

Smlouva na zajištění komplexní podpory informačního systému MUSEION MUZ/246/2020

dle ustanovení § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále i jako „OZ“) s přihlédnutím k ustanovení § 2586 a násl. OZ

uzavřená mezi stranami:

Objednatel: **Muzeum hlavního města Prahy, příspěvková organizace**
IČO: 00064432
DIČ: CZ00064432
se sídlem Kožná 1/475, 110 01 Praha
zastoupená PhDr. Zuzana Strnadová, ředitelka
bankovní spojení:

(dále i jako „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: **MUSOFT.CZ, s.r.o.**
se sídlem: Praha 5 - Zličín, Na Radosti 106/64, PSČ 15521
zapsaný v OR: vedená u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 181091
IČO: 24127582
DIČ: CZ24127582
zastoupený: Mgr. Pavlem Mlčochem, jednatelem

(dále i jako „**Poskytovatel**“)

(dále též společně i jako „**smluvní strany**“)

PREAMBULE

1. Tato smlouva na zajištění komplexní podpory informačního systému MUSEION se uzavírá na základě výsledku zadávacího řízení Objednatele na nadlimitní veřejnou zakázku na služby evid. číslo 18/2020 s názvem „Zajištění komplexní podpory informačního systému MUSEION“ (dále i jako „veřejná zakázka“), zadávanou v jednacím řízení bez uveřejnění dle ustanovení § 63 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále i jako „ZZVZ“) a za účelem naplnění předmětu veřejné zakázky.
2. Při výkladu obsahu této smlouvy na zajištění komplexní podpory informačního systému MUSEION jsou smluvní strany povinny přihlížet k zadávacím podmínkám vztahujícím se k zadávacímu řízení na veřejnou zakázku, k účelu daného zadávacího řízení a k výstupům vzešlým z jednání dle ustanovení § 67 odst. 2 ZZVZ. Ustanovení právních předpisů o výkladu právního jednání tím nejsou nijak dotčena.

I.

PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

1. Poskytovatel prohlašuje, že se v plném rozsahu seznámil s obsahem a povahou všech plnění dle této smlouvy a že je způsobilý k řádnému a včasnému provedení všech plnění dle této smlouvy.
2. Poskytovatel prohlašuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné nezbytné podmínky potřebné k bezchybnému plnění smlouvy a že disponuje takovými kapacitami, znalostmi a prostředky, které jsou třeba k řádnému plnění této smlouvy.
3. Právo Poskytovatele pověřit provedením jakéhokoliv plnění nebo části plnění dle této smlouvy jinou osobou je omezeno podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci na veřejnou zakázku, a prohlášením Poskytovatele učiněným ohledně poddodavatelů. Pokud Poskytovatel, byť částečně provede jakékoliv plnění dle této smlouvy prostřednictvím třetích osob (poddodavatelů), má za provedení takového plnění (případně takových částí plnění) stejnou odpovědnost, jako by takové plnění (případně části plnění) prováděl sám.
4. Poskytovatel prohlašuje, že není v úpadku, není předlužen, že proti němu není vedeno, ani nehrozí žádné soudní (včetně insolvenčního řízení) nebo správní řízení, které by bylo jakýmkoliv způsobem způsobilé ohrozit jakékoliv plnění dle této smlouvy.
5. Poskytovatel prohlašuje, že vůči němu není vydáno žádné, byť nepravomocné rozhodnutí soudu či správního orgánu nebo rozhodnutí rozhodce na plnění, které by mohlo být důvodem soudního výkonu rozhodnutí či vedení exekučního řízení ohledně majetku Poskytovatele, nebo by mohlo jakkoliv negativně ovlivnit schopnost Poskytovatele dostát svým závazkům z této smlouvy. Zároveň Poskytovatel prohlašuje, že vůči němu nebylo zahájeno jakékoliv řízení, které by mohlo negativně ovlivnit závazek Poskytovatele dostát svým závazkům ze smlouvy.

