

Smlouva o poskytování zákaznických služeb

reg. č. SO 1 4453

(dále jen "**Smlouva**") v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „**NOZ**“) mezi následující smluvními stranami:

Obchodní společnost VODÁRNA PLZEŇ a.s.

se sídlem Malostranská 143/2, Doudlevice, 32600 Plzeň

IČ: 25205625

DIČ: CZ25205625

zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Plzni, oddíl B, vložka 574

zastoupená: [REDACTED], generální ředitel, na základě plné moci ze dne 31. 5. 2017

(dále jen „Objednatel“)

a

Obchodní společnost Solutions and Services, a.s.

se sídlem Praha 1, Na Florenci 2116/15, Nové Město, PSČ 11000

IČ: 27208320

DIČ: CZ 27208320

vedená u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 11409

zastoupená: [REDACTED] člen představenstva a [REDACTED] člen představenstva

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále jako „**smluvní strany**“)

ČI. 1 - PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby v rozsahu, kvalitě a za podmínek specifikovaných v příloze A této Smlouvy „Service Level Agreement“ (dále také jen jako „**SLA**“). Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli za tyto činnosti sjednanou odměnu a poskytnout mu nezbytnou součinnost.
- 1.2 Poskytovatel je oprávněn poskytovat služby dle této Smlouvy sám nebo prostřednictvím třetích osob. V takovém případě však odpovídá za jejich poskytování tak, jako by je poskytoval sám.

ČI. 2 - ZPŮSOB PROVÁDĚNÍ SLUŽEB

- 2.1 Obě smluvní strany budou činnosti dle této Smlouvy provádět nebo zajišťovat prostřednictvím svých zástupců uvedených v příloze A této Smlouvy.
- 2.2 Objednatel je povinen zajistit nezbytnou součinnost Poskytovateli tak, aby Poskytovatel mohl řádně poskytovat služby dle přílohy A této Smlouvy. Objednatel je zejména povinen:
 - a) poskytnout všechna přístupová práva k ZIS (zákaznický informační systém od firmy UTILITIES SYSTEMS a.s.) a k SMG (software od firmy IoT.water s.r.o.) nezbytná pro poskytování služeb,
 - b) poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro řešení problémů.

- 2.3 Obdobím, za které budou hodnoceny poskytované služby, je kalendářní měsíc, pokud není uvedeno jinak v příloze A Smlouvy.
- 2.4 Poskytovatel je povinen provádět pravidelný měsíční reporting o plnění výkonových ukazatelů a zasílat jej Objednateli v termínu do 5. pracovního dne následujícího měsíce na E-mail vedoucího zákaznického odboru.
- 2.5 Rozsah a kvalita služby se mohou na základě dohody smluvních stran měnit podle potřeb Objednatele. Objednatel může požádat kdykoliv o změnu v předmětu plnění Smlouvy. Požadavek na změnu musí mít písemnou formu a Poskytovatel sdělí písemně Objednateli do dvou týdnů od obdržení požadavku, zda jsou požadované změny proveditelné, a pokud ano, jaký vliv budou mít změny na cenu, výkonové ukazatele jednotlivých činností a předpokládané termíny plnění. Pokud nebude oběma smluvními stranami podepsána nová příloha se změnami dle požadavku Objednatele ve formě dodatku k této smlouvě, bude Poskytovatel pokračovat v poskytování služeb dle přílohy původní. Smluvní strany tímto vylučují aplikaci ustanovení § 562 odst. 1 a § 1740 odst. 3 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

