

Číslo smlouvy:

17746/SVSL/19

SMLOUVA O DÍLO

Uzavřená dle ustanovení § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „Občanský zákoník“)

1. Smluvní strany

1.1. Objednatel

Česká republika - Agentura ochrany přírody a krajiny České republiky

Sídlo: Kaplanova 1931/1, 148 00 Praha 11 - Chodov

Jednající:

IČO: 629 33 591

Bankovní spojení:

Kontaktní osoba ve věcech technických:

(dále jen „Objednatel“)

1.2. Poskytovatel

Whitesoft s.r.o.

Sídlo: Sezemická 2757/2, Horní Počernice, 193 00 Praha 9

IČO: 26177943

DIČ: CZ26177943

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. 77277 odd. C

Bankovní spojení:

E-mail:

Telefon: 800 880 088

Kontaktní osoba ve věcech technických:

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále rovněž společně označovány jako „Strany“ nebo každý samostatně jako „Strana“)

2. Předmět a účel smlouvy

2.1 Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele poskytovat poradenské a servisní služby v oblasti IBM Connections, jejichž úplná specifikace a úroveň zajištění je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy (Specifikace a úroveň zajištění služeb). Specifikované služby se týkají konkrétně těchto komponent:

- prostředí IBM Connections;
- aplikační server IBM WebSphere Application Server;
- databáze IBM DB2;

- IBM HTTP server;
- Tivoli Directory Integrator - včetně assembly line zajišťujících čerpání dat z Lotus Notes / Domino (uživatelské informace, fotografie vizitky);
- IBM Connections Docs
- operační systém

(dále společně označovány jako „Služby“).

- 2.2 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za Služby cenu ve výši a za podmínek stanovených v čl. 4 této smlouvy.
- 2.3 Při poskytování Služeb je Poskyvatel vázán pokyny Objednatele a žádné ustanovení této smlouvy nelze vykládat jako závazek k nákupu konkrétního hardware či software ze strany Objednatele.

3. Doba plnění

- 3.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 4. 4. 2019 do 3. 4. 2022.

4. Cena

- 4.1 Za poskytování Služeb zaplatí Objednatel Poskytovateli paušální cenu ve výši:
12.000,- Kč bez DPH / měsíčně
14.520,- Kč včetně DPH / měsíčně

Za vícepráce stanovené v čl. 2 Přílohy č. 1 této smlouvy:

- 1.850,- Kč bez DPH / hod
2.238,50 Kč včetně DPH / hod
Poskyvatel je plátcem DPH

Maximální cena za Služby za celou dobu plnění podle čl. 3 smlouvy nepřekročí částku 638 880,- Kč (slovy: šestsetřicetosmtisícosmsetosmdesát korun českých) včetně DPH.

- 4.2 Ceny uvedené v čl. 4.1 smlouvy jsou konečné a nelze je zvyšovat s výjimkou případu změny daňových předpisů, je-li Poskyvatel plátcem DPH. V ceně jsou zahrnuty veškeré náklady Poskyvatele, tj. např. jízdné, telefonní poplatky, poplatky za internet, náklady na materiál apod., jakož i odměna Poskyvatele za postoupení práva výkonu majetkových práv autorských vztahujících se k případně vzniknuvšímu předmětu práva duševního vlastnictví Objednateli.
- 4.3 Paušální cena uvedená v čl. 4.1 smlouvy nezahrnuje práce nad maximální standardní rozsah uvedený v čl. 2 Přílohy č. 1 této smlouvy a přírázky dle čl. 4.4 této smlouvy, pokud byly takové práce a přírázky předem schváleny Objednatelem.
- 4.4 Za práci mimo pracovní dobu v pracovních dnech může být v rámci víceprací Poskyvatelem účtovaná přírážka ve výši 50 % hodinové sazby za vícepráce a mimo pracovní dobu v neděli a o státních svátcích ve výši 100% hodinové sazby za vícepráce.
- 4.5 Strany se dohodly na následujících platebních podmínkách:

- a) Za každý jeden (1) kalendářní měsíc poskytování Služeb vystaví Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do patnácti (15) dnů následujícího měsíce, fakturu, resp. daňový doklad, je-li Poskytovatel plátcem DPH (dále jen „Faktura“), jejíž nezbytnou přílohou bude přehled skutečně poskytnutých Služeb za tento dílčí časový úsek plnění;
- b) Faktura obsahuje (i) náležitosti účetního, resp. daňového dokladu podle platných obecně závazných právních předpisů a (ii) odkaz na číslo této smlouvy. Faktura musí být doručena na adresu sídla Objednatele uvedenou v záhlaví této smlouvy nebo elektronicky na adresu faktury@nature.cz;
- c) splatnost Faktury je třicet (30) dnů ode dne, kdy byla Faktura doručena Objednateli;
- d) zaplacení ceny Objednatel provede bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený na Faktuře. Jako variabilní symbol uvede číslo Faktury;
- e) Objednatel má právo Fakturu před uplynutím lhůty splatnosti Poskytovateli vrátit, (i) obsahuje-li nesprávné údaje nebo (ii) chybí-li na Faktuře odkaz na číslo této smlouvy, přičemž v den jejího odeslání od Objednatele přestává běžet lhůta její splatnosti. Nová lhůta splatnosti v délce třiceti (30) kalendářních dnů počne plynout ode dne doručení opravené a bezvadné Faktury Objednateli;
- f) v případě, že Objednatel nesouhlasí s přílohou Faktury, tj. přehledem poskytnutých Služeb, zaplatí Poskytovateli jen tu částku, kterou považuje za nespornou. O další částce vyvolá Objednatel jednání do deseti (10) dnů od splatnosti Faktury. V případě, že se Strany nedohodnou, platí názor Objednatele;

5. Práva k předmětům duševního vlastnictví

- 5.1. Bude-li výsledkem realizovaných Služeb autorské dílo ve smyslu ust. § 2 zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském a právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Autorský zákon“), uděluje tímto Poskytovatel Objednateli licenci k užití autorského díla v plném rozsahu.

Licence se poskytuje jako výhradní, k jakémukoliv účelu, v neomezeném množství a územním rozsahu, na celou dobu trvání majetkových práv autorských k autorskému dílu.

Licence zahrnuje právo autorské dílo upravovat, měnit a začleňovat do celků společně s jinými díly. Oprávnění měnit a upravovat autorské dílo může Objednatel vykonávat i prostřednictvím třetích osob. Objednatel je oprávněn autorské dílo uvádět na veřejnosti pod svým vlastním označením.

Objednatel je oprávněn poskytovat třetím osobám podlicenci k autorskému dílu či licenci třetí osobě jako celek postoupit. K takovému úkonu není třeba souhlasu Poskytovatele.

- 5.2. Bude-li výsledkem realizovaných Služeb autorské dílo v podobě počítačového programu nebo databáze, postupuje Poskytovatel Objednateli právo výkonu majetkových práv autorských k dílu ve smyslu ust. § 58 odst. 1 Autorského zákona. Poskytovatel se zavazuje získat svolení autora s postoupením takového práva výkonu na Objednatele, jinak odpovídá za způsobenou újmu.

Poživatelem vzniknuvší databáze se stává dle ust. § 89 Autorského zákona Objednatel.

- 5.3. Budou-li výsledkem realizovaných Služeb jiné předměty práva průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví odlišné od předmětů uvedených v čl. 5.1, nebo 5.2, řídí se podmínky jejich poskytování příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu Objednatele oprávněn poskytnout takový předmět práva průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví třetím osobám.

6. Povinnosti Objednatele

- 6.1. Bude-li při plnění předmětu smlouvy Poskytovatel potřebovat k jednání s třetími osobami zmocnění, bude mu poskytnuta Plná moc „ad hoc“ k jednotlivým úkonům. Nezbytnost udělení plné moci posuzuje Objednatel.
- 6.2. V případě, že je nutné některé Služby poskytnout v prostorách Objednatele, je Objednatel povinen umožnit Poskytovateli do těchto prostor. K tomu účelu bude v den podpisu této smlouvy stanoven časový plán, podle kterého bude Poskytovatel postupovat, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 6.3. Pokud to bude nezbytné pro naplnění předmětu smlouvy, umožní Objednatel Poskytovateli přístup (případně vzdálený přístup) v nezbytném rozsahu do interních informačních systémů provozovaných Objednatelem.
- 6.4. Objednatel sdělí bez zbytečného odkladu Poskytovateli veškeré informace, jež mohou být významné pro plnění jeho závazků.
- 6.5. Objednatel poskytne Poskytovateli veškerou ostatní součinnost potřebnou k plnění činností vymezených v této smlouvě.
- 6.6. Objednatel je povinen v případě změn poskytnout Poskytovateli aktuální verzi Přílohy č. 2 této smlouvy (Seznam oprávněných pracovníků) v případě jakýchkoliv změn v kontaktních údajích za Objednatele.

