

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

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

Smluvní strany

Innovation One s.r.o.

se sídlem: Březenecká 4808, 430 04 Chomutov
IČO: 04734807
DIČ: CZ04734807
Zastoupen: Dušan Procházka, jednatel

(dále jen „Zákazník“)

a

Prodávající:

Intelisens s.r.o

se sídlem: Lidická 700/19, 602 00 Brno
zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Krajského soudu v Brně, C 94978
IČO: 0537304
DIČ: CZ05373042
bankovní spojení: Fio Banka, a.s.
č. účtu: 2001374740/2010
zastoupen: Emilem Vařekou, jednatel
osoba oprávněná jednat
ve věcech technických: Emil Vařeka

(dále jen „Poskytovatel“)

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
1.	CRM 1. část		22.02.2024
1.1	Analýza	05.12.2023	05.01.2024
1.2	Design	08.01.2024	22.02.2024
2.	CRM 2. část		14.08.2024
2.1	Připomínkování designu	23.02.2024	5.3.2024
2.2	Vývoj	05.03.2024	25.06.2024
2.3	Testování	10.06.2024	08.08.2024
2.4	GoLive	09.08.2024	14.08.2024
Akceptace			14.08.2024

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. Poskytovatel je povinen řádně poskytnout Služby a zrealizovat předmět Smlouvy v místě plnění nejpozději do 15. 8. 2024.

4. **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 23.040 000,- Kč

Sazba DPH 21%

DPH	4.838 400,- Kč
Cena včetně DPH	27.878 400,- 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 potřebných Služeb 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 nezávisejících 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 jakéhokoliv 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 nepřevede 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 přízněné 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

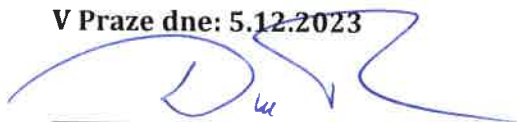
Příloha č. 2 – Dohoda o mlčenlivosti

Příloha č. 3 – Specifikace předmětu plnění - technické podmínky

Zákazník:

Poskytovatel:

V Praze dne: 5.12.2023


Jméno: Dáan Procházka
Funkce: Jednatel společnosti

V Praze dne: 5.12.2023


Jméno: EMIL VÁČEK
Funkce: Jednatel

TABULKA SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

v rámci výběrového řízení s názvem:

„FrontEnd Portál Zákazníka“

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

Tato zadávací dokumentace stanovuje požadavky na vývoj a implementaci zákaznického portálu, který bude integrován do našeho stávajícího IT systému. Cílem tohoto portálu je umožnit našim zákazníkům jednoduchý a efektivní přístup k důležitým informacím a funkcím týkajícím se jejich interakce s naší společností.

2. OBECNÉ POŽADAVKY NA FUNKCIONALITU

- Do systému budou přistupovat uživatelé s různou úrovní oprávnění a rolemi. Jeden uživatel může mít přiděleno více uživatelských rolí a pokrývat tak flexibilně dle potřeb společnosti jednotlivé byznys role.
- Pro každou roli uživatele existuje uživatelský účet s příslušnými oprávněními, přes který se uživatel do systému přihlašuje.
- Robustní nástroje pro správu uživatelských práv, auditování a zabezpečení dat. Integruje se s Azure Active Directory pro autentizaci a správu identit.
- Funkce systému musí být provázány na všechny ostatní moduly, které jsou uvedeny v rámci tohoto výběrového řízení
- Centralizovaná databáze pro ukládání a správu dat z různých zdrojů. Zajišťuje konzistenci a integritu dat mezi aplikacemi Data finanční povahy jsou prointegrované do Ekonomického systému Pohoda
- integruje s aplikacemi a službami v rámci ekosystému Microsoft 365, jako je SharePoint, Teams a Outlook.
- Umožňuje vývojářům na straně objednavatele přizpůsobit a rozšířit funkce pomocí vlastního kódu, pokud je to potřeba.
- Služba pro automatizaci pracovních postupů a toku dat. Integruje se s různými aplikacemi a umožňuje vytvářet složité automatizační scénáře. Podporuje spouštění akcí na základě událostí, plánovaných úloh nebo ručního spuštění.
- Jednoduchá a intuitivní uživatelská rozhraní pro zákazníky a administrátory.
- Možnost importu a exportu dat.
- Zajištění ochrany osobních údajů dle platných legislativních předpisů.

3. MODULY PORTÁLU

- Zákaznický portál by měl obsahovat následující evidenční moduly a musí umožnit se přihlásit do portálu zákazníkovi přes veřejnou Internetovou síť

3.1. PROFIL FIRMY

- Možnost zobrazení a aktualizace informací o firmě, zejména základní identifikační údaje o firmě z pohledu legislativy, jako je právní norma, sídlo společnosti, IČ, DIČ, atd.
- Stav spolupráce s firmou zda je zákazník, dodavatel, konkurent
- Hlavní kontaktní osoba
- Informace o zákaznících budou propojeny s ostatními moduly IT systému (lead, příležitost, objednávka, zakázka, fakturace, atd.).

3.2. EVIDENCE OSOB K FIRMĚ

- Možnost přidávání, upravování a mazání osob spojených s firmou.
- Uživatelská role:
 - Administrátor osob
 - Běžný uživatel, mající přístup k datům na portále

3.3. SEZNAM POPTÁVEK

- Zobrazení seznamu poptávek ze strany zákazníků.
- Možnost vyhledávání a filtrování poptávek.
- Možnost sledování stavu vyřizování poptávky (zdroj od IT systému)
- Možnost vytváření nových poptávek

3.4. SEZNAM ZAKÁZEK

- Zobrazení seznamu zakázek, které byly přiděleny firmě.
- Možnost sledování stavu zakázek.
- Přístup k detailům zakázek.

3.5. SEZNAM VÝKAZŮ PRÁCE

- Zobrazení výkazů práce spojených s jednotlivými zakázkami ve stavech:
 - Nový ke schválení
 - Dotaz k dodavateli k položce výkazu
 - Schválený
 - s výhradou
 - bez výhrad
 - Zamítnutý výkaz
 - Důvody zamítnutí výkazu
 - Reklamace výkazů

3.6. SEZNAM FAKTUR

- Zobrazení seznamu faktur a jejich stavů.
- Možnost stahování faktur ve formátu PDF.

3.7. SEZNAM SERVISNÍCH POŽADAVKŮ

- Zobrazení seznamu servisních požadavků.
- Možnost vytváření nových servisních požadavků.

3.8. INTEGRACE A EXPORT

- Zákaznický portál bude zobrazovat data s IT systému (backEnd) a z Ekonomického systému pohoda, což vyžaduje integraci s využitím integračního rozhraní, které musí dodat dodavatel jako součást řešení.

4. 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 výběrového řízení s názvem:

„Obchod“

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

Tato zadávací dokumentace určuje požadavky na vývoj a dodávku CRM systému, který bude sloužit k efektivní správě a automatizaci procesů spojených s poptávkami od zákazníků, identifikací příležitostí a sledováním potenciálních obchodů. Cílem je zajistit, aby naše firma byla schopna lépe reagovat na poptávky z různých zdrojů a efektivně spravovat obchodní příležitosti.

implementace napomůže zvýšení efektivity uživatelů systémů při výkonu jejich typizovaných administrativních činností, tím zvýšit jejich produktivitu práce a ziskovost projektových zakázek společnosti. Modul bude sestávat s funkčnostmi popsány v subkapitolách níže.

