

Servisní smlouva

I. Smluvní strany

Název: **Statutární město Děčín**

Jednající: **Ing. Vladislav Raška, primátor**
Sídlo: **Mírové náměstí 1175/5, 405 02 Děčín 4**
IČ: **00261238**
Bankovní spojení: **KB a. s. pobočka Děčín, 19-223-431/0100**
Obchodní rejstřík:

dále jen "**Objednatel**"

a

Název firmy: **EXON s. r. o.**
Jednající: **Ing. Radek Chramosta, jednatel**
Sídlo: **Spádná 112/3, 321 00 Plzeň**
IČ: **26376326**
DIČ: **CZ26376326**
Bankovní spojení: **KB a.s., 35-1651580277/0100**
Obchodní rejstřík: **Krajským soudem v Plzni oddíl C, vložka 16426**

dále jen "**Poskytovatel**"

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

- II.1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě poskytnout Objednateli plnění spočívající v poskytnutí maintenance systému ELO (podrobná specifikace v článku III. této Smlouvy) a zákaznické a servisní podpory (podrobná specifikace v článku IV. této Smlouvy).
- II.2. Objednatel se zavazuje za podmínek touto smlouvou stanovených zaplatit za poskytnuté služby cenu dle této Smlouvy.

III. Prohlášení k poskytnutí licence na systém ELO

- III.1. Poskytovatel prohlašuje, že je na základě písemné smlouvy s výrobcem software ELO, kterým je společnost ELO Digital Office GmbH, Heilbronner Strasse 150, D-70191 Stuttgart, Německo, jako jeho obchodní partner, oprávněn uzavírat smlouvy na poskytnutí licence, údržby a aktualizací servis na software ELO se svými vlastními zákazníky, a to vlastním jménem včetně vlastní fakturace dle níže uvedené specifikace.
- III.2. Objednateli byla poskytnuta licence (právo na užívání) software **ELOenterprise** a to v rozsahu:

Specifikace ELO	Počet uživatelů
Plný klient	25
Fultext	15
IGW pasivní	10
Barcode	1
ELO Digitální podpis	15
UDS s čárovým kódem	5

Sériová čísla:

Server:

6UiSt81geV95bsx0PRzU8qJevhTpUtxk Mesto Decin MU Decin CZ

Index-Server:

1/0/0/00000000/Mesto Decin/9B4C4324554037DE5160594C8B414DC5

Barcode:

97006-74050-0824-PBAR0606-049

- III.3. Výše ceny roční maintenance ELO byla stanovena v souladu s licenční politikou výrobce software ELO a činí 17% z celkové ceny licence ELO uvedené v bodě VI.1. této Smlouvy.
- III.4. V případě uhrazení roční splátky maintenance ELO má Objednatel právo na bezplatný technologický update a upgrade ELO.
Jedná se o:
- Předávání patchů (úpravy, opravy chyb ve standardní verzi) a hotpatchů (úpravy a opravy týkající se odlišností instalace u Objednatele);
 - Servisní balík pro další odstraňování závad;
 - Předávání informací o nových verzích ELO.

IV. Zákaznická a servisní podpora

Cílem zákaznické a servisní podpory, kterou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli, je zajištění provozuschopnosti a bezproblémového chodu SW.

Jedná se tyto služby:

- Nadstandardní záruční servis,
- Mimozáruční a pozáruční servis,
- Aktualizační servis,
- Služby Hot-line,
- Zajištění Help-desku,
- Školení.

Objednatel si rozsah služeb zákaznické a servisní podpory může zvolit a tento rozsah, po dohodě s Poskytovatelem, v době platnosti této Smlouvy měnit.

IV.1. Nadstandardní záruční servis

- V rámci nadstandardního záručního servisu bude Poskytovatel odstraňovat vady SW, na které se vztahuje záruka. Reakce na oznámení a řešení vady ze strany Poskytovatele bude v garantovaných lhůtách:

Stupeň naléhavosti	Reakce do [hod]	Řešení do [dny]
A	4	4
B	16	12
C	32	20

- Definice stupňů naléhavosti a lhůt pro Reakci a Řešení je uvedena v Příloze 1 této Smlouvy.
- b) Objednatel je povinen dodržovat zejména:
- Provozovat SW v souladu s návodem k obsluze,
 - Provozovat SW za dodržení minimální konfigurace prostředí (HW, operační systém, databáze ...) stanovené Outsourcingovou smlouvou,
 - Každý zamýšlený update a upgrade prostředí (HW, operační systém, databáze ...) bude předem konzultovat s Poskytovatelem.
- c) Případným neodebíráním služby Nadstandardní záruční servis není nijak dotčeno právo Objednatele na bezplatné odstranění rozpoznané vady aktuální verze SW v rámci záručních podmínek sjednaných v Outsourcingové smlouvě. Reakce Poskytovatele a řešení vady SW je v takovém případě v rámci zákonem stanovených lhůt a postupů.