7. Povinnosti Poskytovatele

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí, včas a v nejlepší možné kvalitě.
- 7.2. Poskytovatel se zavazuje řešit chyby a problémy vzniklé i před podpisem smlouvy, včetně dodržení dostupností uvedených čl. 1.6 Přílohy č. 1 této smlouvy.
- 7.3. Je-li z povahy věci nutné, aby byla Služba Poskytovatelem poskytnuta nejpozději v přesně stanoveném termínu, bude tento termín stanoven Objednatelem po předchozí konzultaci s Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje Službu do určeného termínu poskytnout.
- 7.4. Poskytovatel je odpovědný za to, že Služby budou poskytovány v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy, včetně Autorského zákona. Poskytovatel odpovídá za škodu, která jeho činností vznikne jak Objednateli, tak i třetím osobám, bez jakýchkoliv omezení.
- 7.5. Zhotovitel je povinen při své činnosti, vykonávané na základě této smlouvy, dodržovat veškerá ustanovení platných obecně závazných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, které jsou platné a účinné pro Českou republiku. Uložiště Zhotovitele obsahující osobní údaje ve správě Objednatele (dále jen „data“) musí být umístěno na území České republiky a o jeho existenci, místu umístění a technicko-bezpečnostní specifikaci musí Zhotovitel Objednatele písemně informovat. O způsobu zabezpečení a změnách bezpečnostní specifikace takového datového uložení je Zhotovitel povinen zaslat Objednateli písemné oznámení, zahrnující technickou a bezpečnostní specifikaci uložení a dokládající jeho soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy, upravujícími ochranu osobních údajů, které jsou platné a účinné pro Českou republiku. Oznámení musí být Zhotovitelem zasláno s dostatečným předstihem před každou změnou, která může mít vliv na zabezpečení dat nebo místa uložení. Data musí být Zhotovitelem dostatečně chráněna před poškozením, neoprávněným zásahem nebo změnou, smazáním bez požadavku Objednatele, odcizením nebo jinými událostmi, které mohou mít vliv na zákonné zpracování dat. Zhotovitel je povinen bezodkladně a neprodleně informovat Objednatele o každém bezpečnostním incidentu porušení zabezpečení dat nebo neoprávněného nakládání s nimi.

- 7.6. V případě, že to bude nezbytné pro zajištění plnění podle této smlouvy, uzavřou smluvní strany smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu příslušných obecně závazných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, které jsou platné a účinné pro Českou republiku.
- 7.7. Zhotovitel se zavazuje zachovávat povinnost mlčenlivosti ohledně skutečností, o kterých se při své činnosti dozví a u kterých to jejich ochrana vyžaduje, tj. zejména takových, které se týkají obchodního tajemství dle § 504 Občanského zákoníku a důvěrných informací dle § 1730 Občanského zákoníku, a to i po ukončení této smlouvy.
- 7.8. Poskytovatel je oprávněn používat přístupy poskytnuté Objednatelem podle čl. 6.3 této smlouvy pouze pro účely definované tímto smluvním vztahem; Poskytovatel nesmí přístupy (vstupní kódy) sdělit jiným osobám anebo je jinak zneužít.
- 7.9. Poskytovatel je povinen vést záznamy o veškerém odpracovaném čase a uchovávat je nejméně 12 měsíců zpětně.
- 7.10. Za funkci systémů implementovaných třetími stranami je zodpovědný jejich dodavatel, Poskytovatel se však zavazuje poskytnout maximální součinnost a podporu pro zajištění jejich bezproblémového provozu.
- 7.11. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na případy protiprávního užívání software. Pokračuje-li Objednatel v nelegálním užívání i po upozornění Poskytovatelem, nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost za případné právní následky.
- 7.12. Při komunikaci týkající se všech činností uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy je Poskytovatel povinen používat kontaktní údaje za Objednatele uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy (Seznam oprávněných pracovníků).

