Příloha č. 1

HelpDesk – pravidla komunikace

1. Pravidla komunikace:

HelpDesk je jednou z oblastí klientské zóny, dostupný na webové adrese [redacted] která vyžaduje pro vstup zadání uživatelského jména a hesla. Uživatelské jméno a heslo oznámí MELZER Zákazníkovi do jednoho pracovního dne od vyžádání přístupu kompetentní osobou ze strany Zákazníka.

a. **Proces zpracování požadavku** je aktivován zaevidováním požadavku Zákazníkem do sféry MELZER.

b. **Vysvětlení stavů, kterých může nabývat požadavek:**
   - **Zaevidován** – Stav požadavku po zaevidování, čeká na převzetí ze strany MELZER
   - **V řešení** – požadavek je převzat ze strany MELZER, probíhá období zaplánování, realizace
   - **Žádost o upřesnění** – MELZER požaduje upřesnění požadavku ze strany Zákazníka
   - **Vyřešen** – Stav označuje vyřešený požadavek ze strany MELZER
   - **Uzavřen** – Stav, kterým Zákazník akceptuje řešení požadavku ze strany MELZER. Po vyřešení požadavku ze strany MELZER má zákazník lhůtu v trvání 3 týdnů, ve které se může vyjádřit k řešení Vyřešeného požadavku, nebo požadavek stiskem tlačítka „Uzavřít požadavek" přepnout do stavu Uzavřen. V rámci této lhůty je po 14denní nečinnosti Zákazníkovi zaslána opakovaná upomínka s žádostí o uzavření požadavku do 7 dnů. Po uplynutí této 3týdenní lhůty se Vyřešené požadavky bez reakce Zákazníka automaticky přepínají do stavu Uzavřen a požadavek spolu s jeho řešením je považován za akceptovaný.

c. **Přístup Zákazníka** pro podání zprávy prostřednictvím webového rozhraní **není časově omezen**, tzn. požadavky lze zakládat 24 hodin denně.

2. Klasifikace a garantované reakční doby:

Typ požadavku	Závažnost požadavku	Popis	Převzetí požadavku	Vyřešení požadavku
Závada	Vysoká	Brání provozu Informačního systému QI a její výskyt má pro Zákazníka vážné hospodářské důsledky vůči třetím osobám nebo státu (např. nefunkčnost celého Informačního systému QI nebo jeho podstatné části, nesoulad s obecně závaznými právními předpisy)	[redacted]	[redacted]
Závada	Střední	Podstatně omezuje provoz Informačního systému QI, avšak nemá tak závažné důsledky jako Závada kategorie Vysoká. Umožňuje užívání funkcí Informačního systému QI za cenu zvýšené pracnosti nebo existuje náhradní řešení této Závady umožňující provoz společnosti. Takovou Závadu lze dočasně řešit organizačním opatřením.	[redacted]	[redacted]
Závada	Nízká	Ostatní Závady	[redacted]	

Připomínka	Střední	Znamená návrh na změnu chování systému, která je vázána na hlavní procesy společnosti.	[redacted] hod.	
Připomínka	Nízká	Znamená návrh na změnu chování systému, která není vázána na hlavní procesy společnosti.	[redacted] hod.	
Dotaz	Střední	Je dotaz, který je vázán na hlavní procesy společnosti.	[redacted] hod.	
Dotaz	Nízká	Je dotaz, který není vázán na hlavní procesy společnosti.	[redacted] hod.	

V případě Závady kategorie Vysoká a Střední je Zákazník povinen oznámit vznik této závady také telefonicky. V případě Závady kategorie Vysoká a Střední garantuje MELZER nepřetržitou práci na odstranění Závady až do jejího vyřešení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. MELZER se zavazuje průběžně prokazatelně informovat Zákazníka o stavu řešení Závady až do jejího odstranění.

Do doby převzetí a vyřešení požadavku se nezapočítávají víkendy a státem uznané svátky, pokud není v rámci této smlouvy uzavřena doplňková služba Pohotovost PLUS. Tato reakční doba se jasně řídí následující tabulkou:

Pracovní dny	Víkendy a svátky
08:00 – 16:00	--

3. Kontaktní osoby ze strany Zákazníka:

Kontaktní osoba	Zastávaná role	Typ účtu	Další specifikace
[redacted]	Správce IT	[redacted]	
[redacted]	Správce IT	[redacted]	

Typy přihlašovacích účtů:

1. Evidence požadavků a přehled o vlastních požadavcích.
2. Evidence požadavků a přehled o požadavcích celé své společnosti.
3. Přehled o požadavcích celé své společnosti bez možnosti evidence.

