

SERVISNÍ SMLOUVA – Dodatek č. 1

o poskytování služeb a podpoře produktivního provozu ekonomického informačního systému

kterou uzavřely podle obchodního zákoníku (zák. č. 513/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů) a autorského zákona (zák. č. 121/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

Číslo smlouvy objednatele: 2013/2/005
Číslo smlouvy poskytovatele: GORDP004PT6Z

dále uvedeného dne, měsíce a roku, níže uvedené smluvní strany:

Obchodní název: **Liberecká IS, a.s.**
Sídlo: Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III
Zastoupená: Ing. Petrem Červou Ph.D., místopředsdou představenstva
Bc. Jiřím Šolcem, členem představenstva

IČ: 254 50 131
DIČ: CZ25450131
Bank. spojení: 27-8076350257/0100 Komerční banka a.s., pobočka Liberec

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1429.

jako **objednatel** na straně jedné

a

Obchodní název: **GORDIC spol. s r.o.**
Sídlo: Erbenova 4, 586 01 Jihlava
Zastoupená: Ing. Jaromírem Řezáčem, jednatelem
IČ: 479 03 783
DIČ: CZ47903783
Bank. spojení: 21409-681/0100 Komerční banka, a.s., pobočka Jihlava

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 9313.

jako **poskytovatel** na straně druhé

Předmětem dodatku jsou nová znění níže uvedených příloh smlouvy.

příloha č.2 – Výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb dle čl. IV.

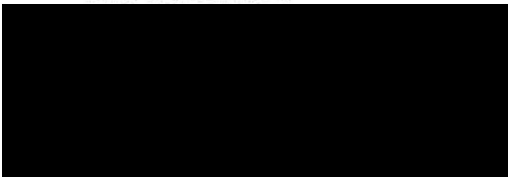
příloha č.4 – Seznam kontaktů

příloha č.6 – Pravidla pro hlášení požadavků

Veškeré ostatní články či přílohy smlouvy se nemění.

Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

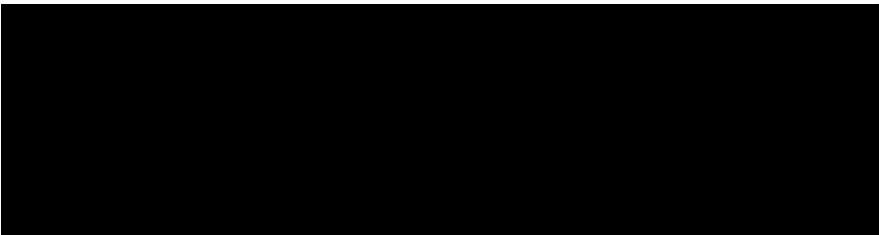
Dne 16.12.2015



Ing. Jaromír Řezáč, jednatel

Poskytovatel

GORDIC spol. s r.o.



Ing. Petr Červa Ph.D., místopředseda představenstva

Bc. Jiří Šolc, člen představenstva

Objednatel

Liberecká IS, a.s.

PŘÍLOHA č. 2 - **Výkaz sledování poskytovaných služeb**

Výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb bude vždy nedílnou součástí akceptačního protokolu.

Dle smlouvy bude pravidelný výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb obsahovat minimálně tyto položky:

- Celkový počet poskytovaných služeb a vyhodnocení dodržení kvality poskytovaných služeb.
- Výkazy práce obsahující minimálně tyto údaje:
 - datum provádění práce
 - označení části EIS, k níž se vztahuje řešení
 - identifikační číslo požadavku v HelpDesku objednatele
 - označení řešitele
 - popis činností řešitele
 - časová pracnost v hodinách
 - překročení stanovené úrovně kvality služeb (SLA)
- Další doplňující informace ovlivňující kvalitu poskytovaných služeb.

PŘÍLOHA Č. 6 - Pravidla pro hlášení požadavků

Požadavky objednatele jsou předávány na HelpDesk Liberecké IS, a.s. následujícím způsobem:

1. Prostřednictvím služby HelpDesk Liberecké IS, a.s. přístupné na této URL adrese:
<http://helpdesk.liberec.cz>

2. Telefonicky na Hot-line tel. číslo [REDAKCE] poskytovatele.

Přístup k výše uvedeným nástrojům poskytovatele pro zadávání požadavků bude objednateli umožněn od data nabytí účinnosti této smlouvy.

Pravidla pro službu HelpDesk

- a) HelpDesk je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanice. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků objednatele a pracovníků poskytovatele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určena zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
 - o hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.
 - o zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře
 - o zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - o zadávání ostatních požadavků v rámci smluv o technické podpoře
 - o zadávání námětů a připomínek
 - o rozesílání hromadných zpráv pracovníky poskytovatele jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
- b) Odpovědný pracovník objednatele provede kategorizaci požadavku (hlášení) z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada/paušální technická podpora/technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením zapíše do HelpDesk. V případě, že odpovědný pracovník poskytovatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník objednatele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran, kteří budou uvedeni ve smlouvě.
- c) Služba HelpDesk bude přístupná časově neomezeně na výše uvedené internetové adrese. Požadavky na přístup do aplikace zajišťuje objednatel, který vede záznamy o přístupových údajích a v případě potřeby zajistí přístupy nové.
- d) Objednatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Pravidla pro službu Hot-line

1. V rámci služby Hot-line se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 18:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k EIS:
 - o obecné konzultace
 - o konkrétní konzultace postupu nebo použití EIS
 - o konkrétní konzultace související s nastavením EIS nebo jeho části (oprávnění, alternativy, styly, reporty, exporty, atd.)
2. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 15 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 3 hodiny.

3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk Liberecké IS, a.s..
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a poskytovatelem je objednatel oprávněn na své straně pověřit pracovníka dle svého uvážení.
5. Služba Hot-line bude dostupná na výše uvedeném telefonním čísle poskytovatele.