

# Smlouva o servisní podpoře č. CTU\_2020/049

## 1. Smluvní strany

### Česká republika – Český telekomunikační úřad

se sídlem: Sokolovská 58/219, Praha 9 – Vysočany  
zastoupená: Ing. Radkem Chromým Ph.D.  
ředitelem odboru informatiky ČTÚ  
adresa pro doručování: poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025  
bankovní spojení: [REDACTED]  
číslo účtu: [REDACTED]  
IČO: 701 06 975 (osoba identifikovaná k dani)  
DIČ: CZ70106975

(dále jen „objednatel“)

a

### Solitea, a.s.

se sídlem: Drobného 555/49, Ponava, 602 00 Brno  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C,  
vložka 36888  
zastoupená: [REDACTED]  
na základě plné moci Solitea a.s.  
bankovní spojení: [REDACTED]  
číslo účtu: [REDACTED]  
IČO: 01572377  
DIČ: CZ01572377

(dále jen „poskytovatel“).

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, ve znění pozdějších předpisů (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 jen „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
- 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 (SŘ)
- 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:

- Doplňek 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 u uživatele 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 Výkazů 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 (<http://podpora.solitea.cz>), prostřednictvím kterého uživatel nahlašuje požadavky a zároveň může kontrolovat 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 „**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.

- 2.2.10 **„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.
- 2.2.11 **„Úroveň podpory L3“** – Provádí požadované úpravy Systémů podle zadání (realizuje změny v produktu). Zajišťuje zapracování těchto změn do příslušné verze produktu a ověření správnosti zapracování (otestování). Nositelem řešení této úrovně je zaměstnanec Poskytovatele.
- 2.2.12 **„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.
- 2.2.13 **„Výkaz práce“** – výkaz dokládající skutečnou spotřebu kapacit odvedené práce.
- 2.2.14 **„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:

#### 3.1 Zajištění provozu KL1:

- 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. SLA parametry se nevztahují na vady programového vybavení třetích stran, které není součástí dodávky Poskytovatele.

3.3 Zajištění provozu Hotline a Helpdesk (správa a konfigurace jednotného místa pro evidenci všech vad a požadavků Objednatele) dle čísla služby KL2 a KL3.

3.4 Uživatelská podpora Systémů dle čísla služby KL4.

3.5 Součinnost při migraci dat v rámci ceny dohodnuté touto smlouvou.

Objednatel disponuje úplnými zdrojovými kódy a instalačními soubory vytvořených systémů včetně struktury databáze systémů.

Objednatel se zavazuje za řádně poskytnuté služby uhradit cenu sjednanou dle čl. 8 smlouvy.

#### 4. Místo plnění

- 4.1 Místem plnění smlouvy je sídlo Objednatele.
- 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

- 5.1 Popis poskytovaných služeb dle článku 3.1, 3.2 a 3.3 je uveden v Příloze č. 1.
- 5.2 Hlášení vad zjištěných při provozu Systémů je Objednatel povinen provádět:
  - a) pomocí portálu zákaznické podpory, který je umístěn na webové adrese <http://podpora.solitea.cz>. Přístup na portál zákaznické podpory bude nastaven všem uživatelům 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 emailová adresa: [REDACTED]
  - c) v případech nedostupnosti komunikačních kanálů uvedených v předchozích dvou odrážkách, je Hlášení vady prováděno telefonicky na čísle: [REDACTED]
- 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 dílu platné k aktuální verzi Systémů na provozním prostředí Objednatele,
  - b) zavírováním nezaviněným Poskytovatelem,
  - c) užíváním díla v rozporu s pokyny uvedenými v dokumentaci k dílu 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) primárně Garant modulu dle svého odhadu. Poskytovatel buď tuto kategorii potvrdí, nebo provede překvalifikaci tak, aby kategorie odpovídala zařazení dle Přílohy č. 1. V případě nesouhlasu Garanta modulu 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**

- 6.1 Popis poskytovaných služeb dle článku 3.4 je uveden v Příloze č. 1.
- 6.2 Rozsah poskytnuté uživatelské podpory bude stanoven výkazem skutečně odvedené práce.
- 6.3 Objednatel je na vyžádání Poskytovatele povinen poskytnout součinnost odpovídajících Garantů modulu.

