

SERVISNÍ SMLOUVA

o poskytování služeb podpory SW nástroje: „Portál PO“

kteřou uzavřely podle občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

Číslo smlouvy zhotovitele: 2016040

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

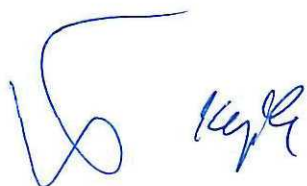
Obchodní název: Město Břeclav.
Sídlo: Nám. T.G.Masaryka 3, 690 01 Brno, Česká Republika
Zastoupená: Ing. Pavlem Dominikem, starostou
IČ: 00283061
DIČ: CZ00283061

jako **objednatel** na straně jedné

a

Obchodní název: DYNATECH s.r.o.
Sídlo: Londýnské náměstí 853/1, Štýřice, 639 00 Brno
Zastoupená: Mgr. Miloslavem Kvapilem, jednatelem
IČ: 25501003
DIČ: CZ25501003
Bank. spojení: Komerční banka, a.s., 19-9090420287/0100

jako **poskytovatel** na straně druhé



I. Základní pojmy

Níže jsou definovány pojmy používané v této smlouvě o poskytování služeb a podpoře provozu systému řídicí kontroly (dále také SRK):

| Termín / zkratka | Význam |
|--------------------------------------|--|
| Výrobce | Portál PO vyvíjí a dále rozšiřuje Krajský úřad Kraje Vysočina, případně spolky k tomu pověřené. |
| Zástupce poskytovatele | Pověřená osoba poskytovatele, která je oprávněna: <ul style="list-style-type: none"> • spolu se zástupcem objednatele vyhodnocovat plnění služeb, • jednat se zástupcem objednatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy, • potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě |
| Zástupce objednatele | Jedná se o pověřeného pracovníka objednatele, který je oprávněn: <ul style="list-style-type: none"> • zadávat požadavky, • spolu se zástupcem poskytovatele vyhodnocovat plnění služeb, • jednat se zástupcem poskytovatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy, • objednávat a schvalovat od poskytovatele služby nad rámec této smlouvy, • potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě |
| Administrátor objednatele | Pracovník objednatele či jím pověřený pracovník – administrátor technického prostředí, který poskytuje součinnost poskytovateli ve vazbě na technické prostředí objednatele. |
| Uživatel | Jedná se o pracovníky objednatele. |
| SLA (Service Level Agreement) | Definice kvality poskytovaných služeb s měřitelnými parametry dle Přílohy č. 1 této smlouvy. |
| Priorita | Nízká, Střední, Vysoká |
| Doba přijetí | Čas záznamu požadavku do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk). |
| Doba reakce | Počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do reakce na požadavek poskytovatelem. Reakcí je informace o přidělené osobě (řešitel) na řešení požadavku. |
| Doba zásahu | Počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do začátku jeho řešení přiděleným řešitelem. Doba zásahu může být prodloužena na základě vzájemné dohody poskytovatele a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby zásahu požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk) stranou poskytovatele. |
| Doba vyřešení | Počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do jeho vyřešení. Doba vyřešení požadavku může být prodloužena na základě vzájemné dohody poskytovatele a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby vyřešení požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk) stranou poskytovatele. |
| Hodina | Časová jednotka vztahovaná k definované uživatelské podpoře |

II.

Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje objednateli poskytovat poimplementační služby pro zabezpečení bezporuchového provozu a podpory systému Portál PO.
2. Softwarový nástroj Portál PO bude provozován souběžně v testovací a produktivní instanci. Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy pro objednatele provádět činnosti, jejichž rozsah je uveden v následujících bodech:

a) Instalace nových verzí

- Veškerá instalace doplňků verzí (update), instalace nových verzí (upgrade) či přechodu na vyšší verze bude v plné odpovědnosti dodavatele.
- Ke každé vydané verzi je dodán aktuální popis změn v elektronické podobě, jeli dodán výrobcem.