ČI. 3 - CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 Cena služeb dle článku dle článku 2.1 a 2.2 přílohy A Smlouvy byla stanovena dohodou Smluvních stran, a to ve výši pravidelné měsíční platby 55 000,- Kč (slovy padesát pět tisíc korun českých) bez DPH.
- 3.2 Cena služeb za práce na objednávku dle článku 2.3 přílohy A Smlouvy byla stanovena dohodou Smluvních stran, a to ve výši hodinové sazby 2400,- Kč (slovy dva tisíce čtyři sta korun českých) bez DPH formou jednorázové platby dle aktuální objednávky.
- 3.3 Poskytovatel má právo na přiměřené zvýšení ceny za služby, objeví-li se potřeba provádět činnosti a/nebo uzpůsobit softwarové, hardwarové, technické podmínky a/nebo zařízení a/nebo vynaložit související náklady nezahrnuté v kalkulaci za služby, pokud tyto skutečnosti nebyly známy v době podpisu této Smlouvy a jejich potřeba byla s Objednatелеm projednána a část představující zvýšení ceny byla předem objednatелеm odsouhlasena.
- 3.4 Na služby bude Poskytovatelem vystaven daňový doklad vždy na konci kalendářního měsíce, ve kterém budou služby poskytovány. Splatnost řádných daňových dokladů je 14 dnů ode dne jejich doručení Objednateli. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění je považován den určený dle příslušných daňových předpisů ČR.
- 3.5 Strany se dohodly, že za nastavení systémů ZIS a SMG pro jejich řádné provozování k zajištění služeb dle této Smlouvy, přísluší Poskytovateli jednorázová odměna ve výši 750.000,- Kč (slovy sedm set padesát tisíc korun českých) bez DPH splatná do 31. 10. 2019.
- 3.6 V případě prodloužení Objednatele s úhradou odměny vzniká Poskytovateli nárok na úrok z prodloužení ve výši 0,05% za každý započatý den prodloužení.
- 3.7 V kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém tato Smlouva nabude platnosti a účinnosti a každém dalším následujícím kalendářním roce je Poskytovatel oprávněn automaticky navýšit cenu za služby o koeficient, který odpovídá míře inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášené Českým statistickým úřadem za rok, který tomuto zvýšení ceny za služby předcházel s účinností od prvního dne následujícího po zveřejnění Českým statistickým úřadem.

ČI. 4 - SANKCE

- 4.1 Pokud nebude Poskytovatelem dodržena pravidelná aplikace bezpečnostních aktualizací (viz Příloha A 2.1.1. b) iii.) po dobu 2 měsíců, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy pět tisíc korun českých) za každý měsíc, ve kterém nedodrží uvedenou aplikaci bezpečnostních aktualizací. Smluvní pokuta bude započtena vůči výši měsíčnímu paušálu dle čl. 3. 1 této Smlouvy.

4.2 Smluvní strany se zavazují aktivně vytvářet podmínky a vyvíjet úsilí k tomu, aby k porušování smlouvy nedocházelo.

ČI. 5 – VYŠŠÍ MOC

- 5.1 Žádná ze smluvních stran nenese odpovědnost za prodlení při plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy prokáže-li, že jí ve splnění povinností ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli (§ 2913 občanského zákoníku). Za takovou překážku smluvní strany považují mj. případů vyšší moci jako války, povstání, úmyslného poškození, požáru, zásahu vlády nebo veřejných orgánů, výpadku dodávky elektrické energie, zpoždění nebo nesplnění dodávky ze strany některého ze subdodavatelů, které nemohla odpovídajícím způsobem ovlivnit nebo které vzniklo z důvodů nedostupnosti materiálu.
- 5.2 Je-li některé ze smluvních stran zabráněno plnit své smluvní povinnosti z této Smlouvy z některého z výše uvedených důvodů, oznámí druhé smluvní straně tyto okolnosti a druhá smluvní strana přiměřeně prodlouží lhůtu plnění této Smlouvy, pokud to bude možné.

ČI. 6 - PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 6.1 Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu osobami oprávněnými podepisovat jménem obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv nebo k datu 1. 10. 2019, podle toho, která událost nastane později.
- 6.2 Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v zákonné lhůtě. Uveřejnění v registru zajistí Objednatel.
- 6.3 Smlouva je uzavřená na dobu neurčitou. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněná tuto smlouvu písemně vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní lhůta v takovém případě činí 3 měsíce a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení písemného oznámení o výpovědi druhé smluvní straně.

ČI. 7 - OSTATNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží po jednom stejnopisu.
- 7.2 Smluvní strany konstatují, že si jsou vědomy, že veškeré informace obsažené v této Smlouvě, jakož i informace, které si smluvní strany za podmínek této Smlouvy poskytnou, jsou považovány za důvěrné („Důvěrné informace“).

