



## 1. Vymezení pojmů

- 1.1 Pokud to neodporuje kontextu daného ustanovení, pojmy a formulace užívané v této smlouvě (dále též „Smlouva“) a psané s velkým počátečním písmenem budou mít v této smlouvě význam definovaný dále v tomto článku 1.
- 1.2 „Místo“ je místo, kde budou Služby poskytovány podle této smlouvy. Seznam Míst je uveden v Příloze 2.
- 1.3 „Služby“ nebo též „Služba“ jsou činnosti spočívající v provozování, řízení nebo managementu, údržbě a podpoře, jakož i všechny ostatní práce a/nebo výkony, které má Poskytovatel provádět ke splnění svých závazků vůči Objednateli z této smlouvy.
- 1.4 „Speciální Služba“ je taková činnost nebo dodávka produktů, která není zahrnuta do Služeb a která může být Poskytovatelem poskytnuta na vyžádání Objednatele nad rámec Služeb s tím, že druh, rozsah a odměna za Speciální Službu bude buďto
  - dohodnuta předem nebo
  - stanovena dohodou smluvních stran v čase mezi jejím vyžádáním a jejím poskytnutím.

## 2. Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli Služby v rozsahu a kvalitě v souladu s touto smlouvou a závazek Objednatele za takovéto řádně poskytnuté a Objednatelem akceptované Služby hradit sjednanou cenu tak, jak je uvedeno v této smlouvě.
- 2.2 Poskytovatel zajišťuje Služby pro Objednatele dle katalogu služeb uvedeného v příloze č. 1.
- 2.3 Smlouva nezahrnuje žádné další práce a Služby. Za podmínek uvedených v této smlouvě bude též Poskytovatel poskytovat Objednateli, pokud o to požádá, Speciální Služby.
- 2.4 Poskytovatel i Objednatel budou dodržovat všechny dohodnutá a dokumentovaná pravidla a postupy pro hlášení požadavků na Služby dle přílohy č. 3 této smlouvy.
- 2.5 Poskytovatel bude zajišťovat všechny aktivity potřebné k poskytování dohodnutých Služeb. Zejména bude zajišťovat:
  - bezproblémový provoz Objednatele;
  - spolupráci s poskytovateli služeb v oblasti, které sám neposkytuje;
  - aktivně zjišťovat důvody problémů v jím řešené oblasti a tyto odstraňovat.

## 3. Organizace a řízení poskytovaných služeb

- 3.1 Smluvní strany jsou povinny informovat se navzájem o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy.
- 3.2 Zástupce Poskytovatele je zodpovědný vůči Objednateli za zajištění úrovně poskytovaných Služeb. Úzce přitom spolupracuje se zástupcem Objednatele. Zejména zajišťuje:
  - soulad poskytovaných Služeb se standardy stanovenými v tomto dokumentu;
  - udržení dohodnuté úrovně Služeb;
  - styk se zástupcem Objednatele;
  - aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od uživatelů.
- 3.3 Zástupce Objednatele reprezentuje uživatelské skupiny při jednání s Poskytovatelem Služeb v rámci této smlouvy. Zástupce předkládá za Objednatele požadavky týkající se úprav a doplňování této smlouvy.
- 3.4 Koncoví uživatelé využívají služby poskytované na základě této smlouvy a jsou povinni dodržovat stanovené zásady a provozní předpisy, které budou definovány v rámci procesu přebírání odpovědnosti.
- 3.5 Objednatel zajistí přístup ke všem zařízením, nebo do prostor, kde jsou zařízení umístěna. Při přístupu do budovy, je Poskytovatel odpovědný za používání předepsaných bezpečnostních předpisů majitele budovy.

Objednatel, případně zástupce Objednatele, je povinen zajistit přítomnost zodpovědné osoby ze strany Objednatele po dobu poskytování služeb Poskytovatelem v prostorách, kde jsou zařízení umístěna.