b) Podpora produktivního a testovacího systému

- Zajištění Hot-line, poskytování e-mailového a telefonického poradenství.
- Telefonická pomoc při operativním řešení situací v reálném provozu.
- Odborné poradenství k legislativě a metodice postupů dle konkrétních potřeb objednatele.
- Metodický dohled, konzultace k praktickým problémům.
- Školení obsluhy programu při zavádění nových nebo upravených funkcionalit.
- Monitoring běhu SW nástroje.

c) Řešení chyb a podpora uživatelů

- Poskytnutí systému HelpDesk pro hlášení chyb a požadavků objednatele.
- Poskytování servisu na výzvu objednatele.
- Řešení nahlášených chyb, problémů a požadavků s výrobcem SW nástroje dle Definice kvality poskytovaných služeb v souladu s Přílohou č. 1 této smlouvy.
- Poskytovatel nezodpovídá za vzniklé potíže, které jsou důsledkem chybami ve funkcionalitě SW nástroje, jelikož není jeho výrobcem.
- Doba oprav chyb a řešení požadavků je závislá na součinnosti výrobce.

d) Řešení změn

- Požadavky a změny objednatele podléhají odsouhlasení jejich realizace výrobcem. Poskytovatel nezodpovídá za nezrealizované požadavky.
- Požadavky, které budou výrobcem odsouhlaseny, budou analyzovány vč. návrhu na jejich řešení a zajištění definice pracnosti, ceny a termínu zpracování u výrobce.
- Zajištění realizace u výrobce změnových požadavků na základě odsouhlasené analýzy ze strany objednatele.
- Implementace nově zpracovaných změnových požadavků.
- Provedení školení uživatelů v souvislosti s implementací změnových požadavků.

3. Poskytovatel poskytne objednateli konzultační a zákaznickou podporu po celou dobu trvání smluvního vztahu:

- **Provoz SW nástroje 24 h 7dní v týdnu** v hostingovém centru poskytovatele.
- **Měsíčně 5 hodin zákaznické a metodické podpory**, čímž se rozumí podpora provozu dodaného řešení z pohledu koncových uživatelů, pomoc se zpracováním dat, další zaškolení v užívání dodaného řešení apod.
- Konzultační a zákaznická podpora projektu bude poskytována vždy dle potřeby objednatele.

- Pokud bude poskytnuta podpora nad rámec předplaceného rozsahu, který je stanoven výše, bude poskytovatelem účtována hodinová sazba **ve výši 1.000,- Kč bez DPH za 1 hodinu** poskytnuté zákaznické nebo metodické podpory. K této hodinové sazbě bude připočteno DPH.
- Podpora nad rámec rozsahu, který je stanoven výše, bude poskytnuta na základě odhadu pracnosti vypracovaného poskytovatelem, který schválí zástupce objednatele.

III.

Požadavky na služby

1. SW nástroj je provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen.
2. Služba je charakterizována definicí kvality služeb (SLA) dle Přílohy č. 1 poskytovaných v místě plnění předmětu smlouvy.
3. Uživatelská podpora poskytovatele je dostupná minimálně v pracovní dny v době od 08:00 do 16:00 hodin.
4. Přerušení poskytování služeb dle této smlouvy z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je oznámeno zástupci objednatele uvedeného v Příloze č. 2 této smlouvy nejméně 5 pracovních dní předem. Veškerá údržba a práce jsou poskytovatelem plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na objednatele.
5. Přerušení služby z důvodu plánovaných prací se pro účely definice kvality poskytovaných služeb (SLA) nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti, či doby řešení požadavku se nezapočítává.
6. Neplánované přerušení poskytování služeb dle této smlouvy bude nahlášeno zástupci objednatele uvedenému v této smlouvě v okamžiku zjištění závady nebo překážky v řádném poskytování služeb dle této smlouvy.
7. Služby budou organizovány poskytovatelem po dohodě s objednatelem. Poskytované služby dle předmětu plnění této smlouvy bude poskytovatel garantovat v celém životním cyklu vždy v souladu s aktuálně platnou legislativou.
8. Zástupce objednatele bude postupovat při hlášení požadavků na služby dle této smlouvy v souladu s pravidly pro hlášení požadavků dle Přílohy č. 2 této smlouvy.

