

SERVISNÍ SMLOUVA NA PODPORU APLIKACÍ č. ESA-2013-Z045

(servisní správa Microsoft SharePoint)

Číslo smlouvy Objednatele: P- /2013

Číslo smlouvy Zhotovitele : ESA-2013-Z054

Smluvní strany

Objednatel		Zhotovitel	
Název	Severočeská vodárenská společnost a.s.	Název:	AutoCont CZ a.s.
Sídlo	Přítkovská 1689, 41550 Teplice	Sídlo:	Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava 2
		zastoupení:	U Nádraží 3, 415 01 Teplice
IČO	49099469	IČO:	47676795
DIČ	CZ49099469	DIČ:	CZ47676795
Banka:	Komerční banka a.s.	Banka	Česká spořitelna a.s.
Účet:	711620257/0100	Účet:	5209452/0800
Zapsal:	Krajský soud v Ústí nad Labem,	Zapsal:	Krajský Soud v Ostravě
Spis.	oddíl B, vložka 466	Spis.	B / 814
Zastoupený:	Ing. Bronislav Špičák generální ředitel	Zastoupený:	Ing. Tomáš Minařík ředitel regionálního obchodního centra v plné moci

vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázány se v souladu s ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb. dohodly níže uvedeného dne, měsíce a roku na následujícím znění smlouvy:

1. Definice pojmů

- 1.1 Používá-li tato smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, mají tyto termíny následující význam:
- 1.1.1 Aktualizace Produktu SharePoint – služby spojené s implementací aktualizací a udržováním Produktu SharePoint a dále instalací Service Pack nebo Hotfixů Produktu SharePoint. V rámci Aktualizace Produktu SharePoint nejsou zahrnuty služby spojené s přechodem na novou verzi Produktu SharePoint.
- 1.1.2 Dopravné – zahrnuje dopravu z místa Zhotovitele do místa Objednatele a zpět, ztrátu času na cestě při dopravě a ubytování v místě Objednatele. Místem Zhotovitele se rozumí všechna pracoviště Zhotovitele.
- 1.1.3 HelpDesk – služba Zhotovitele, která zajišťuje poskytování Telefonických konzultací.
- 1.1.4 Neprodleně – bez zbytečného odkladu, nejpozději následující Pracovní den.
- 1.1.5 Nespravované řešení – Řešení, ve kterém kdokoli se správnou rolí zabezpečení může přidávat, odebírat, aktualizovat, exportovat či importovat objekty.
- 1.1.6 Požadavek – žádost o provedení Servisních služeb zadaná Zodpovědným pracovníkem Objednatele prostřednictvím služby ServiceDesk. Požadavky jsou Zhotovitelem řešeny postupně tak, jak přicházejí od Objednatele.
- 1.1.7 Pracovní den – pondělí až pátek, pokud není den státem uznaným svátkem nebo dnem pracovního volna.
- 1.1.8 Pracovní doba – 9:00 až 17:00 v Pracovním dni.

