



# SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ (SLA)

č. sml.: OS/OINF-1234/2018

uzavřená v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, s přihlédnutím k ustanovení § 46 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).

## I. Smluvní strany

### 1. Objednatel:

Název: **Město Jaroměř**  
Se sídlem: nám. Československé armády 16, 55101 Jaroměř  
Zastoupený: Josef Horáček, starosta města  
IČ: 00272728  
DIČ: CZ00272728  
Bankovní spojení: KB Náchod, expozitura Jaroměř  
Číslo účtu: 9005-820551/0100

(dále jen „objednatel“)

a

### 2. Poskytovatel:

Název: **DLNK s.r.o.**  
Se sídlem: T. G. Masaryka 1427, 549 01, Nové Město nad Metují  
Zapsán v OR vedeném krajským soudem v Hradci Králové spis. zn. Oddíl C, vložka 20041  
Zastoupený: XXXXXXXXXX  
IČ: 26012162  
DIČ: CZ26012162  
Bankovní spojení: XXXXXXXXXX  
Číslo účtu: XXXXXXXXXX

(dále jen „Poskytovatel“)

## II. Předmět smlouvy

2.1. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatel technické a systémové služby pro zajištění servisní a poradenské podpory související s produktivním provozem programového vybavení uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen technická podpora).



- 2.2. Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (SLA) jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.3. Součástí technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých Poskytovatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací nad rámec rozsahu činností, uvedených v příloze č.2, bude řešeno na základě bodu 4.5, čl. IV této smlouvy.

### III.

#### Doba trvání smlouvy

- 3.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, ale minimálně po dobu udržitelnosti projektu „Rozšíření a inovace informačních systémů ve městě Jaroměř“, tedy konkrétně 5 let od platnosti této smlouvy, s výpovědní lhůtou 3 měsíců.

### IV.

#### Cena

- 4.1. Cena za technickou podporu je součástí přílohy č. 1 této smlouvy.
- 4.2 Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytování služeb dle přílohy č. 2 této smlouvy je stanovena jako cena paušální a činí ročně:

**Cena celkem bez DPH: 229 820,- Kč**

**DPH 21%: 48 262,20 Kč**

**Cena celkem včetně DPH: 278 082,20 Kč**

- 4.3 Smluvní strany se dohodly na ročních platbách a to vždy k **20. 01.** daného roku.
- 4.4 Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu objednatele na účet Poskytovatel e. Cenu se objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli za jím řádně poskytnuté plnění dle smlouvy, a to na základě Poskytovatelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne jejich vystavení. Faktury budou vystavovány v souladu s platebním kalendářem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu, jinak je objednatel oprávněn takovou fakturu Poskytovateli vrátit. Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu objednatele.
- 4.5 Faktura musí dále obsahovat číslo smlouvy Objednatele a číslo i název veřejné zakázky, na základě které byla uzavřena tato Smlouva, dále informaci, že se jedná o projekt IROP a číslo tohoto projektu:

**Projekt „Rozšíření a inovace informačních systémů ve městě Jaroměř“,  
reg. č.: CZ.06.3.05/0.0/0.0/16\_044/0006322.**

- 4.6 Cena za práce nad rámec rozsahu činností, uvedených v příloze č.2, je stanovena na 690,- Kč / hod. bez DPH, pakliže se jedná o provedení prací požadovaných výlučně ze strany objednavatele. V případě nutnosti provedení jakýchkoliv jiných prací nad rámec rozsahu činností, uvedených v příloze č.2, které vzniknou objektivní příčinou, bude jejich vykonání provedeno ze strany Poskytovatel e bez nároku na jednorázovou odměnu či navýšení částky uvedené v příloze č.1.

### V. Sankce

- 5.1 Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovatel smluvní pokutu za nenaplnění míry SLA v termínech dle této Smlouvy (prodlení Poskytovatele), v jednotlivých kategoriích ve výši dle následující tabulky. Smluvní



pokutu lze uplatnit pouze v případě, že k prodlení Poskytovatel nedošlo vinou technické či jiné nepřipravenosti Objednatele.

Závažnost chyby (dle čl. IV, Přílohy 2)	Výše smluvní pokuty pro jednotku za každý den prodlení
Havárie	2000,- Kč bez DPH
Porucha	1000,- Kč bez DPH
Ostatní požadavky	500,- Kč bez DPH
Námět	neuplatní se

- 5.2 V případě prodlení Poskytovatel e se splněním závazku uvedeného k dodání Legislativní úpravy v souladu s čl. 3 Přílohy 2 této smlouvy, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 5.3 Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok oprávněné Strany požadovat po druhé Straně náhradu škody.