2. OBECNÉ POŽADAVKY NA FUNKCIONALITU

- Do systému budou přistupovat uživatelé s různou úrovní oprávnění a rolemi. Jeden uživatel může mít přiděleno více uživatelských rolí a pokrývat tak flexibilně dle potřeb společnosti jednotlivé byznys role.
- Pro každou roli uživatele existuje uživatelský účet s příslušnými oprávněními, přes který se uživatel do systému přihlašuje.
- Robustní nástroje pro správu uživatelských práv, auditování a zabezpečení dat. Integruje se s Azure Active Directory pro autentizaci a správu identit.
- Funkce systému musí být provázány na všechny ostatní moduly, které jsou uvedeny v rámci tohoto výběrového řízení
- Centralizovaná databáze pro ukládání a správu dat z různých zdrojů. Zajišťuje konzistenci a integritu dat mezi aplikacemi Data finanční povahy jsou prointegrované do Ekonomického systému Pohoda
- integruje s aplikacemi a službami v rámci ekosystému Microsoft 365, jako je SharePoint, Teams a Outlook.
- Umožňuje vývojářům na straně objednavatele přizpůsobit a rozšířit funkce pomocí vlastního kódu, pokud je to potřeba.
- Služba pro automatizaci pracovních postupů a toku dat. Integruje se s různými aplikacemi a umožňuje vytvářet složité automatizační scénáře. Podporuje spouštění akcí na základě událostí, plánovaných úloh nebo ručního spuštění.
- Jednoduchá a intuitivní uživatelská rozhraní pro zákazníky a administrátory.
- Možnost importu a exportu dat.
- Zajištění ochrany osobních údajů dle platných legislativních předpisů.

3. POŽADOVANÉ MODULY A FUNKCE

3.1. MODUL: LEAD MANAGEMENT

Proces lead managementu v B2B prostředí, implementovaný do CRM systému, by měl být systematický a cílený, aby zajistil úspěšnou konverzi potenciálních zájemců (leadů) na kvalifikované příležitosti a nakonec na zákazníky. Zde je ideální postup:

1.1.1. EVIDENCE - SBĚR LEADŮ:

- Sbírání potenciálních zájemců z různých zdrojů, jako jsou webové formuláře, marketingové kampaně, sociální média, eventy a další.
- Všechny tyto kontakty jsou ukládány do CRM systému a evidovány jako leady. Lead z webové prezentace a Online prostředí jsou propisovány do CRM automaticky + se zpětně zobrazují na FrontEnd Portále zákazníka, pokud spustil registraci firmy

1.1.2. PŘIDĚLENÍ LEADU NA OBCHODNÍKA:

- Přidělování leadů na obchodníky je důležitým procesem v oblasti řízení zákaznických vztahů (CRM) a prodeje. Cílem je zajistit, že každý lead je správně a efektivně zpracován a že je přidělen obchodníkovi, který má nejlepší předpoklady pro jeho konverzi na zákazníka.
 - **Ruční Přidělení:** V tomto případě má tým prodejců možnost ručně vybrat, který obchodník bude pracovat na určitém leadu. Tato metoda je často používána v menších firmách, kde počet leadů není velký a obchodníci mají přehled o svých potenciálních klientech.
 - **Podle Kritérií:** Přidělování může být založeno na určitých kritériích, jako jsou geografická oblast, průmyslový sektor, velikost firmy, nebo jiné charakteristiky, které jsou pro firmu důležité. Například pokud firma cílí na různé průmyslové odvětví, může přidělovat leady obchodníkům s specializací v daném odvětví.

1.1.3. KVALIFIKACE LEADŮ:

- Každý získaný lead je důkladně kvalifikován. To znamená, že se zjišťuje, zda má lead potenciál stát se zákazníkem.
- Kvalifikace by měla zahrnovat zjišťování potřeb, zájmů a rozpočtu potenciálního zákazníka.

1.1.4. KONTAKTOVÁNÍ A NURTURING:

- Členové týmu kontaktují kvalifikované leady a začínají budovat vztah.
- V této fázi je důležité poskytovat relevantní informace a hodnotu potenciálním zákazníkům, aby se upevnil zájem.

1.1.5. UZAVŘENÍ LEADU A OTEVŘENÍ PŘÍLEŽITOSTI

- Přeměna leadu na příležitost (opportunity) je kritickým krokem v procesu správy zákaznických vztahů (CRM) a obchodního procesu. Tento proces zahrnuje kvalifikaci leadu, identifikaci možného obchodu a přípravu na konverzi na zákazníka.
- V okamžiku, kdy byl lead kvalifikován s pomocí parametrů: rozpočet, termíny, relevanci, autoritu rozhodování (kdo má pravomoc rozhodnout) a další faktory, je lead uzavřen a přeměněn na Příležitost, viz. Modul příležitosti

1.1.6. SLEDOVÁNÍ HISTORIE KOMUNIKACE

- CRM systém automaticky zaznamenává veškerou komunikaci a aktivity spojené s klienty.
- Každý kontakt s klientem nebo potenciálním zákazníkem je identifikován a sledován.
- Identifikace může být založena na e-mailové adrese, telefonním čísle, jménu klienta nebo jiných identifikačních údajích
- Historie komunikace je přístupná všem autorizovaným zaměstnancům, kteří mají oprávnění k danému klientovi nebo příležitosti. To zlepšuje týmovou spolupráci a umožňuje lepší servis klientům.
- systém poskytuje jedno místo, kde můžete sledovat všechny interakce s klienty bez ohledu na kanál. To zlepšuje efektivitu a umožňuje rychle reagovat na klientovy potřeby.
- Následuje popis tohoto procesu:

1.1.7. STAVY LEADŮ

Tyto stavy pomáhají vytvořit strukturovaný proces pro správu leadů a umožňují identifikovat, které potenciální zákazníky je třeba zaměřit a jakým způsobem pokračovat v jejich konverzi na skutečné zákazníky.

- **Identifikace leadu:** V tomto stavu je lead zaznamenán poprvé, zpravidla po prvním kontaktu nebo získání informací o potenciálním zákazníkovi. Identifikace leadu znamená zařazení základních informací o potenciálním zákazníkovi do systému CRM, například jméno, kontaktní údaje a první získané informace. V této fázi nebyl lead ještě detailněji zkoumán a nebyla provedena žádná kvalifikace.
- **Ověření leadu:** Ověření leadu je procesem, ve kterém se prověřují informace o leadu a zjišťuje se, zda má potenciál stát se kvalifikovanou příležitostí. V této fázi může být provedeno ověření kontaktních údajů, zájmu o naše produkty nebo služby a první zhodnocení relevantnosti potenciálního zákazníka.
- **Návrh na zpracování leadu:** Návrh na zpracování leadu značí, že byl identifikován potenciál v daném leadu a navrhujeme další kroky pro jeho zpracování. To může zahrnovat přesměrování leadu kvalifikovaným prodejcem nebo začátek procesu kvalifikace. Návrh na zpracování signalizuje, že lead má dostatečný potenciál pro další práci.
- **Kvalifikace:** je procesem, kterým se lead detailněji zkoumá a posuzuje se jeho schopnost a pravděpodobnost stát se příležitostí pro obchod.

3.2. MODUL: SPRÁVA PŘÍLEŽITOSTÍ

Příležitost bude modul ve které se již nachází kvalifikované obchodní příležitosti, tedy obchodní příležitosti, které mají definovaný rámcový rozpočet, rámcový termín pro realizaci, rámcový rozsah dodávky, známe osoby s rozhodovací pravomocí. Tyto funkce umožňují efektivní správu a konverzi potenciálních zájemců na zákazníky a současně poskytují cenné informace pro rozhodování a analýzu prodejního procesu. Úspěšně dokončená příležitost pokračuje do modulu zakázka.