## **7. Součinnost smluvních stran**

- 7.1 Smluvní strany jsou povinny se navzájem informovat o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy včetně změn kontaktních osob.
- 7.2 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.
- 7.3 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.
- 7.4 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.

- 7.5 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli, popřípadě jím určené třetí osobě, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení výzvy, nebude-li stanoveno jinak, nezbytnou technickou součinnost při převádění činností podle této smlouvy či jejich příslušné části na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu tak, aby Objednateli nevznikla škoda. Technická součinnost zahrnuje i případnou pomoc týkající se zdrojového kódu a dokumentace. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a v přiměřené lhůtě, stanovené Objednatelem ve výzvě.

## 8. Cena

- 8.1 Cena služby podle čl. 3.1 a 3.2 bude uhrazena paušálně ve výši 50 000,- Kč bez DPH za jeden měsíc.
- 8.2 Cena služby podle čl. 3.3 a 3.4 smlouvy bude hrazena paušálně ve výši 240 000,- Kč bez DPH za jeden měsíc
- 8.3 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 Kč bez DPH

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

## 9. Platební podmínky

- 9.1 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.
- 9.2 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.
- 9.3 Splatnost faktur je 30 dnů ode dne doručení faktury Poskytovatelem Objednateli.

## 10. Záruka za jakost

- 10.1 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 části. V případě výsledků algoritmů se záruční vadou rozumí ty případy, kdy výsledek je v rozporu se závěry popsanými 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.

10.2 Poskytovatel poskytuje na řešení každého provozního problému, jakož i každého zapracovaného nového funkčního požadavku záruku za jakost v délce 3 měsíců od odstranění provozního problému nebo zapracování nového funkčního požadavku.

10.3 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.

### **11. Ochrana osobních údajů, ochrana informací**

11.1 Smluvní strany berou touto smlouvou na vědomí, že plnění této smlouvy může být spojeno se zpracováním osobních údajů, jak je definováno v zákoně č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „ZPOÚ“) a Nařízení GDPR. V takovém případě je Objednatel správcem a Poskytovatel zpracovatelem osobních údajů ve smyslu ustanovení § 4 písm. k) ZPOÚ a ve smyslu ustanovení článku 4 bod 7) a 8) Nařízení GDPR.

11.2 Pokud bude ve smyslu odstavce 1 spojeno plnění této smlouvy se zpracováním osobních údajů, Objednatel Poskytovateli na základě zvláštního písemného zmocnění (listinnou či elektronickou formou, např. prostřednictvím Helpdesku) a v jeho rámci povolí přístup k osobním údajům. Ve zmocnění Objednatel vymezí:

- a) rozsah a účel zpřístupnění osobních údajů,
- b) dobu zpřístupnění osobních údajů,
- c) případná zvláštní bezpečnostní opatření,
- d) případné podmínky zapojení další osoby odlišné od autorizovaných osob Zhotovitele,
- e) případné podmínky zhotovení kopií zpřístupněných osobních údajů včetně stanovení toho, jak s těmito osobními údaji nakládat po uplynutí doby pro jejich zpřístupnění.

Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce podle článku 29 Nařízení GDPR.