## VI.

### Odstoupení od smlouvy

- 6.1 Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.
- 6.2 Za závažné porušení povinnosti Poskytovatele se rozumí prodlení Poskytovatele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil d Poskytovatel , a odmítnutí provedení technické podpory.
- 6.3 Závažným porušením povinnosti objednatel se rozumí prodlení objednatel s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 6.4 V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 6.5 Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Vypovědní lhůta činí šest měsíců a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.

## VII.

### Utajení

- 7.1 Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.
- 7.2 Smluvní strany zajistí, aby osoby, které použijí ke spolupráci v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 7.3 Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 7.4 Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
- obecně známé,
  - prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou
  - legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto



získaných informací,

- a) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy
  - b) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů
- 7.5 Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb.
- 7.6 Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

### VIII. Závěrečná ustanovení

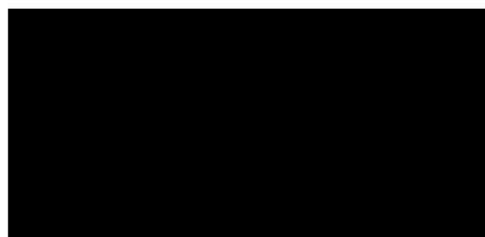
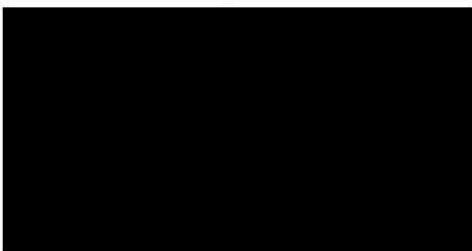
- 8.1 Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 8.2 Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž objednatel i Poskytovatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 8.3 Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této smlouvy prostřednictvím registru smluv ve smyslu § 2, odst. 1, zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění. Zveřejnění smlouvy v registru provede výhradně objednavatel.
- 8.4 Smluvní strany se dohodly, že objednavatel bezodkladně po uzavření této smlouvy odešle smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění smlouvy objednavatel bezodkladně informuje druhou smluvní stranu, nebyl-li kontaktní údaj této smluvní strany uveden přímo v registru smluv jako kontakt pro notifikaci o uveřejnění.
- 8.5 Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani 3 měsíce od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku.
- 8.6 Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplnuje znaky obchodního tajemství (§ 504 občanského zákoníku).
- 8.7 Smluvní strany se dohodly, že smlouva bude uveřejněna bez podpisů a razítek.
- 8.8 Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 8.9 Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 8.10 Uzavření této smlouvy schválila Rada města Jaroměř na svém jednání konaném dne 09. 01. 2019., č. usnesení 0015-02-2019-OINF-RM.
- 8.11 Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy z Veřejné zakázky č. 01-2018-OINF:  
Příloha č. 1 - Tabulka k ocenění  
Příloha č.2 - Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení

Za Poskytovatele:

Za objednatele:

V Novém Městě nad Metují dne .....

V Jaroměři, dne 8.2.2019





Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře programového vybavení

Tabulka k ocenění

**Výčet aplikací a cena technické podpory:**

Produkt	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH		Min. počet let služby SLA
	za 12 měsíců	za 5 let	
Rozšíření záruky diskového pole na 5 let NBD	32 600 Kč	163 000 Kč	5
Rozšíření záruky zálohovací zařízení na 5 let NBD	11 800 Kč	59 000 Kč	5
Rozšíření záruky serveru na 5 let NBD	12 400 Kč	62 000 Kč	5
Podpora zálohovací software 5 let	17 580 Kč	87 900 Kč	5
UTM podpora 5let Firewall	29 640 Kč	148 200 Kč	5
Helpdesk a SW asset management (HSAM)	29 800 Kč	149 000 Kč	5
Elektronická úřední deska (EUD)	12 000 Kč	60 000 Kč	5
Docházkový a přístupový systém (DaPS)	10 000 Kč	50 000 Kč	5
Formulářové aplikace (FA), vč. tzv. portálu občana	74 000 Kč	370 000 Kč	5
<b>Cena celkem:</b>	<b>Cena v Kč bez DPH</b>	<b>DPH</b>	<b>Cena v Kč včetně DPH</b>
	1 149 100 Kč	229 820 Kč	1 390 411 Kč



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



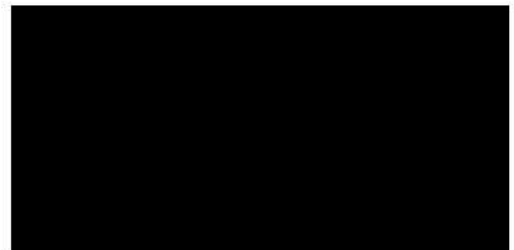
MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

