

Servisní smlouva

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

označena číslem: **SQI-2016-001-020-0201**

Níže psaného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany

Zákazník:

jméno nebo obchodní firma: **Strojírenský zkušební ústav, s.p.**
sídlo: Hudcova 424/56b, Medlánky, 621 00 Brno
korespondenční adresa: Hudcova 424/56b, Medlánky, 621 00 Brno
IČ: 00001490
DIČ: 00001490
bankovní spojení: 11207621/0100 KB, a.s.
telefon: 541 120 111
fax: 541 211 225
e-mail pro fakturaci: posta@szutest.cz
zastoupená: Ing. Tomáš Hruška, ředitel
zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl AXXIV pod číslem vložky 645

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. Jiřím Melzerem
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 DC Concept a.s., uzavřená mezi společností DC Concept 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 17:00 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 a v souladu se zadávací dokumentací Svazek 1-3 Odchylná ujednání Zadávací dokumentace Svazek 1-3 mají přednost před ustanoveními této smlouvy.
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.
4. MELZER se zavazuje, že součástí plnění předmětu Smlouvy, budou veškeré dodávky a činnosti, které nejsou detailně specifikovány, ale které jsou nutná pro zhotovení díla a jeho funkci.

IV. Doba plnění

1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu.
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou a je účinná dvanáct měsíců od data zahájení Ostrého provozu IS. (tj. od data uvedeného v oboustranně odsouhlaseném zápise o zahájení Ostrého provozu IS). Tato smlouva se prodlužuje automaticky vždy o dalších dvanáct měsíců, pokud jedna ze smluvních stran nesdělí druhé, nejméně 30 dnů před uplynutím dvanáctiměsíční lhůty, že na dalším plnění z této smlouvy nemá zájem. Toto sdělení musí být učiněno písemně, a musí být prokazatelně doručeno druhé straně, jinak je neplatné.

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“); výše tohoto poplatku je vypočtena ze základu pro výpočet licenčních poplatků uvedeného v **příloze č. 3** této Smlouvy a to procentem dle dohodnuté platební periody:
 - a. roční platební perioda: 9% ročně ze základu pro výpočet licenčního poplatkuDohodnutá 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 pracovníků MELZER ve výši uvedené v Ceníku služeb; tyto náklady budou Zákazníkovi fakturovány průběžně tak, jak vzniknou.
6. Náležitosti daňového dokladu :
 - a. označení účetního dokladu a jeho pořadové číslo
 - b. identifikační údaje Zákazníka včetně DIČ
 - c. identifikační údaje MELZERu včetně DIČ
 - d. název služby nebo dodávky
 - e. datum vystavení
 - f. datum splatnosti
 - g. datum uskutečnění zdanitelného plnění
 - h. výši ceny bez DPH celkem
 - i. sazbu DPH
 - j. výši DPH celkem zaokrouhlenou dle příslušných předpisů
 - k. cenu celkem včetně daně
 - l. podpis odpovědné osoby MELZERu
 - m. číslo projektu (v případě získání dotace)
7. Splátnost faktur je 30 dní.

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 obnovou 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.
 5. MELZER garantuje minimálně jeden upgrade systému (přechod na novou verzi systému, přinášející významná vylepšení v jeho funkcionalitě a technologické úrovni) v následujících pěti letech od předání do ostrého provozu v plném rozsahu implementace, pro něhož nebude požadovat po objednateli žádné poplatky za služby spojené s realizací upgrade.
 6. MELZER garantuje dohled nad realizací měsíčních účetních uzávěrek, inventur a auditů po dobu jednoho roku od předání předmětu díla do ostrého provozu v plném rozsahu implementace v rámci navržené celkové ceny projektu.

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.
3. MELZER se zavazuje nastoupit k odstranění závady v místě plnění ve smluvním čase (nezapočítává se sobota, neděle a dny státních svátků), od nahlášení závady objednatelem, dle následující tabulky

Tabulka reakčních dob

Kategorie A V případě nezávažné vady – se rozumí vada, která nemá přímý vliv na funkčnost IS systému či jeho součástí, ale omezuje komfort jeho užívání a nepředstavující pro objednatele výrazné zvýšení nákladů či rizika vzniku dalších vad.	Do 72 hodin
Kategorie B V případě závažné vady – se rozumí vada omezující kontinuitu výroby, produkce služeb, výdeje nebo prodeje zboží a služeb společnosti objednatele a představující pro objednatele zvýšení nákladů či zvýšení rizika vzniku dalších vad.	Do 48 hodin
Kategorie C V případě kritické vady – se rozumí úplná nefunkčnost IS systému či jeho součástí, tj. stav, kdy není možné zajistit kontinuitu výroby, produkce, výdej nebo prodej zboží a služeb společnosti objednatele.	Do 24 hodin

- 3.1 Náhradní řešení vady kategorie A se považuje za nahlášenou vadu kategorie B a náhradní řešení vady kategorie B se považuje za nahlášenou vadu kategorie C, přičemž náhradní řešení vady je výjimečným postupem a dodavatel je povinen je objednateli řádně písemně zdůvodnit
- 3.2 Pokud objednatel dodatečně dojde k závěru, že ve stanovené lhůtě poskytnuté náhradní řešení vady není akceptovatelné, oznámí tuto skutečnost MELZER a vada se od tohoto okamžiku opět klasifikuje jako vada původní (vyšší) kategorie s tím, že MELZER je povinen tuto vadu odstranit v původně stanovené lhůtě.
- 3.3 Doba od zjištění vady do jejího odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.

