



MMOPP003DB9S

Smlouva o technické podpoře Geografického informačního systému č. 99/2007

uzavřená na základě § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon)

I.

SMLUVNÍ STRANY

1.1. Objednatel:

se sídlem:
zastoupený:
Kontaktní osoba ve věcech smluvních:

Statutární město Opava

Horní náměstí 69, 746 26 Opava

Kontaktní osoba ve věcech technických:
IČ:
Bankovní spojení:
Číslo účtu:

informatiky

00300535

Česká spořitelna, a.s., pobočka Opava

1.2. Poskytovatel:

se sídlem:
jednající:
Kontaktní osoba ve věcech smluvních:
Kontaktní osoba ve věcech technických:
IČ:
DIČ:
Bankovní spojení:

T-MAPY spol. s r.o.

Nezvalova 850, 500 02 Hradec Králové

47451084

CZ47451084

Československá obchodní banka, a.s., pobočka
Hradec Králové

Číslo účtu:

Společnost T-MAPY spol. s r.o. je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 9307

II.

PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technické a systémové služby pro zajištění servisní a poradenské podpory související s produktivním provozem programového vybavení uvedeného v příloze č. 3 této smlouvy, která je nedílnou součástí této smlouvy (dále jen „technická podpora“).
- 2.2. Rozsah a podmínky technické podpory jsou uvedeny v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 2.3. Součástí technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých poskytovatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu podpory.

III.

DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 3.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od 1.1.2008. Smluvní strany konstatují, že od tohoto data poskytovatel plní své závazky uvedené v této smlouvě.

IV.

CENA

- 4.1. Cena za technickou podporu je součástí přílohy č. 3 této smlouvy.

- 4.2. Budou-li poskytovatelem na základě objednávky objednatele zastoupeného vedoucí odboru informatiky Magistrátu města Opavy zajišťovány práce přímo na pracovišti objednatele, budou tyto účtovány podle skutečně vykázaného času, potvrzeného pověřeným zástupcem objednatele, podle hodinových sazeb uvedených v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy - sazby smluvní. K ceně bude dále účtováno cestovné podle sazby uvedené v příloze č. 1 této smlouvy - sazby smluvní (způsob výpočtu cestovného zvolí poskytovatel).
- 4.3. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu objednatele na účet poskytovatele. Cenu se objednatel zavazuje uhradit poskytovateli za jím řádně poskytnuté plnění dle této smlouvy, a to na základě poskytovatelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne jejich doručení objednateli. Faktury budou vystavovány a zasílány objednateli v souladu s platebním kalendářem uvedeným v příloze č. 3 této smlouvy. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu, jinak je objednatel oprávněn takovou fakturu poskytovateli vrátit. Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu objednatele.

ČL. V SANKCE

- 5.1. V případě, že poskytovatel nedodrží lhůtu pro informování objednatele o předpokládaném termínu a způsobu odstranění závady podle odstavce 4.3. článku IV. Práva a povinnosti poskytovatele dle přílohy č. 2 Podmínky provádění technické podpory, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každou, byť jen započatou hodinu prodlení až do splnění této povinnosti, nejvýše však 3 000 Kč.
- 5.2. V případě, že poskytovatel nedodrží lhůtu pro odstranění závady podle odstavce 4.3. článku IV. Práva a povinnosti poskytovatele dle přílohy č. 2 Podmínky provádění technické podpory, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každou, byť jen započatou hodinu prodlení až do splnění této povinnosti.
- 5.3. V případě prodlení objednatele se zaplacením ceny na základě faktury vystavené poskytovatelem v souladu s čl. IV této smlouvy je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z nezaplacené částky, a to za každý i započatý den prodlení.
- 5.4. Zaplacením smluvní pokuty a úroků z prodlení není omezena výše nároku na náhradu škody.

VI. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- 6.1 Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy druhou smluvní stranou, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.
- 6.2 Za závažné porušení povinnosti poskytovatele se rozumí prodlení poskytovatele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil poskytovatel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 6.3 Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 6.4 V případě odstoupení od této smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 6.5 Smluvní strany mohou tuto smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Vypovědní lhůta činí tři měsíce a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.

VII. UTAJENÍ

- 7.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.
- 7.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které použijí ke spolupráci v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.