- 1.1.9 Prioritní požadavek – Požadavek, jehož řešení bude zahájeno ihned po registraci a povede k pozastavení řešení ostatních požadavků. V jeden okamžik pracoviště ServiceDesk může evidovat nejvýše jeden Prioritní požadavek.
- 1.1.10 Produkt SharePoint – aplikační software vyráběný a šířený společností Microsoft Corporation nebo její pobočkou v lokalitě, kde Objednatel působí, pod obchodním jménem Microsoft SharePoint server 2010 nebo Microsoft SharePoint Foundation 2010, vč. řešení - aplikací třetích stran (instalovaných nejčastěji ve formě WSP balíčků), která rozšiřují vlastnosti SharePointu.
- 1.1.11 Reakční doba – doba, ve které je Zhotovitel povinen zahájit řešení Požadavku.
- 1.1.12 ServiceDesk – pracoviště Zhotovitele, které:
 - 1.1.12.1 registruje Požadavky Objednatele dle Přílohy č. 4. -Komunikační pravidla,
 - 1.1.12.2 potvrzuje registraci Požadavků Objednatele dle Přílohy č. 4. -Komunikační pravidla,
 - 1.1.12.3 vede evidenci Požadavků a způsobu jejich řešení.
- 1.1.13 Servisní služby – služby servisu, podpory a údržby Spravovaných Produktů (zejména analýzy, konzultace, programování, testování, datové služby) poskytované v souladu s Přílohou č. 1 – Specifikace servisních služeb.
- 1.1.14 Spravované produkty – Produkt SharePoint.
- 1.1.15 Spravované řešení – Řešení, které lze nainstalovat nebo odinstalovat podle potřeby a v kterém nelze Objekty přidávat, modifikovat nebo odebrat.
- 1.1.16 Telefonická konzultace – konzultace poskytované Telefonicky (hotline), jedná se o takové konzultace k nimž není nutný přístup do Produktu SharePoint Objednatele.
- 1.1.17 Telefonicky – na domluvené telefonní číslo služby HelpDesk uvedené v Příloze č.3 - Zodpovědné osoby a spojení.
- 1.1.18 Vedení projektu – řídicí orgán na straně Objednatele i Zhotovitele, který má ve své zodpovědnosti řízení předmětu plnění vyplývající z této smlouvy.
- 1.1.19 Zodpovědný pracovník Objednatele – pracovník Objednatele, který:
 - 1.1.19.1 je oprávněn využívat službu HelpDesk,
 - 1.1.19.2 zadávat Požadavky Zhotoviteli prostřednictvím pracoviště ServiceDesk,
 - 1.1.19.3 vyžadovat informace o stavu řešení Požadavků prostřednictvím pracoviště ServiceDesk,
 - 1.1.19.4 povolovat přístup k Spravovaným produktům Objednatele,
 - 1.1.19.5 schvalovat návrh řešení Požadavků a potvrzovat vyřešení Požadavků.

2. Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem této smlouvy je zajištění služeb dle bodu 2.2 a stanovení podmínek poskytování služeb při provozu Spravovaných produktů Objednatele.
- 2.2 Zhotovitel poskytne následující služby:
 - 2.2.1 Konzultace v sídle Objednatele a telefonické konzultace prostřednictvím HelpDesk pro Zodpovědného pracovníka Objednatele,
 - 2.2.2 služby ServiceDesk pro Zodpovědného pracovníka Objednatele,
 - 2.2.3 řešení Požadavků registrovaných pracovištěm ServiceDesk
 - 2.2.4 služby v rámci Aktualizace Produktu SharePoint a Servisní služby Produktu SharePoint

3. Způsob plnění

- 3.1 Způsoby, podmínky a místa poskytování služeb uvedených v bodě 2.2. jsou definovány v Příloze č. 1 – Specifikace servisních služeb.

4. Cena a platební podmínky

- 4.1 Základní cena plnění dle bodů 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4 je stanovena jako paušální poplatek s periodou úhrady, ve výši a rozsahu uvedené v Příloze č. 2 - Rozsah a cena služeb servisního programu. Tato cena a DPH bude uhrazena měsíčně na základě faktury - daňového dokladu vystavené Zhotovitelem, přičemž Den uskutečnění zdanitelného plnění (dále DUZP) bude první den periody, v němž budou služby poskytnuty.
- 4.2 Cena služeb dle bodů 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, a 2.2.4 nad měsíční rozsah stanovený v Příloze č. 2 - Rozsah a cena služeb servisního programu bude určena na základě aktuálního ceníku služeb Zhotovitele. Tato cena a DPH bude uhrazena na základě faktury - daňového dokladu vystavené Zhotovitelem, přičemž DUZP bude poslední den měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta.
- 4.3 V ceně plnění uvedené v čl. 4.1 není zahrnuto Dopravné
- 4.4 Cena za Dopravné bude určena na základě aktuálního ceníku služeb Zhotovitele. Tato cena a DPH bude uhrazena na základě faktury - daňového dokladu vystavené Zhotovitelem vždy k poslednímu dni příslušného měsíce, za který je Dopravné hrazeno. DUZP bude poslední den kalendářního měsíce, za který je Dopravné hrazeno.
- 4.5 Splatnost všech faktur – daňových dokladů činí 14 dní od data vystavení.
- 4.6 Všechny ceny uvedené v této smlouvě a všech přílohách jsou bez daně z přidané hodnoty. DPH bude určena dle platných předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

5. Práva a povinnosti Zhotovitele

- 5.1 Zhotovitel je povinen při poskytování služeb dle této smlouvy provést na své straně veškerá oprávněně předpokládaná opatření tak, aby byl zamezen neoprávněný přístup k Spravovaným produktům.
- 5.2 Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které zjistil nebo mu byly poskytnuty v rámci plnění předmětu této smlouvy, vyjma případů daných zákonem.
- 5.3 Zhotovitel má právo odmítnout řešení Požadavku, který zásadním způsobem mění funkcionalitu Spravovaných produktů, vede k nesprávné funkci Spravovaných Produktů nebo by jeho řešení bránilo dalšímu rozvoji Spravovaných Produktů.
- 5.4 V případě, že Požadavek je záruční vadou plnění závazků Smlouvy o dílo č. ESA-2013-Z054, je Zhotovitel povinen tento Požadavek vyřešit bezplatně.