VIII.

Sankce a smluvní pokuty

1. Sankce a zajištění pro případ prodlení nebo porušení závazků jsou sjednány takto:
 - a. v případě prodlení Zákazníka s úhradou dlužné částky se Zákazník zavazuje hradit úrok ve výši 0,1 % denně, tj. 36,5 % ročně z dlužné částky,
 - b. v případě, že bude MELZER v prodlení s dodržáním garantované reakční doby dle přílohy č. 1, bude toto penalizováno, za každý započatý den, dle následující tabulky :

Požadavek Kategorie A	1 000 Kč
Požadavek Kategorie B	2 500 Kč
Požadavek Kategorie C	5 000 Kč

Nárok na smluvní pokutu nevylučuje právo oprávněné strany požadovat v plné výši náhradu škody, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

2. Sjednáním ani zaplacením smluvní pokuty není jakkoli dotčen nárok objednatele na náhradu škody.
3. Nedodržení dohodnutých termínů nástupu řešení závad uvedených v čl. VII, bod 3, bude penalizováno, za každý započatý den, v případě Kategorie C sazbou 5 000 Kč, v případě Kategorie B sazbou 2 500 Kč a v případě Kategorie A sazbou 1 000 Kč za každý započatý den nedodržení garantovaných časů s tím, že sjednáním ani zaplacením pokuty není, jakkoliv dotčen nárok objednatele na náhradu škody.

IX.

Ostatní ujednání

1. MELZER se zavazuje, že po dobu 5 let od předání předmětu zakázky, nepřistoupí ke zvýšení cen Maintenance (roční údržovací poplatky) a poskytovaných služeb, bez předchozího souhlasu Zákazníka.
2. MELZER se zavazuje k bezúplatnému poskytnutí služby vzdálené správy – možnost připojení k Zákazníkoví přes terminálové prostředky a řešení jeho požadavků bez nutnosti jeho osobní přítomnosti u Zákazníka. Každé takové připojení musí být předem Zákazníkem odsouhlaseno v písemné či elektronické podobě.
3. V případě, že dojde k výběru nového poskytovatele služeb odlišného od MELZER, zavazuje se MELZER dle pokynů Zákazníka poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání se Zákazníkem a novým poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení plnění či jeho příslušné části na nového poskytovatele. MELZER se zavazuje součinnost dle tohoto odstavce poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí plnění novým poskytovatelem.
4. MELZER je podle 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. MELZER je povinen minimálně do 30. 4. 2029 (pokud české právní předpisy nestanoví dobu archivace delší) poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost. MELZER 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 ukončení plnění této smlouvy, minimálně však do 30. 4. 2029, pokud české právní předpisy nestanovují dobu archivace delší. Po tuto dobu je MELZER povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
5. Zahájení plnění povinností vyplývajících z uzavřených smluv je podmíněno přidělením dotačních prostředků. Zákazník si vyhrazuje právo od smlouvy odstoupit v případě, že tyto finanční prostředky nebudou poskytnuty nebo budou kráceny, pokud se strany nedohodnou jinak.
6. V případě, že bude Zákazníkoví přiznána dotace z Integrovaného regionálního operačního programu je MELZER povinen dodržovat pravidla publicity poskytovatele dotace.

7. MELZER souhlasí se zveřejněním údajů podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
8. V případě, že dodavatel bude v době splatnosti faktury označen jako nespolehlivý plátce podle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty nebo bude na faktuře uveden jiný než tzv. určený účet podle § 96 zákona o DPH, je objednatel oprávněn uhradit daň z přidané hodnoty z fakturovaných plnění zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109 odst. 3 cit. zákona.
9. MELZER se zavazuje:
 - 9.1 upozorňovat objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění předmětu zakázky nezbytné;
 - 9.2 neprodleně oznámit písemnou formou objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu zakázky a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu zakázky;
 - 9.3 upozornit objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
 - 9.4 i bez pokynů objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této zadávací dokumentace, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění předmětu zakázky nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných dodavatelem, má dodavatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
 - 9.5 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé;
 - 9.6 postupovat při poskytování plnění předmětu zakázky s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
 - 9.7 informovat objednatele o plnění svých povinností podle této zadávací dokumentace a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 9.8 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této zadávací dokumentace, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy objednatele, s nimiž objednatel dodavatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;
 - 9.9 chránit práva duševního vlastnictví objednatele a třetích osob;
 - 9.10 upozorňovat objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny plnění za účelem jeho lepšího využívání v rozsahu předmětu zakázky;
 - 9.11 upozorňovat objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost zadání a pokynů objednatele;
 - 9.12 dodavatel ručí za virovou čistotu všech jím dodaných či používaných produktů, elektronických dokumentů a technických zařízení (počítač, tablet, mobilní telefon apod.), které se mohou stát zdrojem virové nákazy objednatele a které jsou použity pro plnění Díla, či poskytovaných prací a služeb.
10. O průběhu zhotovení díla, pokud se vyskytne potřeba, dodavatel spolu s objednatелеm zaznamenají všechny nastalé skutečnosti formou oboustranně odsouhlaseného zápisu.
11. V případě způsobení škod na vlastnictví veřejném, soukromém, či díle samém jeho prováděním, je tyto škody dodavatel povinen odstranit v co nejkratším termínu na vlastní náklady a vlastními prostředky, a to nejpozději do 15 dnů ode dne způsobení škody. Nebezpečí škody na zhotovovaném díle nebo nebezpečí jeho zničení přechází na objednatele dnem úspěšného předání a převzetí díla.
12. Objednatel požaduje po dodavateli před podpisem smlouvy předložení dokumentu, dokladujícího uzavření platné pojistné smlouvy, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí

osobě s vyšší pojistného plnění minimálně v objemu dvojnásobku celkového finančního plnění předmětu zakázky.

X.

Součinnost a vzájemná komunikace

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění předmětu zakázky.
2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z plnění předmětu zakázky tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
3. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, definovaných v čl. 2 obchodních podmínek, Kontaktní osoby zadavatele, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
4. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k plnění předmětu zakázky, nebo která mají být učiněna na základě tohoto plnění, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce Svazku 1, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost smluv, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu adresy uvedené v Článku 2 obchodních podmínek. Dodavatel je oprávněn komunikovat s objednatel prostřednictvím datové schránky.
5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří pracovních dnů.
6. Dodavatel se zavazuje ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti objednatele o výměnu oprávněné osoby dodavatele podílející se na plnění předmětu zakázky, s níž objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

XI.

Ochrana informací – doložka mlčenlivosti

7. 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.
8. 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.
9. Každá strana je odpovědná i za neúmyslné zpřístupnění informací třetí straně nebo osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této Smlouvy.
10. 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.
11. Obě strany seznámí s tímto textem všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím druhé strany.
12. V případě, že dojde k úniku shora citovaných informací, může poškozená strana požadovat po druhé straně zaplacení smluvní pokuty ve výši 20 000 Kč.
13. 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.

XII.

Závěrečná ujednání

1. Práva o povinnosti smluvních stran výslovně smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
3. Tato Smlouva může být měněna jen písemně, změny a doplňky musí být podepsány jen oprávněnými osobami obou smluvních stran. Výjimkou jsou příloha č. 2b, příloha č. 3, příloha 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.
4. Tato Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž dvě obdrží Zákazník a jeden MELZER.
5. Smluvní strany se tímto zavazují, že si vzájemně poskytnou veškerou součinnost a vyvinou maximální možné úsilí potřebné k řádné realizaci plnění podle této Smlouvy.
6. 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.
7. Smluvní strany po pečlivém přečtení této Smlouvy prohlašují, že obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy, které Smluvní strany chtěly ujednat, a dále prohlašují, že všechna její ustanovení považují za závazná, a dále potvrzují skutečnost, že ji uzavírají svobodně a vážně, bez jakýchkoli výhrad k jejímu obsahu; žádný projev Smluvních stran učiněný před uzavřením této Smlouvy ani po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s touto Smlouvou a současně nemohl a ani nemůže založit žádný závazek stojící mimo tuto Smlouvu. Podmínky této Smlouvy jsou výsledkem jednání Smluvních stran, přičemž každá ze Smluvních stran měla dostatečnou možnost ovlivnit obsah této Smlouvy. Na důkaz této skutečnosti připojují níže své podpisy.
8. 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 – Výpočet poplatků za poskytování služeb (PPS)
 - Příloha č. 4 – Ceník zvýhodněných služeb
 - Příloha č. 5 – Seznam udržovaných zakázkových úprav
9. Zákazník prohlašuje, že se seznámil s obsahem příloh této smlouvy a že s nimi souhlasí a akceptuje je bez výhrad.

V Brně dne 20.7.2017

V Prostějově dne 20.7.2017

STROJÍRENSKÝ ZKUŠEBNÍ ÚSTAV, s.p.
HUDCOVA 424/56b
621 00 BRNO

.....
Oprávněný zástupce Zákazníka
Otisk razítka Zákazníka

MELZER® ①

Meizer, spol. s r. o.
Kojetínská 4445/1a, 796 01 Prostějov
IČO: 46344021 DIČ: CZ46344021
Tel.: +420 588 500 111

.....
Oprávněný zástupce MELZER
Otisk razítka MELZER

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:

- 2.1. MELZER se zavazuje k následující době reakce a vyřešení požadavku. Dobou reakce se rozumí doba mezi prokazatelným přijetím požadavku a začátkem poskytování služby kdy začátkem poskytování služby se rozumí předložení časového a obsahového návrhu řešení požadavku objednatel, MELZERem, a dobou vyřešení požadavku se rozumí zprovoznění systému a/či odstranění problému nebo vyřešení požadavku odběratele. Do doby vyřešení požadavku se nezapočítává doba reakce. Do doby reakce se nezapočítává sobota, neděle a dny státních svátků.

