

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená dle § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Smluvní strany

Galileo Corporation s.r.o.

se sídlem: Březenecká 4808, 430 04 Chomutov
IČO: 25448714
DIČ: CZ25448714
Zastoupen: Dušan Procházka, jednatel

(dále jen „kupující“)

a

Prodávající:

Intelisens s.r.o.

se sídlem Lidická 700/19, 602 00 Brno
zapsaná v obchodním rejstříku vedeného u Krajského soudu v Brně C 94978
IČO: 05373042
DIČ: CZ 05373042
bankovní spojení: Fio Banka, a.s.
č. účtu: 2001374740/2010
zastoupen: Emil Vařeka, jednatel
osoba oprávněná jednat
ve věcech technických: Emil Vařeka, jednatel

(dále jen „prodávající“)

I.

VÝKLAD POJMŮ

1. Níže uvedené pojmy mají pro tuto Smlouvu význam definovaný níže s tím, že jsou dále v textu uvedeny vždy s velkým počátečním písmenem:

- a) „**Autorský zákon**“ znamená zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů;
- b) „**Člověkodén**“ znamená práce jednoho člověka po dobu osmi hodin v průběhu běžné pracovní doby na plnění Služeb;
- c) „**Dokumentace**“ znamená dokumentaci k Službám poskytovaným Poskytovatelem dle této Smlouvy zahrnující funkční specifikaci, use case diagramy, komponentní diagramy, design dokument a případně jinou související dokumentaci nezbytnou k rozvoji a údržbě Informačního systému v elektronické formě, případně jinou formou, pokud se tak Strany dohodnou;

- d) „**Důvěrné informace**“ znamenají (i) informace, které se Strany dozvěděly v rámci uzavírání a plnění Smlouvy, včetně znění této Smlouvy a jakýchkoliv cenových podmínek, (ii) informace, které jedna Strana poskytne druhé Straně a které jsou označené jako důvěrné, nebo které musí Strana rozumně za důvěrné považovat a dále (iii) informace, které jsou součástí Informačního systému a jsou nebo mohou být zpřístupněné Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služeb a nejsou veřejně dostupné (tj. back-end data);
- e) „**GDPR**“ nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů);
- f) „**Hardware**“ znamená veškeré hmotné součásti počítačových systémů a veškeré související vybavení hmotné povahy spolu se vším příslušenstvím, včetně veškeré související dokumentace, zejména servery, na kterých je Informační systém umístěn;
- g) „**Informační systém**“ znamená informační systém Zákazníka, který může být blíže specifikován v Příloze č. 1, a to včetně jakýchkoliv změn provedených na základě této Smlouvy;
- h) „**IT prostředí**“ znamená pro účely Smlouvy veškerý Hardware a Software odlišný od Informačního systému, který přímo slouží k provozu Informačního systému. Jedná se zejména o servery, diskové pole a stanice, operační systémy, databázové programy, aplikace třetích osob, pasivní a aktivní datová infrastruktura (kabeláže, switche, VPN linky apod.);
- i) „**Kontaktní osoba**“ znamená osobu/y uvedené v Příloze 5, v Objednávce a/nebo v příloze popisující konkrétní Službu;
- j) „**Služba**“ znamená jakoukoliv službu poskytovanou podle této Smlouvy, včetně jejích příloh a/nebo jednotlivé dílčí Objednávky;
- k) „**Smlouva**“ znamená tuto smlouvu o poskytování služeb;
- l) „**Software**“ znamená veškeré programové vybavení Zákazníka (zejména počítačové programy či jejich části ve smyslu Autorského zákona), s výjimkou Hardware a Dokumentace;
- m) „**Strana/y**“ se rozumí smluvní strany dohromady, tedy Zákazník a Poskytovatel, případně každý jednotlivě;
- n) „**Vyšší moc**“ znamená jakýkoliv zásah vyšší moci, požáru, povodní, větru, dále nepokoje, válku, dopad terorismu, zásah orgánu veřejné moci, včetně rozhodnutí a zákonných či podzákonných opatření, embargo nebo jakákoliv další událost, kterou zároveň: (a) Strana nemůže ovlivnit ani kontrolovat, (b) znemožňuje Straně plnění povinností dle Smlouvy, (c) nevznikla v důsledku porušení povinností dle Smlouvy, a (d) které nebylo možné v rozumné a očekávatelné míře předcházet;
- o) „**Zdrojový kód**“ znamená zápis kódu počítačového programu (softwaru) v programovacím jazyce, který je uložen v jednom nebo více editovatelných souborech, čitelný, opatřený komentáři.

II.

PŘEDMĚT A ÚČEL SMLOUVY

1. **Účel Smlouvy.** Účelem této Smlouvy je poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskytovatelem způsobem a v rozsahu specifikovaných v této Smlouvě, včetně jejích příloh, které se řídí touto Smlouvou.
2. **Předmět Smlouvy.** Předmětem této Smlouvy je na straně jedné závazek Poskytovatele poskytovat Služby na základě jednotlivých příloh a za podmínek stanovených v této Smlouvě, a na straně druhé závazek Zákazníka za poskytnuté Služby zaplatit Poskytovateli sjednanou odměnu a dodávat Poskytovateli podklady a informace potřebné k poskytování Služeb či jinou potřebnou součinnost dle této Smlouvy.
3. **Služby.** Specifikace jednotlivých Služeb tvoří jednotlivé přílohy této Smlouvy, jak jsou specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy. Služby mohou být dále specifikovány v konkrétní Objednávce, pokud je Objednávka k poskytování takové Služby vyžadována.
4. **Dodatečné služby.** Poskytovatel může Zákazníkovi dále poskytovat dodatečné služby v souladu s § 222 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, které budou poskytovány na základě Objednávek, ve kterých budou rovněž blíže specifikovány, a jejichž cena bude stanovena Poskytovatelem dle platného Ceníku.
5. **Aplikační přednost.** V případě nesouladu mezi ustanoveními této Smlouvy, ustanoveními příloh a ustanoveními či podmínkami konkrétní Objednávky, mají přednost ustanovení dokumentů sestupně v tomto pořadí:
 - (a) jednotlivé přílohy této Smlouvy (zejména popis Služeb);
 - (b) tato Smlouva;
 - (c) Objednávka.

III.

OBJEDNÁVKY A OBJEDNÁVKOVÝ PROCES

1. **Objednávky.** Poskytování Služeb dle této Smlouvy bude zahájeno na základě písemné výzvy (objednávky) dle čl. IV., odst. 1, této Smlouvy.
2. **Objednávkový proces.** Pokud Strany neurčí jinak, budou případné Objednávky dle čl. II. odst. 4 ze strany Zákazníka doručovány na e-mailovou adresu Kontaktní osoby Poskytovatele (specifikovanou v hlavičce této Smlouvy). Strany se výslovně dohodly, že Objednávky nemusí být opatřeny podpisem zástupce Zákazníka, ale mohou být generovány a zasílány Poskytovateli elektronickou formou z e-mailové adresy Kontaktní osoby Zákazníka.
3. **Obsah Objednávky.** Každá Objednávka (s výjimkou, že se jedná o objednávku dle čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**) musí však vždy obsahovat minimálně: (i) číslo Objednávky, (ii) datum vystavení Objednávky, (iii) odkaz na tuto Smlouvu, (iv) dobu trvání Služby, (v) cenu nebo způsob určení ceny a (vi) specifikaci Služby a termínu dodání, pokud lze určit. Vzor formuláře Objednávky tvoří Přílohu č. 2 k této Smlouvě.
4. **Uzavření Objednávky.** Poskytovatel je povinen doručit Zákazníkovi na e-mailovou adresu, ze které mu od Zákazníka Objednávka přišla, potvrzení o doručení Objednávky, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od jejího doručení Poskytovateli. Společně s tímto potvrzením Poskytovatel zašle Zákazníkovi informaci o Ceně. Objednávka je uzavřena v momentu

potvrzení Ceny ze strany Zákazníka. Pro vyloučení pochybností Strany uvádějí, že Poskytovatel není povinen Objednávku akceptovat. V případě, že se Poskytovatel nevyjádří v této akceptační lhůtě, nepovažuje se Objednávka za akceptovanou.

IV.

DOBA A MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. K zahájení plnění předmětu Smlouvy bude Poskytovatel vyzván písemně Zákazníkem, a to minimálně 5 dnů před zahájením plnění stanoveným v písemné výzvě (Objednávce). Předmět Smlouvy bude realizován ve dvou etapách, a to následovně:

Etapa	Náplň	Předpokládané Zahájení	Předpokládané Dokončení	Předpokládaná Doba trvání
1.	CRM 1. část	05.12.2023	22.02.2024	2,9 měsíce
1.2	Analýza	05.12.2023	05.01.2024	1,2 měsíce
1.3	Design	08.01.2024	22.02.2024	1,7 měsíce
2.	CRM 2. část	23.02.2023	14.08.2024	6,2 měsíce
2.1	Připomínkování designu	23.02.2024	5.3.2024	0,4 měsíce
2.2	Vývoj	06.03.2024	07.06.2024	3,4 měsíce
2.3	Testování	10.06.2024	08.08.2024	2,2 měsíce
2.4	GoLive	09.08.2024	14.08.2024	0,2 měsíce
Akceptace 2. Etapy		14.08.2024	14.08.2024	0 měsíce

2. Předmět Smlouvy v rámci první etapy je nutno zrealizovat nejpozději do 25. 2. 2024. Zahájení plnění veřejné zakázky v rámci druhé etapy se předpokládá ihned po ukončení první etapy. Předmět Smlouvy v rámci druhé etapy je nutno zrealizovat nejpozději do 15. 8. 2024.

3. **Místo poskytování Služeb a vzdálený přístup.** Místem plnění se rozumí sídlo Zákazníka, přičemž dle určení Zákazníka mohou být Služby poskytovány i formou vzdáleného přístupu. Pokud budou Služby poskytovány formou vzdáleného přístupu k Informačnímu systému a IT prostředí, Zákazník se zavazuje umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k takovému Informačnímu systému a/nebo IT prostředí, které provozuje přímo anebo jej pro něj provozuje třetí osoba, a to prostřednictvím přihlašovacích údajů udělených Kontaktní osobě a/nebo dalším členům týmu Poskytovatele, včetně nastavení oprávnění jednotlivým členům s přihlédnutím k jejich pozicím v rámci poskytování Služeb.

V.

CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. **Cena za Služby.** Cena za Služby dle této Smlouvy a jejích příloh je stanovena dohodou smluvních stran na základě cenové nabídky Poskytovatele, zpracované dle specifikace uvedené v příloze této smlouvy a činí celkem:

(Výši ceny a měnu doplní účastník v souladu se zněním jeho nabídky)

Cena bez DPH	22 708 560,-
Sazba DPH	21%
DPH	4 768 798,- Kč
Cena včetně DPH	27 477 358,- Kč

Tato cena je nejvýše přípustná.

2. **Cena za dodatečné služby.** Cena za dodatečné služby bude stanovena Poskytovatelem na základě oboustranné dohody smluvních stran, podrobně určené v písemném dodatku k této Smlouvě. Cena může být stanovena jako pevná cena nebo hodinové sazby či sazby za Člověkodenní, a pokud je to možné také odhad pracovních potřeb vyjádřený v odhadu hodin či Člověkodenních potřebných k provedení daného rozsahu Služeb.

1. **Platby za částečná období.** Poskytovatel je oprávněn fakturovat za řádně provedené služby dle jednotlivých dílčích etap v souladu s tabulkou v čl. IV., odst. 1. Pokud doba poskytování Služeb nezačíná či nekončí prvním, resp. posledním dnem uvedeného období, bude platba Ceny za příslušné období alikvotně upravena.

2. **Fakturace a splatnost.** Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu již v den vzniku práva na zaplacení. Lhůta splatnosti faktury je 30 dnů ode dne vystavení příslušné faktury Poskytovatelem Zákazníkovi. Faktury lze zasílat elektronicky (ve formátu PDF) na e-mailovou adresu Kontaktní osoby Zákazníka. Ke splnění dluhu Zákazníka dojde připsáním částky na účet Poskytovatele. V peněžních částkách poukazovaných mezi Poskytovatelem a Zákazníkem nejsou zahrnuty bankovní poplatky ani jiné náklady spojené s převody peněžních částek; ty nese každá Strana sama.

VI.

PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

1. **Dodržování Smlouvy.** Strany se zavazují, že budou plnit Smlouvu a případné Objednávky v souladu s dohodnutými podmínkami a ve sjednaných termínech plnění.

2. **Vzájemná součinnost a spolupráce.** Strany jsou povinny poskytovat si vzájemnou součinnost za účelem řádného plnění jejich povinností vyplývajících ze Smlouvy. Je-li nezbytné pro řádné plnění povinností některé ze Stran obstarání či provedení konkrétní činnosti druhou Stranou anebo vyhotovení dokumentů, zavazuje se taková Strana provést takové činnosti či vyhotovit potřebné dokumenty, aby druhá Strana mohla dostát svých povinností dle této Smlouvy.

3. **Bezpečnost a dodržování BOZP.** Každá ze Stran se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy, stejně jako předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovišti Zákazníka. Zákazník se zavazuje provést školení BOZP pro pracovníky (zaměstnance i subdodavatele) Poskytovatele, kteří se budou pohybovat na pracovišti Zákazníka.

VII.

PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. **Povinnost platby.** Zákazník je povinen řádně a včas platit Poskytovateli za poskytování Služeb Cenu.
2. **Součinnost pracovníků Zákazníka.** Zákazník je povinen zajistit osobní konzultace svých pracovníků v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb.
3. **Součinnost třetích osob.** Zákazník je povinen zajistit součinnost třetích osob provozujících či poskytujících služby údržby informačních systémů napojených na Informační systém, a to v rozsahu účelném pro poskytování Služeb.
4. **Požadavky na Zákazníka s vlastním IT prostředím.** Zákazník, který provozuje vlastní IT prostředí, je povinen:
 - a) oznámit nejméně pět (5) pracovních dní předem Poskytovateli všechny plánované odstávky nebo změny na IT prostředí a závislých služeb;
 - b) na vlastní náklady provozovat anebo zajistit provozování IT prostředí a jeho udržování ve stejném nebo lepším stavu, než v jakém je ke dni podpisu Smlouvy, včetně napojení IT prostředí na internet a jiné externí zdroje.
 - c) bez předchozího upozornění Poskytovatele neměnit konfiguraci ani podobu IT prostředí tak, že by se jednalo o podstatnou změnu, která by měla podstatný vliv na poskytování Služeb, pokud to není nezbytně nutné z důvodů nezávislých na vůli Zákazníka; pokud k takové změně má dojít, zavazuje se Zákazník takovou změnu oznámit nejméně pět (5) pracovních dnů před jejím provedením. Pokud má změna IT prostředí dopad do poskytování Služeb nebo pracnost jejich poskytování, považuje se taková změna za požadavek na změnu rozsahu Služeb a Strany zahájí v dobré víře jednání o změně rozsahu Služeb v příloze či Objednávce (na návrh Poskytovatele) včetně dopadu na Cenu.
 - d) zajistit prostředí pro činnost Poskytovatele tak, aby mohl Poskytovatel řádně a včas poskytovat Služby. Zajištění prostředí zahrnuje zajištění vzdáleného přístupu personálu Poskytovatele do IT prostředí a udržování prostředí v provozu do skončení poskytování Služeb.
 - e) zajistit součinnost třetích osob provozujících či poskytujících služby údržby informačních systémů napojených na IT prostředí nebo samotnému IT prostředí, a to v rozsahu účelném pro poskytování Služeb.
5. **Překážky a jejich vliv na lhůty.** V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti způsobeného porušením povinností Zákazníka dle odst. 3 a/nebo 4 (zejména povinnosti v důsledku výpadku nebo přerušení služeb IT prostředí), pak se po dobu od vzniku takového výpadku/přerušení do jeho odstranění Zákazníkem staví veškeré lhůty či doby pro plnění Poskytovatele, které tím byly dotčeny.
6. **Cena v případě překážek na straně Zákazníka.** Poskytovatel má právo na zaplacení plné Ceny Služeb, které nelze poskytovat z důvodu prodlení na straně Zákazníka porušením povinností dle odst. 3 a/nebo 4, s ohledem na marné vyčlenění kapacity na straně Poskytovatele, a to po celou dobu tohoto prodlení.

