

Příloha č. 1 ke Smlouvě č. SRIS-2020-3-000004

Rozsah a ceník poskytovaných služeb

1. Rozsah poskytovaných služeb

Monitoring provozu informačního systému

HOT LINE všední den v době od 8:00 do 16:00

- Telefonické přijímání požadavků (zpracování požadavku operátory HOT LINE) v pracovní době od 8:00 do 16:00 hodin. Cena za zpracování požadavku do Helpdesku za Objednatele viz níže.
- Bezplatné zodpovězení dotazů v celkovém maximálním rozsahu 30 minut měsíčně
- Telefonická podpora technického, systémového a komunikačního vybavení
- Telefonická podpora při instalaci nových verzí
- Podpora s využitím vzdáleného připojení přes Internet

Help Desk extra

- Elektronická evidence požadavků 24 hodin denně
- Garantované reakční doby a termíny řešení:
 - Závada 0 = reakční doba: 1 hod., maximální doba řešení: 12 hod.
 - Závada 1 = reakční doba: 8 hod., maximální doba řešení: 5 dní
 - Závada 2 = reakční doba: 24 hod., maximální doba řešení: 30 dní
 - Připomínka 0 = reakční doba: 1 hod., maximální doba řešení: dle domluvy
 - Připomínka 1 = reakční doba: 24 hod., maximální doba řešení: dle domluvy
 - Připomínka 2 = reakční doba: 48 hod., maximální doba řešení: dle domluvy
 - Připomínka 3 = reakční doba: 3 dny, maximální doba řešení: dle domluvy
 - Dotaz 1 = reakční doba: 4 hod., maximální doba řešení: 16 hod.
 - Dotaz 2 = reakční doba: 24 hod., maximální doba řešení: 3 dny
- Reporting
 - Průběh a stav požadavku může Objednatel sledovat prostřednictvím webového rozhraní. K jednotlivým požadavkům je možno vést plnohodnotnou komunikaci.
 - O veškerých změnách jednotlivých požadavků je Objednatel informován systémem notifikací.
- Analýza chyb – provedení analýzy chybového stavu Systému, zajištění opravy prokazatelných chyb Systému.

Balíček služeb - 15 hodin

Měsíční poplatek celkem

28 804,-

2. Ceník služeb

	Jednotka	Cena v Kč
Služby poskytnuté v pracovní době	hod.	1.339,-
Urgentní služby poskytnuté v pracovní době	hod.	1.650,-

Služby poskytnuté v době od 6:00 do 8:00 a od 16:00 do 22:00	hod.	2.688,-
Služby poskytnuté ve svátky a nočních hodinách (tj. od 22:00 do 6:00 hod.)	hod.	3.518,-
Provedení upgrade Informačního systému o svátcích, víkendech a nočních hodinách	hod.	2.065,-
Programátorské práce	hod.	1.339,-
Systémové práce práce HW/SW	hod.	1.754,-
Vložení požadavku do Hepldesku za Objednatele	ks	612,-

3. Ceník - Školení uživatelů

	Jednotka	Cena v Kč
Uživatelské jednodenní školení v prostorách Adaptica a. s. max. 10 osob	den	7.463,-
Uživatelské školení mimo prostory Adaptica a. s. max. 10 osob	hod.	1.442,-

4. Ceník - Náhrad

	Jednotka	Cena v Kč
Cestovné	km	10,-
Náklady na ubytování	den	dle dohody
Čas strávený na cestě, prostoje	hod.	612,-

- Veškeré ceny uvedené v tomto ceníku jsou uvedeny v Kč bez DPH, výše sazby DPH je v souladu s platnou legislativou ČR.
- Reakční doby a doby řešení specifikované v této příloze Smlouvy se vztahují k Pracovní době Zhotovitele.
- V případě, že předpokládaná délka řešení placeného požadavku přesáhne 5 hod, oznamuje Zhotovitel tuto skutečnost Objednateli, který musí odsouhlasit cenu a následnou fakturaci služby. V případě kratší délky řešení placeného požadavku probíhá jeho fakturace automaticky.

V Brně dne

29-04-2022

Ve Zlíně dne

30.3.2022

Ing. Luděk Borový
Generální ředitel, Na základě plné moci
Otisk razítka Objednatele

Ing. Jan Melzer
statutární ředitel
Otisk razítka Zhotovitel