- 7.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzaření informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 7.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
- a) obecně známé,
 - a) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou,
 - b) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
 - c) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy,
 - d) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů.
- 7.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné k řádnému provádění technické podpory. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění technické podpory.
- 7.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují v učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 8.2. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž objednatel i poskytovatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 8.3. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 8.4. Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.
- 8.5. Tato smlouva byla schválena Radou Statutárního města Opavy dne 5.2.2008, č. usn..977/27 RM 08.

V Opavě dne

19-02-2008

[Redacted signature]

za objednatele

[Redacted signature]

primátor



V Hradci Králové dne

15.2.2008

[Redacted signature]

za poskytovatele

[Redacted signature]

T - MAPY spol. s r.o.
Nezvalova 850 (8)
500 03 Hradec Králové 3
☎ 495 513 335 Fax 495 513 371

Přílohy:

Příloha č. 1 – Jednotkové sazby poskytovatele

Příloha č. 2 – Podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení

Příloha č. 3 – Výčet aplikací a nastavení podpory

Příloha č. 4 – Oprávněné osoby smluvních stran

Příloha č. 5 – Způsob elektronického kontaktu

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře – Jednotkové sazby poskytovatele

Položka	Sazba smluvní	Sazba mimosmluvní
Práce operátora	850 Kč/hod	1 250 Kč/hod
Programátorské práce	850 Kč/hod	1 250 Kč/hod
Konfigurace, nastavení, správa systému	1 250 Kč/hod	1 800 Kč/hod
Analytické práce, odborné konzultace	1 250 Kč/hod	2 100 Kč/hod
Denní sazba	10 000 Kč/den	14 500 Kč/den
Cestovní náklady	9,- Kč / km	
	<i>nebo</i>	
	450,- Kč za každou hodinu strávenou na cestě	650,- Kč za každou hodinu strávenou na cestě
Tisk na plotru	4,- Kč za 1 dm2 na obyč. papír (coated nebo heavy coated)	
	6,90 Kč za 1 dm2 na spec. papír (fotopapír, pauzák, ...)	

Minimální fakturované množství prací je půl dne (4 hodiny).

Příloha č. 2 Smlouvy o technické podpoře - Podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (dále jen Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)

I. TYPY APLIKACÍ

1.1. Pro účely technické podpory se rozlišují následující typy aplikací:

S ... Standardní aplikace – standardní aplikace je součástí portfolia aplikací poskytovatele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem poskytovatele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.

U ... Uživatelská aplikace – uživatelské aplikace jsou vyvíjeny na základě individuálních požadavků objednatele, nejsou součástí centrálního vývojového plánu poskytovatele. Updaty a upgrady uživatelských aplikací nejsou průběžně dodávány, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků objednatele a samostatných smluvních ujednání.

1.2. Ve výčtu aplikací musí být u každé aplikace uveden její typ (S, U).

II. ROZSAH PODPORY

2.1 Technická podpora bude prováděna průběžně v tomto rozsahu:

- a) Poskytovatel zajistí hot-line a bude ji udržovat dostupnou v pracovní dny a časy. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu v pracovních dnech v době mezi 8:00 a 17:00.
- b) Poskytovatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním programového vybavení, jehož dodávka je předmětem této smlouvy.
- c) Poskytovatel bude provádět technologické zásahy nezbytné pro udržení souladu předmětného programového vybavení s platnou legislativou.
- d) Je-li k provozním serverům objednatele zajištěn vzdálený přístup a umožněna vzdálená správa programového vybavení odpovědným pracovníky Poskytovatele, bude Poskytovatel pomocí tohoto vzdáleného přístupu v rámci technické podpory provádět i implementaci (instalaci a konfiguraci) upgradů a updatů programového vybavení. Není-li vzdálený přístup k provozním serverům ze strany objednatele zajištěn nebo jeho zřízení brání jiné příčiny, je implementace upgradů a updatů programového vybavení Poskytovatelem prováděna mimo technickou podporu, na základě samostatných ujednání s objednatelem.
- e) Poskytovatel bude zajišťovat servis programového vybavení, a to zejména odstraňování vad, v souladu s ustanoveními čl. III. a IV. Podmínek technické podpory.
- f) Na celou dobu trvání technické podpory se prodlužuje záruka na produkty uvedené ve výčtu aplikací, který je součástí těchto Podmínek technické podpory.
- g) Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Poskytovatelem v souladu s čl. IV, odst.4.1. Podmínek. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout.

