

Smlouva o poskytování podpory č. KŘÚ/19/23350

Smluvní strany:

Pardubický kraj


sídlo: Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice

IČ: 70892822
DIČ: CZ70892822
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., Pardubice
číslo účtu (CZK): 78-9025640267/0100
zastoupený: PhDr. Janou Hanikovou, vedoucí kanceláře ředitele úřadu

dále jen „Objednatel“ nebo „Správce“

a

ŠKOLA ONLINE a.s.

sídlo: Pod Vinicemi 931/2, Severní Předměstí, 301 00 Plzeň
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 13680
IČ: 28220587
DIČ: CZ28220587
bankovní spojení: Československá obchodní banka a.s.
číslo účtu (CZK): 224566329/0300 (je-li dodavatel plátcem DPH, je nutné doplnit číslo účtu, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup dle §109 odst. 2 písm. c) zákona č. 235/2004 Sb., o DPH)
zastoupená: 

dále jen "Dodavatel" nebo „Zpracovatel“

I. Preambule

1. Smluvní strany uzavírají dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve smyslu ustanovení § 1746 tuto smlouvu o poskytování podpory (dále jen „smlouva“).

II. Výklad pojmů

1. Následující pojmy jsou uvedeny pouze pro účely této smlouvy. V dalším textu jsou psány s velkým počátečním písmenem.
 - a) Systém – veškeré SW, příp. HW produkty, na které jsou poskytovány Služby dle této smlouvy. Systém a jeho rozsah jsou specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy
 - b) Služba/Služby – v příloze č. 2 definovaný rozsah služeb a činností, které zajišťují bezporuchový provoz Systému
 - c) Hlášení – jakýkoliv problém v užívání Systému, který byl nahlášen Dodavateli.
 - d) Helpdesk – kontaktní bod mezi Objednatelem a Dodavatelem pro řešení Hlášení

- e) Dotaz – dotaz Objednatele vztahující se k práci v Systému
- f) Vada – jakákoliv odchylka mezi chováním Systému a Dokumentací
- g) Řešení Vad – proces zajišťující řešení hlášení typu Vada
- h) Změnové řízení – proces definující přijetí a zpracování požadavku na změny a úpravy Systému oproti stavu, ve kterém je aktuálně provozován
- i) Změnový požadavek – přijatý požadavek na úpravu nebo změnu Systému
- j) Úsek Zákaznické podpory – organizační jednotka Dodavatele, která zajišťuje a řídí poskytování Služby
- k) Interní Helpdesk Objednatele – garanti modulů na straně Objednatele, kteří poskytují primární podporu koncovým uživatelům Objednatele
- l) Reporting – průběžná informace o stavu řešení hlášení
- m) Distribuce – nová verze Systému poskytnutá Dodavatelem k instalaci Objednatelem. Obsahuje opravy Vad, realizované změnové požadavky, dohodnuté nové funkcionality
- n) Stupeň závažnosti – míra závažnosti Vady. Je posuzovaná dle dopadu na business cíle Objednatele
- o) Dokumentace – administrátorské a/nebo uživatelské příručky dodané Dodavatelem a vztahující se k Systému
- p) Oprávněné osoby – osoby Dodavatele i Objednatele určené pro komunikaci v rámci této smlouvy včetně eskalací, a rovněž mající oprávnění měnit vyjmenované parametry Služeb a vyjmenované přílohy smlouvy. Seznam oprávněných osob je uveden v příloze č. 3 této smlouvy

III. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat Objednateli Služby spočívající v poskytování podpory k Systému, jehož specifikace je uvedena v příloze č. 1, za podmínek stanovených touto smlouvou. Rozsah takto poskytovaných služeb je uveden v příloze č. 2.
2. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli úplatu ve výši a za podmínek stanovených touto smlouvou.

IV. Doba trvání smlouvy

1. Smlouva je uzavřena na dobu určitou a to od 1. 5. 2019 do 30. 4. 2020.

V. Cena a platební podmínky

1. Cena předmětu smlouvy dle čl. III. je stanovena ve výši 85 000 Kč bez DPH. Dohodnutá cena zahrnuje veškeré náklady Dodavatele související s provedením předmětu smlouvy.
2. Cena bude fakturována včetně DPH, a to vždy v souladu s aktuálně platnými zákonnými normami a předpisy o dani z přidané hodnoty. Datem zdanitelného plnění je datum prvního dne období poskytování služby, ke kterému se platba vztahuje.

3. Faktura bude splňovat náležitosti daňového dokladu v souladu s právními předpisy a zvyklostmi (včetně správně uvedeného názvu, sídla a čísla smlouvy Objednatele). Objednatel je oprávněn vrátit Dodavateli bez zaplacení fakturu, která nemá náležitosti uvedené v tomto ustanovení nebo vykazuje jiné vady. Současně s vrácením faktury sdělí Objednatel Dodavateli důvody vrácení. V závislosti na povaze vady je Dodavatel povinen fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury se lhůta splatnosti faktury přerušuje. Nová lhůta splatnosti začíná běžet ode dne doručení Objednateli doplněné, opravené nebo nově vyhotovené faktury s příslušnými náležitostmi, splňující podmínky této smlouvy.
4. Splatnost faktury je čtrnáct (14) kalendářních dnů ode dne jejího vystavení Dodavatelem. V případě, že splatnost faktury připadne na den pracovního klidu, resp. volna, bude se za den splatnosti považovat nejbližší následující pracovní den. Za den úhrady se považuje den připsání platby na účet Dodavatele.
5. Nebude-li na faktuře uvedeno jinak, bude Objednatel platit fakturovanou částku vždy na ten účet Dodavatele, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup dle §109 odst. 2 písm. c) zákona č. 235/2004 Sb., o DPH. Jestliže bude na faktuře uveden jiný účet Dodavatele, než takto zveřejněný, bere Dodavatel na vědomí, že Objednatel je bez dalšího oprávněn zaplatit na uvedený účet pouze fakturovanou částku bez DPH; Objednatel v takovém případě zaplatí DPH přímo na účet správce daně. O takovémto postupu dodatečně písemně informuje Dodavatele.
6. Pokud je v okamžiku fakturace o Dodavateli zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že je nespolehlivým plátcem a vzniká tak ručení dle §109 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, bere Dodavatel na vědomí, že Objednatel je bez dalšího oprávněn zaplatit na účet Dodavatele pouze fakturovanou částku bez DPH; Objednatel v takovém případě zaplatí DPH přímo na účet správce daně. O takovémto postupu dodatečně písemně informuje Dodavatele.