[Redacted text block]

- 7.3 Smluvní strany jsou povinny se neprodleně vyzoomět o změnách veškerých skutečností týkajících se plnění této Smlouvy. Rovněž jsou povinny se neprodleně vyzoomět o tom, že proti nim bylo zahájeno insolvenční řízení, nebo že vstoupily do likvidace, anebo že proti nim je veden výkon rozhodnutí.

- 7.4 Neplatnost či nevymahatelnost jakéhokoli ustanovení této Smlouvy nemá vliv na ostatní ustanovení, která zůstávají platná a účinná a smluvní strany se tímto zavazují k nahrazení neplatného či nevymahatelného ustanovení ustanovením platným a vymahatelným, jehož znění se bude co nejvíce blížit vůli smluvních stran vyjádřené v původním neplatném ustanovení tak, aby účel a podstata této Smlouvy byly zachovány.
- 7.5 Tato Smlouva a veškeré vztahy z ní vzniklé se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.6 Jakékoli změny a doplňky této Smlouvy musí být učiněny písemnou formou dodatku, odsouhlaseny a podepsány osobami oprávněnými jednat za strany, jinak nejsou platné. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv. Práva vzniklá z této Smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 7.7 Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze smluvních stran.
- 7.8 Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 7.9 Smluvní strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě ujištění, která si smluvní strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze smluvních stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá smluvní strana informace při jednání o této Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná smluvní strana úmyslně uvedla druhou smluvní stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Smlouvy.
- 7.10 Smluvní strany výslovně potvrzují, že jsou podnikateli a uzavírají tuto Smlouvu při svém podnikání. Smluvní strany výslovně potvrzují, že podmínky této Smlouvy jsou výsledkem jejich jednání a každá ze smluvních stran měla příležitost ovlivnit obsah podmínek této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku na tuto Smlouvu.
- 7.11 Smluvní strany výslovně prohlašují a podpisem připojeným na závěr Smlouvy potvrzují, že jim nejsou známy žádné okolnosti, které by jim bránily v uzavření této Smlouvy, že si Smlouvu řádně a pozorně přečetly, porozuměly jejímu obsahu a že tato Smlouva je projevem jejich svobodné a pravé vůle.
- 7.12 Součástí smlouvy je následující příloha:

Příloha A – Seznam služeb – SLA

V Plzni dne 10. 10. 2019.....

V Praze dne 14. 10. 2019.....

PŘÍLOHA A
ke Smlouvě o poskytování služeb
reg. č. SO 1 4453

Service Level Agreement

OBSAH

1.	ÚVOD.....	3
1.1.	ÚČEL SLA	3
1.2.	AKTUALIZACE A ZMĚNY SLA	3
1.2.1.	Historie verzí.....	3
1.3.	STRUKTURA SLA	4
1.4.	PŘEHLED ČINNOSTÍ POPSANÝCH V TOMTO SLA.....	4
2.	ČINNOSTI ZAJIŠŤOVANÉ POSKYTOVATELEM V RÁMCI SLA	5
2.1.	Správa modulů Odečtové trasy, Smart metering a EML v SMG	5
2.1.1.	Rozsah činností	5
2.1.2.	Výkonové ukazatele	6
2.2.	Správa modulů Odečtové trasy, Smart metering a EML v ZISu	6
2.2.1.	Rozsah poskytovaných činností	6
2.2.2.	Výkonové ukazatele	7
2.3.	Správa ZIS – práce na objednávku	7
2.3.1.	Rozsah činností	7
3.	ESKALAČNÍ PROCEDURY	8
3.1.	ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ A POŽADAVKŮ OBJEDNATELE.....	8
3.1.1.	Řešení problémů	8
3.1.2.	Řešení změnových a mimořádných požadavků	8
4.	ROZVOJ POSKYTOVANÝCH ZÁKAZNICKÝCH SLUŽEB	10
5.	DALŠÍ UJEDNÁNÍ.....	11
5.1.	KOMUNIKACE.....	11

1. ÚVOD

1.1. ÚČEL SLA

Tento dokument obsahuje specifikaci poskytované služby ze smlouvy o poskytování zákaznických služeb reg.č. SO 1 4453. Tato Smlouva a její přílohy se vztahují pouze na Služby poskytované v souvislosti s dodávkou pitné vody a odvádění odpadních vod.