1.1.8. ZÁKLADNÍ INFORMACE O PŘÍLEŽITOSTI

- Základní identifikační údaje o příležitosti, název, jméno klienta, odhad uzavření příležitosti, pravděpodobnost úspěchu, přiřazení na obchodníka, nebo team, zdroj příležitosti.
- Team na straně dodavatele a zákazníka

1.1.9. EVIDENCE NABÍDEK

Evidování nabídek u příležitosti v CRM je důležitou součástí prodejního procesu a umožňuje sledovat a spravovat nabídky, které jsou tvořeny a prezentovány potenciálním zákazníkům. Zde je způsob, jak mají být nabídky evidovány v rámci CRM:

- o Vytvoření nabídky jako samostatného záznamu.
- o Propojení nabídky s konkrétní příležitostí.
- o Sledování různých verzí nabídky a historie změn.
- o Určení stavu nabídky (odeslána, ve fázi jednání, uzavření, odmítnutí).
- o Ukládání historie všech nabídek spojených s příležitostí.
- o Možnost připojení dokumentů a smluv k nabídkám.
- o Sledování konverze nabídek na uzavřené obchody.
- o Generování reportů o nabídkách pro analýzu výkonnosti a úspěšnosti nabídek.

1.1.10. PLATEBNÍ MILNÍKY

Evidování platebních milníků v CRM je klíčové pro efektivní správu finančního toku a sledování platby za produkty nebo služby.

- o Definice platebních milníků s popisem, termínem splatnosti a částkou, včetně možnosti evidovat základ daně a DPH
- o Propojení každého platebního milníku s konkrétní příležitostí.
- o Sledování stavu platebních milníků (Nová, naplánováno, schváleno, vyfakturováno, zapláceno, zrušeno).
- o Možnost nastavení automatických upozornění na nadcházející platební milníky.
- o Ruční nebo automatická fakturace přímo ze systému, včetně odeslání faktury na email klienta
- o Generování reportů o platebních milnících pro finanční analýzu.
- o Přehled všech platebních milníků spojených s konkrétní příležitostí včetně termínů a částek.

1.1.11. KAPACITNÍ PLÁNOVÁNÍ

Těmito body by mělo být zajištěno efektivní plánování a správa zdrojů v rámci příležitostí v CRM systému, což pomáhá optimalizovat nasazení pracovníků a dosáhnout úspěšných výsledků projektu. V této etapě plánování kapacit potřebujeme plánovat primárně na úrovni kategorií rolí.

- Definice potřebných zdrojů.
- Kategorizace rolí.
- Stanovení kapacitního plánu.
- Sledování dostupnosti zdrojů.
- Rezervace zdrojů.
- Zohlednění kvalifikací a dovedností.
- Reportování a analýza kapacity.
- Komunikace se zdroji.
- Aktualizace kapacitního plánu.

1.1.12. SLEDOVÁNÍ HISTORIE KOMUNIKACE

- CRM systém automaticky zaznamenává veškerou komunikaci a aktivity spojené s klienty.
- Každý kontakt s klientem nebo potenciálním zákazníkem je identifikován a sledován.
- Identifikace může být založena na e-mailové adrese, telefonním čísle, jménu klienta nebo jiných identifikačních údajích
- Historie komunikace je přístupná všem autorizovaným zaměstnancům, kteří mají oprávnění k danému klientovi nebo příležitosti. To zlepšuje týmovou spolupráci a umožňuje lepší servis klientům.
- systém poskytuje jedno místo, kde můžete sledovat všechny interakce s klienty bez ohledu na kanál. To zlepšuje efektivitu a umožňuje rychle reagovat na klientovy potřeby.

1.1.13. SLEDOVÁNÍ STAVU A FÁZE PŘÍLEŽITOSTÍ

Stavy příležitostí v rámci CRM systému jsou základními kategoriemi, které pomáhají organizaci a sledování prodejního procesu a jeho vývoje. Tyto stavy příležitostí umožňují prodejnímu týmu a vedení firmy lépe sledovat a řídit průběh jednotlivých obchodů a efektivněji plánovat své prodejní aktivity.

- **Stavy otevřené příležitosti:**
 - **Nová:** Příležitost byla právě vytvořena nebo zaznamenána do systému. Je to počáteční stav, kdy prodejní tým teprve začíná zkoumat potenciál této příležitosti.
 - **Ve fázi jednání:** Příležitost se nachází ve fázi aktivního jednání s klientem nebo zákazníkem. Prodejní tým pracuje na plánech a návrzích a snaží se posunout příležitost směrem k uzávěrce.
 - **Uzávěra v dohledu:** Příležitost je v pokročilé fázi a uzavěra obchodu je na dohled. V této fázi jsou diskutovány detaily a prověřují se informace před potenciálním uzávěrem.
- **Stavy uzavřené příležitosti**
 - **Vyhráno:** Příležitost byla úspěšně uzavřena a stala se zakázkou nebo obchodem. Plány a nabídky byly schváleny, a byla podepsána smlouva.
 - **Prohrané:** Příležitost byla ztracena a nevedla k uzávěru obchodu. Důvody pro neúspěch mohou být různé, například konkurenční nabídka nebo rozhodnutí klienta jít jiným směrem.
 - **Zrušené:** Příležitost byla zrušena z nějakého důvodu. To může zahrnovat změnu potřeb klienta, neplatnost příležitosti nebo jiné faktory, které vedly k jejímu zrušení.

1.1.14. AUTOMATICKÉ UPOZORNĚNÍ NA DŮLEŽITÉ TERMÍNY A UDÁLOSTI

Termíny slouží k organizaci a plánování událostí a aktivit v rámci jednotlivých příležitostí, což usnadňuje sledování průběhu prodejního procesu a včasné reakce na potřeby klientů, jako např. Plánovaná schůzka, Prezentace, Termín odeslání nabídky, Aktualizace stavu, Kontaktovat klienta, Průběžný report, Fakturace, Termíny dalšího kontaktu, Závěrečný report, Odeslání podkladů pro klienta, Termín uzávěrky kvalifikace, Plánované opětovné zhodnocení

1.1.15. UKLÁDÁNÍ A SPRÁVA DOKUMENTŮ A MATERIÁLŮ SOUVISEJÍCÍCH S PŘÍLEŽITOSTMI

- Společná práce nad jedním dokumentem.
- Fulltextové vyhledávání.
- Automatické indexování dokumentů.
- Verzování dokumentů.
- Sdílení externím partnerům.
- Připojení dokumentů k příležitostem.
- Fulltextový index nad všemi dokumenty.
- Archivace a dlouhodobé uchovávání.
- Možnost vložení metadata.

1.1.16. SPOLUPRÁCE A SDÍLENÍ INFORMACÍ V RÁMCI TÝMU PRODEJců:

Tato funkcionality podporuje týmovou spolupráci, zvyšuje transparentnost a umožňuje rychlou a efektivní komunikaci mezi členy prodejního týmu, což v konečném důsledku pomáhá dosahovat lepších výsledků v prodeji a péči o klienty.

- **Centrální Datový Sklad:** Existuje centrální datový sklad, kde jsou uloženy veškeré relevantní informace o příležitostech, klientech a obchodech.
- **Přístupová Práva:** Každý člen týmu má přiřazená přístupová práva, která určují, ke kterým informacím a příležitostem mají přístup.
- **Sdílení Příležitostí:** Členové týmu mohou snadno sdílet příležitosti, které jsou relevantní pro jiného člena týmu.
- **Spolupráce na Dokumentech:** Tým může společně pracovat na dokumentech a materiálech souvisejících s příležitostmi.
- **Komentáře a Diskuze:** Možnost komentovat a diskutovat přímo v rámci každé příležitosti, což umožňuje rychlou komunikaci a výměnu názorů.
- **Notifikace a Upozornění:** Automatické notifikace a upozornění na důležité události a změny v příležitostech.
- **Spolupráce na Plánech a Akcích:** Tým může spolupracovat na plánech a akcích spojených s příležitostmi, aby dosáhl společných cílů.
- **Možnost Přiřazování Příležitostí:** Vedoucí týmu může přiřazovat příležitosti jednotlivým členům týmu na základě jejich schopností a dostupnosti.
- **Monitoring a Analýzy:** Systém umožňuje monitorovat výkonnost jednotlivých členů týmu a provádět analýzy efektivity prodejních strategií.

