



GORDP005JV6A

## SERVISNÍ SMLOUVA

Správa odbavovacího systému Wardeneta

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení §2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, mezi těmito smluvními stranami:

### **Sportovní a rekreační areál Kraví hora příspěvková organizace**

sídlo: Dominikánská 2  
601 69 Brno

IČ: 71214747

DIČ: CZ71214747

bankovní spojení:

číslo účtu:

zástupce ve věcech smluvních: Mgr. Evžen Hrubeš - ředitel

(dále jen „Objednatel“)

**a**

### **GORDIC spol. s r.o.**

sídlo: Erbenova 4, 586 01 Jihlava

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u KS Brno v oddílu C, vložka 9313

IČ: 47903783

DIČ: CZ47903783

bankovní spojení:

číslo účtu (CZK):

jednající: Ing. Jaromír Řezáč, jednatel

(dále jen „Poskytovatel“)

dále označovány společně jako „Strany“ a/nebo „Smluvní strany“

**takto:**

## **1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

1.1 Závazkový vztah založený dle této smlouvy se řídí Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) a Zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), a v souladu s §2586 a násl. občanského zákoníku.

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě zadávacího řízení na podlimitní veřejnou zakázku na dodávku a implementaci veřejné zakázky s názvem „Optimalizace odbavovacího systému SARA\_KH“.

- 1.2 Smluvní strany shodně prohlašují, že identifikační údaje uvedené ve smlouvě jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy.

Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.

Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.

- 1.3 Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka Poskytovatele ze dne 29.6.2015 podaná do zadávacího řízení na plnění podlimitní veřejné zakázky s názvem „Optimalizace odbavovacího systému SARA\_KH“, zadávanou dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách (dále jen jako „ZVZ“).

- 1.4 Poskytovatel potvrzuje, že se seznámil s rozsahem a povahou díla, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci díla a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci díla za smluvních podmínek uvedených ve smlouvě.

- 1.5 Poskytovatel a Objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění smlouvy.

## 2 ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této servisní smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále jen servis nebo servisní podpora) Poskytovatelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.

- 2.2 Tato smlouva logicky souvisí se smlouvou o dílo, uzavřenou mezi stejnými smluvními stranami dne 20.10.2015, a upravuje poskytování servisní podpory pro předmět plnění podle této související smlouvy.

- 2.3 Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod dodávky s názvem: „Optimalizace odbavovacího systému SARA\_KH“, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného vybavení. Vymezení podporovaného systému pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze 1 Technická specifikace.

## 3 DEFINICE POJMŮ

- 3.1 Podporované programové vybavení (dále též „SW“)

je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.

- 3.2 Podporované technické vybavení (dále též „HW“)

je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.

- 3.3 Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance)

představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici.

Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému Objednatele v souvislosti s jejich vývojem.

#### 3.4 Servisní podpora

je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory.

Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory a Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.

#### 3.5 Místo instalace

je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.

#### 3.6 Servisní pracoviště Poskytovatele

provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.

#### 3.7 Nahlášení požadavku na servisní podporu

je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí servisnímu pracovišti Poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště Poskytovatele o poskytnutí servisní podpory.

Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.

#### 3.8 Odezva

je první reakce servisního pracoviště Poskytovatele na požadavek Objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.

#### 3.9 Zprovoznění technického vybavení

je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.

#### 3.10 Servisní zásah

je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště Poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

## 4 URČENÍ TYPU SERVISNÍ PODPORY A SERVISNÍHO OBDOBÍ

#### 4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli typ servisní podpory, která bude obsahovat následující prvky:

4.1.1 V rámci běžného rozvoje jednotlivých modulů IS Poskytovatele poskytnutí aktualizovaných verzí nejpozději do 3 měsíců po uvolnění Poskytovatelem nové verze k distribuci.

4.1.2 Poskytování informací o změnách a nových funkcích v aktualizovaných verzích IS Poskytovatele.

4.1.3 Technická podpora a servis zařízení HW a SW budou realizovány Poskytovatelem, případně prostřednictvím odpovídajícího servisního kanálu výrobce.

- 4.1.4 Technická podpora a servis budou realizovány v místě Zadavatele. Výjimku tvoří činnosti realizované vzdáleným připojením Poskytovatele do prostředí Zadavatele.
- 4.1.5 Služba Hot-Line umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce na telefonním čísle v režimu 5x8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 09:00 do 17:00 hod, příjem požadavku bude zajištěn lidskou obsluhou.
- 4.2 Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu.
- Tímto se Poskytovatel nezavazuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy a především se nezavazuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro Objednatele.
- 4.3 Po celou dobu poskytování servisní podpory je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

## 5 CENA

- 5.1 Cena za měsíční poskytování servisní podpory (dále jen „cena“) je stanovena na

Cena bez DPH činí	15 000,- Kč
DPH 21 %	3 150,- Kč
Cena včetně DPH	18 150,- Kč

- 5.2 Ceny jsou uvedeny jako pevné a nejvýše přípustné, zahrnující veškeré náklady Poskytovatele nutné k řádnému plnění předmětu smlouvy. Ceny je možné upravit pouze za níže specifikovaných podmínek.
- 5.3 Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a Poskytovatel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.
- 5.4 Za stanovení sazby daně v souladu s platnými právními předpisy odpovídá Poskytovatel.

