

**Smlouva o servisní podpoře
č. CTU_2016/022**

1. Smluvní strany

AQUASOFT spol. s r.o. (dále jen „Poskytovatel“)

Se sídlem: Rubeška 215/1
190 00 Praha 9
IČO: 649 46 274
DIČ: CZ 64946274
Bankovní spojení Komerční banka, a. s., Praha 1
Číslo účtu:
Zastoupena: Petrem Francem MBA, MSc – jednatelem

a

Česká republika – Český telekomunikační úřad (dále jen „Objednatel“)

Se sídlem: Sokolovská 58/219, Praha 9 - Vysočany
Adresa pro doručování: Poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025
IČO: 701 06 975
DIČ: CZ70106975 (osoba identifikovaná k dani)
Bankovní spojení Česká národní banka, pobočka Praha
Číslo účtu:
Jejímž jménem jedná: Ing. Mgr. Jaromír Novák, předseda Rady ČTÚ

uzavírají tuto smlouvu o servisní podpoře Informačního systému Modulární Správní Systém (dále jen „smlouva“).

Smluvní strany se dohodly, že veškeré závazkové vztahy z této smlouvy plynoucí se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), popřípadě zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“), ve znění pozdějších předpisů.

2. Vymezení pojmů

Základní pojmy jsou stanoveny pouze pro účely této smlouvy:

2.1. Podporované systémy:

2.1.1 „Informační systém Modulární Správní Systém“ (dále pouze „MOSS“)
v podobě klasické třívrstvé architektury:

- Databázová vrstva: databáze Oracle
- Aplikační vrstva: Aplikační programové vybavení (APV)
- Klientská vrstva: klient instalovaný na jednotlivých pracovních stanicích

- Rozhraní na externí aplikace dle bodu 2.1.3
- Reporty: tiskové sestavy pro potřeby uživatelů v prostředí MS SQL Reporting Services.

2.1.2 APV a klientská vrstva obsahují:

- Modul Evidence podnikatelů v elektronických komunikacích (EPEK)
- Modul Evidence podnikatelů v poštovních službách (EPPS)
- Modul Správa čísel (SC)
- Modul Evidence plateb (P1)
- Obecné principy vedení Správního řízení (SR)
- Modul Účastnické spory (S1)
- Modul Druhý stupeň (S2)
- Modul Správní trestání (ST)
- Modul Vymáhání pohledávek (VP)
- Modul Elektronické vypravení spisu (EVS)
- Modul Univerzální služba (US)
- Modul Spory operátorů (SO)
- Modul Námitky v poštovních službách (NPS)
- Modul Podněty, stížnosti a dotazy (PSD)
- Modul Odborná způsobilost (OZ)
- Modul Bezdrátové místní informační systémy (BMIS)
- Modul Evidence subjektů (ES).

2.1.3 Rozhraní MOSS na externí aplikace:

- Rozhraní na spisovou službu GINIS
- Rozhraní na Společný katalog subjektů (SKS)
- Rozhraní na Elektronický sběr dat (ESD)
- Rozhraní na Automatizovaný systém monitorování kmitočtového spektra (ASMKS)
- Rozhraní na Informační systém základních registrů (ISZR)
- Rozhraní na Informační systém insolvenčního rejstříku (ISIR)
- Rozhraní na Lokální jednotný identitní prostor (LJIP)
- Rozhraní na Informační systém evidence obyvatel (ISEO)
- Export dat EPEK, EPPS, SC a BMIS pro společnost web ČTÚ.

2.1.4 „Intranet ČTÚ v prostředí Microsoft SharePoint“ (dále jen Intranet) zahrnující:

- Doplněk pro automatické přidělování evidenčních čísel smluv
- Doplněk pro rezervaci místností
- Doplněk pro hledání v telefonním seznamu
- Synchronizace Active Directory do skupin Sharepointu.

2.1.5 „Business Intelligence a datový sklad“ (dále jen BI/DWH) obsahující:

- Report výkonnosti a odměn referentů.

2.2. Pojmy servisní podpory:

- 2.2.1 „Garant modulu“ – jmenovaný zaměstnanec Objednatele, odpovídající za stanovení pracovního postupu správné obsluhy příslušné části podporovaných systémů nebo modulu
- 2.2.2 „Garant smlouvy“ – jmenovaný zaměstnanec Objednatele, odpovídající za plnění smlouvy.
- 2.2.3 „Hotline“ – jednotné místo pro evidenci všech vad a požadavků Objednatele, které slouží k evidenci a řízení workflow požadavků; jeho dostupnost je zajištěna prostřednictvím portálu zákaznické podpory a v případě vad přímo ze systému MOSS.
- 2.2.4 „Konzultace“ – vysvětlení konkrétních postupů, zodpovězení konkrétních dotazů zpravidla v rámci individuální návštěvy v sídle Objednatele na jeho vyžádání. Může být organizováno pro více uživatelů Objednatele. Každá konzultace je doložena prezenční listinou dokládající účastníky, konzultovanou problematiku a rozsah (spotřebu času). Prezenční listina je přílohou Výkazu práce.
- 2.2.5 „Odstranění vady“ – obnovení plného užívání a oprava chybných dat v Systému. Za odstranění vady se považují i prokázaná zjištění vady aplikací/řešení, které Poskytovatel nedodává nebo prokázaná nutnost nasazení aktualizované verze aplikací/systémů, které Poskytovatel nedodává, pokud k tomuto nedošlo v důsledku odstraňování jiných vad, nebo nasazení nové verze APV a pokud toto nemohl Poskytovatel předvídat.
- 2.2.6 „Portál zákaznické podpory“ – webové rozhraní prostřednictvím kterého jsou nahlašovány požadavky a zároveň může být kontrolován stav jejich řešení.
- 2.2.7 „Pracovní hodina“ – jedna hodina v pracovní dny a v pracovní době od 8.00 do 17.00 hod.
- 2.2.8 „Sídlo Objednatele“ – sídlo ČTÚ v Praze, včetně všech pracovišť oblastních odborů.
- 2.2.9 „Školení“ – seznámení s funkcionalitou a obsluhou nového systému nebo jeho nové části. Zpravidla je organizováno pro více uživatelů Objednatele současně v prostředí vhodném pro realizaci školení. Každé školení je doloženo prezenční listinou dokládající účastníky, školenou problematiku a rozsah (spotřebu času). Prezenční listina je přílohou Výkazu práce.
- 2.2.10 „Úroveň podpory L1“ – zajišťuje příjem a evidenci požadavků Garantů Objednatele odpovědným zaměstnancem Poskytovatele, zpětné potvrzení jejich přijetí, kategorizace a řízení procesu do vypořádání požadavku. Zajišťuje hot-line a řeší běžné provozní problémy, které nevyžadují analytické nebo programátorské zásahy. Nositelem této úrovně je zaměstnanec Poskytovatele. Předmětem podpory L1 není metodická podpora uživatelů.
- 2.2.11 „Úroveň podpory L2“ – řeší požadavky na podporu, které přesahují schopnosti zákaznické podpory L1, zejména provádí rozbor požadavku, hledá příčinu vady a podává profesionální vysvětlení/doporučení postupu. Je-li k vyřešení požadavku potřebná úprava produktu, zadává ji na úroveň podpory L3. U požadavků na změnu provádí analytickou přípravu a odhad pracnosti. Nositelem této úrovně jsou zaměstnanci Poskytovatele, kteří disponují znalostí produktu, algoritmů řešení, procesů a toků dat, včetně schopnosti analýzy požadavků.
- 2.2.12 „Úroveň podpory L3“ – Provádí požadované úpravy Systémů podle zadání (realizuje změny v produktu). Zajišťuje zpracování těchto změn do příslušné verze produktu a ověření správnosti zpracování (otestování). Nositelem řešení této úrovně je zaměstnanec Poskytovatele.
- 2.2.13 „Vada“ – stav, který znemožňuje používání dodaného Systému nebo jeho části k účelu, pro který byl vytvořen nebo stav, který umožňuje pouze omezené

