

Servisní smlouva

evidovaná u Objednatele pod č.j. MÚA-1170/2019

evidovaná u Zhotovitele pod č.j. 1570/19

Tuto smlouvu uzavírají v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, tyto smluvní strany:

Článek 1

Smluvní strany

Objednatel: Masarykův ústav a Archiv AV ČR, v. v. i.
Zastoupený: PhDr. Lubošem Velkem, Ph.D., ředitelem
Se sídlem: Gabčíkova 2362/10, Praha 8, 182 00
IČ: 67985921
DIČ:
Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., Praha 4
Číslo účtu: 7654270028 / 5500

Ve věcech projektových

je oprávněn jednat: Ing. Dana Pavelková, vedoucí THS, hlavní účetní

Ve věcech smluvních

je oprávněn jednat: PhDr. Luboš Velek, Ph.D.

Číslo smlouvy:

(dále jen „Objednatel“)

a

Poskytovatel: MÚZO Praha s.r.o.

Zastoupený: Ing. Martin Novotný a Ing. Petr Zaoral, jednatele
Se sídlem: Politických vězňů 15, Praha 1, 110 00
IČ: 49622897
DIČ: CZ49622897
Společnost zapsaná v OR vedeném u MS v Praze, oddíl C, vložka 24646
Bankovní spojení: ČSOB Praha 1
Číslo účtu: 482804123/0300

Ve věcech technických je

oprávněn jednat: Jan Maršík

Ve věcech smluvních

je oprávněn jednat: Ing. Petr Zaoral

Číslo smlouvy:

(dále jen „Poskytovatel“)

Článek 2

Předmět smlouvy

- 2.1. Účelem této smlouvy (dále jen Smlouvy) je využití zdrojů, know-how a organizačních schopností Poskytovatele k racionalizaci a zefektivnění provozu informačního systému zavedeného Poskytovatelem u Objednatele na základě Smlouvy o dílo na dodávku a implementaci informačního systému vedené u Objednatele pod č.j. MÚA-1169/2019., resp. u Poskytovatele pod č.j. 1569/19.
- 2.2. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli servisní služby v souladu se všemi závaznými právními předpisy, jakož i se sjednanými podmínkami, a současně závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli cenu stanovenou v čl. 4 této Smlouvy za jejich řádné poskytnutí.
- 2.3. Poskytováním servisních služeb se rozumí veškerá činnost Poskytovatele dle Smlouvy, tzn. provedení činností dle přílohy č. 1 Specifikace služeb v termínech dle čl. 3 a to i v případě, že výsledek činnosti Poskytovatele má charakter díla ve smyslu § 2631 a násl. občanského zákoníku nebo autorského díla ve smyslu § 2 dle zákona č. 121/2000 Sb. (autorského zákona).

Článek 3

Termín a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy dnem zahájení ostrého provozu systému dle Smlouvy o dílo na dodávku a implementaci informačního systému (odst. 2.1.) na dobu neurčitou.
- 3.2. Místem plnění je sídlo Objednatele nebo jiná budova v jeho užívání.
- 3.3. Ke službám, které lze řešit vzdáleným přístupem k místu plnění dle bodu 3.2, bude Objednatel poskytnut vzdálený přístup (VPN přístup). Podrobnosti vzdáleného přístupu budou dohodnuty osobami oprávněnými jednat ve věcech technických obou smluvních stran.

Článek 4

Cena

- 4.1. Cena za plnění této Smlouvy pro všechny paušální servisní služby, jak jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy, je stanovena dohodou smluvních stran jako pevná částka placená pololetně ve výši:

Cena za paušální služby bez DPH:	71 800,- Kč
Cena za paušální služby vč. DPH:	86 878,00,- Kč
- 4.2. Paušální služby jsou poskytovány a hrazeny počínaje měsícem, kdy dojde k zahájení rutinního provozu informačního systému.
- 4.3. Cena za plnění této Smlouvy pro ad-hoc servisní služby, jak jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy, je stanovena dohodou smluvních stran jako součin skutečně odpracovaných a Objednatel schválených člověkohodin služeb a hodinové sazby Poskytovatele za poskytnuté služby. Cena hodinových sazeb je stanovena ceníkem Zhotovitele platným pro daný rok.
- 4.4. Cena dle odst. 4.1. a 4.3. této Smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po celou dobu plnění této Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 4.5. 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.
- 4.6. Objednání ad-hoc servisních služeb bude probíhat následujícím postupem:
 - 4.6.1. Objednatel zadá Poskytovateli předběžný požadavek (žádost) na čerpání ad-hoc servisní služby.
 - 4.6.2. Na základě převzetí požadavku na čerpání služby provede Poskytovatel do pěti pracovních dní analýzu rozsahu požadované ad-hoc servisní služby a oznámí Objednateli předpokládaný rozsah služby v člověkohodinách.