1.1.17. PŘIDĚLOVÁNÍ PŘÍLEŽITOSTÍ JEDNOTLIVÝM PRODEJCŮM NEBO TÝMŮM

Přidělování příležitostí obchodníkům nebo týmům je důležité pro efektivitu prodejního procesu. Pomáhá optimalizovat výkonnost, specializaci, a sledování výsledků, což zvyšuje šance na úspěšné uzávěry obchodů a lepší péči o klienty.

- Distribuce podle zkušeností a dovedností prodejců.
- Upozornění a notifikace o nových příležitostech.
- Dynamické přidělování při změnách v týmu.
- Přidělování na základě geografie.
- Transparentnost a auditovatelnost procesu.

1.1.18. REPORTING

- **Pro obchodního ředitele**
 - Celkový počet aktivních příležitostí.
 - Celková hodnota aktivních příležitostí.
 - Průměrná pravděpodobnost uzávěrky příležitostí.
 - Výkonnost jednotlivých prodejních zástupců.
 - Porovnání očekávaných a skutečných tržeb z uzavřených příležitostí.
 - Vývoj stavů příležitostí (otevřené, uzavřené, ztracené).
 - Důvody pro ztrátu příležitostí.
 - Sledování nákladů a ziskovosti.
- **Pro obchodníka**
 - Aktuální seznam příležitostí a jejich stavy.
 - Plánované aktivity a termíny spojené s příležitostmi.
 - Historie veškeré komunikace s klientem týkající se příležitostí.
 - Aktualizace a hodnocení kvalifikace příležitostí.
 - Sledování pravděpodobnosti uzávěrky.
 - Příprava a poskytování zpráv pro obchodního ředitele.
 - Připojení dokumentů a smluv k příležitostem.
 - Nastavení automatických upozornění na důležité události a termíny.

4. 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 výběrového řízení s názvem:

„Realizace“

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

Důsledná správa zakázek, efektivní zaznamenávání výkazů práce a plánování kapacity jsou klíčovými pilíři úspěšného podnikání. Tento dokument popisuje požadavky a očekávání na IT systém, který bude řešit tuto kritickou část realizace. Naše organizace hledá moderní a komplexní řešení, které nám umožní optimalizovat procesy, zvýšit produktivitu týmu a posílit naši schopnost plánovat a vykonávat práci efektivněji. Předkládáme tuto výzvu potenciálním dodavatelům, kteří jsou schopni dodat IT systém, který splní naše potřeby a očekávání v oblasti zakázek, výkazů práce a kapacitního plánování.

2. OBECNÉ POŽADAVKY NA FUNKCIONALITU

- Do systému budou přistupovat uživatelé s různou úrovní oprávnění a rolemi. Jeden uživatel může mít přiděleno více uživatelských rolí a pokrývat tak flexibilně dle potřeb společnosti jednotlivé byznys role.
- Pro každou roli uživatele existuje uživatelský účet s příslušnými oprávněními, přes který se uživatel do systému přihlašuje.
- Robustní nástroje pro správu uživatelských práv, auditování a zabezpečení dat. Integruje se s Azure Active Directory pro autentizaci a správu identit.
- Funkce systému musí být provázány na všechny ostatní moduly, které jsou uvedeny v rámci tohoto výběrového řízení
- Centralizovaná databáze pro ukládání a správu dat z různých zdrojů. Zajišťuje konzistenci a integritu dat mezi aplikacemi Data finanční povahy jsou prointegrované do Ekonomického systému Pohoda
- integruje s aplikacemi a službami v rámci ekosystému Microsoft 365, jako je SharePoint, Teams a Outlook.
- Umožňuje vývojářům na straně objednavatele přizpůsobit a rozšířit funkce pomocí vlastního kódu, pokud je to potřeba.
- Služba pro automatizaci pracovních postupů a toku dat. Integruje se s různými aplikacemi a umožňuje vytvářet složité automatizační scénáře. Podporuje spouštění akcí na základě událostí, plánovaných úloh nebo ručního spuštění.
- Jednoduchá a intuitivní uživatelská rozhraní pro zákazníky a administrátory.
- Možnost importu a exportu dat.
- Zajištění ochrany osobních údajů dle platných legislativních předpisů

3. MODULY

1.1. ZAKÁZKA

Modul "Zakázka" umožní efektivní správu a sledování všech aspektů realizace a pomůže zajistit, že projekty budou úspěšně dokončeny v souladu s požadavky a termíny.

- **Správa Informací o Zakázce:** Umožnění evidovat základní informace o zakázce, včetně názvu, popisu, termínů a klienta.
- **Stav Zakázky:** Možnost nastavit stav zakázky (např. nová, ve vývoji, dokončená), což umožní sledovat průběh projektu.
- **Přidělení Týmu:** umožňuje přiřazovat jednotlivé členy týmu k jednotlivým zakázkám, což zajišťuje transparentnost, odpovědnost a efektivní správu projektů. Každý přiřazený člen týmu má také přiděleny hodiny na realizaci projektu, což představuje náklady na práci. Tato funkce zahrnuje sledování a kontrolu nad překročením nastavených hodnot, což je klíčové pro správu nákladů a časového plánu projektu.
- **Finanční Plánování:** Správa finančního plánování pro každou zakázku, včetně rozpočtu a nákladů, v kontextu „dohodnutých Dílčích cílů“ v kontextu na typ dodávky bodyshop, FPFT, atd.
- **Plánování Projektu:** Kalendář nebo plánovač projektu pro stanovení termínů a sledování milníků.
- **Dokumentace a Materiály:** Ukládání dokumentů, materiálů a poznámek souvisejících s konkrétní zakázkou.
- **Sledování Dohodnutých Dílčích Cílů:** Možnost definovat a sledovat dílčí cíle a úkoly pro každou zakázku.
- **Sdílení Informací:** Sdílení aktuálních informací o zakázce s klientem nebo interními členy týmu.
- **Analýza a Reporting:** Generování analýz a reportů týkajících se průběhu zakázek a jejich finančního vývoje.
- **Integrace na ekonomický systém POHODA:** Umí vystavenou fakturu odeslat do účetnictví v POHODA:
- **Komunikace a Korespondence:** Archivace e-mailové korespondence a komunikace související s konkrétní zakázkou.
- **Naplňování Kapacity:** Plánování a sledování vytíženosti týmu a zdrojů v rámci jednotlivých zakázek. Výsledky se propisují do modulu kapacitního plánování.
- **Archivace Zakázek:** Možnost archivovat zakázky po jejich dokončení nebo uzávěru.
- **Oznamování Důležitých Událostí:** Automatické oznamování důležitých událostí nebo termínů souvisejících s konkrétní zakázkou.
- **Auditovatelnost:** Záznamy o aktivitách a změnách v rámci zakázky pro účely auditu a kontroly.

1.2. VÝKAZY PRÁCE

Očekáváme moderní řešení, které nám umožní efektivní evidenci práce, plánování zdrojů a sledování výkonnosti projektů, tak aby bylo možné sledovat ekonomické ukazatele na projektech a sledovat výkony lidí napříč celou společností.

- **Evidenci Pracovních Hodin:** Umožnění zaměstnancům snadno evidovat odpracované hodiny na jednotlivých projektech a úkolech.
- **Sledování Činností:** Možnost sledovat konkrétní činnosti, které byly na projektu provedeny, včetně popisu a času stráveného na každé aktivitě.
- **Přidělení a Plánování Úkolů:** Možnost přidělovat úkoly jednotlivým členům týmu a plánovat termíny jejich splnění.

- **Správu Projektů:** Možnost evidovat a sledovat projekty, včetně jejich stavu, klienta a přidělených zdrojů.
- **Generování Reportů:** Schopnost generovat reporty o odpracovaných hodinách, úkolech a výkonech projektů.
- **Schválení Práce:** Možnost schvalování odpracovaných hodin a práce nadřízenými nebo klienty (Integrace na FrontEnd portál)
- **Mobilní Přístup:** Možnost zadávání a sledování práce prostřednictvím mobilních zařízení.
- **Auditovatelnost:** Záznamy o změnách a aktivitách pro účely auditu a kontroly.
- **Nastavení Práv:** Možnost nastavit různá práva přístupu pro různé role v organizaci.
- **Integrace s Finančním Řízením:** Propojení s finančním řízením pro fakturaci a sledování nákladů.