## 6 PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě faktury vystavené koncem kalendářního roku. Den zdanitelného plnění bude dnem podpisu akceptačního protokolu.
- 6.2 Podkladem pro úhradu ceny dle této smlouvy bude faktura, která bude mít náležitosti účetního dokladu podle Zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a daňového dokladu dle Zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „faktura“).
- 6.3 Poskytovatel je oprávněn vystavit samostatně fakturu po řádném dokončení a předání části díla na základě příslušného předávacího protokolu, podepsaného oběma smluvními stranami, ze kterého vyplývá, že dílo nebo jeho část, bylo předáno řádně bez vad a nedodělků.
- 6.4 Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli. Faktura bude doručena doporučenou poštou nebo osobně oprávněnému zaměstnanci Objednatele proti písemnému potvrzení.
- 6.5 Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také

- 6.5.1 číslo a datum vystavení faktury,
  - 6.5.2 číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,
  - 6.5.3 předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření,
  - 6.5.4 označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této Smlouvě, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele),
  - 6.5.5 číslo a datum příslušného předávacího protokolu/příslušných předávacích protokolů, podepsaných zástupcem Poskytovatele a odsouhlasených zástupcem Objednatele (předávací protokol/předávací protokoly bude/budou přílohou faktury),
  - 6.5.6 lhůtu splatnosti faktury,
  - 6.5.7 název, sídlo, IČ a DIČ Objednatele a Poskytovatele,
  - 6.5.8 jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
- 6.6 Nebude-li faktura obsahovat zákonem či touto smlouvou stanovené náležitosti nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH nebo budou vyúčtovány práce, které Poskytovatel neprovedl, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli.
- 6.7 Povinnost zaplatit cenu je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.

## **7 SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN**

- 7.1 V Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje Poskytovatel, resp. Objednatel stanovili jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Poskytovatele, resp. Objednatele při plnění ustanovení této smlouvy. Poskytovatel, resp. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě druhé smluvní straně.
- 7.2 Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 7.3 Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory.
- K tomu Objednatel zejména
- 7.3.1 bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
  - 7.3.2 umožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele přístup vzdáleným připojením Poskytovatele do prostředí Zadavatele, případně vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,

7.3.3 zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.

7.4 Poskytovatel může poskytnout Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Objednatele než dle specifikace v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory).

Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi Objednatelem a Poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku Objednatele a aktuálních možností Poskytovatele.

## **8 SANKČNÍ UJEDNÁNÍ**

8.1 V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 200,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní.

Tuto smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli.

8.2 V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle odst. 8.1 výše.

8.3 V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.

8.4 V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osobu Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.

Poskytovatel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy).

Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v odst. 7.1 termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.

8.5 Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody.

## **9 DŮVĚRNÉ INFORMACE, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

9.1 V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu §6 Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“).

Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZOOÚ.

9.2 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění účelu této smlouvy.

9.3 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat,

uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobních údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat.

- 9.4 Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
- 9.5 Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu.
- 9.6 Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

## **10 PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY**

- 10.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 10.2 Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nabývá účinnosti až po splnění odkládací podmínky, kterou je předání předmětu plnění dle související smlouvy o dílo. Dokud nedojde k předání tohoto plnění, nenabude servisní smlouva účinnosti.
- 10.3 Tato smlouva je uzavírána na dobu udržitelnosti, tj. 60 měsíců. V případě, že ani jedna ze stran nejpozději 20 pracovních dní před uplynutím této lhůty písemně nesdělí druhé straně, že trvá na ukončení této smlouvy, smlouva se automaticky obnovuje na dalších 12 měsíců. Následně se vždy po uplynutí doby 12 měsíců závazek automaticky prodlužuje o stejnou dobu, pokud opět jedna ze smluvních stran před uplynutím této lhůty písemně nesdělí druhé straně, že trvá na jejím ukončení.
- 10.4 Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 10.5 Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
  - 10.5.1 neposkytnutí servisní podpory Poskytovatelem, po řádném nahlášení požadavku Objednatelům, delším než 30 dní,
  - 10.5.2 nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem o více jak 5 dnů,
  - 10.5.3 bezdůvodné přerušení prací na servisním případě Poskytovatelem,
  - 10.5.4 opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,
  - 10.5.5 opakované prodloužení Objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
- 10.6 Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo.  
Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

## **11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 11.1 Smluvní strany se budou bez zbytečného prodloužení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů, a pod.

- 11.2 Doplnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 11.3 Poskytovatel je podle ustanovení §2 písm. e) Zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od zániku této smlouvy, minimálně však do roku 2024. Po tuto dobu je Poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
- 11.4 Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace (včetně prováděcího projektu a předávacích protokolů) opatřit vizuální identitou projektů dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření (viz příslušná příloha Příručky pro žadatele a příjemce v rámci příslušné výzvy). Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti smlouvy je s těmito pravidly seznámen. Poskytovatel nesmí bez předchozího souhlasu Objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
- 11.5 Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden stejnopis smlouvy obdrží Poskytovatel a tři stejnopisy smlouvy Objednatel.
- 11.6 Vztahy vznikající ze smlouvy a v ní výslovně neupravené se řídí Právním řádem ČR, zejména pak příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona.
- 11.7 Všechny postupně číslované přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh smlouvy:  
 Příloha č. 1 Technická specifikace podporovaného díla  
 Příloha A smlouvy – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory  
 Příloha B smlouvy – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje
- 11.8 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

Datum

24.10.2015

Datum

**Za Objednatele**

Podpis



Jméno

Mgr. Evžen Hrubeš

Pozice

ředitel

Sportovní a rekreační areál Kraví hora  
 Dominikánská 2  
 601 69 Brno  
 IČ: 71214747