IV.

Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak (povinnost mlčenlivosti). Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají některé ze stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména osobní údaje, hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informací sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.

4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Poskytovatel nesmí zneužít data a údaje získané v průběhu plnění této smlouvy a zejména předat tyto třetí straně.
6. Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele a objednatele v obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.

V.

Ceny a platby za poskytované služby

1. Ceny poskytovaných služeb, zajišťujících předmět smlouvy dle článku II této smlouvy je stanovena měsíční splátkou:

| Cena bez DPH | DPH | Cena s DPH |
|--------------|---------|------------|
| 8 500Kč | 1 785Kč | 10 285 Kč |

2. Cena za podporu produktivního provozu, zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním služby podpory produktivního provozu.
3. Cena za služby objednané objednatelem nad rámec předmětu plnění je dána na základě jednotkové ceny **1.000Kč (bez DPH)** za hodinu víceprací poskytnutých služeb a objednatelem schváleného a potvrzeného rozsahu předpokládaných prací.
4. Platby, budou objednatelem provedeny na základě vystavených faktur poskytovatelem. Faktury budou mít dobu splatnosti 14 dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele.
5. Faktury poskytovatele musí splňovat náležitosti daňového dokladu vyžadované příslušnými právními předpisy. Nebude-li některá faktura poskytovatele splňovat platným právním předpisem stanovené náležitosti daňového dokladu, případně bude obsahovat nesprávné údaje, bude objednatel oprávněn tuto fakturu poskytovateli vrátit a požadovat její opravu. Termín splatnosti začíná běžet nově po doručení řádné faktury do sídla objednatele.
6. Platba za podporu bude fakturována poskytovatelem měsíčně.
7. Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně, nebude-li dohodnuto jinak.

VI.

Smluvní pokuty

1. Opozdí-li se objednatel s úhradou oprávněně vystavené faktury, dle článku VII. této smlouvy, zaplatí poskytovateli při prodlení splatnosti smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
2. Pokud nebude cena za poskytnutou službu zaplácena ani do 30 dnů po splatnosti daňového dokladu vystaveného Zhotovitelem, Objednatel pozbývá právo na využití poskytované služby, u které je v prodlení s úhradou. Povinnost Objednatele uhradit Zhotoviteli cenu za službu, která již byla Zhotovitelem poskytnuta, zůstává nedotčeno.

VII.

Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této smlouvy.
2. Objednatel umožní, po dohodě s poskytovatelem, pro plnění této smlouvy v prostorách objednatele a v prostorách PO, zejména:
 - a) Zajištění přístupu pověřeným osobám poskytovatele do prostor potřebných pro plnění předmětu Smlouvy.
 - b) Poskytnutí informací nezbytně nutných pro splnění předmětu této smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro řešení úkolu.
 - c) Zabezpečení součinnosti správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnili poskytovateli řádné a včasné plnění této smlouvy.

VIII.

Záruka a odpovědnost za vady

1. Poskytovatel odpovídá objednateli za vady plnění, které poskytne objednateli na základě této smlouvy.
2. Poskytovatel neodpovídá za vady SW nástroje, jehož není výrobcem.
3. Poskytovatel nezaručuje, že softwarový nástroj včetně všech jeho částí bude, mimo jiné, vykazovat vlastnosti popsané v uživatelské dokumentaci, a také jeho dalších aktualizovaných verzí. Za tyto vlastnosti zodpovídá výrobce SW nástroje.
4. Vada se považuje za odstraněnou okamžikem potvrzení o odstranění vady ze strany objednatele.

IX.