6. Práva a povinnosti Objednatele

- 6.1 Objednatel je povinen zajistit zálohování dat, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením bylo vyloučeno.
- 6.2 Objednatel je povinen vytvořit všechny potřebné podmínky k tomu, aby Zhotovitel mohl provádět požadované služby, zejména umožnit zodpovědnému pracovníkovi Zhotovitele přímý i vzdálený přístup k Spravovaným produktům.
- 6.3 Objednatel je povinen před importem úprav Požadavků do systému provést na své straně taková testování předaných Požadavků, aby byly na základě reálných dat a provozu vyloučeny chyby vzniklé tímto importem.
- 6.4 Objednatel je povinen vytvářet a udržovat v Spravovaných produktech platná a aktuální přístupová práva a role.

7. Odpovědnost za škodu a vady

- 7.1 Zhotovitel zodpovídá Objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností podle této smlouvy nebo povinnosti stanovené obecně závazným právním předpisem.
- 7.2 Zhotovitel nezodpovídá za škodu, která Objednateli vznikne v důsledku ztráty nebo poškození dat.
- 7.3 Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodních událostí, které by v příčinné souvislosti s plněním smlouvy mohly vzniknout, se ve smyslu § 386 a contrario obchodního zákoníku limituje u skutečné škody do výše 100 000 Kč a u ušlého zisku do výše 50 000 Kč. Tyto částky představují současně maximální předvídatelnou škodu, která může případně vzniknout porušením povinností Zhotovitele.
- 7.4 Účastníci této smlouvy neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků ze smlouvy způsobených vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli smluvních stran, které jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.

8. Prodlení, sankce

- 8.1 Je-li Objednatel více než deset pracovních dnů po doručení písemné upomínky Zhotovitele v prodlení se zaplacením ceny plnění, je Zhotovitel oprávněn přerušit až do data připsání dlužné částky na účet Zhotovitele práce na předmětu plnění. Termíny plnění Zhotovitele se prodlužují o dobu tohoto prodlení.
- 8.2 Je-li Objednatel více než deset pracovních dnů v prodlení se zaplacením ceny, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat a Objednatel zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,03% za každý i započatý den prodlení, nedohodnou-li se obě smluvní strany jinak.
- 8.3 V případě opoždění plnění Zhotovitele způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost (§374 OZ) platí, že tento není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Zhotovitel je však povinen Objednatele o výskytu takových překážek neprodleně informovat..

9. Platnost a účinnost smlouvy

- 9.1 Doba trvání smlouvy je stanovena na jeden rok od nabytí účinnosti, s tím že pokud žádná ze smluvních stran neprojeví nejméně 60 dnů předem písemně vůli, aby smlouva skončila, doba účinnosti Smlouvy se automaticky prodlužuje o další jeden rok.
- 9.2 Každá smluvní strana má právo ukončit smlouvu s okamžitou platností tehdy, jestliže druhá strana zásadním způsobem porušila smlouvu a neodstranila uvedené porušení do třiceti (30) dnů od obdržení písemného upozornění specifikujícího údajné porušení.
- 9.3 Změnu specifikace servisních služeb uvedených v Příloze č.1 a Příloze č.2 lze uskutečnit dodatkem k této smlouvě na základě dohody obou stran.
- 9.4 Smlouva je platná od data podpisu oběma smluvními stranami a účinná ode dne 1.11.2013.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1 Zjistí-li se, že některá ustanovení této smlouvy jsou neplatná, nebo že tato smlouva má mezery, není tím dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení. Namísto neplatného ustanovení je třeba sjednat takové nové ustanovení, které co možná nejvíce odpovídá smyslu a účelu neplatného (neúčinného) ustanovení.
- 10.2 Pokud míra inflace úředně stanovená ČSU, od data podpisu smlouvy do data zdanitelného plnění překročí 5%, je Zhotovitel oprávněn navýšit cenu plnění v souladu s vyšší úředně stanovené míry inflace za uvedené období. Toto navýšení může zhotovitel provést pouze s písemným souhlasem Objednatele.
- 10.3 Tato smlouva se uzavírá ve třech exemplářích, z nichž dva obdrží Objednatel a jeden Zhotovitel.