IV.2. Mimozáruční a pozáruční servis

- a) V rámci služby Mimozáruční a pozáruční servis bude Poskytovatel odstraňovat vady a řešit provozní problémy vzniklé při užívání SW u Objednatele, na které se záruka nevztahuje a/nebo vznikly po období platnosti záruky. Reakce na oznámení a řešení vady ze strany Poskytovatele bude v garantovaných lhůtách a za zvýhodněných cenových podmínek dle bodu VI.2. této Smlouvy:

Stupeň naléhavosti	Reakce do [hod]	Řešení do [dny]
A	4	4
B	16	12
C	32	20

Definice stupňů naléhavosti a lhůt pro Reakci a Řešení je uvedena v Příloze 1 této Smlouvy.

- b) Pokud Objednatel odběratelem služby Mimozáruční a pozáruční servis není a odstraňování vad SW přesto vyžaduje, Poskytovatel mu vyhoví. Doba reakce Objednatele a řešení vady SW je v takovém případě negarantovaná a v rámci jeho časových a kapacitních možností. Cena jedné člověkohodiny (dále jen MH) je v tomto případě standardní.

IV.3. Aktualizační servis

- a) V rámci služby Aktualizační servis bude Poskytovatel doplňovat a upravovat SW podle požadavků Objednatele a bezplatně poskytovat Poskytovateli technologický update a upgrade SW, a to za zvýhodněných cenových podmínek.
- b) Pokud Objednatel není odběratelem služby Aktualizační servis a doplnění a úpravu SW přesto vyžaduje, Poskytovatel mu vyhoví. Cena jedné MH je v tomto případě standardní.
- c) Požadavek Objednatele na doplnění a úpravu SW musí být vždy předem projednán s Poskytovatelem.
- d) Dle rozsahu požadavku se po vzájemné dohodě obou smluvních stran bude požadavek realizovat novou smlouvou o dílo, případně objednávkou. O tom bude proveden písemný záznam, který se připojí jako dodatek k této Smlouvě.

IV.4. Služby Hot-line

- a) V rámci služby Hot-line bude Poskytovatel poskytovat Objednateli bezplatné poradenské služby v rozsahu:
- Obecné konzultace,
 - Konkrétní konzultace postupu nebo použití SW,

- Konkrétní konzultace související s nastavením SW,
 - Řešení drobných (menších) problémů souvisejících s provozem SW.
- b) Službu Hot-line poskytuje Poskytovatel Objednateli v době, která odpovídá sjednanému typu zákaznické a servisní podpory (viz odstavec VI.2. této Smlouvy) takto:

Podpora	Typ [hod x dny]	Časový rozsah	Denní rozsah
Standard	8 x 5	08:30 – 16:30	Pracovní dny (Po-Pá mimo svátky)

- c) Poskytnutí služby Hot-line musí být ze strany Poskytovatele provedeno nejpozději do jedné hodiny od jejího vyžádání.
- d) Maximální doba jedné konzultace nebo řešení jednoho drobného problému je 15 minut. Pokud je tato doba nedostačující, uplatní se služba Help-desk dle odstavce IV.5. této Smlouvy.
- e) Služba Hot-line bude ze strany Poskytovatele poskytnuta za zvýhodněných cenových podmínek dle bodu VI.2. této Smlouvy:
Podmínkou pro poskytování služby Hot-line je souhlas Objednatele pro vzdálený přístup Poskytovatele pro správu, analýzu a servisní zákrok u Objednatele.
- f) Službu Hot-line mohou využívat pouze oprávněné osoby Objednatele, které Objednatel oznámí Poskytovateli do jednoho týdne po podpisu této Smlouvy nebo do dohodnutého dne aktivace služby Hot-line.
- g) Poskytovatel se zavazuje mít službu Hot-line obsazenou konzultanty s odpovídajícími znalostmi, jejich seznam s kontaktními údaji oznámí Poskytovatel Objednateli do jednoho týdne po podpisu této Smlouvy nebo do dohodnutého dne aktivace služby Hot-line.
- h) Pokud Objednatel odběratelem služby Hot-line není a služby spadající do jejího rozsahu přesto vyžaduje, Poskytovatel mu v rámci jeho časových a kapacitních možností vyhoví. Lhůta poskytnutí služby 1 hod však není garantována a cena jedné MH je v tomto případě standardní.