Odstoupení od smlouvy

1. Jestliže kterákoli strana poruší podstatným způsobem tuto smlouvu, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat druhou stranu ke splnění jejích závazků. Pokud do **15 dnů** od doručení této výzvy strana, která porušila smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě, nebo do doby dohodnuté stranami tato strana neodstraní porušení závazků, může druhá strana od smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy. Za podstatné porušení této smlouvy se považuje opakované prodlení poskytovatele se sjednanými termíny o více jak 3 měsíce nebo opakované prodlení objednatele s úhradou oprávněně vystavených faktur o více jak 3 měsíce.
2. V případě odstoupení od smlouvy ze strany objednatele uhradí objednatel poskytovateli pouze náklady za plnění prokazatelně vynaložené ke dni odstoupení od smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
3. Pokud bude kterákoli smluvní strana v úpadku, v likvidaci nebo nebude schopna z jiných důvodů dostát svým závazkům, může druhá strana, aniž by se tím zbavovala jakýchkoli jiných práv nebo možných prostředků k nápravě, odstoupit od této smlouvy, včetně všech objednávek, oznámením této skutečnosti první straně. V případě, kdy se výše uvedené bude týkat objednatele a poskytovatel od smlouvy neodstoupí, je poskytovatel povinen zhotovit objednateli plnění dle předmětu této smlouvy pouze a jen do výše již zaplacené části díla ze strany objednatele.
4. Odstoupení od této smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení. Smluvní strany se dohodly, že narovnání veškerých práv na peněžitá a nepeněžitá plnění bude realizováno ve lhůtě do 30 dnů od nabytí platnosti odstoupení od smlouvy. Za poskytovatele formou dobropisu, který se zavazuje zaslat objednateli na fakturační adresu objednatele. Pro odstoupení od smlouvy platí příslušná ustanovení občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů).



X.

Podmínky výpovědi

1. Smluvní strany souhlasí s tím, že tuto smlouvu lze vypovědět až po uplynutí 12 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Na tuto smlouvu se vztahuje výpovědní lhůta 12 měsíců s tím, že výpověď je oprávněna podat každá ze smluvních stran písemně i bez uvedení důvodu. Po prokazatelném datu doručení výpovědi druhé smluvní straně začíná výpovědní lhůta běžet od 1. ledna následujícího kalendářního roku.

XI.

Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Tato smlouva je sjednána na dobu neurčitou. Poskytovatel bude poskytovat služby dle definice kvality služeb uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy od prvního dne účinnosti této smlouvy.
3. V případě, že se některé ujednání této smlouvy ukáže jako neplatné či neúčinné, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ujednání této smlouvy ani na platnost a účinnost této smlouvy jako celku. Nastane-li taková situace, nahradí smluvní strany neplatné či neúčinné ujednání ujednáním novým, platným a účinným, které bude nejlépe odpovídat dané otázce a vůli smluvních stran při uzavírání této smlouvy. Nedojde-li k dohodě smluvních stran v předmětné věci, pak se namísto neplatného či neúčinného ujednání použije to ustanovení platného a účinného právního předpisu, které bude svým obsahem a účelem, s přihlédnutím k vůli smluvních stran při uzavírání této smlouvy, dané otázce nejbližší.
4. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.
5. Otázky, které v této smlouvě nejsou výslovně upraveny, se řídí příslušnou obecně platnou právní úpravou, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů).
6. Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, řídí se smlouva a vztahy vzniklé na základě této smlouvy ustanoveními občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů) a souvisejících právních předpisů. Místem k projednávání veškerých sporů v souvislosti se smlouvou o dílo budou příslušné soudy České republiky.
7. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
8. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.
9. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou i níže uvedené přílohy:

- a) Příloha č. 1 – Definice kvality poskytovaných služeb
- b) Příloha č. 2 – Pravidla pro hlášení požadavků



Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

V Brně dne: 30. 11. 2016

V Břeclavi dne:

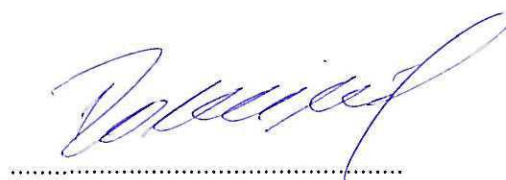


Mgr. Miloslav Kvapil, jednatel

Poskytovatel

DYNATECH s.r.o.