- 3.6 Poskytovatel rovněž nebude poskytovat Služby pro produkty, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny. V rámci této smlouvy není Poskytovatel povinen poskytovat jakékoli služby, jejichž potřeba vzniká následkem použití výrobků v podmínkách, které jsou v rozporu s pokyny v příslušné dokumentaci, z prací vykonaných neautorizovanými osobami nebo následkem vyšší moci.
- 3.7 Poskytovatel má právo provádět dílčí plnění předmětu této smlouvy prostřednictvím plnění třetích stran s tím, že o této situaci bude neprodleně informovat Objednatele.
- 3.8 Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli takovou součinnost, která umožní efektivně poskytovat Služby uvedené v předmětu této smlouvy. Pokud nebude tato součinnost Objednatelem poskytována, Poskytovatel nebude vázán reakčními lhůtami uvedenými v této smlouvě, v případě úplného odmítnutí součinnosti dočasně pozastaví poskytování předmětných Služeb. Na neposkytování součinnosti musí Poskytovatel písemně upozornit Objednatele předtím, než přistoupí k uvedeným opatřením a to tak, aby Objednatel mohl zjednat nápravu. Pokud nebude součinnost Objednatelem poskytnuta, má Poskytovatel právo fakturovat účelně vynaložené vícenáklady spojené s neposkytováním součinnosti Objednatelem.
- 3.9 Objednatel se zavazuje předat Poskytovateli na jeho vyžádání dokumentaci či jiné informace nutné pro plnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy. Poskytovatel není povinen využívat pro splnění svých závazků jiné údaje, než které mu Objednatel poskytne.
- 3.10 Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli vzdálený přístup do svého systému.
- 3.11 Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona a Poskytovatel provádí Služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.
- 3.12 Poskytovatel se zavazuje:
- při provedení předmětu této smlouvy, postupovat s odbornou péčí tak, aby bylo účelu této smlouvy dosaženo;
  - při plnění dohodnutých prací brát na zřetel provozní potřeby Objednatele, postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat a v úzké součinnosti s Objednatelem provádět jednotlivá plnění této smlouvy;
  - během provedení předmětu této smlouvy umožnit Objednateli potřebnou kontrolu dokončených částí, pokud tato kontrola je objektivně možná a nemůže způsobit žádné překážky plnění Poskytovatele nebo nemůže mít vliv na dodržení termínů plnění;
  - i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které ač nejsou předmětem této smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; v takovém případě má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných nákladů podle zásad stanovených v zákoně pro jednatelství bez příkazu.

## 4. Cena a platební podmínky

- 4.1 Cena za plnění předmětu této smlouvy Poskytovatelem dle čl. 2 je na základě dohody smluvních stran stanovena měsíčním paušálním poplatkem, jednorázovým poplatkem za převzetí odpovědnosti a cenou mimo paušálních služeb čerpaných v daném období. Konkrétní ceny jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy.
- 4.2 V případě objednání Speciálních služeb nad rámec této smlouvy, budou tyto fakturovány dle sazeb obsažených v příloze č. 4. Fakturaci služeb nad rámec této smlouvy lze provést jednorázově nebo jako součást pravidelné měsíční faktury. V mimopracovní dny či mimo pracovní dobu Poskytovatele (v noci) jsou konzultační hodiny počítány s příplatkem, který odpovídá příplatkům dle zákoníku práce.
- 4.3 K ceně uvedené v této smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy platnými v době úhrady předmětné ceny.
- 4.4 Cenu fakturovanou dle této smlouvy uhradí Objednatel na základě faktury Poskytovatele s dobou splatnosti 21 dnů ode dne vystavení faktury.
- 4.5 Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů České republiky.