Tento dokument popisuje rozsah a kvalitu služby poskytované Poskytovatelem Objednateli, definuje výkonné ukazatele pro Poskytovatele a vyjasňuje povinnosti a odpovědnosti Objednatele a Poskytovatele.

1.2. AKTUALIZACE A ZMĚNY SLA

Poskytovatel a Objednatel budou ve vzájemné spolupráci každoročně, nejpozději do 31. ledna, provádět revizi SLA za účelem aktualizace výkonných parametrů a vyhodnocení úrovně nastavení SLA a stanovení cílů pro následující období.

Postup pro aktualizaci a změny SLA podrobně popisuje kapitola 3.1.2 Řešení změnových a mimořádných požadavků a kapitola 4 Rozvoj poskytovaných zákaznických služeb.

1.2.1. Historie verzí

Verze	Datum	Popis změn	Autor
1.0	18. července 2019	návrh SLA	
		<<Popis změn a aktualizací>>	

1.3. STRUKTURA SLA

1. Úvod	2. Činnosti zajišťované Poskytovatelem v rámci SLA	3. Eskalační procedury	4. Rozvoj zákaznických služeb	5. Další ujednání
1.1 Účel SLA	2.1 Správa modulů Odečtové trasy, Smart metering a EML v SMG	3.1 Řešení problémů a požadavků Objednatele		5.1 Komunikace
1.2 Aktualizace a změny SLA	2.2 Správa modulů Odečtové trasy, Smart metering, EML a integrace do zákaznického portálu a mobilní aplikace v ZISu			
1.3 Struktura SLA	2.3 Správa ZIS – práce na objednávku			
1.4 Přehled činností popsaných v tomto SLA				

Články „Cena služeb“, „Sankce“ a „Trvání smlouvy“ jsou uvedeny přímo ve Smlouvě o poskytnutí služby.

1.4. PŘEHLED ČINNOSTÍ POPSANÝCH V TOMTO SLA

Poskytovatel zajistí Objednateli dle tohoto SLA následující službu.

Služba:

- **Proces 1: Správa modulů Odečtové trasy, Smart metering a EML v SMG**
 - Činnosti:
 - Poskytování služby Podpory a helpdesku
 - Periodická údržba a diagnostika IS
 - Odstraňování závad při provozu IS

- **Proces 2: Správa modulů Odečtové trasy, Smart metering a EML v ZISu**
 - Činnosti:
 - Poskytování služby Podpory a helpdesku

- **Proces 3: Správa ZIS – práce na objednávku**
 - Činnosti:
 - Úpravy v ZISu na základě odsouhlasené objednávky

2. ČINNOSTI ZAJIŠŤOVANÉ POSKYTOVATELEM V RÁMCI SLA

Tato část stanovuje činnosti poskytované Poskytovatelem v rámci SLA. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat tyto činnosti v rozsahu a kvalitě popsané v této části. Tato část také vymezuje povinnosti a odpovědnosti Poskytovatele a Objednatele.

2.1. SPRÁVA MODULŮ ODEČTOVÉ TRASY, SMART METERING A EML V SMG

2.1.1. Rozsah činností

V této kapitole je uveden rozsah činností v procesu Správa modulů Odečtové trasy, Smart metering a EML v SMG (software od firmy IoT.water s.r.o.).

Činnosti:

- a) Poskytovatel se zavazuje pro všechna svá plnění poskytovaná na základě této Smlouvy poskytovat služby Podpory a helpdesku. Tyto služby spočívají především v:
 - i. Poskytnutí přístupu a služeb helpdeskového systému, ve kterém budou evidovány všechny požadavky a reklamace Objednatele v režimu 24/7/365 (24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce).
 - ii. Poskytnutí služeb telefonické hotline dostupné v pracovní době od 7:00 do 15:00 v pracovní dny.
 - iii. Nabírání požadavků na podporu a hlášení problémů cestou helpdeskového systému, telefonické hotline a emailu.
 - iv. Diagnostika příčin problémů a řešení požadavků Objednatele včetně konzultací zjištěných provozních problémů nebo požadavků na změny.
- b) Poskytovatel se zavazuje provádět periodickou měsíční údržbu SMG a operačního systému serveru, zejména pak:
 - i. Běžná údržba IS, kontrola všech komponent a logů.
 - ii. Monitoring a zajištění konzistence dat.
 - iii. Periodická aplikace bezpečnostních aktualizací operačního systému a aplikačních částí serverů v měsíčním cyklu. Bezpečnostní aktualizace kritického charakteru, které mohou ohrozit bezpečnost sítě Objednatele je nutno aplikovat neprodleně po jejich vydání.
 - iv. Instalace nových verzí, dočasných řešení problémů a reinstalace Software na zařízení Objednatele s využitím nástrojů vzdáleného přístupu.
 - v. Základní diagnostika běhu a stavu Software prostřednictvím analýz stavu systému a logů s využitím nástrojů vzdáleného přístupu minimálně jedenkrát (1x) za kalendářní měsíc.
- c) Poskytovatel se zavazuje provádět průběžnou analýzu systémových a bezpečnostních logů, monitoring a na vyžádání předávat odpovědné osobě Objednatele písemné zprávy obsahující:
 - i. Údaje z analýz sledování a měření běhu IS.
 - ii. Závěry a doporučení s výhledem na další období.
- d) Poskytovatel se zavazuje odstraňovat závady vyskytnuvších se při provozu IS, zejména pak:

- i. Chyby databázového serveru využívaného pro provoz IS.
 - ii. Chyby synchronizace s databází Zákaznického informačního systému Objednatele.
 - iii. Chyby serverové aplikace IS.
 - iv. Chyby klientských aplikací (desktopový klient IS a klient IS pro mobilní zařízení se systémem Android).
- e) Poskytovatel se zavazuje zajistit minimální dostupnost IS je 96 %. Nedostupností se zde rozumí nefunkčnost IS z důvodů na straně Poskytovatele. Do výpočtu se nezahrnuje nedostupnost v rámci plánovaných a Objednatelem schválených odstávek IS.

2.1.2. Výkonové ukazatele

Výkonové ukazatele stanovují závaznou kvalitu poskytovaných činností. Poskytovatel se zavazuje plnit cílové výkonové ukazatele. Pokud výkonový ukazatel překročí kritickou hranici, jedná se o porušení tohoto SLA, z čehož pro Poskytovatele vyplývají sankce podrobně popsané v kapitole 3. Eskalační procedury.

Výkonový ukazatel	Cílový stav	Kritická hranice	Frekvence vyhodnocování
Doba poskytnutí přístupu služby (podpory a Helpdesku) [Splněno / Nesplněno]	Podporu a služby Helpdesku poskytovat dle kap. 2.1.1.	bez tolerance	měsíčně
Zajištění dostupnosti systému [Splněno / Nesplněno]	98%	96%	měsíčně

2.2. SPRÁVA MODULŮ ODEČTOVÉ TRASY, SMART METERING A EML V ZISU

2.2.1. Rozsah poskytovaných činností

V této kapitole je uveden rozsah poskytovaných činností v procesu Správa modulů Odečtové trasy, Smart metering a EML v ZISu.

Poskytovatel zajistí zejména následující činnosti:

Činnosti:

- a) Poskytovatel se zavazuje pro všechna svá plnění poskytovaná na základě této Smlouvy poskytovat služby Podpory a helpdesku. Tyto služby spočívají především v:
 - i. Poskytnutí přístupu a služeb helpdeskového systému, ve kterém budou evidovány všechny požadavky a reklamace Objednatele v režimu 24/7/365 (24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce).
 - ii. Poskytnutí služeb telefonické hotline dostupné v pracovní době od 7:00 do 15:00 v pracovní dny.
 - iii. Nabírání požadavků na podporu a hlášení problémů cestou helpdeskového systému, telefonické hotline a emailu.

- iv. Diagnostika příčin problémů a řešení požadavků Objednatele včetně konzultací zjištěných provozních problémů nebo požadavků na změny.
- v. Zadávání požadavků na úpravy Zákaznického informačního systému is-usys.net prostřednictvím formuláře iFPUZ

2.2.2. Výkonové ukazatele

Výkonové ukazatele stanovují závaznou kvalitu poskytovaných činností. Poskytovatel se zavazuje plnit cílové výkonové ukazatele. Pokud výkonový ukazatel překročí kritickou hranici, jedná se o porušení tohoto SLA, z čehož pro Poskytovatele vyplývají sankce podrobně popsané kapitole 3. Eskalační procedury.