**Za Poskytovatele**

Podpis



Jméno

Ing. Jaromír Řezáč

Pozice

jednatel firmy







**Příloha č. 1 Technická specifikace**

**Optimalizace odbavovacího systému SARA\_KH**

**Technická specifikace**

*me*

## Obsah

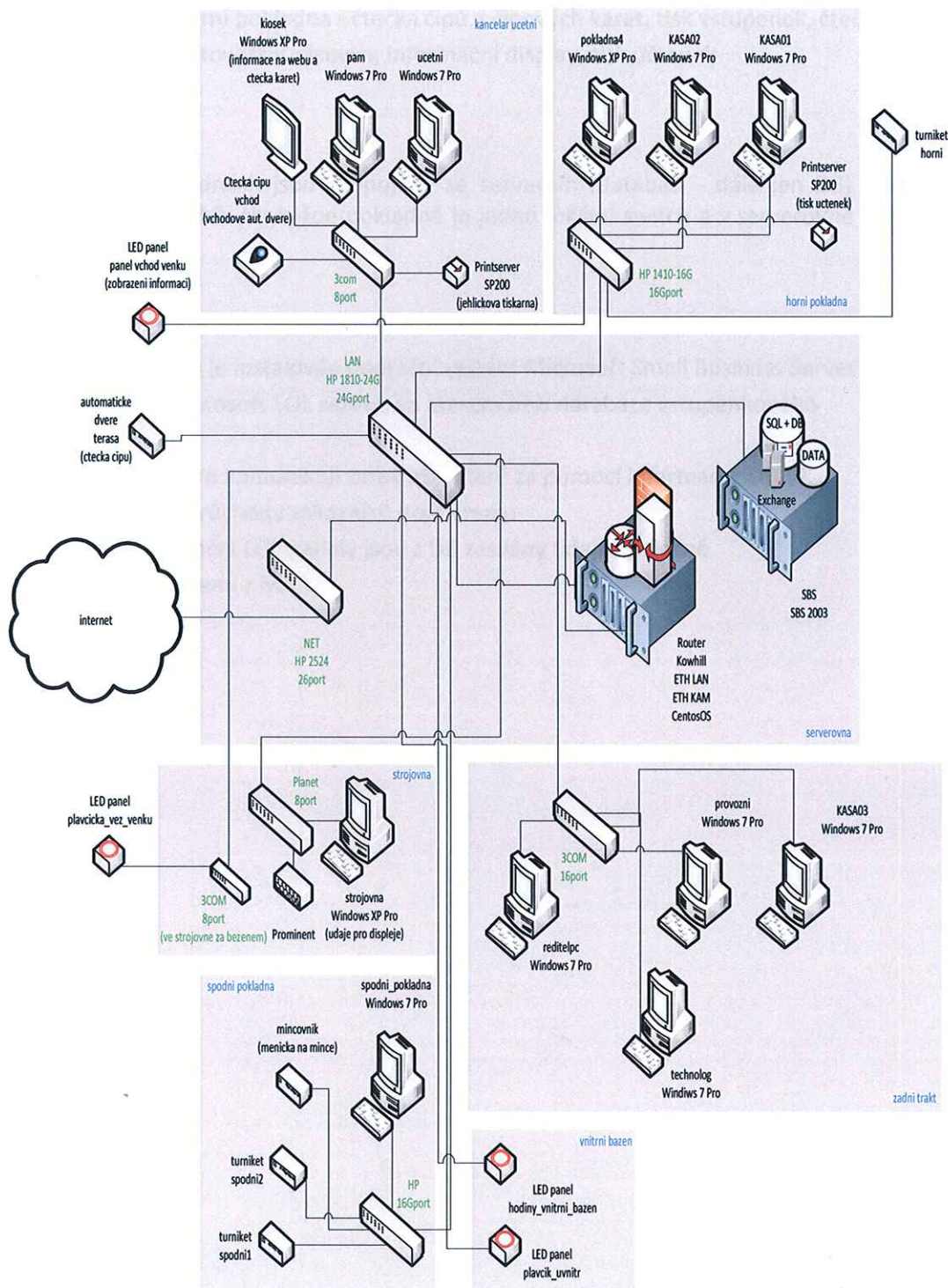
### OBSAH

<b>1. Popis předmětu plnění.....</b>	<b>III</b>
1.1 Popis existující infrastruktury systému.....	III
1.1.1 Pokladny .....	IV
1.1.2 Síť .....	IV
1.1.3 Server .....	IV
1.2 Popis systému od IDENTCODE.....	V
1.2.1 Topologie zapojení a komponent.....	V
1.2.2 SW aplikace přístupového systému se skládá z .....	VI
1.3 Úpravy hardware .....	VII
1.4 Úpravy Software .....	VII
1.5 Optimalizace databáze .....	VIII
1.6 Popis systému Wardeneta.....	VIII
1.6.1 Určení systému Wardeneta .....	VIII
1.6.2 Podporované operační systémy a databáze .....	IX
1.6.3 Struktura systému WARDENETA.....	IX
1.6.4 Schéma systému WARDENETA .....	X
1.7 Rozšíření systému Wardeneta.....	X
1.7.1 Automatizace správy pronájmu, včetně výstupů pro účtárnu a reportu.....	X
1.7.2 Zabezpečení předávání vybraných informací do webové aplikace.....	XI

# 1. Popis předmětu plnění

## 1.1 Popis existující infrastruktury systému

Přehled existující infrastruktury je uveden ve výzvě k podání cenové nabídky:



### 1.1.1 Pokladny

- Klientská část vstupenkového systému je instalovaná na pevné počítače na pokladnách
- SW spolupracuje s periferiemi připojenými pomocí portů USB a převodníků 1x USB na 4x sériový port
  - periferie:
    - spodní pokladna - čtečka čipů a čipových karet, tisk vstupenek, hotovostní zásuvka, informační display, tisk účtenek
    - horní pokladna - čtečka čipů a čipových karet, tisk vstupenek, čtečka čárových kódů, hotovostní zásuvka, informační display, tisk účtenek