Účastník je povinen při stanovení ceny za technickou podporu vycházet ze vzorové smlouvy o technické podpoře programového vybavení (SLA). Cena za technickou podporu musí být stanovena tak, aby odpovídala rozsahu poskytovaných služeb specifikovanému ve vzorové smlouvy o technické podpoře programového vybavení (SLA) a podmínkách provádění technické podpory k programovému vybavení, která je součástí zadávací dokumentace veřejné zakázky na dodávky s názvem „Pořízení nových informačních systémů a modernizace Technologického centra města Jaroměř“.

Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

Prohlašuji, že veškeré shora uvedené údaje jsou úplné, pravdivé a odpovídají skutečnosti. Jsem si vědom/a právních následků v případě uvedení nesprávných nebo nepravdivých údajů (parametrů).

V Novém Městě nad Metují, dne 9.2.2019





Příloha č. 2 Smlouvy o technické podpoře programového vybavení

# Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení

**(dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo  
jen Podmínky)**

**v rámci zakázky na dodávky s názvem:**

**„Pořízení nových informačních systémů a modernizace Technologického  
centra města Jaroměře“**

## 1. Předmět SLA

1.1. Předmětem této Dohody je zajištění bezproblémového provozu a užívání předmětného softwarového vybavení a poskytování služeb technické podpory a dalších souvisejících služeb k tomuto programovému vybavení.

## 2. Slovníček pojmů, typy aplikací

### a) Lhůty, časy

- pracovní dny (pd) ... veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky
- pracovní hodiny (ph) ... hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin

### b) Typy aplikací

- Standardní aplikace (S) ... standardní aplikace je součástí portfolia aplikací dodavatele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem dodavatele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
- Uživatelská aplikace (U) ... uživatelské aplikace jsou vyvíjeny na základě individuálních požadavků objednatele, nejsou součástí centrálního vývojového plánu dodavatele. Updaty a upgrady uživatelských aplikací nejsou průběžně dodávány, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků objednatele a samostatných smluvních ujednání.

Ve výčtu aplikací musí být u každé aplikace uveden její typ (S, U).

### c) Ostatní



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



**MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR**

- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný dodavatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případné další oběma stranami dohodnuté osoby objednatele a dodavatele
- požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému Helpdesk dodavatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.
- Dodavatel – pro potřeby této Dohody se rozumí osoba Poskytovatele ze smlouvy o technické podpoře programového vybavení (SLA).





### 3. Katalog služeb

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby	SW
Vzdálená konzultace a hotline	Dodavatel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu. Dodavatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.	Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání tohoto programového vybavení	1) Formulářové aplikace - FA, vč. „portálu občana“ 2) Docházkový a přístupový systém 3) Elektronická úřední deska 4) Helpdesk a SW asset management
Udržování souladu s platnou legislativou	Provádění zásahů do předmětného programového vybavení nezbytných pro zajištění jeho souladu se související platnou legislativou	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a procesů uživatelů vázaných na legislativu	1) Rozšíření integrační platformy 2) Formulářové aplikace - FA, vč. „portálu občana“ 3) Docházkový a přístupový systém 4) Elektronická úřední deska
Dodávka updatů/upgradů standardních aplikací	Nabídka a dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností Dodavatele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky Dodavatele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory.	Údržba předmětných aplikací v nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Dodavatelem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout	1) Formulářové aplikace - FA, vč. „portálu občana“ 2) Docházkový a přístupový systém 3) Elektronická úřední deska 4) Helpdesk a SW asset management
Aktualizace dat v databázových aplikacích	Na žádost objednatele budou v rámci technické podpory aktualizována data v databázových projektech výslovně uvedených v seznamu aplikací	Údržba obsahu databázových aplikací v aktuálním stavu dle potřeb objednatele	1) Formulářové aplikace - FA, vč. „portálu občana“ 2) Docházkový a přístupový systém



Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby	SW
	zařazených pod technickou podporu. Data k aktualizaci dodá objednatel		
Řešení incidentů	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů.	Údržba předmětného programového vybavení ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli	1) Formulářové aplikace - FA, vč. „portálu občana“ 2) Docházkový a přístupový systém 3) Elektronická úřední deska
Profylaxe	Preventivní monitoring a údržba programového vybavení	Předcházení výskytu incidentů	1) Formulářové aplikace - FA, vč. „portálu občana“ 2) Docházkový a přístupový systém 3) Elektronická úřední deska 4) Helpdesk a SW asset management
Účast na pravidelných projektových schůzkách s Objednatelem	Dle potřeby budou pořádány projektové schůzky, na kterých budou řešena následující témata: <ul style="list-style-type: none"><li>- vyhodnocení kvality služeb za předchozí období</li><li>- informace o zásadních změnách a potřebách uživatelů</li><li>- náměty zákazníka na další rozvoj agend</li><li>- hodnocení spokojenosti zákazníka s poskytovanými službami</li><li>- vyhodnocování incidentů za poslední období a návrhy opatření k eliminaci výskytu takových incidentů</li></ul>	Zajištění pravidelné komunikace s Objednatelem, hodnocení kvality a obsahu poskytovaných služeb a spokojenosti zákazníka.	1) Formulářové aplikace - FA, vč. „portálu občana“ 2) Docházkový a přístupový systém



Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby	SW
	Z projektové schůzky vznikne písemný zápis.		
Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Dodavatele	Dodavatele bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně Objednatele.	Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Rozšíření integrační platformy</li><li>2) Formulářové aplikace - FA, vč. „portálu občana“</li><li>3) Docházkový a přístupový systém</li><li>4) Elektronická úřední deska</li><li>5) —</li></ol>
Evidence zásahů do programového vybavení nebo do systémových součástí, které mají vliv na provoz a využití programového vybavení	Dodavatele zajistí evidování všech vlastních zásahů do programového vybavení nebo souvisejících systémových součástí do provozního deníku. Provozní deník bude realizován prostředky Dodavatele, primárně s využitím Helpdesku dodavatele. Všechny zásahy budou prováděny v souladu s požadavkem na zabezpečení možnosti obnovit posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu.	Evidence všech zásahů pro vyhodnocování příčin případných incidentů, problémů a jako základ výkazů o provedených činnostech Dodavatele při plnění této smlouvy	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Formulářové aplikace - FA, vč. „portálu občana“</li><li>2) Docházkový a přístupový systém</li><li>3) Elektronická úřední deska</li><li>4) Helpdesk a SW asset management</li></ol>
Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace	Dodavatel zajistí aktualizaci technické a uživatelské dokumentace související s provozem a užíváním předmětného programového vybavení, a to konkrétně <ul style="list-style-type: none"><li>- Systémové a uživatelské příručky</li><li>- Pravidla a podmínky zálohování</li><li>- Pravidla a podmínky přístupu k provozním serverům</li></ul>	Údržba aktuální dokumentace nezbytné pro plnohodnotné využití agend uživateli a evidenci podmínek provozu programového vybavení, zajištění jeho dostupnosti a součinnosti Objednatele s Dodavatelem.	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Formulářové aplikace - FA, vč. „portálu občana“</li><li>2) Docházkový a přístupový systém</li><li>3) Elektronická úřední deska</li><li>4) Helpdesk a SW asset management</li></ol>



Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby	SW
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dokumentace podmínek pro provoz agend (hardware, systémový software, umístění v síti, ...)</li><li>- Pravidla deploymentu a testování aplikací a změn</li><li>- Další provozní dokumenty dohodnuté s Objednatelem, např. přehled garantů jednotlivých aplikací za stranu Dodavatele i Objednatele</li></ul> <p>Technická a provozní dokumentace bude přílohou Základního dokumentu projektu.</p>		



#### 4. Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby dle této dohody v časech a lhůtách podle následujících tabulek:

S ... Standardní podpora

Kategorie požadavku	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)	Lhůta pro vyřešení požadavku
Havárie	9x5, tj. v pracovních hodinách	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu
Ostatní požadavky		ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

- 4.2. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí dodavatele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému prostřednictvím poskytnutí kvalifikovaného poradce. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany dodavatele doložit jiným prokazatelným a ze strany objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě objednatele apod.).
- 4.3. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah zástupce dodavatele u objednatele, dodavatel nahlásí potřebu součinnosti a objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah dodavatele vznesen objednatelem, je zástupce dodavatele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku objednatele, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.
- 4.4. V jakémkoli ujednání o výčtu aplikací a kalkulaci ceny služeb musí být uvedena varianta/úroveň podpory (standardní, rozšířená 1, ...).
- 4.5. Není-li uvedeno jinak, je Dodavatel povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.

#### 5. Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků

5.1. Nahlášení incidentu nebo jiného požadavku (dále jen požadavek)

5.1.1. Objednatel zajistí nahlášení požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk dodavatele na adrese [redacted]. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním a zaškolením oprávněných osob ze strany objednatele.