8. Odpovědnost za vady

- 8.1. Objednatel má právo reklamovat zjištěné vady kvality a rozsahu poskytnutých Služeb. Nahlášení reklamace je možné učinit e-mailem nebo telefonicky. Telefonní oznámení musí být následně potvrzeno písemně nebo e-mailem.
- 8.2. Poskytovatel je povinen oprávněně reklamovanou vadu bezplatně odstranit bez zbytečného odkladu, jinak ve lhůtě do 14 dnů. V případě, že není možno dodatečně vadu odstranit a Objednatel za takovou Službu již zaplatil, je Poskytovatel povinen vrátit platbu za tuto Službu do patnácti (15) dnů od písemné výzvy Objednatele; v takovém případě je Poskytovatel povinen zaslat Objednateli dobropis.
- 8.3. Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, řídí se odpovědnost za vady ustanoveními Občanského zákoníku.

9. Smluvní pokuty a úroky z prodlení

- 9.1. Pokud Poskytovatel nedodrží termíny reakční doby nebo vyřešení problémů specifikovaných v čl. 1.1. Přílohy č. 1 této smlouvy (profylaxe), vzniká Objednateli právo na zaplacení smluvní pokuty Poskytovatelem, která činí 1 000 Kč (slovy JedenTisícKorunČeských), a to za každý i započatý den prodlení u chyb, které ovlivňují chod celého systému a 200 Kč (slovy DvěStěKorunČeských) za každý i započatý den prodlení u chyb spojených s jednotlivými uživateli za každého uživatele.
- 9.2. Má-li poskytnutá Služba vady, je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,3 % z ceny této Služby za každý započatý den prodlení.

- 9.3. V případě porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. 7.4, 7.5 nebo 7.7 smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 25 000,- Kč včetně DPH za každé porušení stanovené povinnosti.
- 9.4. V případě porušení povinnosti Poskytovatele vrátit platbu v souladu čl. 8.2 smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,3 % z ceny reklamované Služby za každý započatý den prodlení.
- 9.5. V případě prodlení Objednatele s placením vyúčtování je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení z nezaplacené částky v zákonné výši. Nárok na úrok z prodlení vzniká Poskytovateli až po 30 dnech po splatnosti daňového dokladu.
- 9.6. Ustanoveními o smluvní pokutě není dotčen nárok oprávněné smluvní strany požadovat náhradu škody v plném rozsahu.

10. Ukončení smlouvy

- 10.1. Každá Strana je oprávněna závazek vypovědět s výpovědní lhůtou jeden (1) měsíc od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Straně. Výpověď podle tohoto článku lze dát i bez udání důvodů.
- 10.2. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit doručením písemného oznámení o odstoupení Poskytovateli. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení Poskytovateli a nedotýká se plnění, které již bylo podle této smlouvy poskytnuto. Odstoupit od smlouvy podle tohoto článku lze pouze z následujících důvodů:
 - a) Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím Služby podle čl. 7.3 smlouvy nebo vrácením platby podle čl. 8.2 smlouvy po dobu delší než třicet (30) dnů;
 - b) Poskytovatel je v prodlení s odstraněním řádně nahlášené vady po dobu delší než třicet (30) dnů;
 - c) Poskytovatel porušil jakoukoliv povinnost vyplývající z článku 7.4 nebo 7.5 nebo 7.7 smlouvy opakovaně (tj. více než dvakrát) a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn anebo porušil více těchto povinností;
 - d) Poskytovatel se dostane do úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- 10.3. V případě ukončení smlouvy ze strany Objednatele má Poskytovatel povinnost učinit takové úkony, které jsou potřebné k případnému odvrácení hrozící škody, a ihned po jejich provedení o nich informovat Objednatele.
- 10.4. Odstoupení od smlouvy nemá vliv na nároky ze smluvních pokut a náhrady újmy dle této smlouvy vzniklé před účinností odstoupení od smlouvy.

11. Ostatní ujednání

- 11.1. Objednatel se zavazuje, že neposkytne třetím stranám informace, u kterých to vyžaduje ochrana informací a údajů podle zvláštních právních předpisů, tj. zejména takové, které se týkají obchodního tajemství dle § 504 Občanského zákoníku a důvěrných informací dle § 1730 Občanského zákoníku. Tím není dotčen čl. 12.4 smlouvy.