### 1.1.2 Síť

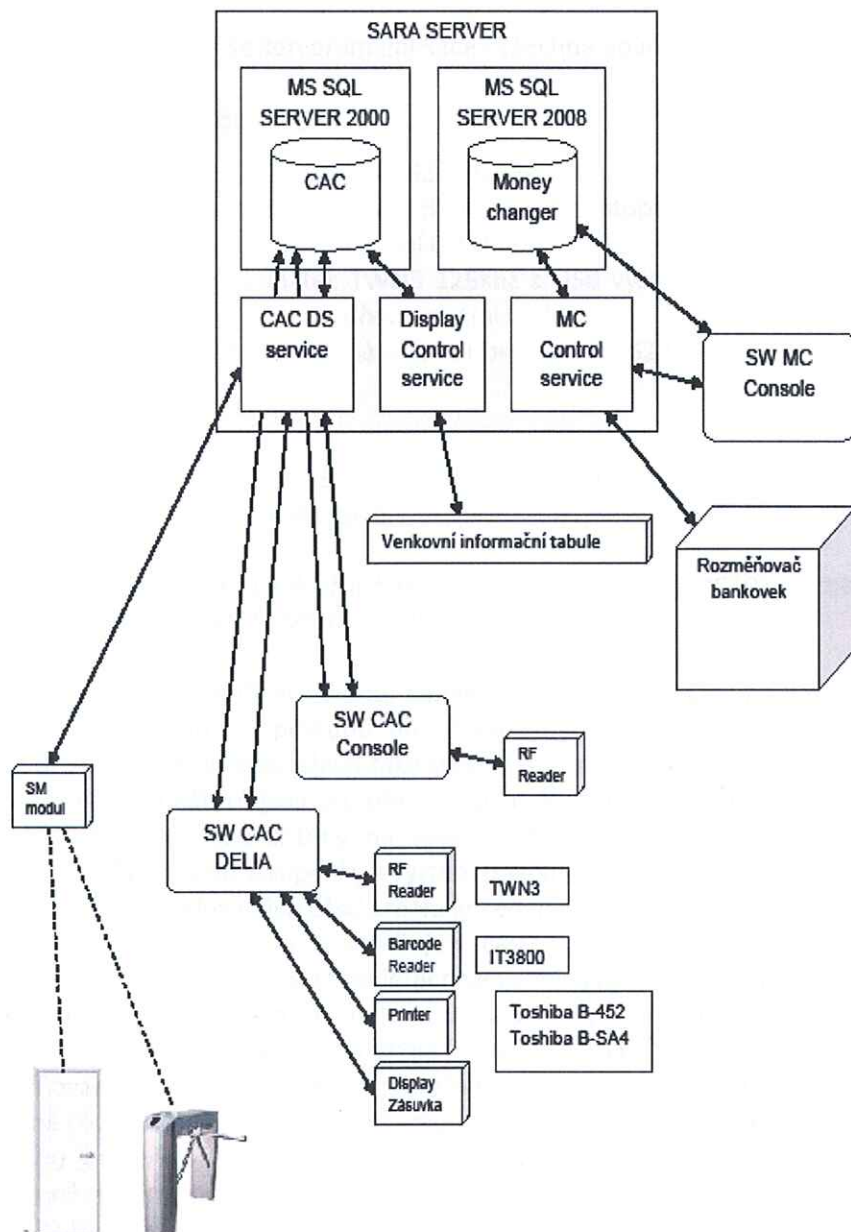
Počítače na pokladnách jsou propojeny se serverem (databází - dále jen DB) pomocí kabeláže a gigabitových switchů. Na každé pokladně je jeden lokální switch a v serverovně pak jeden centrální gigabitový switch.

### 1.1.3 Server

- Na serveru je instalován operační systém Microsoft Small Business Server 2003 a Microsoft SQL server, ve kterém běží databáze vstupenkového systému
- Se serverem komunikují turnikety, které za pomoci informací z DB odbavují průchody zákazníků do/z areálu
- Na informační LED panely jsou z DB zasílány údaje společně s informacemi z MAR.

## 1.2 Popis systému od IDENTCODE

### 1.2.1 Topologie zapojení a komponent



V areálu je použita technologie bezkontaktních karet a náramků se zapouzdřeným čipem EM4102. Čárový kód pro jednorázové lístky je typu 3of9 - 12 znaků.

Na serveru SARA běží 2 MS SQL servery – (z historických důvodů)

- MS SQL server 2000 pro aplikaci přístupového systému
- MS SQL server 2008 pro aplikaci rozměňovacího automatu.

Na těchto serverech běží příslušné databáze CAC a MC.

## 1.2.2 SW aplikace přístupového systému se skládá z

- pokladního SW (Delia),
- nastavovacího a ovládacího SW (Console)
- příslušné služby běžící na serveru.

Pokladní SW Delia komunikuje s databází, případně s řídicím SW CAC. Na pokladnu jsou napojeny tiskárny lístků Toshiba B-452 nebo Toshiba B-SA4, čtečky lístků IT3800 nebo 3800g a čtečky RF karet TWN3 nebo jiné se zpětnou kompatibilitou. Čtečky karet přenášejí údaje z karty v OCT formátu.

Turnikety komunikují online se serverem aplikace - všechna povolení se ověřují v databázi.