6. Smluvní strany prohlašují, že veškeré identifikační údaje uvedené v této smlouvě odpovídají aktuálnímu stavu a že jakékoliv změny údajů uvedených v této smlouvě, jež nastanou v době účinnosti této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně způsobem stanoveným pro komunikaci smluvních stran touto smlouvou.

II.

PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit pro Objednatele komplexní podporu všech modulů a součástí informačního systému MUSEION (dále i jako „**IS MUSEION**“ či „**systém**“), především uživatelskou podporu, provádění rutinních kontrol IS MUSEION, monitorování klíčových částí a procesů a vyhodnocování servisních hlášení, dále správu serverů poskytujících produkční a testovací prostředky pro běh IS MUSEION. V rámci zajištění komplexní podpory provozu všech modulů a součástí IS MUSEION bude předmětem plnění veřejné zakázky zajištění těchto služeb:

- uživatelská podpora a poskytování hotline pro IS MUSEION dle podmínek definovaných v této smlouvě,
- aplikační, systémová, analytická, programátorská a serverová podpora IS MUSEION (souhrnně i jako „**Systémová podpora**“),
- řízení provozu IS MUSEION.

Předmět této smlouvy je pak blíže specifikován v této smlouvě a v příloze č. 1 této smlouvy.

(dále společně i jako „**předmět plnění**“, „**plnění**“ či „**služby**“)

2. Poskytovatel se rovněž zavazuje provádět veškeré nezbytné výkony či činnosti související s řádným poskytováním plnění.

III.

MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

Místem plnění je sídlo Objednatele na adrese Kožná 475/1, 110 00 Praha 1 a pracoviště Objednatele na území České republiky, konkrétně Pod Viaduktem 2595, 15500 Praha 5.

IV.

CENA, ROZSAH PLNĚNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovateli náleží za jeden měsíc poskytování kompletních služeb dle čl. II této smlouvy odměna ve výši 122.500,- Kč bez DPH, k tomu DPH 21% 25.725,- Kč, celkem 148.225,- Kč včetně DPH (dále i jako „**měsíční odměna**“).

2. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovateli náleží celková cena za předmět plnění za celou sjednanou dobu dle čl. X. této smlouvy ve výši 5.880.000,- Kč bez DPH (dále i jako „**celková cena**“). Celková cena je vypočtena jako součin měsíční odměny bez DPH a hodnoty 48. Tímto ustanovením není vyloučeno právo Objednatele postupovat v souladu s ustanovením § 222 ZZVZ.
3. Smluvní strany se výslovně dohodly na tom, že měsíční odměna za poskytování kompletních služeb dle čl. II této smlouvy uvedená v čl. IV odst. 1. této smlouvy zahrnuje veškeré služby, dodávky, náklady, poplatky, výkony a další činnosti nutné pro řádné plnění předmětu této smlouvy včetně takových, které nejsou v této smlouvě uvedeny, avšak Poskytovatel jako odborník jednající s náležitou péčí o nich ví nebo by vědět měl a mohl, že jsou nezbytné pro řádné plnění předmětu této smlouvy.
4. Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádějí, že měsíční odměna za poskytování kompletních služeb dle čl. II této smlouvy uvedená v čl. IV odst. 1. této smlouvy zahrnuje i výkony/činnosti/služby/dodávky uvedené v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Smluvní strany se dohodly na tom, že měsíční odměna dle čl. IV odst. 1. této smlouvy i celková cena dle čl. IV odst. 2. této smlouvy jsou ceny konečné, nejvýše přípustné a nemohou být v průběhu poskytování plnění dle této smlouvy měněny. Tímto ustanovením není vyloučeno právo Objednatele postupovat v souladu s ustanovením § 222 ZZVZ.
6. Objednatel bude Poskytovateli cenu za řádně poskytované služby dle této smlouvy hradit vždy měsíčně zpětně, a to na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Poskytovatelem. Podkladem pro vydání faktury Poskytovatelem bude měsíční evidence dle čl. V., odst. 7 této smlouvy, kterou je povinen Poskytovatel Objednateli pravidelně odevzdávat první den následujícího kalendářního měsíce příslušného kalendářního týdne, a která musí být potvrzena (resp. údaje v nich obsažené) osobou oprávněnou ze strany Objednatele. Kopie vzájemně odsouhlasené měsíční evidence je povinnou přílohou měsíční faktury odměny Poskytovatele.
7. Splatnost Poskytovatelem vystavené faktury nesmí být kratší než 30 dnů ode dne doručení (v souladu s touto smlouvou) vystavené faktury do sídla Objednatele. Doručovací adresa faktury: faktury@muzeumprahy.cz. Úhrada faktury bude provedena převodem fakturované částky z účtu Objednatele na účet Poskytovatele.
8. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti podle příslušných účetních a daňových předpisů. V případě, že faktura doručená Objednateli bude mít vady, je Objednatel oprávněn vrátit takovou fakturu Poskytovateli a takováto faktura není považována za doručenou. Lhůta splatnosti v takovém případě neběží, přičemž nová lhůta splatnosti počíná běžet až od doručení opravené či doplněné faktury.
9. Pokud budou Objednatelem při či po poskytnutí jednotlivé služby zjištěny jakékoliv nedostatky poskytnuté služby, bude fakturace provedena až po odstranění takových nedostatků.