- 11.3 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním podle této smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:
- a) nezhotovovat kopie osobních údajů,
  - b) osobní údaje využívat pouze pro účely plnění této smlouvy; případné další účely zpracování schválit skrze jednoznačný pokyn správce,
  - c) nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu objednatele,
  - d) zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním podle této smlouvy, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám,
  - e) zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění podle této smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepořizovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám,
  - f) Objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda Poskytovatel plní své povinnosti podle tohoto ustanovení.
- 11.4 Poskytovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s objednatelem, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá z Nařízení GDPR nebo ZPOÚ. Poskytovatel může být v této souvislosti ze strany Objednatele zejména písemně požádán o předložení svých písemných technických a organizačních bezpečnostních opatření a o umožnění případné kontroly, auditu, monitoringu či inspekce dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření, a to i pro oblast kybernetické bezpečnosti.
- 11.5 Po skončení účinnosti smlouvy je Poskytovatel povinen všechny osobní údaje, včetně dalších kategorií chráněných údajů, dat a souvisejících metadat, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal Objednateli, předat je objednateli a dále vymazat všechny existující kopie. To neplatí, je-li Poskytovatel povinen ukládat osobní údaje i po skončení účinnosti smlouvy podle příslušných právních předpisů.
- 11.6 Poruší-li prokazatelným způsobem Poskytovatel či třetí osoba užitá Poskytovatelem k plnění smlouvy (poddodavatel) kteroukoliv povinnost týkající se či související se zpracováním osobních údajů, ať již vyplývá z Nařízení GDPR, ZPOÚ nebo z jiných právních předpisů či ze smlouvy, a Objednateli bude v důsledku takového porušení pravomocně uložena pokuta, zejména ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel po jeho prokázání zavinění na výzvu Objednatele, k níž bude dále přiloženo pravomocné rozhodnutí o uložení pokuty, uhradit Objednateli peněžitou náhradu v maximální výši hodnoty plnění podle této smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po prokázání zavinění Poskytovatele a obdržení písemné výzvy k zaplacení, nejpozději však do pěti (5) pracovních dní od tohoto prokázání a obdržení písemné výzvy.
- 11.7 Poruší-li prokazatelným způsobem Poskytovatel či třetí osoba užitá Poskytovatelem k plnění smlouvy (poddodavatel) kteroukoliv povinnost týkající se či související se zpracováním osobních údajů, ať již vyplývá z Nařízení GDPR, ZPOÚ nebo z jiných právních předpisů či ze smlouvy, a vznikne-li v souvislosti s takovým porušením třetí osobě jako subjektu údajů materiální či nemateriální

újmami a Objednatel uhradí této poškozené třetí osobě pohledávku na náhradu materiální či nemateriální újmy, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli peněžitou náhradu v maximální výši hodnoty plnění podle této smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po prokázání zavinění Poskytovatele a obdržení písemné výzvy k zaplacení, nejpozději však do pěti (5) pracovních dní od tohoto prokázání a obdržení výzvy.

- 11.8. Smluvní strany se dohodly, že porušení kterékoliv povinnosti Poskytovatele plynoucí z právních předpisů v oblasti ochrany osobních údajů, zejména z Nařízení GDPR, ZPOÚ či ze smlouvy, představuje podstatné porušení smlouvy, pro které je Objednatel oprávněn od smlouvy písemně odstoupit. Odstoupením smlouva zaniká, a to ke dni jeho doručení Poskytovateli.
- 11.9. Objednatel a Poskytovatel se zavazují, že obchodní, technické, jakož i netechnické informace, které mají nebo by mohly mít potenciální hodnotu, a které jim byly svěřeny smluvním partnerem, nezpřístupní třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace ani pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle podmínek této smlouvy. Za důvěrnou informaci se pokládá vždy taková informace, která je takto kteroukoliv smluvní stranou kdykoliv označena. To však neplatí v případě, že by se stala tato informace, k níž se zavazují k povinnosti mlčenlivosti či k povinnosti zachovat důvěrnost informace, podle tohoto ustanovení smlouvy, obecně známou či dostupnou. To se nevztahuje na výstupy z plnění podle této smlouvy.

## **12. Odstoupení od smlouvy**

- 12.1. 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 Objednatel se považuje zejména prodlení Objednatel v úhradě faktur vystavených Poskytovatelem podle této smlouvy delší než 60 dnů.
- 12.2. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## **13. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran, práva k duševnímu vlastnictví**

- 13.1. Smluvní strany jsou povinny se navzájem informovat o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy včetně změn kontaktních osob.
- 13.2. Poskytovatel v případě, že v rámci poskytování služeb dle této smlouvy bude jakýmkoliv způsobem modifikovat, rozvíjet, upravovat či měnit podporované systémy, postupuje objednateli, v souladu s § 58 odst. 1 věty třetí zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, právo výkonu majetkových autorských práv k jakémukoliv autorskému dílu, které zhotovitel vytvořil ke splnění svých závazků z této smlouvy. Objednatel bude vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva k takovým autorským dílům.
- 13.3. V rozsahu, ve kterém nemohou být majetková autorská práva k dílu převedena objednateli v souladu s odstavcem 2, poskytuje Poskytovatel Objednateli časově a územně neomezenou licenci, výhradní a neodvolatelnou licenci v neomezeném