používání řešení nebo jeho části k účelu, pro který byl vytvořen. Tento stav není považován za plnohodnotný provoz. Vady jsou kategorizovány dle stupně závažnosti na vady kategorie A, B, C.

- 2.2.14 „Výkaz práce“ – výkaz dokládající skutečnou spotřebu kapacit odvedené práce.
- 2.2.15 „Změnový list“ – dokument obsahující náležitosti pro věcné schválení, objednávku, realizaci a akceptaci požadavku na provozní úpravu podporovaných systémů.

3. Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje na svůj náklad a na svoje nebezpečí za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní podporu v tomto rozsahu a v rozsahu Přílohy č. 1 Smlouvy:

- 3.1. Zajištění provozu a údržby dle čísla služby KL 1:
- podporovaných systémů; sledování parametrů provozu produkčního prostředí využitím dohledových nástrojů a včasné informování o případných incidentech; monitoring systémových a aplikačních logů; monitoring a údržba databáze a její optimalizace v součinnosti s Objednatelem;
 - operačního systému na aplikačním serveru včetně provádění aktualizací APV a dalších servisních úkonů, které jsou nezbytné pro bezproblémový provoz podporovaných systémů.
- 3.2. Odstranění záručních a pozáručních vad podporovaných systémů s garancí dohodnutých SLA parametrů dle čísla služby KL 1. SLA parametry se nevztahují na vady programového vybavení třetích stran, které není součástí dodávky Poskytovatele.
- 3.3. Zajištění provozu Helpdesk a Hotline (správa a konfigurace jednotného místa pro evidenci všech vad a požadavků Objednatele) dle čísla služby KL 2 a KL 3.
- 3.4. Uživatelská podpora Systémů dle čísla služby KL 4.
- 3.5. Provádění provozních úprav podporovaných systémů v rámci ceny dohodnuté touto smlouvou dle čísla služby KL 5 v celkovém rozsahu 190 člověkodnů. Vyčerpáním této kapacity budou provozní úpravy hrazeny zvlášť nad rámec této smlouvy.
- 3.6. Konzultace a školení zaměstnanců Objednatele dle čísla služby KL 6.
- 3.7. Součinnost při migraci dat v rámci ceny dohodnuté touto smlouvou.

Objednatel se zavazuje za řádně poskytnuté služby uhradit cenu sjednanou dle čl. 10 smlouvy.

4. Místo plnění

- 4.1. Místem plnění pro plnění dle čl. 3.1 až 3.7 smlouvy je sídlo Objednatele, pokud není pro konkrétní případ dohodnuto jinak.
- 4.2. Veškeré služby podpory dle této smlouvy budou komunikovány a poskytovány v českém jazyce. Výjimku mohou tvořit originální aplikace (nebo jejich části), které jsou pro servisní služby využívány a jejichž lokalizace není možná.

5. Způsob plnění dle čl. 3.1, 3.2 a 3.3 smlouvy

- 5.1. Popis poskytovaných služeb dle čl. 3.1, 3.2 a 3.3 smlouvy je uveden v Příloze č. 1 smlouvy.
- 5.2. Hlášení vad zjištěných při provozu Systémů je Objednatel povinen provádět:

- a) pomocí portálu zákaznické podpory, který je umístěn na webové adrese
Přístup na portál zákaznické podpory bude nastaven všem osobám podle požadavků Objednatele;
Pozn.: pro uživatele MOSS je možné oznamování vad přímo z aplikace MOSS;
- b) v případě, že nebude možné z technických důvodů nahlásit vady přes portál zákaznické podpory, je jako další komunikační kanál stanovena e-mailová adresa:
- c) v případech nedostupnosti komunikačních kanálů uvedených v předchozích dvou odrážkách, je Hlášení vady prováděno telefonním čísle:
- 5.3. SLA lhůty počínají plynout od okamžiku ohlášení vady prostřednictvím portálu zákaznické podpory; v případě nedostupnosti portálu zákaznické podpory pak od okamžiku ohlášení vady prostřednictvím stanovené e-mailové adresy. V takovém případě Objednatel neodpovídá za následné zanesení ohlášené vady do portálu zákaznické podpory.
- 5.4. Do SLA lhůty na odstranění vady se nezapočítává čas potřebný na zajištění součinnosti Objednatele, případně třetích stran, ani čas na odstranění chyb v datech primárních zdrojů.
- 5.5. V případě, že je vada ohlášena mimo pracovní dobu, uvedené lhůty na zahájení prací na odstranění vady začnou běžet od 8:00 hodin následujícího pracovního dne.
- 5.6. Zajištění provozu podporovaných systémů se nevztahuje na vady způsobené:
- a) konfigurací zařízení Objednatele, která je v rozporu s požadavky uvedenými v dokumentaci k dlu platné k aktuální verzi Systémů na provozním prostředí Objednatele,
 - b) zavírováním nezaviněným Poskytovatelem,
 - c) užíváním díla v rozporu s pokyny uvedenými v dokumentaci k dlu platné k aktuální verzi Systémů na provozním prostředí Objednatele a/nebo v souvislosti s ustanoveními této smlouvy,
 - d) užitím programových komponent, které nejsou v odpovědnosti Poskytovatele, přímým zásahem do zdrojových souborů díla nebo dat mimo příslušné dílo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele,
 - e) komponentami podporovaných systémů, které nejsou v odpovědnosti Poskytovatele,
 - f) chybou dat primárních zdrojů, pokud se nejedná o chyby, které jsou předmětem vstupní kontroly dat.
- 5.7. Poskytovatel garantuje Objednateli poskytnutí potřebné součinnosti při odstraňování vad způsobených okolnostmi uvedenými v čl. 5.6 smlouvy, a to na základě zvláštní objednávky.
- 5.8. V případě vady identifikuje kategorii závažnosti (A, B, C) zásadně Garant modulu dle svého odhadu. Poskytovatel buď tuto kategorii potvrdí, nebo provede překvalifikaci tak, aby kategorie odpovídala zařazení dle Přílohy č. 1 smlouvy. V případě nesouhlasu uživatele s překvalifikací rozhodne za Objednatele Garant smlouvy.
- 5.9. V případě, kdy nebude možno opakovatelným postupem nebo doloženou dokumentací docílit navození vady, může Poskytovatel tuto vadu odložit a vrátit Garantovi modulu a k jejímu řešení se vrátit znovu až v okamžiku, kdy se bude možno vadu spolehlivě navodit. Toto se netýká vad kategorie „A“.
- 5.10. Garant modulu je povinen nejpozději do 5 pracovních dnů od převedení vady do stavu „Vyřešeno“ (15 pracovních dnů v případě „Čeká na reakci“) sdělit své stanovisko souhlasu či nesouhlasu s řešením Poskytovateli prostřednictvím portálu zákaznické podpory nebo v případě jeho nedostupnosti emailovou zprávou.