Kategorie požadavku	Doba reakce	Doba vyřešení požadavku v pracovní dny	Doba vyřešení požadavku mimo pracovní dny
Kategorie A V případě nezávažného požadavku – Nezávažným požadavkem se rozumí požadavek, který nemá přímý vliv na funkčnost IS systému či jeho součástí, ale omezuje komfort jeho užívání a nepředstavující pro objednatel výrazné zvýšení nákladů či rizika vzniku dalších vad.	Max do 24 hodin Kritérium hodnocení	Individuálně v závislosti na volné kapacitě dodavatele po předchozí dohodě s odběratelem	Individuálně v závislosti na volné kapacitě dodavatele po předchozí dohodě s odběratelem
Kategorie B V případě závažného požadavku – Závažným požadavkem se rozumí zásadní omezení kontinuity výroby,	Max do 12 hodin Kritérium hodnocení	101 hodin	336 hodin (14 dní)

produkce služeb, výdeje nebo prodeje zboží a služeb společnosti objednatele a představující pro objednatele zvýšení nákladů či zvýšení rizika vzniku dalších vad.			
Kategorie C V případě kritického požadavku – Kritickým požadavkem se rozumí úplná nefunkčnost IS systému či jeho součásti, tj. stav, kdy není možné zajistit kontinuitu výroby, produkce, výdej nebo prodej zboží, služeb společnosti objednatele a neschopnost IS plnit legislativní požadavky dané zákonem	Max do 4 hodin Kritérium hodnocení	21 hodin	48 hodin (2 dny)

- 2.2. Náhradní řešení požadavku kategorie A se považuje za nahlášený požadavek kategorie B a náhradní řešení požadavku kategorie B se považuje za nahlášený požadavek kategorie C, přičemž náhradní řešení požadavku je výjimečným postupem a MELZER je povinen je Zákazník řádně písemně zdůvodnit
- 2.3. Pokud objednatel dodatečně dojde k závěru, že ve stanovené lhůtě poskytnuté náhradní řešení požadavku není akceptovatelné, oznámí tuto skutečnost MELZERu a požadavek se od tohoto okamžiku opět klasifikuje jako požadavek původní (vyšší) kategorie s tím, že MELZER je povinen tento požadavek vyřešit v původně stanovené lhůtě.
- 2.4. Reakční doby, a doby vyřešení požadavku, zmíněné v tabulce dob reakce, budou Zákazník poskytnuty v rámci ceny Maintenance (roční udržovací poplatek).

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 – 17:00	--

3. Kontaktní osoby ze strany Zákazníka:

Kontaktní osoba	Zastávaná role	Typ účtu	Další specifikace
Daniel Najvar	Správce IT	2	+420 541 120 340 +420 607 652 981 najvar@szutest.cz
Ing. Miroslav Beran	Administrátor IS	2	+420 541 120 640 +420 725 879 924 beran@szutest.cz
Ing. Hana Šmardová	Ředitel úseku ekonomika a provoz	2	+420 541 120 220 +420 702 213 904 smardova@szutest.cz
Jitka Kazdová	Účetní	1	+420 541 120 230 kazdova@szutest.cz
Dagmar Halámková	Řízení lidských zdrojů a mzdy	1	+420 541 120 206 +420 725 796 121 halamkova@szutest.cz

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.

4. Ostatní

Dodavatel se zavazuje bezplatně poskytnout v obvyklé pracovní době od 8:00 hod. do 17:00 hod. telefonickou konzultaci objednateli v případě technických nebo provozních problémů se systémem – hot-line.

Dodavatel bezúplatně umožní objednateli zadávat servisní požadavky formou portálového řešení – Helpdesk s možností on-line sledování doby, průběhu vyřizování, hodnocení spokojenosti objednatelem, jeho požadavku.

Poskytování technické podpory a servisu – dodavatel zajistí v rámci plnění této služby část technické podpory a servisu. Technická podpora a servis budou řízeny pomocí nástroje Helpdesk zajištěného dodavatelem.

Helpdesk umožní zejména:

- Příjem událostí hlášených uživateli systému, nebo subjekty podílejícími se na rozvoji a provozu systému. Dodavatel zajistí příjem:
 - o uživatelských dotazů,

- o oprávněných požadavků na změnu funkcionalit nebo vlastností systému,
- o hlášení provozních událostí,
- o hlášení provozních incidentů.
- Evidenci, kategorizaci a prioritizaci výše uvedených událostí. Události budou zaznamenány dle objednatel nastavených kategorií viz Článek 12.6. Dodavatel umožní objednateli náhled do evidence událostí a zajistí pravidelný reporting týkající se řízení událostí.
- Poskytování informací o stavu a průběhu řešení události.
- Přímou podporu uživatelů systému v případě uživatelských dotazů k aplikaci a službám systému. Dodavatel poskytne uživatelům systému podporu spočívající v zodpovězení dotazů týkajících se používání systému, a to alespoň v rozsahu daném aplikační a metodickou náповědou k systému.

Provádění servisních služeb

- Řešení nestandardních a poruchových stavů/incidentů a požadavků v denním provozu. Odstraňování incidentů na úrovni provozu systému.