2.2 Další vývoj programového vybavení na základě individuálních požadavků Objednatele a další činnosti nad rámec výše specifikované technické podpory budou prováděny na základě samostatných smluvních ujednání.

III. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

3.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Poskytovateli potřebné nebo důvodně Poskytovatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Poskytovateli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.

3.2. Objednatel zajistí nahlášení závady na systému Poskytovateli způsobem uvedeným v příloze č. 5 této smlouvy – Způsob elektronické komunikace.

3.3. Objednatel zajistí Poskytovateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Poskytovatele nebude rušen zásahy třetích osob.

3.4. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o všech opatřeních a zásadách, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

IV.

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

4.1. Poskytovatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update softwarového vybavení, na které se vztahuje tato technická podpora dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace.

4.2. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:

- **Havárie** – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy

- **Porucha** – střední vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho části, ale umožňuje tento provoz a nemá vliv na kvalitu výstupů ze systému

4.3 Poskytovatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě dila zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle následující tabulky. Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin (dále jen pracovní hodiny). Ve výčtu aplikací a kalkulaci ceny technické podpory musí být uvedena varianta podpory (S ... standardní, Rx ... rozšířená).

S ... Standardní podpora

Kategorie závady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění závady	Lhůta pro odstranění závady
Havárie	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu; průběh řešení je zveřejněn v systému HelpDesk podle přílohy č. 5 této smlouvy
Porucha	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	

4.4. Není-li uvedeno jinak, je Poskytovatel povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.

4.5. Poskytovatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění technické a systémové podpory.

V.

KALKULACE CENY TECHNICKÉ PODPORY

5.1. Základní sazba technické podpory činí 20 % vstupní ceny Produktu za každých 12 měsíců. Základní sazba se skládá z následujících částí:

a) sazba za služby dle čl. II, pís. a) až f) činí 15 % vstupní ceny Produktu za každých 12 měsíců

b) sazba za služby dle čl. II, pís. g) činí 5 % vstupní ceny Produktu za každých 12 měsíců

5.2. Cena technické podpory se odvozuje od vstupní ceny Produktu (viz odst. 5.3 Podmínek) a typu aplikace (viz čl. I Podmínek). Procentní sazby jsou počítány ze vstupní ceny Produktu:

Úroveň podpory)	Sazba za technickou podporu na 12 měsíců	
	S ... Standardní aplikace <i>Do technické podpory standardních aplikací jsou započteny veškeré její složky dle čl. II těchto Podmínek.</i>	U ... Uživatelská aplikace <i>Do technické podpory uživatelských aplikací jsou započteny její složky dle čl. II, odst. a) až f) těchto Podmínek.</i>
S ... Standardní podpora	20 %	15 %

Částky jsou uvedeny v Kč bez DPH.

5.3. Je-li v užívání objednatele více samostatných licencí stejného produktu, pak je základní procentní sazba kalkulována ke každé této licenci, případný příplatek za rozšířenou podporu je ovšem kalkulován pouze k jedné z těchto licencí.

5.4. Vstupní cenou Produktu je základní cena licence (licencí) každého softwarového produktu. Tato cena nemusí být uvedena, jedná-li se o technickou podporu poskytovanou k softwarovému produktu třetí strany nebo je-li cena za provádění technické podpory kalkulována odlišným způsobem.

Příloha č. 3 Smlouvy o technické podpoře - Výčet aplikací a nastavení podpory**VÝČET APLIKACÍ A CENA TECHNICKÉ PODPORY**

<i>Produkt</i>	<i>Licence</i>	<i>Typ produktu</i>	<i>Vstupní cena</i>	<i>Úroveň podpory</i>	<i>Cena za technickou podporu v Kč bez DPH</i>	
			<i>v Kč bez DPH</i>		<i>za 12 měsíců</i>	<i>za 1 čtvrtletí</i>
CEU (správa skupin, správa uživatelů)	neomezená	S	130 000	S	26 000	6 500
T-MapServer	neomezená	S	176 000	S	35 200	8 800
Registr nemovitostí T-WIST REN Pro	50	S	122 000	S	24 400	6 100
Registr adres - T-WIST ÚIR	neomezená	S	125 000	S	25 000	6 250
Propojení T-MapServer na Stavební úřad VITA	neomezená interní	S	10 000	S	2 000	500
METIS 4	neomezená	S	90 000	S	18 000	4 500