VIII.

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. **Poskytování Služeb.** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s touto Smlouvou a jejími přílohami (včetně jednotlivých Objednávek), v souladu s pokyny Zákazníka, dle platných technických norem a právních předpisů a s náležitou péčí. V případě, že Poskytovatel zjistí, že některé požadované Služby nebo pokyny jsou pro Zákazníka nevhodné, Poskytovatel bez zbytečného odkladu Zákazníka upozorní a navrhne mu adekvátní řešení. Pro vyloučení pochybností Strany uvádějí, že Poskytovatel je oprávněn poskytovat Služby rovněž prostřednictvím svých subdodavatelů.

2. **Další povinnosti Poskytovatele.** Poskytovatel se dále zavazuje:

- a) umožnit Zákazníkovi kontrolu poskytování Služeb po předchozí dohodě s Poskytovatelem a na náklady Zákazníka;
- b) oznámit Zákazníkovi překážky, které mu brání v plnění;
- c) chránit data a Důvěrné informace v Informačního systému odpovídajícím způsobem před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy a dodržovat pravidla pro nakládání s Osobními údaji;
- d) smazat přihlašovací údaje k Informačnímu systému a IT prostředí (je-li aplikovatelné) po zániku smluvního vztahu založeného Smlouvou.

3. **Nedostatky zjištěné IT prostředí a Informačního Systému.** Pokud IT prostředí zajišťuje Zákazník a jakákoliv část IT prostředí nebo Informačního systému (bez ohledu na to, kdo zajišťuje IT prostředí) vyžaduje jakoukoliv akci (např. maintenance, obnovení licencí, obnovení předplatného, změna nastavení apod.), o které se Poskytovatel dozvěděl, a která není součástí Služeb, upozorní Poskytovatel Zákazníka na potřebu takového zásahu a zašle Zákazníkovi ke schválení Objednávku, která bude obsahovat popis akce, která má být provedena, počet Člověkodů nezbytných na realizaci akce a případně doplní podmínky realizace akce. V případě, že Zákazník Objednávku schválí, je uzavřena dílčí Objednávka ve smyslu čl. 1 této Smlouvy. Odmítne-li Zákazník návrh Objednávky, pak Poskytovatel není oprávněn k provedení takové akce a nenese odpovědnost za újmu, incidenty ani vady, které v důsledku odmítnutí takového návrhu a neprovedení akce vzniknou.

IX.

PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

1. **Autorská práva (software) třetích osob.** Strany výslovně berou na vědomí, že některé Služby mohou zahrnovat software poskytovaný třetími stranami. V takových případech budou na tento software uplatněny standardní podmínky a licence stanovené poskytovatelem tohoto softwaru. Zákazník se zavazuje dodržovat licenční ujednání a podmínky stanovené třetími stranami týkajícími se tohoto softwaru. Poskytovatel tímto neuděluje jakákoliv práva týkající se tohoto třetího stranou poskytovaného softwaru. Poskytovatel nepřebírá odpovědnost za žádné aspekty spojené s tímto třetími stranami poskytovaným softwarem a neposkytuje žádnou záruku ohledně jeho funkcionality, bezpečnosti nebo shody s uživatelskými potřebami.

2. **Licence k autorským dílům.** Strany se dohodly, že pokud Poskytovatel vytvoří v rámci plnění této Smlouvy autorské dílo podléhající ochraně podle Autorského zákona (včetně

počítačového programu či jiného softwaru), Zákazníkovi náleží k takovému autorskému dílu nevýhradní, časově (na celou dobu trvání majetkových práv k autorským dílům) a místně (pro celý svět) neomezená licence. Stejný rozsah licence se uplatní obdobně na jakékoliv jinak chráněná díla či databáze, které by Poskytovatel pro Zákazníka v rámci poskytování Služeb vytvořil.

3. **Rozsah licence užívání.** Licence podle čl. IX., odst. 2 zahrnuje možnost takové dílo užívat jakýmkoliv způsobem či technologickým postupem v době podpisu této Smlouvy známým (i pokud takový technologický postup bude využíván teprve v budoucnu), v jakémkoli množství a v neomezeném počtu užití, a to včetně možnosti úpravy a jiných zásahů do Zdrojových kódů nebo jakýchkoli jiných úprav či zásahů do takového autorského díla. Součástí licence je právo takové autorské dílo upravovat, dále zpracovávat, spojovat s jiným dílem či jej zařadit do díla souborného, pokud to povaha takové díla umožňuje.

4. **Zákaz zveřejnění nebo sublicencování.** Zákazník v žádném případě není oprávněn takové dílo bez souhlasu Poskytovatele zveřejňovat či dále poskytovat třetí osobě (podlicencovat), a to včetně jakékoliv entity ze Zákaznickovy Skupiny. Toto omezení trvá po celou dobu trvání licence (případně tedy i po ukončení této Smlouvy).

5. **Podklady a Dokumentace.** Poskytovatel se zavazuje při ukončení Smlouvy předat Zákazníkovi veškeré existující podklady a Dokumentaci, informace a Zdrojové kódy v souladu s podmínkami součinnosti při ukončení dle čl. 0 této Smlouvy.

6. **Ochrana práv třetích osob.** Poskytovatel se zavazuje, že při plnění této Smlouvy neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z práva autorského a práv průmyslového vlastnictví. Za případné porušení této povinnosti je vůči takovým třetím osobám odpovědný výhradně Poskytovatel. To neplatí, došlo-li k porušení autorského práva či práv průmyslového vlastnictví z důvodů na straně Zákazníka.

X.

OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

1. **Důvěrnost informací.** Strany jsou povinny chránit Důvěrné informace a zajistit, aby Důvěrné informace nebyly zneužity nebo zveřejněny bez zákonného důvodu.

2. **Dohoda o mlčenlivosti.** Ochrana Důvěrných informací je předmětem samostatné „Dohody o utajení informací“ uzavřené mezi Stranami dne 5.12.2023.

XI.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. **Ochrana osobních údajů.** Budou-li údaje, ke kterým Poskytovatel získá přístup v souvislosti s plněním smlouvy mít povahu osobních údajů ve smyslu GDPR, je Poskytovatel povinen přijmout veškerá opatření k tomu, aby nemohlo dojít k neoprávněnému přístupu k těmto Osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či jinému zneužití, a zajistit nakládání s osobními údaji v souladu s příslušnými právními předpisy na ochranu osobních údajů.

2. **Smlouva o zpracování osobních údajů.** V případě, že Poskytovatel bude mít přístup k takovým osobním údajům dle předchozího odstavce výše, bude uzavřena separátní samostatná smlouva o zpracování osobních údajů.

XII. SMLUVNÍ POKUTY

1. **Prodlení s platbou.** Poskytovatel je oprávněn požadovat na Zákazníkovi zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z nezaplacené části Ceny za každý den prodlení s jejím zaplacením.
2. **Prodlení s dodáním Služeb.** V případě prodlení s dodáním Služeb z důvodů na straně Poskytovatele v termínu dle Smlouvy, je Zákazník oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,5 % z Ceny, která je přičitatelná Službám s jejichž dodáním je Poskytovatel v prodlení, a to za každý den prodlení, avšak s maximálním omezením do výše 50% z celkové Ceny bez DPH.
3. **Specifické smluvní pokuty.** Pro některé Služby mohou být smluvní pokuty specifikovány v přílohách této Smlouvy dle podmínek dané Služby.
4. **Výjimky pro uplatnění smluvních pokut.** Právo na zaplacení smluvních pokut uplatitelných Zákazníkem nevzniká v případě, že je porušení způsobené: (i) neposkytnutím součinnosti anebo jiným prodlením Zákazníka; (ii) porušením povinností Zákazníka; (iii) v důsledku vady, za kterou Poskytovatel neodpovídá; nebo (iv) Vyšší mocí.

XIII. VYŠŠÍ MOC

1. **Oznámení Vyšší moci.** V případě, že některou ze Stran ovlivní událost Vyšší moci, oznámí tato Strana neprodleně tuto skutečnost, její povahu a rozsah druhé Straně.
2. **Odpovědnost z důvodu Vyšší moci.** Žádná ze Stran neodpovídá druhé Straně z důvodu zpoždění s plněním nebo neplnění jakéhokoli ze svých závazků plynoucích ze Smlouvy do takové míry, v jaké toto zpoždění nebo neplnění bylo způsobeno zásahem Vyšší moci, o němž Strana řádně informovala druhou Stranu, a termín plnění takového závazku bude přiměřeně prodloužen.
3. **Ukončení Smlouvy.** V případě, že takový zásah Vyšší moci přetrvává po nepřetržitou dobu delší než jeden (1) měsíc, Strany v dobré víře zahájí jednání za účelem zmírnění jeho vlivu nebo nalezení alternativního řešení, které bude spravedlivé a přiměřené. Pokud takové alternativní řešení nebude nalezeno nejpozději sto dvacet (120) kalendářních dní po dni, kdy zásah Vyšší moci nastal, může Smlouva či dotčená Objednávka ukončena tou Stranou, která nebyla postižena Vyšší mocí, s účinností po doručení písemné výpovědi Vyšší mocí postižené Straně. Takové ukončení Smlouvy neovlivní práva Stran související s jakýmkoliv porušením, k němuž došlo během zásahu Vyšší moci nebo před ukončením Smlouvy či příslušné Objednávky.

XIV. NÁHRADA ŠKODY A OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

1. **Omezení odpovědnosti.** Odpovědnost každé strany za škodu vzniklou v důsledku nebo v souvislosti s poskytováním Služeb a za smluvní pokuty je omezena na přímou škodu do výše sto procent (100 %) souhrnné Ceny, která náleží Poskytovateli za poskytování Služeb dle konkrétních Objednávek za období dvanácti (12) měsíců předcházející události, která dala vzniknout nároku na náhradu škody. Strany se dohodly, že toto omezení odráží škodu, kterou lze předvídat v době uzavření této Smlouvy s přihlédnutím ke všem okolnostem, které jsou nebo by měly být smluvním stranám známy při vynaložení náležité péče a které mohou vzniknout v důsledku porušení povinností podle této Smlouvy.
2. **Vyloučení odpovědnosti.** V maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy, bez ohledu na právní základ nároku, nebude žádná ze Stran odpovědná za jakékoli

nepřímé škody (včetně, ale bez omezení, zvláštních, náhodných nebo následných škod jakéhokoli druhu), škody za ušlý zisk nebo ušlé příjmy, přerušení provozu nebo ztrátu obchodních informací, způsobené, vyplývající nebo vzniklé v souvislosti se Smlouvou, Objednávkami, Službami, materiály nebo neplněním povinností.

3. **Zákonné důvody odpovědnosti za škodu.** Žádné ustanovení této Smlouvy nevylučuje ani neomezuje odpovědnost kterékoli ze Stran za škody, které nelze podle platných právních předpisů vyloučit nebo omezit.

XV.

POJIŠTĚNÍ

1. **Pojištění odpovědnosti.** Poskytovatel je povinen na své vlastní náklady po celou dobu platnosti této Smlouvy zajistit a zachovávat pojištění odpovědnosti v rámci pojištění podnikání u solidních a renomovaných pojišťovatelů s ročním limitem plnění ve výši alespoň 10.000.000 Kč.

2. **Doklady o pojištění.** Poskytovatel je povinen na žádost Zákazníka mu bez prodlení dodat příslušné doklady o pojištění nebo jakoukoli jinou příslušnou dokumentaci.

XVI.

TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. **Trvání Smlouvy.** Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, smlouva zaniká řádným předáním hotového díla bez vad, tedy řádným poskytnutím všech služeb dle této smlouvy.

2. **Ukončení Smlouvy.** Tato Smlouva může být ukončena:

(d) písemnou dohodou obou Stran, nebo

(e) písemným odstoupením s okamžitou účinností, v případě, že druhá Strana podstatným způsobem poruší povinnosti při poskytování konkrétní Služby podstatným způsobem.

3. **Platnost Objednávek po ukončení Smlouvy.** Ke dni ukončení Smlouvy dle tohoto čl. dojde k automatickému ukončení všech stávajících Objednávek. Žádná z Objednávek nebude platit po zrušení Smlouvy, a to bez ohledu na její trvání (včetně tedy Objednávek, resp. Služeb, uzavřených na dobu určitou).

4. **Další důvody pro ukončení.** Ukončit Smlouvu lze také pokud se Strany nedohodnou na změně Služeb z důvodu dle článku c), Poskytovatel je v takovém případě oprávněn vypovědět Smlouvu s dvouměsíční (2) výpovědní dobou.

5. **Insolvence.** Kterákoliv Strana je oprávněna od Smlouvy a/nebo Objednávky s okamžitou účinností odstoupit mimo jiné, jestliže druhá Strana podá insolvenční návrh jako dlužník nebo insolvenční soud vydá rozhodnutí o úpadku takové osoby. Strany výslovně ujednávají, že Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy dle tohoto čl. 5 vůči konkrétní společnosti náležející do Zákazníkovi Skupiny.

6. **Úhrada za ukončené Služby.** Zákazník se zavazuje uhradit Poskytovateli Cenu za Služby poskytnuté ke dni ukončení této Smlouvy a/nebo Objednávky.

7. **Ustanovení účinná i po ukončení Smlouvy.** Strany souhlasí, že následující ustanovení zůstávají aplikovatelná a účinná i po ukončení této Smlouvy: čl. 0 (IX).

8. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ, 0 (X).

9. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ, 0 (XIV).

10. NÁHRADA ŠKODY A OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI), tento čl. 7 a čl. 0 (XIX.

11. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ) a dále ustanovení určená v některé z aplikovatelných příloh.

XVII.

SOUČINNOST PŘI UKONČENÍ

1. **Součinnosti při ukončení.** Poskytovatel poskytne Zákazníkovi na jeho žádost Službu součinnosti při ukončení, která je poskytována za úplaty dle platného Ceníku spočívající zejména v součinnosti Poskytovatele pro ukončení poskytování Služeb a migrace k jinému poskytovateli (resp. osobě specifikované Zákazníkem), poskytnutí Dokumentace, Zdrojových kódů anebo informací či účast na jednáních a konzultacích za účelem předání poskytování Služeb osobě specifikované Zákazníkem (včetně nového poskytovatele) při ukončení poskytování Služeb dle této Smlouvy.

2. **Rozsah součinnosti.** Zákazník má právo na poskytování samostatné Služby součinnosti při ukončení v rozsahu 3 Člověkodů zdarma (tento rozsah platí souhrnně za celou Zákazníkovu Skupinu, nikoliv pro každou společnost náležející do Zákazníkovi skupiny zvlášť). Při překročení tohoto rozsahu je Součinnost při ukončení poskytována pouze na vyžádání Zákazníka formou Objednávky. Poptávku Zákazníka na poskytnutí Součinnosti při ukončení v rozsahu dle činností v odstavci níže může Poskytovatel odmítnout pouze ve výjimečných a odůvodněných případech, například pokud jeho kapacity v daný moment nepokryjí takovou Součinnost při ukončení, nebo pokud se Strany nedohodnou na výši Ceny součinnosti při ukončení.