- 4.6 V případě, že cena dle této smlouvy (viz příloha č. 4 této smlouvy) je stanovena paušálním způsobem koeficientem z ceny produktů, je při navýšení ceny těchto produktů (např. dokoupení dalších modulů, uživatelů nebo dovoji funkčnosti SW produktů) Poskytovatel oprávněn formou dodatku této smlouvy navýšit i cenu služeb dle této smlouvy.
- 4.7 Cena za plnění předmětu této smlouvy bude valorizována formou dodatku k 1.1. běžného kalendářního roku koeficientem inflace stanoveným Českým statistickým úřadem za uplynulý kalendářní rok. Poskytovatel je oprávněn valorizovat cenu dle přílohy č. 4 této smlouvy v případě, když meziroční průběžná míra inflace vyhlášená ČSÚ překročí hranici 2 % a uplynulo-li od nabytí účinnosti smlouvy nejméně 6 měsíců. K úpravě ceny dojde po vzájemné dohodě obou stran a na základě uzavření dodatku k této smlouvě.

## 5. Smluvní bonusy a pokuty

- 5.1 V případě prodlení Poskytovatele se zahájením práce na odstranění provozního problému nebo v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním provozního problému je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,03% z měsíční paušální ceny bez DPH uvedené v příloze č. 4 této smlouvy za každý kalendářní den prodlení, a to v každém shora uvedeném případě.
- 5.2 Opozdí-li se Objednatel s poukázáním platby dle čl. 4 této smlouvy, zaplatí Poskytovateli při prodlení splatnosti smluvní úrok z prodlení ve výši 0,03% z dlužné částky včetně DPH za každý den prodlení.
- 5.3 Opozdí-li se Objednatel s placením faktur přesahujícím 14 kalendářních dnů po splatnosti, je Poskytovatel oprávněn pozastavit po dobu prodlení práce na předmětu této smlouvy, přičemž se zavazuje písemně informovat Objednatele o době, od kdy dochází k pozastavení poskytování Služeb a také o opětovném zahájení poskytování Služeb. O dobu tohoto pozastavení je Poskytovatel oprávněn prodloužit termín poskytování Služeb.

## 6. Utajení informací

- 6.1 Každá ze smluvních stran této Smlouvy bude utajovat informace týkající se podnikání a záležitosti druhé strany či předmětu této Smlouvy nebo jakýchkoli otázek s ní spojených, s kterými se dotýčná strana seznámí nebo může seznámit, které může získat či kontrolovat a prozradí takové informace pouze svým zaměstnancům, kteří takové informace potřebují znát, aby mohli řádně plnit své povinnosti (viz přiměřené použití § 1730 občanského zákoníku, které upravuje režim tzv. důvěrných údajů a sdělení - Jestliže si strany při jednání o uzavření smlouvy navzájem poskytnou důvěrné údaje nebo sdělení, dbá strana, které byly tyto informace poskytnuty, aby nebyly zneužity, nebo aby nedošlo k jejich prozrazení bez zákonného důvodu a to bez ohledu na to, zda dojde k uzavření smlouvy). Poruší-li smluvní strana tuto povinnost a obohatí-li se tím, vydá druhé straně na její výzvu to, oč se obohatila.
- 6.2 Každá ze smluvních stran této Smlouvy vynaloží své nejlepší úsilí na zajištění toho, aby si každý z jejich zaměstnanců byl vědom ustanovení tohoto odstavce týkajících se důvěrnosti a zákazu prozrazení informací a aby je dodržoval
- 6.3 Pokud kterákoli ze smluvních stran zjistí, že kterýkoli její zaměstnanec jakkoli porušil důvěrnost informací, neprodleně o tom uvědomí druhou stranu a poskytne jí veškerou přiměřenou pomoc při jakémkoli řízení, které může druhá strana proti takovým osobám zahájit.
- 6.4 Omezení obsažená v tomto článku se nebudou vztahovat na informace:
- veřejně dostupné
  - které vešly ve známost prostřednictvím třetích stran
  - jejichž sdělení je vyžadováno právními předpisy, na základě pravomocného rozhodnutí či usnesení příslušného soudu nebo požadavku správního či jiného příslušného úřadu nebo organizace
- 6.5 V případě, že některá ze smluvních stran prokazatelně porušila závazek mlčenlivosti, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 50 000,- Kč s tím, povinná smluvní strana takovou smluvní pokutu uhradí nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy obdržela od smluvní strany oprávněné písemnou výzvu k úhradě.