10. Pokud před uhrazením faktury vyjdou najevo vady poskytnuté služby, je Objednatel oprávněn takovou fakturu Poskytovateli vrátit. Po odstranění příslušné vady nebo po jiném zániku odpovědnosti Poskytovatele za takovou vadu předloží Poskytovatel Objednateli novou fakturu se splatností uvedenou dle čl. IV., odst. 7 této smlouvy.
11. Smluvní strany se dohodly na tom, že Objednatel nebude poskytovat Poskytovateli jakékoliv zálohy.
12. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel financuje poskytované služby ze zdrojů poskytnutých zřizovatelem, kterým je hl. m. Praha, a souhlasí s tím, že pokud Objednatel neobdrží včas od zřizovatele finanční prostředky na svoji činnost v roce 2021, nepovažuje se případné prodlení Objednatele příslušné faktury kratší než 60 dnů po uplynutí její splatnosti za porušení této smlouvy a Poskytovateli za takové období úroky z prodlení nenáleží. Objednatel je však povinen bez zbytečného prodlení písemně Poskytovatele informovat o skutečnosti, že finanční prostředky od zřizovatele neobdržel včas a že z takového důvodu uplatňuje prodloužení doby splatnosti příslušné faktury.

V.

DALŠÍ UJEDNÁNÍ TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A PODPORY

1. V rámci podpory provozu IS MUSEION budou uživatelé IS MUSEION a zástupci Objednatele zasílat Poskytovateli písemné požadavky na zásahy a činnosti k zajištění bezproblémové funkčnosti IS MUSEION, jak jsou definovány v příloze č. 1 této smlouvy, prostřednictvím Help Desk aplikace provozované Poskytovatelem na adrese helpdesk.musoft.cz případně budou požadavky zadávat telefonicky na tel.: 222.361.145 či emailem na adrese helpdesk@musoft.cz (dále i jako „**požadavky Objednatele**“).
2. Požadavky Objednatele na podporu dle této smlouvy bude Poskytovatel akceptovat od všech současných či budoucích uživatelů IS MUSEION a zástupců Objednatele bez omezení jejich počtu.
3. Smluvní strany prohlašují, že rozsah podpory IS MUSEION není jakkoliv omezen definovaným počtem sbírkových předmětů, jejichž počet a nárůst jejich počtu nemá vliv na poskytování služeb dle této smlouvy.
4. Časové pokrytí služby podpory provozu IS MUSEION bude Poskytovatel zajišťovat v pracovní dny od 07:00 hod. do 17:00 hod.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy ve lhůtách uvedených v příloze č. 1 této smlouvy podle kategorizace požadavku či vady, případně sdělit, v čem je zadání požadavku Objednatele neurčité, nesprávné nebo vadné. Neodstraní-li Objednatel na základě jasného a srozumitelného sdělení Poskytovatele vady v požadavku bez zbytečného odkladu, není Poskytovatel povinen takový požadavek realizovat, ledaže Objednatel na požadavku i nadále trvá. Poskytovatel je však povinen Objednatele upozornit na nevhodnost jeho pokynů.