3. **Obsah součinnosti.** Součinnost při ukončení se bude sestávat z činností spočívajících v přípravě a předání Informačního systému novému poskytovateli služeb v rozsahu dle domluvy či dle Objednávky (při překročení rozsahu poskytovaného zdarma). Pokud Objednávka neobsahuje žádnou specifikaci Součinnosti při ukončení, bude Součinnost při ukončení standardně obsahovat:

- a) předání aktualizované Dokumentace a Zdrojového kódu;
- b) předání seznamu platných administrátorských účtů a platných hesel k nim;
- c) předání seznamu standardních provozních úkonů pro údržbu Informačního systému;
- d) předání seznamu uzavřených Objednávek, které nebudou realizovány Poskytovatelem;
- e) předání Zákazníkovi jeho dat, které má Poskytovatel uloženy ve svých systémech a smazání takových dat po jejich předání; a
- f) předání soupisu nedokončených servisních zásahů k (předpokládanému) dni zániku Smlouvy.

XVIII.

KOMUNIKACE STRAN

1. **Jazyk komunikace.** Veškerá komunikace mezi Zákazníkem a Poskytovatelem bude probíhat v českém jazyce, není-li stranami dohodnuto, že bude probíhat v anglickém jazyce. Dokumentaci a jiné relevantní výstupy Služeb vytvářené Poskytovatelem poskytne Poskytovatel Zákazníkovi v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak.

2. **Kontaktní osoby.** Strany si pro vzájemnou komunikaci ohledně jednotlivých Služeb zvolily Kontaktní osoby. Je-li Kontaktních osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně,

není-li pro konkrétní Službu určeno jinak. Každá ze Stran je oprávněna kdykoliv oznámit druhé Straně novou Kontaktní osobu.

XIX.

ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

1. **Rozhodné právo.** Smlouva se řídí a bude vykládána v souladu s právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve smyslu pozdějších předpisů. Strany se dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před žádnými ustanoveními zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky.
2. **Řešení sporů.** Strany se zavazují řešit veškeré spory, které mezi nimi mohou vzniknout v souvislosti s prováděním nebo výkladem této Smlouvy jednáním a vzájemnou dohodou. V případě vzniku sporu zašle Strana druhé smluvní Straně písemné oznámení o existenci sporu. Po obdržení písemného oznámení jmenuje každá Strana kvalifikovaného zástupce odpovědného za jednání ve snaze vyřešit veškeré spory nebo nároky vznikající podle této Smlouvy. Strany mají za cíl, aby tyto jednání byla vedena zkušenými zástupci, kteří jsou oprávněni rozhodovat o těchto záležitostech. Zástupci se setkají a pokusí se spor vyřešit do 20 dnů od obdržení písemného oznámení. V případě vyřešení sporu během tohoto období, uzavřou strany písemnou dohodu o narovnání. Pokud se nepodaří vyřešit předmětný spor dohodou ani do 20 dnů, může být takový spor předložen jednou ze Stran věcně a místně příslušnému soudu.
3. **Příslušnost soudů.** Strany se dohodly, že veškeré spory vyplývající z této Smlouvy, nebo s ní související, budou řešeny výhradně před soudy České republiky.

XX.

OSTATNÍ UJEDNÁNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. **Zákaz převodu Smlouvy.** Strany se výslovně dohodly, že ani jedna ze Stran nepřevéde Smlouvu a práva a povinnosti z ní vyplývající na jiné osoby bez souhlasu druhé Strany. Tento souhlas není třeba na jakýkoliv převod Smlouvy a/nebo jednotlivých Objednávek na jakékoliv spřízněné osoby Poskytovatele (včetně jeho sesterských či dceřiných společností). Poskytovatel je rovněž oprávněn převést tuto Smlouvu jako celek (včetně Objednávek) bez souhlasu Zákazníka na jinou osobu v souvislosti s fúzí, akvizicí, podnikovou reorganizací nebo prodejem všeho nebo značné části svého majetku a která není přímým konkurentem druhé strany.
2. Prodávající je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly ve smyslu ustanovení § 2 e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, v platném znění.
3. Prodávající je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů minimálně do konce roku 2033. Pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší, musí ji prodávající dodržet.
4. Prodávající je povinen poskytovat 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, Auditního orgánu, Platebního a certifikačního orgánu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen umožnit výše uvedeným osobám k dokumentaci přístup, vytvořit podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout při provádění kontroly součinnost. Prodávající má také povinnost informovat kupujícího o jakýchkoli kontrolách a auditech provedených v souvislosti s projektem a na žádost kupujícího či poskytovatele dotace poskytnout veškeré informace o výsledcích a kontrolní protokoly z těchto kontrol a auditů.

5. Faktury prodávajícího musí mít všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Zejména musí obsahovat:

- a) označení účetního dokladu a jeho pořadové číslo
- b) identifikační údaje kupujícího včetně DIČ
- c) identifikační údaje prodávajícího včetně DIČ
- d) popis obsahu účetního dokladu
- e) datum vystavení
- f) datum splatnosti
- g) datum uskutečnění zdanitelného plnění
- h) výši ceny bez daně celkem
- i) sazbu daně
- j) výši daně celkem zaokrouhlenou dle příslušných předpisů
- k) cenu celkem včetně daně
- l) podpis odpovědné osoby prodávajícího
- m) přílohu - soupis doaného zboží a provedených prací oceněný podle dohodnutého způsobu
- n) předávací protokol“

6. **Zákaz započtení.** Žádná ze Stran není oprávněná jednostranně započítat jakoukoliv pohledávku vůči druhé Straně.

7. **Zákaz přebírání pracovníků.** Zákazník nesmí uzavřít zaměstnanecký nebo jiný smluvní vztah s pracovníky Poskytovatele, s nímž přijde do kontaktu, jehož předmětem bude poskytování jakýchkoli Služeb upravených touto Smlouvou. Tato povinnost trvá po dobu uzavření této Smlouvy a jeden (1) rok po skončení této Smlouvy.

8. **Neplatnost a oddělitelnost.** Pokud se kterékoliv ustanovení Smlouvy, Objednávky nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným, nicotným či jinak nevymahatelným nebo se neplatným, nicotným nebo nevymahatelným stane, tak tato skutečnost neovlivní platnost Smlouvy anebo Objednávky jako celku. V takovém případě se obě Strany zavazují nahradit neprodleně neplatné, nicotné či nevymahatelné ustanovení ustanovením platným co nejvíce odpovídajícím původnímu úmyslu Stran; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků Smlouvy, Objednávky či souvisejících ujednání.

9. **Zachování práv a nároků při jejich nevyužití.** Žádné nevyužití nebo opominutí nároku nebo práva vyplývajícího ze Smlouvy nebo Objednávky nebude vykládáno jako vzdání se nároku nebo práva, pokud tak nebude učiněno výslovně listinnou formou příslušnou Stranou. Žádné prodloužení lhůty ke splnění povinnosti nebo jiného úkonu předpokládaného Smlouvou nebo Objednávkou nebude vykládáno jako prodloužení lhůty ke splnění jakékoliv jiné povinnosti nebo jiného úkonu, ledaže je přímo dotčen takovým prodloužením.

10. **Platnost a účinnost.** Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Je možné ji měnit či doplňovat pouze formou písemných, číslovaných dodatků.

11. **Vyhotovení.** Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazyce, z nichž každá Strana obdrží po jednom z nich.

12. **Dodatky.** Jakékoliv dodatky této Smlouvy mohou být vyhotoveny jen písemně.

13. **Podpisy.** Strany prohlašují, že si Smlouvu přečetli, plně jí porozuměli a souhlasí s jejím obsahem, který je výrazem jejich pravé, svobodné vůle. Na důkaz tohoto připojují své podpisy. Pro vyloučení pochybností Strany uvádějí, že za písemnou formu považují rovněž Strany souhlasí, že elektronický podpis má stejnou právní váhu a platnost jako podpis vlastní rukou.

14. **Přílohy.** Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – 01A_Služby SLA

Příloha č. 2 – Dohoda o mlčenlivosti

Příloha č. 3 – Specifikace předmětu plnění - technické podmínky

V Praze: 5.12.2023

V Praze: 5.12.2023

Zákazník:

Poskytovatel:


Jméno: Dušan Procházka

Funkce: Jednatel společnosti


Jméno: EMIL VAŘEKA

Funkce: Jednatel

TABULKA SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

v rámci zadávacího řízení s názvem:

„Digitalizace společnosti Galileo Corporation s.r.o.“

logický celek:

„Finance“

1. ZÁKLADNÍ POPIS

Modul Finance jako součást podnikového software bude klíčový pro správu finančních operací, plánování a řízení cashflow a automatických fakturací. Pro maximální efektivitu a správnou funkci tohoto modulu finance je důležité zajistit, že všechny jeho funkce byly plně integrovány nejen mezi sebou, ale i s ostatními systémy používanými v organizaci. Tím se zajišťuje, že finanční data jsou konzistentní napříč celou firmou a že manažerská rozhodnutí lze činit na základě spolehlivých a aktualizovaných informací.

1.1 FINANČNÍ PLÁNY

Finanční plány a rozpočty by měly zohledňovat jak výnosy a náklady, tak příjmy a výdaje. Výnosy a náklady jsou důležité pro určení ziskovosti z obchodních aktivit, zatímco příjmy a výdaje nabízejí širší pohled na finanční zdraví firmy.

Tato funkce umožňuje uživatelům vytvářet, přezkoumávat a aktualizovat finanční plány pro různé časové úseky, jako jsou měsíce nebo roky. Umožňuje detailní rozpad nákladů podle různých středisek nebo oddělení, což pomáhá manažerům lépe sledovat a kontrolovat náklady. Finanční plánování umožňuje stanovit cíle pro příjmy a výdaje, přičemž detailní rozbor podle středisek umožňuje mikro-management rozpočtů. To může pomoci identifikovat konkrétní oblasti, kde je možné snížit náklady, kde investice přinášejí největší návratnost, nebo jak efektivně alokovat zdroje.

1.2 CASHFLOW

Správa cashflow zahrnuje monitorování, analýzu a optimalizaci příchozích a odchozích peněžních toků. Prediktivní analýza cashflow může pomoci předvídat budoucí peněžní potřeby a příležitosti. Efektivní správa cashflow zajišťuje, že firma má dostatek kapitálu k pokrytí svých operativních nákladů, investic a potenciálních krizových situací. To také umožňuje včasnou reakci na tržní příležitosti.

1.3 CONTROLLING

Controlling umožňuje kontinuální porovnávání skutečného finančního výkonu s plány a standardy. Odhaluje odchylky a umožňuje provádět korektivní akce v reálném čase. Pomáhá

zvyšovat efektivitu a produktivitu tím, že identifikuje oblasti zlepšení, minimalizuje plýtvání zdroji a zvyšuje rentabilitu. Pomáhá také při rychlé adaptaci na měnící se tržní podmínky.

1.4 FAKTURACE

Automatizovaná a manuální fakturace urychluje procesy účtování a snižuje riziko chyb. Integrace s účetními systémy jako je POHODA zjednodušuje správu, sledování a vymáhání plateb. Rychlejší fakturační cykly mohou zlepšit cashflow tím, že zkracují dobu, po kterou jsou finanční prostředky vázány ve formě nezaplacených faktur. To také zlepšuje vztahy se zákazníky díky větší transparentnosti a snižuje administrativní zátěž.

Integrace těchto funkcí s obchodními operacemi a dalšími systémy je klíčová. Když jsou data konzistentní a aktualizovaná napříč systémy, vedení může činit informovaná rozhodnutí založená na komplexním pohledu na podnik. To může vést k inovacím, efektivnějšímu řízení zdrojů, a v konečném důsledku k většímu tržnímu podílu a ziskovosti.

Systémové požadavky:

- Integrace s SW Pohoda, popř. s dalšími systémy zadavatele
- Uživatelská rozhraní pro uživatele s různými rolemi a úrovněmi přístupu k datům

2. ZÁKLADNÍ POŽADAVKY

Modul finance musí obsahovat následující funkcionality:

2.1 FINANČNÍ PLÁNY

- integrované nástroje pro pomoc při vytváření a správě finančních plánů
- funkce pro vytváření finančních prognóz a rozpočtů
- analytické nástroje a finanční modely, které pomáhají vytvářet a simulovat dlouhodobé finanční plány a scénáře
- databáze podpůrných dokumentů pro relevantní plánování
- plánování na úrovni jednotlivých středisek

2.2 CASHFLOW

- evidence a sledování nákladů a výnosů, příjmů a výdajů
 - schopnost zaznamenávat a sledovat platby od zákazníků
 - nástroje plánované fakturace
- nástroje prediktivní analýzy se zapojením AI
- účty ve více měnách, kurzovní ztráty
- robustní zabezpečení dat
- přístup k datům v reálném čase
- finanční reporty

2.3 CONTROLLING

- poskytuje strategický přehled a kontrolu nad finančními aspekty
- vytváření rozpočtu a prognózování - finanční controlling pomáhá určit, jaké prostředky by měly být věnovány jednotlivým marketingovým kampaním, obchodním týmům nebo prodejním aktivitám, a předpovídá budoucí příjmy na základě historických dat z CRM
- kontinuální porovnávání skutečného finančního výkonu s plány

- rizikový management - Identifikace a hodnocení potenciálních finančních rizik v zákaznických vztazích, jako jsou neplátiči nebo kolísání tržeb z důvodu zákaznické nevěrnosti

2.4 FAKTURACE

- automatické generování faktur na základě nastavených poplatků a smluv
- automatické odesílání faktur po schválení ze strany účetního oddělení
- automatická upozornění a notifikace
 - splatnosti faktur
 - neuhrazené částky
- víceměnová podpora
- správa poplatků a dalších opakovaných plateb
- reporting a analýza – generování near-real time reportů o fakturačních datech

3. PROHLÁŠENÍ DODAVATELE

Já (my) níže podepsaný (i) Emil Vařeka čestně prohlašuji (eme), že výše uvedené údaje jsou pravdivé, a že dodavatel Intelisens s.r.o. v případě jeho výběru zadavatelem v předmětné veřejné zakázce dodá zboží přesně dle technických a obchodních podmínek ve své nabídce.

V Praze dne 5.12.2023

.....
Mgr. Emil Vařeka, Jednatel

(Jméno, Příjmení, Podpis a pozice osoby oprávněné jednat za dodavatele)

TABULKA SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

v rámci zadávacího řízení s názvem:

„Digitalizace společnosti Galileo Corporation s.r.o.“

logický celek:

„Lead management“

1. ZÁKLADNÍ POPIS

Část CRM systému, který se týká lead managementu, má vést ke správě, sledování a optimalizaci „leadů“ a potenciálních zákazníků. Tento modul bude sledovat potenciální zákazníky od prvního kontaktu až po jejich přeměnu v zákazníky skutečné. Tento modul je dělen do tří fází.

V první fázi se bude pracovat s leady. Na to bude navazovat práce s příležitostmi a proces vytváření nabídky „na míru“, která bude efektivně a rychle odeslána. Finálním krokem této části bude vznik a evidence objednávky. S tím se pojí také vytváření smlouvy, která bude automaticky odeslána klientovi k prostudování a podpisu.

Cílem této části CRM systému bude maximalizovat pravděpodobnost, že potenciální klienti se nakonec stanou spokojenými platícími zákazníky.

1.1. LEADY

První fáze modulu Lead managementu, která se zabývá leady, bude obsahovat následující klíčové komponenty a automatizace.