- 4.6.3. Objednatel na základě rozsahu servisní služby rozhodne do pěti pracovních dní o zahájení čerpání služby a zašle objednávku Poskytovateli, nebo oznámí Poskytovateli, že službu nebude čerpat.

Článek 5

Platební podmínky

- 5.1. 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.
- 5.2. Paušální služby jsou poskytovány a hrazeny počínaje měsícem, kdy dojde k zahájení rutinního provozu systému s ostrými daty. Tyto služby jsou hrazeny pololetně, vždy k 30.6. a 1.12. daného roku na základě faktur vystavených Poskytovatelem za plnění v uplynulém pololetí.
- 5.3. Ad-hoc služby jsou poskytovány na základě vyžádání dle odst. 4.6. Cena ad-hoc služeb bude hrazena na základě odsouhlaseného plnění postupem stanoveným v jejich objednávce, zpravidla na základě výkazu skutečně odpracovaných hodin a hodinové sazby dle odst. 4.3.
- 5.4. V případě, že servisní služby nebudou v daném pololetí poskytnuty řádně a podle nastavených SLA parametrů stanovených v příloze č. 1 této Smlouvy, uplatní se na výši fakturace paušálních služeb sleva určená podle odst. 8.3. této Smlouvy.
- 5.5. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona o dani z přidané hodnoty, a číslo smlouvy Objednatele. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo bude-li vystavena přede dnem převzetí poskytnutých služeb za dané pololetí, 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 či opraveného dokladu.
- 5.6. Splatnost faktury (daňového dokladu) je stanovena na 21 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

Článek 6

Součinnost Objednatele

- 6.1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytovat nezbytnou součinnost pro plnění předmětu Smlouvy, zejména mu umožnit provádět servisní služby v prostředí Objednatele.
- 6.2. 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.

Článek 7

Změnové řízení

- 7.1. Každá smluvní strana může kdykoli během doby trvání této Smlouvy požádat o jakoukoli změnu v rozsahu, typech nebo parametrech služeb. Žádná smluvní strana však není povinna navrhouvanou změnu přijmout. Poskytovatel se však zavazuje přijmout za přiměřených podmínek změny požadované Objednatel v případě, že se jedná o změny související se změnou právních předpisů nebo provozních podmínek nemajících dopad do Smlouvy.
- 7.2. Změnové řízení se zahajuje písemnou žádostí na změnové řízení podanou osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických a doručenou druhé smluvní straně. V oznámení musí být definován alespoň rámcově rozsah požadované úpravy servisních služeb.

- 7.3. Poskytovatel zpracuje v součinnosti s Objednatelem podklady na změnové řízení.
- 7.4. Smluvní strany se dohodnou o změně, způsobu jejího řešení a o jejích důsledcích do Smlouvy.
- 7.5. Pokud nemá změna dopad do Smlouvy, je provedena formou upřesnění poskytovaných servisních služeb v reakci na změněné provozní potřeby.
- 7.6. Pokud má změna dopad do Smlouvy, musí být provedena formou písemného dodatku ke Smlouvě nebo uzavřením nové Smlouvy, přičemž musí být respektován zákon o veřejných zakázkách č. 137/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 7.7. 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.
- 7.8. Nevylučuje-li se Objednatel ke změnám navrhovaným v rámci změnového řízení bezodkladně, nejdéle však do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení žádosti, platí, že s navrhovanou změnou nesouhlasí a Poskytovatel bude pokračovat v poskytování plnění podle původně sjednaných podmínek.
- 7.9. Poskytovatel pro zachování kontinuity poskytovaných servisních služeb vede řádnou a úplnou dokumentaci všech poskytovaných servisních služeb a provedených změn služeb.