- 6.6 Závazek utajování informací stanovený v tomto článku bude trvat po dobu 2 let od data řádného předání předmětu této smlouvy nebo od data jejího ukončení.

## 7. Bezpečnostní opatření

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele.
- 7.2 Poskytovatel se seznámí s riziky na pracovištích Objednatele, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví.

## 8. Záruky a odpovědnost za vady

- 8.1 Obě smluvní strany se výslovně dohodly na následujícím rozsahu odpovědnosti a záruk Poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za vady a škody svého plnění způsobené:
- Zaviněním pracovníků Poskytovatele;
  - Plněním, které je odchylné od obsahu předmětu plnění této smlouvy.
- 8.2 Vady předmětu plnění této smlouvy bude Objednatel oznamovat Poskytovateli stejným způsobem jako požadavky na běžné plnění této smlouvy s tím, že Objednatel uvede v těchto případech poznámku „Záruka“.
- 8.3 Poskytovatel se své odpovědnosti zproští, pokud bude zjištěno, že vada byla způsobena výlučně Objednatelem nebo zásahem do software, hardware či systémového prostředí ze strany Objednatele v rámci nestandardního zásahu nebo při nedodržení všech provozních postupů nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Objednatele nutných pro řádné plnění závazků Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za vady, jestliže tyto byly způsobeny použitím informací předaných mu Objednatelem, pokud Poskytovatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit. V tomto případě je Poskytovatel oprávněn fakturovat vícenáklady (dle článku 4. této smlouvy) spojené s neoprávněnou reklamací.
- 8.4 Konkrétní vymezení záručních a reklamačních podmínek je stanoveno v Reklamačním řádu.
- 8.5 Vady a škody, za které odpovídá Poskytovatel, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady.
- 8.6 Poskytovatel neručí za jakékoli škody vzniklé Objednatelem, ani za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností vyplývajících z této smlouvy, dojde-li k nim v důsledku působení vyšší moci, viz článek 11. této smlouvy.
- 8.7 Poskytovatel rovněž nebude Poskytovat služby pro výrobky, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny.

## 9. Obnova dat a bezpečnost

- 9.1 Poskytovatel není odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele. Za obnovu dat je odpovědný Objednatel. Poskytovatel upozorňuje Objednatele na nezbytnost zálohování všech svých datových souborů v časových intervalech, které minimalizují ztrátu dat (doporučený minimální interval pro zálohování je 24 hod.).

## 10. Odpovědnost za škodu

- 10.1 Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci již vzniklých škod.
- 10.2 Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku prokazatelně věcně nesprávného nebo jinak chybného pokynu, které obdržela od druhé strany nebo v důsledku mimořádně nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli smluvní strany. V rozsahu povoleném platnými právními

- předpisy žádná ze smluvních stran neodpovídá druhé smluvní straně za jakékoli nepřímé, nahodilé a následné škody.
- 10.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prokazatelně prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 10.4 Náhrady škody se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak. Smluvní strana se zproští odpovědnosti zcela nebo zčásti pokud prokáže, že škoda byla způsobena vlastním zaviněným jednáním poškozené strany, či mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou, která vznikla nezávisle na vůli smluvní strany.
- 10.5 S přihlédnutím k ustanovení § 2896 občanského zákoníku, konstatují obě smluvní strany s ohledem na všechny okolnosti související s uzavřením této Smlouvy, že úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla v jejím rámci vzniknout, může činit za každý rok maximálně částku rovnající se výši ročního plnění.
- 10.6 Smluvní strany odpovídají bez omezení za porušení svých povinností týkajících se důvěrných informací, zejména pak informací, týkajících se struktury, organizace a bezpečnosti informačních systémů a informačních technologií druhé smluvní strany, produktů a výrobních postupů druhé smluvní strany, podnikatelských plánů, záměrů, know-how, účetních / daňových skutečností, obchodní a cenové strategie druhé smluvní strany.

