

Servisní smlouva

uzavřená podle ustanovení § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

označena číslem: **SQI-2019-001-020-0209**

Níže psaného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany

Zákazník:

jméno nebo obchodní firma: **Frýdlantská vodárenská společnost, a.s.**
se sídlem Zahradní 768, 464 01 Frýdlant
korespondenční adresa: Zahradní 768, 464 01 Frýdlant
IČ: 25496565
DIČ: CZ25496565
bankovní spojení: 991036329/0800
telefon: +420 482 312 122
e-mail pro fakturaci: fakturace@fvs.cz
zastoupená: Ing. Dan Ramzer, předseda představenstva,
Ing. Zdeněk Janeček, člen představenstva

zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B pod číslem vložky 1578

a

MELZER:

jméno nebo obchodní firma: **Melzer, spol. s r.o.**
se sídlem Kojetínská 4445/1a, 796 01 Prostějov
korespondenční adresa: Kojetínská 4445/1a, 796 01 Prostějov
IČ: 46344021
DIČ: CZ46344021
bankovní spojení: 211269480/0600 GE Money bank
telefon: +420 588 500 111
fax: +420 588 500 107
e-mail pro fakturaci: info@melzer.cz
zastoupená: Ing. Jiří Melzer, jednatel společnosti
zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C pod číslem vložky 5419

(dále označovány společně jako „Strany“)

tuto smlouvu:

I.

Preambule

Tato Servisní smlouva (dále jen „Smlouva“) stanovuje podmínky, za kterých se MELZER zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby související s programovým vybavením (informačním systémem) s obchodním názvem QI (dále jen „Informační systém QI“), které Zákazník užívá na základě uzavřené licenční smlouvy.



II. Definice a výklad pojmů

1. **Hardware** – je soubor technických zařízení, zejména servery, čtečky a jiná koncová zařízení, která jsou provozována za účelem provozu Informačního systému QI, ať už jsou v majetku Zákazníka ke dni uzavření této Smlouvy, nebo budou Zákazníkem pořízeny nebo budou pořízeny společností MELZER na účet Zákazníka
2. **Helpdesk** – webová aplikace určená jako jednotné místo pro hlášení Požadavků
3. **Hotline** - krátká odborná pomoc poskytnutá prostřednictvím telefonu, jejíž doba trvání nepřekročí 10 (deset) minut / požadavek.
4. **Licenční smlouva** - smlouva o poskytnutí práv užití programové vybavení společnosti QI GROUP a.s., uzavřená mezi společností QI GROUP a.s., IČ 25590481, a Zákazníkem
5. **Požadavek** - je jednoznačně vyjádřitelná potřeba Zákazníka spojená s provozem informačního systému QI, která vyžaduje reakci společnosti MELZER
6. **PPS** - periodický poplatek za poskytování služeb
7. **Převzetí požadavku** - znamená dobu mezi časem prokazatelného nahlášení Požadavku ze strany Zákazníka na stranu MELZER a časem prokazatelné reakce MELZER na toto oznámení, zpravidla e-mailové notifikace.
8. **Pracovní den** - standardně pondělí až pátek s výjimkou dní, na něž připadají vyhlášené státní svátky a dny pracovního klidu.
9. **Pracovní doba** - se pro účely této Smlouvy rozumí doba od 8:00 do 16:00 v pracovních dnech.
10. **Technologické centrum** - servery a příslušející programové vybavení Zákazníka, které je vyžadováno pro provoz IS a všech jeho součástí.
11. **Uživatelská podpora** – veškeré konzultantské služby, které MELZER poskytuje Zákazníkovi
12. **Vyřešení požadavku** - je „doba vyřešení Požadavku“ a znamená dobu mezi časem od prokazatelného oznámení Požadavku ze strany Zákazníka straně MELZER a časem prokazatelného vyřešení Požadavku.
13. **Zakázková úprava** – je taková úprava, která je vytvořena MELZER na míru Zákazníkovi a není tedy standardní funkcionalitou informačního systému QI.