IV.5. Zajištění Help-desku

- a) V rámci služby Help-desk bude Poskytovatel poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k řešení provozních problémů Objednatele, které vznikly při užívání SW, včetně přijímání reklamací Objednatele, zajišťování řešení problémů, informování Objednatele o způsobu řešení a o způsobu vyřešení problémů.
- b) Podmínkou odběru služby Help-desk je současný odběr služby Hot-line (viz odstavec IV.4. této smlouvy).
- c) Službu Help-desk mohou využívat a poskytovat stejné osoby Objednatele a Poskytovatele, jako v případě služby Hot-line (viz bod IV.4. f, g této Smlouvy), pro řešení problémů mohou být přizváni i další specialisté Poskytovatele.
- d) Pracovník Help-Desku je o hlášení stupně naléhavosti A nebo B vždy informován oprávněným pracovníkem Objednatele na mobilní telefon. Přímým kontaktem na mobilním telefonu začíná běžet čas uvedený jako "Reakce do" a "Řešení do".
- e) Lhůta na zahájení prací vedoucích k odstranění problému stupně naléhavosti C se bude počítat od nahlášení problému na Help-Desk.
- f) Hlášení je uzavřeno předáním Finálního řešení Objednateli, prokázáním, že se nejedná o problém, předáním vyjádření Poskytovatele, že řešení není možné nebo automaticky při nedodání Poskytovatelem vyžádaných informací do 3 pracovních dnů, prokazatelně potřebných k vyřešení problému (doba nutná k poskytnutí takových informací není započítána do doby Reakce do a Řešení do).
- g) Pokud Objednatel odběratelem služby Help-desk není a služby spadající do rozsahu této služby přesto vyžaduje, Poskytovatel mu vyhoví. Lhůty reakce Objednatele a řešení v takovém případě nejsou garantovány a budou poskytnuty v rámci jeho časových a kapacitních možností. Cena jedné MH je v tomto případě standardní.

IV.6. Školení

- a) V rámci služby Školení bude Poskytovatel zajišťovat školení pracovníků Objednatele pro práci se SW na základě požadavku Objednatele a to za zvýhodněných cenových podmínek dle bodu VI.2. této Smlouvy.
- b) V požadavku Objednatel uvede rozsah, termín, místo, počet školených pracovníků. Požadavek bude předán Poskytovateli s minimálně dvou týdenním předstihem od požadovaného data školení.
- c) Pokud Objednatel odběratelem služby Školení není a školení přesto vyžaduje, Poskytovatel mu vyhoví v rámci jeho časových a kapacitních možností. Cena jedné MH je v tomto případě standardní.

IV.7. Služby nad rámec této Smlouvy

- a) Smluvní strany se mohou dohodnout na službách nad rámec této Smlouvy.
- b) Tyto služby budou přesně specifikovány v samostatných objednávkách nebo smlouvách, které smluvní strany k tomuto plnění mezi sebou uzavřou a připojí jako přílohu k této Smlouvě.

V. Čas, místo a způsob plnění

- V.1. Místem plnění jsou pracoviště Objednatele a provozovny Poskytovatele.
- V.2. Výše uvedené ustanovení nebrání, aby Poskytovatel prováděl jednotlivá plnění formou vzdáleného přístupu nebo mimo pracoviště Objednatele s tím, že za předání a převzetí se považuje sídlo Objednatele.

VI. Cena plnění a platební podmínky

- VI.1. Roční cena maintenance ELO: **85.671 Kč**.
- VI.2. Smluvní strany se dohodly na Zákaznické a servisní podpoře typu **Standard** v celkovém rozsahu odběru služeb 15 hodin měsíčně:

Člověkohodina (1 MH)	Počet předplacených MH za 1 měsíc	Měsíční paušální poplatek
1.500 Kč	16	24.000 Kč

Každá změna typu podpory a rozsahu služeb zákaznické a servisní podpory musí být provedena písemně a přiložena k této Smlouvě.