## 11. Okolnosti vylučující odpovědnost - vyšší moc

- 11.1 Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předpovídala.
- 11.2 Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti, nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů.
- 11.3 Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

## 12. Doba trvání a ukončení smlouvy

- 12.1 Smluvní strany konstatují, že tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od data podpisu a lze jí ukončit dohodou smluvních stran nebo odstoupením anebo výpovědí v souladu s jednotlivými ustanoveními této smlouvy.
- 12.2 Od této smlouvy lze odstoupit za podmínek stanovených zákonem nebo touto smlouvou, zejména při podstatném porušení této smlouvy. Za podstatné porušení této smlouvy Poskytovatelem se považuje zejména opakované prodlení Poskytovatele s plněním kteréhokoliv jeho závazku podle této smlouvy delší než třicet (30) dnů. Za podstatné porušení této smlouvy ze strany Objednatele se považuje jeho prodlení s úhradou kteréhokoliv finančního plnění po dobu delší než třicet (30) dnů ode dne splatnosti uvedeného na příslušné faktuře vydané Poskytovatelem a jeho soustavné neposkytování součinnosti podle této smlouvy.
- 12.3 Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 12.4 Každá smluvní strana je oprávněna vypovědět tuto smlouvu i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta je 3 měsíce a začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 12.5 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
- 12.6 Výpověď ani odstoupením není dotčena platnost ani účinnost ustanovení této smlouvy, která se týkají záruk, práv duševního vlastnictví, povinnosti mlčenlivosti. Účinností výpovědi není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty, který vznikl před účinností výpovědi, ani nárok Poskytovatele na zaplacení ceny za plnění Poskytnuté před účinností výpovědi.

## 13. Závěrná ujednání

- 13.1 Tuto smlouvu, včetně všech příloh, je možno měnit pouze písemně se souhlasem obou smluvních stran.

- 13.2 Veškerá sdělení se provádějí písemně mezi adresami smluvních stran, které jsou uvedeny v této smlouvě, nebo mezi adresami, které po písemném oznámení jednou nebo druhou smluvní stranou nahrazují adresy zde uvedené.
- 13.3 Pokud by některé ustanovení této smlouvy bylo úplně nebo částečně neplatné, není tímto dotčena platnost zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany dohodnou jeho nahrazení novým, které se nejvíce přiblíží smluvnímu účelu neplatného ustanovení.
- 13.4 Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran. Nicméně žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit tuto smlouvu ani jakákoliv práva či povinnosti z ní plynoucí, bez předcházejícího písemného souhlasu druhé strany. Nicméně, Poskytovatel má právo provádět služby prostřednictvím subdodavatelů, aniž by se tím zbavoval povinností z této smlouvy plynoucí. Poskytovatel má též právo postoupit své případné nesplacené peněžní pohledávky plynoucí z plnění této smlouvy.
- 13.5 Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, platí ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů. Místem k projednávání veškerých sporů v souvislosti s touto smlouvou budou příslušné soudy České republiky.
- 13.6 Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
- 13.7 Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.
- 13.8 Přílohy:
- Příloha č. 1 - Katalog Služeb
  - Příloha č. 2 – Seznam Míst
  - Příloha č. 3 - Pravidla a postupy pro hlášení požadavků na služby
  - Příloha č. 4 - Ceny a rozsah služeb

Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech článcích této smlouvy připojují své podpisy.