Výkonový ukazatel	Cílový stav	Kritická hranice	Frekvence vyhodnocování
Doba poskytnutí přístupu služby (podpora a Helpdesku) [Splněno / Nesplněno]	Podporu a služby Helpdesku poskytovat dle kap. 2.2.1.	bez tolerance	měsíčně

2.3. SPRÁVA ZIS – PRÁCE NA OBJEDNÁVKU

2.3.1. Rozsah činností

V této kapitole je uveden rozsah činností v procesu Správa ZIS – práce na objednávku.

Činnosti:

- a) Poskytovatel se zavazuje na základě oboustranně odsouhlasené objednávky provádět následující činnosti v ZISu Objednatele:
 - i. Vytváření automatizovaných výstupů z DB ZIS na klíč.
 - ii. Příprava formulářů pro kampaně.
 - iii. Vytváření specifických filtrů, reportů, formulářů.
 - iv. Poradenství při zadávání požadavků na úpravy v ZIS.

3. ESKALAČNÍ PROCEDURY

3.1. ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ A POŽADAVKŮ OBJEDNATELE

3.1.1. Řešení problémů

Tato část stanoví postup, povinnosti a odpovědnosti Poskytovatele a Objednatele při řešení problémů souvisejících s poskytováním služeb dle tohoto SLA.

„**Problémem**“, který se řeší postupem stanoveným touto částí, se rozumí:

- (i) Jednorázové nedodržení podmínek tohoto SLA - nedodržení kritické hranice kteréhokoliv výkonového ukazatele stanoveného tímto SLA.
- (ii) Opakované nedodržení podmínek tohoto SLA - nedodržení kritické hranice kteréhokoliv výkonového ukazatele stanoveného tímto SLA po dva nebo více po sobě následujících vyhodnocovacích obdobích.

Níže uvedené schéma zobrazuje postup, povinnosti a odpovědnosti Objednatele a Poskytovatele při řešení Problémů typu (i) a (ii).

	Problém typu (i)	Problém typu (ii)
1.	Vedoucí ZO (za Objednatele) projedná podnět s Ředitelem ZS (za Poskytovatele), následně se dohodnou na nápravě a lhůtě pro odstranění problému.	Finanční ředitel (za Objednatele) projedná podnět s Ředitelem ZS (za Poskytovatele) a společně navrhnu lhůtu pro odstranění problému.
	Systémový problém	Jednorázový problém
2.	Poskytovatel ve spolupráci s Objednatelem formulují požadavek na systémovou změnu.	Poskytovatel ve spolupráci s Objednatelem vypracuje plán kroků k nápravě problému.
3.	Požadavek se stává požadavkem na změnu a další postup stanoví kapitola 3.1.4 Řešení změnových a mimořádných požadavků.	

3.1.2. V případě prokázaného závažného porušení SLA je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli sankci ve výši 5 000 Kč bez DPH za každý případ takového porušení. Závažným porušením SLA se rozumí nedodržení kritické hranice kteréhokoliv výkonového ukazatele stanoveného SLA po dva nebo více po sobě následujících vyhodnocovacích obdobích, a to ve smyslu odstavce (ii) kapitoly 3.1.1.

3.1.3. Smluvní strany se zavazují aktivně vytvářet podmínky a vyvíjet úsilí k tomu, aby k porušování SLA nedocházelo

3.1.4. Řešení změnových a mimořádných požadavků

Tato část stanoví postup, povinnosti a odpovědnosti Poskytovatele a Objednatele při řešení změnových požadavků k činnostem procesů poskytovaných Poskytovatelem. Zejména se jedná o:

- (i) **požadavky na úpravu kvalitativních parametrů služeb,**
- (ii) **požadavky na změnu rozsahu poskytovaných služeb,**

Následuje postup, povinnosti a odpovědnosti Objednatele a Poskytovatele při řešení změnových požadavků (i) a (ii):

1.	Finanční ředitel (za Objednatele) předá požadavek Řediteli ZS (za Poskytovatele), nebo Ředitel ZS (za Poskytovatele) předá požadavek Finančnímu řediteli (za Objednatele).
2.	Ředitel ZS předloží Finančnímu řediteli způsob jeho realizace, včetně ekonomických dopadů do SLA.
3.	V případě shody Finanční ředitel a Ředitel ZS schválí realizaci změnového požadavku.
4.	Objednatel a Poskytovatel podepíší aktualizované znění SLA formou písemného dodatku ke Smlouvě.