Vznikne-li Zákazníkovi potřeba změnit nebo přidat další kontaktní osobu, Zákazník je povinen tuto změnu oznámit MELZER písemně nebo elektronicky (e-mailem, požadavkem).

Pracovníci Zákazníka v požadavku na řešení problému **uvedou co nejpřesnější popis Požadavku**, který by měl odrážet stupeň závažnosti požadavku dle výše uvedených variant.

Příloha č. 2a

Rozsah základních poskytovaných služeb

Služba	Popis služby	Uzavřeno
HelpDesk (HD)	**Hlavním posláním služby HelpDesk je centrální správa a zajištění včasné a kvalitní servisní podpory, kterou MELZER poskytuje svým uživatelům nebo zákazníkům.** **Obsah služby** 1. **Elektronické přijímání HD požadavků** (prostřednictvím webového rozhraní) 24 hodin denně 2. **Garantovaná doba převzetí požadavku** 3. **Garantovaná úroveň poskytovaného servisu** dle dohodnutých podmínek 4. **Reporting** a. Průběh a stav požadavku má Zákazník možnost sledovat prostřednictvím webového rozhraní. K jednotlivým požadavkům je možno vést plnohodnotnou komunikaci, přičemž historie komunikace zůstává uložena u požadavku. b. O veškerých změnách jednotlivých požadavků jsou dotčené osoby informovány propracovaným systémem notifikací.	[redacted]
HotLine (HL)	**Obsah služby** 1. **Telefonické přijímání požadavků** (zpracování požadavku operátory HL) v pracovní době od [redacted] do [redacted] hodin 2. **Zodpovězení dotazů** v maximálním rozsahu [redacted] / požadavek **3. Telefonická podpora:** a. uživatelské obsluhy Informačního systému QI b. technického, systémového a komunikačního vybavení c. při instalaci nových verzí	[redacted]
QI Akademie (QIA)	**Obsah služby** 1. **Umožnění registrace na portál** [redacted] kde jsou zveřejňovány akce, školení a webináře pořádané výrobcem QI.	[redacted]

Příloha č. 2b

Rozsah doplňkových poskytovaných služeb

Služba	Popis služby	Uzavřeno	Cena služby
Údržba zakázkových úprav (UZU)	Zakázkové úpravy funkčností podléhají záruční lhůtě v délce trvání 12 měsíců. Po uplynutí této lhůty nejsou standardně zakázkové úpravy ze strany MELZER udržovány a zejména v rámci reinstalací na novější verze informačního systému, mohou být tyto úpravy funkčně dotčeny. Údržbou zakázkových funkcí se rozumí služba, která zajistí zachování funkčností a kompatibilitu se všemi následnými upgrade informačního systému. Seznam Udržovaných zakázkových úprav je uveden v **Příloze č. 5**	[redacted]	[redacted]**pořizovací ceny zakázkové úpravy při roční platební periodě**
Reinstall Plus (RP)	Celoroční provádění reinstalací informačního systému QI na nejnovější verze bez ohledu na časovou náročnost. (lze sjednat pouze při uzavřené službě Údržba zakázkových úprav)	[redacted]	
Pohotovost plus (PLUS)	Upravuje dostupnost služby Hotline a garantuje Reakční doby v době od [redacted]	[redacted]	
Servisní dny (SQS)	Cena je koncipována za jeden man-day. Nerozlišujeme počet hodin, které konzultant u zákazníka stráví. Počet hodin na každý den se odvíjí od aktuálních potřeb zákazníka. V rámci servisního dne tak lze provádět školení, konzultace, programové úpravy či analytické práce. To jsou 4 rozdílné sazby dle ceníku, ale v rámci servisního dne toto nerozlišujeme. Výhody SQS jsou: - Zajištění a rezervaci kapacity konzultanta na předem stanovenou dobu a termín - Pevná sazba za man-day, nerozlišování sazeb práce - Jistota uživatelů, že se jim každý měsíc bude věnovat proškolený konzultant MELZER	[redacted]	

Příloha č. 3

Výpočet servisních poplatků

Původní tabulka z roku 2018

PPS	Poplatek za poskytování služeb	[redacted] Kč
UZU	Údržba zakázkových úprav	[redacted] Kč
RP	Reinstalace Plus	[redacted] Kč
CELKEM		144 482 Kč

Aktuální ceny navýšené o licence dle evidenčního listu a zakázkové úpravy dle Přílohy č. 5.

