

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY, ÚDRŽBY A ROZVOJE

uzavřená v souladu s § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**“) s přihlédnutím k § 2586 a násl. OZ, § 2358 a násl. OZ (dále jen „**Servisní smlouva**“)

Objednatel: Ústav molekulární genetiky AV ČR, v. v. i.
se sídlem: Vídeňská 1083, 142 20 Praha 4
IČO: 68378050
DIČ: CZ 68378050
bankovní spojení: 19-8482430287/0100
ID datové schránky: 5h4n xm4
zastoupen: RNDr. Petr Dráber, DrSc., ředitel
osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních:

osoba oprávněná ve věcech technických:

e-mail: eis@img.cas.cz

zapsána v rejstříku veřejných výzkumných institucí vedeném Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: MAGION system, a.s.
se sídlem: Jiráskova 1252, 755 01 Vsetín
IČO: 25872818
DIČ: CZ25872818
ID datové schránky: 7dye22y
bankovní spojení: 86-7726980257/0100
zastoupen:

osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních:

osoba oprávněná ve věcech technických:

e-mail: magion@magion.cz

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 2452

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Dodavatel dále jednotlivě též jen „**Strana**“ nebo společně „**Strany**“)

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Servisní smlouva se mezi výše uvedenými Stranami uzavírá na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „**Dodávka Ekonomického informačního systému včetně implementace a zajištění služeb provozní podpory a rozvoje**“ uveřejněnou ve Věstníku veřejných zakázek dne [BUDE DOPLNĚNO] pod evidenčním číslem veřejné zakázky z2019-004958 a zadávanou Objednatelům jako zadavatelem ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), v němž byla nabídka Poskytovatele vybrána jako vítězná (dále jen „**VZ**“). Ekonomický informační systém bude Objednateli dodán, instalován a implementován na základě smlouvy o dodávce a implementaci ekonomického informačního systému (dále jen „**Implementační smlouva**“) která je uzavírána současně se Servisní smlouvou a ekonomický informační systém spolu se svými přílohami definuje (dále jen „**EIS**“).
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že:
 - 1.2.1 ke dni uzavření Servisní smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatel o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
 - 1.2.2 se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace VZ, včetně všech jejích příloh (dále jen „**ZD**“), a které stanovují požadavky na plnění dle Servisní smlouvy;
 - 1.2.3 je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle Servisní Smlouvy;
- 1.3. Pojmy s velkými počátečními písmeny definované v Servisní smlouvě budou mít význam, jenž je jim v Servisní smlouvě, včetně jejích příloh a dodatků, připisován.
- 1.4. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností o vztahu Servisní smlouvy a ZD jsou stanovena tato výkladová pravidla:
 - 1.4.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení Servisní smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel VZ vyjádřený ZD;
 - 1.4.2 v případě chybějících ustanovení Servisní smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení ZD;
 - 1.4.3 v případě rozporu mezi ustanoveními Servisní smlouvy a ZD budou mít přednost ustanovení Servisní smlouvy.

II. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1. Účelem, pro který se Servisní smlouva uzavírá je zajištění plné funkčnosti a provozu schopnosti EIS naimplementovaného dle Implementační smlouvy. Cílem Servisní smlouvy je poskytování servisních služeb provozní podpory, údržby a rozvoje EIS tak, aby Objednatel mohl efektivně, hospodárně, řádně a v termínech plnit své zákonné či smluvní povinnosti.
- 2.2. Veškeré v Servisní smlouvě a jejích přílohách uvedené požadavky musí být primárně vykládány tak, aby realizací plnění ze strany Poskytovatele Objednatel dosáhl účelu uvedeného v čl. 2.1 Servisní smlouvy.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Předmětem Servisní smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby provozní podpory a údržby dle **přílohy č. 1** Servisní smlouvy – Specifikace služeb (dále jen „**Servisní služby**“) s tím, že tyto Servisní služby se dělí na paušální Servisní služby, ad-hoc Servisní služby, a dále rozvoj EIS dle požadavků a potřeb Objednatele dle čl. V. Servisní smlouvy (dále jen „**Rozvoj**“). (Servisní služby a Rozvoj dále společně jen jako „**Plnění**“).
- 3.2. Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za řádně a včas poskytované Plnění dle Servisní smlouvy.

IV. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby a Rozvoj dle Servisní smlouvy dnem zahájení ostrého provozu systému dle Implementační smlouvy na dobu neurčitou.
- 4.2. Místem Plnění je sídlo a pracoviště Objednatele na adresách: Vídeňská 1083, 142 20 Praha 4; Průmyslová 595, 252 50 Vestec nebo prostory využívané pro technickou infrastrukturu uvedené v **příloze č. 2** Servisní smlouvy - Součinnost.
- 4.3. K Servisním službám, které lze řešit vzdáleným přístupem k místu plnění dle čl. 4.2 Servisní smlouvy, bude Objednatel poskytnut vzdálený přístup (VPN přístup). Podrobnosti vzdáleného přístupu budou dohodnuty osobami oprávněnými jednat ve věcech technických obou smluvních stran a budou uvedeny v Katalogu služeb, který vznikne v rámci 3. etapy – Implementace podle Implementační smlouvy.