11. Přílohy

11.1 Nedílnou součástí této dílčí smlouvy jsou následující přílohy:

- 11.1.1 Příloha č. 1: Specifikace servisních služeb
- 11.1.2 Příloha č. 2: Rozsah a cena služeb servisního programu
- 11.1.3 Příloha č. 3: Zodpovědné osoby a spojení
- 11.1.4 Příloha č. 4: Komunikační pravidla pro registraci Požadavků
- 11.1.5 Příloha č. 5: Ceník služeb
- 11.1.6 Příloha č. 6: Prohlášení o ochraně důvěrných informací

12. Podpisy smluvních stran

12.1 Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po jejím projednání podle jejich pravé a svobodné vůle a nikoli v tísní za jednostranně nevýhodných podmínek.

12.2 Autentičnost této smlouvy potvrzují zástupci smluvních stran svými podpisy:

V Teplicích dne

V Teplicích dne 21.10.2013

.....
Objednatel

.....
Zhotovitel

Příloha č.1: Specifikace servisních služeb

1. Pravidla služby HelpDesk

- 1.1 Telefonické konzultace bude Zodpovědný pracovník Objednatele využívat v Pracovní době.
- 1.2 Pokud bude v průběhu Telefonické konzultace detekován Požadavek, k jehož vyřešení je třeba přistoupit k databázi Produktu SharePoint Objednatele, zaregistruje Zodpovědný pracovník Objednatele tento Požadavek k řešení prostřednictvím pracoviště ServiceDesk. Řešení Požadavku dále podléhá pravidlům provozu ServiceDesk.

2. Pravidla provozu ServiceDesk

- 2.1 Požadavky zasílá Zodpovědný pracovník Objednatele elektronicky pomocí strukturovaného e-mailu dle Přílohy č. 4 – Strukturovaný email pro registraci Požadavků. Pracoviště ServiceDesk přidělí Požadavku registrační číslo a informaci o registraci požadavku zašle elektronicky Zodpovědnému pracovníkovi Objednatele.
- 2.2 Zasláním Požadavku vyslovuje Objednatel souhlas s přístupem pracovníků Zhotovitele k databázi Produktu SharePoint Objednatele za účelem vyřešení Požadavku.
- 2.3 Reakční doba na Požadavek je závislá na typu Požadavku a je specifikovaná v Příloze č. 2 – Rozsah služeb servisního programu.
- 2.4 Zhotovitel je oprávněn vyžádat si upřesnění již zasláného Požadavku, v případě, že specifikace poskytnutá Objednatelem je neúplná a neumožňuje Zhotoviteli řešit příslušný Požadavek.
- 2.5 K Požadavku registrovanému pracovištěm ServiceDesk Zhotovitel vypracuje návrh řešení s cenovou kalkulací a odešle jej Zodpovědnému pracovníkovi Objednatele ke schválení. V případě, že si Požadavek vyžádá větší rozsah analytických prací, vypracuje Zhotovitel cenovou nabídku na provedení analýzy a odešle ji Zodpovědnému pracovníkovi Objednatele ke schválení. Analýza tak bude řešena odděleně od vlastního řešení Požadavku. Na řešení Požadavku bude zaslána po schválení analýzy samostatná cenová nabídka.
- 2.6 Zhotovitel bude pokračovat s řešením Požadavku až poté, co Zodpovědný pracovník Objednatele schválí návrh řešení a cenovou nabídku Požadavku.
- 2.7 V případě, že se Objednatel nevyjádří do 10 (deseti) pracovních dní k navrhovanému řešení Požadavku dle článku 2.5 bude Zhotovitel považovat tento požadavek za uzavřený.
- 2.8 Pracovník Zhotovitele přistupuje k Produktu SharePoint Objednatele Vzdáleným připojením pomocí terminálových služeb, pokud tyto služby jsou u Objednatele k dispozici. V případě, že Vzdálené připojení není k dispozici, pracovník Zhotovitele přistupuje k Produktu SharePoint na pracovišti Objednatele. Termín návštěvy na pracovišti Objednatele pracovník Zhotovitele předem domluví se Zodpovědným pracovníkem Objednatele.
- 2.9 Zhotovitel je oprávněn odmítnout řešit tzv. sdružené Požadavky tj. Požadavky popisující najednou více problémů.
- 2.10 Požadavky pracovník Zhotovitele řeší v pořadí jejich registrace. Po dobu řešení Prioritního požadavku je pozastaveno řešení ostatních Požadavků. Změnu v pořadí řešení Požadavků je oprávněn stanovit Zodpovědný pracovník Objednatele před zahájením prací na řešení Požadavku, kterého se změna týká.
- 2.11 Informaci o realizaci Požadavku spolu se způsobem řešení zašle pracovník Zhotovitele e-mailem na adresu pro potvrzení registrace Požadavků dle Přílohy č. 3 – Zodpovědné osoby a spojení.
- 2.12 Požadavek je považován za vyřešený teprve po potvrzení Zodpovědným pracovníkem Objednatele. Pouze v případě, že se Zodpovědný pracovník Objednatele nevyjádří do 10 (deseti) pracovních dní k zaslánému řešení požadavku bude Zhotovitel považovat tento požadavek automaticky za vyřešený.