VI. Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel se zavazuje zajistit Interní Helpdesk Objednatele.
2. Objednatel se zavazuje podávat Hlášení výhradně prostřednictvím oprávněných osob (příloha č. 3).
3. Objednatel se zavazuje poskytnout součinnost při řešení Hlášení dle požadavků Dodavatele. Součinností se rozumí přístup do prostor, v nichž je instalován Systém, umožnění vzájemně dohodnutého vzdáleného připojení, dostupnost zástupce Objednatele znalého přístupových práv, administrativních hesel, uložení záložních a instalačních médií.
4. Objednatel se zavazuje spolupracovat s Dodavatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této smlouvy.

5. Pokud Objednatel neposkytne součinnost dohodnutou dle této smlouvy, posouvá se automaticky stanovený termín o čas, po který nemohl Dodavatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy pro neposkytnutí součinnosti Objednatele.
6. Objednatel bere na vědomí, že tato smlouva se nevztahuje na Vady způsobené:
 - neoprávněným zásahem do Systému, kterým se rozumí zásah provedený jinou osobou než pracovníkem Dodavatele a to buď prostředky, jež nejsou součástí Systému (zásah do dat, změna konfigurace předaných programů, zásah do programových modulů apod.), nebo prostředky Systému, avšak pracovníkem bez příslušného oprávnění (např. změna datové struktury, změna systémových parametrů apod.), pokud Objednatel k takovému zásahu nebyl Dodavatelem písemně vyzván.
 - chybou softwarových prostředků, které nebyly Dodavatelem vytvořeny,
 - chybou technických prostředků s výjimkou těch, které Dodavatel Objednateli dodal a za jejichž stav odpovídá v míře stanovené platnými smlouvami.

VII. Práva a povinnosti Dodavatele

1. Dodavatel zajistí, že funkční vlastnosti Systému nebudou v rozporu s platnou legislativou ČR.
2. Dodavatel je povinen informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této smlouvy.
3. Dodavatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas a s náležitou odbornou péčí. Při plnění této smlouvy je Dodavatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Dodavatel za případnou škodu tím vzniklou.
4. Dodavatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Dodavatele poskytovat Služby dle této smlouvy, budou při plnění této smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele, pokud se nejedná o pokyny zřejmě nevhodné. Na nevhodnost pokynů je Dodavatel povinen Objednatele upozornit.
5. Dodavatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této smlouvy pro jiné účely, než je poskytování Služeb podle této smlouvy.
6. Dodavatel je oprávněn použít k plnění této smlouvy třetích osob pouze s písemným souhlasem Objednatele a s uvedením konkrétního zásahu.
7. Pokud se Dodavatel s Objednatelem dohodnou na odstraňování vad dle čl. VI. odstavec 6., je Dodavatel oprávněn účtovat Objednateli náklady a vedlejší výdaje vzniklé v souvislosti s odstraňováním těchto vad, pokud takové poškození nezpůsobil Systém sám nebo pracovník Dodavatele. Dodavatel je oprávněn účtovat jen prokázané a

předem vzájemně písemně (například formou e-mailu) odsouhlasené náklady a vedlejší výdaje (cestovné, ubytování atd.)

VIII. Smluvní pokuty

1. Objednatel má právo požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty v případě prokázaného nedodržení termínů poskytnutí služeb dle této smlouvy, ve výši 0,05 % z ceny neposkytnuté Služby za každý, i započatý den prodlení.
2. Dodavatel má právo požadovat od Objednatele zaplacení smluvní pokuty v případě nedodržení termínů plateb dle této smlouvy, ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý, i započatý den z prodlení.