5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahláší jedním náhradním způsobem, a to

- telefonicky na č.: [redacted] kontaktní osobou je primární oprávněná osoba dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
- e-mailem na adresu [redacted]



- c) písemně na adresu: DLNK s.r.o., T. G. Masaryka 1427, 54901 Nové Město nad Metují
- 5.1.3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:
- a) datum a čas nahlášení požadavku
  - b) popis požadavku
  - c) stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
  - d) Kategorii incidentu stanovenou objednatelem nesmí dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržené kategorie incidentu pro incidenty nahlášené objednatelem.
  - e) požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
  - f) jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/dodavatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
  - g) jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /požadavku
- 5.1.4. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., oprávněná osoba dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.
- 5.2. Každý požadavek musí být zařazen do jedné z následujících kategorií:
- a) Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
  - b) Porucha – střední vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho části, ale umožňuje tento provoz a nemá vliv na kvalitu výstupů ze systému
  - c) Ostatní požadavek – požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu
- 5.3. Potvrzení přijetí požadavku.
- Potvrzení přijetí hlášení o požadavku provádí oprávněný pracovník dodavatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí požadavku adresuje dodavatel na adresu osoby, která požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o požadavku i na adresu oprávněné osoby objednatele. V případě hlášení požadavku dodavatelem zašle dodavatel zprávu také oprávněné osobě objednatele.
- 5.4. Stanovení termínu požadavku.
- Na základě nahlášení požadavku stanoví dodavatel po dohodě s objednatelem závazný termín vyřešení požadavku, nevplývají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou (viz čl. IV.).
- 5.5. Řešení požadavku.
- Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.
- 5.6. Vyřešení požadavku.
- Vyřešení požadavku dodavatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě objednatele
- 5.7. Kontrola funkčnosti systému nebo aplikací.



Existuje-li testovací prostředí na straně objednatele, pak jsou veškeré změny, opravy, nové verze apod. implementovány nejprve v testovacím prostředí. Objednatel na testovacích serverech zkontroluje funkčnosti systému, popř. aplikací, kterých se závada/požadavek týkal a informuje zpětně dodavatele, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.

- není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje dodavatel v řešení problému
- je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede dodavatel synchronizaci dotčených aplikací z testovacího prostředí na produkční prostředí.

V případě neexistence testovacího prostředí jsou změny, opravy či nové verze implementovány přímo v prostředí produkčním. Tato implementace se řídí individuálně sjednanými implementačními pravidly.

- 5.8. Dodavatel zapíše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.
- 5.9. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

## 6. Doba platnosti, řízení změn dohody o úrovni služeb

- 6.1. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává v periodě dohodnuté smluvními stranami.

## 7. Způsob komunikace a vykazování ve věci dohody o úrovni služeb

- 7.1. Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak, je komunikace ve věci obsahu a podmínek této dohody o úrovni služeb vedena oprávněnými osobami uvedenými v čl. 8. této dohody.
- 7.2. O jakékoli komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek této dohody musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba dodavatele, nedohodnou-li se strany jinak.
- 7.3. O činnostech provedených v rámci realizace služeb dle této dohody budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk dodavatele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku dodavatele.
- 7.4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku dodavatele – viz také čl. V.
- 7.5. Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů Helpdesk nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e-mailem, poštou apod.), oprávněná osoba dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

## 8. Oprávněné osoby

Ve věci obsahu, podmínek a plnění této dohody o úrovni služeb jsou oprávněny komunikovat následující osoby:

Funkce ve vztahu k SLA	Za objednatele		Za dodavatele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba				



Sekundární oprávněná osoba				
----------------------------	--	--	--	--

## 9. Práva a povinnosti objednatele

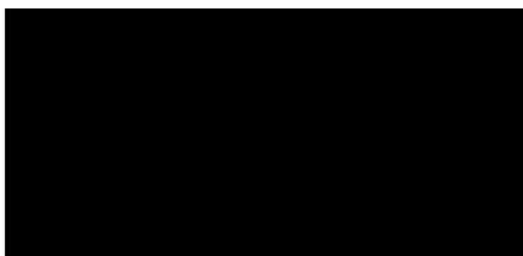
- 9.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Dodavateli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.
- 9.2. Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.
- 9.3. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

## 10. Práva a povinnosti dodavatele

- 10.1. Dodavatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update softwarového vybavení, na které se vztahuje tato technická podpora dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace.
- 10.2. Dodavatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.

Za Dodavatele:

V Novém Městě nad Metují dne 9.2.2019



Za objednatele:

V Jaroměři, dne .....