- VI.3. Smluvní strany se dohodly na následujícím způsobu úhrady ceny plnění dle této Smlouvy:
 - a) Roční úhradě maintenance ELO dle odstavce VI.1. této Smlouvy
 - b) Paušální měsíční úhradě sjednaných služeb dle odstavce VI.2. této Smlouvy
 - c) Úhrady za případné ostatní služby.
- VI.4. Smluvní strany s dohodly, že úhrady dle bodu VI.3. b) mohou být zejména za:

- a) Práci, vyjádřenou počtem MH, kterou Poskytovatel vynaložil při plnění odebíraných služeb nad rámec tzv. „Počtu předplacených MH za 1 měsíc“ (tj. nad rámec paušálního poplatku a v ceně za jednu MH dle bodu VI.5. a)
- b) Práci, vyjádřenou počtem MH, které Poskytovatel vynaložil při plnění neodebíraných služeb (tj. v ceně za jednu MH dle bodu VI.5. b)
- c) Služby nad rámec této servisní smlouvy dle odstavce IV.7.
- d) Cestovné a ubytovací náklady Poskytovatele v případě plnění dle bodů a) až c) tohoto odstavce.

VI.5. Cena jedné MH při poskytování služby Poskytovatelem je:

- a) Při odběru služby: **1.500,- Kč**
- b) Při neodebírané službě (standardní): **2.000,- Kč**

VI.6. Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH, na fakturách bude k ceně připočteno DPH v aktuální zákonné výši.

VI.7. Platební podmínky:

- a) Fakturace roční maintenance ELO dle bodu VI.1. proběhne jednou ročně s listopadovým datem splatnosti na období následujících 12ti měsíců
- b) Fakturace paušálního měsíčního poplatku dle bodu VI.2. proběhne zpětně za předcházející měsíc k fakturovanému měsíčnímu období
- c) Ostatní fakturace dle odstavce VI.4. proběhne po vynaložení nákladů Poskytovatelem.

VI.8. Splatnost zúčtovací faktury je 14 dnů od vystavení.

VII. Povinnosti poskytovatele

- VII.1. Poskytovatel je povinen při plnění předmětu plnění postupovat s odbornou péčí s přihlédnutím k obecným standardům v oboru.
- VII.2. Poskytovatel je povinen vykonávat sjednané služby řádně, v dohodnutém termínu a v nejvyšší kvalitě.
- VII.3. Poskytovatel je povinen zachovat mlčenlivost (nesdělit bez předešlého písemného svolení Objednatele třetí straně informace) o skutečnostech, které se v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy o Objednateli dozvěděl a které nejsou současně prokazatelně veřejně známé.

VIII. Povinnosti objednatele

- VIII.1. Objednatel je povinen při plnění předmětu plnění poskytnout náležitou součinnost, zejména je povinen zajistit nezbytnou spolupráci pracovníků jednotlivých pracovišť Objednatele a umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k SW po celou dobu realizace předmětu této Smlouvy.
- VIII.2. Objednatel je povinen za poskytnuté služby zaplatit dohodnutou cenu.
- VIII.3. Objednatel je povinen zachovat mlčenlivost (nesdělit bez předešlého písemného svolení Poskytovatele třetí straně informace) o skutečnostech, které se v souvislosti s plněním předmětu smlouvy o Poskytovateli dozvěděl a které nejsou současně prokazatelně veřejně známé.
- VIII.4. Objednatel poskytne Zhotoviteli přiměřenou referenci potenciálním klientům a to ve formě autorizace zprávy pro internetovou prezentaci Zhotovitele a odpovědi na telefonický dotaz jiného potencionálního klienta.

- VIII.5. Objednatel je povinen zajistit nezbytnou spolupráci pracovníků uživatelských útvarů Objednatele po celou dobu realizace předmětu této Smlouvy.