1.1.1. GENEROVÁNÍ LEADŮ

- Hromadný vznik záznamů obsahující informaci o kampani, která je cílená na určitou kategorii potenciálních nebo stávajících klientů.
- Automatický vznik leadu vygenerovaný na základě poptávky z webového formuláře.
- Integrace se službami, které poskytují nástroje o sledování návštěvnosti webových stránek společnosti (např. Leadycz)
- Integrace s call centrem (Daktela) v případě příchozích hovorů od potenciálních zákazníků.
- Manuální vznik leadu, který vzniká na základě doporučení a to buď od interních zaměstnanců firmy Galileo Corporation s.r.o. nebo z externích zdrojů.

1.1.2. SPRÁVA LEADŮ

- Asistentky budou umět leady segmentovat na základě zadaných kritérií:
 - Geografie
 - Konzultant
 - Již prodaný produkt
 - Nabízený produkt
 - Konkurence
 - Marketingová kampaň
 - Datum opětovného navolání
 - Datum posledního kontaktu
- Asistentky uvidí historii komunikace a mají nástroj, jak přidat záznam o hovoru.
- Asistentka zaznamená kontakty a relevantní informace o leadu.

- Asistentka bude mít nástroj, jak lead vyřadit nebo odložit a zadat důvod neúspěšného navolání schůzky.

1.1.3. KVALIFIKACE A DISTRIBUCE LEADŮ

- Lead se po úspěšné domluvě schůzky kvalifikuje a přemění v příležitost.
- Kvalifikovaný lead se automaticky předá odpovídajícímu konzultantovi na základě geografické příslušnosti.

1.2. NABÍDKY

Druhá fáze Lead managementu pracuje s příležitostmi, v rámci, kterých dochází k posílání nabídek. Musí mít následující součásti.

1.1.4. PLÁNOVÁNÍ A VYKAZOVÁNÍ SCHŮZEK

- Asistentka na příležitosti bude zadávat schůzku, kterou konzultant uvidí ve svém Outlook kalendáři.
- Konzultant vidí schůzky ve své aplikaci, umí schůzku přeplánovat, zrušit nebo vykázat.
- Konzultant zaznamenává výsledek schůzky.
- Konzultant umí dát asistentce vědět, že potřebuje schůzku přeplánovat.
- Konzultant umí rozlišovat schůzky podle typu.
- Konzultant má přehled o hovorech asistentky – navolání zákazníka.

1.1.5. ZASÍLÁNÍ NABÍDKY

- Ruční zasílání nabídky
 - Konzultant zadá, na jaký produkt chce nabídku odeslat.
 - Konzultant zadá datum, do kdy chce nabídku odeslat.
 - Konzultant zadá, kdy se má zákazníkovi ozvat na výsledek nabídky.
 - Asistentka dostává informaci, na co a kdy má poslat nabídku.
 - Asistentka má šablony nabídek s možností úprav dle potřeb.
 - Asistentka odesílá nabídku přímo ze CRM systému.
 - Odeslaná nabídka se v CRM systému uloží a zaznamená se datum odeslání.
- Automatické zasílání nabídek
 - Konzultant přes aplikaci zadává nezbytné informace (produkty, doplňující text, kontrola kontaktu) a automaticky odesílá nabídku ve formě PDF.
 - Konzultant zadá, kdy se má zákazníkovi ozvat na výsledek nabídky.
 - V CRM systému se uloží a zaznamená se datum odeslání.

1.1.6. UZAVŘENÍ OBJEDNÁVKY A ODESLÁNÍ REPORTU

- Konzultant vidí ve svém kalendáři úkoly, kdy má zavolat na výsledek nabídky.
- Po akceptování nabídky vyplní v aplikaci nezbytné údaje a automaticky se odešle emailem report o uzavřené objednávce.

1.1.7. SPRÁVA PŘÍLEŽITOSTÍ

- Konzultant vidí své rozpracované příležitosti v aplikaci.
- Konzultant umí údaje na příležitosti měnit.
- Konzultant umí založit příležitost.
- Konzultant si umí posunout datum, kdy má volat na výsledek schůzky a vytvořit si tak úkol v kalendáři.
- Konzultant umí příležitost zavřít a zadat informaci o důvodu a konkurenci.

1.3. OBJEDNÁVKY

Třetí fáze modulu Lead management eviduje přijaté objednávky a generuje smlouvy. Musí obsahovat tyto funkcionality.

- Objednávka vzniká automaticky z příležitosti.
- Lze vytvořit objednávku na zkoušku, tedy objednávku, kdy zákazník produkt vyzkouší a po určeném časovém úseku konzultant kontaktuje zákazníka.
- Musí být zajištěna integrace se stávajícím systémem Dynamics CRM2011.
- Definují se šablony smluv.
- Na základě objednávky se automaticky vytváří smlouva a odesílá se zákazníkovi.
- Zaznamenává se potvrzení smlouvy zákazníkem.
- Sleduje se postup objednávky od objednání, přes podpis smlouvy, po dodání.

2. POŽADAVKY NA UŽIVATELSKÉ ROZHRAŇÍ

Modul Lead management bude využíván různými typy uživatelů s různými rolemi a úrovněmi přístupu. Je nezbytné, aby pro jejich potřeby bylo vytvořeno rozhraní, které umožňuje efektivní a snadný přístup a obsluhu systému.

2.1. ASISTENTKY

- Asistentky budou pracovat ve webovém rozhraní s aplikací, která je založena na definovaném datovém modelu.
- Potřebují zobrazení, které si mohou sami přizpůsobit svým aktuálním potřebám.
- Vidí data napříč organizací.

2.2. KONZULTANTI

- Konzultanti potřebují aplikaci, která je využitelná v mobilním zařízení nebo tabletu.
- Důraz bude kladen na výkon a konektivitu aplikace.
- Aplikace musí být přizpůsobitelná prodejním scénářům, které se mohou od sebe nepatrně lišit v závislosti na prodávaných produktech
- Bude potřeba větší flexibility v designu aplikace, aby odrážela specifické potřeby konzultantů v závislosti na produktech, které nabízejí
- Vidí data, které jsou mu přiřazena.

3. PROHLÁŠENÍ DODAVATELE

Já (my) níže podepsaný (í) Emil Vařeka čestně prohlašuji (eme), že výše uvedené údaje jsou pravdivé, a že dodavatel Intelisens s.r.o. v případě jeho výběru zadavatelem v předmětné veřejné zakázce dodá zboží přesně dle technických a obchodních podmínek ve své nabídce.

V Praze dne 5.12.2023

Mgr. Emil Vařeka, Jednatel

(Jméno, Příjmení, Podpis a pozice osoby oprávněné jednat za dodavatele)

TABULKA SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

v rámci zadávacího řízení s názvem:

„Digitalizace společnosti Galileo Corporation s.r.o.“

logický celek:

„Marketing“

1. ZÁKLADNÍ POPIS

Modul marketing bude mít za cíl maximalizovat efektivitu marketingových kampaní a bude obsahovat následující klíčové komponenty.

1.1. CENTRÁLNÍ SBĚR DAT

- Data se budou shromažďovat a spravovat na jednom místě a integrovat s daty CRM.
- Bude zajištěna kompatibilita s širokou škálou datových zdrojů.

1.2. SEGMENTACE A CÍLENÍ

- Na základě shromážděných dat se budou efektivně segmentovat zákazníci do specifických skupin na základě různých kritérií.
 - Demografické údaje
 - Typ zákazníka
 - Chování zákazníka
 - Další údaje v systému
- Budou se vytvářet segmenty zákazníků pomocí interaktivního rozhraní, které umožní vybírat různá kritéria a filtry.
- Segmentace se použije pro vytváření personalizovaných marketingových kampaní, produktové nabídky a komunikační strategie.
- Do vytváření sofistikovaných segmentů se zapojí umělá inteligence. To umožní předpovídat chování zákazníka a efektivní zacílení kampaně. K tomu budou využity následující prediktivní modely:
 - Životní hodnota zákazníka
 - Nástroj zahrne historické údaje o prodeji, frekvence nákupu, výše objednávky, délka vztahu se zákazníkem a dalších relevantních informací a vytvoří model pro výpočet životní hodnoty pro každého zákazníka.
 - Doporučení produktů
 - Na základě historických nákupů, nabízených produktů, zákaznických interakcí a dalších metrik se bude předpovídat, jaké produkty bude chtít zákazník koupit.
 - Zákazník na odchodu
 - Výpočet pravděpodobnosti odchodu zákazníka se bude vypočítávat na základě údajů o zákaznickém chování jako je frekvence používání služby, historie interakcí, zpětné vazby a dalších relevantních faktorů.
 - Na zákazníky s vysokým rizikem odchodu bude upozorněno a tím firmě umožní podniknout preventivní opatření jako je cílená komunikace, speciální nabídky a zlepšení zákaznického servisu.

1.3. CESTA ZÁKAZNÍKA

Tato část modulu Marketing bude sledovat kompletní zkušenost, kterou má zákazník s firmou Galileo Corporation, s.r.o. od počátečního zájmu po finální nákup, dále pak následnou interakci se zákaznickým servisem a opakované objednávky. Cesta zákazníka musí splňovat následující požadavky:

- Bude možnost identifikovat klíčové body kontaktu zákazníka a firmy.
- Bude nastavena automatizace marketingových kampaní.
 - Zaměření na stávající klienty.
 - Zaměření na potenciální klienty
- Bude možnost nastavit personalizovaný obsah zpráv nebo nabídek pro zákazníka.
- Na základě sledování interakcí zákazníků se bude přidělovat priorita leadům.
- Půjde spravovat a koordinovat marketingové kampaně napříč různými kanály.

1.4. SPRÁVA MARKETINGOVÝCH AKCÍ

Součástí marketingové strategie bude správa událostí a webinářů, které budou mít za cíl posílit vztahy se zákazníky nebo sdílet důležité informace. Bude vytvořen nástroj, který bude umět tyto akce naplánovat, propagovat a spravovat a bude umět tyto následující funkcionality:

- Organizátoři vytvoří a naplánují událost, nastaví datum a čas, řečníky a další nezbytnou agendu.
- Účastníci se se budou moci zaregistrovat přes registrační formuláře.
- Organizátoři budou mít přehled o zaregistrovaných účastnících. Bude mít možnost jim automaticky událost připomínat nebo registraci potvrdit.
- Organizátoři mohou sledovat účast a interakce účastníků.
- Bude automatizována komunikace s účastníky po události, například se poskytne materiál, požádá se o zpětnou vazbu, nabídne speciální nabídka a další kroky

2. PROHLÁŠENÍ DODAVATELE

Já (my) níže podepsaný (í) Emil Vařeka čestně prohlašuji (eme), že výše uvedené údaje jsou pravdivé, a že dodavatel Intelisens s.r.o. v případě jeho výběru zadavatelem v předmětné veřejné zakázce dodá zboží přesně dle technických a obchodních podmínek ve své nabídce.

V Praze dne 5.12.2023



Mgr. Emil Vařeka, Jednatel

(Jméno, Příjmení, Podpis a pozice osoby oprávněné jednat za dodavatele)

TABULKA SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

v rámci zadávacího řízení s názvem:

„Digitalizace společnosti Galileo Corporation s.r.o.“

logický celek:

„Obchod“

Zadavatel upozorňuje, že dodavatel musí být schopen realizovat implementaci systému bez narušení obchodního procesu.

Dodavatel současně se svou nabídkou předloží návrh k zajištění trvalé podpory při provozu systému .

Zadavatel v rámci realizace předmětu zakázky poskytne součinnost při napojení na stávající systémy.

1. ZÁKLADNÍ POPIS

Modul "Obchod" představuje integrální komponentu systému CRM, esenciální pro strategické plánování obchodních aktivit, stimulaci a evaluaci konzultantů, stejně jako pro procesy jejich odměňování. Jeho implementace napomůže automatizaci procesů spojených se smlouvami. Navíc tento modul poskytne uspořádaný přehled o katalogu poplatků a umožní jejich efektivní kontrolu. Struktura modulu "Obchod" se tedy bude konstitovat pěti klíčovými segmenty: Cíle, Provize, Hodnocení obchodníků, Smlouvy a Poplatky.

1.1. CÍLE

První část modulu Obchod bude sloužit k nastavování konkrétních cílů pro jednotlivé konzultanty, aby firma lépe definovala obchodní směřování a strategii. Má motivovat konzultanty k lepším výkonům a pomoci předvídat jejich výkonnost.

- Bude možnost vytvářet cíle pro různé období platnosti.
- Bude možnost nastavit si vlastní metriky, podle kterých můžeme sledovat výkon.
- Jednotlivé cíle se budou moct přiřazovat konkrétním konzultantům nebo týmu konzultantů.
- Bude možnost sledovat aktuální aktivní cíle.
- Cíle se budou revidovat a aktualizovat.

1.2. ÚKOLY

Systém musí obsahovat nástroje pro manažery pro efektivní úkolování konzultantům v terénu napříč produktovými divizemi.

- Systém umožní přiřadit úkoly/sady úkolů jednotlivým obchodním zástupcům nebo celým týmům, včetně termínů splnění a priorit.
- Lze definovat a spravovat šablony pro běžné úkoly k opakovanému použití.
- Úkoly se mohou týkat jednotlivých zákazníků nebo různých skupin zákazníků.
- Systém má možnost nastavení notifikací k úkolům.
- Obchodní zástupce má nástroj na zaznamenávání plnění úkolů.

1.3. PROVIZE

V části Provize se budou definovat různé druhy provizních schémat a automatizovat výpočet provizí na základě uzavřených obchodů s možností manuální úpravy.

- Lze nastavit provizní schémata, kde se bude definovat různé typy provizí.
- Provizní schémata se přiřadí jednotlivým konzultantům.
- Automaticky se na měsíční bázi vypočte provize, která má být konzultantovi vyplacena.
- Provize se budou vypočítávat na základě faktur, popř. dalších metrik

1.4. HODNOCENÍ OBCHODNÍKŮ

Hodnocení obchodníků je další částí modulu Obchod a bude obsahovat srovnávací nástroje pro porovnání výkonnosti konzultantů v rámci týmů nebo celé firmy.

- Bude možnost sledovat, jak se konzultanti blíží k dosažení prodejních cílů.
- Bude možnost sledovat metriky, na jejichž základě půjde porovnávat jednotlivé konzultanty (počet úspěšných/neúspěšných schůzek, počet poslaných nabídek, počet uzavřených objednávek, porovnání tržeb podle konzultantů).

1.5. SMLOUVY

Tato část umožní firmě spravovat a sledovat smlouvy s jejími zákazníky.

- Na základě šablony smlouvy a informací získaných se CRM systémem se smlouva vygeneruje automaticky.
- Před odesláním smlouvy k podpisu bude nastavena fáze revize.
- Po schválení smlouvy bude automaticky odeslána zákazníkovi k podpisu.
- Bude umožněno sledovat důležité termíny v cyklu smluv mezi firmou a zákazníkem.
- Bude se sledovat, zda byla smlouva zákazníkem přijata a podepsána.

1.6. POPLATKY

V části Poplatky je nutné sledovat pravidelné platby v souvislosti s uzavřenými smlouvami.

- Pro produkty se bude moci definovat výše poplatku.
- Poplatek se bude moci definovat ve spojitosti se smlouvami, aby se dalo sledovat poplatky v rámci smluvního vztahu.
- Bude se moci sledovat poplatky v rámci obchodního vztahu.

1.7. SYSTÉMOVÉ POŽADAVKY

- Integrace se stávajícími systémy
- Modul Obchod poskytne uživatelské rozhraní pro několik typů uživatelů s různými rolemi a úrovněmi oprávnění přístupu k datům

2. PROHLÁŠENÍ DODAVATELE

Já (my) níže podepsaný (í) Emil Vařeka čestně prohlašuji (eme), že výše uvedené údaje jsou pravdivé, a že dodavatel Intelisens s.r.o. v případě jeho výběru zadavatelem v předmětné veřejné zakázce dodá zboží přesně dle technických a obchodních podmínek ve své nabídce.