V. ROZVOJ

- 5.1. Objednatel je oprávněn po dobu účinnosti Servisní smlouvy objednat u Poskytovatele Rozvoj EIS, a to v rozsahu vymezeném rozšiřujícími funkcionalitami, které ke dni převzetí EIS jako celku netvořily EIS, tedy nebyly součástí Prototypu dle čl. 3.2.3 Implementační smlouvy, avšak jsou uvedeny v **příloze č. 1** Implementační smlouvy.
- 5.2. Objednatel je oprávněn nikoliv však povinen objednat u Poskytovatele Rozvoj EIS v rozsahu ceny ve výši 2.370.000,-Kč bez DPH. Cena za jednotlivý Rozvoj se bude účtovat podle počtu člověkodnů (dále jen „**MD**“), přičemž jeden MD má hodnotu 8.000,- Kč bez DPH.

- 5.3. Poskytovatel je na základě předběžného požadavku Objednatele na Rozvoj konkrétní funkcionality povinen sestavit do 10 (deseti) pracovních dnů analýzu Rozvoje, ve které uvede předpokládaný rozsah MD, termín pro předání k akceptaci a nárok na součinnost ze strany Objednatele (dále jen „Analýza“).
- 5.4. Objednatel je povinen do 10 (deseti) pracovních dnů od doručení Analýzy písemně sdělit Poskytovateli, zda s jeho Analýzou souhlasí, případně uvést své připomínky, či sdělit, že o Rozvoj nemá zájem. V případě, že Objednatel uvede k Analýze připomínky či si vyžádá upřesnění jednotlivých částí Analýzy, je Poskytovatel upravit Analýzu do 10 (deseti) pracovních dnů od obdržení připomínek a Objednatel má opět lhůtu 10 (deseti) pracovních dnů ke svému vyjádření.
- 5.5. Nevyjádří-li se Objednatel k Analýze do 10 (deseti) pracovních dnů ode dne jejího doručení, platí, že s Analýzou nesouhlasí.
- 5.6. Jestliže se Strany dohodnou na provedení Rozvoje, aplikuje se na akceptaci Rozvoje obdobně ustanovení čl. VI. Implementační smlouvy s tím, že převzetí (akceptaci) Rozvoje za stranu Objednatele činí osoba oprávněná ve věcech smluvních dle Servisní smlouvy.

VI. CENA A ROZSAH SERVISNÍCH SLUŽEB

- 6.1. Cena za paušální Servisní služby, tj. služby Hot-line, Servisní podpora poskytovaná prostřednictvím ServiceDesk systému, Maintenance a legislativa (mimo databáze), Maintenance databáze, Aktualizace software, Administrace aplikačního software a Administrace databáze, jak jsou uvedeny v **příloze č. 1** Servisní smlouvy, se stanovuje dohodou Stran formou měsíční pevné částky ve výši součtu cen za jednotlivé paušální Servisní služby, které jsou v daném kalendářním roce aktivované:

6.1.1 za službu „Hot-line“

Cena bez DPH: 7.000,- Kč
DPH (21%): 1.470,- Kč
Cena včetně DPH: 8.470,- Kč.

6.1.2 za službu „Servisní podpora poskytovaná prostřednictvím ServiceDesk systému“

Cena bez DPH: 7.000,- Kč
DPH (21%): 1.470,- Kč
Cena včetně DPH: 8.470,- Kč.

6.1.3 za službu „Maintenance a legislativa (mimo databázi)“

Cena bez DPH: 4.000,- Kč
DPH (21%): 840,- Kč
Cena včetně DPH: 4.840,- Kč.

6.1.4 za službu „Maintenance databáze“

Cena bez DPH: 1.000,- Kč
DPH (21%): 210,- Kč
Cena včetně DPH: 1.210,- Kč.

6.1.5 za službu „Aktualizace software“

Cena bez DPH: 5.000,- Kč

DPH (21%): 1.050,- Kč

Cena včetně DPH: 6.050,- Kč.

6.1.6 za službu „Aktualizace databáze“

Cena bez DPH: 1.000,- Kč

DPH (21%): 210,- Kč

Cena včetně DPH: 1.210,- Kč.

6.1.7 za službu „Administrace aplikačního software“

Cena bez DPH: 5.000,- Kč

DPH (21%): 1.050,- Kč

Cena včetně DPH: 6.050,- Kč.

6.1.8 za službu „Administrace databáze“

Cena bez DPH: 1.000,- Kč

DPH (21%): 210,- Kč

Cena včetně DPH: 1.210,- Kč.

6.2. Cena za níže uvedené ad-hoc Servisní služby dle Servisní smlouvy se stanovuje dohodou Stran jako součin skutečně odpracovaných a akceptovaných člověkohodin služeb a hodinové sazby za poskytnuté služby ve výši:

6.2.1 za službu „metodická podpora“

Hodinová sazba bez DPH: 1.000,- Kč

DPH (21%): 210,- Kč

Hodinová sazba včetně DPH: 1.210,- Kč.

6.2.2 za službu „servisní úpravy“

Hodinová sazba bez DPH: 1.000,- Kč

DPH (21%): 210,- Kč

Hodinová sazba včetně DPH: 1.210,- Kč.

6.2.3 za službu „školení uživatelů“

Hodinová sazba bez DPH: 1.000,- Kč

DPH (21%): 210,- Kč

Hodinová sazba včetně DPH: 1.210,- Kč.

6.2.4 Cena za jednorázové poskytnutí ad-hoc Servisní službu "export dat" se stanovuje dohodou Stran pevnou částkou ve výši:

Cena bez DPH: 40.000,- Kč

DPH (21%): 8.400,- Kč

Cena včetně DPH: 48.400,- Kč.