V případě, že Garant toto stanovisko v dané lhůtě nesdělí, bude požadavek uzavřen a automaticky považován za vyřešený.

6. Způsob plnění dle čl. 3.4 smlouvy

- 6.1. Popis poskytovaných služeb dle čl. 3.4 smlouvy je uveden v Příloze č. 1 smlouvy.
- 6.2. Objednatel je na vyžádání Poskytovatele povinen poskytnout součinnost odpovídajících Garantů modulu.

7. Způsob plnění dle čl. 3.5 smlouvy

- 7.1. Popis poskytovaných služeb dle čl. 3.5 smlouvy je uveden v Příloze č. 1 smlouvy.
- 7.2. Požadavky na provozní úpravy podporovaných systémů (včetně požadavků na úpravy vyvolané změnami legislativy) zadává Objednatel výhradně prostřednictvím portálu zákaznické podpory.
- 7.3. O realizaci požadavků na provozní úpravy rozhoduje Objednatel v souladu s vnitřními předpisy ČTÚ. Požadavky na změnu budou v případě souhlasu Objednatele následně realizovány po objednání požadavku na změnu. Změnový list bude obsahovat tyto povinné atributy:
 - Číslo ZL
 - Datum nahlášení
 - Garant požadavku
 - Název změny
 - Stručný popis změny
 - Důvod/přínosy úpravy
 - Důsledky nerealizování úpravy
 - Detailní popis změny a očekávaný výstup
 - Pracnost realizace změny v člověkodnech
 - Datum schválení k realizaci
 - Datum a verze nasazení na provozní prostředí
 - Jméno a podpis předávajícího – za Poskytovatele
 - Jméno a podpis přejímajícího – za Objednatele
- 7.4. Akceptace realizovaných požadavků na provozní úpravy bude potvrzena podpisem Garanta smlouvy Objednatele i Poskytovatele na Předávacím protokolu.
- 7.5. Po dobu účinnosti smlouvy garantuje Poskytovatel Objednateli možnost využití kapacit Poskytovatele pro provozní úpravy včetně analytických a implementačních prací podporovaných systémů v objemu nejméně 190 člověkodnů (člověkodnem je myšleno poskytnutí služeb jednou osobou v rozsahu 8 hodin).

8. Způsob plnění dle čl. 3.6 smlouvy

- 8.1. Popis poskytovaných služeb dle čl. 3.6 smlouvy je uveden v Příloze č. 1 smlouvy.
- 8.2. Požadavky na konzultace a školení uplatňovány výhradně písemnou formou, a to na základě schválení Objednatele v souladu s vnitřními předpisy ČTÚ.
- 8.3. Poskytovatel před každou konzultací nebo školením zhotoví Prezenční listinu, která bude obsahovat:
 - datum konání;
 - předpokládaný časový rozsah a začátek;
 - místo;

- specifikaci oblastí konzultace/ školení Objednatele;
- seznam účastníků;
- seznam školících materiálů (pokud budou součástí), které budou dodány Poskytovatelem;
- Podpis účastníků a podpis školitele/konzultanta.

Poskytnutí konzultace nebo školení bude potvrzeno podpisem účastníků na Prezenční listině.

9. Součinnost smluvních stran

- 9.1. Smluvní strany jsou povinny se navzájem informovat o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy včetně změn kontaktních osob.
- 9.2. Objednatel je v rámci zajištění provozu podporovaných systémů povinen zajistit:
- funkčnost technického vybavení pro provoz podporovaných systémů;
 - identické technické parametry a provozní podmínky testovacího a provozního prostředí podporovaných systémů;
 - provoz operačního systému pro databázovou a klientskou vrstvu řešení podporovaných systémů;
 - zálohovací procedury, umožňující v případě potřeby obnovit ze záložních médií plnohodnotný provoz řešení podporovaných systémů;
 - vzdálený přístup dohledovým nástrojům a oprávněným zaměstnancům Poskytovatele do provozního a testovacího prostředí podporovaných systémů, nezbytný pro poskytování služeb podle této Smlouvy.
 - Nezbytnou součinnost s dodavateli/provozovateli systémů spolupracujícími nebo předávajícími data s podporovanými systémy.
- 9.3. V případech, kdy Poskytovatel pro plnění dle této smlouvy bude potřebovat ověřit funkčnost řešení na provozních datech Objednatele, Objednatel pro potřeby testování souhlasí s přenosem provozních dat na testovací prostředí Systémů po vzájemné dohodě, která bude podléhat schválení Garanta smlouvy Objednatele.
- 9.4. Objednatel souhlasí, aby hovory v rámci služby Hotline byly za účelem zkvalitnění služeb zachyceny na záznamové medium. O této skutečnosti je povinen volajícího zaměstnance zástupce Zhotovitele včas poučit.

