

Smlouva o technické podpoře

uzavřená v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů:

I.

Smluvní strany

1. **Zhotovitel:** T-MAPY spol. s r.o.
se sídlem : Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové
zapsán v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307
zastoupený: Ing. Milanem Novotným, jednatelem společnosti
IČ: 47451084
DIČ: CZ47451084
Bankovní spojení: ČSOB a.s., Hradec Králové
Číslo účtu: 8688743 / 0300

2. **Objednatel:** město Trutnov
se sídlem: Slovanské nám. 165, 541 16 Trutnov
zastoupený: Mgr. Ivanem Adamcem, starostou města
IČ: 00278360
DIČ: CZ00278360
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Trutnov
Číslo účtu: 124601/0100

II.

Předmět smlouvy

- 2.1. Zhotovitel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele 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 zhotovitel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu podpory.

III.

Doba trvání smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

IV.

Cena

- 4.1. Cena za technickou podporu je součástí přílohy č. 1 této smlouvy.
- 4.2. Smluvní strany se dohodly na čtvrtletních platbách a to vždy k poslednímu dni daného čtvrtletí.
- 4.3. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu objednatele na účet zhotovitele. Cenu se objednatel zavazuje uhradit zhotoviteli za jím řádně poskytnuté plnění dle smlouvy, a to na základě zhotovitelem 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 zhotoviteli vrátit. Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu objednatele.

V. Odstoupení od smlouvy

- 5.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy druhou smluvní stranou, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.
- 5.2. Za závažné porušení povinnosti zhotovitele se rozumí prodlení zhotovitele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil zhotovitel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 5.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 5.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 5.5. Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu, nejdříve však po 24 měsících od nabytí účinnosti této smlouvy. Výpovědní 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.

VI. Utajení

- 6.1. 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.
- 6.2. 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.
- 6.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 6.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
 - a) obecně známé,
 - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou
 - c) 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
- 6.5. 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.
- 6.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

VII. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7.2. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž objednatel i zhotovitel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 7.3. Smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem jejího podpisu, nejdříve však dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
- 7.4. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.5. Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 7.6. Uzavření této smlouvy schválila Rada města Trutnova na své schůzi konané dne 07.11.2016, č. usnesení RM_2016-1142/21 .

Za zhotovitele:

Za objednatele:

V Hradci Králové dne

V Trutnově, dne 16.11.2016

.....
Ing. Milan Novotný, jednatel společnosti

.....
Mgr. Ivan Adamec, starosta města

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře

Seznam produktů a služeb zahrnutých pod technickou podporu a výpočet ceny technické podpory

1. Výčet aplikací a cena technické podpory

Produkt	Typ produktu	Úroveň podpory	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH	
			za 12 měsíců	za 1 čtvrtletí
T-MapServer	S	S	11 000,-	2 750,-
T-WIST CEU	S	S	6 000,-	1 500,-
T-WIST REN	S	S	24 000,-	6 000,-
T-WIST INEMO	S	S	4 000,-	1 000,-
T-WIST Pasport komunikací	S	S	11 000,-	2 750,-
T-WIST Paspart VO	S	S	10 000,-	2 500,-
Klient pro veřejnost	S	S	4 000,-	1 000,-
Webové služby KN a RÚIAN	Služba	---	9 200,-	2 300,-
Aktualizace dat KN 2x ročně	Služba	---	10 000,-	2 500,-

	za 48 měsíců	z toho za 12 měsíců	za 1 čtvrtletí
Cena celkem za technickou podporu v Kč bez DPH	312 200,- Kč*	89 200,- Kč	22 300,- Kč
DPH	65 562,- Kč	18 732,- Kč	4 683,- Kč
Cena celkem za technickou podporu v Kč včetně DPH	377 762,- Kč	107 932,- Kč	26 983,- Kč

*Po dobu prvních dvou čtvrtletí je technická podpora zahrnuta v ceně dodávky díla. Z uvedené částky za 48 měsíců je tedy odečteno 2 x 22 300,- Kč.

2. Platební kalendář pro období od 1. 1. 2017

2.1. Pro období od 01.01.2017 do 30.06.2017

V tomto období bude technická podpora v rámci dodávky díla poskytována bezplatně

2.2. Pro období od 01.07.2017 nadále:

Datum fakturace v příslušném kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	Částka v Kč bez DPH	Částka v Kč včetně DPH
31. 3.	1. 1. – 31. 3.	22 300,-	26 983,-
30. 6.	1. 4. – 30. 6.	22 300,-	26 983,-
30. 9.	1. 7. – 30. 9.	22 300,-	26 983,-
31. 12.	1. 10. – 31. 12.	22 300,-	26 983,-

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

Příloha č. 2 Smlouvy o technické podpoře

Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)

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 zhotovitele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem zhotovitele. 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 zhotovitele. 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
- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný zhotovitelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případně další oběma stranami dohodnuté osoby objednatele a zhotovitele
 - požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk zhotovitele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