Aktualizace provozního prostředí, řízení změn a release management:

- Vydávání pravidelných doporučení pro zavedení opravných patchů a doplňků do prostředí systému s ohledem na minimalizaci nedostupnosti systému (prostožů). Upgrade vyvinutých komponent na nové verze, instalace patchů a hot-fixů.
- Upgrade IS na nové verze, instalace patchů a hot-fixů v součinnosti s výrobcem standardizovaného SW).
- Provádění kontroly funkčnosti opravných patchů a doplňků. Vydání plánu instalace opravných patchů a doplňků, pokud vyžadují mimořádné zásahy – např. restart a koordinace činností pro minimalizaci dopadů.

Podpora při rozvoji:

- Nasazení nové verze nebo rozšíření systému do testovacího prostředí
- Účast při akceptačních testech nových verzí a rozšíření systému – zajištění verifikace vlivu na provoz celého systému.
- Úprava pravidel a parametrů provozu v souvislosti se zaváděním nových verzí a rozšíření systému.
- Nasazení nových verzí nebo rozšíření do provozního prostředí po ukončení testování a akceptaci ze strany objednatel.
- Správa knihovny verzí a rozšíření systému.

Dodavatel je povinen poskytnout součinnost v podobě vyřešení podnětů a zajištění činností, za které odpovídá a poskytovat v rámci nástroje Helpdesk a průběhu takové penzum informací, které umožní objednateli jeho činnost monitorovat.

Rozsah základních poskytovaných služeb, které jsou součástí ceny ročního poplatku

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 17:00 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 d. pro administraci systému e. pro řešení problémových stavů 	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 funkcí 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 funkcí 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
Reinstall Plus (RP)	<p>Celoroční provádění reinstalací informačního systému QI na nejnovější verze bez ohledu na časovou náročnost. (Ize sjednat pouze při uzavřené službě Údržba zakázkových úprav)</p>	Ano	V ceně Servisního poplatku

.....
Oprávněný zástupce Zákazníka
 Otisk razítka Zákazníka

.....
Oprávněný zástupce MELZER
 Otisk razítka MELZER

Příloha č. 3

Výpočet servisních poplatků
Příloha_3_SQF-LIC-2016-001-020-0201-180517

Příloha ke smlouvě o poskytování služeb k informačnímu systému QI**Specifikace obchodních jednotek a poskytovaných služeb č.: SQF-LIC-2016-001-020-0201-180517**

Číslo servisní smlouvy LIC-2016-001-020-0201

Koncový uživatel Strojírenský zkušební ústav, s.p.

Ceny jsou uváděny

Základ

Měna dokladu CZK

Datum vytvoření dokladu

18.5.2017

NDN 11566**SDI (LPP)****Rekapitulace aktuálního stavu BU:**

Číslo BU	Název BU	Počet
1.A02.001.00	Systémové jádro	1
1.A02.002.00	Přístup uživatele k aplikačnímu serveru	5
1.A02.004.00	Přístupová práva	1
1.A02.005.00	Jazyky - angličtina	1
1.A02.006.00	Jazyky - slovenština	1
1.A02.007.00	Jazyky - němčina	1
1.A02.013.00	Manažerské přehledy	1
1.A03.001.00	Elektronická pošta	1
1.A03.003.00	Komunikace s finančními institucemi	1
1.A03.005.00	Digitální certifikáty	1
1.A03.006.01	Komunikace s datovou schránkou (CZ)	1
1.A03.007.01	Banky (CZ)	1
1.B02.001.00	Porady	1
1.B02.002.00	Úkoly	3
1.B02.003.00	Výkazy činností	1
1.B02.004.00	Žádosti o plánované nepřítomnosti	1
1.B02.005.01	Evidence služebních cest (CZ)	1
1.B02.006.01	Cestovní příkazy (CZ)	1
1.B02.007.01	Cestovní výkazy (CZ)	1
1.B03.001.00	Procesy	1
1.B03.002.00	Workflow	1
1.B04.001.00	Projekty	2
1.B04.002.00	Kapacity zdrojů	1
1.B05.001.00	Kniha odeslané a došlé pošty	1
1.B05.002.00	Správa dokumentů	2
1.C01.001.00	Marketing	1
1.C01.002.00	Direct mail	1
1.C01.003.00	Obchodní partneři	3
1.C01.004.00	Obchodní případy	2
1.C01.005.00	Evidence požadavků obchodních partnerů	1
1.C01.006.00	Platební morálka odběratelů	1
1.C01.007.00	Klasifikace obchodních partnerů	1
1.C01.008.00	Insolvenční rejstřík	1
1.C02.001.00	Základní prodej a nákup	2
1.C02.002.00	Ceniky a slevy	1
1.C02.003.00	Bonitní skupiny zboží	1
1.C02.004.01	Statistické výkazy ČSÚ (CZ)	1
1.C02.006.00	Poptávky přijaté	1
1.C02.007.00	Nabídky vydané	1