10. Cena

- 10.1. Cena služby podle čl. 3.1 a 3.2 smlouvy bude uhrazena paušálně ve výši 50 000 Kč bez DPH za jeden měsíc.
- 10.2. Cena služby podle čl. 3.3 a 3.4 smlouvy bude hrazena paušálně ve výši 240 000 Kč bez DPH za jeden měsíc
- 10.3. Cena služby podle čl. 3.5 smlouvy bude hrazena vždy na základě dílčích objednávek po akceptaci provozních úprav podporovaných systémů v souladu s čl. 10.5 smlouvy.
- 10.4. Cena plnění podle čl. 3.6 a 3.7 smlouvy bude uhrazena jednorázově na základě objednávky v souladu s čl. 10.5 smlouvy.
- 10.5. Hodinová sazba za práce činí:

| | |
|---------------------------------|------------------|
| Cena konzultantských prací/hod. | 1 315 Kč bez DPH |
| Cena analytických prací/hod. | 1 315 Kč bez DPH |
| Cena implementačních prací/hod. | 1 315 Kč bez DPH |

| | |
|---------------------------|------------------|
| Cena školicích prací/hod. | 1 315 Kč bez DPH |
|---------------------------|------------------|

- 10.6. Uvedené ceny zahrnují veškeré náklady Poskytovatele související s plněním této smlouvy.
- 10.7. Výše daně z přidané hodnoty je kalkulována vždy v aktuálně platné zákonné výši.
- 10.8. Objednatel se zavazuje za podmínek touto smlouvou stanovených zaplatit za řádně poskytnuté služby dohodnutou cenu.
- 10.9. Ceny uvedené v této smlouvě jsou maximálně možné a nepřekročitelné.

11. Platební podmínky

- 11.1. Cena za poskytování služeb podpory bude uhrazena na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „faktura“) vystavených Poskytovatelem k poslednímu dni každého měsíce, ve kterém byly služby podpory poskytnuty. Faktura musí být Objednateli doručena do patnácti pracovních dnů ode dne jejího vystavení.
- 11.2. Každá faktura musí obsahovat číslo této smlouvy a údaje podle ustanovení § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 občanského zákoníku. V případě, že faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti podle předchozích dvou odstavců nebo bude faktura v rozporu s přílohami, je Objednatel oprávněn ji se zdůvodněním vrátit Poskytovateli k doplnění. V takovém případě začne Objednateli běžet nová lhůta splatnosti faktury doručením opravené faktury Objednateli.
- 11.3. Splatnost faktur je 30 dnů ode dne doručení faktury Poskytovatelem Objednateli.

12. Záruka za jakost

- 12.1. V případě, že dílčím plněním této smlouvy vznikne autorské dílo, bude se na něj vztahovat záruka za jakost dodaného díla co do vadnosti nosičů, vadnosti manuálů a funkčních vad dodaného díla prokazatelně způsobujících chybné výsledky zpracování, abnormální ukončení programu, které vyvolají během záruční doby neprovoznost celého systému objednatel nebo jeho částí. V případě výsledků algoritmů se záruční vadou rozumí ty případy, kdy výsledek je v rozporu se závěry popsány v analytickém popisu díla, tj. systémové analýze. Záruka se nevztahuje zejména na vady způsobené:
 - konfigurací zařízení objednatel, která je v rozporu s požadavky uvedenými v bezvadné dokumentaci k dílu předané objednateli na základě této smlouvy,
 - zavirováním nezaviněným zhotovitelem,
 - pochybením obsluhy a užíváním díla v rozporu s pokyny uvedenými v bezvadné dokumentaci k dílu předané objednateli na základě této smlouvy a/nebo v souvislosti s ustanoveními této smlouvy,
 - užitím vlastních programových komponent objednatel, přímým zásahem do zdrojových souborů díla nebo dat mimo příslušné dílo bez předchozího písemného souhlasu zhotovitele,
 - havárií databázového nebo operačního systému libovolného ze serverů, na kterém bude MOSS provozován,
 - záruka se dále nevztahuje na spotřební materiál, na vady způsobené běžným opotřebením, nesprávnou obsluhou a vady způsobené vyšší mocí nebo třetími osobami odlišnými od zhotovitele.
- 12.2. Poskytovatel poskytuje na řešení každého provozního problému, jakož i každého zpracovaného nového funkčního požadavku záruku za jakost v délce

3 měsíců od odstranění provozního problému nebo zapracování nového funkčního požadavku.

- 12.3. Vady řešení provozního problému nebo zapracovaného funkčního požadavku, které vzniknou v záruční době, je Poskytovatel povinen odstranit bezplatně v místě vzniku vady na své náklady.

13. Důvěrnost informací

- 13.1. Objednatel se zavazuje k mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, které tvoří obchodní tajemství Zhotovitele dle § 504 občanského zákoníku a byly za takové Zhotovitelem prokazatelně označeny. Obchodním tajemstvím však nejsou a nemohou být informace obsažené v této smlouvě.
- 13.2. Poskytovatel zachová mlčenlivost o osobních údajích osob činných v rámci Objednatele, o technickém vybavení Objednatele, jakož i o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním této smlouvy dozvěděl.
- 13.3. Poskytovatel je však povinen poskytnout na žádost Objednatele informace o skutečnostech nezbytných pro další činnosti prováděné pro Objednatele třetími osobami, pokud tyto činnosti budou souviset s výsledky činnosti Poskytovatele.
- 13.4. Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
- 13.5. Smluvní strany jsou povinny zajistit mlčenlivost o předmětných informacích způsobem obvyklým jako při utajování vlastních důvěrných informací.
- 13.6. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti je strana, která povinnost porušila, povinna o této skutečnosti neprodleně informovat druhou stranu.
- 13.7. V případě porušení této povinnosti mlčenlivosti je druhá smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši až 50 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.
- 13.8. Za porušení této povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informací sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
- 13.9. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti nebo platnosti této smlouvy.

14. Odstoupení od smlouvy

- 14.1. Od této smlouvy lze odstoupit za podmínek stanovených zákonem nebo touto smlouvou. Za podstatné porušení smluvních povinností Poskytovatelem se považuje zejména prodlení Poskytovatele s plněním kteréhokoliv jeho závazku podle této smlouvy delší než 60 dnů. Za podstatné porušení smluvních povinností Objednatelem se považuje zejména prodlení Objednatele v úhradě faktur vystavených Poskytovatelem podle této smlouvy delší než 60 dnů.
- 14.2. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

15. Licenční ujednání

- 15.1. V případě, že dlířím plněním této smlouvy vznikne autorské dílo, poskytne Poskytovatel Objednateli veškeré potřebné licence pro řádné užívání tohoto díla, a to ve stejném rozsahu, v jakém byla poskytnuta práva užití díla podle čl. VII smlouvy č. AQ 30/06, uzavřené mezi smluvními stranami dne 31. července 2006. Pro odstranění pochybností smluvní strany prohlašují, že tyto licence nezahrnují právo

Objednatele zajištění servisní podpory, resp. případné rozšíření podporovaných systémů, prostřednictvím třetích osob, není-li touto smlouvou stanoveno jinak.