1.3. KAPACITNÍ PLÁNOVÁNÍ

Poptáváme komplexní řešení, které nám umožní efektivně plánovat využití našich zdrojů, a to jak na úrovni rolí, tak konkrétních jednotlivců. Potřebujeme systém s dvěma druhy kapacitního plánování – na role pro fázi příležitosti a na jednotlivce pro konkrétní zakázky. Cílem je zlepšit efektivitu, plánování a přesnost našich kapacitních zdrojů v rámci našeho podnikání."

- **Kapacitní Plánování na Role:** Možnost plánovat kapacitu na základě rolí v rámci týmu. Pomáhá určit, kolik pracovníků s konkrétními dovednostmi a rolími bude potřeba pro budoucí projekty.
- **Kapacitní Plánování na Konkrétní Osoby:** Schopnost plánovat kapacitu na konkrétní jednotlivce v rámci týmu. Umožňuje detailněji řídit zatížení jednotlivců.
- **Plánování Kapacity na Fázi Příležitosti:** Možnost provádět hrubé kapacitní plánování na základě fáze příležitosti. Pomáhá odhadnout, kolik pracovních zdrojů bude potřeba pro plánované projekty a obchody.
- **Plánování Kapacity v Rámci Zakázek:** Schopnost detailně plánovat kapacitu na konkrétní zakázky a projekty, včetně přiřazování rolí a osob.
- **Sledování Vytíženosti:** Možnost sledovat aktuální vytíženost jednotlivců a týmu v reálném čase.
- **Přidělování a Plánování Úkolů:** Možnost přidělovat úkoly jednotlivcům na základě jejich dostupnosti a dovedností.
- **Notifikace a Upozornění:** Automatické notifikace a upozornění na překročení kapacity nebo termínů.
- **Grafické Rozhraní:** Přehledné grafické rozhraní pro lepší vizualizaci kapacitního plánování.
- **Reporty a Analýzy:** Generování reportů a analýz o vytíženosti, plánování a využití kapacity.
- **Schvalování Plánů:** Možnost schvalovat kapacitní plány nadřízenými nebo manažery.
- **Historie Kapacitního Plánování:** Ukládání historických dat o kapacitním plánování pro analýzu a audit.
- **Integrace s IT SYSTÉMEM:** Propojení s centrálním IT systémem pro lepší koordinaci a využití kapacity v rámci obchodních příležitostí.
- **Nastavení Práv:** Možnost nastavit různá práva přístupu pro různé role v organizaci.

1.4. LIDSKÉ ZDROJE

Pro účely kapacitního plánování a správy lidských zdrojů je důležité evidovat následující informace. Tato evidence umožňuje organizaci lépe plánovat a využívat lidské zdroje, spravovat pracovníky a jejich dovednosti a zajistit, že jsou přiřazováni k projektům a úkolům, které odpovídají jejich schopnostem a dostupnosti.

- **Název a Identifikace:** Jméno a příjmení zaměstnance nebo zdroje. Identifikační číslo nebo kód pro jednoznačnou identifikaci.
- **Kontakt:** Kontaktní údaje, včetně e-mailové adresy, telefonního čísla a adresy.
- **Zaměstnanecký Status:** Stav zaměstnaneckého poměru (např. plný úvazek, zkušební lhůta).
- **Pracovní Role:** Popis pracovní role, pozice nebo specializace (např. vývojář, projektový manažer).
- **Dovednosti a Kvalifikace:** Seznam dovedností, schopností a kvalifikací, které zaměstnanec má. Certifikáty a licence.
- **Historie Práce:** Předchozí zaměstnavatelé a pracovní zkušenosti. Data nástupu a ukončení zaměstnání.
- **Plánovaná Dostupnost:** Dny a hodiny, kdy je zaměstnanec dostupný k práci.
- **Odpovědnosti:** Popis pracovních povinností a zodpovědností.
- **Výkazy Práce:** Záznamy o odpracovaných hodinách, projektech a úkolech.
- **Nástroje a Technologie:** Používané nástroje, software a technologie.
- **Platové Podmínky:** Informace o platových podmínkách, mzda, bonusy, odměny.
- **Kalendář:** Plánované dovolené, volné dny a absence.
- **Historie Výkonu:** Záznamy o výkonech, hodnoceních a zpětné vazbě.
- **Odpovídající Dokumentace:** Další dokumentace související se zaměstnancem, jako jsou životopisy, motivační dopisy a doporučení.
- **Notifikace a Upozornění:** Plánované upozornění na důležité události týkající se zaměstnance (např. vypršení pracovního kontraktu).
- **Schvalování Volna:** Možnost zaměstnance žádat o dovolenou nebo volno přes systém. Schvalovací proces pro nadřízené nebo personalistický oddělení. Historie schválených a zamítnutých žádostí o volno. Aktuální stav žádosti o volno (schváleno, zamítnuto, čeká na schválení).

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 výběrového řízení s názvem:

„Servis“

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

Potřebujeme implementovat systém pro poskytování servisní podpory a dodržování Service Level Agreement (SLA) v naší IT firmě. Hledáme spolehlivé a moderní řešení, které nám umožní efektivně spravovat a monitorovat naše IT služby, zajistit vysokou dostupnost a kvalitu, a to v souladu s dohodnutými SLA. Níže jsou popsány klíčové funkce, které by tento modul měl obsáhnout:

2. OBECNÉ POŽADAVKY NA FUNKCIONALITU

- Do systému budou přistupovat uživatelé s různou úrovní oprávnění a rolemi. Jeden uživatel může mít přiděleno více uživatelských rolí a pokrývat tak flexibilně dle potřeb společnosti jednotlivé byznys role.
- Pro každou roli uživatele existuje uživatelský účet s příslušnými oprávněními, přes který se uživatel do systému přihlašuje.
- Robustní nástroje pro správu uživatelských práv, auditování a zabezpečení dat. Integruje se s Azure Active Directory pro autentizaci a správu identit.
- Funkce systému musí být provázány na všechny ostatní moduly, které jsou uvedeny v rámci tohoto výběrového řízení
- Centralizovaná databáze pro ukládání a správu dat z různých zdrojů. Zajišťuje konzistenci a integritu dat mezi aplikacemi Data finanční povahy jsou prointegrované do Ekonomického systému Pohoda
- integruje s aplikacemi a službami v rámci ekosystému Microsoft 365, jako je SharePoint, Teams a Outlook.
- Umožňuje vývojářům na straně objednavatele přizpůsobit a rozšířit funkce pomocí vlastního kódu, pokud je to potřeba.
- Služba pro automatizaci pracovních postupů a toku dat. Integruje se s různými aplikacemi a umožňuje vytvářet složité automatizační scénáře. Podporuje spouštění akcí na základě událostí, plánovaných úloh nebo ručního spuštění.
- Jednoduchá a intuitivní uživatelská rozhraní pro zákazníky a administrátory.
- Možnost importu a exportu dat.
- Zajištění ochrany osobních údajů dle platných legislativních předpisů.

3. MODULY

3.1 EVIDENCE SERVISNÍCH SMLUV

Modul pro poskytování servisní podpory a dodržování Service Level Agreement (SLA) v naší IT firmě. Hledáme spolehlivé a moderní řešení, které nám umožní efektivně spravovat a monitorovat naše IT služby, zajistit vysokou dostupnost a kvalitu, a to v souladu s dohodnutými SLA.