V Praze dne 5.12.2023



Mgr. Emil Vařeka, Jednatel

(Jméno, Příjmení, Podpis a pozice osoby oprávněné jednat za dodavatele)

TABULKA SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

v rámci zadávacího řízení s názvem:

„Digitalizace společnosti Galileo Corporation s.r.o.“

logický celek:

„Reporting“

1. ZÁKLADNÍ POPIS

Na data získané ze CRM systému musí navazovat účinný nástroj, který umožní sledovat práci ve firmě na několika úrovních. Reporting se bude lišit v závislosti na pozici ve firmě. Musí zvýšit informovanost, zlepšit strategické plánování a pomoc každodenní operativě různých oddělení. Reporting bude vytvářen na těchto úrovních: CEO, Obchod, Servis, Výroba, Výrobní ředitel, Marketing.

1.1. OBCHOD

1.1.1. KONZULTANT

- Bude mít přehled o svých prodejních výsledcích v near-real time.
- Prodejní výsledky lze rozdělit podle kategorií:
 - Produkt
 - Geografie
- Uvidí své cíle a postup dosahování stanovených cílů.

1.1.2. OBCHODNÍ ŘEDITEL

- Potřebuje mít přehled o práci konzultantů
 - Bude mít přehled o prodejních výsledcích v reálném čase podle jednotlivých konzultantů
 - Bude moci sledovat postup dosahování jednotlivých cílů podle jednotlivých konzultantů
 - Uvidí počet schůzek konzultantů
 - Uvidí počet příležitostí
 - Uvidí počet objednávek
 - Schůzky, příležitosti a objednávky umí filtrovat podle konzultanta, času, stavu a produktu
 - Uvidí konverzní poměry mezi schůzkami/příležitostmi a objednávkami.
 - Uvidí délku trvání od vzniku příležitosti po podání nabídky až po uzavření příležitosti
- Potřebuje mít přehled o vývoji leadů včetně zdrojových kampaní.
- Potřebuje mít přehled o práci asistentek, které kontaktují telefonicky potenciální zákazníky nebo stávající zákazníky na domluvu schůzky.
 - Uvidí úspěšnost hovorů.
 - Uvidí důvody neúspěchu hovorů.
 - Uvidí rozdělení hovorů podle kritérií:
 - Čas
 - Asistentka, která schůzky navolává
 - Geografie
 - Konzultant, kterému se schůzka navolává
 - Stav

1.2. SERVIS

1.1.3. SERVISNÍ TECHNICI

- Budou mít možnost sledovat vlastní výkon.
 - Doba strávená na vyřešení problému.
 - Čas strávený přejezdy mezi servisními zásahy
 - Úspěšnost v řešení problémů

1.1.4. SERVISNÍ ŘEDITEL

- Bude mít možnost sledovat klíčové ukazatele výkonu celého servisního oddělení a pak jednotlivých servisních techniků.
 - Doba řešení problému
 - Produktivita zaměstnanců
- Bude mít možnost sledovat dodržování SLA.

1.3. VÝROBA

1.1.5. ZAMĚSTNANCI VÝROBY

- Budou mít možnost sledovat vlastní výkon.

1.1.6. VÝROBNÍ ŘEDITEL

- Bude mít srovnání výrobního plánu vůči reálnému stavu.
- Bude mít přehled o počtu výrobků, které je možno vyrobit z dostupného množství součástek na skladě. Bude možnost filtrovat podle typu výrobku a lokality.
- Bude mít přehled o všech skladových zásobách s možností filtrace
- Bude moci sledovat objednávky materiálu podle stavu.
- Bude mít přehled o cashflow.
- Bude mít přehled o dodávkách předmontovaných bloků od externího dodavatele.

1.4. MARKETING

1.1.7. MARKETINGOVÝ ŘEDITEL

- Bude mít možnost sledovat aktuální marketingové akce.
- Bude mít možnost sledovat efektivitu marketingových akcí.
- Bude mít možnost sledovat investované prostředky.

1.5. CEO

- CEO bude mít přístup ke všem výše uvedeným reportům.

2. ZABEZPEČENÍ A ROLE

- K jednotlivým reportům budou uživatelé přistupovat s různou úrovní oprávnění a rolemi.
- Musí být zabezpečeno, aby uživatel měl kontrolovaný přístup s daty na na úrovni uživatelů a týmů nebo celé organizace.

3. UŽIVATELSKÉ ROZHRANÍ

- Pracovníci v terénu musí mít přístup k reportům ve své mobilní aplikaci.
- Reporty musí být interaktivní a umožnit procházení na různých úrovních detailů.

4. PROHLÁŠENÍ DODAVATELE

Já (my) níže podepsaný (i) Emil Vařeka čestně prohlašuji (eme), že výše uvedené údaje jsou pravdivé, a že dodavatel Intelisens s.r.o. v případě jeho výběru zadavatelem v předmětné veřejné zakázce dodá zboží přesně dle technických a obchodních podmínek ve své nabídce.

V Praze dne 5.12.2023



Mgr. Emil Vařeka, Jednatel

(Jméno, Příjmení, Podpis a pozice osoby oprávněné jednat za dodavatele)

TABULKA SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

v rámci zadávacího řízení s názvem:

„Digitalizace společnosti Galileo Corporation s.r.o.“

logický celek:

„Servis“

Zadavatel upozorňuje, že dodavatel musí být schopen realizovat implementaci systému za dodržení běžného provozu práce servisního technika v terénu a nepřerušeno plnění dodávek instalačních, servisních a reklamačních úkonů.

1. ZÁKLADNÍ POPIS

Modul servisu, který je navržen k efektivnímu řízení sítě servisních techniků, bude hrát klíčovou roli v koordinaci, plánování a správě technických prací a zásahů. Zde jsou některé klíčové funkce a výhody, které by tento systém měl nabídnout:

1.1 PLÁNOVÁNÍ A ROZVRHOVÁNÍ

Modul bude mít vestavěné nástroje pro plánování a rozvrhování, které umožní manažerům a koordinátorům přiřazovat úkoly a zásahy technikům na základě jejich dostupnosti, umístění, odbornosti a dalších relevantních faktorů. To také zahrnuje možnost plánování opakovaných nebo rutinních servisních kontrol.

1.2 SLEDOVÁNÍ A KONTROLA

Pro aktivní monitorování práce techniků bude modul vybaven funkcemi pro sledování času, které zaznamenávají čas strávený na jednotlivých úkolech, stejně jako schopnost sledovat polohu techniků v reálném čase, což pomůže v efektivním rozvrhování a řízení práce servisních techniků.

1.3 SPRÁVA ÚKOLŮ A ZÁSAHŮ

Tento systém by měl umožnit správu všech typů zásahů, včetně předinstalace, instalace, profylaxe a po-instalačního servisu. To zahrnuje trasování, přidělování, vykonávání a dokončování servisních úkolů a instalací.

1.4 KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE

Integrované komunikační nástroje umožní hladkou komunikaci mezi techniky, manažery a zákazníky. To může zahrnovat vše od jednoduchých textových zpráv a e-mailů po pokročilé funkce pro sdílení souborů a spolupráci v reálném čase.

1.5 DOKUMENTACE A VYÚČTOVÁNÍ

Důležitou součástí bude také správa dokumentů, kde budou technici moci nahrávat reporty o dokončených pracích, použitém materiálu, vystavených fakturách atd. To pomůže nejen v udržení transparentnosti a accountability, ale také v zjednodušení procesu vyúčtování a fakturace.

1.6 ANALÝZA A REPORTY

Modul bude poskytovat podrobné analýzy a reporty, které pomohou identifikovat oblasti pro zlepšení, sledovat výkonnost servisních techniků, a analyzovat data pro strategické rozhodování.

1.7 INTEGRACE S JINÝMI SYSTÉMY

Aby byl modul skutečně efektivní, měl by se snadno integrovat s jinými podnikovými systémy, jako jsou CRM (Customer Relationship Management), ERP (Enterprise Resource Planning), a další, aby se zajistila hladká výměna dat a informací.

Implementací takového komplexního modulu servisu může organizace zvýšit efektivitu svých servisních operací, zlepšit spokojenost zákazníků díky rychlejší a efektivnější službám a zároveň zlepšit interní procesy a produktivitu svých zaměstnanců.

Modul servis počítá s 2-3 hlavními rolemi, manažer/koordinátor plánování a servisní technik. Servisní technik bude v terénu pracovat s tablety, prostřednictvím kterých budou sdílet stav zakázek a finanční vyúčtování servisních úkonů v reálném čase.

Systémové požadavky:

- Propojení s ostatními moduly (výroba, sklady, obchod...)
- Konektivita pomocí WiFi
- Specifické uživatelské rozhraní pro práci s tablety v terénu
- Nástroje mapy a plánování tras
- Uživatel v roli operátora má přístup k datům svých výjezdů
- Uživatel v roli manažera/koordinátora má přístup k datům v rámci celé organizace

2. ZÁKLADNÍ FUNKČNÍ POŽADAVKY

2.1 ROLE MANAŽERA SERVISNÍCH TECHNIKŮ

- Nástroje pro plánování a přidělování zdrojů v krátkodobém, střednědobém i dlouhodobém horizontu
- Monitoring a reporting práce techniků a plánování servisních zásahů
 - Správa servisních metrik (doby reakce, doba opravy...)
 - Zpětná vazba od zákazníka
 - Čas strávený na výjezdu
 - Efektivita přejezdů
- Správa znalostní báze interní a externí

2.2 ROLE KOORDINÁTORA SERVISNÍCH TECHNIKŮ

- Řízení i přiřazování servisních požadavků s ohledem na dostupnost technika a jeho specializaci
 - manuální
 - automatické s využitím AI

- Automatická notifikace zákazníka o plánované servisní návštěvě
- Nástroje pro efektivní plánování výjezdů a přejezdů mezi zákazníky
- Nástroje pro sledování a plánování vytíženosti techniků
- Nástroje pro sledování a rezervaci servisních přístrojů a vybavení
- Nástroje pro sledování dostupnosti náhradních dílů a materiálu s přesahem do plánování objednávek materiálu

2.3 ROLE SERVISNÍHO TECHNIKA

- Navigace po optimální trase přejezdu
- Nástroj pro zadání nového servisního požadavku v terénu
- Systém vykazování výjezdů v reálném čase s využitím tabletů
 - digitální protokoly a formuláře
 - elektronické podpisy zákazníka
- Nástroj pro spuštění automatické fakturace
- Proces rezervace servisních přístrojů a vybavení
- Nástroj na sledování dostupnosti náhradních dílů a materiálu
- Proces automatického vyskladnění dílů a materiálu pro instalaci a servis
- Přístup do znalostní databáze

3. PROHLÁŠENÍ DODAVATELE

Já (my) níže podepsaný (í) Emil Vařeka čestně prohlašuji (eme), že výše uvedené údaje jsou pravdivé, a že dodavatel Intelisens s.r.o. v případě jeho výběru zadavatelem v předmětné veřejné zakázce dodá zboží přesně dle technických a obchodních podmínek ve své nabídce.

V Praze dne 5.12.2023



Mgr. Emil Vařeka, Jednatel

(Jméno, Příjmení, Podpis a pozice osoby oprávněné jednat za dodavatele)

TABULKA SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

v rámci zadávacího řízení s názvem:

„Digitalizace společnosti Galileo Corporation s.r.o.“

logický celek:

„Technická podpora“

Systém technické podpory musí zajišťovat základní úroveň podpory 24/7 a další úrovně pak dle nasmlouvaných SLA s jednotlivými zákazníky.

1. ZÁKLADNÍ POPIS

Modul technické podpory, který je součástí komplexního informačního systému, představuje klíčový nástroj pro efektivní řízení a řešení technických problémů, které mohou nastat v hardware/software dodávaných produktů. Tento modul je specificky navržen s ohledem na diagnostiku problémů a správu databáze opakujících se chyb, aby se zvýšila celková účinnost a reaktivita technické podpory.

Modul je navržen tak, aby byl kompatibilní a mohl se integrovat s externími diagnostickými nástroji nebo softwarem. Tato integrace umožňuje automatické shromažďování diagnostických dat a informací o stavu zařízení v reálném čase.

Přístup k databázi chyb je omezen na autorizované uživatele, což zajišťuje bezpečnost dat a informací. Tito uživatelé mohou být interní technici, manažeři technické podpory nebo jiní důležití stakeholderi. Současně modul obsahuje rozhraní pro přístup zákazníků a omezenou správu jejich vlastních dat a zakládání a sledování supportních ticketů.

Přes modul technické podpory lze sledovat a zaznamenávat všechny incidenty nebo problémy, které nastanou v rámci konkrétního hardware. To zahrnuje automatické zaznamenávání chyb, pádů systému nebo jiných technických problémů. V případě detekce problému může systém automaticky upozornit technický tým nebo příslušného technika a poskytnout rychlou odpověď prostřednictvím systémových notifikací.

Modul udržuje kompletní historii všech diagnostických reportů a akcí pro každé zařízení, což umožňuje analyzovat opakující se problémy a vývoj stavu zařízení. Tento systém shromažďuje data o všech zaznamenaných chybách a umožňuje jejich kategorizaci podle typu, závažnosti, zařízení nebo jakéhokoli jiného relevantního parametru.

Databáze umožňuje generování podrobných reportů a analytických přehledů, které pomáhají identifikovat vzorce opakujících se chyb, potenciální systémové nedostatky nebo problematické komponenty hardware.

Informace z databáze mohou být také použity k vytvoření a aktualizaci znalostní báze, která může sloužit jako referenční bod pro řešení budoucích problémů a pro školení technického personálu.

Tento modul technické podpory tak funguje jako centrální bod pro diagnostiku hardware, řízení incidentů a analýzu opakujících se chyb, což zvyšuje efektivitu reakcí technického týmu, zkracuje dobu oprav a pomáhá v prevenci budoucích problémů prostřednictvím hluboké analýzy shromážděných dat.

Systémové požadavky:

- integrace s diagnostickým softwarem
- různá úroveň přístupu pro zákazníky a interní uživatele v různých rolích
- lokalizace rozhraní do více jazyků
- propojení s modulem marketingu a podnikovou databází

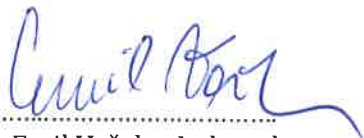
2. ZÁKLADNÍ FUNKČNÍ POŽADAVKY MODULU TECHNICKÉ PODPORY

- Přihlášený (Autorizovaný) zákazník:
 - Zabezpečený přístup k uživatelským datům, dodržování právních a regulačních standardů
 - Přístup ke znalostní databázi a dokumentaci svých produktů
 - Možnost využít několika komunikačních platforem (chatbot, live chat, e-mail...)
 - Základní správa dat o vlastní organizaci
 - Přehled nabídek, objednávek a zakázek
 - Zadávání a sledování incidentů
 - Možnost zadání zpětné vazby
 - Informace o novinkách
- Anonymní přístup
 - Informace o společnosti
 - Možnost registrace
 - Mapa stránek
 - Informace o produktech
 - Informace o novinkách a akcích
 - FAQ + odkazy na sociální média
 - Kontaktní informace
- Přístup interních uživatelů:
 - Automatické notifikace a procesy na základě nastavených SLA
 - Správa znalostní báze interní a externí
 - Evidence a správa incidentů
 - Notifikace o nových incidentech
 - Historie interakcí se zákazníky
 - Analytické nástroje pro reporting a monitoring
 - Rychlost odezvy
 - Kvalita podpory
 - Zpětná vazba
 - Integrace s dalšími systémy

3. PROHLÁŠENÍ DODAVATELE

Já (my) níže podepsaný (í) Emil Vařeka čestně prohlašuji (eme), že výše uvedené údaje jsou pravdivé, a že dodavatel Intelisens s.r.o. v případě jeho výběru zadavatelem v předmětné veřejné zakázce dodá zboží přesně dle technických a obchodních podmínek ve své nabídce.