### 1.2.2.1 PC Pokladna Delia

tiskárna vstupenek:	Toshiba B-452 nebo B-SA4
čtečka čárových kódů:	IT3800 nebo 3800g s USB výstupem (načtením lístku se kód posílá přes virtuální COM port)
čtečka RF karet:	Elatec TWN3 125khz s USB výstupem (přiložením karty se SN karty posílá přes virtuální COM port)
peněžní zásuvka:	ovládaná přes sériovou linku RS232

### 1.2.2.2 Turniket

tripodový:	IDT-800 nebo IDT-600 (výroba Identcode), starší typ ATR-800 (výroba Autogard)
------------	---

SM modul (propojení turniketů a dveřních otevíračů do ethernetu): DC101 (výroba Identcode)

Dveřní komunikační jednotka: SEM102 (výroba Identcode)

V areálu jsou užity pro identifikaci klientů čipové karty, případně čipy na jiných nosičích. Jde o čipy RFID EM4102. Pro umožnění přístupů do spravovaných částí areálu slouží elektronické zámky a turnikety. Držitelé karet mohou užívat také skříňky se zámky ovládanými RFID čipy.

Kromě čipových identifikátorů jsou pro přístup do areálu užívány i jednorázové vstupenky s čárovým kódem. Tyto vstupenky jsou tištěny na speciálních tiskárnách. Odbavovací zařízení tedy navíc umožňují přečíst i čárový kód vstupenky a systém povoluje vstup do určených částí areálu.

Pro řízení přístupů do sledovaných částí areálu je vedena databáze klientů a jejich identifikátorů. Jsou zde vedena práva přístupů do jednotlivých částí areálu, tedy možnost průchodu turnikety a zamykatelnými dveřmi. Databáze je po letech ve velmi špatném stavu, je zde vedena řada záznamů bez dalších vazeb v systému, některé údaje jsou duplicitní, je porušena řada indexů, atd.

Klienti mají k identifikačním čipům přidružena konta (účty), kde je vedena jejich kreditní částka. Tu je možno doplňovat na pokladnách (PC s příslušným software a čtečkami čipů) hotovostními obraty. Dále je možné i bezhotovostní doplňování kreditů na kontech formou plateb faktur.

Pokladny jsou umístěny na zastaralých PC s Windows XP. Kromě častějších závad jde o již nepodporovaný systém, který již není bezpečný.

Databáze klientů, čipů a jejich účtů je vedena na starém Windows serveru. Ten bude také třeba nahradit.

Náhrada výše zmíněného hw ale není předmětem tohoto zadání. Je požadováno pouze definovat požadavky na nový server.

Důležitá služba je správa pronájmu umožňující pronajímat části areálu třetím stranám. Tento subsystém je nyní zcela izolován.

Areál Kraví Hora užívá dále aplikaci pro zobrazování některých dat na webových stránkách. Zde požadujeme modernizaci s tím, že současný dodavatel zná dobře potřeby areálu a počítáme zde tedy pouze s dílčími úpravami. Bylo by ale vhodné, aby webová aplikace dostávala data z vnitřních databází v jiné formě (zatím aplikace přímo vybírá data z databáze, což rozhodně není bezpečné).

Údaje o platbách klientů jsou v současné době pořizovány ručně přímo do ekonomického systému GINIS® Express. To je práce dosti zdlouhavá.

### 1.3 Úpravy hardware

Většina periférií je dále použitelná a není nutno je měnit. Jedná se především o nákladné součásti systému, tedy turnikety, čtečky čárových kódů, čtečky čipů EM4102, tiskárny vstupenek. Tyto části hardware by měly být měněny v souvislosti s jejich opotřebením v provozu po uplynutí doby jejich životnosti za typy v dané době dostupné.

Stejně i vybudovaná síťová infrastruktura je dostatečně výkonná a má pro předpokládaný provoz ještě rezervy.

Posíleny budou počítače na pokladnách. Zde užívaná PC budou se systémem Windows 7, nebo 8. Z hlediska provozu systému Wardeneta je vlastní operační systém nepodstatný, důležitá je existence driverů pro připojená zařízení (tiskárny lístků Toshiba B-452 nebo Toshiba B-SA4, čtečky lístků IT3800 nebo 3800g a čtečky RF karet TWN3 nebo jiné se zpětnou kompatibilitou) a správná funkce JVM a internetového prohlížeče. Variantně je tedy možno užít i Linux. Požadujeme zde minimálně 4GB paměti. Dodávka je již uskutečněna a je realizována třetí stranou bez účasti firmy GORDIC.

Databázový server pro systém Wardeneta bude provozován pod systémem Linux. Jako databázový stroj bude užít MySQL Community Edition 5.6.23. Stroj je rovněž již dodán. Minimální požadavky jsou 2 jádrový procesor, RAM 16GB, podpora diskových polí RAID 0/1, disky po 120GB, připojení na gigahertzový ethernet.

Aplikační server bude užívat Linux, Apache http server 2.4.12, JVM 1.8. Minimální požadavky jsou 2 jádrový procesor, RAM 16GB, podpora diskových polí RAID 0/1, disky po 120GB, připojení na gigahertzový ethernet.

Název	Konfigurace	Účel
PC pokladny	Fujitsu Esprimo P420 E85+ G3250/4GB/500/7P+8P	provoz pokladny Wardeneta, možnost připojení čtečky karet, tiskárny a čtečky lístků
DB server	HP ProLiant DL360p Gen8 E5- 2609v2, 16GB, 2 x 300GB	Linux, MySQL Community Edition 5.6.23,
Aplikační server	HP ProLiant DL360p Gen8 E5- 2609v2, 16GB, 2 x 300GB	provoz systému Wardeneta, Linux, Apache http server 2.4.12.

### 1.4 Úpravy Software

Na základě výběru řešení ve výzvě k realizaci akce „Optimalizace odbavovacího systému SARA\_KH“ bude jako nejdůležitější součást řešení dodán nový řídicí software Wardeneta. Ten nahradí několik různých existujících aplikací, které jsou v provozu areálu užívány. Jde především o databázi odbavovacího systému, její propojení s pokladnami a jejich úplným řízením, řízení přístupů do jednotlivých částí areálu, řízení turniketů a dveřních zámků.