- **Správa Smluv:** Možnost vytvářet a ukládat informace o všech smlouvách ve firmě, včetně servisních smluv, dodavatelských smluv, a dalších.
- **Kategorizace Smluv:** Možnost kategorizovat smlouvy podle typu, partnera, platnosti a jiných parametrů.
- **Sledování Platnosti:** Automatické upozornění na blížící se termíny vypršení platnosti smluv.
- **Historie Změn:** Ukládání historie změn a revizí smluv pro sledování vývoje a úprav.
- **Odpovídající Dokumentace:** Připojování relevantní dokumentace k jednotlivým smlouvám (např. kopie smlouvy, dodatky).
- **Notifikace a Upozornění:** Automatické notifikace ohledně důležitých termínů, revizí a událostí spojených se smlouvami.
- **Schvalování Smluv:** Proces schvalování nových smluv a změn v existujících smlouvách.
- **Smluvní Závazky a SLA:** Propojení smluv s příslušnými servisními závazky a SLA.
- **Plánování Servisních Aktivit:** Plánování a sledování servisních aktivit a údržby spojené s konkrétními servisními smlouvami.
- **Reporty a Analýzy:** Generování reportů a analýz týkajících se smluvních vztahů a výkonu.
- **Integrace s IT. SYSTÉMEM a Finančními Systémy:** Integrace s centrálním IT systémem a finančními systémy pro lepší správu smluv a fakturace.
- **Zabezpečení a Práva Přístupu:** Zabezpečení dat a nastavení práv přístupu k smlouvám pro různé role v organizaci.

3.2 SERVISNÍ MODUL PRO SPRÁVU POŽADAVKŮ A SLA

Modul "Servisní modul pro správu požadavků a SLA" je klíčovým prvkem v IT systému, který umožňuje organizaci efektivně spravovat a monitorovat všechny požadavky a incidenty zákazníků, zajišťovat jejich rychlé a kvalitní řešení a současně dodržovat dohodnuté Service Level Agreement (SLA). Tento modul umožňuje zákazníkům hlásit incidenty a požadavky přes self-service portál, což usnadňuje komunikaci a zpřehledňuje celý proces servisní podpory. Důležitou součástí je také automatické sledování a notifikace ohledně dodržování SLA, což pomáhá udržet vysokou úroveň služeb a spokojenost zákazníků. Tímto modulem je zajištěna transparentnost, efektivita a kvalita servisní podpory, což má pozitivní dopad na celkový výkon firmy a vztahy se zákazníky.

- **Správa SLA:** Definování, správa a sledování SLA pro různé IT služby a úrovně podpory.
- **Ticketing Systém:** Systém pro zaznamenávání, sledování a správu incidentů, požadavků a problémů zákazníků.
- **Monitorování SLA:** Automatické sledování a notifikace o dodržování SLA, včetně upozornění na případné porušení.
- **Integrace s Monitorovacími Nástroji:** Propojení s nástroji pro monitorování výkonu a dostupnosti IT systémů.
- **Portál pro Zákazníky:** Self-service portál, kde zákazníci mohou hlásit incidenty a sledovat stav svých požadavků, viz. „FrontEnd portál zákazníka“
- **Routování a Prioritizace:** Automatické routování a prioritizace požadavků a incidentů na základě jejich typu a závažnosti.

- **Správa Knowledge Base:** Databáze s informacemi a řešeními pro časté problémy, které pomáhá rychle řešit incidenty.
- **Eskalace a Řízení Konfliktů:** Automatizované procesy eskalace a řízení konfliktů pro zajištění rychlého a efektivního řešení problémů.
- **Historie a Auditovatelnost:** Ukládání historie incidentů, požadavků a změn pro potřeby auditu a analýzy.
- **Reporty a Analýzy:** Generování reportů a analýz o výkonnosti servisní podpory a SLA.
- **Integrace s IT SYSTÉMEM:** Propojení s centrálním IT systémem pro lepší správu vztahů se zákazníky.
- **Workflow Automatizace:** Možnost vytvářet a spravovat automatizované pracovní postupy pro rychlé řešení incidentů.
- **Plánování Kapacity:** Plánování dostupnosti personálu a zajištění, že jsou k dispozici potřební technici „viz. kapacitní plánování v sekci Realizace“
- **Výkazy Práce:** Technici a personál, kteří jsou zodpovědní za dodržování SLA, vykazují svou práci a činnosti spojené s servisní podporou. To zahrnuje časové záznamy, řešení incidentů a požadavků atd.. Má vazbu na funkce Realizace/ Výkazy práce.
- **Mobilní Přístup:** Možnost zpřístupnit některé funkce systému přes mobilní zařízení pro techniky na cestách.
- **Notifikace a Upozornění:** Automatické notifikace a upozornění pro personál a zákazníky.
- **Plánování Dohodnutých Prací:** Plánování a sledování dohodnutých prací a údržby.
- **Integrace s Helpdesk Nástroji:** Integrace s helpdesk nástroji pro zlepšení komunikace se zákazníky.
- **Bezpečnostní Mechanismy:** Zabezpečení dat a ochrana proti neoprávněnému přístupu.

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 výběrového řízení s názvem:

„BackOffice a manažerské nástroje controllingu“

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

Předmětem dílčí části Modulu BackOffice a Controllingu je implementace funkcí podpůrných procesů se zaměřením na vykazování a schvalování zakázek, fakturaci a reporting. Jednotlivé oblasti jsou popsány v následujících podkapitolách.

2. OBECNÉ POŽADAVKY NA FUNKCIONALITU

- Do systému budou přistupovat uživatelé s různou úrovní oprávnění a rolemi. Jeden uživatel může mít přiděleno více uživatelských rolí a pokrývat tak flexibilně dle potřeb společnosti jednotlivé byznys role.
- Pro každou roli uživatele existuje uživatelský účet s příslušnými oprávněními, přes který se uživatel do systému přihlašuje.
- Robustní nástroje pro správu uživatelských práv, auditování a zabezpečení dat. Integruje se s Azure Active Directory pro autentizaci a správu identit.
- Funkce systému musí být provázány na všechny ostatní moduly, které jsou uvedeny v rámci tohoto výběrového řízení
- Centralizovaná databáze pro ukládání a správu dat z různých zdrojů. Zajišťuje konzistenci a integritu dat mezi aplikacemi Data finanční povahy jsou prointegrované do Ekonomického systému Pohoda
- integruje s aplikacemi a službami v rámci ekosystému Microsoft 365, jako je SharePoint, Teams a Outlook.
- Umožňuje vývojářům na straně objednavatele přizpůsobit a rozšířit funkce pomocí vlastního kódu, pokud je to potřeba.
- Služba pro automatizaci pracovních postupů a toku dat. Integruje se s různými aplikacemi a umožňuje vytvářet složité automatizační scénáře. Podporuje spouštění akcí na základě událostí, plánovaných úloh nebo ručního spuštění.
- Jednoduchá a intuitivní uživatelská rozhraní pro zákazníky a administrátory.
- Možnost importu a exportu dat.
- Zajištění ochrany osobních údajů dle platných legislativních předpisů.

3. MODULY

1.1. NÁKUP

V rámci modulu Nákup, klíčové součásti našeho IT systému, který se zaměřuje na správu nákupního procesu a evidenci přijatých faktur. Tento modul je navržen tak, aby organizaci umožnil efektivně řídit nákupní operace, monitorovat žádanky o nákup, a sledovat faktury spojené s našimi obchodními transakcemi. Naše cílem je zjednodušit a zrychlit nákupní procesy, zlepšit transparentnost a přesnost nákupů a zajistit, že jsou všechny faktury správně evidovány a schváleny. Tento modul nám umožňuje lépe řídit náklady, zvýšit kontrolu nad nákupy a poskytovat transparentní přehled o našich finančních transakcích. V následujících odstavcích budeme detailněji procházet funkcemi a procesy spojenými s tímto modulem, který má klíčový význam pro naši společnost.

1.1.1. ŽÁDANKY O NÁKUP

Založení žádanky o nákup: Žádanka o nákup slouží jako počáteční krok pro začátek procesu nákupu. Jejím cílem je formalizovat požadavek na nákup zboží nebo služby a zajistit, aby byl tento požadavek pečlivě zvážen a schválen.