IX. Ochrana a zpracování osobních údajů

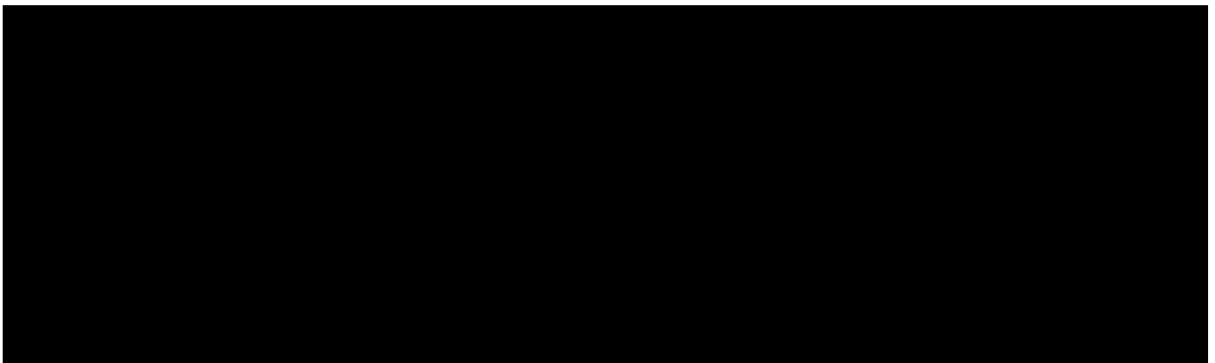
1. Dodavatel bere na vědomí, že Systém obsahuje osobní údaje, které jsou chráněny zejména dle Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“). V tomto smyslu je povinen zachovávat důvěrnost takových údajů zejména tím, že je nebude poskytovat v jakékoli formě třetím stranám a vyvine maximální úsilí pro to, aby takové údaje nebylo možné zaměstnancem dodavatele zneužít.
2. Smluvní strany jsou seznámeny se skutečností, že Pardubický kraj jako orgán územní samosprávy je povinen poskytovat informace vztahující se k jeho působnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a je povinným subjektem k uveřejňování smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv.
3. Dodavatel bere na vědomí, že se plněním smlouvy stává Zpracovatelem osobních údajů dle nařízení GDPR.
4. Zpracovatel se dále dle čl. 28 odst. 3 GDPR zavazuje:
 - a) zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Správce;
 - b) zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
 - c) přijmout všechna opatření požadovaná podle článku 32 GDPR;
 - d) dodržovat podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele uvedené v odstavcích 2 a 4 článku 28 GDPR;
 - e) zohledňovat povahu zpracování, být správci nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů;
 - f) být Správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a poskytování jemu dostupných informací, vztahující se k ohlašování a oznamování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu a subjektu údajů;

- g) v souladu s rozhodnutím Správce všechny osobní údaje vymazat nebo vrátit Správci po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním;
- h) poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že plní povinnosti ochrany osobních údajů, a umožnit audity, včetně inspekci prováděných Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověřil, a k těmto auditům přispěje (vč. řešení bezpečnostních incidentů dle čl. 33 a 34 GDPR);
- i) neprodleně informovat Správce v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje toto nařízení nebo jiné předpisy EU.

X. Závěrečná ustanovení

1. S ohledem na povinnosti plynoucí ze zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) ujednávají smluvní strany následující:
 - a) Objednatel odešle tuto smlouvu ke zveřejnění v registru smluv vedeném Ministerstvem vnitra ČR bezprostředně po jejím uzavření.
 - b) Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplnuje znaky obchodního tajemství ve smyslu ust. § 504 občanského zákoníku.
 - c) Dodavatel prohlašuje, že jím ve smlouvě uvedené údaje, na které se mohou vztahovat předpisy o ochraně osobních údajů, jsou buď údaji veřejně dostupnými, nebo s jejich zpracováním Objednatelem po dobu nezbytně nutnou ke zveřejnění smlouvy v registru smluv souhlasí.
2. Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podepsání poslední ze smluvních stran a účinnosti nejdříve dnem jejího uveřejnění v registru smluv ve smyslu zákona o registru smluv.
3. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani devadesátý den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku.
4. Objednatel má právo smlouvu písemně v listinné podobě vypovědět. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
5. Dodavatel má právo smlouvu písemně v listinné podobě vypovědět: V případě, že poruší Objednatel významně a opakovaně některé ustanovení článku VI. nebo nezaplatí-li poplatek stanovený v článku V. odstavci 1 ani po urgenci Dodavatele výpovědní lhůta činí 15 kalendářních dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně. V ostatních případech výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
6. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými a vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.

7. Oprávněné osoby pro smluvní jednání uvedené v příloze č. 3 této smlouvy jsou oprávněny zastupovat smluvní strany při uzavírání dodatků k této smlouvě spočívajících ve změnách jejích příloh.
8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích s platností originálu, z nichž každá strana obdrží jeden.
9. nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
 - Příloha č. 1 - Specifikace Systému
 - Příloha č. 2 - Katalog služeb (definuje služby, rozsah/parametry těchto služeb a jejich cenu)
 - Příloha č. 3 - Seznam oprávněných osob



Příloha č. 1 - Specifikace Systému

Systémem se rozumí Školský portál Pardubického kraje pojmenovaný „Klíč ke vzdělání“, vytvořený na platformě DotNetNuke, který obsahuje čtyři hlavní sekce (Veřejnost, Management škol, Pedagogičtí pracovníci a Žáci a studenti). Portál zahrnuje i samostatné moduly pro e-learning a pro realizaci dotazníkových šetření.