- (iii) **řešení mimořádných požadavků** (jak ze strany Objednatele, tak ze strany Poskytovatele).

Následuje postup, povinnosti a odpovědnosti Objednatele a Poskytovatele při řešení mimořádných požadavků (iii):

1.	V případě mimořádného požadavku, a to jak ze strany Objednatele, tak ze strany Poskytovatele, Finanční ředitel (za Objednatele) a Ředitel ZS (za Poskytovatele) se dohodnou zejména na následujícím: <ul style="list-style-type: none">1. zda se opravdu jedná o mimořádnou událost vyžadující mimořádný požadavek,2. jaké činnosti budou spadat pod mimořádný požadavek a jakým způsobem budou tyto činnosti vykonávány,3. dobu trvání mimořádného požadavku,4. způsob finančního vyrovnání.
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. ROZVOJ POSKYTOVANÝCH ZÁKAZNICKÝCH SLUŽEB

V této kapitole je stanoven postup, povinnosti a odpovědnosti Poskytovatele a Objednatele při řešení požadavků na rozvoj činností procesů poskytovaných Poskytovatelem. Zejména se jedná o:

- (i) požadavky na významnou úpravu a rozvoj systémů,
- (ii) rozvoj procesů služeb (např. změna pracovních postupů).

Následuje postup, povinnosti a odpovědnosti Objednatele a Poskytovatele při řešení rozvojových požadavků (i) a (ii).

1.	Finanční ředitel (za Objednatele) předá požadavek Řediteli ZS (za Poskytovatele), nebo Ředitel ZS (za Poskytovatele) předá požadavek Finančnímu řediteli (za Objednatele).
3.	Ředitel ZS (za Poskytovatele) vyhodnotí požadavek a doporučí způsob jeho realizace Finančnímu řediteli (za Objednatele) k rozhodnutí.
4.	Finanční ředitel (za Objednatele) schválí/zamítne realizaci požadavku a rozhodne o způsobu jeho realizace.
5.	Objednatel a Poskytovatel podepíší aktualizované znění SLA formou písemného dodatku ke Smlouvě.

5. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

5.1. KOMUNIKACE

Obě smluvní strany se zavazují k vzájemné a bezodkladné výměně informací o průběhu realizace smlouvy, zvláště pak k včasnému upozornění na problémy a skutečnosti bránící řádnému naplnění účelu smlouvy.

Komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem probíhá v závislosti na roli a na poskytované činnosti dle tabulky níže.

OBJEDNATEL				
Povinnosti a odpovědnosti	Organizační zařazení	Jméno	Telefon	E-mail
Problémy a požadavky	Finanční ředitel	██████ ██████████	██████████	████████████████████
	Vedoucí zákaznického odboru	██████████	██████████	██████████████████
	Vedoucí odečtů	██████ ██████████	██████-██████	████████████████████
	Vedoucí vodoměrné služby	██████████	██████████	██████████████████
	Vedoucí oddělení fakturace	██████ ██████████	██████████	████████████████████
	Metodik ZIS	██████ ██████████	██████████	████████████████████

POSKYTOVATEL				
Povinnosti a odpovědnosti	Organizační zařazení	Jméno	Telefon	E-mail
Hlavní kontakt	Ředitel ZS	██████ ██████████	██████████	████████████████████
Zástupný kontakt	Zástupce ředitele ZS	██████████ ██████████	██████████	████████████████████
Podpora SMG	Správce systému SMG	██████████ ██████████	██████████	████████████████████

Podpora ZIS	Centrální správa ZIS	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Podpora SMG + ZIS	Helpdesk			[REDACTED]

V Praze dne 14.10.2019

V Plzni dne 10-10-2019

Za Poskytovatele:

[REDACTED]

Solutions [REDACTED] Services, a.s.

[REDACTED]

S [REDACTED] and Services, a.s.

[REDACTED]

Za Objednatele:

[REDACTED]

[REDACTED] VODÁRNA PLZEŇ a.s.

[REDACTED]