- Kdokoliv ve firmě může vytvořit žádanku o nákup. Tato žádanka obsahuje informace o předmětu nákupu, množství, požadavcích a případně cenových odhadech. Žádanka musí být schválena nadřízeným.
- Proces schvalování: Žádanka je předána nadřízenému pro schválení. Nadřízený má možnost schválit žádanku, požádat o další informace nebo ji zamítnout. Pokud je žádanka schválena nadřízeným, je předána ekonomickému řediteli pro konečné schválení. Ekonomický ředitel může také požádat o další informace nebo zamítnout žádanku.
- Proces vyřízení žádanky o nákup: Pokud je žádanka schválena, systém automaticky generuje vydanou objednávku. Tato objednávka obsahuje instrukce pro dodavatele ohledně dodání a fakturace.

1.1.2. VYDANÁ OBJEDNÁVKA

Vydaná objednávka je oficiálním dokumentem, který firmě umožňuje objednat zboží nebo služby od dodavatele. Je to krok po žádankách o nákup, které byly schváleny a nyní se musí přeměnit na konkrétní objednávku. Vydaná objednávka slouží jako oficiální dokument, který potvrzuje firemní závazek k zakoupení určitého zboží nebo služby od dodavatele. Zahrnuje všechny potřebné informace pro správné dodání a fakturaci. Důležité je, že vydaná objednávka umožňuje sledovat nákupy a zajišťuje, že objednané zboží nebo služba budou dodány v souladu s dohodnutými podmínkami. Tím se zabezpečuje transparentní a řádný nákupní proces.

- **Co musí obsahovat vydaná objednávka:**
 - **Identifikace Objednavatele:** Jméno a kontaktní informace firmy nebo osoby, která objednávku vydává.
 - **Identifikace Dodavatele:** Jméno a kontaktní informace dodavatele, u kterého je nákup prováděn.
 - **Číslo Objednávky:** Unikátní číslo, které jednoznačně identifikuje tuto vydanou objednávku.
 - **Předmět Objednávky:** Podrobný popis zboží nebo služby, kterou firma objednává od dodavatele.
 - **Množství a Specifikace:** Konkrétní množství jednotek, specifikace a požadavky na objednané zboží nebo služby.

- **Ceny a Celková Cena:** Cena za jednotlivé položky a celková cena objednávky.
- **Termíny Dodání:** Datum nebo termíny, kdy má být zboží nebo služba dodána.
- **Pokyny Pro Dodavatele:** Jakékoli speciální pokyny nebo požadavky pro dodavatele ohledně dodání a fakturace.
- **Podpis a Schválení:** Vydaná objednávka může obsahovat místo pro podpis a schválení od objednavatele a případně od jiných odpovědných osob.

1.2. FINANCE

Systém umožňuje vytvářet, spravovat a sledovat faktury jak pro zákazníky, tak od dodavatelů. To zahrnuje plánování, generování, schvalování a evidenci faktur a transakcí. Cashflow modul poskytuje přehled o stavu financí a zabezpečuje finanční řízení firmy. Tento modul financí je klíčovým nástrojem pro řízení financí a sledování cashflow v rámci firmy, což umožňuje efektivně plánovat a spravovat finanční tok. Výsledky evidenci se musí promítnout automaticky do Ekonomického systému Pohoda, tak aby byl zajištěn souhlas s legislativou v ČR:

1.2.1. PODKLADY PRO FAKTURACI (PLÁNOVANÁ FAKTURACE)

Modul plánované fakturace obsahuje pokročilé funkce pro plánování faktur ještě před tím, než tyto faktury vůbec vzniknou. Umožňuje plánovat jak přijaté, tak vydané faktury na základě dohodnutých termínů a projektových milníků. Tento modul je klíčový pro správu finančního toku firmy a umožňuje efektivní plánování nákladů a výnosů.

- Možnost definovat a plánovat faktury ještě před jejich vytvořením na základě dohodnutých termínů a projektových milníků.
- Umožňuje plánovat náklady a výnosy na základě plánovaných faktur a termínů.
- Je jedním ze vstupů pro plánování CashFlow
- tento modul je napojen na další části systému, informačního systému pro komplexní finanční správu jako je příležitost, zakázka, objednávky

1.2.2. VYDANÉ FAKTURY

Vydané faktury jsou faktury, které firma vystavuje svým zákazníkům nebo klientům jako žádost o platbu za poskytnuté zboží nebo služby. Tyto faktury obsahují podrobnosti o prodaných produktech, jejich cenách, množstvích a dalších souvisejících informacích, včetně celkové částky, kterou má zákazník zaplatit. V IT systému vydáváme fakturu, vlastní účetnictví se však realizuje v Ekonomickém systému Pohoda, do kterého se Vydané faktury automaticky kopírují.

- **Co musí obsahovat vydaná faktura:**
 - **Identifikace Faktury:** Unikátní číslo faktury, které jednoznačně identifikuje tuto fakturu. Toto číslo by mělo být jedinečné a slouží k archivaci a identifikaci faktur.
 - **Datum Vystavení Faktury:** Datum, kdy byla faktura vytvořena a vystavena zákazníkovi.
 - **Identifikace Dodavatele:** Jméno, adresa a kontaktní informace firmy nebo osoby, která fakturu vystavila.
 - **Identifikace Zákazníka:** Jméno, adresa a kontaktní informace zákazníka, který dostává fakturu.
 - **Detaily o Zboží nebo Službách:** Popis zboží nebo služeb, které jsou na faktuře fakturovány. To zahrnuje název, množství, jednotkovou cenu a celkovou cenu za každou položku.

- **Celková Částka:** Celková částka, kterou zákazník musí zaplatit, včetně daní a dalších poplatků, pokud jsou aplikovány.
- **Daňové Údaje:** Informace o daních, včetně DPH nebo jiných daní, které jsou na faktuře uplatněny. Musí obsahovat částky daní a celkovou částku včetně daně.
- **Datum Splatnosti:** Datum, do kterého musí být faktura zaplacená zákazníkem.
- **Způsob Platby:** Informace o tom, jakým způsobem lze fakturu zaplatit, včetně bankovních údajů pro převod.
- **Další Informace:** Jakékoli další informace nebo poznámky, které jsou důležité pro konkrétní transakci.
- **Podpis nebo Razítko:** Faktura by měla obsahovat podpis nebo razítko dodavatele jako potvrzení o její autentičnosti.

Toto jsou základní prvky, které by měla vydaná faktura obsahovat. Je důležité, aby faktury byly řádně sestaveny a obsahovaly všechny potřebné informace, aby bylo možné uskutečnit platbu a zároveň dodržet daňové předpisy.

1.2.3. PŘIJATÉ FAKTURY

Přijatá faktura je dokumentem, který firmě umožňuje evidovat a ověřovat platby za zboží nebo služby od dodavatelů. Je to klíčový krok v nákupním procesu, který umožňuje firmě kontrolovat své náklady a zajišťovat, že jsou všechny faktury řádně zaplacené. Přijatá faktura je dokumentem, který firmě umožňuje evidovat a ověřovat platby za zboží nebo služby od dodavatelů. Je to klíčový krok v nákupním procesu, který umožňuje firmě kontrolovat své náklady a zajišťovat, že jsou všechny faktury řádně zaplacené.

- **Co musí obsahovat přijatá faktura:**
 - **Identifikace Dodavatele:** Jméno a kontaktní informace dodavatele, který vystavil fakturu.
 - **Identifikace Příjemce:** Jméno a kontaktní informace firmy nebo osoby, která fakturu přijala.
 - **Číslo Faktury:** Unikátní číslo, které jednoznačně identifikuje tuto přijatou fakturu.
 - **Datum Vystavení Faktury:** Datum, kdy byla faktura vystavena dodavatelem.
 - **Datum Splatnosti:** Datum, do kterého musí být faktura zaplacená.
 - **Podrobný Seznam Položek:** Seznam zboží nebo služeb, které jsou fakturovány, včetně jejich popisu, množství, jednotkové ceny a celkové ceny za každou položku.
 - **Celková Cena:** Celková částka, která je firmě dlužná za všechny položky na faktuře.
 - **Identifikační Údaje Vydané Objednávky:** Pokud byla faktura vytvořena na základě vydané objednávky, obsahuje identifikační údaje této objednávky.
 - **Další Informace:** Jakékoli další informace nebo poznámky od dodavatele nebo faktury.