6.3. Rozsah ad-hoc Servisních služeb v součtu podle čl. 6.2.1, 6.2.2 a 6.2.3 Servisní smlouvy je maximálně 500 člověkohodin za kalendářní rok. Pokud Objednatel v jednom kalendářním roce nevyčerpá jejich maximální rozsah, rozdíl mezi skutečným čerpáním a maximálním rozsahem ad-hoc Servisních služeb v daném kalendářním roce může být přesunut do roku následujícího včetně již přesunutých člověkohodin z předchozích let.

6.4. Cena Servisních služeb dle čl. 6.1 a 6.2 Servisní smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po celou dobu účinnosti Servisní smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění těchto Servisních služeb.

- 6.5. V případě jiné sazby DPH bude Poskytovatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.
- 6.6. Cena Servisních služeb a Rozvoje se může zvýšit o roční míru inflace za předchozí kalendářní rok. Úprava výše cen bude provedena od 1. června daného roku podle vyhlášené míry inflace za předchozí kalendářní rok Českým statistickým úřadem nebo jinou k tomuto pověřenou státní institucí na základě písemného oznámení Poskytovatele, jež bude obsahovat výši inflace a nově stanovenou výši cen.
- 6.7. Objednání ad-hoc servisních služeb bude probíhat následujícím postupem:
- 6.7.1 Objednatel zadá Poskytovateli předběžný požadavek na čerpání ad-hoc Servisní služby.
- 6.7.2 Na základě převzetí požadavku na čerpání ad-hoc Servisní služby provede Poskytovatel do 5 (pěti) pracovních dní analýzu rozsahu požadované ad-hoc Servisní služby a oznámí Objednateli předpokládaný rozsah služby v člověkohodinách a termín k jejímu předání Objednateli.
- 6.7.3 Objednatel na základě rozsahu ad-hoc Servisní služby rozhodne do 5 (pěti) pracovních dní o zahájení čerpání ad-hoc Servisní služby formou číslované objednávky a zašle objednávku Poskytovateli, nebo oznámí Poskytovateli, že ad-hoc Servisní službu nebude čerpat.
- 6.7.4 Po provedení ad-hoc Servisní služby Poskytovatel předá Objednateli výkaz skutečně odpracovaných hodin spotřebovaných při jejím provedení jako přílohu výkazu o provedených ad-hoc Servisních službách za daný měsíc.
- 6.7.5 Podrobnosti objednávání a poskytování ad-hoc Servisních služeb budou upřesněny podle konkrétních podmínek v Katalogu služeb.

VII. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Plnění Poskytovatele představuje ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné dnem převzetí Rozvoje dle čl. V. Servisní smlouvy či převzetí Servisních služeb dle čl. IX. Servisní smlouvy.
- 7.2. Cena plnění bude Objednatelem hrazena na základě faktury Poskytovatele s přiloženým akceptačním protokolem dle čl. V. či dle čl. IX. Servisní smlouvy akceptujícím Plnění Poskytovatele, kterou Poskytovatel vystaví vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo Plnění poskytnuto.

- 7.3. Splatnost řádně vystavené faktury, obsahující stanovené náležitosti, musí činit nejméně 30 (třicet) kalendářních dnů ode dne jejich doručení Objednateli. Faktury budou doručeny elektronickou poštou na adresu faktury@img.cas.cz.
- 7.4. Faktury musí obsahovat číslo Servisní smlouvy Objednatele a veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejména ustanovením § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), a § 435 OZ. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo bude-li vystavena přede dnem převzetí poskytnutých Servisních služeb za daný měsíc, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Odesláním vadné faktury Dodavateli přestává běžet původní lhůta splatnosti, přičemž nová lhůta splatnosti bude stanovena v souladu s čl. 7.3 Servisní smlouvy.
- 7.5. Ceny za příslušné části Plnění se považují za uhrazené okamžikem odepsání fakturované ceny z bankovního účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Všechny částky poukazované v korunách českých vzájemně Stranami na základě Smlouvy musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů druhé Strany spojených s převodem na jejich účty.
- 7.6. Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatele nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatele.
- 7.7. Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do 3 (tří) pracovních dnů od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatel uhraděn Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovateli o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.
- 7.8. Poskytovatel není oprávněn započítat jakékoliv pohledávky proti nárokům Objednatele. Pohledávky a nároky Poskytovatele vzniklé v souvislosti se Servisní smlouvou nesmějí být postoupeny třetím osobám, zastaveny, nebo s nimi jinak disponováno. Jakékoliv právní jednání učiněné Poskytovatelem v rozporu s tímto ustanovením Servisní smlouvy bude považováno za přičící se dobrým mravům a současně za podstatné porušení Servisní smlouvy.

VIII. SOUČINNOST

- 8.1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytnout nezbytnou součinnost pro plnění předmětu Servisní Smlouvy, jak je sjednáno v **příloze č. 2**. Servisní smlouvy.

