

Naformátováno: není zvýrazněné

Naformátováno: není zvýrazněné

**Příloha č. 1 ke Smlouvě č. SRIS-20187-3-0000085**

Naformátováno: není zvýrazněné

Naformátováno: není zvýrazněné

**Rozsah a ceník poskytovaných služeb****1. Rozsah poskytovaných služeb**

Monitoring provozu informačního systému	0,-
HOT LINE všední den v době od 8:00 do 16:00	49,-
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Bezplatné zodpovězení dotazů v celkovém maximálním rozsahu 30 minut měsíčně</li> <li>Telefonická podpora technického, systémového a komunikačního vybavení</li> <li>Telefonická podpora při instalaci nových verzí</li> <li>Podpora s využitím vzdáleného připojení přes Internet</li> </ul>	
Help Desk mini	0,-
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elektronická evidence požadavků 24 hodin denně</li> <li>Garantované reakční doby a termíny řešení: <ul style="list-style-type: none"> <li>Závada 0 = reakční doba: bez garance, maximální doba řešení: bez garance</li> <li>Závada 1 = reakční doba: bez garance, maximální doba řešení: bez garance</li> <li>Závada 2 = reakční doba: bez garance, maximální doba řešení: bez garance</li> <li>Připomínka 0 = reakční doba: bez garance, maximální doba řešení: bez garance</li> <li>Připomínka 1 = reakční doba: bez garance, maximální doba řešení: bez garance</li> <li>Připomínka 2 = reakční doba: bez garance, maximální doba řešení: bez garance</li> <li>Připomínka 3 = reakční doba: bez garance, maximální doba řešení: bez garance</li> <li>Dotaz 1 = reakční doba: bez garance, maximální doba řešení: bez garance</li> <li>Dotaz 2 = reakční doba: bez garance, maximální doba řešení: bez garance</li> </ul> </li> <li>Reporting <ul style="list-style-type: none"> <li>Průběh a stav požadavku může Objednatel sledovat prostřednictvím webového rozhraní. K jednotlivým požadavkům je možno vést plnohodnotnou komunikaci.</li> <li>O veškerých změnách jednotlivých požadavků je Objednatel informován systémem notifikací.</li> </ul> </li> <li>Analýza chyb – provedení analýzy chybového stavu Systému, zajištění opravy prokazatelných chyb Systému.</li> </ul>	
Help Desk základ	900,-
<ul style="list-style-type: none"> <li><del>Elektronická evidence požadavků 24 hodin denně</del></li> <li><del>Garantované reakční doby a termíny řešení: <ul style="list-style-type: none"> <li><del>Závada 0 = reakční doba: 8 hod., maximální doba řešení: 16 hod.</del></li> <li><del>Závada 1 = reakční doba: 48 hod., maximální doba řešení: 10 dní</del></li> <li><del>Závada 2 = reakční doba: 72 hod., maximální doba řešení: dle domluvy</del></li> <li><del>Připomínka 0 = reakční doba: 48 hod., maximální doba řešení: dle domluvy</del></li> </ul> </del></li> </ul>	

**Naformátováno:** není zvýrazněné

**Naformátováno:** není zvýrazněné

- ~~Připomínka 1 – reakční doba: 72 hod., maximální doba řešení: dle domluvy~~
- ~~Připomínka 2 – reakční doba: 72 hod., maximální doba řešení: dle domluvy~~
- ~~Připomínka 3 – reakční doba: 5 dní, maximální doba řešení: dle domluvy~~
- ~~Dotaz 1 – reakční doba: 24 hod., maximální doba řešení: 32 hod.~~
- ~~Dotaz 2 – reakční doba: 72 hod., maximální doba řešení: 5 dní~~
- **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.~~

<del>Balíček služeb – 1 hodina</del>	<del>890,-</del>
<del>Garance zpracování 2 požadavků</del>	<del>190,-</del>
<b>Měsíční poplatek celkem</b>	<b>49,-</b>

**Komentář [RŠ1]:** Variantní bod. Není započítán v celkové ceně paušálu.

**Komentář [RŠ2]:** Variantní bod. Není započítán v celkové ceně paušálu.

Naformátováno: není zvýrazněné

Naformátováno: není zvýrazněné

**2. Ceník služeb**

	Jednotka	Cena v Kč
Služby poskytnuté v pracovní době	hod.	1.190,-
Služby poskytnuté v době od 6:00 do 8:00 a od 16:00 do 22:00	hod.	<del>12.9590,-</del>
Služby poskytnuté ve svátky a nočních hodinách (tj. od 22:00 do 6:00 hod.)	hod.	<del>23.3590,-</del>
Programátorské práce	hod.	1.290,-
Systémové práce práce HW/SW	hod.	1.690,-
Vložení požadavku do Helpdesku za Objednatele	ks	590,-

**3. Ceník - Školení uživatelů**

	Jednotka	Cena v Kč
Uživatelské jednodenní školení v prostorách Adaptica a. s. max. 10 osob	den	7.190,-
Uživatelské školení mimo prostory Adaptica a. s. max. 10 osob	hod.	1.390,-

**4. Ceník - Náhrad**

	Jednotka	Cena v Kč
Cestovné	km	10,-
Náklady na ubytování	den	dle dohody
Čas strávený na cestě, prostoje	hod.	590,-

- 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.