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Smlouva se vyhotovuje ve třech (3) stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Dva (2) stejnopisy obdrží Objednatel, jeden (1) stejnopis obdrží Poskytovatel.
- 12.2. Tuto smlouvu je možné měnit či doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků.
- 12.3. Strany se zavazují, že v případě sporů vyplývajících z této smlouvy vynaloží veškeré úsilí, aby tyto spory byly vyřešeny smírnou cestou. Pokud nedojde k dohodě, je příslušný obecný soud žalované strany.
- 12.4. Poskytovatel bere na vědomí, že tato smlouva může podléhat povinnosti jejího uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“), zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a/nebo jejího zpřístupnění podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a tímto s uveřejněním či zpřístupněním podle výše uvedených právních předpisů souhlasí.
- 12.5. Strany prohlašují, že tato smlouva je výrazem jejich vážné a svobodné vůle, je uzavřena nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Strany smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují vlastnoruční podpisy.
- 12.6. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněným zástupcem poslední Strany.
- 12.7. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oprávněným zástupcem poslední Strany. Podléhá-li však tato smlouva povinnosti uveřejnění prostřednictvím registru smluv podle zákona o registru smluv, nenabude účinnosti dříve, než dnem jejího uveřejnění. Smluvní strany se budou vzájemně o nabytí účinnosti smlouvy neprodleně informovat.
- 12.8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 - Specifikace a úroveň zajištění služeb
Příloha č. 2 – Seznam oprávněných pracovníků

v Praze dne 19-12-2019

v Praze dne 17.12.2019

Specifikace a úroveň zajištění služeb

1. Specifikace činností

1.1 Profylaxe

Pro zabezpečení spolehlivého chodu systému bude poskytovatel svými pracovníky zajišťovat průběžně následující činnosti:

- a) aplikace fixů a patchů;
- b) provádění upgrade na aktuálně nejnovější verzi po dohodě se zadavatelem;
- c) zajištění synchronizace uživatelských profilů a ověřování s prostředím IBM Domino/Notes;
- d) kontrola / diagnostika logů, odstraňování problémů;
- e) kontrola a řešení bezpečnosti celého systému;
- f) pravidelná údržba databáze (reorganizace indexu, statistiky pro optimizer, atd.);
- g) odstranění dočasných souborů;
- h) sledování a vyhodnocování zatížení systémových zdrojů (CPU, RAM, disk);
- i) ladění výkonu;
- j) zálohování - každodenní zálohování s dobou úschovy dat 2 měsíce;
- k) řešení chyb a problémů s výrobcem systému;
- l) odstraňování havarijních stavů;
- m) odstraňování problémů týkajících se bezprostředně uživatele (nemožnost přihlášení k účtu nebo k jednotlivým aplikacím, apod.).

1.2 Hot - line

Poskytovatel zajistí odpovědi na telefonické dotazy a emailové dotazy od oprávněných pracovníků uvedených v Příloze č. 2 smlouvy (Seznam oprávněných pracovníků Objednatele na) tel. čísle nebo e-mailové adrese poskytovatele:

1.3 Obnova dat

Poskytovatel zajistí obnovu úmyslně i neúmyslně smazaných dat včetně obnovy dat po pádu operačního systému, databáze, hardwaru apod. s využitím stávajícího zálohovacího prostředí zadavatele.

1.4 Prezentace nových verzí systému

Poskytovatel se zavazuje minimálně jedenkrát ročně, nebo při vydání hlavní aktualizace, prezentovat zadavateli funkcionality a vlastnosti nových verzí programu.

1.5 Evidence požadavků

Poskytovatel se zavazuje zajistit v rámci paušální částky dohodnuté v této smlouvě provoz systému Helpdesk, který bude non-stop dostupný oprávněným pracovníkům Objednatele a bude sloužit k předávání a evidenci požadavků.

1.6 Dostupnost pracovníka poskytovatele

Poskytovatel garantuje dostupnost alespoň jednoho přiměřeně kvalifikovaného pracovníka pro telefonické podávání informací v pracovní dny od 8 -17 hod. s reakční dobou max. 4 hodiny.