III. Účel a předmět Smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá za účelem zajištění provozuschopnosti Informačního systému QI, zajištění uživatelské podpory a uspokojení servisních potřeb Zákazníka.
2. Předmětem této Smlouvy je závazek MELZER poskytovat Zákazníkovi následující služby související s Informačním systémem QI:
 - a. Poskytování uzavřených základních služeb v rozsahu uvedeném v **příloze č. 2a** této smlouvy
 - b. Poskytování uzavřených doplňkových služeb tak, jak je uvedeno v **příloze č. 2b** této smlouvy.
 - c. Poskytování cenově zvýhodněných služeb tak, jak je uvedeno v **příloze č. 4** této smlouvy
3. Závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace včetně klasifikace a závažnosti požadavků jsou uvedena v **příloze č. 1** této smlouvy.

IV. Doba plnění

1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu.
2. Tato Smlouva se uzavírá na **dobu neurčitou s garancí poskytování služeb na dobu min. 3 let.**
3. Kterákoliv strana je tuto Smlouvu oprávněna vypovědět. Smlouvu je možno vypovědět nejdříve k datu následující platební periody uvedené v **příloze č. 3** této Smlouvy. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. Obě smluvní strany mohou tuto Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby z důvodu podstatného porušení povinností.
5. Podstatným porušením povinností se rozumí:
 - a. Prodlení Zákazníka se splněním jeho závazků podle této smlouvy delším než 30 dnů.
 - b. Prokázané porušení čl. IX této Smlouvy.



V. Cena plnění a způsob úhrady

1. Smluvní cena za Předmět Smlouvy uvedený v čl. III. odst. 2.a této Smlouvy se stanovuje jako periodický poplatek za poskytování služeb (dále jen „PPS“) v modulech – obchodních jednotkách, na které je poskytnuta licence dle Licenční smlouvy č. LIC-2019-001-020-0209 uzavřené mezi Zákazníkem a společností QI GROUP a.s. jako poskytovatelem licence dne 21.10.2019. Dohodnutá výše PPS a dohodnutá platební perioda jsou uvedeny v **příloze č. 3** této Smlouvy.
2. Smluvní cena za Předmět Smlouvy uvedený v čl. III. odst. 2.b této Smlouvy se stanovuje na základě Uzavřených doplňkových služeb a cen uvedených v **příloze č. 2b** této smlouvy.
3. Smluvní cena za Předmět Smlouvy uvedený v čl. III. odst. 2.c této Smlouvy se stanovuje na základě skutečné doby poskytování služeb podle této Smlouvy a to podle ceníku služeb společnosti MELZER, jehož aktuální verze platná k datu podpisu Smlouvy je uvedena v příloze č. 4. této Smlouvy (dále jen „Ceník služeb“).
4. Všechny smluvní ceny této Smlouvy jsou uváděny bez DPH. Následně uplatňovaná sazba DPH bude odpovídat platné legislativě.
5. Zákazník je povinen zaplatit MELZER účelně vynaložené a s plněním Předmětu Smlouvy prokazatelně spojené cestovní náhrady a ubytovací náklady pracovníků MELZER ve výši uvedené v Ceníku služeb; tyto náklady budou Zákazníkovi fakturovány průběžně tak, jak vzniknou.
6. MELZER má při realizaci Předmětu Smlouvy nárok na úhradu nákladů za ztrátu času stráveného jeho pracovníky v prostorách Zákazníka, pokud tyto náklady vzniknou z důvodů na straně Zákazníka, a to ve výši uvedené v Ceníku služeb; tyto náklady budou Zákazníkovi fakturovány průběžně tak, jak vzniknou.
7. Jednotlivé nároky společnosti MELZER budou Zákazníkovi fakturovány. Splatnost faktur je 15 dnů ode dne doručení daňového dokladu Zákazníkovi.