Článek 8

Odpovědnost za vady, záruka za jakost a sankční ujednání

- 8.1. Poskytovatel na servisní úpravy týkající se drobného servisního rozvoje systému (viz příloha č. 1 této Smlouvy, Ad-hoc servisní služby) poskytuje Objednateli záruku za jakost po dobu 12 měsíců od protokolárního předání a akceptace plnění Objednatelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, která uplyne od písemného uplatnění řádné reklamace do doby odstranění reklamovaných závad.
- 8.2. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na výzvu Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné fakturační částky za každý i započatý den prodlení po době splatnosti daňového dokladu.
- 8.3. V případě, že Poskytovatel nedodrží dohodnuté parametry poskytovaných služeb uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy, poskytne Objednateli za každé jednotlivé nesplnění každého parametru slevu ve výši 0,1 % z pololetní částky všech poskytnutých služeb.
- 8.4. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody. O náhradě škody platí obecná ustanovení občanského zákoníku.
- 8.5. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu škody jsou neúčinná.

Článek 9

Ochrana osobních údajů

- 9.1. Strany jsou si vědomy, že v rámci plnění této Smlouvy budou Zhotoviteli zpřístupněny osobní údaje, které spravuje Objednatel, aby Zhotovitel mohl řádně splnit své povinnosti ze Smlouvy, bude muset tyto osobní údaje zpracovávat, čímž se stane vůči Objednateli zpracovatelem ve smyslu čl. 4 bod 8) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“).
- 9.2. Zhotovitel je oprávněn ke zpracování osobních údajů po dobu účinnosti Smlouvy, je však povinen tak činit v souladu s GDPR a řídit se pokyny Objednatele jako správce. Na žádost Objednatele je Zhotovitel povinen spolupracovat při výkonu práv subjektu údajů a plnění povinností Objednatele a rovněž prokázat Objednateli, že zpracovává osobní údaje v souladu s tímto článkem a povinnostmi vyplývajícím Zhotoviteli jako zpracovateli přímo z GDPR.
- 9.3. Zhotovitel se zavazuje přijmout taková technická a organizační opatření, aby dodržel požadavky čl. 32 GDPR tedy zejména, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním

údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Zhotovitel je povinen provádět migraci dat nebo testování systému výhradně osobami proškolenými v oblasti GDPR při vědomí, že výše uvedené osoby budou zpracovávat osobní údaje týkající se mzdových a personálních údajů a je potřeba k těmto údajům přistupovat se zvýšenou obezřetností. Zhotovitel u výše uvedených osob zajistí rovněž jejich závazek mlčenlivosti. Tyto povinnosti platí i po ukončení zpracování osobních údajů Zhotovitelem.

- 9.4. Zhotovitel není oprávněn osobní údaje kopírovat, zpřístupňovat, upravovat nebo pozměňovat, používat, předávat, šířit, zveřejňovat, vyměňovat, třídit, kombinovat, nahlížet do nich, nebo s nimi nakládat za jiným účelem, než pro plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy. Zhotovitel je povinen určit při zpracování taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje zpřístupněny.
- 9.5. Zhotovitel je povinen při ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou vymazat nebo provést export veškerých osobních údajů, které na základě Smlouvy zpracovával, a to dle volby Objednatele, tak aby pozbyl veškeré možnosti s nakládáním s osobními údaji.

Článek 10

Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zahájení ostrého provozu systému dle Smlouvy o dílo na dodávku a implementaci ekonomického informačního systému (odst. 2.1.) a je ve smyslu § 1727 občanského zákoníku smlouvou závislou na smlouvě o dílo evidované u Objednatele pod č.j. MÚA-1169/2019, resp. u Poskytovatele pod č.j. 1569/19.
- 10.2. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
- 10.3. Možnost odstoupení Poskytovatele od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 10.4. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí bez uvedení důvodů. V takovém případě činí výpovědní lhůta 12 měsíců a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 10.5. V případě ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerá data a dokumentaci z Help Desku a podrobný popis poskytovaných služeb nejpozději ke dni ukončení Smlouvy. V případě potřeby je Poskytovatel povinen poskytnout nutnou a Objednatelům vyžádanou součinnost k dalšímu poskytování servisních služeb Objednatelům či třetí stranou oproti náhradě nákladů maximálně ve výši měsíční ceny za paušální servisní služby a to bez zbytečného odkladu do doby, než dojde k poskytování servisních služeb Objednatelům či třetí stranou. Součástí nezbytné součinnosti Poskytovatele je spolupráce při stanovení plánu přechodu služeb na Objednatele či třetí stranu a to alespoň tři měsíce před ukončením 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.
- 10.6. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.
- 10.7. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona v platném znění.
- 10.8. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., apod.).
- 10.9. V případě, že při plnění zakázky vznikne dílo, které je chráněno předpisy o duševním vlastnictví, vzniká okamžikem vzniku takového díla právo Objednatele toto dílo užívat nevýhradně v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu využívání daného díla, a to v neomezeném územním i časovém rozsahu (i po ukončení trvání této Smlouvy) a v licenčním rozsahu (tzn. počtu uživatelů) dle přílohy č. 4 Smlouvy o dílo. Odměna za tuto licenci je součástí ceny za paušální službu Maintenance a

