

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

33 150,-

2. Ceník služeb

	Jednotka	Cena v Kč
Služby poskytnuté v pracovní době	hod.	1.540,-
Urgentní služby poskytnuté v pracovní době	hod.	1.890,-

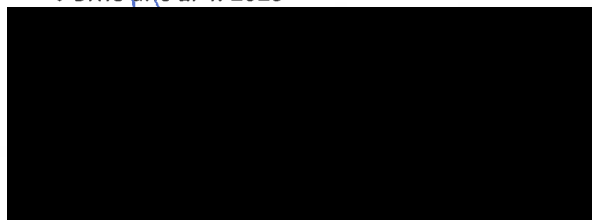
Služby poskytnuté v době od 6:00 do 8:00 a od 16:00 do 22:00	hod.	3.090,-
Služby poskytnuté ve svátky a nočních hodinách (tj. od 22:00 do 6:00 hod.)	hod.	4.040,-
Provedení upgrade Informačního systému o svátcích, víkendech a nočních hodinách	hod.	2.370,-
Programátorské práce	hod.	1.540,-
Systémové práce HW/SW	hod.	2.018,-
Vložení požadavku do Helpdesku za Objednatele	ks	700,-

3. Ceník - Školení uživatelů	Jednotka	Cena v Kč
Uživatelské jednodenní školení v prostorách Adaptica a. s. max. 10 osob	den	8.590,-
Uživatelské školení mimo prostory Adaptica a. s. max. 10 osob	hod.	1.650,-

4. Ceník - Náhrad	Jednotka	Cena v Kč
Cestovné	km	11,-
Náklady na ubytování	den	dle dohody
Čas strávený na cestě, prostoje	hod.	700,-

- 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.

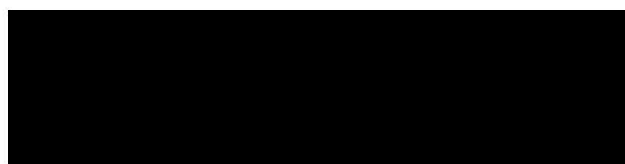
V Brně dne 1. 4. 2023



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



Ve Zlíně dne 1. 4. 2023



Ing. Jan Melzer
statutární ředitel
Otisk razítka Zhotovitel