VI. Smluvní podmínky

1. Smluvní strany sjednaly závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace pomocí služby provozované MELZER pod označením HelpDesk, která jsou uvedena v **příloze č. 1** této smlouvy, včetně klasifikace požadavků.
2. Zákazník je povinen:
 - a. zajistit dálkový přístup ke všem částem technologického centra a zajistit vzdálený přístup do počítačové sítě, včetně poskytnutí příslušných hesel a oprávnění s možností využít zabezpečení přes Microsoft VPN, Open VPN, Shrew VPN nebo Putty. Minimální rychlost připojení bude 1,5 / 1,5 Mbit/s na jednu relaci vzdálené plochy,
 - b. zajistit na požádání vstup osobě pověřené MELZER k provedení konkrétních úkonů do dotčených objektů Zákazníka, které v souhrnu tvoří místo plnění,
 - c. zajistit přítomnost kontaktní osoby/osob pro potvrzování dokladů a pro komunikaci (jméno, e-mail, telefon, mobil) s tím, že kontaktní údaje jsou uvedeny v **příloze č. 1** této smlouvy,
 - d. poskytnout řádnou součinnost MELZER při plnění předmětu této smlouvy, jejíž důvod, předmět a rozsah musí být stanoven přiměřeně k řešenému požadavku,
 - e. předat MELZER všechny potřebné podklady a informace a zabezpečit mu ze své strany všechny potřebné podmínky a součinnost tak, aby byl MELZER schopen poskytovat služby uvedené v čl. III. této Smlouvy,
 - f. uhradit MELZER veškeré náklady spojené s konkrétním poskytnutím požadované služby, pokud byla Závada způsobena vlivem neodborné manipulace či svévolného poškození ze strany Zákazníka,
 - g. pokud není ustanoveno jinak (např. smlouvou o servisu hardware), je výhradní povinností Zákazníka zajistit, aby nemohlo dojít ke ztrátě dat Informačního systému QI. Zákazník odpovídá za zálohovací procesy v jeho společnosti a odpovídá za uchovávání dat na kvalitních médiích a na tak bezpečných úložištích, aby v případě potřeby obnovy dat ze zálohy bylo možné tato data obnovit do ostré databáze Informačního systému QI. V případě, že je z důvodu poškození hardware nebo software, za které odpovídá MELZER, nutno provést novou instalaci Informačního systému QI a obnovit zálohovaná data, je považováno za odstranění Závady obnovení dat z poslední platné čitelné zálohy.
3. MELZER je povinen:
 - a. zajistit pohotovostní personální zdroje v kvalifikaci a rozsahu pro řádný výkon plnění této smlouvy,
 - b. zajistit organizační a technické vybavení pro řádný výkon činností podle této smlouvy,



- c. provádět plnění na svůj náklad a nebezpečí,
 - d. dodržovat předpisy na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci při výkonu plnění v sídle Zákazníka,
 - e. zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech získaných při plnění předmětu této smlouvy u Zákazníka.
4. MELZER nezodpovídá za škodu způsobenou neodborným zásahem ze strany Zákazníka.

VII. Záruky

1. MELZER zaručuje Zákazníkovi, že svoji činnost bude provádět s odbornou péčí na základě požadavků Zákazníka a řídit se pokyny Zákazníka. V případě nevhodných pokynů Zákazníka je MELZER povinen Zákazníka na nevhodnost těchto pokynů upozornit a je povinen se jimi řídit, pouze pokud na nich bude Zákazník trvat i přes toto upozornění a pokud nebudou v rozporu s platnou legislativou.
2. MELZER se zavazuje provádět služby v kvalitě odpovídající účelu smlouvy, právním předpisům a závazným technickým normám.

VIII. Sankce a smluvní pokuty

1. Sankce a zajištění pro případ prodlení nebo porušení závazků jsou sjednány takto:
 1. v případě prodlení Zákazníka s úhradou dlužné částky se Zákazník zavazuje hradit úrok ve výši 0,05 % denně, tj. 18,25 % ročně z dlužné částky,
 2. v případě, že bude MELZER v prodlení s dodržáním garantované reakční doby dle přílohy č. 1, sjednává se smluvní pokuta ve výši 5 % z měsíční ceny této Smlouvy dle čl. V za každou započatou hodinu prodlení a to až do výše PPS.
2. Nárok na smluvní pokutu nevylučuje právo oprávněné strany požadovat v plné výši náhradu škody, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
3. V případě neoprávněného zaevidování požadavku Zákazníkem typu Závada se závažností střední a vysoká dle klasifikace uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy se Zákazník zavazuje zaplatit MELZER jednorázovou smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč a náklady spojené s identifikací a posouzením požadavku v hodinové sazbě dle platného Ceníku služeb MELZER.