3 Katalog služeb

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Vzdálená konzultace a hotline	Zhotovitel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu. Zhotovitel 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
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
Dodávka updatů/upgradů standardních aplikací	Nabídka a dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností zhotovitele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky zhotovitele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory.	Údržba předmětných aplikací v neaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého zhotovitelem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout
Aktualizace dat v mapových aplikacích	Na žádost objednatele budou v rámci technické podpory aktualizována data v mapových projektech výslovně uvedených v seznamu aplikací zařazených pod technickou podporu. Data k aktualizaci dodá objednatel	Údržba obsahu mapových aplikací v aktuálním stavu dle potřeb objednatele
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
Profylaxe	Preventivní monitoring a údržba programového vybavení	Předcházení výskytu incidentů
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">- vyhodnocení kvality služeb za předchozí období- informace o zásadních změnách a potřebách uživatelů- náměty zákazníka na další rozvoj agend- hodnocení spokojenosti zákazníka	Zajištění pravidelné komunikace s objednatelem, hodnocení kvality a obsahu poskytovaných služeb a spokojenosti zákazníka.

	<p>s poskytovanými službami</p> <ul style="list-style-type: none"> - vyhodnocování incidentů za poslední období a návrhy opatření k eliminaci výskytu takových incidentů <p>Z projektové schůzky vznikne písemný zápis.</p>	
Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně zhotovitele	Zhotovitel 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
Evidence zásahů do programového vybavení nebo do systémových součástí, které mají vliv na provoz a využití programového vybavení	Zhotovitel zajistí evidování všech vlastních zásahů do programového vybavení nebo souvisejících systémových součástí do provozního deníku. Provozní deník bude realizován prostředky zhotovitele, primárně s využitím Helpdesku zhotovitele. 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 zhotovitele při plnění této smlouvy
Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace	<p>Zhotovitel zajistí aktualizaci technické a uživatelské dokumentace související s provozem a užíváním předmětného programového vybavení, a to konkrétně</p> <ul style="list-style-type: none"> - Systémové a uživatelské příručky - Pravidla a podmínky zálohování - Pravidla a podmínky přístupu k provozním serverům - Dokumentace podmínek pro provoz agend (hardware, systémový software, umístění v síti, ...) - Pravidla deploymentu a testování aplikací a změn - Další provozní dokumenty dohodnuté s objednatelem, např. přehled garantů jednotlivých aplikací za stranu zhotovitele i objednatele <p>Technická a provozní dokumentace bude přílohou Základního dokumentu projektu.</p>	Údržba aktuální dokumentace nezbytné pro plnohodnotné využití agend uživateli a evidenci podmínek provozu programového vybavení, zajištění jeho dostupnosti a součinnosti objednatele se zhotovitelem.

4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Zhotovitel 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 lhůtách 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 zhotovitele 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 zhotovitele 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 zhotovitele u objednatele, zhotovitel nahlásí potřebu součinnosti a objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah zhotovitele vznesen objednatelem, je zástupce zhotovitele 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 zhotovitel 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 zhotovitele na adrese helpdesk.tmapy.cz. 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 nahlašují jedním náhradním způsobem, a to
- telefonicky na č.: 499 511 111, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba zhotovitele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
 - e-mailem na adresu info@tmapy.cz
 - písemně na adresu: Špitálská 150, 500 03 Hradec králové
- 5.1.3. Jsou-li požadavky hlášený některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:
- datum a čas nahlášení požadavku
 - popis požadavku
 - stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
 - Kategorii incidentu stanovenou objednatelem nesmí zhotovitel změnit bez souhlasu objednatele. Zhotovitel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržení kategorie incidentu pro incidenty nahlášené objednatelem.
 - požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
 - jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/zhotovitele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
 - jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /požadavku
- 5.1.4. Jsou-li požadavky hlášený některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., oprávněná osoba zhotovitele (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:
- Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
 - 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
 - Ostatní požadavek – požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu
- 5.3. Potvrzení přijetí požadavku.
Potvrzení přijetí hlášení o požadavku provádí oprávněný pracovník zhotovitele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí požadavku adresuje zhotovitel 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 zhotovitelem zašle zhotovitel zprávu také oprávněné osobě objednatele.
- 5.4. Stanovení termínu požadavku.
Na základě nahlášení požadavku stanoví zhotovitel po dohodě s objednatelem závazný termín vyřešení požadavku, nevyplývající 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.
Zhotovitel 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 zhotovitel 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 zhotovitele, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.
- není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje zhotovitel v řešení problému
 - je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede zhotovitel 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. Zhotovitel 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 zhotovitelem 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 zhotovitele, 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 zhotovitele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku zhotovitele.
- 7.4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku zhotovitele – 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 zhotovitele (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 zhotovitele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba	Ing. David Jelínek	499 803 232	Ing. Petr Šerhart	725 751 651
Zástupce primární oprávněné osoby	Bc. Marek Hliza	499 803 372	Ing. Marek Lesák	724 110 476

9 Práva a povinnosti objednatele

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

10 Práva a povinnosti zhotovitele

- 10.1. Zhotovitel 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. Zhotovitel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.