legislativa poskytovanou podle této Smlouvy. Tímto je poskytnuta nevýhradní licence ve výše specifikovaném rozsahu k dílu. Licenční podmínky se vztahují i na veškeré poskytnuté aktualizace (update, upgrade, patch, hotfix atd.).

- 10.10. 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.
- 10.11. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek § 504 občanského zákoníku, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy. Poskytovatel i Objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.
- 10.12. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním celého znění Smlouvy v Registru smluv Objednatelem.
- 10.13. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno vyhotovení obdrží Objednatel a jedno vyhotovení obdrží Poskytovatel.
- 10.14. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 Specifikace služeb.
Příloha č. 2 Ceník servisních služeb
- 10.15. Pokud dojde mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Smlouvu k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti, vykládá se Smlouva vždy nejdříve podle znění těla Smlouvy a poté podle příloh.
- 10.16. Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem této Smlouvy, který je dostatečně určitý a srozumitelný a že s touto Smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne

V Praze dne

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

.....
PhDr. Luboš Velek, Ph.D., ředitel

.....
Ing. Martin Novotný, jednatel

.....
Ing. Petr Zaoral, jednatel

Příloha č. 1

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.	telef., e-mail	5 x 8 8:00 – 16:00	dostupnost do 15 minut
HelpDesk	Servisní zásah na základě požadavku uživatele, řešení problémů aplikace, notifikace stavů požadavků a jejich řešení, uzavírání požadavků. HelpDesk představuje kontaktní místo pro pracovníky Objednatele (uživatele) a je využíván k podpoře uživatelů a řízení servisních služeb. Součástí služby Help Desk je řízení incidentů v návaznosti na jejich dopad. Technické a technologické prostředí pro HelpDesk je součástí plnění služby Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje na vyžádání provést výpis všech zásahů a jejich SLA parametrů, které byly za jednotlivá měsíční období v rámci servisních služeb řízeny přes HelpDesk.	HelpDesk systém poskytovatele	5 x 12 8:00 – 20:00	reakční doba a doba vyřešení podle priorit **)
Maintenance a legislativa	Průběžné a bezodkladné poskytování programových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) a softwarové 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.	HelpDesk systém poskytovatele	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
Aktualizace	Efektivní a rychlá implementace 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.	HelpDesk systém poskytovatele	5 x 8 8:00 – 16:00	aktualizace software poskytnuta do 10 prac. dnů od jejího poskytnutí v rámci maintenance, nebude-li dohodnuto jinak

*) Podle dopadu jsou požadavky zařazeny do příslušné priority jejich řešení. Prioritě řešení požadavku odpovídá reakční doba a doba vyřešení požadavku (SLA parametr služby).

Priorita	Dopad	Popis	Reakční doba (SLA parametr)	Doba vyřešení (SLA parametr)
C	Kritický	Závada, při níž informační systém není použitelný ve svých základních funkcích. Není možné pokračovat ve standardním způsobu práce, neexistuje dostupný náhradní způsob.	4 hodiny	8 hodin
B	Střední	Závada, která svým charakterem ovlivňuje běžný provoz informačního systému, ale nepoškozuje data. Omezuje některé uživatelské funkce systému, které jsou ale dosažitelné jinými uživatelskými funkcemi nebo pracovními postupy.	4 hodiny	NBD (next business day)
A	Nízký	Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny, žádost o informace atd.	NBD (next business day)	měsíc
P	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.	objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce na požadavek do pěti pracovních dní
Servisní úpravy	Drobný servisní rozvoj týkající se systému.	objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce na požadavek do pěti pracovních dní
Školení uživatelů	Školení nových nebo stávajících uživatelů.	objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce na požadavek do pěti pracovních dní