Naformátováno: není zvýrazněné

Naformátováno: Řádkování:  
Násobky 1,08 ř.

Naformátováno: Odrážka 1

V Domažlicích dne

V Brně dne

Mgr. Věra Prantlová

Ing. Jan Melzer

ředitelka školy

statutární ředitel společnosti

za VOŠ, OA a SZŠ Domažlice

za Adaptica a.s.

Příloha č. 2 ke Smlouvě č. SRIS-20187-3-0000085

## Příloha č. 2 ke Smlouvě č. SRIS-20187-3-0000085

### Kontaktní údaje

#### Služba HOT LINE

Telefonní číslo: +420 577 008 511  
E-mail: [podpora@adaptica.cz](mailto:podpora@adaptica.cz)

#### Služba HELP DESK

www adresa: <http://89.187.144.227/helpdesk/Prihlaseni-uzivatele.aspx><http://helpdesk.adaptica.cz>

Naformátováno: není zvýrazněné

Naformátováno: není zvýrazněné

Naformátováno: není zvýrazněné

Naformátováno: není zvýrazněné

Naformátováno: není zvýrazněné

Naformátováno: není zvýrazněné

#### Kontaktní osoby Objednatele

Jméno	Zastávaná role	Telefon	E-mail
<a href="#">Ivana Jelínková</a>	<a href="#">Hospodářka</a>	<a href="tel:379482840">379482840</a>	<a href="mailto:ivanajelinkova@ekodom.cz">ivanajelinkova@ekodom.cz</a>

#### Pověřené osoby Objednatele (uživatelé HELP DESKU)

Jméno	Zastávaná role	Telefon	E-mail	Typ účtu
<a href="#">Alena Konopíková</a>	<a href="#">Vedoucí ŠK</a>	<a href="tel:379724156">379724156</a>	<a href="mailto:konopikova@ekodom.cz">konopikova@ekodom.cz</a>	<a href="#">1</a>
<a href="#">Jaroslava Ebertová</a>	<a href="#">Vedoucí vychovatelka</a>	<a href="tel:379722386">379722386</a>	<a href="mailto:jaroslavaebertova@ekodom.cz">jaroslavaebertova@ekodom.cz</a>	<a href="#">1</a>
<a href="#">Ludmila Brázdová</a>	<a href="#">finanční účetní</a>	<a href="tel:379482840">379482840</a>	<a href="mailto:brazdova@ekodom.cz">brazdova@ekodom.cz</a>	<a href="#">1</a>
<a href="#">Ivana Jelínková</a>	<a href="#">hospodářka</a>	<a href="tel:379482840">379482840</a>	<a href="mailto:ivanajelinkova@ekodom.cz">ivanajelinkova@ekodom.cz</a>	<a href="#">3</a>

Vznikne-li Objednateli potřeba změnit nebo přidat další pověřené osoby Objednatele (uživatelé HELP DESKU), sdělí tuto informaci Zhotoviteli písemně nebo telefonicky.

#### Typy přihlašovacích účtů:

- 1 – Uživatel může upravovat vlastní požadavek a má přehled o všech vlastních požadavcích
- 2 – Uživatel může upravovat vlastní požadavek a má přehled o požadavcích celé své společnosti
- 3 – Uživatel může upravovat všechny požadavky své společnosti a má přehled o požadavcích celé své společnosti

Naformátováno: není zvýrazněné

Naformátováno: není zvýrazněné

Naformátováno: není zvýrazněné

### Seznam lokalit objednatele

Číslo	Název	Adresa	Telefon
1.	<u>Obchodní akademie</u>	<u>Erbenova 184, 344 01 Domažlice</u>	<u>379482840</u>
2.	<u>Střední zdravotnická škola</u>	<u>Erbenova 184, 344 01 Domažlice</u>	<u>379482840</u>
3.	<u>Domov mládeže při OA</u>	<u>B. Němcové 116, 344 01 Domažlice</u>	<u>379722386</u>
4.	<u>Školní kuchyně</u>	<u>B. Němcové 115, 344 01 Domažlice</u>	<u>379724156</u>

V Domažlicích dne

V Brně dne

Mgr. Věra Prantlová

Ing. Jan Melzer

ředitelka školy

statutární ředitel společnosti

za VOŠ, OA a SZŠ Domažlice

za Adaptica a.s.