3. Pravidla pro správu Objektů dodaných Zhotovitelem

- 3.1 Aktuálně platné verze Objektů bude udržovat Objednatel a současně Zhotovitel na svém pracovišti.
- 3.2 Zhotovitelem nově upravené nebo vytvořené objekty, které byly vytvořeny na základě dílčí objednávky Objednatele, označí Zhotovitel verzí a formou Spravovaného řešení zašle elektronicky Zodpovědnému pracovníkovi Objednatele.
- 3.3 Objednatel je povinen zajistit import Objektů –Spravovaného řešení do Informačního systému.
- 3.4 Objednatel je oprávněn modifikovat Objekty vytvořené Zhotovitelem pouze po předchozím souhlasu Zhotovitele. Takové Objekty změněné Objednatelem zašle Zodpovědný pracovník Objednatele neprodleně elektronicky formou Spravovaného řešení na projektovou adresu uvedenou v Příloze č. 3. Toto Spravované řešení bude Zhotovitelem zahrnuto mezi platná Spravovaná řešení.
- 3.5 Objednatel o úmyslu modifikovat Objekt uvědomí Zhotovitele předem, na projektovou adresu uvedenou v Příloze č. 3, ve snaze zabránit konfliktům při modifikacích Objektů.
- 3.6 Úpravy Spravovaných řešení označených kódem Objednatele jsou plně v kompetenci Objednatele a Požadavky vztahující se k takto označeným Objektům budou řešeny samostatnou objednávkou Objednatele mimo tuto smlouvu.
- 3.7 Objednatel bere na vědomí, že Objekty změněné Objednatelem nebo jím pověřenou osobou třetí strany mohou způsobit nefunkčnost nebo neočekávanou funkčnost systému, chyby v datech nebo nekonzistenci dat. Objednatel bere rovněž na vědomí, že Zhotovitel nenese za takovéto chování systému nebo způsobené škody žádnou zodpovědnost, přesto, že Spravovaná řešení vytvořené Objednatelem zahrnul mezi platná Spravovaná řešení.

Příloha č. 3: Zodpovědné osoby a spojení

Zodpovědné osoby Objednatele:

Jméno	Funkce	Email
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Zodpovědné osoby Zhotovitele:

Jméno	Funkce	Email
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Příloha č. 4: Komunikační pravidla pro registraci Požadavků

Volná příloha, v aktuálním znění bude předána do 10 dnů po podpisu smlouvy.