množstevním rozsahu, a to ke všem způsobům užití díla. Objednatel má právo zcela nebo zčásti poskytnout oprávnění tvořící součást licence třetí osobě (podlicence). Objednatel je oprávněn vykonávat všechna práva k dílu, včetně, bez omezení, práva upravit, zpracovat či jinak změnit dílo, či jej spojit s jiným dílem nebo jej zařadit do díla souborného (to vše i prostřednictvím třetí osoby), jakožto i právo uvádět dílo na veřejnost pod svým jménem. Objednatel není povinen licenci využít, přičemž nevyužíváním licence nemohou být nijak dotčeny jeho oprávněné zájmy. Cena za takové licence je zahrnuta v ceně za poskytování plnění dle této smlouvy.

- 13.4 Poskytovatel se zavazuje předávat Objednateli 1 x za kalendářní čtvrtletí zdrojové kódy všech změn (v editovatelném formátu) použité a/nebo vzniklé při vytvoření díla a příslušnou aktualizovanou dokumentaci ke zdrojovým kódům, přípravné a koncepční materiály a jakékoliv další související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů, komentářů, analýz, protokolů o provedených testech apod.).
- 13.5 Pro případ, že by se na straně Poskytovatele jednalo o vytvoření zaměstnaneckého díla ve smyslu § 58 autorského zákona, prohlašuje Poskytovatel, že je v plném rozsahu oprávněn individuálními autory vykonávat veškerá majetková autorská práva k dílu včetně oprávnění dílo postoupit na Objednatele i třetí strany, resp. že je oprávněn udělit Objednateli všechna práva v rozsahu předvídaném v tomto článku smlouvy.
- 13.6 V případě, že Poskytovatel použije při plnění závazků podle této smlouvy jakékoliv open source, free, otevřené, svobodné, veřejné či jiné neproprietární materiály (dále jen „open source“), je povinen zajistit, aby dílo nebylo podřízeno omezujícím open source licenčním podmínkám. Dále se poskytovatel zavazuje zajistit, aby v důsledku použití open source materiálů nebyly porušeny licenční podmínky třetích stran. V případě, že poskytovatel povinnosti podle tohoto odstavce nedodrží, je povinen Objednatele chránit a plně odškodnit proti všem nárokům třetích stran.
- 13.7 Odstavce 2 až 6 se nevztahují na běžně komerčně dostupné nástroje a knihovny (dále jen „komerční nástroje“), které mohou být použity pro vytvoření díla, pokud tyto komerční nástroje nebo jejich adekvátní obdoby bude v budoucnu možné znovu využít i třetími osobami. V těchto případech je Poskytovatel povinen v dokumentaci díla všechny takové použité komerční nástroje podrobně specifikovat a Objednateli zajistit územně, časově a množstevně neomezenou nevýhradní licenci k jejich užití za účelem využívání vytvořeného díla.
- 13.8 Práva a povinnosti podle tohoto článku zůstávají skončením tohoto smluvního vztahu nedotčena.

#### **14. Sankční ujednání**

- 14.1 V případě prodlení Objednatele s placením faktur je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši stanovené právním předpisem.
- 14.2 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.
- 14.3 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.
- 14.4 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.


## **15. Zvláštní ujednání**

- 15.1 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 utajení informací dle článku 11 této smlouvy a příslušné interní závazné pokyny Objednatele.
- 15.2 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.
- 15.3 Každý bezpečnostní incident nebo podezření na něj sdělí Poskytovatel bezodkladně emailem nebo prostřednictvím datové zprávy bezpečnostnímu manažerovi Objednatele.
- 15.4 Objednatel si vyhrazuje právo provést audit MOSS, Intranetu, BI/DWH a poskytovaných služeb externím subjektem.
- 15.5 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.
- 15.6 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.
- 15.7 Využitím oprávnění podle čl. 15.5 a 15.6 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.
- 15.8 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.

## 16. Závěrečná ustanovení

- 16.1 Poskytovatel není oprávněn postoupit práva, povinnosti, závazky a pohledávky z této smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 16.2 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 16.3 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.
- 16.4 Tato smlouva je sepsána ve třech vyhotoveních, z nichž jedno obdrží Poskytovatel a dvě Objednatel.
- 16.5 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31.8.2020.
- 16.6. Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č. 1 Popis poskytovaných služeb.
- 16.7 Smluvní strany bezvýhradně souhlasí s uveřejněním této smlouvy, případných dodatků k této smlouvě, jakož i se zveřejněním dalších aspektů tohoto smluvního vztahu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění zajistí Objednatel.