Dojde tak k výrazné úspoře práce obsluhy, především při činnostech, kdy jsou přenášena data mezi jednotlivými aplikacemi ručně, často i s přidanou ruční prací, např. při určování plateb za rezervace drah v různých denních dobách pro různé kategorie klientů. Dále budou z tohoto integrovaného systému produkována data pro užívaný ekonomický systém GINIS Express.

Wardeneta využívá třívrstvý model aplikační architektury, což znamená, že pro klientské počítače můžeme využít relativně nenáročné stroje, které musí zajistit především provoz aplikace, postavené na bázi Java, v současné době ve verzi Java 1.8.

Využití Java technologie nám dává možnost užít další otevřené platformy. Jako operační systém bude užít pro server Linux, databázi MySQL Community Edition 5.6.23, Apache http server 2.4.12. Tím významně poklesnou náklady na systémový a databázový software.

## 1.5 Optimalizace databáze

Při kontrole dat v existujících databázích jsme zjistili závažné nedostatky.

Především databáze nebyly budovány od počátku s cílem jednotného integrovaného systému, ale jednotlivé části byly řešeny z pohledu co nejjednoduššího řešení dílčích požadavků. Z toho plyne častá duplikace dat a jejich patné návaznosti. Navíc se vlivem dlouhé doby provozu nahromadila řada vadných záznamů, ať už z důvodů výpadku systému a ztráty jejich vazeb, tak jsou zde velmi dlouho neaktivní záznamy, které mají vady v indexovaných položkách, případně byly i chybně zadány a nejsou dále užívány.

Je nutné celou databázi očistit dat od chybných a vadných záznamů, konsolidovat databázi, odstranit duplicity a dořešit ručně záznamy s invalidními údaji. Poté bude nutno znovu data přeindexovat.

Následným krokem je zavedení dat do databáze Wardeneta, zapojení do jejích struktur, normalizace databáze, zavedení nových indexů a optimalizace celé databáze.

Komplexní optimalizace databáze je časově poměrně náročná a vyžaduje zkušené databázové administrátory a aplikační specialisty. Je ale nutná pro správnou funkci celého systému.

## 1.6 Popis systému Wardeneta

Celá aplikace Wardeneta je postavena v prostředí 3-vrstvé, objektově orientované architektury, kterou máme dlouhodobě ověřenou a užíváme ji i pro největší aplikace. Kromě toho užíváme i knihovny JavaFX.

Runtime systému je napsán pouze v jazyce Java. To dovoluje Wardeneta běžet na libovolném virtuálním Java 2 stroji.

Uživatelský interface je dostupný prostřednictvím standardního internetového prohlížeče (např. MS IE, Firefox, Safari). V prostředí lokální sítě může být užito i prostředí Rich Java Interface.

### 1.6.1 Určení systému Wardeneta

Systém Wardeneta programově ošetřuje podstatnou část činností nutných k provozování odbavovacího systému.

Hlavní oblasti činnosti pokryté systémem Wardeneta jsou:

- vydávání a správa databáze čipových karet a přidružených nosičů
- správa databáze klientů a jejich předplacených účtů
- správa přístupů do daných prostor,
- ovládání pokladen, čteček čipů a čárových kódů, zámků, turniketů a dalších zařízení
- příprava dat pro ekonomický systém organizace
- generování a správa statistik a manažerských výstupů
- správa zaměstnanců areálu
- správa pronájmů

Při návrhu byla kromě funkčních požadavků důsledně respektována bezpečnostní hlediska provozu. Jedná se hlavně o rozdělení funkcí, uchovávání dat v databázovém systému MySQL s řízeným přístupem jednotlivých uživatelů a logováním všech podstatných změn do databáze.



## 1.6.2 Podporované operační systémy a databáze

Systém Wardeneta pracuje na základě třívrstvé technologie. Pro provoz systému Wardeneta na klientské stanici s operačním systémem Windows nebo Linux je nutno mít nainstalován systém JVM verze 1.8 a internetový prohlížeč.

Wardeneta spolupracuje s nejrozšířenějšími SQL databázemi (Oracle, MySQL) prostřednictvím JDBC.

## 1.6.3 Struktura systému WARDENETA

Systém Wardeneta je členěn do modulů. Každý modul je tvořen soustavou objektů, jejichž vzájemnou spoluprací je dosahováno požadované funkčnosti. Modul je možno startovat buď celý, nebo spouštět některou z jeho připojených akcí, které realizují dávkové operace. Detailněji jsou vzájemné souvislosti popsány dále.

Složení Wardeneta z jednotlivých modulů vzniklo z důvodů organizačních (práva uživatelů jsou přidělována právě na jednotlivé moduly). Organizační požadavky vyplývají i z hlediska oddělených pracovních funkcí. Dalším důvodem pro oddělení jednotlivých prací jsou hlediska bezpečnostní.

Jádro aplikace především zajišťuje služby využívané všemi moduly. S jádrem jsou automaticky dodávány následující moduly:

- **Správa uživatelů.** Modul umožňuje privilegovaným uživatelům modifikovat přístupová práva jednotlivých uživatelů pro každý modul.
- **Monitorování aplikace.** Pomůcka pro monitorování běžících aplikací v celé síti. Operátor s potřebnými právy je v tomto modulu schopen sledovat, pozastavovat, případně spouštět všechny aktivní úlohy na kterékoli platformě.
- **Správa sazeb.** Pro vstupy do areálu umožňuje autorizované osobě nastavovat příslušné sazby, které jsou pak dále využívány na pokladnách a při transakcích na předplacených účtech.
- **Wardener – server pro zařízení.** Jeho prostřednictvím jsou sledována konkrétní zařízení, jejich správná funkce a připravenost k činnosti.