- 8.2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování Servisních služeb neprodleně upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů nebo předané dokumentace. Toto upozornění musí mít písemnou formu. V takovém případě je Objednatel povinen se k tomuto upozornění bez zbytečného odkladu písemně vyjádřit a je povinen učinit veškerá opatření, aby Poskytovatel mohl pokračovat v poskytování Servisních služeb řádně.
- 8.3. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti Servisní smlouvy vést evidenci všech poskytnutých ad-hoc Servisních služeb s explicitním uvedením ceny a spotřebovaných hodin při jejich plnění a rovněž celkové ceny a spotřebovaný MD za již realizovaný Rozvoj (dále jen „**Evidenci**“). Poskytovatel předloží Objednateli aktuální Evidenci vždy k ročnímu výročí termínu účinnosti Servisní smlouvy (dále jen „**Výročí**“). Poskytovatel je dále povinen předložit Objednateli na jeho výzvu do 5 (pěti) pracovních dnů aktuální Evidenci.
- 8.4. Oznámení adresovaná na adresu či e-mailovou adresu uvedenou v hlavičce Servisní smlouvy nebo osobám oprávněným jednat za Strany uvedeným v Katalogu služeb se považují za doručená
- 8.4.1 dnem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDS**“), je-li oznámení zasíláno prostřednictvím datové zprávy do datové schránky ve smyslu ZDS; nebo
- 8.4.2 dnem, kdy bylo převzetí oznámení zasílané e-mailem potvrzeno e-mailem druhé Strany; nebo
- 8.4.3 dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně; nebo
- 8.4.4 dnem doručení potvrzeným na doručence, je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou; nebo
- 8.4.5 dnem, kdy bude, v případě, že doručení výše uvedeným způsobem nebude z jakéhokoli důvodu možné, oznámení zasláno doporučenou poštou na adresu Strany, avšak k jeho převzetí z jakéhokoli důvodu nedojde, a to ani ve lhůtě 3 (tří) pracovních dnů od jeho uložení na příslušné pobočce pošty.

IX. AKCEPTACE SERVISNÍCH SLUŽEB

- 9.1. Akceptace Servisních služeb bude probíhat měsíčně a je splněna protokolárním předáním a převzetím výkazu Servisních služeb za daný kalendářní měsíc Objednatelem. Ve výkazu Servisních služeb budou zvlášť uvedeny provedené paušální Servisní služby a zvlášť ad hoc Servisní služby.
- 9.2. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) probíhá v těchto krocích:
- 9.2.1 Současně s předáním výkazu Servisních služeb Poskytovatelem stvrdí Objednatel svým podpisem jeho předání na Poskytovatelem předloženém protokolu o předání a převzetí.

- 9.2.2 Objednatel následně do 5 (pěti) pracovních dní od předání výkazu Servisních služeb stvrdí svým podpisem převzetí výkazu Servisních služeb bez výhrad (akceptace), či převzetí výkazu Servisních služeb s výhradami (akceptace s výhradou), případně nepřevzetí výkazu služeb (neakceptace).
- 9.2.3 Při převzetí výkazu Servisních služeb s výhradami je Objednatel povinen uvést na akceptačním protokolu písemný seznam výhrad nebránících převzetí.
- 9.2.4 Při nepřevzetí výkazu Servisních služeb je Objednatel povinen uvést na akceptačním protokolu písemný seznam nedostatků bránících převzetí.
- 9.2.5 Nebude-li do 5 (pěti) pracovních dní po předání výkazu Servisních služeb doručen Poskytovateli od Objednatele akceptační protokol s písemným seznamem nedostatků bránících převzetí, má se za to, že Objednatel neshledal nedostatky a předaný výkaz se považuje za Objednatelem akceptovaný a převzatý.

X. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 10.1. Každá Strana může kdykoli během doby trvání Servisní smlouvy požádat o jakoukoli změnu v rozsahu, typech nebo parametrech Servisních služeb. Žádná Strana však není povinna navrhou změnu přijmout. Poskytovatel se však zavazuje přijmout za přiměřených podmínek změny požadované Objednatelem v případě, že se jedná o změny související se změnou právních předpisů.
- 10.2. Poskytovatel pro zachování kontinuity poskytovaných Servisních služeb vede řádnou a úplnou dokumentaci všech provedených změn poskytovaných Servisních služeb.
- 10.3. Změnové řízení se zahajuje písemnou žádostí na změnové řízení podanou osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických a doručenou druhé Straně. V oznámení musí být definován alespoň rámcově rozsah požadované úpravy Servisních služeb.
- 10.4. Poskytovatel zpracuje v součinnosti s Objednatelem podklady na změnové řízení.
- 10.5. Strany se dohodnou o změně, způsobu jejího řešení a o jejích důsledcích do Servisní smlouvy.
- 10.6. Pokud má změna dopad do Servisní smlouvy, musí být provedena formou písemného dodatku k Servisní smlouvě nebo uzavřením nové Servisní smlouvy. Jakékoliv změny Servisní smlouvy musí být sjednány v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ, a to zejména v souladu s vyhrazenou změnou závazku ve smyslu § 100 ZZVZ, resp. za podmínek ustanovení § 222 ZZVZ.