V Praze dne 5.12.2023



Mgr. Emil Vařeka, Jednatel

(Jméno, Příjmení, Podpis a pozice osoby oprávněné jednat za dodavatele)

TABULKA SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

v rámci zadávacího řízení s názvem:

„Digitalizace společnosti Galileo Corporation s.r.o.“

logický celek:

„Výroba a sklady“

Zadavatel upozorňuje, že dodavatel musí být schopen realizovat implementaci systému za dodržení běžného provozu na skladu a nepřerušeno plnění objednávek od zákazníků.

Dodavatel současně se svou nabídkou předloží návrh k zajištění podpory při provozu systému, dle požadavku zadavatele v rozsahu dohodnutého SLA.

Zadavatel v rámci realizace předmětu zakázky poskytne přístup k odpovídající datům a podkladům.

1. ZÁKLADNÍ POPIS SYSTÉMU NA ŘÍZENÍ VÝROBY A SKLADOVÉHO HOSPODÁŘSTVÍ

Předmětem dílčí části Modulu Výroby výběrového řízení je implementace systému řízení výroby a skladového hospodářství.

Nový systém bude pokrývat všechny operativní procesy montáže kiosků a provozní organizaci systému skladů ve všech výrobních závodech a skladech společnosti Galileo Corporation s.r.o. Základním úkolem systému bude sledovat, řídit procesy a tok materiálu i výrobků v návaznosti na řízení činností operátorů výroby a skladů. V základním nastavení má systém pokrývat všechny aspekty organizace výroby a skladů která se skládá z:

- výrobních prostor (jednotlivé montážní stoly)
- příjmové zóny
- skladu materiálu
- rezervačního skladu
- výrobního skladu
- expedičního skladu

Výsledným řešením bude soubor procesů, který se zaměřuje na optimalizaci využití zdrojů, jak lidských, tak materiálových. Je klíčové, aby tyto zdroje byly využity co nejefektivněji. Díky tomuto řešení se podnik může vyvarovat zbytečných nákladů a ztrát, což vede k lepší produktivitě a vyšší konkurenceschopnosti na trhu.

Jedním z hlavních cílů tohoto systému je také rychlé a hladké zpracování objednávek zákazníků. V dnešní době, kdy je rychlá odezva a spolehlivost klíčem k úspěchu, je nezbytné, aby objednávky byly vyřízeny v co nejkratším možném čase, aniž by byla ohrožena jejich kvalita.

Součástí tohoto integrovaného systému je i agenda objednávání a doplňování skladových zásob. Efektivní správa skladů znamená nejen udržení potřebného množství zboží na skladě, ale také snížení nákladů způsobených prostoji při čekání na dodávky materiálu.

Systémové požadavky:

- Do systému budou přistupovat uživatelé s různou úrovní oprávnění a rolemi.
- Pro každou roli uživatele existuje uživatelský účet s příslušnými oprávněními, přes který se uživatel do systému přihlašuje.
- Obsluha systému operátory bude probíhat skrze tablety.
- Operátoři skladů a operátoři výroby mají oddělené aplikace, kterými obsluhují své procesy, ale které na pozadí komunikují s celým systémem.
- Operátoři výroby a skladů mají přístup jen k datům svého závodu.
- Role nákupčího a manažera výroby má přístup k datům napříč sklady a závody.
- Bude vyžadováno samostatné rozhraní pro řízení nákupu materiálu a evidence objednaného materiálu.
- V rámci reportingu bude k dispozici přehled o výkonnosti procesů, přehledy o aktuálním stavu dle požadavků zadavatele.

2. PROVOZNÍ PROCESY V SYSTÉMU PRO ŘÍZENÍ VÝROBY A SKLADŮ

2.1 NÁKUP MATERIÁLU

Součástí systému musí být aplikace/rozhraní pro nákupčí, kteří řídí a zadávají objednávky materiálu. Toto rozhraní musí být navrženo s důrazem na intuitivnost a efektivitu, aby usnadnilo práci těm, kdo se starají o objednávky a řízení zásob.

Na pozadí objednávek materiálu bude možnost sledovat cashflow. Tento nástroj nejenže pomáhá vytvářet přehled o financích v reálném čase, ale také napomáhá při rozhodování o budoucích nákupech a investicích. Správné sledování cashflow je zásadní pro stabilitu a růst každého podniku.

Efektivní řízení objednávek musí zajistit dostupnost skladových zásob pro výrobu a servisní úkony tak, aby se společnost nikdy nedostala na nulový stav, který by výrobu/servis ohrozil v nucených prostojích. Je zásadní mít robustní a flexibilní systém, který dokáže reagovat na všechny možné scénáře.

Požadované funkce systému:

- Evidence a správa dodavatelů materiálu
 - Evidence položek materiálu per dodavatel s možností generování objednávky
 - Pro případ výpadku je nutné evidovat alternativní dodavatele materiálu
- Hlídní/upozornění na podlimitní stav materiálu
 - Systém umožňuje nastavení limitního/kritického množství materiálu

- Při dosažení limitu systém na docházející materiál upozorní
- Součástí notifikace je i výpis s údaji o aktuálním množství dalších dílů od stejného dodavatele
- Na základě notifikace se automaticky tvoří návrh objednávky
- Tvorba, správa a evidence objednávek
 - Přehled o zboží podle stavu objednávky - objednané zboží/ zboží na cestě/dodané zboží
- Evidence cen materiálu a cashflow – plánovaná fakturace
- Možnost automatického generování objednávek na základě aktuálního množství na skladech

2.2 SKLADOVÉ HOSPODÁŘSTVÍ

Tok zboží je rozvětvený napříč sklady. Vstupním místem pro nakupovaný materiál je příjmová zóna, kde probíhá příjem od dodavatelů a poboček společnosti. Kontroluje se zde kvantita a kvalita podle vystavených objednávek. Po kontrole zboží probíhá naskladnění do systému přes tablet.

Další pohyby mezi sklady se budou řídit automatickými procesy:

- Při validaci výrobního plánu se potřebný materiál v systému přesouvá na rezervační sklad. Na základě naskladnění systém provádí automatickou revalidaci/aktualizaci dostupných komponent výrobního plánu.
- Při převzetí výrobního příkazu do výroby se materiál v systému přesouvá na výrobní sklad.
- Při dokončení montáže se materiál z výrobního skladu odepisuje a dochází k naskladnění hotového výrobku na expediční sklad.

Materiál pro servis a profylaxi se naskladňuje a vyskladňuje z materiálového skladu.

Naskladňování materiálu od dodavatelů probíhá na základě objednávek materiálu.

Pohyb hotových výrobků mezi sklady společnosti je sledován a řízen. Operátoři mají informace o tom, na kterém skladu se materiál/finální výrobek nachází, či zda byl dodán koncovému zákazníkovi.

Část systému pro účely skladového hospodářství bude připraveno pro roli operátora skladů, který pracuje s tabletem.

Požadované funkce systému – operátor skladů:

- Systém vyskladňování obsahuje validační mechanismy, které nedovolují vyskladnit zboží, které na skladu není.
- Operátor má nástroj na přijímání/expedování materiálu i hotových kiosků na/ze skladů, včetně nestandardních přijímacích procesů (reklamace, vrácení zboží, zboží přijaté ve zvláštním režimu).
- Operátor má nástroj na převádění materiálu mezi sklady, a to ve dvou režimech:
 - manuální převod materiálu, meziproductů a finálních produktů mezi sklady
 - automatický převod materiálu a finálních produktů na základě změn výrobní fáze
- Naskladňování materiálu od dodavatelů probíhá na základě objednávek materiálu v systému.
 - Operátor vidí v systému otevřené objednávky s položkami a údaji o množství.
 - Po naskladnění se objednávka automaticky aktualizuje.

- Systém dovoluje i částečné naskladnění v případě nekompletní dodávky.
- Systém poskytuje nástroje pro inventuru:
 - Pracovník skladů má nástroj, jak provést inventuru.
 - Musí být možné provést inventuru na všech (jednotlivě) nebo jen na vybraných skladech.
 - Systém umožňuje srovnat počty materiálu v systému se skutečným stavem na skladech.
- Operátor má přehled o jednotlivých položkách materiálu/hotových výrobcích na svých skladech
 - Při vyskladnění/naskladnění oproti identifikačnímu číslu dochází k automatické aktualizaci informací o aktuálním skladu.
 - Operátor vidí skladové karty s údajem o počtu na jednotlivých skladech v rámci svého závodu.

2.3 VÝROBA

Výroba a montáž je komplexní proces, který vyžaduje precizní koordinaci a sledování několika klíčových rolí. Přední postavení v tomto procesu zastávají operátor výroby a manažer výroby.

Operátor výroby je klíčovou osobou v praktické části výrobního procesu. Jeho hlavním nástrojem bude tablet, který mu umožní sledovat a aktualizovat postup práce v reálném čase, komunikovat s týmem a zaznamenávat klíčové informace o průběhu montáže kiosků. Tento technologický doplněk zvýší efektivitu operátora a zabezpečí, že všechny části jsou správně sestaveny a funkční.

Na druhé straně stojí manažer výroby, který zajišťuje, aby celý výrobní proces probíhal hladce a efektivně. Jeho zodpovědností je řízení výroby, což zahrnuje přípravu a aktualizaci výrobních plánů podle aktuálních potřeb a tržních trendů. Kromě toho se věnuje revizi tzv. kusovníků, což jsou seznamy dílů, s kterými se kiosky aktuálně sestavují. Tyto seznamy jsou nezbytné pro správnou montáž, protože zajišťují, že všechny komponenty jsou k dispozici a jsou správně použity v montážním procesu.

2.3.1 MANAŽER VÝROBY

Požadované funkce systému – manažer výroby:

- Připravuje v systému výrobní plány na týdenní bázi, které umožňuje tyto možnosti:
 - dynamické plánování pracovních příkazů s cílem rovnoměrně využít dostupné lidské kapacity
 - automatická funkce validace výrobních příkazů – kontrola dostupnosti materiálu
 - automatický převod materiálu pro připravené příkazy
- Má nástroj na převádění vadných nebo alternativních dílů na výrobních příkazech.
- Vytváří a spravuje kusovníky – předpisy pro výrobu a má nástroj na verzování a úpravu kusovníků.
- Má přehled o skladových zásobách, meziproduktech i finálních výrobcích.
- Má přehled o jednotlivých fázích výroby a vytíženosti montážních stolů.
- Má nástroj ke sledování pracovní zátěže a výkonnosti jednotlivých operátorů.
- Má přehled o objednávkách materiálu.
- Má přehled o cashflow.

2.3.2 OPERÁTOR VÝROBY

Požadované funkce systému – operátor výroby:

- Má v tabletu vlastní aplikaci pro zaznamenávání výrobních kroků při montáži kiosků.

- Má informace o výrobním plánu - vidí přichystané výrobní příkazy na montáž kiosků na dané období.
- Má informace o dílech potřebných k montáži.
- Má informace o rozpracovaných výrobcích.
- Má nástroj pro převzetí příkazu do výroby a kontinuálnímu zaznamenávání jednotlivých montážních fází:
 - Záda
 - Čelo
 - Kabeláž
 - Zahoření
 - ke každé fázi může zadat poznámku/komentář
- Do systému při převzetí příkazu do výroby zaznamená identifikační číslo dle použitého šasi. Tento systém má validační mechanismus pro ověřování – nelze vyrobit dva kiosky se stejným číslem.
- Může začít sestavovat i příkazy, které nemají kompletní sadu dílů. Takové příkazy však nelze dokončit, dokud nedojde k doplnění chybějících dílů.
- Má nástroj na hlášení vadných dílů ve výrobě.

3. PROHLÁŠENÍ DODAVATELE

Já (my) níže podepsaný (í) Emil Vařeka čestně prohlašuji (eme), že výše uvedené údaje jsou pravdivé, a že dodavatel Intelisens s.r.o. v případě jeho výběru zadavatelem v předmětné veřejné zakázce dodá zboží přesně dle technických a obchodních podmínek ve své nabídce.

V Praze dne 5.12.2023



Mgr. Emil Vařeka, Jednatel

(Jméno, Příjmení, Podpis a pozice osoby oprávněné jednat za dodavatele)

TABULKA SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

v rámci zadávacího řízení s názvem:

„Digitalizace společnosti Galileo Corporation s.r.o.“

logický celek:

„Zákaznická zkušenost“

Zadavatel upozorňuje, že dodavatel musí být schopen realizovat implementaci systému za dodržení běžných pracovních činností.

Dodavatel současně se svou nabídkou předloží návrh k zajištění trvalé podpory při provozu systému.

Zadavatel v rámci realizace předmětu zakázky poskytne součinnost při napojení na stávající systémy.

1. ZÁKLADNÍ POPIS A POPTÁVANÉ FUNKCE SYSTÉMU

CRM systém umožní firmě shromažďovat detailní informace o zákazníkovi. Firma tak může lépe porozumět svým zákazníkům, prodej lépe zacílit a zefektivnit celý proces. Zpětná vazby získaná od zákazníků může firmě poskytnout cenné informace o tom, jak mohou vylepšit své produkty a služby. S informacemi o zákaznících se bude pracovat na několika úrovních – asistentky, obchodní konzultanti, manažeři a technici. Modul zákaznická zkušenost se bude skládat z části „Profil klienta“ a z části „Monitoring spokojenosti“.

1.1. PROFIL KLIENTA

Tato část navazuje na již stávající CRM systém, který ovšem nevyhovuje aktuálním potřebám firmy a nelze ho nadále rozvíjet.

1.1.1. ZÁKLADNÍ INFORMACE O ZÁKAZNÍCÍCH

Nový CRM systém musí obsahovat tyto informace:

- Aktuální kontaktní údaje
- Kontaktní osoby
- Historie komunikace
 - Kdy byl zákazník naposledy kontaktován telefonicky
 - Kdy u zákazníka naposledy proběhly schůzky s konzultantem
 - Kdy se má zákazník znovu kontaktovat
 - Hovory a schůzky
- Produkty
 - Již zakoupené produkty
 - Produkty, které se mohou zákazníkovi nabídnout
- Jak dlouho je zákazník klientem
- Konkurenční firmy u zákazníka rozdělené podle produktů
- Marketingové kampaně, které jsou nebo byly cílené na daného zákazníka
- URL zákazníka
- Členství v organizacích

- Fakturace
- Hodnota klienta po odhadovanou dobu života

1.1.2. KATEGORIZACE ZÁKAZNÍKŮ

Zákazníci se budou moct třídit podle velikosti, geografické lokality, typu a odvětví. Dále bude možnost zaznamenat vzájemné propojení mezi zákazníky (např. zřizovatel daného zákazníka, nebo obce s rozšířenou působností) a jejich zařazení do větších celků (např. MAS atd.)

1.1.3. PROPOJENÍ

Informace o zákaznících budou propojeny s ostatními moduly CRM systému (lead, příležitost, objednávka, marketing, výroba, fakturace, smlouvy).

1.1.4. UŽIVATELSKÉ ROZHRANÍ

Správa aktuálních dat musí být intuitivní a snadno přizpůsobitelná.