IX. Ochrana důvěrných informací, ochrana osobních údajů

- IX.1. Důvěrné informace znamenají veškeré informace, údaje, materiály, písemnosti, dokumenty, záznamy ústního projevu či jakékoli jiné informace a údaje v jakékoli formě poskytnuté ze strany Objednatele Poskytovateli či jím jinak od Objednatele získané v souvislosti s touto Smlouvou či jiné informace, které nejsou veřejně běžně dostupné a s nimiž Objednatel zachází způsobem, z něhož je patrná jeho vůle uchovat takové informace v utajení či jakékoli jiné informace výslovně označené jako „důvěrné“, ve formě písemné, ústní či jakékoli jiné. Všechny Důvěrné informace zůstávají ve vlastnictví Objednatele.
- IX.2. Pojem „Důvěrné“ v této Smlouvě neznamená klasifikaci stupně utajení „Důvěrné“ ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb. O ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti.
- IX.3. Za Důvěrné informace se nepovažují
- a) informace, které byly v době, kdy byly Poskytovateli poskytnuty, veřejně známé,
 - b) informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly Poskytovateli poskytnuty, jinak než v důsledku porušení ze strany Poskytovatele povinnosti utajení či jiné povinnosti Poskytovatele podle této Smlouvy,
 - c) informace, které je Poskytovatel povinen pod hrozbou sankce sdělit příslušným státním orgánům na základě příslušných obecně závazných právních předpisů.
- IX.4. Poskytovatel je povinen nakládat s Důvěrnými informacemi jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení a nezpřístupnit je v žádné formě (včetně ústní) žádné třetí osobě ani žádnému svému pracovníku, zaměstnanci či poradci, kteří nejsou písemně zavázáni k ochraně důvěrnosti informací minimálně v rozsahu povinnosti k ochraně Důvěrných informací podle této Smlouvy.
- IX.5. Poskytovatel je povinen písemně zavázat k ochraně Důvěrných informací v rozsahu tohoto článku své zaměstnance, jiné pracovníky, poradce, konzultanty a smluvní partnery, které Poskytovatel s předchozím písemným souhlasem Objednatele přizve k jakémukoli jednání s Objednatelem. Tímto nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele stanovené právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné.
- IX.6. Získá-li Poskytovatel jakkoli v souvislosti s touto Smlouvou osobní údaje či jejich části zpracovávané Zákazníkem či jinak související se Zákazníkem a jakýmkoli osobami mající jakýkoli vztah k Objednateli (Osobní údaje), zavazuje se Poskytovatel ohledně takových údajů splnit či zajistit splnění všech povinností podle příslušných právních předpisů, zejména Zákona o ochraně osobních údajů, které uvedené právní předpisy a zejména citovaný zákon vyžadují, a obstarat veškeré předepsané souhlasy. Obě strany se zavazují vyvinout veškerou součinnost ke splnění těchto ohlašovacích povinností Poskytovatele.
- IX.7. Poskytovatel se současně zavazuje zajistit, a to v případech, kdy v souvislosti s realizací předmětu Závazkového vztahu přijdou jeho pověřeni pracovníci či poradci či jiné s ním spolupracující osoby do styku s Osobními údaji Zákazníka, že nedojde k neoprávněnému či nahodilému přístupu k Osobním údajům Zákazníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému užití a zpracování, jakož i k jejich jinému užití jinak než v souladu se všemi příslušnými právními předpisy a zejména Zákonem o ochraně osobních údajů. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za případné porušení této povinnosti ve vztahu k Osobním údajům Zákazníka ze strany jakýchkoli osob.

- IX.8. Za každé porušení povinností uvedených v tomto článku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč. Tímto není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody, přesahuje-li škoda tuto sjednanou pokutu.
- IX.9. Poskytovatel je povinen zajistit utajení Důvěrných informací po dobu trvání této Smlouvy, a to i po skončení platnosti této Smlouvy. Objednatel je oprávněn požadovat na Poskytovateli doložení dostatečnosti opatření přijatých za účelem utajení Důvěrných informací a ochrany Osobních údajů Zákazníka
- IX.10. V případě ukončení této Smlouvy není dotčeno žádné ustanovení o ochraně Důvěrných informací a Osobních údajů Zákazníka podle tohoto článku, nedohodnou-li se Strany výslovně jinak.

X. Záruka za vady

- X.1. Poskytovatel se poskytnutím záruky na poskytované služby zavazuje, že tyto budou poskytovány dle obecných standardů pro dané odvětví.
- X.2. Záruční doba počíná plynout poskytnutím služby.
- X.3. Práce na odstranění oznámené vady, na kterou se vztahuje záruka, musí být zahájeny bez zbytečného odkladu. Není-li možné takovou vadu odstranit okamžitě, musí Poskytovatel oznámit bez zbytečného odkladu Objednateli předpokládaný termín a způsob odstranění vady.
- X.4. Poskytovatel je oprávněn dočasně odstranit vadu i tím, že navrhne alternativní postup, který zamezí projevu vady při běžném provozu a zároveň neovlivní výsledek užití díla.
- X.5. Pokud je Objednatel odběratelem služby „Nadstandardní záruční servis“ dle odstavce IV.1. této Smlouvy, má právo na servisní zásah ve sjednaném (garantovaném) termínu.