## Příloha č.3 ke Smlouvě č. SRIS-20187-3-0000085

Naformátováno: není zvýrazněné

### Pravidla komunikace HELP DESKU

HELP DESK je dostupný na webové adrese uvedené v příloze č. 2 této Smlouvy. Vstup do HELP DESKU vyžaduje zadání uživatelského jména a hesla. Uživatelské jméno a heslo přidělí Zhotovitel pověřeným pracovníkům Objednatele (viz tabulka v příloze č. 2 této Smlouvy).

Proces zpracování požadavku začíná zaevidováním požadavku Zhotovitelem do HELP DESKU. Pokud si Objednatel objedná službu „Vložení požadavku do HELP DESKU za Objednatele“, vloží požadavek do HELP DESKU Zhotovitel.

#### Popis stavů požadavku

- **Zaevidován** – stav požadavku po zaevidování, čeká na převzetí ze strany Zhotovitele
- **V řešení** – požadavek je převzat ze strany Zhotovitele, který zanalyzuje problém, stanoví další postup a řeší požadavek
- **Žádost o upřesnění** – Zhotovitel požaduje upřesnění problému ze strany Objednatele
- **Vyřešen** – Stav označuje vyřešený požadavek ze strany Zhotovitele, čeká na akceptaci Zhotovitelem
- **Uzavřen** – Stav, kdy Zhotovitel akceptuje řešení

Přístup Objednatele do HELP DESKU není časově omezen, tzn. Požadavky lze vkládat 24 hodin denně. Objednatel požadavky řeší dle reakční doby stanovené v Příloze č. 1 této Smlouvy. O případné technologické odstávce HELP DESKU bude Zhotovitel Objednatele informovat na e-mailové adresy kontaktních osob Objednatele uvedených v Příloze č.2 této Smlouvy.

#### Klasifikace požadavků

Při vkládání požadavku do HELP DESKU Objednatel stanovuje závažnost požadavku. Zhotovitel je oprávněn závažnost požadavku dle tabulky níže modifikovat.

#### Typ požadavku

#### Popis požadavku

Závada 0 Brání provozu	Jedná se o stav, kdy celý Systém nebo jeho část nejsou dostupné pro žádného uživatele nebo skupinu uživatelů, případně část funkcionality Systému s přímým dopadem na obchodní činnost Objednatele není dostupná pro žádného uživatele či skupinu uživatelů a neexistuje náhradní způsob, jak chybějící funkčnost Systému nahradit jiným způsobem.
Závada 1 Omezuje provoz	Jedná se o stav, kdy část funkcionality Systému s přímým dopadem na obchodní činnost Objednatele není dostupná (např. nemožnost vytvořit zakázku, vykázat činnost na projektu, vypočítat mzdy, vystavit fakturu apod.), ale existuje náhradní řešení chybějící funkcionality za cenu zvýšeného úsilí na straně Objednatele.
Závada 2	Jde o závady, které svou povahou nebrání užití Systému a které neomezují Objednatele v jeho činnosti (grafika tiskového výstupu, chyba makra apod.).

Neomezuj e provoz

Připomínka 0 Brání provozu	Nejedná se o závadu, ale vyřešení požadavku je pro zákazníka na tolik zásadní, že je třeba požadavek řešit s nejvyšší prioritou.
Připomínka 1 Urgentní	Nejedná se o závadu, ale vyřešení požadavku je pro zákazníka opravdu důležité, nikoliv smrtelné.
Připomínka 2 K řešení	Nejedná se o závadu, zákazník očekává vyřešení požadavku
Připomínka 3 Námět	Nejedná se o závadu, zákazník nepožaduje garanci termínu řešení, pro Adapticu je to nezávazná informace ke zkvalitnění Systému někdy v budoucnu.
Dotaz 1 Urgentní	Dotaz má takový charakter, že uživatel bez odpovědi není schopen pokračovat v práci tedy znemožňuje použití dané aplikace.
Dotaz 2 Standardní	Dotaz má takový charakter, že uživatel na odpověď bez problémů počká.

V případě požadavku Závada 0 - Brání provozu nebo Závada 1 - Omezuje provoz doporučuje Zhotovitel Objednateli oznámit vznik této závady také telefonicky. Zhotovitel u těchto typů závad garantuje nepřetržitou práci na jejich odstranění, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Zhotovitel se zavazuje průběžně informovat Objednatele o stavu řešení těchto závad až do jejich odstranění.

Do doby převzetí a vyřešení požadavku se započítávají pouze hodiny v pracovní době.

V Domažlicích dne

V Brně dne

Mgr. Věra Prantlová

Ing. Jan Melzer

ředitelka školy

statutární ředitel společnosti

za VOŠ, OA a SZŠ Domažlice

za Adaptica a.s.