1.2.4. CASHFLOW

Cashflow je finanční ukazatel, který měří pohyb peněz dovnitř a ven z organizace za určité období. Je to důležitý nástroj pro sledování finanční stability a likvidity firmy. Cashflow zahrnuje veškeré peněžní transakce, jako jsou příjmy od zákazníků, platby dodavatelům, nákupy aktiv, splácení dluhů a další výdaje. V našem případě chceme implementovat tzv. Operační Cashflow: Tato kategorie zahrnuje peněžní tok z každodenních provozních aktivit firmy. To zahrnuje peníze z prodeje produktů nebo služeb a náklady spojené s provozem firmy, investiční a finanční Cashflow budeme řešit mimo systém.

- **Zdroje dat pro výpočet Cashflow:**
 - Banky
 - Hotovostní pokladny
 - Plánovaná fakturace – příjem i výdej (počítat se stavy: Nový, naplánovaný, schválený)
 - Vydané a přijaté objednávky
 - Vydané a přijaté pokladny
 - Kontokorenty
- **Funkce:**
 - Schopnost naplánovat si příjmy a výdaje v čase
 - Mít přehled k hotovosti podle dní na 90 dní detailně a na 1 rok dopředu po měsících
 - Predikce příjmů podle platební historie zákazníků
 - Odeslání pokynů pro úhrady faktur

1.3. CONTROLLING

Požadujeme controlling pro řízení různých aspektů firmy, včetně leadů, příležitostí, zakázek, výkazů práce, kapacitního plánování, servisních požadavků, nákupu a financí, by měl být orientován na plánování, realizaci a sledování rozdílů.

- **Obchod:**
 - Generování leadů, plánování a kvalifikace příležitostí, stanovení cílů pro zakázky, kapacitní plánování zdrojů a financí, plánování servisních požadavků a nákupu.
- **Realizace:**
 - Realizace plánovaných akcí a projektů na základě stanovených cílů a plánů.
 - Zpracování a sledování příležitostí, zakázek a výkazů práce v souladu s definovanými procesy.
 - Sledování kapacitního plánování a zajištění, že jsou dostupní správní lidé na správném místě v pravý čas.
 - Sledování a vyřizování servisních požadavků od zákazníků.
 - Správa procesu nákupu a žádanky o nákup.
- **Sledování Financí:**
 - Sledování finančního plánu a rozpočtu pro každý aspekt podnikání.
 - Srovnávání skutečných výsledků s plánovanými a výpočet rozdílů.
 - Zaznamenávání a sledování financí ve spojitosti s jednotlivými aktivitami, jako jsou leady, příležitosti, zakázky a kapacitní plánování.
- **Sledování Kapacit:**
 - Sledování dostupnosti personálu a dalších zdrojů pro plánované projekty.
 - Porovnávání plánované kapacity s reálnou vytižeností a řešení případných nedostatků.
- **Vyhodnocení a Reporting:**
 - Pravidelné vyhodnocení výsledků a rozdílů mezi plánem a skutečností.

- Generování reportů a analýz, které umožňují vedení firmy přijímat informovaná rozhodnutí.
- **Kontinuální Zlepšování:**
 - Identifikace oblastí, kde dochází k odchylkám a zlepšování procesů na základě získaných poznatků.

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 výběrového řízení s názvem:

„Marketing“

1. ZÁKLADNÍ POPIS

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

1.1. IMPORT ZÁKAZNICKÝCH DAT

- Systém umožní shromažďovat a spravovat data o zákaznících a jejich kontaktech ze systémů 3. stran a integrovat je s daty budoucího informačního systému.
- Bude umožněno kompatibilita s širokou škálou datových zdrojů.

1.2. SPRÁVA MARKETINGOVÝCH AKCÍ

- Systém umožní jednoduchou správu akcí a webinářů s cílem posílit vztahy s existujícími nebo potenciálními zákazníky a sdílet s nimi cílená témata související s produktovou nabídkou společnosti Innovation One
- Systém umožní tyto akce naplánovat, propagovat, spravovat a vyhodnocovat a bude pokrývat následující funkcionality:
 - Uživatelé umožní naplánování akce, datum a čas, agendu, řečníky, plánovaný rozpočet a další nezbytnou agendu.
 - Účastníci se budou moci zaregistrovat přes registrační webové formuláře.
 - Uživatel bude mít přehled o zaregistrovaných účastnících. Bude mít možnost jim automaticky událost připomínat nebo registraci potvrdit.
 - Uživatel bude moci sledovat účast a interakce účastníků.
 - Bude automatizována komunikace s účastníky po události, například se poskytne materiál, požádá se o zpětnou vazbu, nabídne speciální nabídka nebo návrh dalších kroků.
 - Uživatel bude moci vyhodnotit reálnou nákladovost akce prostřednictvím importovaných faktur.

1.3. SPRÁVA ZÁKAZNICKÝCH SEGMENTŮ

- Systém umožní na základě shromážděných dat efektivně segmentovat zákazníky do specifických skupin na základě různých kritérií.
- Vytvářet se budou segmenty zákazníků pomocí intuitivního rozhraní, které umožní vybírat různá kritéria a filtry.
- Segmentace se dále využije pro vytváření personalizovaných marketingových kampaní, produktové nabídky a komunikační strategie.
- Pro automatické vytváření sofistikovaných segmentů se zapojí umělá inteligence. To umožní lépe předvídat chování zákazníka a zacílení kampaně.

1.4. SPRÁVA ZÁKAZNICKÝCH CEST

- Tato část má za cíl nastavit zákaznickou zkušenost, kterou má zákazník se společností Innovation One, a to od počáteční identifikace zájemce po konverzi v platícího zákazníka.
- Na zákaznické cestě bude možné identifikovat klíčové události, jejichž dosažení spustí plánovanou akci vůči zákazníkovi (např. odeslání emailu).
- Tyto akce bude umožněno realizovat napříč různými komunikačními kanály dle předdefinované volby uživatele.

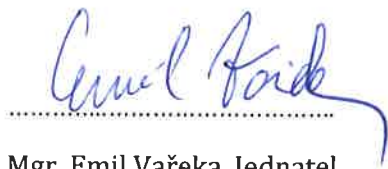
1.5. TVORBA KOMUNIKAČNÍHO OBSAHU

- Uživateli bude umožněno vytvářet šablony emailových zpráv, příp. sms zpráv a nastavovat personalizovaný obsah dle preferované komunikace daného kontaktu zákazníka.

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

Innovation One 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: 04734807
DIČ: CZ04734807

(dále je Innone 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 předsmuvních 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 nezbytně nutném 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 nezprostí 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.

Innovation One s.r.o.

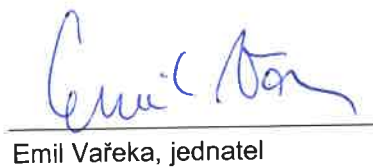
Intelisens s.r.o.

V Praze dne 05.12.2023

V Praze, dne 05.12.2023



Dušan Procházka, Jednatel



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: Mgr. Emil Vařeka	Zákazník: 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 ve Specifikaci předmětu plnění.
- 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 Čas 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 ztráta 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 C	300,- Kč za každou započatou prodlení.	Neuplatní se.
---------------	--	---------------

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: Petr Procházka
 Funkce: Adm. manažer


 Jméno: EMIL VÁŇA
 Funkce: Sedmák