1.C02.008.00	Objednávky přijaté	1
1.C02.011.00	Prodejní smlouvy	1
1.C02.012.00	Interní objednávky přijaté a vydané	1
1.C02.013.00	Poptávky vydané	1
1.C02.014.00	Nabídky přijaté	1
1.C02.015.00	Objednávky vydané	1
1.C02.017.00	Automatická tvorba objednávek vydaných	1
1.C02.019.00	Rezervace a blokace zboží	1
1.C02.024.00	Reklamace a záruky	1
1.C02.031.01	Komunikace s registrem smluv (CZ)	1
1.D01.001.00	Finance	2
1.D01.002.00	Závazky	1
1.D01.003.00	Správa bankovních účtů	1
1.D01.004.01	DPH (CZ)	1
1.D01.005.00	Zápočty pohledávek a závazků	1
1.D01.006.00	Pokladny	1
1.D01.010.00	Tvorba upomínek a penalizací	1
1.D01.012.00	Odsouhlasení závazků	1
1.D01.013.00	Celní řízení	1
1.D01.020.01	Import kurzového lístku (CZ)	1
1.D04.001.00	Podvojně účetnictví	2
1.D04.002.00	Definovatelné účetní sestavy	1
1.E05.001.00	Kontrola a řízení kvality	1
1.E05.002.00	Tvorba atestů	1

NDN 11565

SDI (LPP)

Rekapitulace aktuálního stavu BU:

Číslo BU	Název BU	Počet
1.A02.001.00	Systémové jádro	1
1.A02.002.00	Přístup uživatele k aplikačnímu serveru	60
1.A02.004.00	Přístupová práva	1
1.A02.005.00	Jazyky - angličtina	1
1.A02.006.00	Jazyky - slovenština	1
1.A02.007.00	Jazyky - němčina	1
1.A02.013.00	Manažerské přehledy	3
1.A03.001.00	Elektronická pošta	2
1.A03.003.00	Komunikace s finančními institucemi	2
1.A03.004.01	Komunikace s fondy (CZ)	1
1.A03.005.00	Digitální certifikáty	1
1.A03.006.01	Komunikace s datovou schránkou (CZ)	1
1.A03.007.01	Banky (CZ)	1
1.B01.001.00	Osoby	3
1.B01.002.00	Organizační a řídicí struktura	1
1.B01.003.00	Kvalifikační předpoklady osob	1
1.B01.004.00	Personální plánování	1
1.B01.005.00	Ochranné a pracovní pomůcky	1
1.B01.006.00	Vzdělávání zaměstnanců	1
1.B01.007.00	Jídlna - výdej stravy	3
1.B01.008.00	Výběrová řízení	1
1.B01.010.00	Ochranné pomůcky - rozšířené	1
1.B02.001.00	Porady	2
1.B02.002.00	Úkoly	10
1.B02.003.00	Výkazy činnosti	5
1.B02.004.00	Žádosti o plánované nepřítomnosti	2
1.B02.005.01	Evidence služebních cest (CZ)	3
1.B02.006.01	Cestovní příkazy (CZ)	3
1.B02.007.01	Cestovní výkazy (CZ)	3

1.B03.001.00	Procesy	2
1.B03.002.00	Workflow	2
1.B04.001.00	Projekty	5
1.B04.002.00	Kapacity zdrojů	2
1.B05.001.00	Knihy odeslané a došlé pošty	2
1.B05.002.00	Správa dokumentů	5
1.C01.001.00	Marketing	2
1.C01.002.00	Direct mail	1
1.C01.003.00	Obchodní partneři	5
1.C01.004.00	Obchodní případy	15
1.C01.005.00	Evidence požadavků obchodních partnerů	2
1.C01.006.00	Platební morálka odběratelů	1
1.C01.007.00	Klasifikace obchodních partnerů	1
1.C01.008.00	Insolvenční rejstřík	1
1.C02.001.00	Základní prodej a nákup	5
1.C02.002.00	Ceníky a slevy	1
1.C02.003.00	Bonitní skupiny zboží	1
1.C02.004.01	Statistické výkazy ČSÚ (CZ)	1
1.C02.006.00	Poptávky přijaté	2
1.C02.007.00	Nabídky vydané	2
1.C02.008.00	Objednávky přijaté	2
1.C02.011.00	Prodejní smlouvy	2
1.C02.012.00	Interní objednávky přijaté a vydané	2
1.C02.013.00	Poptávky vydané	1
1.C02.014.00	Nabídky přijaté	1
1.C02.015.00	Objednávky vydané	1
1.C02.017.00	Automatická tvorba objednávek vydaných	1
1.C02.019.00	Rezervace a blokace zboží	1
1.C02.024.00	Reklamace a záruky	1
1.C02.031.01	Komunikace s registrem smluv (CZ)	1
1.C05.001.00	Sklady	3
1.C05.009.00	Rozlišovací atributy u zboží	1
1.D01.001.00	Finance	5
1.D01.002.00	Závazky	2
1.D01.003.00	Správa bankovních účtů	2
1.D01.004.01	DPH (CZ)	1
1.D01.005.00	Zápočty pohledávek a závazků	1
1.D01.006.00	Pokladny	2
1.D01.010.00	Tvorba upomínek a penalizací	1
1.D01.012.00	Odsouhlasení závazků	1
1.D01.013.00	Celní řízení	1
1.D01.020.01	Import kurzového lístku (CZ)	1
1.D02.001.01	Mzdy (CZ)	3
1.D02.003.01	Účtování mezd (CZ)	1
1.D02.004.01	Vyplácení zálohy ze mzdy (CZ)	1
1.D02.005.01	Export výplatních lístků mailem (CZ)	1
1.D02.006.01	Komunikace s ISPV a ISP (CZ)	1
1.D02.007.01	Mzdové statistiky (CZ)	1
1.D02.009.00	Tvorba mzdových složek ze zjednodušené docházky	1
1.D03.001.00	Základní majetek	2
1.D03.002.00	Základní majetek krátkodobý	1
1.D03.003.00	Základní majetek dlouhodobý	1
1.D03.004.00	Účtování majetku	1
1.D03.005.00	Výpočet odpisů	1
1.D03.006.00	Základní inventarizace	1
1.D03.007.00	Umístění majetku	1
1.D03.010.00	Rozšířená inventarizace	1