Nedílnou součástí systému Wardeneta je modul WardRegister. Tento zajišťuje především funkce pokladny. V současné podobě je to přijímání hotovostních plateb od klientů, akceptace předplacených karet, vstup a výstup z areálu, přijímání záloh za vydané přístupové karty a zajišťuje tisk jednorázových vstupenek s čárovými kódy.

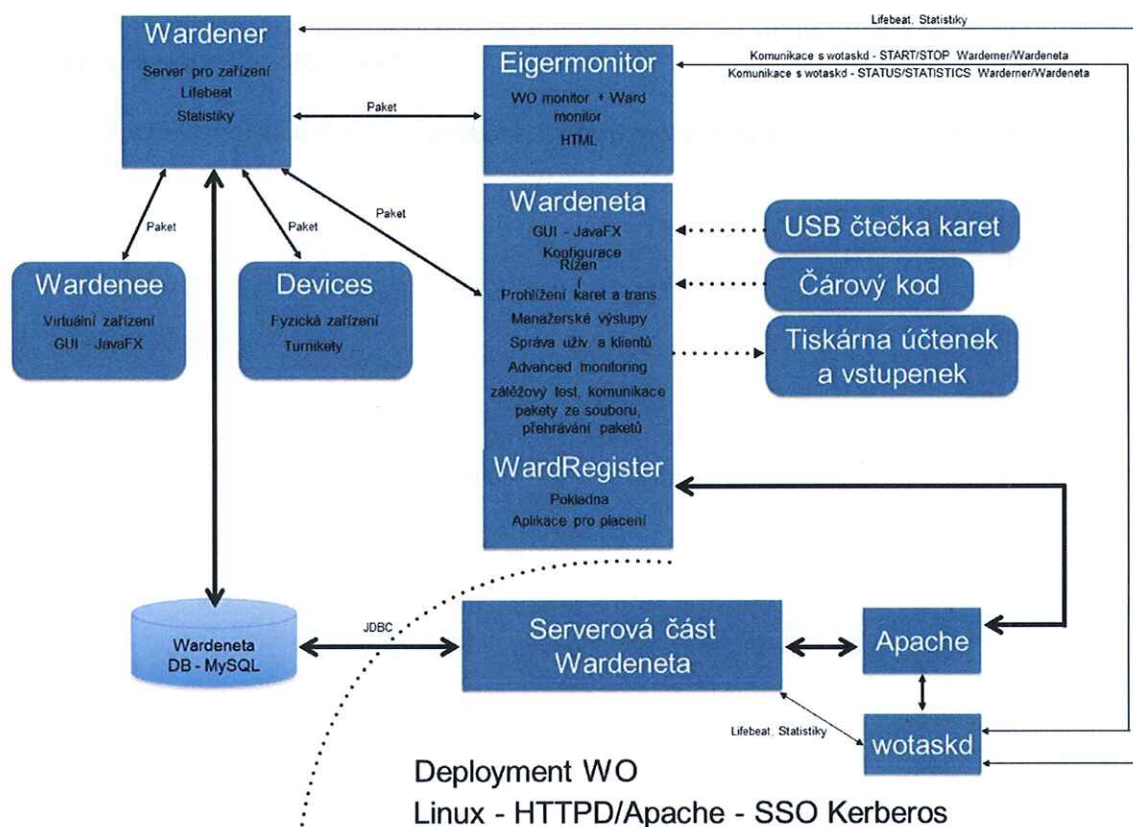
Dále jsou v modulu WardRegister realizovány administrativní funkce, je možno udělat uzávěrku a na základě této uzávěrky jsou připravena data pro vstup do ekonomického systému. Pokladny je možno sledovat supervizorem, atd. V budoucnu počítáme s možností rozšíření i o další bezhotovostní způsoby placení, např. umožníme placení kartami nebo mobilní aplikací v "chytrém" telefonu.

Serverová část systému Wardeneta udržuje část logiky celého systému, část je udržována v klientské části. Tím je takřka znemožněno napadení systému a jeho dekompilace, jako je tomu u jednoduchých javovských aplikací. Navíc na principu sledování "Lifebeat" je možno udržovat si přehled o funkci jednotlivých zařízení v systému a včas reagovat na případné problémy. Tímto způsobem výrazně zvyšujeme odolnost celého systému proti poruchám i proti úmyslným škůdcům.

## 1.6.4 Schéma systému WARDENETA

Graficky je možno znázornit spolupráci systému Wardeneta jako soustavu spolupracujících modulů. Každý modul je tvořen dále soustavou objektů.

### Aplikační prostředí - Wardeneta 1.0



## 1.7 Rozšíření systému Wardeneta

Dalším rozšířením systému Wardeneta jsou jednotlivé části, které zabezpečí požadované rozšíření systému. Tyto části je třeba dodělat na míru podle požadavků zadavatele. Deklarujeme, že jsme připraveni dodat tyto části:

### 1.7.1 Automatizace správy pronájmu, včetně výstupů pro účtárnu a reportu

Rozšíření aplikace pro správu pronájmů částí areálu třetím stranám bude realizováno ve zvláštním GUI. V něm bude možno konfigurovat nový pronájem na základě "Provozu", "Zóny" a "Časového plánu". Přitom budeme kontrolovat možný konflikt s již existujícími pronájmů a takový konflikt vyřešit.

V této části aplikace bude možno vložit data o jednotlivých partnerech a definovat povolené přístupy do pronajatých částí areálu. Na rozdíl od současného stavu, kdy jsou pro klienty užívány papírové kartičky, umožníme v novém systému přidělit standardní čipy ve formě karet nebo klíčenek. To ulehčí práci obsluze na pokladnách.