IX. Ochrana informací – doložka mlčenlivosti

1. Smluvní strany se zavazují, že zachovají povinnost mlčenlivosti o všech skutečnostech, s nimiž přijdou do styku při plnění této Smlouvy, zejména pak mlčenlivosti o charakteru a objemu dodávaného materiálu, služeb a jejich cenách a o obchodním tajemství druhé smluvní strany, kromě skutečností, které podléhají zveřejnění v registru smluv.
2. Každá strana se rovněž zavazuje, že její zaměstnanci nebudou zcizovat a zpřístupňovat informace o činnosti, systému řízení a kontroly druhé strany. Stejně tak zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
3. Každá strana je odpovědná i za neúmyslné zpřístupnění informací třetí straně nebo osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této Smlouvy.
4. Obě strany včetně zaměstnanců byly seznámeny s tím, že při výkonu předmětu plnění této Smlouvy mohou přijít do styku s osobními a citlivými údaji podléhající ochraně zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, nebo s obchodním tajemstvím a nesou plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů.
5. Obě strany seznámí s tímto textem všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím druhé strany.
6. V případě, že dojde k úniku shora citovaných informací, může poškozená strana požadovat po druhé straně zaplacení smluvní pokuty ve výši 20 000 Kč.
7. Obě strany se zavazují dodržovat povinnosti k ochraně informací založené touto Smlouvou po celou dobu trvání této Smlouvy a zároveň i po ukončení účinnosti této Smlouvy.



X Zpracování osobních údajů

1. V rámci poskytování služeb dle této Smlouvy dochází nebo může docházet ke zpracování osobních údajů ze strany MELZER jako zpracovatelem (dále také „Zpracovatel“) pro Zákazníka jako správce (dále také „Správce“). Pokud k takovému zpracování dochází, účel a prostředky zpracování určuje Správce, a Zpracovatel osobní údaje pro Správce dále zpracovává za podmínek níže stanovených. Správce i Zpracovatel se při zpracování zavazují dodržovat povinnosti stanovené platnými právními předpisy vztahujícími se k této činnosti, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“).
2. Zpracovatel je pro Správce oprávněn zpracovávat následující typy osobních údajů kategorií subjektů údajů vedených v QI (dále jen „**Informační systém**“) Správce:
 - identifikační údaje
 - kontaktní údaje
 - osobní údaje zaměstnanců Správce
 - osobní údaje zákazníků Správce
 - osobní údaje obchodních partnerů Správce
 - případně další osobní údaje(dále jen „**Osobní údaje**“).
3. Zpřístupnění proběhne tak, že Správce zajistí Zpracovateli přístup do Informačního systému obsahujícího databázi Osobních údajů, a to za účelem správy Informačního systému. Zpracovateli budou Osobní údaje v databázi zpřístupněny dálkovým způsobem na základě požadavku Správce.
4. Zpracovatel Osobní údaje zpracovává pouze za účelem správy Informačního systému. Správce je oprávněn rozšířit účel zpracování v souladu s platnými právními předpisy, kdy pokyn k dalšímu zpracování lze Zpracovateli sdělit pouze písemnou formou. Za písemnou formu se pro účely této Smlouvy považuje rovněž e-mailová komunikace Smluvních stran adresovaná oprávněným osobám.
5. Zpracovatel se zavazuje přijmout technická, organizační a jiná opatření, jež zamezí neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, jejich změně, zničení, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s Osobními údaji. Zpracovatel se zavazuje zejména:
 - a) používat zabezpečený přístup do PC, kdy přístupy do PC budou známy pouze Zpracovateli;
 - b) používat zabezpečený přístup do databáze Osobních údajů, přístupy je povinen Zpracovatel zadávat tak, aby nebyly zobrazeny, neukládaly se, nebyly zpřístupněny třetí osobě vyjma osoby uvedené v odst. 6 tohoto článku;
 - c) pro zpracování užívat software a služby, které splňují standardní požadavky na bezpečnost dat a splňují normy stanovené Evropskou unií;
 - d) bez předchozího souhlasu Správce netvořit kopie databáze;
 - e) užívat vhodné prostředky zabezpečení, např. šifrování či jiné vhodné a potřebné prostředky vždy v závislosti na konkrétním jednání a datech;
 - f) neumožnit přístup k Osobním údajům třetím osobám mimo osobu uvedenou v odst. 6 tohoto článku Smlouvy, pokud tento přístup nebude písemně schválen Správce nebo neplyne z této Smlouvy;
 - g) dodržovat mlčenlivost ohledně Osobních údajů.
6. Zpracovatel je oprávněn umožnit přístup k Osobním údajům a pověřit zpracováním společnost QI GROUP a.s., se sídlem Páteřní 1216/7, Bystrc, 635 00 Brno, IČ: 255 90 481, zapsané ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 3220. V takovém případě musí být dodržena stejná úroveň zabezpečení, jako je garantována touto Smlouvou, což musí být stvrzeno písemnou smlouvou.
7. Zpracovatel se zavazuje taktéž:
 - a) zpracovávat Osobní údaje pouze v takové podobě, v jaké mu byly předány Správce;
 - b) zpracovávat pouze Osobní údaje za účelem vymezeným v tomto článku Smlouvy a pouze v rozsahu nutném pro naplnění tohoto účelu;
 - c) nesdružovat Osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům;
 - d) uchovávat Osobní údaje pouze po dobu, která je nezbytná pro předmět plnění smlouvy, nebo se souhlasem Správce.