Portál obsahuje následující dělení:

Sekce pro veřejnost

Evidence škol a školských zařízení

Kalendář akcí

TECHNOhrátky

ZDRAVOhrátky

Než zazvoní

- Dny otevřených dveří MŠ
- Malým adeptům mateřských škol
- Pod pokličkou mateřských škol
- Aktivity mateřských škol
- První krok do opravdické školy

Hurá do lavic

- Co na taháku nenajdete
- Otestuj své znalosti
- Co se do výuky nevešlo
- Školu mám a co dál?
- Dny otevřených dveří
- Soutěže
- Soutěže MŠMT
- Podpora rozvoje nadání

A co teď po zvonění

- Aktivity DDM
- Aktivity ZUŠ
- Kluby využití volného času
- Sport
- Další zájmová činnost
- Další vzdělávací a školní výlety
- Trh práce
- Environmentální vzdělání
- Bezpečný internet

Ze života škol

- Všeobecné informace

- Termíny zápisů do MŠ
- Termíny zápisů do ZŠ
- Přijímací řízení na SŠ
- Ředitelské volno ve školách
- Aktivity SŠ
- Aktivity ZŠ
- Aktivity MŠ
- Projekty EU
- Dny otevřených dveří
- Zpravodaj krajského úřadu
- Adresář škol a školských zařízení

Místa pedagogů

- Nabízíme zaměstnání ve škole
- Hledám zaměstnání ve škole
- Nejnovější články – VEŘEJNOST

Fotogalerie

Diskuse veřejnosti

Sekce pro management škol

Evidenze škol a školských zařízení

Kalendář akcí

Ředitelna

- Termíny zápisů do MŠ a ZŠ
- Ředitelské volno – přehled
- Manažerské aktuality
- Manažerské nápady
- Provozní záležitosti
- Legislativa pro školy
- Přijímací řízení na SŠ
- Pedagogické otázky
- Dotazníky krajského úřadu
- Burza nepotřebného majetku
- Oznámení nepřítomnosti ředitele
- Evidence nepřítomnosti ředitelů
- Investice
- Adresář škol a školských zařízení

Sborovna

- Zpravodaj krajského úřadu
- Informace pro pedagogy
- Desatero pedagoga v kostce
- Diskuze ve sborovně

- Další vzdělávání ped. pracovníků
- Práce s žáky se speciál. potřebami
- Negativní sociální jevy ve škole
- Další úskalí pedagoga

Kabinet nápadů

- Jak si poradit s e-learningem
- Nástroje tvorby e-learning. úloh
- Nápady a invence pedagoga
- Burza zkušeností pedagoga

Učitelský e-learning

- Na broučky z mateřinek
- Na bažanty 1.-5. ročník
- Na mazáky 6.-9. ročník
- Na študáky středních škol
- Burza e-learning. aplikací

Místa pedagogů

- Nabízíme zaměstnání ve škole
- Hledáme zaměstnání ve škole!

Správa portálu

- Správa uživatelů

Sekce pro pedagogické pracovníky

Kalendář akcí

A co teď po zvonění?

- Aktivity DDM
- Aktivity ZUŠ
- Kluby využití volného času
- Sportovní akce
- Další zájmová činnost
- Další vzdělávání a školní výlety
- Environmentální vzdělávání
- Bezpečný internet

Sborovna

- Desatero pedagoga
- Diskuze ve sborovně
- Další vzdělávání ped. pracovníků
- Informace pro pedagogy
- Práce s žáky se speciál. potřebami
- Negativní sociální jevy ve škole
- Další úskalí pedagoga

- Všeobecné informace
- Zpravodaj krajského úřadu
- Další vzdělávání a školní výlety
- Soutěže
- Soutěže MŠMT
- Podpora rozvoje nadání
- Mladý talent Pk – formulář

Kabinet nápadů

- Jak si poradit s e-learningem
- Nástroje tvorby e-learning. úloh
- Nápady a zkušenosti pedagoga

Učitelský e-learning

- Na broučky z mateřinek
- Na bažanty 1.-5. ročník
- Na mazáky 6.-9. ročník
- Na študáky středních škol
- Burza e-learning. aplikací
- Zobrazení e-learningu – veřejné
- Zobrazení e-learningu – s přihlášením
- Tvorba e-learningu – s přihlášením
- Náповěda k e-learningu OLAT

Místa pedagogů

- Nabízíme zaměstnání ve škole
- Hledám zaměstnání ve škole

Sekce pro žáky a studenty

Evidence škol a školských zařízení

Kalendář akcí

Ze života škol

- Všeobecné informace
- Termíny zápisů do MŠ a ZŠ
- Přijímací řízení na SŠ
- Aktivity SŠ
- Aktivity ZŠ
- Aktivity MŠ
- Projekty EU
- Dny otevřených dveří
- Zpravodaj krajského úřadu
- Adresář škol a školských zařízení

Hurá do lavic

- Co na taháku nenajdete
- Otestuj své znalosti
- Co se do výuky nevešlo
- Školu mám a co dál?!
- Dny otevřených dveří
- Burza učebnic
- Soutěže
- Soutěže MŠMT
- Podpora rozvoje nadání

A co teď po zvonění?

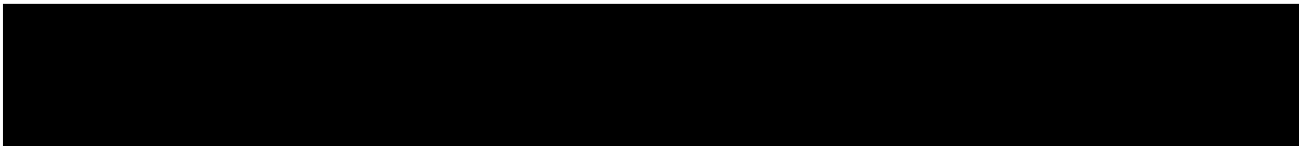
- Aktivity DDM
- Aktivity ZUŠ
- Kluby využití volného času
- Sport
- Další zájmová činnost
- Další vzdělávání a školní výlety
- Environmentální vzdělávání
- Trh práce
- Bezpečný internet