XI. Omezení odpovědnosti za produkty zakoupené objednatelům od třetích stran

- XI.1. Poskytovatel neodpovídá za vady softwarových a hardwarových produktů třetích stran, které systém využívá ke svému provozu, ani za škodu způsobenou těmito vadami.

XII. Sankce za porušení smlouvy a odstoupení od smlouvy

- XII.1. Pokud Poskytovatel nesplní své povinnosti (nepředá předmět plnění nebo požadovanou službu) ve sjednaném (garantovaném) termínu, je povinen snížit dohodnutou cenu plnění o 0,05% za každou započatou hodinu prodlení.
- XII.2. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv opožděné poskytnutí či neposkytnutí řešení nebo služby v rámci této smlouvy, pokud toto bude zaviněno okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
- XII.3. Po dobu nesoučinnosti objednatel není zhotovitel v prodlení. O tuto dobu se posouvá termín plnění nebo poskytnutí služby.
- XII.4. Pokud Objednatel nezaplatí cenu plnění v termínu dohodnutém v odstavci VI.7. této Smlouvy zavazuje se zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení stanovený předpisem občanskoprávním.
- XII.5. Všechny sankce a penále jsou splatné do 10 dnů od vzniku takové povinnosti.

XIII. Výpověď smlouvy

- XIII.1. Výpovědní lhůta činí 6 kalendářních měsíců pro obě strany. Výpověď musí být učiněna písemně. Výpovědní lhůta počíná plynout prvním dnem následujícího měsíce po obdržení výpovědi.

XIV. Závěrečná ustanovení

- XIV.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- XIV.2. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom výtisku.
- XIV.3. Tato Smlouva, včetně případné změny rozsahu odebíraných služeb, může být měněna pouze písemným dodatkem, který se připojí jako příloha k této Smlouvě.
- XIV.4. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této Smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku ve znění pozdějších předpisů, příp. příslušnými ustanoveními dalších právních předpisů České republiky.
- XIV.5. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným nebo neproveditelným, bude formou dodatku ke Smlouvě nahrazeno takovým platným, účinným či proveditelným ustanovením, které se svým účelem nejvíce blíží tomuto neplatnému, neúčinnému nebo neproveditelnému ustanovení.
- XIV.6. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k řešení případných sporů vyplývajících z této Smlouvy nejdříve smířčí cestou. Nedosáhnou-li strany smíru, má každá ze stran právo předložit spor místně a věcně příslušnému soudu.

V Děčíně dne 14. 01. 2010

V Praze dne 11. 1. 2010

Objednatel

Poskytovatel

Definice stupňů naléhavosti, jejich popis, definice doby odezvy a doby řešení

Stupeň naléhavosti	Popis	Odezva do [hodiny]		Řešení do [prac. dny]	
		Help-desk	Nadstandardní záruční, mimozáruční a pozáruční servis	Help-desk	Nadstandardní záruční, mimozáruční a pozáruční servis
A Stav nouze	System havaruje jednou nebo nekolikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuálně jejich ztrátě. Nelze realizovat některý z důležitých procesů, pro které byl System dodán. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.	1	4	1	4
B Vážný problém	Neumožnění provozu Systemu pouze v určité variantě procesu. Patří sem i znatelné opakující se zpomalení Systemu, tj. více než o 50%, funkčnost Systemu je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky.	4	16	3	12
C Menší problém	Zanedbatelné narušení funkcí Systemu nebo znepríjemnění práce uživatele se Systemem. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „Stav nouze“ ani „Vážný problém“.	8	32	5	20

„Odezva do“ znamená dobu, během které bude **Objednateli** doručeno následující:

- Informace o převzetí Hlášení a ID Hlášení
- Informace o přijetí nebo odmítnutí Hlášení
- Dočasně řešení (dále jen DR) formou rady či doporučení náhradního postupu, (hot)patche (opravného kódu) nebo nové verze Aplikace.
- Informace o možných dopadech na systém

„Řešení do“ znamená dobu, během které bude **Objednateli** doručeno následující:

- Odstranění problému
- V případě neodstranění problému do stanovené lhůty se **Poskytovatel** zavazuje vyvinout maximální úsilí vedoucí k jeho vyřešení.
- Řešení formou nové verze SW.