8. Zpracovatel je povinen zajistit, aby jeho zaměstnanci a jiné osoby Zpracovatelem pověřené ke zpracování Osobních údajů zpracovávaly tyto údaje jen v rozsahu a za účelem dle této Smlouvy a dle platných právních předpisů.
9. Zpracovatel se zavazuje na výzvu Správce opravit, aktualizovat, smazat nebo přemístit Osobní údaje dle pokynu Správce bez zbytečného odkladu od takové výzvy.
10. Zpracovatel je povinen při zpracování Osobních údajů postupovat s odbornou péčí, řídit se pokyny Správce a jednat v souladu se zájmy Správce. Pokud Zpracovatel zjistí, že Správce porušuje povinnosti Správce uložené právními předpisy, je povinen tuto skutečnost Správci neprodleně oznámit.
11. Zpracovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o zpracovávaných Osobních údajích, zejména je nesmí zveřejňovat, šířit, či předávat dalším osobám mimo osoby v zaměstnaneckém poměru se Zpracovatelem nebo jiným oprávněným osobám, jež jsou zpracováním Osobních údajů pověřeny. Zpracovatel je povinen zajistit, aby také jeho zaměstnanci a jiné oprávněné osoby dodržovali závazek mlčenlivosti. Tato povinnost Zpracovatele trvá i po skončení tohoto smluvního vztahu. Zpracovatel je dále povinen zachovávat mlčenlivost o bezpečnostních opatřeních přijatých k zabezpečení ochrany osobních údajů, a to i po skončení tohoto smluvního vztahu.
12. V případě jakéhokoliv ukončení Smlouvy či ukončení zpracování Osobních údajů je Zpracovatel povinen bezodkladně provést likvidaci Osobních údajů, které mu byly poskytnuty na základě této Smlouvy, přičemž je i povinen zajistit likvidaci Osobních údajů vedených zpracovatelem uvedeným v odst. 6 tohoto článku Smlouvy, pokud takové existují.
13. Zpracovatel bude Správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR, zejména je povinen Správci bezodkladně oznámit porušení zabezpečení Osobních údajů. Zpracovatel dále poskytne Správci na jeho žádost veškeré informace potřebné k doložení toho, že při zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy byly splněny povinnosti stanovené právními předpisy, a umožní audity, včetně inspekcí, prováděné Správce nebo jiným auditorem, kterého Správce pověřil, a k těmto auditům přispěje.

XI.