Než zazvoní

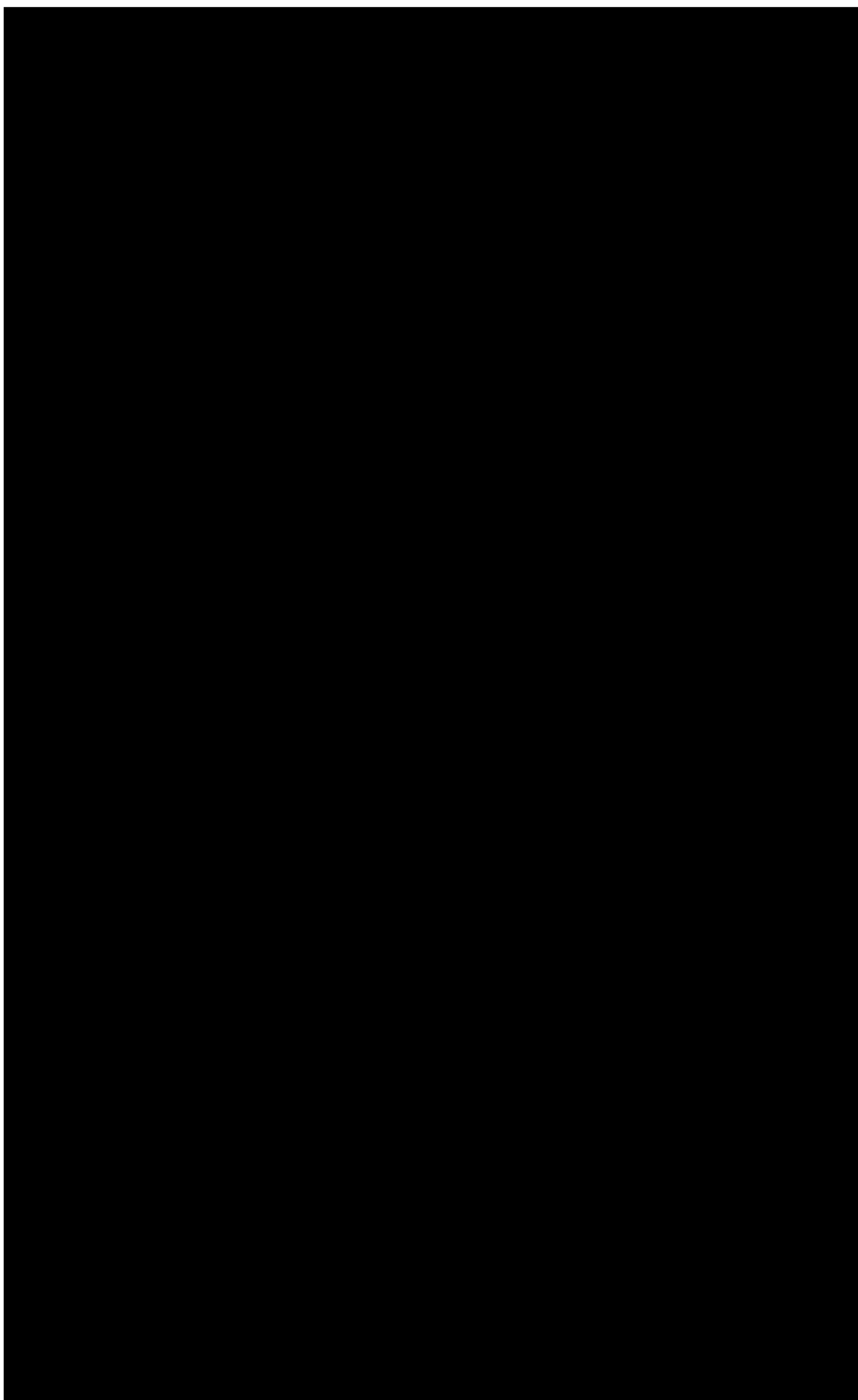
- Dny otevřených dveří MŠ
- Malým adeptům mateřských škol
- Pod pokličkou mateřských škol
- Aktivity mateřských škol
- První krok do opravdické školy

E-learning

- Pro bažanty 1.-5. ročník
- Pro mazáky 6.-9. ročník
- Pro študáky středních škol
- Studijní materiály - veřejné



Služby uvedené v příloze č. 2 této smlouvy jsou Dodavatelem poskytovány k následujícím zařízením:



Příloha č. 2 - Katalog služeb

ID	Služba	Zahrnuto v ceně Servisních služeb
1.	Helpdesk – e-mail, telefon	ANO
2.	Správa Hlášení	ANO
3.	Řešení Dotazů	ANO
4.	Řešení Vad	ANO
5.	Změnové řízení	ANO
6.	Profylaxe	ANO
7.	Zálohování	ANO
8.	Monitoring dostupnosti služeb	ANO
9.	Paušální rozsah prací do max. rozsahu 3 ČD / kalendářní rok	ANO
10.	Cestovní náhrady	---

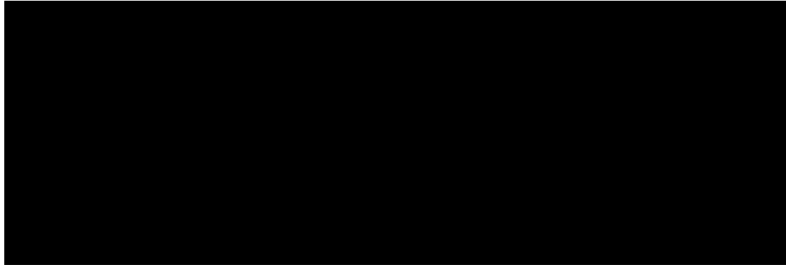
Pokud bude Objednatel objednávat práce nad rámec servisních služeb, bude se mu účtovat práce za cenu 13 500 Kč bez DPH za ČD a cestovní náhrada za ve výši 8 Kč bez DPH za kilometr a případné náklady za ubytování.