		Ročně	Čtvrtletně
CELKEM	<i>v Kč bez DPH</i>	130 600,00	32 650,00
	<i>v Kč včetně DPH</i>	155 414,00	38 853,50

Platební kalendář pro období od 1.1.2008:

<i>Datum fakturace v příslušném kalendářním roce</i>	<i>za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku</i>	<i>Částka v Kč včetně DPH</i>
1. 1.	1.1 – 31.3.	38 853,50
1. 4.	1.4. – 30.6.	38 853,50
1. 7.	1.7. – 30.9.	38 853,50
1. 10.	1.10. – 31.12.	38 853,50

Tato příloha bude aktualizována při změně základny pro výpočet technické podpory, a to tak, že změna výše ceny bude platná od vždy od počátku čtvrtletí následujícího po změně základny pro výpočet technické podpory.

Příloha č. 4 Smlouvy o technické podpoře – Oprávněné osoby smluvních stran**Oprávněné osoby objednatele**

problematika	Jméno	e-mail	Telefon	Fax
Změny smluv				
Osoby pověřené jednáním ve věcech technických:				
vedení projektu, správa Oracle, správa GIS				
správa GIS				

Oprávněné osoby poskytovatele

problematika	Jméno	e-mail	Telefon	Fax
Změny smluv				
Osoby pověřené jednáním ve věcech technických:				
vedení projektu				
správa Oracle, správa T-WIST				
správa Oracle a ArcSDE, správa ArcIMS, mapových projektů, T-WIST				
správa ArcSDE				
správa datového skladu, správa mapových projektů				
správa mapových projektů, T-WIST				
správa T-WIST				
správa mapových projektů				

Příloha č. 5 Smlouvy o technické podpoře – Způsob elektronického kontaktu

I. DEFINICE POJMŮ

- 1.1. Programové vybavení – jsou softwarové produkty a další součásti informačního systému dodané Poskytovatelem Objednateli nebo jiným způsobem zahrnuté do technické podpory
- 1.2. Oprávněný pracovník Objednatele – pracovník Objednatele, který je oprávněn zadávat požadavky na technickou podporu, schvalovat přístup k IS Pracovníků Poskytovatele a schvalovat řešení požadavků a jednat ve věcech plnění předmětu této smlouvy. Seznam oprávněných pracovníků Objednatele je uveden v příloze č. 4 této smlouvy.
- 1.3. Oprávněný pracovník Poskytovatele – pracovník Poskytovatele, který je oprávněn přijímat a řešit požadavky na technickou podporu a jednat ve věcech plnění předmětu této smlouvy. Seznam oprávněných pracovníků Poskytovatele je uveden v příloze č. 4 této smlouvy.
- 1.4. Pracovník Objednatele – pracovník Objednatele pověřený Oprávněným pracovníkem Objednatele plněním předmětu této smlouvy.
- 1.5. Pracovník Poskytovatele – pracovník Poskytovatele pověřený Oprávněnou pracovníkem Poskytovatele plněním předmětu této smlouvy.
- 1.6. Pracovní dny - všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu.

II. PRAVIDLA PROVOZU SLUŽBY HELPDESK

- 2.1. Služba HelpDesk je realizována Poskytovatelem webovou aplikací přístupnou v prostředí Internetu pro registrované uživatele služby HelpDesk (za objednatel jsou registrováni pracovníci Objednatele, kteří jsou oprávněnými pracovníky pro danou oblast TP a jsou uvedeni ve smlouvě TP).
- 2.2. Požadavky zadává Oprávněný pracovník Objednatele prostřednictvím aplikace Poskytovatele přístupné v prostředí Internetu na adrese <https://helpdesk.tmapy.cz> Požadavek musí obsahovat nejméně tyto základní údaje:
 - Jméno Oprávněného pracovníka Objednatele
 - Druh požadavku
 - Popis požadavku
 - Kategorii, v případě požadavku na řešení provozního problému či vady
 - Jméno osoby, která bude při řešení požadavku poskytovat součinnost (např. iniciátor požadavku)
- 2.3. Není-li sjednáno jinak, jsou prostřednictvím aplikace HelpDesk evidovány i stavy jednotlivých požadavků, např. jejich přijetí k řešení Poskytovatelem, vyřešení apod.
- 2.4. V případě nedostupnosti služby HelpDesk se požadavky zadávají
 - e-mailem na adresu [REDACTED]
 - telefonicky na č.: [REDACTED]
 - faxem na č. [REDACTED]
 - písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Nezvalova 850, Hradec Králové, 500 03.