V Praze dne




za Objednatele

Ing. Radek Chromý, Ph.D.  
ředitel odboru informatiky  
Českého telekomunikačního úřadu

V Praze dne



za Poskytovatele



na základě plné moci  
Solitea a.s.

## Příloha č.1

### Provoz Podporovaných systémů a opravy vad dle SLA parametrů

1. Hlavička	
Název služby:	<b>KL1</b> Provoz Podporovaných systémů a opravy vad dle SLA parametrů
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 Zákaznického portálu. Lhůty pro odstraňování vad Podporovaných systémů se řídí dle kategorie jejich závažnosti a stanovených SLA parametrů:</p> <p>Vada kategorie <b>A</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Definice</b> – 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.</li><li>• <b>Název kategorie na Zákaznickém portálu</b> – Bránící v provozu</li><li>• <b>Lhůta na zahájení řešení</b> – 1 hodina v pracovní době (Po-Pá, 8:00-17:00) pro MOSS, 1 den v pracovní době pro ostatní systémy</li><li>• <b>Lhůta na odstranění</b> – 1 pracovní den v pracovní době pro MOSS, 2 pracovní dny pro ostatní systémy</li></ul> <p>Vada kategorie <b>B</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Definice</b> – 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 omezuje běžný provoz Objednatele. Vada této úrovně by způsobila nemožnost použít podstatné funkce či</li></ul>

	<p>data systému bez jejich rozumné náhrady. Užití ostatních částí systému ale může pokračovat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Název kategorie na Zákaznickém portálu</b> – Nebránící v provozu</li> <li>• <b>Lhůta na zahájení řešení</b> – 4 hodiny v pracovní době pro MOSS, 2 pracovní dny v pracovní době pro ostatní systémy</li> <li>• <b>Lhůta na odstranění</b> – 2 pracovní dny v pracovní době pro MOSS, 4 pracovní dny pro ostatní systémy</li> </ul>
	<p>Vada kategorie C</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Definice</b> – 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.</li> <li>• <b>Název kategorie na Zákaznickém portálu</b> – Ostatní funkční vady</li> <li>• <b>Lhůta na zahájení řešení</b> – 3 pracovní dny v pracovní době pro MOSS, 7 pracovních dnů v pracovní době pro ostatní systémy</li> <li>• <b>Lhůta na odstranění</b> – 10 pracovních dnů v pracovní době pro MOSS, 20 pracovních dnů pro ostatní systémy</li> </ul>
<p>Součástí služby je:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udržování aplikačního programového vybavení nutného pro běh Podporovaných systémů</li> <li>• Proaktivní sledování běhu MOSS pomocí dohledových nástrojů</li> <li>• Vyhodnocování a zpracování logů o běhu MOSS</li> <li>• Údržba databáze Podporovaných systémů</li> <li>• Přijímání, validace, řešení a uzavírání (případně zamítání) vad, nahlášených prostřednictvím Zákaznického portálu</li> <li>• Nasazování opravných verzí Podporovaných systémů</li> </ul>
<p>Součástí služby není:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Řešení vad, které nelze dle Objednatelům poskytnutého postupu opětovně navodit</li> <li>• Řešení situací, kdy chování systému není v rozporu se schváleným zadáním</li> <li>• Řešení chyb v datech a situací, které vznikly chybným uživatelským postupem či na základě práce s chybnými daty vzniklými mimo Podporované systémy</li> <li>• Řešení vad, které jsou způsobeny chybami v produktech jiných společností než Poskytovatele</li> <li>• Řešení vad způsobených konfigurací prostředí</li> <li>• Řešení vad způsobených zásahem do zdrojových souborů či konfigurace Podporovaných systémů Objednatelům bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele</li> </ul>