Poznámka 1: „ČD“ = „člověkoden“, tj. 8 hodin činnosti pracovníka Dodavatele v pracovních dnech.

Poznámka 2: K ceně služby objednané nad rámec servisních služeb se připočítává cena dopravy, pokud v rámci realizace služby je pracovník Dodavatele přítomen na pracovišti Objednatele. Při určení ceny dopravy se vychází ze vzdálenosti z domovského pracoviště pracovníka Dodavatele do místa realizace služby včetně zpáteční cesty a kilometrové sazby uvedené, pokud se obě strany nedomluví jinak.

1. Helpdesk

Dodavatel provozuje Helpdesk jako primární kontaktní bod mezi Objednatelem a Dodavatelem pro řešení Hlášení tzn. evidenci Změnových požadavků, vad, reporting a pro odpovědi na telefonické a e-mailové Dotazy související s provozem Systému.



2. Správa Hlášení

- a. Hlášení může být podáno Objednatelem nebo Dodavatelem.
- b. Typy hlášení jsou:
 - i. DOTAZ
 - ii. VADA
 - iii. ZMĚNOVÝ POŽADAVEK
- c. Proces přijetí a zpracování hlášení obsahuje:
 - i. Přijetí Hlášení – okamžikem Přijetí Hlášení se rozumí okamžik, kdy je Hlášení přiřazen Dodavatelem jednoznačný identifikátor. Ten Dodavatel přidělí bez ohledu na to, zda je hlášení úplné. U neúplných hlášení může Dodavatel požadovat od Objednatele popis kroků vedoucí k podstatě problému popsaného v hlášení, který umožní reprodukci problému nebo alespoň jeho identifikaci, např. kopie obrazovek systému, popis chybových hlášek, podmínky výskytu problému, použitá vstupní data atd. Pokud je Hlášení podáno v Provozní době, je Přijetí provedeno bezprostředně po nahlášení. Pokud je Hlášení podáno mimo Provozní dobu, zajistí Dodavatel Přijetí Hlášení bezprostředně po zahájení nejbližší Provozní doby.
 - ii. Klasifikace Hlášení a prvotní podpora – posouzení typu hlášení, stupně závažnosti, případně doporučení náhradního řešení
 - iii. Řešení hlášení – proces vedoucí k vyřešení hlášení
 - iv. Vyřešení hlášení – zodpovězení DOTAZU, uvedení Systému do souladu s Dokumentací, realizace Objednatelem schváleného funkčního náhradního řešení, zpracování změnového požadavku a jeho nasazení do Systému
 - v. Uzavření hlášení – vyjádření Objednatele k vyřešenému hlášení ve lhůtě 5 pracovních dnů nebo uplynutím této lhůty, pokud se Objednatel k vyřešenému hlášení nevyjádří. Dodavatel a Objednatel se mohou v konkrétních případech dohodnout na jiné lhůtě.

- d. Komunikace pro podporu řešení hlášení
- Oprávněné osoby – komunikace při naplňování předmětu smlouvy bude ze strany Objednatele probíhat výhradně prostřednictvím oprávněných osob uvedených v příloze č. 3 této smlouvy
 - V případě podání neúplného Hlášení je Dodavatel oprávněn žádat doplňující informace tak, aby hlášení bylo úplné a mohlo být řešeno.
 - Eskalační procedura – pro podporu řešení hlášení jsou definovány následující eskalační procedury:
 - Funkční eskalace – v případě potřeby předává pracovník Helpdesku hlášení k řešení pracovníkům odborných útvarů Dodavatele. Ti jsou oprávněni za účelem řešení Hlášení přímo komunikovat s oprávněnými osobami Objednatele.
 - Management eskalace – v případě potřeby je Hlášení u Dodavatele eskalováno po liniové úrovni (vedoucí Zákaznické podpory). Dle potřeby je rovněž Hlášení eskalováno vedoucímu projektu na straně Dodavatele.
 - Na straně Objednatele jsou k Management eskalaci oprávněné osoby uvedené v příloze č. 3.
 - Objednatel poskytuje primární podporu koncovým uživatelům, spolupracuje s Dodavatelem při řešení hlášení, zajišťuje odsouhlasení, že hlášení bylo vyřešeno
- e. V případě, že Hlášení je řešeno v novější verzi Systému, než je verze aktuálně provozovaná u Objednatele, má Dodavatel právo vyřešit Hlášení odkazem na verzi Systému, která Hlášení řeší. Objednatel nemá právo takové řešení Hlášení odmítnout.
- f. Objednatel může prostřednictvím eskalačních procedur rozporovat termín vyřešení hlášení.

3. Řešení Dotazů

Řešení Dotazů zahrnuje reakci na Hlášení typu DOTAZ.

Dodavatel může Dotaz překlasifikovat na Změnový požadavek, nebo Vadu. Objednatel je o takto provedených změnách Dodavatelem informován. Objednatel má právo rozhodnutí rozporovat a k dosažení shody využít eskalačních procedur.