Závěrečná ujednání

1. Práva a závazky touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Tato Smlouva může být měněna jen písemnými dodatky, změny a doplňky musí být podepsány jen oprávněnými osobami obou smluvních stran. Výjimkou je změna přílohy č. 3 a přílohy č. 5, které mohou být změněny bez písemného dodatku, v tomto případě musí být změna potvrzena oprávněnými zástupci obou smluvních stran na nové příloze. Takto potvrzená příloha nahradí k datu potvrzení předchozí přílohu a stane se k tomuto datu platnou přílohou této Smlouvy se všemi závazky a povinnostmi smluvních stran, které vyplývají z této Smlouvy a vážou se k této příloze.
3. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží obě smluvní strany.
4. Smluvní strany se tímto zavazují, že si vzájemně poskytnou veškerou součinnost a vyvinou maximální možné úsilí potřebné k řádné realizaci plnění podle této Smlouvy.
5. Smluvní strany tímto prohlašují, že pokud v budoucnosti dojde při realizaci této Smlouvy ke sporům ohledně práv a povinností jejich účastníků, budou tyto přednostně řešit smírnou cestou.
6. Účastníci prohlašují, že tato Smlouva byla sepsána na základě jejich informací a požadavků, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoliv tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany potvrzují autentičnost této Smlouvy svým podpisem.
7. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – HelpDesk - Pravidla komunikace
 - Příloha č. 2a, Příloha č. 2b – Definice rozsahu poskytovaných služeb
 - Příloha č. 3 – Poplatky za poskytování služeb (PPS)
 - Příloha č. 4 – Ceník zvýhodněných služeb
 - Příloha č. 5 – Seznam udržovaných zakázkových úprav



8. Zákazník prohlašuje, že se seznámil s obsahem příloh této smlouvy a že s nimi souhlasí a akceptuje je bez výhrad.

Frýdlantská vodárenská společnost, a.s.

Melzer, spol. s r.o.

Ve Frýdlantu dne 21.10.2019

V Prostějově dne 21.10.2019



Jméno: Ing. Dan Ramzer
Funkce: předseda představenstva



Melzer, spol. s r.o.
Kejetínská 449/20a, 796 01 Prostějov
IČO: 46344021, DIČ: CZ46344021
TEL: 5420 368 500

Jméno: Ing. Jiří Melzer
Funkce: jednatel společnosti



Jméno: Ing. Zdeněk Janeček
Funkce: člen představenstva



Frýdlantská vodárenská společnost, a.s.
Záhradní 767, 434 01 Frýdlant
IČ: 25456365, DIČ: C229456365
tel.: 481 312 122
www.fvs.cz, fvs@fvs.cz

HelpDesk – pravidla komunikace

1. Pravidla komunikace:

HelpDesk je jednou z oblastí klientské zóny, dostupný na webové adrese <http://helpdesk.melzer.cz>, 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 14 denní nečinnosti Zákazníkovi zaslána opakovaná upomínka s žádostí o uzavření požadavku do 7 dnů. Po uplynutí této 3 týdenní 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)	2H	8H
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.	8H	24H
Závada	Nízká	Ostatní Závady	48H	
Připomínka	Střední	Znamená návrh na změnu chování systému, která je vázána na hlavní procesy společnosti.	48H	
Připomínka	Nízká	Znamená návrh na změnu chování systému, která není vázána na hlavní procesy společnosti.	48H	
Dotaz	Střední	Je dotaz, který je vázán na hlavní procesy společnosti.	48H	
Dotaz	Nízká	Je dotaz, který není vázán na hlavní procesy společnosti.	48H	

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
Mgr. Alena Soukupová	Zástupce ředitele	2	
Jana Machová	Ekonomický pracovník	1	
Ing. Petr Olyšar	Ředitel	3	

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 Závady**, který by měl odrážet stupeň závažnosti požadavku dle výše uvedených variant.



Rozsah základních poskytovaných služeb

Služba	Popis služby	Uzavřeno
HelpDesk (HD)	<p>Hlavním posláním služby HelpDesk je centrální správa a zajištění včasné a kvalitní servisní podpory, kterou MELZER poskytuje svým uživatelům nebo zákazníkům.</p> <p>Obsah služby</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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. 	Ano
HotLine (HL)	<p>Obsah služby</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. telefonické přijímání požadavků (zpracování požadavku operátory HL) v pracovní době od 8:00 do 16:00 hodin 2. bezplatné zodpovězení dotazů v maximálním rozsahu 10 minut / požadavek 3. telefonická podpora: <ol style="list-style-type: none"> a. uživatelské obsluhy Informačního systému QI b. technického, systémového a komunikačního vybavení c. při instalaci nových verzí 	Ano
QI Akademie (QIA)	<p>Obsah služby</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. umožnění registrace na portál QI Akademie, kde jsou zveřejňovány akce, školení a webináře pořádané výrobcem QI. 	Ano