Oprávněný pracovník Poskytovatele či po dohodě Oprávněný pracovník Objednatele takto zadaný požadavek následně zadá i do aplikace HelpDesk, a to neprodleně po jejím opětovném zpřístupnění. Požadavky zadávané některým z náhradních způsobů popsanych v tomto odstavci musejí obsahovat minimálně všechny základní údaje uvedené v odst. 2.5.

- 2.5. Zadáním požadavku některým ze způsobů uvedených v odst. 2.5. resp. 2.7. vyslovuje Objednatel souhlas s přístupem pracovníků Poskytovatele k IS Objednatele za účelem vyřešení požadavku.

2.6. Poskytovatel se zavazuje řešit požadavky ve lhůtách uvedených v příloze č. 2 této smlouvy, respektive v zvoleném režimu TP. Veškeré lhůty počínají běžet od okamžiku zadání požadavku Objednatelům některým ze způsobů uvedených v odst. 2.5. resp. 2.7.

2.7. Pokud je specifikace požadavku neúplná a je nutno ji doplnit nebo upřesnit konzultací mezi Objednatelům a Poskytovatelem, považuje se za čas zadání požadavku čas úplné specifikace požadavku.

2.8. O námitkách Poskytovatele proti zařazení kteréhokoliv provozního problému do určité kategorie rozhoduje Oprávněný pracovník Objednatel, v jeho nepřítomnosti jeho zástupce. O opětovných námitkách Poskytovatele proti zařazení kteréhokoliv provozního problému do určité kategorie rozhoduje s konečnou platností Oprávněný pracovník Objednatel po diskuzi s Oprávněným pracovníkem Poskytovatele.

2.9. V případě, že řešení požadavku vede k modifikaci dat v databázi IS Objednatel, je nutný prokazatelný souhlas Objednatel s touto modifikací. Tento souhlas uvede Oprávněný pracovník Objednatel do formuláře při registraci požadavku nebo jej zašle dodatečně e-mailem na základě požadavku Oprávněného pracovníka Poskytovatele. Pro udělení souhlasu s modifikací dat použije Oprávněný pracovník Objednatel formulaci, ze které je zřejmé, že rozumí důvodům, které vedou k servisnímu zásahu. Bez tohoto souhlasu není Pracovník Poskytovatele oprávněn zasahovat do dat Objednatel.

2.10. Při řešení požadavků na úpravy programového vybavení Poskytovatel na základě provedené analýzy požadavku zašle Oprávněnému pracovníku Objednatel návrh řešení požadavku a po jeho odsouhlasení pokračuje v řešení požadavku. V případě, že se Objednatel do 5 (pěti) pracovních dnů k navrhovanému řešení požadavku nevyjádří, je návrh řešení považován za odsouhlasený. Při řešení požadavku, který není požadavkem na odstranění vady, je mezi Objednatelům a Poskytovatelem sjednávána lhůta či další podmínky pro jeho vyřešení.

2.11. Po odstranění závady Poskytovatel její odstranění nahlásí e-mailem, případně i telefonicky objednatelům.

2.12. Objednatel zkontroluje funkčnost systému, popř. aplikací a potvrdí zpětně Poskytovateli, že je závada odstraněna.

2.13. Poskytovatel provede po ukončení každého měsíce vyhodnocení stavu požadavků předaných na HelpDesk a poskytnutého plnění a předá jej Oprávněnému pracovníkovi Objednatel.

III. EVIDENCE ČINNOSTÍ

3.1. Poskytovatel je povinen vést o provedených činnostech (zásahy v rámci TP) na jednotlivých serverech, na které se vztahuje technická podpora, evidenci pomocí tzv. provozního deníku

3.2. Každý záznam v provozním deníku musí obsahovat minimálně následující údaje.

- **jednoznačný identifikátor záznamu provedené činnosti**
- **datum provedení činnosti**
- **oblast TP**
- **název serveru**
- **číslo hlášení, na základě které byla daná činnost vykonána**
- **popis provedeného zásahu**
- **jméno pracovníka, který zásah na serveru provedl**