Reakční dobou se rozumí doba mezi předáním požadavku Objednatelem poskytovateli a okamžikem, kdy poskytovatel uskuteční první krok související s řešením daného požadavku. Čas mimo uvedenou pracovní dobu se do reakční doby nezapočítává.

1.7 Odstraňování závad a reakční doby

Pro účely této smlouvy se definují tyto pojmy:

Havárie - stav, kdy závada výrazným způsobem nebo zcela omezuje pracovní činnost Objednatele, například z těchto příčin:

- a) nefunkčnost některé klíčové aplikace, která je předmětem této smlouvy,
- b) ztráta významných elektronických dat
- c) výpadek aktivních prvků sítě (směrovače, rozbočovače atd.)
- d) rozšíření počítačového viru
- e) závažná porucha hardwaru počítačů způsobující výrazné omezení práce zaměstnanců Objednatele

Porucha - ostatní případy, kdy informační a komunikační systémy Objednatele nejsou plně funkční, jsou pro účely této smlouvy považovány za poruchu

Zprovozněním se rozumí stav, kdy poskytovatel na nezbytně nutnou dobu (tedy přechodně) vyřeší závadu tak, aby Objednatel mohl alespoň v omezené míře pokračovat v pracovní činnosti.

Odstraněním závady se rozumí uvedení systému do plně funkčního stavu (buď původního, nebo není-li to možné, do trvalého náhradního stavu).

Reakcí na havárii či poruchu se rozumí okamžik, kdy poskytovatel uskuteční první krok směřující k řešení události.

Oznámením události se rozumí okamžik, kdy Objednatel v případě havárie telefonicky nebo v ostatních případech telefonicky či využitím systému Helpdesk oprávněnými pracovníky Objednatele, oznámí poskytovateli výskyt závady.

V případě havárie je poskytovatel povinen reagovat co nejdříve, nejpozději však do **4 hodin** od oznámení události.

Zprovoznění systému v případě havárie musí být zajištěno do **12 hodin** od oznámení události, odstranění havárie do **5 pracovních dnů** od oznámení události.

V případě poruchy je poskytovatel povinen reagovat co nejdříve, nejpozději však do **4 hodin** od oznámení události.

Zprovoznění systému v případě poruchy musí být zajištěno do **12 hodin** od oznámení události, odstranění poruchy do **5 pracovních dnů** od oznámení události.

Do výše uvedených reakčních dob se započítává pouze čas během sjednané pracovní doby v uvedené v článku č. 2 tohoto dokumentu.

V případě hardwarové příčiny závady se uvedené lhůty prodlužují o dobu nezbytnou k obstarání potřebných náhradních dílů.

V případě neodstranitelné softwarové příčiny (nebo vady v souvisejícím softwaru, který není předmětem smlouvy) se uvedené lhůty prodlužují o dobu nezbytnou k vyřešení nebo obstarání potřebných opravných prostředků od dodavatele nebo správce příslušného softwaru.

1.8 Ostatní

Poskytovatel bude vytvářet drobné softwarové nástroje podle požadavků Objednatele jako například drobné aplikace pro účely analýzy a převodů dat mezi různými databázemi, nástroje pro automatizaci některých pravidelných činností, atd.

Poskytovatel bude asistovat při nástupu nových zaměstnanců, při stěhování a interních přesunech informační a komunikační techniky včetně následného zprovoznění a přeložení datových sítí, změny nastavení přístupových práv a profilů uživatelů dle požadavků Objednatele.

Do 30 dnů od podpisu smlouvy provede poskytovatel na své náklady kompletní test zálohování.

Další požadavky Objednatele nespádající do výše jmenovaných činností jsou předmětem písemné dohody.

2. Rozsah prací

Standardní rozsah prací uvedených v článku č. 1.1. tohoto dokumentu (profylaxe) krytých paušální částkou dle ustanovení článku 4.1. smlouvy (měsíční paušál) zahrnuje **neomezený počet hodin měsíčně** odpracovaných v pracovní dny od **8 - 17 hod.**

Veškeré práce mimo článek č. 1. tohoto dokumentu musí být předem písemně objednány zástupcem Objednatele a budou účtovány hodinovou sazbou jako „vícepráce“.

Seznam oprávněných pracovníků

Za Objednatele

Za Poskytovatele