V ceně Servisních služeb je zahrnuto řešení dotazů nebo skupiny příbuzných dotazů, které svým rozsahem nepřesahují 1 hodinu. Pokud by řešení dotazu nebo skupiny příbuzných dotazů mělo překročit 1 hodinu, může Dodavatel přerušit práci na řešení Hlášení a informovat o této skutečnosti původce Hlášení. Spolu s informací mu poskytne návrh na řešení dotazu nad rámec servisních služeb, a to včetně ceny za tuto službu.

4. Řešení Vad

- a. Hlášení typu Vada je ze strany Dodavatele ve fázi kvalifikace analyzováno a diagnostikováno – zjištění příčiny Vady, zjištění jejího dopadu na chování Systému.
- b. Závažnost Vady se stanovuje dle dopadu na provoz Systému
- i. Stupeň závažnosti 1 – Celý systém nebo jeho kritická část není dostupná s vážnými dopady do provozu systému, neexistuje náhradní řešení v rámci systému
 - ii. Stupeň závažnosti 2 - nefungují jednotlivé funkce systému, náhradní řešení v rámci systému může nebo nemusí existovat

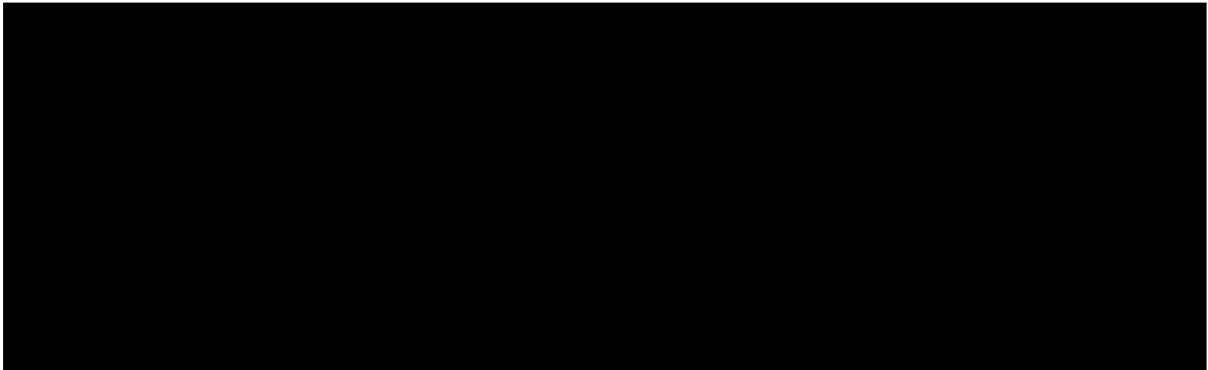
- iii. Stupeň závažnosti 3 - jedná se o minoritní problém či kosmetickou chybu bez dopadu na provoz Systému.
- c. Doba reakce začíná běžet okamžikem Přijetí Hlášení. V případě neúplného hlášení se doba pro počítání lhůty stanoví od okamžiku doplnění podrobností k hlášení ze strany Objednatele. Končí okamžikem potvrzení zahájení řešení v Helpdesku. Do doby reakce se započítává pouze čas během Provozní doby.
- d. Stanovené doby reakce a doby vyřešení definuje níže uvedená tabulka:



- e. Stupeň závažnosti Vady je stanoven Objednatelem v okamžiku jeho nahlášení. Může být změněn Dodavatelem na základě analýzy Vady. Případně může být Vada překlasifikována na Změnový požadavek, nebo Dotaz. Objednatel je o takto provedených změnách Dodavatelem informován. Objednatel má právo rozhodnutí rozporovat a k dosažení shody využít eskalačních procedur.
 - f. V případě Vady stupně závažnosti 1 je hlášení přijato, pouze pokud je podáno oprávněnou osobou prostřednictvím e-mailu a zároveň telefonem.
V ostatní případech je přijetí hlášení umožněno telefonem, nebo e-mailem
 - g. Za Vadu není možné považovat nefunkčnost systému nebo chybu vzniklou v důsledku změny externích podmínek (například změna rozhraní externích systémů).
 - h. Součástí řešení vady může být doporučení Dodavatele Objednateli k provedení aktualizace HW a SW komponent Systému, a to především v případě, že již byla ukončena podpora dané komponenty ze strany výrobce.
 - i. Dodavatel není zodpovědný za chyby v HW, pokud není HW zakoupený od Dodavatele v záruce nebo pod zakoupenou podporou od výrobce (včetně k němu příslušejícího SW) a systémových aplikací třetích stran (např. operační systém, databázový server). Dodavatel však poskytne Objednateli součinnost při řešení takových Vad – např. na základě požadavku Oprávněné osoby Objednatele zajistí nákup náhradního dílu. Náklady na řešení takových Vad je Dodavatel oprávněn fakturovat Objednateli.
- 5. Změnové řízení**
- Změnové řízení zahrnuje:
- a. Přijetí požadavku na změnu. Požadavkem na změnu se rozumí nahlášený požadavek Objednatele na úpravu a změnu Systému. Požadavek na změnu může rovněž vzniknout překlasifikací jiného typu hlášení po jeho analýze.
 - b. Zpracování požadavku na straně Dodavatele, jehož výstupem je Návrh řešení a nabídka na realizaci změny pro Objednatele včetně určení podmínek realizace.