Rozsah doplňkových poskytovaných služeb

Služba	Popis služby	Uzavřeno	Cena služby
Údržba zakázkových úprav (UZU)	<p>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 funkčnosti a kompatibilitu se všemi následnými upgrade informačního systému.</p> <p>Seznam Udržovaných zakázkových úprav je uveden v Příloze č. 5</p>	Ano	9% z pořizovací ceny zakázkové úpravy
Reinstalace paušálem (RP)	<p>Celoroční provádění reinstalací informačního systému QI na nejnovější verze bez ohledu na časovou náročnost v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stanovení plánu reinstalací v roce, evidence požadavku Help-desk a závazné odsouhlasení termínu realizace - Záloha provozní databáze - Reinstalace provozní databáze IS QI - Ověření běhu IS QI - Zápis o provedeném výsledku reinstalace do požadavku Help-desk <p>Četnost upgrade bude stanovena implementačním partnerem po zvážení všech okolností změny verze.</p>	Ne	
Pohotovost plus (PLUS)	Upravuje dostupnost služby Hotline a garantuje Reakční doby v době od 16:00 – 20:00	Ne	
Servisní dny (SQS)	<p>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.</p> <p>Výhody SQS jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	Ne	

Poplatky za poskytování služeb (PPS)

Specifikace obchodních jednotek a poskytovaných služeb č.: SQF-LIC-2019-001-020-0209-161019

Číslo servisní smlouvy SQI-2019-001-020-0209

Koncový uživatel Frýdlantská vodárenská společnost, a.s.

Ceny jsou uváděny Základ

Měna dokladu GZK

Datum vytvoření dokladu 16.10.2019

NDN 11723 SDI 2.1.2020

Rozsah licencí – obchodních jednotek je shodný s evidenčním listem licencí, který je nedílnou součástí Licenční smlouvy

Rekapitulace poplatků				
Datum fakturace	Kód zboží	Období poskytování služeb	Poznámka	Cena celkem
2.1.2020	PPS	2.1.2020 - 1.1.2021	Poplatek za poskytování služeb SQI-2019-001-020-0209	25 475,00
2.1.2021	PPS	2.1.2021 - 1.1.2022	Poplatek za poskytování služeb SQI-2019-001-020-0209	50 949,00

Od data 2.1.2021 následují pravidelné platby poplatku za poskytování služeb (PPS) ve výši poplatku PPS uvedeného k tomuto datu v dohodnuté roční platební periodě.

Provozní doba služby HELP-DESK:

Po - Pá: od 8.00 do 16.00 hodin.

Kontakt:

Hotline PROSTĚJOV: 588 500 115

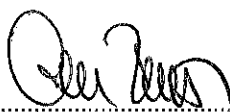
Hotline PRAHA: 724 769 113

email: hotline.prostějov@melzer.cz

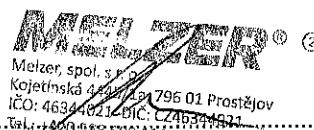
email: praha@melzer.cz

Frýdlantská vodárenská společnost, a.s.

Melzer, spol. s r.o.

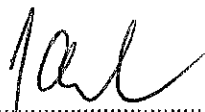


Jméno: Ing. Dan Ramzer
Funkce: předseda představenstva



Melzer, spol. s r.o.
Kojetínská 440/2, 796 01 Prostějov
IČO: 46341021, DIČ: CZ46341021
Tel.: 588 500 115

Jméno: Ing. Jiří Melzer
Funkce: jednatel společnosti



Jméno: Ing. Zdeněk Janeček
Funkce: člen představenstva



Frýdlantská vodárenská společnost, a.s.