- 10.7. Poskytovatel bude realizovat změny či doplňky poskytovaného plnění pouze v tom případě, že bude v rámci změnového řízení dosaženo dohody v otázkách změn termínů a ceny, jakož i dohody o případných dalších podmínkách.
- 10.8. Nevyjádří-li se Objednatel ke změnám navrhovaným v rámci změnového řízení bezodkladně, nejdéle však do 10 (deseti) pracovních dnů ode dne doručení žádosti, platí, že s navrhovanou změnou nesouhlasí a Poskytovatel bude pokračovat v poskytování plnění podle původně sjednaných podmínek.
- 10.9. Za změnu se podle této Servisní smlouvy nepovažuje upřesnění poskytovaných servisních služeb jako výsledek kontinuálního zlepšování servisních služeb podle **přílohy č. 1** Servisní smlouvy.
- 10.10. Objednatel je oprávněn rozhodnout o deaktivaci paušálních Servisních služeb dle čl. 6.1.4 – Maintenance databáze, čl. 6.1.6 Aktualizace databáze a čl. 6.1.8 Administrace databáze, a to k účinnosti Servisní smlouvy.
- 10.11. Objednatel je oprávněn rozhodnout o deaktivaci kterékoliv z paušálních Servisních služeb dle **přílohy č. 1** Servisní smlouvy a rovněž o aktivaci již deaktivované paušální Servisní služby, a to vždy k Výročí s tím, že své rozhodnutí musí oznámit Poskytovateli nejpozději 3 (tři) kalendářní měsíce předcházející měsíci, ve kterém nastane Výročí. V případě deaktivace či aktivace některé z paušálních Servisních služeb upraví Poskytovatel výši ceny za paušální Servisní služby dle čl. 6.1 Servisní smlouvy s účinností od 1. dne následujícího kalendářního roku, a to dle skutečně poskytovaných paušálních Servisních služeb a jejich cen uvedených v Katalogu služeb.

XI. LICENCE

- 11.1. Poskytovatel uděluje Objednateli k výsledkům Rozvoje a ad-hoc Servisních služeb, které mají charakter autorského díla dle zákona č. 121/2000 Sb., o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, licenční oprávnění ve stejném rozsahu jako jej udělil dle čl. IX. Implementační smlouvy k celému EIS.
- 11.2. Strany se dohodly, že odměna za licenci k výsledkům ad-hoc Servisních služeb je součástí ceny za Servisní službu „maintenance“ poskytovanou podle Servisní smlouvy a odměn za licenci k výsledkům Rozvoje je součástí ceny za Rozvoj.

XII. ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA ZA JAKOST

- 12.1. Poskytovatel na servisní úpravy týkající se drobného servisního rozvoje EIS dle **přílohy č. 1** Servisní smlouvy (ad-hoc Servisní služby) poskytuje Objednateli záruku za jakost po dobu 12 měsíců od protokolárního předání a akceptace ad-hoc Servisní služby Objednatelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, která uplyne od písemného uplatnění řádné reklamace do doby odstranění reklamovaných závad.

- 12.2. Poskytovatel na Rozvoj dle čl. V. Servisní smlouvy poskytuje Objednateli záruku za jakost obdobně jako za Dílo dle čl. XI. Implementační smlouvy.
- 12.3. Poskytovatel se v rámci paušálních Servisních služeb zavazuje odstraňovat závady EIS dle jejich dopadů na fungování EIS v termínech uvedených v **příloze č. 1** Servisní smlouvy.

XIII. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 13.1. V případě prodlení Poskytovatele s předáním k akceptaci objednaného Rozvoje dle termínu uvedeného ve schválené Analýze či s předáním k akceptaci ad-hoc Servisní služby oproti termínu stanoveném v čl. 6.7.2 Servisní smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,2% z ceny nepředaného plnění za každý i započatý den prodlení.
- 13.2. V případě nedodržení parametrů poskytovaných v rámci paušální Servisní služby ServiceDesk systému v termínech dle Servisní smlouvy resp. dle **přílohy č. 1** Servisní smlouvy, vzniká Objednateli nárok na následující smluvní pokuty:

Kritický dopad: 600,- Kč (slovy: šest set korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení, kdy EIS nelze používat jako celek;

Vysoký dopad: 100,- Kč (slovy: sto korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení a jednotlivou závadu;

Střední dopad: 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každý i započatý den prodlení a jednotlivou závadu.

- 13.3. V případě nedodržení parametrů ostatních poskytovaných Servisních služeb než služby ServiceDesk upravené v čl. 13.2 Servisní smlouvy, vzniká Objednateli nárok na následující smluvní pokutu ve výši 0,2% z částky odpovídající měsíční ceně za všechny poskytované (aktivované) paušální Servisní služby za každý i započatý den prodlení.
- 13.4. Zaplacením smluvní pokuty není jakkoliv dotčen nárok Objednatele na náhradu škody; nárok na náhradu škody je Objednatel oprávněn uplatnit vedle smluvní pokuty v plné výši. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.
- 13.5. Lhůta splatnosti pro placení jiných plateb dle Servisní smlouvy (smluvních pokut, úroků z prodlení apod.) činí 30 (třicet) kalendářních dní od doručení jejich vyúčtování. Strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn si svůj nárok na smluvní pokuty jemu náležející započítat oproti nároku Poskytovatele na uhrazení ceny za jím poskytované Plnění.

XIV. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 14.1. Servisní smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Stranami po udělení předchozího písemného souhlasu dozorčí rady Objednatele a udělení předchozího písemného souhlasu zřizovatele Objednatele – Akademie věd ČR. V případě, že Servisní smlouva není podepisovaná současně všemi Stranami, nabývá platnosti dne doručení poslední ze Stran. Servisní smlouva nabývá účinnosti

prvním dnem zahájení etapy ostrého provozu EIS dle Implementační smlouvy za předpokladu, že je Servisní smlouva zveřejněna i v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Servisní smlouva je ve smyslu § 1727 občanského zákoníku smlouvou závislou na Implementační smlouvě.