Způsob poskytování:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dohled pomocí systému NAGIOS</li> <li>• Vady jsou nahlašovány výhradně prostřednictvím Zákaznického portálu. Pokud není Zákaznický portál dostupný, je za prokazatelné sdělení považováno zaslání mailu na emailovou adresu [REDACTED]</li> <li>• Kategorii vady navrhuje při zadávání Objednatel. V případě, že Poskytovatel nesouhlasí s kategorií určenou Objednatelem, 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</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zápisem vady na Zákaznický portál je zahájeno sledování Lhůt na odstranění dle SLA parametrů podle kategorie závažnosti</li> <li>• V případě, že je vada ohlášena mimo pracovní dobu, lhůty začnou běžet od 8:00 hodin následujícího pracovního dne</li> <li>• O 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.</li> <li>• Objednatel je povinen nejpozději do 5 pracovních dnů od nasazení opravy na provozní prostředí sdělit své stanovisko souhlasu či nesouhlasu s řešením prostřednictvím Zákaznického portálu. Pokud stanovisko v této lhůtě nesdělí, bude požadavek uzavřen a automaticky považován za vyřešený.</li> <li>• Pokud jsou potřeba k řešení vady doplňující informace od Objednatele, neběží po dobu od jejich vyžádání do jejich dodání Lhůta na odstranění dle SLA</li> <li>• Objednatel je povinen nejpozději do 15 pracovních dnů od vyžádání doplnění informací tyto informace doplnit prostřednictvím Zákaznického portálu. V opačném případě bude požadavek uzavřen a automaticky považován za zamítnutý.</li> <li>• Pokud není vyřešení vady akceptováno, je obnoveno plynutí lhůty na odstranění</li> <li>• Lhůta na odstranění dle SLA se nevztahuje na vady softwaru, jejichž odstranění vyžaduje součinnost Dodavatelů systémů či komponent třetích stran</li> </ul>
Objem služby:	Bez omezení
Komunikační kanály:	Zákaznický portál
Technická specifikace:	N/A
Součinnost Objednatele:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Včasná reakce na doplňující dotazy Poskytovatele</li> <li>• Včasná akceptace vyřešení vady pracovníky Objednatele</li> <li>• Zajištění stabilního vzdáleného přístupu do prostředí Objednatele pro pracovníky Poskytovatele a nástroj NAGIOS</li> </ul>
<b>3. Parametry služby</b>	
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(HELPDESK)

<b>1. Hlavička</b>	
Název služby:	<b>KL 2 Zákaznický portál (Helpdesk)</b>
Cíl služby:	Jednotné prostředí k hlášení, evidenci a řízení životního cyklu vad, požadavků a změn Objednatele
Poskytovatel služby:	Poskytovatel
Příjemce služby:	Uživatelé Objednatele
<b>2. Specifikace služby</b>	
Popis služby:	Poskytnutí, konfigurace a správa zákaznického portálu (Helpdesk) 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"> <li>• Přístup k jednotnému prostředí pro hlášení a sledování stavu vad, požadavků na podporu a změnových požadavků pro pracovníky Objednatele</li> <li>• Správa prostředí a databáze Zákaznického portálu</li> <li>• Konfigurace a úprava procesů pro jednotlivé typy hlášení (vada, požadavek na podporu, změna)</li> <li>• Správa uživatelských přístupů k prostředí na základě pokynů Objednatele</li> <li>• Údržba rozhraní pro přímé zakládání vad z prostředí MOSS</li> <li>• Zajištění monitorování stanovených SLA parametrů vad</li> <li>• Automatické změny stavů vad, požadavků na podporu a změnových požadavků a notifikace dle stanovených parametrů</li> </ul>

Součástí služby není:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální přizpůsobení softwarového nástroje Zákaznického portálu (OnTime)</li> <li>• Analýza a řešení vad, požadavků na podporu a změnových požadavků zde zapsaných</li> </ul>
Způsob poskytování:	Prostřednictvím Zákaznického portálu 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"> <li>• Zákaznický portál</li> <li>• Rozhraní MOSS OnTime</li> </ul>
Technická specifikace:	SW nástroj ITSM (IT Service Management) – OnTime a jeho Zákaznický portál.
Součinnost Objednatele:	Zapísování všech Hlášení na Helpdesk
<b>3. Parametry služby</b>	
Reakční doba:	N/A
Termín dokončení:	N/A
Servisní hodiny:	5 x 9, Po-Pá 8:00 – 17:00 operátor Helpdesku 24 x 7 x 365 uživatelské rozhraní Helpdesku
Dostupnost:	90,00%