- 15.2. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup ke zdrojovým kódům, zdrojovým souborům a případné programové dokumentaci k podporovaným systémům za účelem realizace práv objednatel dle autorského zákona a účelu smlouvy v dále uvedených případech. Přístup ke zdrojovým kódům, zdrojovým souborům a případné programové dokumentaci umožní Poskytovatel formou předání zapečetěné obálky s nosičem elektronických dat, na které budou uloženy potřebné údaje. Všechny následné změny zdrojového kódu, zdrojových souborů a případné programové dokumentace je Poskytovatel povinen stejnou formou předat Objednateli nejpozději do 14 dnů po změně verze podporovaných systémů. Za změnu verze se považuje změna čísla verze za první tečkou.
- 15.3. Objednatel je oprávněn použít zdrojové kódy, zdrojové soubory a případnou programovou dokumentaci v případě, kdy nastane vada kategorie A, které byla ohlášena na portále zákaznické podpory, a která nebyla Poskytovatelem odstraněna do 10 dnů od ohlášení anebo v případě rozhodnutí o prohlášení konkursu Poskytovatele. V popsanych případech je Objednatel oprávněn i bez souhlasu Poskytovatele spravovat a rozvíjet podporované systémy, a to i prostřednictvím třetí osoby. Poskytovatel poskytuje Objednateli licenci v tomto rozsahu k užívání a rozvoji podporovaných systémů za podmínek v tomto článku obsažených. Za uvedené využití autorských práv nenáleží Poskytovateli žádná odměna ani nárok na jakékoliv finanční protiplnění za užití jeho autorského díla.
- 15.4. Poskytovatel se zavazuje s Objednatelem jednat o možnosti poskytnutí práva užít podporované systémy v takovém rozsahu, který by Objednateli umožnil v plném rozsahu zajišťovat servisní podporu, resp. případné rozšíření podporovaných systémů, prostřednictvím třetích osob, pokud bude k takovému jednání Objednatelem vyzván a na základě takového jednání učinit Objednateli příslušnou nabídku.

16. Sankční ujednání

- 16.1. V případě prodlení Objednatele s placením faktur je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši stanovené právním předpisem.
- 16.2. Právo na vymáhání úroků z prodlení nemusí být uplatněno. Neuplatnění práva na vymáhání smluvní pokuty od druhé strany nebude považováno za vzdání se tohoto práva vůbec.
- 16.3. Objednatel má právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu v souvislosti s nedodržením lhůt plnění, a to:
- a) ve výši 5 000 Kč bez DPH za každý započatý jeden den nad lhůtu pro vyřešení v případě vad kategorie A v každém jednotlivém případě,
 - b) ve výši 2 000 Kč bez DPH za každé započaté 3 dny nad lhůtu pro vyřešení v případě vad kategorie B v každém jednotlivém případě,
 - c) ve výši 500 Kč bez DPH za každých započatých 5 dnů nad lhůtu pro vyřešení v případě vad kategorie C v každém jednotlivém případě.
- 16.4. Poskytovatel má právo účtovat Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč za úmyslné porušení pečeti obálky a použití zdrojových kódů, zdrojových souborů a případné programové dokumentaci k systémům v jiném případě než je definováno v bodě 15.3 smlouvy nebo čl. VII smlouvy č. AQ 30/06, uzavřené mezi smluvními stranami dne 31. července 2006.

- 16.5. Právo na vymáhání smluvní pokuty nemusí být uplatněno. Neuplatnění práva na vymáhání smluvní pokuty od druhé strany nebude považováno za vzdání se tohoto práva vůbec.

17. Zvláštní ujednání

- 17.1. Poskytovatel se zavazuje proškolit osoby, které provádějí činnosti dle této smlouvy jménem Poskytovatele. Obsahem proškolení musí mít zejména způsob plnění dle této smlouvy, seznámení se zásadami důvěrnosti informací dle čl. 13 smlouvy a příslušné interní závazné pokyny Objednatele.
- 17.2. Poskytovatel se zavazuje řídit se při plnění povinností dle této smlouvy příslušnými interními závaznými pokyny Objednatele. Seznam vybraných závazných pokynů sdělí Objednatel Poskytovateli na vyžádání.
- 17.3. Každý bezpečnostní incident nebo podezření na něj sdělí Poskytovatel bezodkladně e-mailem nebo prostřednictvím datové zprávy bezpečnostnímu manažerovi Objednatele.
- 17.4. Objednatel si vyhrazuje právo provést audit MOSS, Intranetu, BI/DWH a poskytovaných služeb externím subjektem.
- 17.5. Poskytovatel je oprávněn uvádět jako referenci plnění podle této smlouvy vůči třetím osobám avšak bez uvedení spojení na zaměstnance Objednatele. Objednatel není povinen na základě práva Poskytovatele dle předchozí věty předávat třetím osobám jakékoli informace vztahující se k této smlouvě a k Poskytovateli.
- 17.6. Poskytovatel je oprávněn zmiňovat svou činnost podle této smlouvy nebo výsledky své činnosti podle této smlouvy ve vztahu k třetím osobám jen pokud předem upozorní Objednatele. Objednatel je oprávněn ve zdůvodněných případech takovou činnost Poskytovatele zakázat.
- 17.7. Využitím oprávnění podle čl. 17.5 a 17.6 smlouvy nesmí Poskytovatel poškodit dobré jméno Objednatele. V případě, že Poskytovatel se dopustí jednání porušujícího podmínky pro uvádění reference nebo zmiňování své činnosti podle této smlouvy a toto porušení neodstraní ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení písemného upozornění Objednatele na toto porušení, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši až 50 000 Kč a odstranění závadného stavu.
- 17.8. Smluvní strany bezvýhradně souhlasí se zveřejněním této smlouvy, případných dodatků uzavřených k této smlouvě, jakož i se zveřejněním dalších aspektů tohoto smluvního vztahu v souladu s příslušnými právními předpisy. Prodávající je si vědom povinností vyplývajících z ustanovení § 147a odst. 4 a 5 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

18. Závěrečná ustanovení

- 18.1. V případě potřeby Objednatele spočívající ve vytvoření nového modulu nebo nového díla podléhajícího autorskoprávní ochraně anebo v přepracování řešení do nového technologického prostředí se obě smluvní strany zavazují vyvinout maximální možné úsilí k nalezení dohody o řešení této situace, a to v souladu s právní úpravou zadávání veřejných zakázek.
- 18.2. Poskytovatel není oprávněn postoupit práva, povinnosti, závazky a pohledávky z této smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 18.3. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

18.4. Není-li v této smlouvě stanoveno jinak, tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Adresy, jména zaměstnanců smluvních stran, telefonní a faxová čísla lze měnit i jednostranným písemným oznámením; smluvní strany se zavazují neprodleně oznamovat změny uvedených údajů druhé smluvní straně a v případě porušení této povinnosti se zavazují uhradit veškeré škody a náklady, které druhé smluvní straně z porušení této povinnosti vznikly.

18.5. Tato smlouva je sepsána ve třech vyhotoveních, z nichž jedno obdrží Poskytovatel a dvě Objednatel.

18.6. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 4 roky ode dne podpisu smlouvy.