Na základě smluv a jejich parametrů, uložených v databázi, pak bude systém automaticky generovat potřebné přehledy a sestavy o využití pronájmu s výslednými částkami, které následně budou sloužit pro vstup dat do ekonomického systému areálu a pro zaúčtování jednotlivým organizacím užívajícím pronájmů.

### **1.7.2 Zabezpečení předávání vybraných informací do webové aplikace**

Pro předávání dat do webových stránek areálu Kraví Hora je připraveno řešení pomocí webových služeb, kdy pro oprávněný systém (aplikaci, uživatele) bude vytvořena zpráva na základě jeho požadavku o informace.

Požadavek na získání informací o kartě je možno zadat zprávou GetCardsRequest, odpověď je zprávou GetCardsResponse.

Požadavek na informace o rezervacích je možno zadat zprávou GetReservationsRequest, odpověď je zprávou GetReservationsResponse.

Struktury zpráv je možno dohledat v souborech Wardeneta\_Service.wsdl a Wardeneta\_Service.xsd.

## PŘÍLOHA A – VYMEZENÍ ROZSAHU A CEN SERVISNÍ PODPORY

Servisní a technická podpora bude poskytována na všechny části díla a po celou dobu udržitelnosti projektu.

### 1 SERVISNÍ (TECHNICKÁ) PODPORA

1.1 Průběžné provádění inovace dodávky s názvem „Optimalizace odbavovacího systému SARA\_KH“ včetně poskytnutí licencí, jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software, zejména update a upgrade.

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě zadávacího řízení na podlimitní veřejnou zakázku na dodávku a implementaci (dále též „smlouva“).

1.2 Pod pojmem **update**

se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.

V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho "legislativním updatem".

1.3 Pod pojmem **upgrade**

se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.

V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho "legislativním upgradem".

1.4 Poskytování update a upgrade dodávky, vzniklé legislativními změnami a požadavky Objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností Poskytovatele.

1.5 Provádění obecných změn dodávky v důsledku vývoje HW a SW prostředků.

1.6 Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení Objednatelem z datového úložiště Poskytovatele.

1.7 Distribuce inovovaného předmětu dodávky za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.

1.8 Aktualizace provozní dokumentace.

1.9 Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance zadavatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis.

## 2 SERVIS

2.1 Služby odstraňování vad. Proces odstraňování vad produktu bude probíhat v těchto režimech:

### 2.1.1 Kategorie vady „vysoká“

Vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.

Nejpozději do 8 pracovních hodin po nahlášení vady zahájí Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady v nejkratší možné lhůtě, o které bude informovat Objednatele, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne Poskytovatel s Objednatelem další postup.

### 2.1.2 Kategorie vady „střední“

Vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

Nejpozději do 16 pracovních hodin po nahlášení vady zahájí Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady v nejkratší možné lhůtě, o které bude informovat Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

### 2.1.3 Kategorie vady „nízká“

Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději do 2 pracovních dnů po nahlášení vady zahájí Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady v nejkratší možné lhůtě, o které bude informovat Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

2.2 Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem.

2.3 Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 09:00 do 17:00 hod hodin.

- 2.4 Servis a řešení provozních problémů jednotlivých aplikačních částí díla vzniklých při jejich užití Objednatelem.
- 2.5 Servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití díla na pracovišti Objednatele.
- 2.6 Poskytování služby Hot-Line formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje, vysvětlení důvodů v zobrazení určitých dat, apod.).
- 2.7 Smluvní strany se dohodly, že běžná pracovní kapacita Poskytovatele při poskytnutí služby Hot-Line je maximálně 15 minut pro každý jednotlivý případ. Poskytování služby nad tuto časovou hranici si Objednatele objedná formou placené podpory samostatnou objednávkou.

## **PŘÍLOHA B - VYMEZENÍ MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY A KONTAKTNÍ ÚDAJE**

### **1 VYMEZENÍ MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY**

- 1.1 Veškeré požadavky na servisní zásah Poskytovatele uplatňují kontaktní osoby Objednatele uvedené níže, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje Poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
- 1.2 Dostupnost kontaktního místa je 5x8 s garantovanou dobou odezvy do 8 pracovních hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Poskytovatele.
- 1.3 Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce
  - 1.3.1 na telefonním čísle (Hot-Line): 602 764 085 v režimu min. 5x8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 09:00 do 17:00 hod
- 1.4 Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
- 1.5 Objednatel musí umožnit Poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozí dohodě tento přístup Poskytovateli ukončit.

### **2 KONTAKTNÍ ÚDAJE**

- 2.1 Kontaktní údaje Poskytovatele

Jméno a příjmení	Role na projektu	Telefon	Mobil	E-mail
Ing. Bohumil Urbánek	Oprávněná osoba ve věcech smluvních	567 301 029	602 764 085	bohumil_urbanek@gordic.cz
Ing. Bohumil Urbánek	Vedoucí projektu (projektový manažer)	567 301 029	602 764 085	bohumil_urbanek@gordic.cz
Martin Kvíčala	Specialista na dodávku agendového informačního systému - ekonomika	-----	602 764 082	martin_kvicala@gordic.cz

## 2.2 Kontaktní údaje Objednatele

Jméno a příjmení	Role na projektu	Telefon	Mobil	E-mail
Mgr. Evžen Hruběš	Oprávněná osoba ve věcech smluvních	543214003	724 027 055	hrubes@kravihora-brno.cz
Bc. Roman Vojáček	Koordinace a zadávání obslužných parametrů	543214004	724956033	vojacek@kravihora-brno.cz
Lenka Placherová	Zadávání parametrů ekonomických výstupů	543216433	724 956 034	placherova@kravihora-brno.cz