

Smlouva o poskytování služeb

(Údržba a podpora software AthenA pro vedení elektronické spisové služby (dále „aplikace AthenA“))

Česká republika – Grantová agentura České republiky, (dále jen „GA ČR“)

IČ : 48549037
se sídlem : Evropská 2589/33b, 160 00 Praha 6
zastoupena : RNDr. Alicí Valkárovou, DrSc., předsedkyní předsednictva
Bankovní spojení : XXXXXXXXXX
(dále jen „nabyvatel“)

a

S&T PilsCom s.r.o.

IČ : 25219103
DIČ : CZ25219103
se sídlem : Slovanská alej 30, 326 00 Plzeň
zapsána : v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 9762
zastoupena : Ing. Václavem Krausem, jednatelem
(dále jen „poskytovatel“)

uzavřely tuto **smlouvu o poskytování služeb** v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. (dále jen „smlouva“).

Preambule:

Smluvní strany uzavřely dne 15. 08. 2012 smlouvu o dílo o nabytí software „AthenA“ pro vedení elektronické spisové služby a o poskytnutí licence k tomuto software. Součástí této smlouvy byl i roční poplatek za servis a maintainance. Tuto smlouvu nahradila v rozsahu poskytování servisu a maintainance smlouva o poskytování služeb ze dne 20. 12. 2012, která obsahuje podrobnou specifikaci zajištění maintenance, technické podpory aplikace AthenA a služby HelpDesk pro aplikaci AthenA.

Smluvní strany uzavřely dne 17. 04. 2013 smlouvu o dílo o nabytí software „iPodatelna“ a „Automatické odesílání e-mailů“. Součástí této smlouvy byl i roční poplatek za servis a maintainance. Tuto smlouvu v rozsahu poskytování servisu a maintainance nahradila smlouva o poskytování služeb ze dne 17. 04. 2013 týkající se údržby a podpory software iPodatelna pro vedení elektronické podatelny a Automatické odesílání e-mailů.

Smluvní strany, vědomy si svých závazků ve smlouvě obsažených a s úmyslem být smlouvou vázány, se dohodly na následujícím znění smlouvy:

1. SMLUVNÍ STRANY

- 1.1. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě Smlouvy o dílo ze dne 15.8.2012 (dodávka ESS AthenA), smlouvy o poskytování služeb ze dne 20. 12. 2012 (Údržba a podpora software AthenaA), Smlouvy o dílo ze dne 17.4.2013 (moduly „iPodatelna“ a „Automatické odesílání mailů“), smlouvy o poskytování služeb ze dne 17. 04. 2013 (Automatické odesílání e-mailů a iPodatelna), Smlouvy o subdodávce ze dne 1.2.2017 (uzavřené mezi poskytovatelem a Sefira spol. s r.o.) – dodávka integrace ESS AthenA s IS GRISem a Servisní smlouva ke grantovému informačnímu systému ze dne 18.3.2016 (uzavřené mezi GA ČR a Sefira spol. s r.o., kde poskytovatel plnil funkci subdodavatele Sefira spol. s r.o.).
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, číslo vložky 9762, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky ve smlouvě stanovené a je oprávněn smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.3. Nabyvatel prohlašuje, že je organizační složkou státu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky ve smlouvě stanovené a je oprávněn smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

2. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

Účelem smlouvy je zajištění servisu, maintenance, technické podpory aplikace AthenA a služby HelpDesk pro aplikaci AthenA. Zároveň smluveným účelem je zajištění aplikace, aby byla plně funkční a způsobilá k úkonům, ke kterým je určena. Podrobná specifikace podpory je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy.

Dále tato smlouva zahrnuje držení Pohotovosti za účelem poskytování podpory v Kritických obdobích provozu, která je Nabyvatel oprávněn určit jednostranným oznámením a to s předstihem 14 dní. Poskytovatel se zavazuje zajistit v době Pohotovosti nepřetržitou přítomnost způsobilého technika Poskytovatele na předem sděleném telefonním čísle, s možností poskytnout Nabyvateli, resp. Koncovému uživateli okamžitou podporu prostřednictvím dálkového přístupu k Aplikaci Držení pohotovostí se týká pouze části aplikace, které zajišťují zpracování grantových žádostí pro informační systém GRIS – příjem datových zpráv a jejich automatické zpracování a předání do IS GRIS.

3. MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění předmětu smlouvy je sídlo nabyvatele, nevyplývá-li dle povahy poskytnuté služby dle Přílohy č. 1 k této smlouvě, že je jí možno zajistit jinak než v sídle nabyvatele.

4. TERMÍNY PLNĚNÍ

Předmět plnění je poskytován v termínech určených v Příloze č. 1 této smlouvy.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Smluvní strany se dohodly, že konečná cena předmětu plnění smlouvy je tato:

Servis a maintenance aplikací „AthenA“, „iPodatelna“ a „Automatické odesílání mailů“, vyplývající ze smluv uvedených v čl. 1, odst. 1, ze dne 20. 12. 2012 a 17. 04. 2013 ve výši:

40 800,-- Kč bez DPH/ročně

Za funkčnost, maintenance, servis a integraci s IS GRIS, vyplývající ze smlouvy uvedené v čl. 1, odst. 1, Smlouvy o subdodávce ze dne 01. 02. 2017 (uzavřené mezi poskytovatelem a Sefira spol. s r.o.) a to ve výši:

88 000,- Kč bez DPH/ročně

Celkem roční částka	128 800,-- Kč bez DPH
Cena za držení pohotovosti	2 500,-- Kč/den vyhlášené Pohotovosti

- 5.2. Dohodnutá cena bude uhrazena na základě faktury vystavené poskytovatelem. Faktura vystavená poskytovatelem musí mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Fakturace bude probíhat po odsouhlasení oprávněných osob obou smluvních stran a to zpětně za uplynulý kvartál. Datum uskutečnění zdanitelného plnění při poskytnutí služby nastane dnem poskytnutí služby nebo dnem vystavení daňového dokladu, a to tím dnem, který nastane dříve. Splatnost faktury činí 21 dní od doručení faktury nabyvateli.
- 5.3. Nebude-li faktura obsahovat zákonné náležitosti, nebo bude obsahovat nesprávné údaje, případně bude jinak v rozporu s touto smlouvou, může nabyvatel fakturu poskytovateli vrátit. Po doručení nové faktury nebo opraveného daňového dokladu běží nová doba splatnosti.
- 5.4. Povinnost zaplatit cenu je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu nabyvatele.

6. ZÁRUKA

- 6.1. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle čl. 2 této smlouvy nabyvateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany.
- 6.2. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že veškeré vlastnosti aplikace AthenA, včetně jejich případných update, upgrade a nových verzí, budou po celou sjednanou délku období účinnosti smlouvy, včetně období sjednaných dodatky ke smlouvě, v souladu s obecně platnými právními předpisy ČR.
- 6.3. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že údržba a podpora budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám nabyvatele.