- 14.2. Servisní smlouva je uzavíraná na dobu neurčitou.
- 14.3. Servisní smlouva může být ukončena: (i) písemnou dohodou Stran, (ii) výpovědí jedné ze Stran, (iii) odstoupením od Servisní smlouvy jednou ze Stran za podmínek uvedených v tomto článku Servisní smlouvy.
- 14.4. Servisní smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí bez uvedení důvodů k Výročí. V takovém případě činí výpovědní lhůta 12 (dvanáct) měsíců.
- 14.5. Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od Servisní smlouvy, pokud:
 - 14.5.1 Poskytovatel nezajišťuje řádně, a to opakovaně nejméně 10 krát kterýkoliv parametr dle SLA parametrů Servisní služby, anebo neodstraní závadu, která má na EIS kritický dopad ani do 2 pracovních dnů následující po dni, kdy byla závada nahlášena;
 - 14.5.2 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující Plnění této Smlouvy;
 - 14.5.3 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
 - 14.5.4 Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo
 - 14.5.5 proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.

- 14.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Servisní smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle Servisní smlouvy po dobu delší než 60 (šedesát) kalendářních dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 (patnáct) kalendářních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 14.7. Účinky odstoupení od Servisní smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Straně.
- 14.8. V případě ukončení Servisní smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerá data a dokumentaci ze ServiceDesku a poskytovaných Servisních služeb nejpozději ke dni ukončení Servisní smlouvy. V případě potřeby je Poskytovatel povinen poskytnout nutnou a Objednatelem vyžádanou součinnost k dalšímu poskytování Servisních služeb Objednatelem či třetí stranou oproti náhradě nákladů ve výši měsíční ceny za paušální Servisní služby, a to bez zbytečného odkladu do doby, než dojde k poskytování Servisních služeb Objednatelem či třetí stranou. Součástí nezbytné součinnosti Poskytovatele je spolupráce při stanovení plánu přechodu Servisních služeb na Objednatele či třetí stranu, a to alespoň 3 (tři) měsíce před ukončením Servisní smlouvy a spolupráce při jeho provádění. Při neposkytnutí nebo prodlení s poskytováním součinnosti je povinen Poskytovatel uhradit smluvní pokutu ve výši měsíční ceny za paušální Servisní služby.
- 14.9. Ukončením účinnosti Servisní smlouvy nejsou dotčena ustanovení Servisní smlouvy týkající se Licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací, povinnosti k předání zdrojových kódů dle čl. X Implementační smlouvy ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti Servisní smlouvy.

XV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Strany jsou povinny dodržovat ochranu důvěrných informací obdobně dle čl. XIII. Implementační smlouvy.
- 15.2. Poskytovatel je povinen dodržovat ustanovení čl. XIV. Implementační smlouvy o ochraně osobních údajů v plném rozsahu.
- 15.3. Strany se dohodly, že i pro případ sporu vzniklého ze Servisní smlouvy budou aplikovat ustanovení čl. XIX. Implementační smlouvy o řešení sporů.
- 15.4. Pro Poskytovatele rovněž platí po dobu účinnosti Servisní smlouvy povinnosti uvedené v čl. VII. Implementační smlouvy s výjimkou čl. 7.3 Implementační smlouvy.
- 15.5. Servisní smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oběma Stranami.
- 15.6. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Servisní smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.
- 15.7. Záležitosti v této Servisní smlouvě výslovně neupravené se řídí obdobnými ustanoveními Implementační smlouvy případně příslušnými ustanoveními OZ a autorského zákona v platném znění.
- 15.8. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., apod.).

- 15.9. Poskytovatel se zavazuje, že výsledkem jeho Plnění nebudou porušena práva třetích stran. Poskytovatel nese odpovědnost za veškeré škody, které by z porušení tohoto závazku Objednateli vznikly.
- 15.10. Objednatel předpokládá, že Servisní smlouva bude podepsána elektronicky. V případě, že by Servisní smlouva byla v listinné podobě, bude vyhotovena ve 4 (čtyřech) vyhotoveních, z nichž Objednatel obdrží 2 (dvě) vyhotovení a Dodavatel rovněž 2 (dvě) vyhotovení.
- 15.11. Nedílnou součástí Servisní smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 Specifikace služeb
- Příloha č. 2 Součinnost Objednatele
- 15.12. Pokud dojde mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Servisní smlouvu k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti, vykládá se Servisní smlouva vždy nejdříve podle znění těla Servisní smlouvy a poté podle příloh.
- 15.13. Katalog služeb, vytvořený Poskytovatelem v rámci 3. etapy – Implementace Implementační smlouvy a verifikovaný v průběhu poskytování Servisních služeb, doplňuje a upřesňuje **přílohu č. 1** Servisní smlouvy a v případě, že dojde k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti mezi Katalogem služeb a **přílohou č. 1** Servisní smlouvy, má Katalog služeb přednost před **přílohou č. 1** Servisní smlouvy. Katalog služeb se může měnit vždy k Výročí, a to dohodou osob oprávněných jednat za Strany ve věcech technických, kterou stvrdí svými podpisy, pokud se na jeho změně Strany nedohodnou, platí původní Katalog služeb.
- 15.14. Strany prohlašují, že před uzavřením Servisní smlouvy řádně splnily všechny hmotněprávní podmínky pro platné uzavření Servisní smlouvy vyplývající z platných právních předpisů (zejména udělení předchozího písemného souhlasu dozorčí rady Objednatele a následném udělení předchozího písemného souhlasu zřizovatele Objednatele – Akademie věd ČR ve smyslu zákona č. 341/2005 Sb., o veřejných výzkumných institucích, ve znění pozdějších předpisů), jakož i z jejich platných vnitřních předpisů, a dále prohlašují, že uzavřením Servisní smlouvy nedojde k porušení jakýchkoliv jejich zákonných či smluvních povinností.
- 15.15. Strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem této Servisní smlouvy, který je dostatečně určitý a srozumitelný a že s touto Servisní smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Strany uzavírají Servisní smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

Za Objednatele

Za Poskytovatele:

V Praze dne _____

V e Vsetíně dne 14. 10. 2019

RNDr. Petr
Dráber, DrSc.