V Praze dne *17.3.2016*

V Praze dne 17.3.2016

za Objednatele

Ing. Mgr. Jaromír Novák
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu

za Poskytovatele

Petr Franc, MBA, MSc
jednatel

MSR s.r.o.
Ruhářská 15/1
190 00 Praha 9
IČ: 09-0274
DIČ: C254949274

Příloha 1

PROVOZ PODPOROVANÝCH SYSTÉMŮ A OPRAVY VAD DLE SLA PARAMETRŮ

| 1. Hlavička | |
|-----------------------|--|
| Název služby: | Provoz Podporovaných systémů a opravy vad dle SLA parametrů. |
| Číslo služby: | KL 1 |
| Cíl služby: | Zajištění a sledování bezproblémového běhu Podporovaných systémů v souladu se schváleným zadáním. |
| Poskytovatel služby: | Poskytovatel |
| Příjemce služby: | Objednatel |
| 2. Specifikace služby | |
| Popis služby: | <p>Sledování běhu Podporovaných systémů a odstraňování překážek, které zabraňují jejich užívání v souladu s odsouhlaseným zadáním. Analýza a řešení vad hlášených pomocí portálu zákaznické podpory. Lhůty pro odstraňování vad Podporovaných systémů se řídí dle kategorie jejich závažnosti a stanovených SLA parametrů:</p> <p>Vada kategorie A</p> <ul style="list-style-type: none">• Definice – Systém jako celek je mimo provoz nebo je převážná část jeho funkcí anebo celý modul nedostupný. Jde o vadu, která způsobuje tak závažné problémy, že Objednatel nemůže systém používat v základních funkcích nebo nijak ovládat. Další užívání systému nebo celého modulu musí být pozastaveno, dokud vada nebude odstraněna. Vady této úrovně by způsobily velkou ztrátu nebo úplné znemožnění samotné podstaty účelu užití systému, nebo by způsobily stav, kdy by bylo další užití aplikace nebezpečné nebo by způsobilo úplné zastavení systému.• Název kategorie na portálu zákaznické podpory – Bránci v provozu.• Lhůta na zahájení řešení – 1 hodiny v pracovní době (Po-Pá, 8:00-17:00) pro MOSS, 1 den v pracovní době pro ostatní systémy.• Lhůta na odstranění – 3 dny v pracovní době. <p>Vada kategorie B</p> <ul style="list-style-type: none">• Definice – Důležitá funkce systému je nedostupná a nelze ji vyvolat jiným způsobem nebo ji nelze jednoduchým způsobem nahradit organizačním opatřením. Jedná se o závažnou vadu, kdy funkčnost dodaného řešení je degradována tak, že tento stav |

| | |
|-------------------------------------|---|
| | <p>omezuje běžný provoz Objednatele. Vada této úrovně by způsobila nemožnost použít podstatné funkce či data systému bez jejich rozumné náhrady. Užití ostatních částí systému ale může pokračovat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Název kategorie na portálu zákaznické podpory – Nebránící v provozu. • Lhůta na zahájení řešení – 1 den v pracovní době. • Lhůta na odstranění – 5 dní v pracovní době. <p>Vada kategorie C</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definice – Funkční vada drobnějšího charakteru, výpadky funkcí, které lze zajistit jiným způsobem či řešit organizačním opatřením. Jedná se o vadu neohrožující další provoz a užití systému, která nemá vliv na ostatní části systému, ani nedochází ke ztrátě žádných závažných dat. • Název kategorie na portálu zákaznické podpory – Ostatní funkční vady. • Lhůta na zahájení řešení – 3 dny v pracovní době. • Lhůta na odstranění – 30 dnů v pracovní době. |
| <p>Součástí služby je:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Udržování aplikačního programového vybavení nutného pro běh Podporovaných systémů. • Proaktivní sledování běhu MOSS pomocí dohledových nástrojů. • Vyhodnocování a zpracování logů o běhu MOSS. • Údržba databáze Podporovaných systémů. • Přijímání, validace, řešení a uzavírání (případně zamítání) vad, nahlášených prostřednictvím portálu zákaznické podpory. • Nasazování opravných verzí Podporovaných systémů. |
| <p>Součástí služby není:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Řešení vad, které nelze dle Objednatelem poskytnutého postupu opětovně navodit. • Řešení situací, kdy chování systému není v rozporu se schváleným zadáním. • Řešení chyb v datech a situací, které vznikly chybným uživatelským postupem či na základě práce s chybnými daty vzniklými mimo Podporované systémy. • Řešení vad, které jsou způsobeny chybami v produktech jiných společností než Poskytovatele. • Řešení vad způsobených konfigurací prostředí. • Řešení vad způsobených zásahem do zdrojových souborů či konfigurace Podporovaných systémů Objednatelem bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. |
| <p>Způsob poskytování:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Dohled pomocí systému NAGIOS. • Vady jsou nahlášovány výhradně prostřednictvím portálu zákaznické podpory. Pokud není portál zákaznické podpory dostupný, je za prokazatelné sdělení považováno zaslání mailu na e-mailovou adresu |

| | |
|-------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Kategorii vady navrhuje při zadávání Objednatel. V případě, že Poskytovatel nesouhlasí s kategorií určenou Objednatel, provede změnu kategorie. Pokud zvolený zástupce Objednatele odmítne akceptovat změnu kategorie a následně se prokáže, že změna byla oprávněná, je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli všechny náklady spojené s řešením incidentu v jiné kategorii, zejména navýšení tarifů v mimopracovní době, prokazatelné škody vzniklé upřednostněním požadavku a zbytečné cestovní náklady. • Zápisem vady na portál zákaznické podpory je zahájeno sledování Lhůt na odstranění dle SLA parametrů podle kategorie závažnosti. • V případě, že je vada ohlášena mimo pracovní dobu, lhůty začnou běžet od 8:00 hodin následujícího pracovního dne. • vyřešení vady je Objednatel informován a zároveň je zastavena Lhůta na odstranění. O následném nasazení opravy na testovací a provozní prostředí rozhoduje pověřený zástupce Objednatele. • Objednatel je povinen nejpozději do 5 pracovních dnů od nasazení opravy na provozní prostředí sdělit své stanovisko souhlasu či nesouhlasu s řešením prostřednictvím portálu zákaznické podpory. Pokud stanovisko v této lhůtě nesdělí, bude požadavek uzavřen a automaticky považován za vyřešený. • Pokud jsou potřeba k řešení vady doplňující informace od Objednatele, neběží po dobu od jejich vyžádání do jejich dodání Lhůta na odstranění dle SLA. • Objednatel je povinen nejpozději do 15 pracovních dnů od vyžádání doplnění informací tyto informace doplnit prostřednictvím portálu zákaznické podpory. V opačném případě bude požadavek uzavřen a automaticky považován za zamítnutý. • Pokud není vyřešení vady akceptováno, je obnoveno plynutí lhůty na odstranění. • Lhůta na odstranění dle SLA se nevztahuje na vady softwaru, jejichž odstranění vyžaduje součinnost Dodavatelů systémů či komponent třetích stran. |
| Objem služby: | Bez omezení |
| Komunikační kanály: | Portál zákaznické podpory |
| Technická specifikace: | N/A |
| Součinnost Objednatele: | <ul style="list-style-type: none"> • Včasné a exaktní hlášení vady pracovníky Objednatele. U hlášení je nutno popsat přesný postup pro navození závady a popsat data, u kterých k vadě došlo. • Včasná reakce na doplňující dotazy Poskytovatele. • Včasná akceptace vyřešení vady pracovníky Objednatele. • Zajištění stabilního vzdáleného přístupu do prostředí Objednatele pro pracovníky Poskytovatele a nástroj NAGIOS. |