1.D03.015.00	Obecný číselník SKP	1
1.D04.001.00	Podvojně účetnictví	3
1.D04.002.00	Definovatelné účetní sestavy	1
1.D04.004.01	Definovatelný výkaz cash flow (CZ)	1
1.D04.007.00	Rozpočty	1
1.E01.001.00	Popis výrobku, kusovníky	1
1.E01.005.00	Kalkulace výroby	1
1.E01.006.00	Předkalkulace	1
1.E04.001.00	Evidence nářadí a měřidel	1
1.E04.002.00	Údržba nářadí	1
1.E05.001.00	Kontrola a řízení kvality	3
1.E05.002.00	Tvorba atestů	3
1.F01.001.00	Servis, opravy a údržba	1
1.F01.002.00	Smlouvy o poskytovaném servisu	1
1.F01.003.00	Smlouvy o přijímaném servisu	1
1.F01.004.00	Pravidelná údržba	1
1.F03.001.00	Doprava - základní	1
1.F03.002.00	Elektronická komunikace s čerpacími stanicemi	1
1.F03.006.00	Knihy jízd	1
1.F03.012.00	Záznamy o provozu silničních vozidel	1

Rekapitulace stavu služeb:

Číslo BU	Služba	Cena celkem bez DPH
ZAK.SQI.01	Zakázkové úpravy Melzer	72 000,00

Rekapitulace poplatků

Datum fakturace	Kód zboží	Cena celkem
Po předání do ostrého provozu		207 000,00

Od data předání do ostrého provozu následují pravidelné platby PPS ve výši poplatku PPS uvedeného k tomuto datu v dohodnutém DOPS (roční perioda)

PPS se skládá ze dvou částí: 9% z ceny licencí (1.500.000,- Kč bez DPH) = 135.000,- Kč bez DPH + 9% z ceny zakázkových úprav (800.000,- Kč bez DPH) = 72.000,- Kč bez DPH. Celková výše PPS = 207.000,- Kč bez DPH

Provozní doba služby HELP-DESK:

Po - Pá: od 8.00 do 17.00 hodin.

Kontakt:

Hotline PROSTĚJOV: 588 500 115
 Hotline PRAHA: 724 769 113
 email: hotline.prostějov@melzer.cz

Použité zkratky:

EU - Koncový uživatel

SDI (DOPS) - Dohodnuté datum instalace, od kterého jsou počítány jednotlivé platební periody

DOPS - Dohodnuté období poskytování služeb

NDN - Číslo datového uzlu

BU - Obchodní jednotka

SDI (BU) - Dohodnuté datum instalace objednaných Obchodních jednotek

SDI - Dohodnuté datum instalace objednaných zakázkových (registrovaných) uživatelských funkcí

RDNP - Počet dnů zbývajících do následujícího platebního období

BCLF - Základ pro výpočet licenčních poplatků a poplatků za poskytování služeb

PPS - Poplatek za poskytování služeb

první PPS - První poplatek za poskytování služeb udávající poměrnou část PPS odpovídající RDNP

NL - Uživatelská licence pro danou BU pro uživatele přistupujícího k systému

pomocí po lokální síti (zahrnuje i licenci pro přístup přes Internet prohlížeč)

WL - Uživatelská licence pro danou BU pro uživatele přistupujícího pouze prostřednictvím Internet prohlížeče

STROJÍRENSKÝ ZKUSĚBNÍ ÚSTAV, s.p.

HUDCOVA 424 / 56b

621 00 BRNO

Oprávněný zástupce Zákazníka

Otisk razítka Zákazníka

MELZER® ①

Melzer, spol. s r. o.

Kojetínská 4445/1a, 796 01 Prostějov

IČO: 46344021, DIČ: CZ46344021

Tel.: +420 588 580 111

Oprávněný zástupce Melzer

Otisk razítka Melzer

Ceník zvýhodněných služeb

CENÍK SLUŽEB

► **Zvýhodněné ceny služeb při uzavřené smlouvě o poskytování služeb ¹⁾**

Ceny služeb poskytované k IS QI

Číslo	Název	Cena v Kč (bez DPH)	Měr. jed.
09041170	Školení, konzultace	1.050,-	hod.
09041141	Reinstalace, úpravy formulářů a tiskových výstupů, konverze a kontroly dat	1.250,-	hod.
09041172	Metodické poradenství, projekční práce	1.600,-	hod.
09041131	Analytické a programátorské práce, modifikace funkčnosti	2.100,-	hod.
09041140	Čas přípravy na servisní výjezd k zákazníkovi	450,-	hod.