Digitally signed by RNDr.
Petr Dráber, DrSc.
Date: 2019.10.16 11:20:59
+02'00'

Ústav molekulární genetiky AV ČR, v. v. i.

RNDr. Petr Dráber, DrSc., ředitel

Digitálně podepsal

Datum: 2019.10.14
13:55:01 +02'00'

MAGION system, a.s.

předseda představenstva

Digitálně podepsal

Datum: 2019.10.14
14:00:56 +02'00'

místopředseda představenstva

Příloha č. 1 Servisní smlouvy: Specifikace služeb

Paušální servisní služby

Služba - název	Obsah, popis	Parametry služeb		
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr
Hot-line	Rychlá podpora okamžitého servisního zásahu k operativnímu hlášení incidentu či ke krátké metodické podpoře.	tel., e-mail	5 x 8 8:00 – 16:00	dostupnost do 15 minut
Servisní podpora poskytovaná prostřednictvím ServiceDesk systému Poskytovatele	Servisní zásah na základě požadavku zadaného kontaktními osobami Objednatele, řešení problémů aplikace, notifikace stavů požadavků a jejich řešení, uzavírání požadavků. *)	ServiceDesk	7 x 24 x 365	reakční doba a doba vyřešení **)
Maintenance a legislativa (mimo databázi)	Průběžné a bezodkladné poskytování programových korekcí veškerého software tvořícího informační systém mimo databázi (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) a dokumentace v souladu s tím, jak nové verze programového vybavení s vylepšenými funkcemi dává k dispozici výrobce programového vybavení. Součástí služby je poskytnutí aktualizací pro udržení souladu s legislativou a navazující úpravy provozní dokumentace a uživatelských manuálů systému. Korekce software musí být provedeny tak, aby byla zajištěna jeho plná kompatibilita s ostatními komponentami systému. Poskytovatel zajistí notifikaci kontaktních osob objednatele (např. zasláním e-mailu) v okamžiku dostupnosti programových korekcí.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	korekce software poskytnuta do 2 prac. dnů od jejího uvolnění výrobcem, v případě legislativ. změn do 10 prac. dnů po uveřejnění ve sbírce zákonů, nebude-li dohodnuto jinak
Maintenance databáze	Poplatky za údržbu databázových licencí. Poskytovatel zajistí notifikaci kontaktních osob objednatele (např. zasláním e-mailu) v okamžiku dostupnosti korekcí databáze.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	korekce databáze poskytnuta do 2 prac. dnů od jejího uvolnění výrobcem
Aktualizace software	Efektivní a rychlá implementace/aplikace změn a nových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) ve vazbě na maintenance za účelem udržování systému v aktuálním stavu a minimalizace vzniku incidentů z důvodu změn. Služba zahrnuje rovněž testování změn a nových konfigurací vzniklých v souvislosti aktualizací a proškolení aktualizací dotčených uživatelů na implementované změny. Aktualizace musí probíhat mimo pracovní dobu, pokud nebude výjimečně dohodnuto s objednatelem služeb jinak.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	aktualizace software poskytnuta do 10 prac. dnů od jejího poskytnutí v rámci maintenance, nebude-li dohodnuto jinak

Služba - název	Obsah, popis	Parametry služeb		
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr
Aktualizace databáze	Efektivní a rychlá implementace/aplikace změn a nových korekcí databáze (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) ve vazbě na maintenance za účelem udržování systému v aktuálním stavu a minimalizace vzniku incidentů z důvodu změn. Služba zahrnuje rovněž testování změn a nových konfigurací vzniklých v souvislosti aktualizací a proškolení aktualizací dotčených uživatelů na implementované změny. Aktualizace musí probíhat mimo pracovní dobu, pokud nebude výjimečně dohodnuto s objednatelům služeb jinak.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	aktualizace databáze poskytnuta do 10 prac. dnů od jejího poskytnutí v rámci maintenance, nebude-li dohodnuto jinak
Administrace aplikačního software	Správa nastavení systému ve stavu potřebném pro jeho bezproblémový provoz, tj. zejména konfigurace všech SW komponent potřebných pro provoz systému, správa logů, správa implementovaných API (vnitřních i vnějších) včetně vazby na databázi a provádění profylaxe nezbytné k provozu aplikace.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day)
Administrace databáze	Správa databáze ve stavu potřebném pro bezproblémový provoz informačního systému, tj. zejména konfigurace databáze, správa logů a provádění nezbytné profylaxe. Zálohování bezpečnostních kopií a archivace dat. Obnova dat ze zálohy.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day)

*)

Součástí služeb ServiceDesk je **specializovaná podpora ze strany Poskytovatele** (2. úroveň podpory), která řeší požadavky předané dodavateli kontaktními osobami Objednatele (1. úroveň podpory). Jedná se o pracovní tým odborníků Poskytovatele, jejichž kvalifikace pokrývají poskytované služby na detailní úrovni znalostí. V rámci služeb ServiceDesk jsou poskytovány rovněž následující služby:

- řešení a dokumentace požadavků předaných Poskytovateli a poskytování informací o stavu řešení požadavku,
- budování a aktualizace konfigurační databáze prvků systému pokrytých servisními službami (tzv. provozní báze),
- poskytování pravidelných měsíčních výkazů o poskytnutých servisních službách (paušálních i ad-hoc).