S informacemi o zákaznících musí přehledně pracovat asistentka, která navolává schůzky konzultantům. Musí se v zobrazení snadno a rychle orientovat a na první pohled vidět seznam zákazníků kam uskutečnit hovory. Musí mít nástroj, jak jednoduše aktualizovat kontakty. Musí mít přehled o interakcích konzultanta (hovory a schůzky) se zákazníkem. Musí mít k dispozici mapový systém, který ji umožní efektivně plánovat schůzky pro konzultanty.

Profil klienta bude vidět konzultant ve své aplikaci, která mu pomůže se rychle zorientovat v aktuálních informacích o klientovi a jeho potřebách, aby mohl schůzku vést cíleně a efektivně. Ve své aplikaci musí přehledně vidět všechny informace. Konzultant bude vidět zákazníky na mapě, kde si je může filtrovat. Informace o kontaktech a konkurenci bude moci aktualizovat. Musí mít přehled o interakcích asistentky (hovory) se zákazníkem. Musí mít nástroj, jak asistentku informovat o navolání nové schůzky.

1.1.5. INTEGRACE A EXPORT

CRM systém se bude integrovat s ostatními systémy, které Galileo používá (Daktela, Irbis, Dynamics CRM2011), aby informace o zákazníkovi zůstávaly aktuální skrz všechny systémy. Informace, které nejsou v ostatních dílčích systémech se budou v pravidelných časových intervalech aktualizovat exportem z excelu, které dodávají analytici firmy Galileo Corporation s.r.o.

1.2. MONITORING SPOKOJENOSTI, DOTAZNÍKY A PRŮZKUMY

Monitoring spokojenost zákazníků je zásadní pro vývoj a rozvoj firmy, protože umožňuje získat cennou zpětnou vazbu a rychle reagovat na potřeby zákazníků.

Společnost potřebuje efektivní nástroj na vytváření, distribuci, sběr a analýzu detailní zpětné vazby od zákazníků ve formě zákaznických průzkumů a dotazníků s využitím umělé inteligence a přísných politik zabezpečení a ochrany dat.

1.3. INTEGRACE S PODPOROU A SLUŽBAMI

Pokud se zákazník obrátí se stížností nebo problémem na technickou podporu, musí se tento případ zaznamenat v profilu zákazníka. Tuto informaci pak bude vidět konzultant ve své aplikaci, aby na ni mohl během schůzky reagovat.

Součástí systému bude i zákaznické rozhraní, kde budou mít jednotliví zákazníci přehled o údajích, které o nich firma má, produktech a otevřených případech. Zákazník bude mít nástroj na aktualizaci svých údajů.

1.4. SYSTÉMOVÉ POŽADAVKY

- Systém budou obsluhovat uživatelé s různou úrovní přístupu k datům a funkcionalitám.

- V rámci systému budou zřízeny vývojové i testovací instance pro vývoj a testování před nasazením na produkční prostředí.
- Systém bude mít rozhraní pro přístup zákazníků.

2. PROHLÁŠENÍ DODAVATELE

Já (my) níže podepsaný (í) Emil Vařeka čestně prohlašuji (eme), že výše uvedené údaje jsou pravdivé, a že dodavatel Intelisens s.r.o. v případě jeho výběru zadavatelem v předmětné veřejné zakázce dodá zboží přesně dle technických a obchodních podmínek ve své nabídce.

V Praze dne 5.12.2023



Mgr. Emil Vařeka, Jednatel

(Jméno, Příjmení, Podpis a pozice osoby oprávněné jednat za dodavatele)

Dohoda o utajení informací

Galileo Corporation s.r.o.

Zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C vložka 41538

Sídlo: Březenecká 4808, 430 04 Chomutov
Zastoupena: Dušan Procházka
IČ: 25448714
DIČ: CZ 25448714

(dále je Galileo nebo též smluvní strana)
na straně jedné

a

Intelisens s.r.o.

Zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně C 94978

Sídlo: Lidická 700/19, 602 00 Brno
Zastoupena: Emil Vařeka, jednatel
IČ: 05373042
DIČ: CZ05373042

na straně druhé
dále společně též „Smluvní strany“

uzavírají tuto **Dohodu o utajení informací** v souladu s ust. §1746 odst. 2, § 1730 a § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen OZ).

1. PREAMBULE

- 1.1. Z důvodu maximální bezpečnosti a utajení informací získaných v souvislosti se vzájemným jednáním o další spolupráci uzavírají Strany tuto dohodu o utajení informací (dále jen "Dohoda"), v rámci které si Strany vzájemně či jednostranně poskytnou důvěrné informace ve smyslu ustanovení § 504 OZ.

2. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 2.1. Smluvní strany spolu dne 5.12.2023 uzavřely Smlouvu o poskytování služeb (dále jen „Smlouva“), kde je definován předmět plnění.

3. DŮVĚRNÉ INFORMACE

- 3.1. Strany se dohodly, že za důvěrné budou považovány zejména takové informace, které jinak odpovídají definici obchodního tajemství v § 504 OZ, bez ohledu na to, jak sdělující strana zajišťuje jejich utajení.
- 3.2. Za Důvěrné informace se pro účely této Dohody považuje jakákoli informace tajné, důvěrné a/nebo neveřejné povahy, která byla Smluvní stranou získána nebo odvozena v rámci vzájemných předmluvních a/nebo smluvních vztahů, a to zejména:

- a) informace technické povahy (především vzory, šablony, vzorce, sestavy, metody, techniky, procesy, nákresy, modely, vzorky, data, software, a dokumentace, přístroje, know-how bez omezení na výše uvedené),
 - b) informace ekonomické povahy (především informace o nákladech a výnosech, tržbách, maržích, finančním plánu a jeho plnění, pohledávkách a závazcích, bez omezení na výše uvedené),
 - c) informace obchodní povahy (především informace týkající se smluvních vztahů, zisků, cenové politiky, propagačních metod, trhů, prodeje, zboží a služeb, zákazníků a dodavatelů, bez omezení na výše uvedené),
 - d) plány dalšího rozvoje,
 - e) jakékoli osobní údaje dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů nebo dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 (GDPR),
 - f) jakékoli další informace, které nejsou volně přístupné veřejnosti a které z definice Důvěrných informací nejsou vyloučeny ustanovením Dohody nebo zákonem,
 - g) Strany berou na vědomí, že i veškeré informace týkající se této Dohody a jejího plnění jsou důvěrné.
- 3.3. Veškeré informace poskytnuté za podmínek uvedených v Dohodě, ať již jsou poskytnuty písemně, ústně, zjištěny pozorováním či jiným způsobem a jsou poskytnuty v jakékoli vnímatelné podobě, jsou považovány za důvěrné (dále „Důvěrné informace“).
- 3.4. Bez ohledu na ustanovení článku III., odst. 3.1 a 3.2. této Dohody nebudou za Důvěrné informace považovány informace a skutečnosti, které:
- a) jsou veřejně známé nebo dostupné v okamžiku uzavření této Dohody,
 - b) se veřejně známými a dostupnými se stanou v budoucnosti, a to nikoli zaviněním příjemce,
 - c) příjemce bude mít k dispozici ještě před jejich poskytnutím a bude schopen to prokazatelně doložit,
 - d) příjemce získá na základě své vlastní nezávislé činnosti od třetí strany a bude schopen to prokazatelně doložit,
 - e) příjemce poskytne svým auditorům a právním zástupcům, případně osobám vymáhajícím pohledávky za sdělující stranu, bude-li toho zapotřebí, vždy však pouze v nezbytném rozsahu.

4. POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 4.1. Strana, která je příjemcem Důvěrných informací, je povinna zachovávat o nich mlčenlivost, dbát, aby nebyly zneužity, tyto informace nesdělovat třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele informací, informace chránit proti jejich úniku, nevyužívat je k prospěchu svému nebo jakýchkoli třetích osob a dbát, aby nedošlo k jejich prozrazení bez zákonného důvodu. Příjemce informací se zavazuje zachovávat důvěrnost poskytnutých informací minimálně na stejné úrovni, jako chrání své důvěrné informace obdobného charakteru, nejméně však v míře obvyklé s přihlédnutím ke všem okolnostem.
- 4.2. Příjemce je oprávněn sdělit Důvěrné informace sdělující strany třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem sdělující strany s tím, že její souhlas může být vázán na

povinnost příjemce zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s Důvěrnými, a to alespoň v rozsahu stanoveném touto Dohodou.

- 4.3. Povinnost mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací dle této Dohody se vztahuje i na všechny třetí osoby, které příjemce s předchozím písemným souhlasem sdělující strany přizve, byť i k parciálnímu jednání nebo, které se s důvěrnými informacemi sdělující strany jinak seznámí prostřednictvím příjemce. Příjemce je povinen zajistit, aby všichni jeho zaměstnanci a spolupracující osoby či společnosti, kterým budou Důvěrné informace sděleny, nakládali s Důvěrnými informacemi v souladu s touto dohodou.
- 4.4. Příjemce se zavazuje, že Důvěrné informace sdělující strany použije výhradně pro plnění účelu, ke kterému budou sdělující stranou určeny.
- 4.5. Závazek dle této Dohody platí pro příjemce i v případě, že nedojde k podpisu Smlouvy o vzájemné spolupráci či z jakéhokoli důvodu nebude spolupráce realizována.
- 4.6. Navrácení či odstranění materiálů v písemné či elektronické formě obsahující Důvěrné informace nezproští příjemce závazků vyplývajících z této dohody.
- 4.7. Závazek dle této dohody je příjemce povinen dodržet i po ukončení vzájemné spolupráce a dohody.

5. SMLUVNÍ POKUTA

- 5.1. V případě porušení povinností dle této Dohody má sdělující strana nárok na uplatnění smluvní pokuty pro každý jednotlivý případ ve výši 500.000,- Kč.
- 5.2. Vznikem nároku na úhradu smluvní pokuty dle této dohody, jeho uplatněním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo požadovat náhradu škody či vydání majetkového prospěchu, jež vzniknou v důsledku porušení povinnosti mlčenlivosti dle této dohody.

6. PLATNOST DOHODY

- 6.1. Strany se dohodly, že tato dohoda nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 6.2. Tato dohoda se uzavírá na dobu tří let ode dne podpisu obou smluvních stran.
- 6.3. Mezi stranami této dohody bylo sjednáno automatické prodloužení platnosti dohody, vždy o další tříleté období, nedojde-li nejpozději 3 měsíce před uplynutím příslušného tříletého období k výpovědi kteroukoliv ze stran této dohody i bez udání důvodu předané druhé straně v dané tříměsíční lhůtě.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Tato Dohoda nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami. V případě, že k podpisu Dohody smluvními stranami nedojde v jednom dni, nabývá Dohoda platnosti a účinnosti dnem, kdy Dohodu podepsala poslední smluvní strana.
- 7.2. Smluvní strany nejsou oprávněny bez písemného souhlasu druhé smluvní strany postoupit svá práva a povinnosti dle této Dohody třetím osobám.
- 7.3. Tuto Dohodu je možné měnit pouze písemnou formou, přičemž pro tyto účely se za písemnou formu nepovažuje e-mailová komunikace.

- 7.4. Tato Dohoda obsahuje úplné ujednání o předmětu Dohody a všech náležitostech, které strany měly a chtěly v Dohodě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Dohody. Žádný projev stran učiněný při jednání o této Dohodě ani projev učiněný po uzavření této Dohody nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Dohody a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 7.5. Tato Dohoda je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.

Galileo Corporations s.r.o.

V Praze dne 05.12.2023



Dušan Procházka, Jednatel

Intelisens s.r.o.

V Praze, dne 05.12.2023



Emil Vařeka, jednatel

PŘÍLOHA Č. 1 A SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

SLUŽBA SLA

Tato příloha o specifikaci Služby SLA (dále jen „**Příloha**“) je uzavřena mezi Poskytovatelem a Zákazníkem k datu posledního podpisu níže. Tato Příloha doplňuje smlouvu o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“).

ZÁKLADNÍ PARAMETRY		
Datum zahájení poskytování Služby:	15.8.2024	
Doba trvání Služby:	24 měsíců	
Základní cena:	0,- Kč	
Objednávka	Dle čl. 3.2 Smlouvy pro poskytování této Služby není třeba samostatná Objednávka; tato příloha se považuje uzavření dílčí Objednávky pro Služby garantované měsíční kapacity.	
Kontaktní osoby	Poskytovatel:	Zákazník:
	Emil Vařeka	Dušan Procházka

1 VÝKLAD POJMŮ

- 1.1 Níže uvedené pojmy mají význam definovaný v tomto odstavci s tím, že jsou dále v textu uvedeny vždy s velkým počátečním písmenem. Jiná slova s velkým počátečním písmenem mají význam určený ve Smlouvě.

„**Čas nahlášení incidentu**“ znamená časový údaj, vyjadřující datum a čas, kdy byl Incident nahlášen Zákazníkem Poskytovateli způsobem stanoveným v této Příloze;

„**Čas na reakci**“ znamená dobu od Času nahlášení incidentu do doručení Reakce Zákazníkovi;

„**Čas na Workaround**“ znamená interval mezi Časem nahlášení incidentu a okamžikem předání (dočasného) řešení Incidentu. Čas na dočasné vyřešení nezahrnuje čas na aplikaci nezbytného postupu, pokud tento není zcela v kompetenci Poskytovatele.

„**Change management**“ znamená proces či kroky, které se zaměřují na plánování, implementaci a řízení změn v Informačním systému, a to včetně nových funkcí, upgradů,

migrace, redesignu Informačního systému a dále identifikace potřeb změny, analýzy dopadů, stanovení plánu změny, implementaci a monitorování změn a hodnocení jejich úspěchu.

„**Dostupnost**“ znamená stav Informačního systému v průběhu kterého je, anebo by v případě poskytování řádné a včasné součinnosti ze strany Zákazníka za podmínek dle této Smlouvy byl možný, řádný provoz Informačního systému v rozsahu umožňujícím plnění jeho účelu, přičemž Informační systém se považuje za Dostupný, je-li dostupné alespoň jednomu uživateli a zároveň se neprokáže, že nedostupnost určitému uživateli anebo skupině uživatelů je způsobena:

- (i) vadou Informačního systému,
- (ii) jiným technickým problémem způsobený Poskytovatelem, nebo
- (iii) neplněním rozsahu Služeb Poskytovatelem dle specifikace v dané příloze;

„**Incident**“ znamená neplánovanou či neočekávanou událost vedoucí k přerušení Dostupnosti či Informačního systému nebo jeho části, omezení kvality fungování Informačního systému, prokazatelnou nefunkčnost Informačního systému nebo jiné projevy Informačního systému, které jsou v rozporu se specifikací Informačního systému nebo které mohou mít negativní vliv na bezpečnost či provoz tohoto Informačního systému;

„**Incident management**“ znamená proces či jednotlivé kroky, které slouží k řízení Incidentů, zahrnující detekci, záznam, klasifikaci, prioritizaci, řešení, komunikaci, dokumentaci, monitorování či vyhodnocení Incidentů;

„**Priorita Incidentu**“ znamená incidenty, výpadky, havárie, problémy a servisní požadavky Zákazníka dle jejich závažnosti tak, jak jsou definovány v článku č. 0 této Přílohy;

„**Problem management**“ znamená služby sloužící k identifikaci, analýze, dokumentaci, prioritizaci a řešení základních příčin Incidentů v prostředí Informačního systému. Tento proces má za cíl minimalizovat výskyt opakujících se Incidentů, zvýšit stabilitu Informačního systému a přispět k dlouhodobému zlepšení kvality a spolehlivosti Informačního systému;

„**Reakce**“ znamená odpověď Poskytovatele na nahlášení Incidentu potvrzující doručení nahlášení Incidentu;

„**Release Management**“ znamená proces či jednotlivé kroky sloužící k plánování, koordinaci, testování a implementaci změn v Informačním systému. Tento proces může zahrnovat rovněž identifikaci změn, vytváření plánu vydání, provádění testů a ověřování, nasazení a monitorování změn s cílem minimalizovat rizika pro provoz a dodržovat stanovené termíny a kvalitativní požadavky.