V České Lípě dne : 6. 12. 2016

V Turnově dne: 13/12/2016

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

**Město Turnov**  
Antonína Dvořáka 335  
511 01 Turnov

Ing. Zdeněk Jiráček

místopředseda představenstva

Ing. Tomáš Hocke

starosta města

Ing. Jaromír Látal

místopředseda představenstva





## PŘÍLOHA Č. 1 - KATALOG SLUŽEB A JEJICH PRVKŮ

Předmětem této služby je zajištění spolehlivého provozu systémů NetIQ IDM, Portálu úředníka a dalších služeb dle Přílohy č. 4

Seznam poskytovaných služeb

- Řešení havarijních stavů systémů NetIQ IDM, Portálu úředníka atd. (viz Příloha č. 4)
- Systémová podpora systémů NetIQ IDM, Portálu úředníka atd. (viz Příloha č. 4)
- Zajištění veškerých upgrade a rozšíření funkcionality IDM – práce nad rámec časového rozsahu servisní smlouvy budou hrazeny zvlášť v rámci měsíčního vyúčtování na základě reportu provedených prací
- Zajištění veškerých upgrade a rozšíření funkcionality Portálu úředníka – práce nad rámec časového rozsahu servisní smlouvy budou hrazeny zvlášť v rámci měsíčního vyúčtování na základě reportu provedených prací

## PŘÍLOHA Č. 2 – SEZNAM MÍST

**Město Turnov**

Ant. Dvořáka 335

511 01 Turnov

## PŘÍLOHA Č. 3 – PRAVIDLA A POSTUPY PRO HLÁŠENÍ POŽADAVKŮ NA SLUŽBY

Veškeré požadavky na poskytování Služeb dle této smlouvy hlásí Objednatel prostřednictvím webové aplikace d.help na adrese <https://helpdesk.datron.cz> nebo na mail [helpdesk@datron.cz](mailto:helpdesk@datron.cz). V případě nedostupnosti předchozího rozhraní je možné požadavky hotline hlásit telefonicky v pracovní dny v době od 8 do 17 na čísle 483030411.

Zadání problému do aplikace d.help bude považováno za požadavek na Služby.

Poskytovatel potvrdí příjem hlášení prostřednictvím webovské aplikace, mailem. Dříve než dojde k vyřešení požadavku, může být Objednatel požádán, aby provedl systémový diagnostický test, který mu pro tento účel poskytne Poskytovatel.

Při telefonickém hlášení musí Objednatel uvést následující údaje:

- Kdo hlásí požadavek, jeho telefon, u koho je závada zjištěna
- Koho kontaktovat, jeho telefon

Průběh celého servisního případu je zaznamenán jako jednotlivé Akce v tiketů, který obsahuje veškeré informace o nahlášení závady a slouží zároveň jako doklad o ukončení případu a podklad pro fakturaci.

Pokud řešení problému nespočívá v poskytnutí standardních Služeb nebo smluvených Speciálních služeb, informuje Poskytovatel o této skutečnosti Objednatele a řeší po dohodě s Objednatelem problém dále na základě Objednávky Speciálních služeb nad rámec této smlouvy v dohodnutých termínech.



## PŘÍLOHA Č. 4 – CENY A ROZSAH SLUŽEB

**Rekapitulace plateb**

Typ služby	Režim: bez pohotovosti	
	hod/měsíc	cena/ks/hod
Opravy a údržba, instalace HW, d.portal, servery OS, implementace IDM	2	1,500 Kč
<b>Celkem služby/měsíc</b>		<b>3,000 Kč</b>
Sleva v rámci dlouhodobé spolupráce (5 let)	10%	300 Kč
<b>Celkem služba/měsíc</b>		<b>2,700 Kč</b>
Celkem služba/měsíc bez DPH		2,700 Kč
DPH 21 %		567 Kč
<b>Celkem služba/měsíc včetně DPH</b>		<b>3,267 Kč</b>

**Náhrady za práci technika a cestovní náklady**

Položka	Jednotka	Cena/jednotku
		Standardní
Dopravné	km	8 Kč
Čas na cestě	hod	300 Kč
Specialista I / opravy a údržba, instalace HW	hod	600 Kč
Specialista II / opravy a údržba, (desktop. d.portal)	hod	900 Kč
Specialista III / opravy a údržba, (servery OS, implementace IDM)	hod	1,500 Kč
Specialista IV/ školení, workshopy (server systémy)	hod	1,800 Kč
Příplatek za práci mimo pracovní dobu (17:00-07:00)	%	25
Příplatek za práci v So, Ne	%	50