		Původní + navýšení	Nová cena
PPS	Poplatek za poskytování služeb	[redacted]	[redacted]
UZU	Údržba zakázkových úprav	[redacted]	[redacted]
RP	Reinstalace Plus	[redacted]	[redacted]
CELKEM		144 482 + 10 944	**155 426**

Sjednaná platební perioda 12 měsíců k 1.1.
Ceny jsou uvedené bez DPH.

Dopravní podnik měst
Liberce a Jablonce nad Nisou, a.s.
Mrštíkova 850/3
460 07 Liberec III - Jeřáb
IČO: 47311975

[redacted]

Oprávněný zástupce Zákazníka
Otisk razítka Zákazníka

MELZER
Melzer, spol. s r. o.
Kostelecká 4718/21, 796 01 Prostějov
IČO: 46344021 DIČ: CZ46344021

[redacted]

Oprávněný zástupce MELZER
Otisk razítka MELZER

Příloha č. 4

CENÍK SLUŽEB

platný od 1. 9. 2023

Zvýhodněné ceny služeb při uzavřené Servisní smlouvě

Název	Cena (bez DPH)	Měrná jednotka
Konzultantské práce	[redacted] Kč	hod
Analytické a programátorské práce, reporting (BI)	[redacted] Kč	hod
Technické práce související s hardware a systémovým software	[redacted] Kč	hod

Příplatky za práci mimo pracovní dobu

Název	Cena (bez DPH)	Měrná jednotka
Služby vyžádané v pracovní dobu a provedené v pracovních dnech mezi 6:00 až 8:00 a 16:00 až 22:00	[redacted] Kč	hod
Služby vyžádané v pracovní dobu a provedené v pracovních dnech mezi 22:00 až 6:00 a o víkendech	[redacted] Kč	hod

Cestovné

Název	Cena (bez DPH)	Měrná jednotka
Cestovné	[redacted] Kč	km
Čas strávený na cestě za 1 osobu	[redacted] Kč	hod

Obecné podmínky

- Pracovní dobou se rozumí čas mezi 8:00 – 16:00 mimo svátky a víkendy
- U poskytovaných služeb a u času stráveného na cestě k zákazníkovi se účtuje každá započatá ½ hodina.
- Fakturace v cizí měně (EUR) lze provádět po vzájemné dohodě. Cena se určuje přepočtem ceníkové sazby aktuálním kurzem cizí měny v době realizace dané služby.
- Ceny jsou uvedeny bez DPH. Společnost MELZER si vyhrazuje právo aktualizovat ceník.
- Tuto přílohu lze měnit samostatně.

Kontakt

Hotline: [redacted] (v pracovní dobu)

Helpdesk: [redacted]

Příloha č. 5

Seznam udržovaných zakázkových úprav

Zakázkové úpravy v rámci plánu projektu

Úprava	*Popis*
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]

Zakázkové úpravy nad rámec plánu projektu do roku 2018

Úprava	*Popis*
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]

[redacted].

Příloha č. 5

Zakázkové úpravy:

Číslo požadavku	Zakázková úprava	Cena	Výše poplatku za údržbu
POZP-2019-004151	Import [redacted]	[redacted]	[redacted]
POZP-2021-001044	Import [redacted]	[redacted]	[redacted]
POZP-2023-001384	Úprava importu [redacted]	[redacted]	[redacted]
		23 800	[redacted]

Ceny jsou uvedené bez DPH
Perioda plateb 12 měsíců k 1.1.

Dopravní podnik měst
Liberce a Jablonce nad Nisou, a.s.
Mrštíkova 850/3
460 07 Liberec III - Jeřáb
IČO: 47311975

[redacted]

Oprávněný zástupce Zákazníka
Otisk razítka Zákazníka

MELZER
Melzer, spol. s r. o.
Kostelecká 4718/21, 796 01 Prostějov
IČO: 46344021 DIČ: CZ46344021

[redacted]

Oprávněný zástupce MELZER
Otisk razítka MELZER