„**Reakční doba**“ znamená souhrnně Čas na reakci a Čas na Workaround;

„**Vyřešení incidentu**“ znamená odstranění Incidentu nebo nalezení postupu, které odstraňuje technické komplikace spojené s užíváním Informačního systému. Za Vyřešení Incidentu je rovněž považováno ukončení řešení Incidentu na základě požadavku ze strany Zákazníka;

„**Workaround**“ znamená odstranění Incidentu nebo nalezení postupu, které odstraňuje technické komplikace spojené s užíváním Informačního systému ale s určitými technickými nebo organizačními dopady.

„**Čas na vyřešení problému**“ znamená odstranění problému nebo nalezení postupu, které odstraňuje technické komplikace spojené s užíváním Informačního systému. Za Vyřešení Problému je rovněž považováno ukončení řešení Problému na základě požadavku ze strany Zákazníka

2 PŘEDMĚT SLUŽBY

- 2.1 **Poskytování Služeb SLA.** Touto Službou SLA se rozumí připravenost Poskytovatele Zákazníkovi na jeho písemnou žádost zahájit poskytování odborné konzultace a součinnost při řešení Incidentů souvisejících s Informačním systémem a při řešení těchto problémů.
- 2.2 **Rozsah služby.** Služba SLA je poskytována jen pro Informační systém a komponenty specifikované v Příloze č. 1.
- 2.3 **Činnosti zahrnuté do poskytování Služby SLA.** Služba SLA zahrnuje následující činnosti:
- Incident management
 - Problem Management
- 2.4 **Činnosti nezahrnuté do poskytování Služby SLA.** Na níže uvedené typy hlášení se nevztahují Služby SLA, ale mohou být realizovány Poskytovatelem v rámci ostatních Služeb.
- Change Management
 - Release Management

3 SLUŽBY SLA

- 3.1 **Reakční doby.** Reakční doby jsou specifikované v čl. 5.1 této Přílohy. V případě, že dojde k překročení garantovaných Reakčních dob stanovených v čl. 5.1 této Přílohy, má Zákazník nárok na kredity, které lze využít na nákup služeb Poskytovatele skrze nové Objednávky, a to za podmínek dle čl. 6 této Přílohy.
- 3.2 **Výjimky z Reakčních dob.** Reakční doby se nepoužijí v případě, že Incident a problém má zcela či z části původ v IT prostředí Zákazníka a/nebo Incident má původ v činnosti Zákazníka přesahující běžné používání (zejm. bezpečnostní incident, zašifrování či smazání dat z důvodů nikoli na straně Poskytovatele, úpravy či jiné zásahy Zákazníkem do Informačního systému nad rámec obvyklého uživatelského či Poskytovatelem odsouhlaseného konfiguračního použití Informačního systému apod.) a/nebo Incident má původ v produktu, službě či technologii třetí strany, která není subdodavatelem Poskytovatele (např. poskytovatel internetového připojení, poskytovatel cloudových služeb, poskytovatel licencí apod.).

V takovém případě platí pouze následující:

- (a) Poskytovatel je povinen dodržet Čas na reakci podle kategorizace příslušného Incidentu;

- (b) Poskytovatel je povinen sdělit Zákazníkovi požadavky na poskytnutí součinnosti (informace, podklady) a dále bezodkladně tyto požadavky doplňovat či upřesňovat, vyjde-li taková potřeba i dodatečně najevo;
- (c) Poskytovatel je dále povinen vyvíjet veškeré úsilí směřující k vyřešení takového Incidentu v co nejkratší možné lhůtě (best effort) a není-li s ohledem na další ustanovení této Smlouvy povinen Incident sám vyřešit, pak poskytuje veškerou součinnost pro vyřešení takového Incidentu třetí stranou;
- (d) Poskytovatel však neodpovídá za vyřešení v konkrétní lhůtě, ani za poskytnutí součinnosti třetích osob (osob odlišných od Poskytovatele a jeho subdodavatelů).
- (e) Takto poskytnuté služby v rámci zajištění součinnosti nebudou pokryty z ceny Služeb SLA a budou vyúčtovány Zákazníkovi dle Ceníku (v Režimu Time and Material).

- 3.3 **Komunikační kanály pro nahlášení Incidentu.** Nahlášení Incidentu musí být provedeno písemně prostřednictvím kontaktního e-mailu Poskytovatele.
- 3.4 **Oprávněné osoby.** Incidenty jsou oprávněny nahlášovat pouze kontaktní osoby Zákazníka uvedené v Základních parametrech nebo osoby jinak zmocněné statutárním orgánem Zákazníka. Zmocnění konkrétní osoby musí být Poskytovateli prokázáno.
- 3.5 **Konflikt Služeb.** V případě, že nastane ohrožení plnění termínů pro poskytování Služeb SLA způsobené plněním Služeb garantované měsíční kapacity nebo případně jiných (dodatečných) Služeb, Poskytovatel Zákazníka na vzniklou situaci upozorní. Zákazník neprodleně písemně určí priority jednotlivých Služeb. Poskytovatel bude dále postupovat dle Zákazníkem určených priorit Služeb. Pokud mají Služby SLA nižší prioritu než Služby garantované měsíční kapacity nebo jiné Služby, termíny pro poskytování Služby SLA nebo Služeb paušálních se automaticky prodlužují.
- 3.6 **Změna rozsahu Služby SLA.** Pokud dojde ke výrazné změně rozsahu potřeb Zákazníka nebo k podstatné změně struktury nebo náročnosti Informačního systému, které by mohly mít za následek navýšení pracnosti nebo nákladů na provádění Služby SLA, je Poskytovatel povinen Zákazníka o této skutečnosti informovat bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl. V takovém případě Poskytovatel Zákazníkovi také sdělí cenu, o kterou je nezbytné navýšit Cenu za Službu SLA, aby reflektovala nové požadavky a náklady spojené s těmito změnami. Strany se zavazují, že následně uzavřou dodatek k této Příloze (případně vystaví Objednávku), který bude projektovat odpovídající navýšení Ceny za Služby SLA v souladu s novým rozsahem a požadavky. Takové navýšení Ceny za Služby SLA bude účinné dnem určeným v dodatku k této Příloze.
- 3.7 **Změna náročnosti ostatních Služeb.** Jsou-li dle relevantních příloh a/nebo Objednávek poskytovány Služby garantované měsíční kapacity nebo jiné Služby a tyto služby navýší nebo mohou navýšit pracnost nebo náklady na provádění Služeb SLA, Poskytovatel Zákazníka na takovou skutečnost upozorní bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl. V takovém případě Poskytovatel Zákazníkovi také sdělí cenu, o kterou je nezbytné navýšit Cenu za Služby

SLA. Strany následně uzavřou dodatek k této Příloze projektující odpovídající navýšení Ceny. Takové navýšení je účinné dnem určeným v dodatku k této Příloze.

4 ROZDĚLENÍ ODPOVĚDNOSTI

4.1 Odpovědnost Zákazníka. Zákazník odpovídá za následující činnosti:

- detekce, prvotní analýza a diagnostika Incidentu,
- zajištění potřebných logů,
- notifikace Incidentu,
- klasifikace a kategorizaci:
 - dopadu,
 - kritičnosti
- komunikace s koncovými uživateli, kteří identifikovali Incident,
- analýza a diagnostika — informace o provedených diagnózách a jejich vyhodnocení,
- nasazení oprav,
- řízení životního cyklu Incidentu,
- uzavírání Incidentu,
- poskytování doplňujících informací potřebných pro vyřešení Incidentu na vyžádání Poskytovatelem.

4.2 Odpovědnost Poskytovatele. Poskytovatel v rámci Služby SLA odpovídá za následující činnosti:

- analýza a diagnostika stavu aplikace,
- oprava aplikace včetně otestování opravy, případné poskytnutí informací vedoucích k řešení Incidentu,
- dodání Release notes při bugfixu,
- zajištění vyřešení Incidentu dle parametru SLA.
- reporting.

4.3 Určení Priority Incidentu. Prioritu Incidentu určuje a zadává Zákazník. Priorita Incidentu může být po dohodě Smluvních stran změněna v případě, že v průběhu řešení Incidentu bude zjištěna jiná Priorita Incidentu, případně se zjistí že se nejedná o Incident.

4.4 Seznam podkladů pro zadání Incidentu. Při notifikaci Incidentu je Zákazník povinen definovat tyto základní atributy:

- název Incidentu,
- prioritu Incidentu,
- přesný popis chyby,
- přesný čas a datum výskytu chyby
- komponenty, které Incident způsobují,
- informace o provedených diagnózách a jejich vyhodnocení ze strany Zákazníka,
- doložení chyby v logu aplikace.

V případě potřeby si Poskytovatel může vyžádat další podklady, včetně:

- výpis z evidence změn SW produktů, OS a HW.
- přesný postup k simulaci chybového stavu.

4.5 **Součinnost při řešení Incidentu.** Poskytovatel má v případě řešení Priority Incidentu A nebo B právo vyžadovat spolupráci a součinnost ze strany Zákazníka spočívající především v zajištění oprávněných osob, která budou v průběhu celého řešení Incidentu k dispozici na telefonu nebo přímo v místě řešení Incidentu.

4.6 **Eskalace při řešení Incidentu.** Existuje-li objektivní důvod, že řešení Incidentu bude vyžadovat delší dobu, než jaká je stanovena dle Času na vyřešení, zajistí Poskytovatel jeho eskalaci ke kontaktní osobě Zákazníka. Tato informace bude obsahovat stručný a věcný popis Incidentu, zjištěný důvod a seznam přijatých opatření pro odstranění Incidentu, včetně časového harmonogramu dalšího postupu.

5 PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY SLA

5.1 **Pracovní doba pro poskytování SLA.** Služba SLA je poskytována v následující pracovní době v tabulce níže (v režimu 7x24, od 00:00 do 23:59). Mimo tuto pracovní dobu neplynou jakékoliv lhůty ani doby pro poskytování Služby, včetně Času na reakci či Času na Workaround či Času na vyřešení problému. Do této pracovní doby se započítávají státní svátky v daném státě.

5.2 **Reakční lhůty a Dostupnost Služby.** Reakční lhůty uvedené v tabulce se začínají počítat od Času nahlášení incidentu. Reakční lhůty jsou následující.

Incident	Dostupnost od - do	Čas na reakci	Čas na Workaround (vyřešení Incidentu)	Čas na vyřešení problému
Priorita A	7x24 00:00 – 23:59	2 hodiny	0,5 pracovní den	1 pracovní den
Priorita B, B+	7x24 00:00 – 23:59	2 hodiny	1,5 pracovní dny	2 pracovní dny
Priorita C, C+	7x24 700:00 – 23:59	2 hodiny	3 pracovních dnů	4 pracovní dny

5.3 **Definice priorit Incidentů.** Incidenty jsou kategorizovány následovně:

Priorita	Popis
Priorita A	Kritické incidenty, výpadky a havárie znemožňující fungování Zákazníka, z jejichž existence vznikají Zákazníkovi finanční ztráty.
Priorita B+	Závažné incidenty výrazné omezující fungování Zákazníka, z jejichž existence hrozí Zákazníkovi v blízké budoucnosti finanční ztráty a zároveň Zákazník silně vnímá hrozbu přechodu incidentu v prioritu A.

Priorita B	Incidenty, z jejichž existence hrozí Zákazníkovi v blízké budoucnosti finanční ztráty v případě, že nebude incident odstraněn. Do této kategorie jsou zahrnuty i bezpečnostní incidenty.
Priorita C+	Incidenty, problémy a servisní požadavky, kde Zákazníkovi nehrozí finanční ztráta, ale potřebuje je řešit přednostně ostatními případy priority C.
Priorita C	Incidenty, problémy a servisní požadavky, kde Zákazníkovi nehrozí finanční ztráta.

6 KOMPENZACE V PŘÍPADĚ NEDODRŽENÍ LHŮT

- 6.1 **Kredity za služby.** Kredity za služby jsou jediným a exkluzivním nápravným prostředkem Zákazníka pro jakékoliv problémy s výkonem nebo dostupností Služeb SLA. Zákazník nemá právo jednostranně započíst kredity za příslušné Ceny Služeb.
- 6.2 **Žádost o kredity.** Žádost o kredity je třeba podat písemně do třiceti (30) dnů ode dne ukončení každého kalendářního čtvrtletí. Kredity budou vypočteny a kompenzovány na začátku čtvrtého měsíce následujícího po skončení čtvrtletí a budou připsány Zákazníkovi Poskytovatelem. Pokud nebudou kredity využity, nelze je převést do dalšího období a právo na jejich využití zaniká.
- 6.3 **Limit kreditů.** Maximální výše kreditů, kterých lze dosáhnout pro řešení jednoho Incidentu nepřesáhne měsíční cenu této Služby SLA.
- 6.4 **Využití servisních kreditů.** V případě, že dojde k překročení garantovaných lhůt stanovených v čl. 5.1 této Přílohy, má Zákazník nárok na kredity, které lze využít na zaplacení služeb Poskytovatele:

Priorita	Prodlení reakci	Času	na	Prodlení Času na Workaround	Čas na vyřešení problému
Priorita A	1.000,- Kč za každou započatou prodlení.	každou	hodinu	10.000,- Kč za každou započatou prodlení.	50.000,- Kč za každý započatý den v prodlení.
Priorita B+	800,- Kč za každou započatou prodlení.	každou	hodinu	5.000,- Kč za každou pracovní hodinu prodlení.	25.000,- Kč za každý započatý den v prodlení.
Priorita B	800,- Kč za každou započatou prodlení.	každou	hodinu	5.000,- Kč za každou pracovní hodinu prodlení.	12.500,- Kč za každý započatý den v prodlení.
Priorita C+	400,- Kč za každou započatou prodlení.	každou	hodinu	1.000,- Kč za každý pracovní den prodlení.	5.000,- Kč za každý započatý den v prodlení.

Priorita	300,- Kč za každou	Neuplatní se.
C	započatou hodinu	
	prodlení.	

7 VÝKAZ SLUŽBY SLA

7.1 **Měsíční reporting.** Poskytovatel poskytne na měsíční report poskytovaných SLA služeb, který bude obsahovat následující parametry:

- ID – unikátní identifikátor Incidentu;
- Typ: Nahlášený stav – Stav potvrzený Poskytovatelem (tj. včetně přehledu toho, že se skutečně jednalo Incident spadající do Incident Managementu, a nikoliv o požadavek, který by byl součástí Problem Managementu, Change Managementu či Release Managementu);
- Priorita: priorita Incidentu;
- Shrnutí: stručný popis Incidentu;
- Komponenty: komponenty, kterých se Incident týká;
- Zákazník: oprávněná osoba, která Incident notifikovala;
- Stav: Stav řešení;
- Rozhodnutí: způsob vyřešení;
- Čas na reakci;
- Čas strávený na řešení Incidentu v daném měsíci;
- Čas na Workaround (dočasné vyřešení Incidentu).

V Praze: 5.12.2023

V Praze: 5.12.2023

Zákazník:

Poskytovatel:


 Jméno: Dušan Procházka
 Funkce: Jednatel společnosti


 Jméno: EMIL VAŘEKA
 Funkce: jednatel