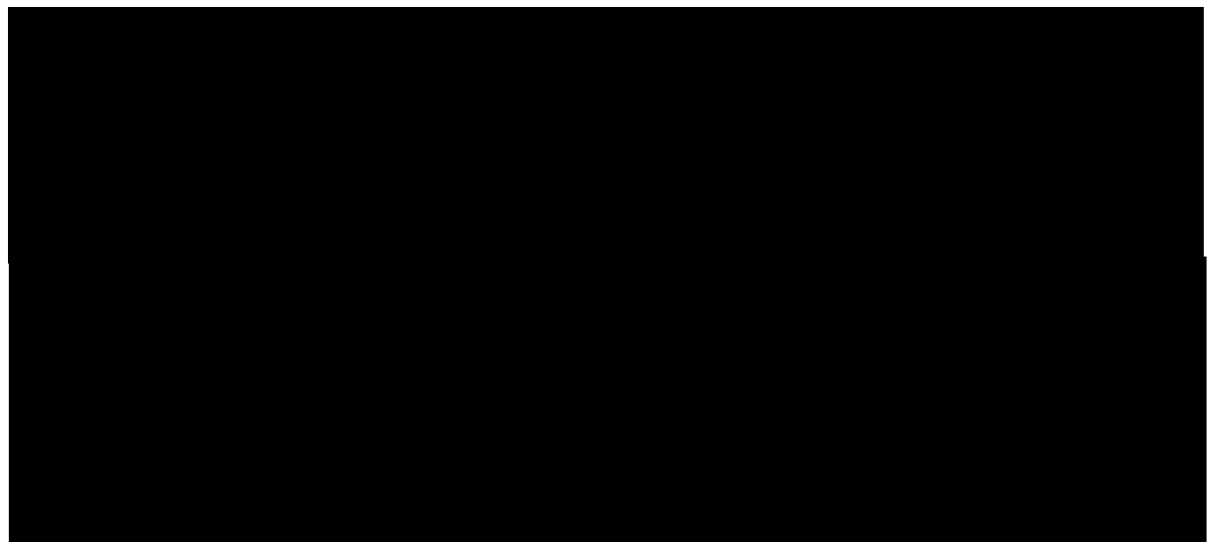
6. Profylaxe

Pravidelná profylaxe a prevence systému zahrnuje zejména následující činnosti:



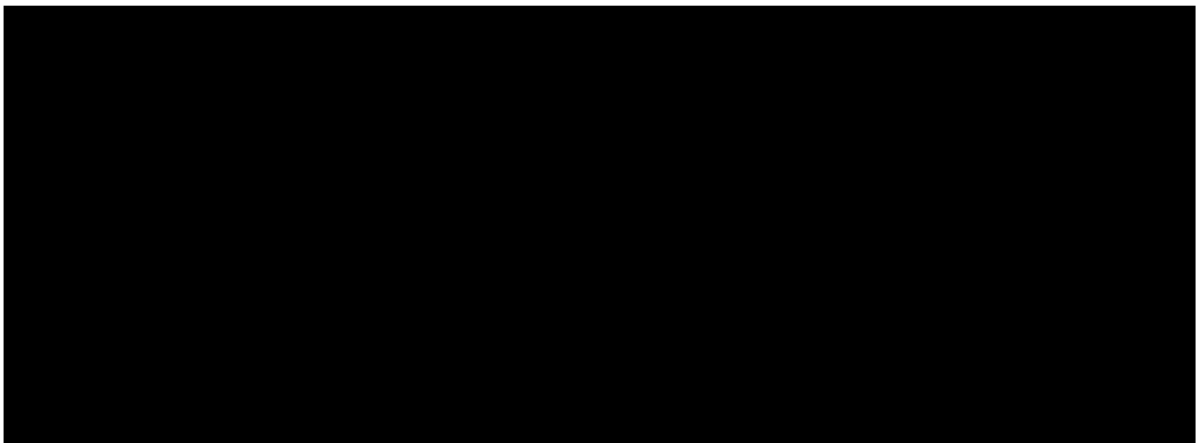
7. Zálohování

Zálohování zahrnuje:



8. Monitoring

Monitoringem Systému se rozumí monitorování následujících parametrů a služeb:



9. Paušální rozsah prací do max. rozsahu 3 ČD / kalendářní rok

V rámci ceny za předmět plnění dle této smlouvy se stanovuje paušální rozsah prací v maximální výši 3 člověkodny (ČD) za každý kalendářní rok trvání této smlouvy, který může Objednatel čerpat formou Změnového řízení na úpravy Systému dle svých požadavků. Před zahájením prací zašle Dodavatel Objednateli podrobný návrh řešení daného požadavku včetně rozsahu prací nutných k zapracování daného požadavku do Systému. V případě že Objednatel odsouhlasí tento návrh

včetně rozsahu prací, bude daný požadavek zapracován do Systému a zároveň bude snížen paušální rozsah prací pro daný kalendářní rok o příslušný rozsah prací daného požadavku. Práce nad paušální rozsah prací je Dodavatel oprávněn Objednateli fakturovat, pouze pokud budou tyto práce předem písemně odsouhlasené Objednatelem (formou objednávky nebo nové smlouvy). Nevýčerpaný paušální rozsah prací pro daný kalendářní rok se nepřevádí do dalšího kalendářního roku.

Příloha 3 - Oprávněné osoby

	Objednatel	Dodavatel	Poznámka
Řešení Vad			
Vada - stupeň závažnosti 1			
Vada - stupeň závažnosti 2			
Vada - stupeň závažnosti 3			
Změnové řízení			
Zadání požadavku			
Akceptace návrhu řešení nabídky			
Akceptace dodaného řešení			
Management a eskalace			
Řízení poskytování podpory v rozsahu smlouvy			
Eskalace (řídící rada)			
Smluvní jednání			
Podepisování změn v přílohách této smlouvy			