3. Parametry služby

| | |
|--------------------------|--|
| Reakční doba: | Viz SLA parametry |
| Termín dokončení: | Viz SLA parametry |
| Servisní hodiny: | 5 × 9, Po-Pá 8:00 – 17:00 |
| Dostupnost: | Poskytovatel se zavazuje z 98,00% dodržet stanovené lhůty pro odstranění záručních závad v kritických blocích systému, nebude-li oběma stranami písemně dohodnuto jinak. |

ZÁKAZNICKÝ PORTÁL (HELP-DESK)

| | |
|------------------------------|---|
| 1. Hlavička | |
| Název služby: | Zákaznický portál (Help-Desk) |
| Označení služby: | KL 2 |
| Cíl služby: | Jednotné prostředí k hlášení, evidenci a řízení životního cyklu vad, požadavků a změn Objednatele. |
| Poskytovatel služby: | Poskytovatel |
| Přijemce služby: | Uživatelé Objednatele |
| 2. Specifikace služby | |
| Popis služby: | Poskytnutí, konfigurace a správa portálu zákaznické podpory (Help-Desk) jako jednotného kontaktního místa k hlášení, evidenci a řízení životního cyklu vad, požadavků a změn (souhrnně Hlášení) z podporovaných systémů. Poskytuje Objednateli a jeho uživatelům přehled o evidovaných Hlášeních a způsobech a termínech jejich řešení pro účely zpětné kontroly plnění. |
| Součástí služby je: | <ul style="list-style-type: none"> • Přístup k jednotnému prostředí pro hlášení a sledování stavu vad, požadavků na podporu a změnových požadavků pro pracovníky Objednatele. • Správa prostředí a databáze portálu zákaznické podpory. • Konfigurace a úprava procesů pro jednotlivé typy hlášení (vada, požadavek na podporu, změna). • Správa uživatelských přístupů k prostředí na základě pokynů Objednatele. • Údržba rozhraní pro přímé zakládání vad z prostředí MOSS. • Zajištění monitorování stanovených SLA parametrů vad. • Automatické změny stavů vad, požadavků na podporu a změnových požadavků a notifikace dle stanovených parametrů. |

| | |
|--------------------------------|---|
| Součástí služby není: | <ul style="list-style-type: none"> • Individuální přizpůsobení softwarového nástroje portálu zákaznické podpory (OnTime). • Analýza a řešení vad, požadavků na podporu a změnových požadavků zde zapsaných. |
| Způsob poskytování: | Prostřednictvím portálu zákaznické podpory dostupného z prostředí Internetu po zadání přiděleného přístupového jména a hesla. Alternativně využitím založení nové vady přímo z prostředí MOSS. |
| Objem služby: | Max. 2000 uživatelů |
| Komunikační kanály: | <ul style="list-style-type: none"> • Portál zákaznické podpory • Rozhraní MOSS OnTime |
| Technická specifikace: | SW nástroj ITSM (IT Service Management) – OnTime a jeho portál zákaznické podpory. |
| Součinnost Objednatele: | Zapisování všech Hlášení na Help-Desk |
| 3. Parametry služby | |
| Reakční doba: | N/A |
| Termín dokončení: | N/A |
| Servisní hodiny: | 7 x 24 |
| Dostupnost: | 95,00% |

TELEFONICKÁ A EMAILOVÁ PODPORA (HOT-LINE)

| | |
|------------------------------|---|
| 1. Hlavička | |
| Název služby: | Telefonická a emailová podpora (Hot-Line) |
| Číslo služby: | KL 3 |
| Cíl služby: | Komunikační místo pro vznášení a odpovídání dotazů Uživatelů Objednatele Poskytovateli, které nevyžadují přípravu a zásah do systémů ani jejich dat ze strany Poskytovatele. |
| Poskytovatel služby: | Poskytovatel |
| Příjemce služby: | Uživatelé Objednatele |
| 2. Specifikace služby | |
| Popis služby: | Rychlé řešení běžných dotazů týkajících se Podporovaných systémů, poskytování informací a konzultací, které nevyžadují přípravu a zásah do systémů ani jejich dat ze strany Poskytovatele, a to na vyhrazené telefonické lince a e-mailové adrese. V ostatních případech jsou Uživatelé odkázáni na portál zákaznické podpory, případně na kompetentní osobu. |
| Součástí služby je: | <ul style="list-style-type: none"> • Řešení běžných dotazů týkajících se Podporovaných |

| | |
|----------------------------|--|
| | <p>systemů, poskytování informací a konzultací, které nevyžadují přípravu a zásah do systémů ani jejich dat ze strany Poskytovatele.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Záznam telefonických hovorů za účelem zkvalitňování služeb podpory. |
| Součástí služby není: | <ul style="list-style-type: none"> • Metodická podpora uživatelům (zajišťují pověřené osoby Objednatele). • Školení uživatelů. |
| Způsob poskytování: | Na základě vytočení čísla Zákaznické podpory proběhne zodpovězení dotazu, případně je zpracován a odeslán e-mail. |
| Objem služby: | Maximálně 40 číh telefonátů/měsíc, maximálně 200 e-mailů / měsíc. |
| Komunikační kanály: | Linka Zákaznické podpory · e-mailová adresa |
| Technická specifikace: | N/A |
| Součinnost Objednatele: | N/A |
| 3. Parametry služby | |
| Reakční doba: | N/A |
| Termín dokončení: | N/A |
| Servisní hodiny: | 5 x 9, Po-Pá 8:00 – 17:00 |
| Dostupnost: | 90,00% |

ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ NA PODPORU

| | |
|------------------------------|---|
| 1. Hlavička | |
| Název služby: | Řešení požadavků na podporu |
| Číslo služby: | KL 4 |
| Cíl služby: | Provádění zásahů, které není schopen vykonat sám Objednatel bez pomoci (technické či metodické) Poskytovatele. |
| Poskytovatel služby: | Poskytovatel |
| Příjemce služby: | Objednatel |
| 2. Specifikace služby | |
| Popis služby: | Opravy situací vzniklých v důsledku chybného uživatelského postupu. Opravy chybně zadaných dat či dat přenesených z jiných systémů. Vytváření výstupů dle požadavků Objednatele, které nevyžadují zásah do Podporovaných systémů a s ním spojené nasazení nové verze. |

| | |
|--------------------------------|--|
| Součástí služby je: | <ul style="list-style-type: none"> • Analýza požadavku a odhad jeho náročnosti. • Zajištění schválení či zamítnutí realizace u odpovědné osoby Objednatele. • Provedení požadované činnosti. • Informování žadatele o výsledku, případně předání výsledných dat. |
| Součástí služby není: | <ul style="list-style-type: none"> • Řešení vad. • Řešení změn. • Metodická podpora uživatelů. |
| Způsob poskytování: | <ul style="list-style-type: none"> • Požadavky na podporu jsou nahlašovány prostřednictvím portálu zákaznické podpory. • Po validaci požadavku Poskytovatel odhadne rozsah a pracnost a předá k posouzení odpovědné osobě Objednatele. • Pokud Objednatel schválí realizaci požadavku, Poskytovatel provede kroky nutné ke splnění požadavku. • Po vyřešení a ověření, že řešení je správné a funkční informuje Poskytovatel Objednatele o splnění požadavku prostřednictvím portálu zákaznické podpory. • Poskytovatel vykáže odvedenou práci do měsíčního výkazu práce. |
| Objem služby: | Dle individuálních objednávek |
| Komunikační kanály: | Portál zákaznické podpory |
| Technická specifikace: | N/A |
| Součinnost Objednatele: | <ul style="list-style-type: none"> • Kompletní popis požadavku zapsaný na portálu zákaznické podpory. • Odsouhlasení pracnosti a schválení k realizaci. • Včasná reakce na doplňující dotazy Poskytovatele. • Akceptace předaného řešení. |
| 3. Parametry služby | |
| Reakční doba: | N/A |
| Termín dokončení: | Dle individuálního plánu realizace změn |
| Servisní hodiny: | 5 x 9, Po-Pá 8:00 – 17:00 |
| Dostupnost: | N/A |

PROVÁDĚNÍ ÚPRAV FUNKCIONALITY A ROZVOJ SYSTÉMU

| | |
|----------------------|--|
| 1. Hlavička | |
| Název služby: | Provádění úprav funkcionality a rozvoj systému |
| Číslo služby: | KL 5 |

| | |
|--------------------------------|---|
| Cíl služby: | Zajištění shody s měnicími se potřebami Objednatele pomocí úprav a/nebo změn Podporovaných systémů. |
| Poskytovatel služby: | Poskytovatel |
| Příjemce služby: | Objednatel |
| 2. Specifikace služby | |
| Popis služby: | Úpravy a/nebo změny Podporovaných systémů na základě změnových požadavků Objednatele evidovaných prostřednictvím portálu zákaznické podpory. |
| Součástí služby je: | <ul style="list-style-type: none"> • Specifikace návrhu řešení dle zadaného požadavku. • Odhad pracnosti. • Úprava Podporovaného systému dle odsouhlaseného návrhu. • Otestování změny. • Nasazení změny na provozní prostředí. |
| Součástí služby není: | <ul style="list-style-type: none"> • Opravy vad. • Řešení situací, které nevyžadují zásah do zdrojových kódů Podporovaných systémů. |
| Způsob poskytování: | <ul style="list-style-type: none"> • Požadavky na změny jsou nahlašovány prostřednictvím portálu zákaznické podpory. • Poskytovatel vytvoří návrh řešení, který předloží ke schválení Objednateli. • Po odsouhlasení věcného zadání Poskytovatel odhadne pracnost úpravy a předá ji k posouzení odpovědné osobě Objednatele. • Pokud Objednatel schválí realizaci změny, změna je zpracována dle schválené specifikace. • Po nasazení změny na provozní prostředí je Objednatel povinen nejpozději do 20 pracovních dnů sdělit své stanovisko souhlasu či nesouhlasu prostřednictvím portálu zákaznické podpory. Pokud stanovisko v této lhůtě nesdělí, bude požadavek uzavřen jako akceptovaný a zařazen do měsíčního výkazu práce. |
| Objem služby: | Dle individuálních objednávek – Změnových listů Objednatele |
| Komunikační kanály: | Portál zákaznické podpory |
| Technická specifikace: | N/A |
| Součinnost Objednatele: | <ul style="list-style-type: none"> • Zadání požadavků na změnu na portál zákaznické podpory. • Včasná reakce na doplňující dotazy Poskytovatele. • Odsouhlasení věcného zadání. • Odsouhlasení pracnosti a schválení k realizaci. • Akceptace předaného řešení. |
| 3. Parametry služby | |

| | |
|-------------------|---|
| Reakční doba: | N/A |
| Termín dokončení: | Dle individuálního plánu realizace změn |
| Servisní hodiny: | 5 × 9, Po-Pá 8:00 – 17:00 |
| Dostupnost: | N/A |

ŠKOLENÍ A ODBORNÉ KONZULTACE

| | |
|------------------------------|---|
| 1. Hlavička | |
| Název služby: | Školení a konzultace |
| Číslo služby: | KL 6 |
| Cíl služby: | Zajistit proškolení nebo odborné konzultace pro uživatele Objednatele dle jeho požadavků |
| Poskytovatel služby: | Poskytovatel |
| Příjemce služby: | Objednatel |
| 2. Specifikace služby | |
| Popis služby: | Zajištění odborných konzultací nebo školení pro uživatele Objednatele dle jeho individuálních potřeb. |
| Součástí služby je: | <ul style="list-style-type: none"> • Příprava na odborná školení. • Příprava školících materiálů. • Příprava školícího prostředí (instalace, případně školící data). • Dodání školících materiálů v elektronické podobě. • Zpracování prezenční listiny. |
| Součástí služby není: | <ul style="list-style-type: none"> • Zajištění školících prostor, dopravy, ubytování a stravování. |
| Způsob poskytování: | <ul style="list-style-type: none"> • Na poptávku vyhotoví Poskytovatel písemnou nabídku. • Pokud je nabídka Objednatelem akceptována, vystaví Objednatel objednávku. • Poskytovatel vykáže proběhlé školení do měsíčního výkazu práce s připojenou prezenční listinou. |
| Objem služby | Dle individuálních objednávek |
| Komunikační kanály: | E-mail, portál zákaznické podpory |
| Technická specifikace: | N/A |
| Součinnost Objednatele: | Dodání seznamu školených uživatelů a téma (cíl) školení/konzultace. |
| 3. Parametry služby | |
| Reakční doba: | N/A |
| Termín dokončení: | N/A |

| | |
|-------------------------|------------------------------------|
| Servisní hodiny: | 5 x 9 (Po-Pá, 8:00 – 17:00) |
| Dostupnost: | N/A |