Příloha č. 5: Ceník služeb od 1.1.2013

Služba	Cena bez DPH
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

Prohlášení o ochraně důvěrných informací

Příloha č. 6 ke smlouvě ESA-2013-Z045

Zhotovitel	
Název	AutoCont CZ a.s.
Sídlo	Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava 2
zastoupení	U Nádraží 3, 415 01 Teplice
IČO	47676795
DIČ	CZ47676795
Banka	Česká spořitelna a.s.
Účet:	5209452/0800
Zapsal	Krajský Soud v Ostravě
Spis.	B / 814
Zastoupený:	Ing. Tomáš Minařík ředitel regionálního obchodního centra v plné moci

- Zhotovitel se zavazuje, že pokud od společnosti **Severočeská vodárenská společnost a.s., IČ 49099469** (dále jen Objednatel) získá důvěrné informace, zajistí jejich ochranu způsobem obvyklým jako při utajování vlastních důvěrných informací. Zhotovitel je zároveň povinen zajistit utajení získaných důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty. Pokud je sdělení důvěrných informací třetím osobám nezbytné pro provedení analýzy, přípravy nabídky nebo jiného plnění závazků Zhotovitele, pak je možné důvěrné informace poskytnout pouze za následujících podmínek:
 - třetí osobu, které budou důvěrné informace sděleny, odsouhlasí Objednatel předem.
 - třetí osoba písemně potvrdí svůj závazek zachování důvěrnosti informací, které jí byly jako důvěrné předány ve stejném rozsahu, v němž je touto povinností vázán Zhotovitel.
- Zhotovitel se zavazuje:
 - v případě ztráty nebo odcizení hardwaru, na kterém jsou uloženy přístupové údaje pro vstup do IS SVS o této skutečnosti neprodleně informovat Objednatele, aby mohlo být provedeno zneplatnění těchto přístupových údajů.
 - v případě personálních změn na straně Zhotovitele o této skutečnosti neprodleně informovat Objednatele, aby mohlo být provedeno zneplatnění stávajících přístupových údajů a vystavení nových.
 - že nebude přistupovat k datům Objednatele, pokud to nevyžaduje plnění jeho smluvních povinností a jeho přístup k datům bude vždy omezen na minimální nutný rozsah. Přístup k datům SVS je Objednatelem detailně monitorován a záznamy o těchto přístupech jsou trvale archivovány.
- Za porušení povinnosti zachovávat důvěrnou povahu materiálů nebude považováno předání následujících informací:
 - kteřé jsou nebo se stávají veřejně přístupnými nebo musí být zpřístupněny na základě obecně závazných právních předpisů, aniž by došlo k porušení této dohody
 - kteřé Zhotovitel obdržel v souladu s právními předpisy od třetí osoby bez jakékoliv povinnosti zachovat jejich důvěrnou povahu; v tomto případě nebude Poskytovatel uváděn jako zdroj této informace
 - kteřé jsou zbaveny důvěrné povahy na základě platného příkazu soudu nebo orgánu veřejné správy, a to za předpokladu, že Zhotovitel:
 - Objednatele vyrozuměl o takovémto příkazu neprodleně po jeho obdržení,

3.3.2. spolupracuje s Objednatelem na tom, aby od soudu nebo od orgánu veřejné správy, který vydal zmíněný příkaz, získal ochranný příkaz, který by omezil vyjevení a užívání důvěrných materiálů výhradně na účely, kterým měl sloužit původní příkaz k odtajnění.

4. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivosti dle této smlouvy i po skončení její platnosti.
5. Zhotovitel bere na vědomí, že porušení povinností stanovených touto dohodou může zakládat trestní odpovědnost dle příslušných právních předpisů.

V Teplicích dne 21.10.2013

[Redacted signature area]

[Redacted text]

[Redacted signature area]

Příloha č. 4: Komunikační pravidla pro registraci Požadavků Smlouvy ESA-2013-Z045

Strukturovaný email pro registraci Požadavků služby ServiceDesk na adresu: im.support@autocont.cz

Telefon pro případnou eskalaci je [REDACTED]

Vzor mailu:

Předmět: SUBMIT

[Abstract]

Souhrnné pojmenování problému

[Severity]

2-Vysoka Pro identifikaci Prioritních požadavků

3-Stredni Pro identifikaci Požadavků

[Description]

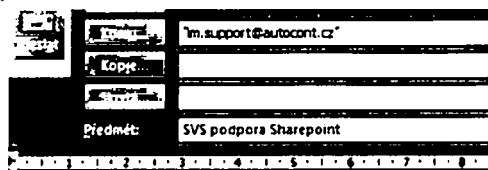
Kontakt:

Telefon:

E-mail:

Popis: Bližší specifikace problému včetně případných příloh.

Příklad:



[Abstract]

Úprava v Prokazatelné seznámení

[Severity]

3-Stredni

[Description]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Popis: nemožnost otevřít PDF soubor na žác dokumenty obecně)