Zemědělní 7a/1, 494 01 Frýdlant

IČ: 25495565, DIČ: CZ25495565

tel.: 492 312 122

www.fvs.cz, fvs@fvs.cz

Ceník zvýhodněných služeb

► Zvýhodněné ceny služeb při uzavřené Servisní smlouvě

Ceny služeb poskytované k IS QI

Název	Cena v Kč (bez DPH)	Měr. jed.
Školení, dohledy	1.100,-	hod
Konzultace, nastavení systému, úpravy formulářů a tiskových výstupů, reinstalace	1.300,-	hod
Konverze dat, opravy a kontroly dat, metodické poradenství, projekční práce	1.600,-	hod
Analytické a programátorské práce, reporting (BI)	2.100,-	hod
Čas přípravy na servisní výjezd k zákazníkovi	750,-	hod

Ceny služeb instalací, hardwarové služby

Název	Cena v Kč (bez DPH)	Měr. jed.
Instalace a konfigurace operačních systémů, konfigurace a testování HW a systémového SW, vzdálený servis, metodické poradenství	1.300,-	hod

► Ceny služby Časový servis

Název	Doba reakce	Cena v Kč (bez DPH)	Měr. jed.
Časový servis 24	do 24 hod	4.900,-	měsíčně
Časový servis 6	do 6 hod	7.900,-	měsíčně
Časový servis Víkend		5.900,-	měsíčně

Dobou reakce se rozumí doba mezi přijetím objednávky (prokazatelného požadavku) a začátkem poskytování podpory.

Do doby reakce se nezapočítávají víkendy a státem uznané svátky. V případě objednání služby Časový servis *Víkend* se víkendy a státem uznané svátky do doby reakce započítávají.

Požadavky k poskytnutí podpory formou služby Časový servis jsou přijímány pouze na telefonních číslech služby HOTLINE uvedených v Servisní smlouvě.

► Ceny ostatních služeb

Název	Cena v Kč (bez DPH)	Měr. jed.
Cestovné	9,-	km
Čas strávený na cestě / osobu	300,-	hod

► Obecné podmínky

U poskytovaných služeb a u času stráveného na cestě k zákazníkovi se účtuje každá započatá ½ hodina.

Při vyžádaném zásahu do 24 hodin se účtuje +50 %, do 6 hodin +100 % k ceníkové sazbě.

Příplatek za práci mimo provozní dobu v pracovní dny je +50 % k ceníkové sazbě.

Příplatek za práci v sobotu, neděli a v nočních hodinách (tj. od 22:00 do 6:00) činí +100 % k ceníkové sazbě. Garance časového zásahu se sjednává ve smlouvě o poskytování služeb.

Služba školení je omezena na 3 účastníky. Pro větší počet účastníků Vám bude připravena individuální cenová nabídka.



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.

► Kontakt

Pracovní doba:

Po – Pá: od 8:00 do 16:00

HOTLINE: +420 588 500 115

HELPDESK: <https://helpdesk.melzer.cz>

Melzer, spol. s r.o.

<https://www.melzer.cz>

info@melzer.cz

Centrála Prostějov

Kojetínská 4445/1a, 796 01 Prostějov

tel.: +420 588 500 111

Pobočka Praha

Hvězdova 1073/33, 140 21 Praha 4

tel.: +420 588 500 111

Pobočka Brno

Páteřní 7, 635 00 Brno

tel.: +420 588 500 111

Ceník je platný od 1. 2. 2019, ceny jsou uvedeny bez DPH. Společnost MELZER si vyhrazuje právo aktualizovat ceník




Seznam udržovaných zakázkových úprav

Datum vytvoření:

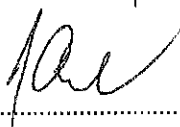
Číslo	Název	Cena zakázkové úpravy	Cena roční údržby zakázkové úpravy

Frýdlantská vodárenská společnost, a.s.

Melzer, spol. s r.o.



Jméno: Ing. Dan Ramzer
Funkce: předseda představenstva



Jméno: Ing. Zdeněk Janeček
Funkce: člen představenstva



Melzer, spol. s r.o.
Kojetínská 442/1a, 796 01 Prostějov
IČO: 4634021, DIČ: CZ4634021
tel.: 4470 588 500

Jméno: Ing. Jiří Melzer
Funkce: jednatel společnosti



Frýdlantská vodárenská společnost, a.s.
K. Hrdelce 748, 454 01 Frýdlant
IČ: 26-36563, DIČ: CZ2636563
tel.: 433 313 122
www.fvs.cz, fvs@fvs.cz