- 6.4. Poskytovatel se zavazuje, že údržba a podpora budou zajišťovány tak, aby předmět údržby a podpory byl nepřetržitě způsobilý pro užití k smluvenému účelu a zachoval si takto stanovené smluvené a obvyklé vlastnosti.
- 6.5. Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění této smlouvy tak, aby nedošlo k poškození dobrého jména nabyvatele a to ani v případě, pokud by své závazky, byť jen částečně, plnil prostřednictvím třetích osob.
- 6.6. Poskytovatel se zavazuje dodržet lhůty reakční doby stanovené v příloze č. 1 k této smlouvě.
- 6.7. V případě nedodržení reakční doby (doba, do které nejpozději musí poskytovatel začít řešit problém), vyplývající z tabulky č. 1 v příloze č. 1 k této smlouvě, se poskytovatel zavazuje uhradit smluvní pokutu nabyvateli a to ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení reakční doby, jež je uvedena v příloze č. 1 k této smlouvě.
- 6.8. V případě problému kategorie nejvyšší a vysoké priority, vyplývající z tabulky č. 1 v příloze č. 1 k této smlouvě, je poskytovatel povinen vyřešit problém a uvést tak aplikaci do způsobilého stavu ke smluvenému účelu nejpozději do 24 h od nahlášení. Pokud tak poskytovatel neučiní, zavazuje se zaplatit smluvní pokutu ve výši za 500 Kč za každou započatou hodinu následující po 24 h od nahlášení problému. Do této lhůty se nezapočítává technický problém na straně nabyvatele.
- 6.9. V případě problému kategorie střední a nízké priority, vyplývající z tabulky č. 1 v příloze č. 1 k této smlouvě, je poskytovatel povinen vyřešit problém a uvést tak aplikaci do způsobilého stavu ke smluvenému účelu nejpozději do sedmi dnů od nahlášení. Pokud tak poskytovatel neučiní, zavazuje se zaplatit smluvní pokutu ve výši za 2000 Kč za každý započatý den následující po sedmi dnech od nahlášení problému. Do této lhůty se nezapočítává technický problém na straně nabyvatele.
- 6.10. Ve dnech vyhlášené pohotovosti je poskytovatel povinen vyřešit problém a uvést tak aplikaci do způsobilého stavu ke smluvenému účelu nejpozději do 4 h od nahlášení poskytovateli. Pokud tak poskytovatel neučiní, zavazuje se zaplatit smluvní pokutu ve výši 2000 Kč za každou započatou hodinu následující po 4 h od nahlášení problému. Do této lhůty se nezapočítává technický problém na straně nabyvatele.
- 6.11. Zaplacením smluvní pokuty podle této smlouvy povinnost, jejíž splnění bylo smluvní pokutou zajištěno, nezaniká. Zaplacením smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčen nárok na náhradu újmy, která v důsledku porušení povinnosti vznikla, ve výši přesahující smluvní pokutu.
- 6.12. Jakékoli pohledávky nabyvatele vůči poskytovateli na zaplacení smluvních pokut, náhrady újmy a dalších plateb dle této smlouvy, je nabyvatel oprávněn započíst formou jednostranného zápočtu proti jakémukoli pohledávce poskytovatele za nabyvatelem.
- 6.13. Celková odpovědnost poskytovatele za všechny škodní případy v rámci této smlouvy se omezuje dohodou smluvních stran na maximální částku ve výši 1 000 000 Kč. Tato částka zahrnuje i jakékoliv nepřímé škody a ušlý zisk.

7. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 7.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu v administrativních a technických záležitostech souvisejících s plněním smlouvy.
- 7.2. Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 2 této smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně a bez prodlení upozornit. Při takové změně se neuplatní postup dle čl. 11., odst. 11.4.

8. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 8.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění smlouvy.
- 8.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající ze smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 8.3. Nabyvatel se zavazuje zajistit řádné a včasné poskytnutí nezbytné součinnosti tak, aby poskytovatel mohl řádně vykonávat činnost dle smlouvy. Jedná se o:
 - zřízení možnosti plného aktivního vzdáleného připojení do své sítě ke spravovaným aplikacím a systémům pro řešení chyb,
 - pracovní místo s bodem připojení do sítě a s přístupem k tiskárně,
 - zpřístupnění servisního účtu,
 - v případě školení prostor vhodný pro realizaci školení.
- 8.4. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran.
- 8.5. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují ke smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce smlouvy, není-li stanoveno nebo smlouvou mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 8.6. Ukládá-li smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument textového procesoru MS Word verze 6.0 nebo vyšší na dohodnutém médiu.
- 8.7. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.
- 8.8. Pokud bude poskytování služeb prováděno v sídle nabyvatele, zajistí nabyvatel, v rozsahu, který lze po něm spravedlivě požadovat, a který je schopen technicky

a organizačně zvládnout, potřebné předpoklady pro řádné poskytování služeb poskytovatelem, a to:

- pracovní místo s bodem připojení do sítě a s přístupem k tiskárně,
- zpřístupnění servisního účtu.

- 8.9. V případě poskytování služeb v sídle nabyvatele se poskytovatel zavazuje dodržovat veškeré interní předpisy a bezpečnostní opatření nabyvatele (včetně bezpečnostní politiky IT), se kterými byl nabyvatelem seznámen.
- 8.10. V případě řešení nestandardních situací a pro profylaxi zajistí nabyvatel poskytovateli pasivní připojení do počítačové sítě nabyvatele na základě dohody mezi smluvními stranami.

9. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 9.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2019
- 9.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 9.3. Smlouvu je kterákoliv ze smluvních stran oprávněna vypovědět písemně v listinné podobě bez uvedení důvodu s tím, že výpovědní doba činí tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce, následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 9.4. Při implementaci nových aplikačních řešení, dodávce dalších modulů aplikace AthenA nebo při významném rozvoji stávajících aplikačních řešení (tj. takový rozvoj, který má dopad na pracnost služeb podpory dle této smlouvy) se smluvní strany zavazují uzavřít příslušný dodatek k této smlouvě. Poskytovatel je povinen uvést skutečnost, že dojde k navýšení ceny podpory v nabídce.
- 9.5. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že nabyvatel je v prodlení s placením faktur poskytovatele a toto prodlení trvá po dobu delší než třicet (30) dní po písemném upozornění, a dále je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že nabyvatel je v prodlení s plněním svých závazků podle smlouvy déle než třicet (30) dní a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení poskytovatele o takovém prodlení, přičemž součástí uvedených oznámení musí být upozornění na možnost odstoupení od této smlouvy dle tohoto článku.
- 9.6. Nabyvatel je oprávněn odstoupit od smlouvy zejména v případě jejího podstatného porušení ze strany poskytovatele, za což se považuje zejména nedodržení vyhlášené povinnosti, prodleními s reakčními dobami či prodlení s řešením vzniklých problémů v aplikaci.
- 9.7. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně v listinné podobě a doručeno druhé smluvní straně způsobem uvedeným v čl. 9, odst. 9.6., kdy účinky odstoupení nastávají okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně.

10. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 10.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě smlouvy nebo v souvislosti se smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání pověřených zástupců.
- 10.2. Nedohodnou-li se smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze smluvních stran právo řešit spor soudní cestou.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.2. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním smlouvy v úplném znění, stejně jako s uveřejněním úplného znění smluv uzavření na základě této smlouvy a dohod (dodatků), kterými se smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, a to zejména prostřednictvím Registru smluv (smlouvy.gov.cz) v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy zajistí nabyvatel nejpozději do 3 měsíců ode dne podpisu smlouvy.
- 11.3. Poskytovatel bere na vědomí, že nabyvatel je povinným subjektem dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, a že zadavatel je povinen poskytovat informace dle výše uvedeného zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění.
- 11.4. Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu smlouvy. Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 11.5. Smluvní strany se zavazují zajistit, že budou splněny všechny povinnosti stanovené v příslušných právních předpisech o ochraně osobních údajů dle 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) a dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, bude-li při plnění práv a povinností stanovených touto smlouvou docházet ke zpracování osobních údajů osob a uzavřít za tímto účelem smlouvu o zpracování osobních údajů.
- 11.6. Smluvní strany se zavazují zachovávat povinnost mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s touto smlouvou a uchovávat v tajnosti informace, ke kterým mají přístup anebo které jim mohou být sděleny v souvislosti s touto smlouvou.
- 11.7. Tato smlouva nahrazuje v plném rozsahu smlouvu o poskytování služeb ze dne 20. 12. 2012, která obsahuje zajištění maintenance, technické podpory aplikace AthenA a služby HelpDesk pro aplikaci AthenA) a smlouvu o poskytování služeb ze dne 17. 04. 2013 (smlouva o poskytování služeb týkající se údržby a

podpory software iPodatelna pro vedení elektronické podatelny a Automatické odesílání e-mailů).

11.8. Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy:

- Příloha č. 1 Specifikace technické podpory
- Příloha č. 2 Oprávněné osoby smluvních stran

11.9. Smlouva je uzavřena ve čtyřech (4) vyhotoveních, z nichž 2 vyhotovení obdrží poskytovatel a 2 vyhotovení nabyvatel.

Strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy:

Poskytovatel

Nabyvatel

V Plzni, dne:

V Praze, dne:

za S&T PilsCom s.r.o.:

za GA ČR:

.....
Ing. VÁCLAV KRAUS

.....
RNDr. Alice Valkárová, DrSc.,

PŘÍLOHA č. 1

Specifikace technické podpory

Technická podpora je poskytována pro software AthenaA pro vedení elektronické spisové služby (dále „aplikace Athena“) včetně modulů iPodatelna a Automatické odesílání mailů a dále Integrace s IS GRIS. Předmět plnění je poskytován od 1. 1. 2019.

Podpora dle této smlouvy zahrnuje následující plnění poskytovatele:

1. Poskytnutí činností poskytovatele v rámci technické podpory:

- řešení problémů s provozem aplikace AthenA,
- konzultace k používání aplikace AthenA,
- instalace nebo součinnost s pracovníky GA ČR při instalaci nových verzí, meziverzí či hotfixů,
- používání telefonické podpory formou Hotline.
- používání online podpory formou HelpDesk

Uvedené činnosti budou poskytovány:

- vzdáleným připojením k serveru, na němž je instalována aplikace AthenA,
- telefonickou konzultací,
- v případě nemožnosti řešení výše uvedenými body i osobní přítomností pracovníků poskytovatele v sídle nabyvatele.

Služba je nabyvateli poskytována prostřednictvím systému HelpDesk poskytovatele ([\[redacted\]](#)). Přes HelpDesk zároveň probíhá hlášení závad.

2. Poskytnutí pohotovosti dle priorit jednotlivých požadavků uvedených v tabulce priorit. V rámci poskytnutí pohotovosti bude poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů nezbytných pro plnění dle bodu 1 této přílohy:

- volných kapacit odborných pracovníků,
- HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.

Tabulka priorit (dle jednotlivých kategorií):

Tabulka č. 1 vztahující se k pohotovosti, servisu a maintenance

Priorita	Charakteristika problému	Reakční doba	Vyřešení problému od nahlášení
Vyhlášená pohotovost	<ul style="list-style-type: none"> • dle aktuální potřeby nabyvatele 	Do 60 min	Do 4 h

Nejvyšší	<ul style="list-style-type: none"> Omezení aplikace GRIS, zejména generování dokumentů PDF 	Nejpozději 10:00 dopoledne následujícího pracovního dne po nahlášení závady	Do 24 h
Vysoká	<ul style="list-style-type: none"> aplikaci AthenA nelze spustit nebo dochází ke ztrátě dat nebo aplikaci AthenA lze spustit, ale nefunguje některá z klíčových funkcí a neexistuje dočasné náhradní řešení nebo existují zásadní problémy s výkonem klíčových funkcí aplikace AthenA 	Nejpozději NBD	Do 24 h
Střední	<ul style="list-style-type: none"> nefunguje některá z méně důležitých funkcí aplikace AthenA problémy s výkonem u důležitých funkcí aplikace AthenA 	Do 24 pracovních hodin nahlášení závady v pracovních dnech v době od 9:00 do 17:00 hodin	Do 7 dnů
Nízká	<ul style="list-style-type: none"> ostatní problémy 	Do 24 pracovních hodin nahlášení závady v pracovních dnech v době od 9:00 do 17:00 hodin	Do 7 dnů

Za řešení problému se považuje i zásah, který způsobí změnu priority problému na menší. Pro konzultace k používání aplikace AthenA či řešení naléhavých problémů může být současně využita kromě HelpDesk i Hotline. Hotline je poskytována na telefonním čísle [REDACTED] v pracovních dnech od 9:00 do 17:00 hodin.

3. Podmínky zajištění služeb maintenance

Maintenance zahrnuje poskytnutí:

- nových verzí aplikace AthenA včetně aktualizované dokumentace (uživatelské příručky, administrátorské příručky),
- meziverzí či hotfixů aplikace AthenA s přehledem úprav.

Všechny úpravy aplikace AthenA musí být vytvářeny poskytovatelem v souladu s platnou českou legislativou.

Maintenance je zajišťována prostřednictvím stránek produktové podpory (<http://helpdesk.pilscom.cz/>) registrovaným zaměstnancům nabyvatele.

PŘÍLOHA Č. 2
OPRÁVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN

Oprávněné osoby	Jméno
Za poskytovatele:	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
Za nabyvatele:	[REDACTED] [REDACTED]