Service desk Poskytovatele umožňuje následující funkcionality:

- zadávání požadavků do service desku přes webové rozhraní a zasláním na generickou e-mailovou adresu Poskytovatele (oba způsoby zadání požadavku jsou rovnocenné)
- zaslání e-mailového potvrzení o přijetí požadavku do service desku
- zaslání e-mailového potvrzení o zahájení řešení požadavku operátorem/řešitelem
- zaslání e-mailového potvrzení při vložení komentáře od Poskytovatele
- zaslání e-mailového potvrzení při vyřešení požadavku
- možnost sdílení konkrétních požadavků mezi kontaktními osobami Objednatele
- u každého incidentu / požadavku jsou sledovány tyto údaje
 - datum vložení

- předmět / stručný popis
- detailní popis s možností přiložení souborů
- dopad (kritický, vysoký, střední, nízký, bez dopadu)
- subsystém (kterého se incident/požadavek týká)
- stav řešení (otevřený, řeší se, vyřešený)
- auditní log o všech provedených změnách (datum, čas, jméno operátora/řešitele, provedená změna)
- reakční doba
- doba vyřešení

nepovinné sledované údaje

- priorita uživatele (vysoká/normální)
- klasifikace (dotaz/požadavek)
- aktuální přiřazený řešitel dodavatele.

****)**

Podle dopadu jsou požadavky zařazeny do příslušné priority jejich řešení. Prioritě řešení požadavku odpovídá reakční doba a doba vyřešení požadavku. Reakční doba se vztahuje na pracovní dny od 8 do 18 hodin a představuje lidskou reakci, nikoliv robotické potvrzení. Doba vyřešení se počítá od přijetí požadavku Poskytovatelem v rámci reakční doby, max. však od uplynutí plné reakční doby, a to bez ohledu omezení času na pracovní dobu.

Priorita	Dopad	Popis	Reakční doba	Doba vyřešení
1	Kritický	Závada, při níž systém není použitelný ve svých základních funkcích. Není možné pokračovat ve standardním způsobu práce, neexistuje dostupný náhradní způsob v rámci EIS.	2 hodiny	4 hodiny v období listopad až leden 8 hodin ve zbytku roku
2	Vysoký	Závada, kdy je systém ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz, tuto situaci je však možné řešit nebo zmírnit dostupným náhradním způsobem v rámci EIS.	4 hodiny	NBD (next business day)
3	Střední	Závada, která svým charakterem neovlivňuje významným způsobem běžný provoz systému a nepoškozuje data. Omezuje některé uživatelské funkce systému, které jsou ale dosažitelné jinými uživatelskými funkcemi v rámci EIS.	NBD (next business day)	týden
4	Nízký	Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny, žádost o informace atd.	NBD (next business day)	měsíc
5	Bez bezprostředního vlivu	Návrhy, připomínky nebo náměty na zlepšení či další rozvoj. Tato priorita nepodléhá SLA (Service Level Agreement – kvalitativní parametry služeb).	NBD (next business day)	dle dohody

Ad-hoc servisní služby

Služba - název	Obsah, popis	Parametry služeb		
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr
Metodická podpora	Metodická podpora v oblastech pokrytých funkcionalitou systému včetně poskytování specifického know-how při změnách či rozvoji systému.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů
Servisní úpravy	Drobný servisní rozvoj týkající se systému.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů
Školení uživatelů	Školení nových nebo stávajících uživatelů.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů
Export dat	Export dat ze systému v čitelném textovém formátu (CSV) a formátu Microsoft Excel.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů

Příloha č. 2 Servisní smlouvy: Součinnost Objednatele

Objednatel v rámci součinnosti zajišťuje:

- 1. úroveň základní podpory, ze které budou na 2. úroveň specializované podpory Poskytovatele zasílány takové požadavky, které na 1. úrovni nebyly vyřešeny.

1. úroveň základní podpory znamená, že osoba Objednatele obsluhující ServiceDesk Objednatele je na kontaktu s uživateli a řeší jejich požadavky různého typu (incident, problém, požadavek na změnu / úpravu, požadavek na informaci / konzultaci, apod.), které vyplývají ze sjednaných servisních služeb. Na 1. úrovni podpory dochází k identifikaci zdrojů nefunkčnosti a ke stanovení odpovědnosti za vznik a řešení nápravy. Pokud se náprava týká neservisované části systému (vazba na HW infrastrukturu), je požadavek řešen IT útvarem Objednatele. Požadavky, které nejsou vyřešeny prostřednictvím 1. úrovně a vyžadují specialisty na straně Poskytovatele, předá osoba Objednatele k řešení na 2. úroveň specializované podpory (na ServiceDesk Poskytovatele).
- Provoz ServiceDesk systému Objednatele pro 1. úroveň základní uživatelské podpory.
- Funkčnost infrastrukturního prostředí pro běh Ekonomického informačního systému, tj. včetně aktuálnosti systémového softwaru, datové služby komunikační infrastruktury a zálohování serverových systémů.
- Vzdálený (VPN) přístup Poskytovateli nezbytný pro poskytování Servisních služeb popř. Rozvoje.