## TELEFONICKÁ A EMAILOVÁ PODPORA (HOTLINE)

<b>1. Hlavička</b>	
Název služby:	<b>KL 3 Telefonická a emailová podpora (Hotline)</b>
Cíl služby:	Komunikační místo pro vznášení a odpovídání dotazů Uživatelů Objednatele Poskytovateli, které nevyžadují přípravu a zásah do systémů ani jejich dat ze strany Poskyvatele.
Poskytovatel služby:	Poskytovatel
Příjemce služby:	Uživatelé Objednatele
<b>2. Specifikace služby</b>	
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 Poskyvatele, a to na vyhrazené telefonické lince a emailové adrese. V ostatních případech jsou Uživatelé odkázáni na Zákaznický portál, případně na kompetentní osobu.
Součástí služby je:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Řešení běžných dotazů týkajících se Podporovaných systémů, poskytování informací a konzultací, které nevyžadují přípravu a zásah do systémů ani jejich dat ze strany Poskyvatele</li> <li>• Záznam telefonických hovorů za účelem zkvalitňování služeb podpory</li> </ul>

Součástí služby není:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodická podpora uživatelům (zajišťují pověřené osoby Objednatele)</li> <li>• Školení uživatelů</li> </ul>
Způsob poskytování:	Na základě vytočení čísla Zákaznické podpory proběhne zodpovězení dotazu, případně je zpracován a odeslán email
Objem služby:	Maximálně 40 číh telefonátů/měsíc, maximálně 200 emailů/měsíc
Komunikační kanály:	Linka Zákaznické podpory [REDAKCE], emailová adresa [REDAKCE]
Technická specifikace:	N/A
Součinnost Objednatele:	N/A
<b>3. Parametry služby</b>	
Reakční doba:	N/A
Termín dokončení:	N/A
Servisní hodiny:	5 × 9, Po-Pá 8:00 – 17:00
Dostupnost:	90,00%

## ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ NA PODPORU

<b>1. Hlavička</b>	
Název služby:	<b>KL 4 Řešení požadavků na podporu</b>
Cíl služby:	Provádění zásahů, které není schopen vykonat sám Objednatel bez pomoci (technické či metodické) Poskytovatele
Poskytovatel služby:	Poskytovatel
Příjemce služby:	Objednatel
<b>2. Specifikace služby</b>	
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"> <li>• Analýza požadavku a odhad jeho náročnosti.</li> <li>• Zajištění schválení či zamítnutí realizace u odpovědné osoby Objednatele</li> <li>• Provedení požadované činnosti</li> <li>• Informování žadatele o výsledku, případně předání výsledných dat</li> </ul>
Součástí služby není:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Řešení vad</li> <li>• Řešení změn</li> <li>• Metodická podpora uživatelů</li> </ul>

Způsob poskytování:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Požadavky na podporu jsou nahlašovány prostřednictvím Zákaznického portálu</li> <li>• Po validaci požadavku Poskytovatel odhadne rozsah a pracnost a předá k posouzení odpovědné osobě Objednatele,</li> <li>• Pokud Objednatel schválí realizaci požadavku, Poskytovatel provede kroky nutné ke splnění požadavku,</li> <li>• Po vyřešení a ověření, že řešení je správné a funkční informuje Poskytovatel Objednatele o splnění požadavku prostřednictvím Zákaznického portálu</li> <li>• Poskytovatel vykáže odvedenou práci do měsíčního výkazu práce</li> </ul>
Objem služby:	Dle individuálních objednávek
Komunikační kanály:	Zákaznický portál
Technická specifikace:	N/A
Součinnost Objednatele:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompletní popis požadavku zapsaný na Zákaznický portál</li> <li>• Odsouhlasení pracnosti a schválení k realizaci</li> <li>• Včasná reakce na doplňující dotazy Poskytovatele</li> <li>• Akceptace předaného řešení</li> </ul>
<b>3. Parametry služby</b>	
Reakční doba:	N/A
Termín dokončení:	Dle individuálního plánu realizace změn
Servisní hodiny:	5 × 9, Po-Pá 8:00 – 17:00
Dostupnost:	N/A