Ceny služeb instalací, hardwarové služby

Číslo	Název	Cena bez DPH	Měr. jed.
09040028	Instalace a konfigurace desktopových operačních systémů, konfigurace a testování HW, vzdálený servis - podpora	950,-	hod.
09040029	Aplikační softwarové práce, instalace a konfigurace serverových operačních systémů (MS server, MS SQL), metodické poradenství	1.250,-	hod.

- 1) Tyto zvýhodněné sazby jsou určeny pro zákazníky, kteří mají sjednanou smlouvu o poskytování služeb (SQL smlouva, SVT smlouva v případě hardwarových služeb) nebo jsou v režimu implementace.

► **Základní ceny služeb**

Ceny služeb poskytované k IS QI

Číslo	Název	Cena v Kč (bez DPH)	Měr. jed.
09041171	Školení, konzultace	1.600,-	hod.
09041142	Reinstalace, úpravy formulářů a tiskových výstupů, konverze a kontroly dat	2.300,-	hod.
09041173	Metodické poradenství, projekční práce	2.800,-	hod.
09041132	Analytické a programátorské práce, modifikace funkčnosti	3.200,-	hod.
09041140	Čas přípravy na servisní výjezd k zákazníkovi	450,-	hod.

Ceny služeb instalací, hardwarové služby

Číslo	Název	Cena bez DPH	Měr. jed.
090400280	Instalace a konfigurace desktopových operačních systémů, konfigurace a testování HW, vzdálený servis - podpora	1.250,-	hod.
090400290	Aplikační softwarové práce, instalace a konfigurace serverových operačních systémů (MS server, MS SQL), metodické poradenství	1.600,-	hod.

► **Ceny služby Časový servis**

Číslo	Název	Doba reakce	Cena v Kč (bez DPH)	Měr. jed.
09041302	Časový servis 24	do 24 hod.	4.900,-	měsíčně
09041303	Časový servis 6	do 6 hod.	7.900,-	měsíčně
09041304	Časový servis <i>Víkend</i>		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 HELP DESK uvedených ve „Smlouvě o poskytování služeb“.

► Ceny ostatních služeb

K poskytovaným službám se účtuje cestovné a čas strávený na cestě k zákazníkovi (účtuje se každá započatá ½ hodina).

Číslo	Název	Cena bez DPH	Měr. jed.
09040001	Cestovné	9,-	km
090400012	Čas strávený na cestě / osobu	300,-	hod.

Při 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 22.00-6.00 hod.) činí 100% k ceníkové sazbě. Garance časového zásahu se sjednává ve smlouvě o poskytování služeb.

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.

► Ceník poplatků pro smlouvu o poskytnutí služeb

Na komplex služeb související s užíváním programového vybavení QI je možno sjednat samostatnou smlouvu o poskytnutí služeb. Výše poplatků za služby činí pro:

- roční periodu placení 9% ze základu pro výpočet licenčního poplatku dle ceníku software
- půlroční periodu placení 5% ze základu pro výpočet licenčního poplatku dle ceníku software
- čtvrtletní periodu placení 2,7% ze základu pro výpočet licenčního poplatku dle ceníku software
- měsíční periodu placení 1% ze základu pro výpočet licenčního poplatku dle ceníku software

► Interní řešení požadavků a cena zakázkových úprav

V případě, že předpokládaná délka řešení placeného požadavku přesáhne 4 hod., oznamuje pracovník společnosti MELZER tuto skutečnost zákazníkovi, za účelem odsouhlasení ceny pro následnou fakturaci služby. V případě kratší délky řešení placeného požadavku probíhá jeho fakturace automaticky.

Cena zakázkových úprav IS QI je zákazníkovi vždy sdělena předem.

Výše sazby se řídí platným ceníkem (viz tabulka Základní ceny služeb na předchozí stránce).

► Kontakt

Pracovní doba:
Po – Pá: od 8.00 do 16.00 hodin.

Melzer, spol. s r.o.

<http://www.melzer.cz>

info@melzer.cz

Pobočka Prostějov

Kojetínská 1a, 796 01 Prostějov
tel.: +420 588 500 111
e-mail: prostejov@melzer.cz

Pobočka Praha

Zelený pruh 95/97, 140 00 Praha 4
tel.: +420 227 027 201
e-mail: paha@melzer.cz

Pobočka Brno

Šumavská 15, 602 00 Brno
tel.: +420 588 500 111
e-mail: brno@melzer.cz

Ceník je platný od 1.2.2010, ceny jsou uvedeny bez DPH.

Seznam udržovaných zakázkových úprav

Číslo	Název

.....
Oprávněný zástupce Zákazníka
Otisk razítka Zákazníka

.....
Oprávněný zástupce MELZER
Otisk razítka MELZER