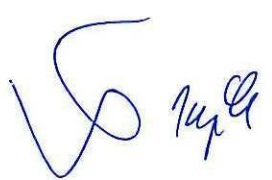
DYNATECH s.r.o.
I. Ondryšské náměstí 853/1, Brno 639 00
IČ: 255 01 003 DIČ: CZ25501003
tel. +420 608 828 800
www.dynatech.cz



Ing. Pavel Dominik, starosta

Objednatel

Město Břeclav



PŘÍLOHA č. 1 – Definice kvality poskytovaných služeb

„DOSTUPNOST“ – Softwarový nástroj je v daném zúčtovacím období provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen. Dostupnost v hodinách je vyjádřena součtem doby provozu za dané zúčtovací období.

Požadovaná dostupnost softwarového nástroje v zúčtovacím období (měsíčně) je: **97%**

Tabulka definice kvality služeb (SLA):

| Priorita | Doba reakce [hodina] | Doba zásahu [hodina] |
|-------------|-------------------------|-------------------------|
| A – Vysoká | 1 | 4 |
| B – Střední | 2 | 8 |
| C – Nízká | 4 | 24 |

Kategorie chyb (vad) v požadavcích zaznamenaných objednatelem ve službě HelpDesk v návaznosti na definici kvality poskytovaných služeb (SLA):

„**A – vysoká priorita (stav nouze)**“ znamená, že softwarový nástroj nebo jeho část havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuelně jejich ztrátě. Jedná se o stav, kdy nelze pomocí dodaného Systému realizovat některý z důležitých procesů, pro které byl Systém dodán. Tento stav může ohrozit běžný provoz případně způsobit vysoké finanční či jiné škody. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.

„**B – střední priorita (vážný problém)**“ znamená neumožnění provozu softwarového nástroje nebo jeho části pouze v určité variantě procesu nebo se jedná o chybu reportu. Funkčnost softwarového nástroje nebo jeho části je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky.

„**C – nízká priorita (menší problém)**“ znamená menší narušení funkcí softwarového nástroje nebo jeho části nebo znepříjemnění práce uživatele v softwarovém nástroji. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „A – stav nouze“ ani „B – vážný problém“.

Poskytovatel se zavazuje reagovat na potřeby objednatele:

- U vad kategorie A nejpozději do 2 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 8.00 hod. následujícího pracovního dne.
- U vad kategorie B nejpozději do 8 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 8.00 hod. následujícího pracovního dne.
- U vad kategorie C během přiměřené lhůty dle stupně poškození, nejpozději do 4 hod. od nahlášení na HelpDesk.

Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a odpověď objednateli s informací o předpokládané závažnosti problému, zda se jedná či nejedná o vadu softwarového nástroje nebo jeho části a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému (případně cenu, nejedná-li se o vadu softwarového nástroje).

PŘÍLOHA č. 2 - Pravidla pro hlášení požadavků

Požadavky objednatele jsou předávány na HelpDesk poskytovatele následujícím způsobem:

1. Prostřednictvím služby HelpDesk poskytovatele přístupné na této URL adrese:
www.podpora.dynatech.cz

2. Telefonicky na Hot-line tel. číslo **+420 775 567 739** 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:
 - hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.,
 - zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací,
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace,
 - zadávání ostatních požadavků,
 - zadávání námětů a připomínek.
- b) Odpovědný pracovník poskytovatele provede kategorizaci požadavku (hlášení) objednatele z hlediska jeho zařazení do základních skupin a toto současně s dalším vyjádřením zapíše do HelpDesk. V případě, že odpovědný pracovník objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník poskytovatele 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. Poskytovatel po podpisu této smlouvy předá objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele.

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 16:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“):
 - obecné konzultace,
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití SW nástroje,
 - konkrétní konzultace související s nastavením softwarového nástroje 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 hodin.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
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.