6. Poskytovatel je povinen v závislosti na prováděných požadavcích Objednatele, ale i bez takového požadavku, zajistit aktualizaci příslušné provozní dokumentace IS MUSEION.
7. Poskytovatel je povinen vést měsíční evidenci o zadaných požadavcích Objednatele při poskytování služeb, s uvedením data, druhu a popisu poskytované služby, reálného času stráveného poskytnutím služby a osoby Objednatele, která požadavek na poskytnutí služby zadala, je-li takový požadavek vyžadován dle této smlouvy.
8. Objednatel se zavazuje v nezbytném rozsahu spolupracovat na řešení incidentů nahlášených Poskytovatelem, zejména vhodným nastavením interních procesů IS MUSEION.

VI.

OCHRANA DAT OBJEDNATELE A LICENCE

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli všechna plnění dle této smlouvy bez jakýchkoliv právních vad.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že data, která bude Objednatel ukládat prostřednictvím systému IS MUSEION, jsou chráněna právy Objednatele, přičemž i jednotlivé prvky mohou podléhat ochraně práva duševního vlastnictví. Poskytovatel se proto zavazuje vyvinout maximální úsilí a odbornou péči směřující k tomu, aby tato data nebyla jakkoliv zpřístupněna třetím osobám.
3. Poskytovatel odpovídá za to, že data a informace z IS MUSEION při správě IS MUSEION a užívání vzdáleného přístupu nebudou Poskytovatelem ohroženy zničením, poškozením, pozměněním, zneužitím, odcizením či ztrátou. Pokud při správě IS MUSEION nebo užitím vzdáleného přístupu ze strany Poskytovatele dojde ke zničení, poškození, pozměnění, zneužití, ztrátě či odcizení dat, zavazuje se Poskytovatel neprodleně, nejpozději do tří (3) dnů, na své náklady zjednat nápravu. Jestliže nebude v uvedené lhůtě náprava Poskytovatelem zjednána, zjedná ji Objednatel na náklady Poskytovatele. Tím není dotčena povinnost k náhradě škody či smluvní pokutě dle této smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen vyvinout maximální úsilí a odbornou péči k řádnému technologickému zabezpečení IS MUSEION.
5. Poskytovatel prohlašuje, že Objednatel bude oprávněn jakékoliv plnění poskytnuté Poskytovatelem dle této smlouvy (pokud bude naplňovat znaky autorského díla) užít pro své potřeby, dále ke všem formám zveřejnění díla, včetně propagace, pořizování jeho rozmnoženin a k dalším formám užití, a to jakýmkoli způsobem a v rozsahu bez jakýchkoli omezení, a že vůči Objednateli nebudou uplatněny oprávněné nároky majitelů autorských práv či jakékoli oprávněné nároky jiných třetích osob v souvislosti s užitím díla (práva autorská, práva příbuzná právu autorskému, práva patentová, práva k ochranné známce, práva z nekalé soutěže, práva osobnostní či práva vlastnická aj.). Poskytovatel tímto poskytuje Objednateli oprávnění k výkonu

práva dílo užit ke všem způsobům užití známým v době uzavření této smlouvy v rozsahu neomezeném, co se týká času, území (i mimo území ČR), množství užití díla a oprávnění upravit či jinak měnit dílo nebo dílo spojit s jiným dílem a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do dalších děl a zařazovat do databází, a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel může svá oprávnění k dílu nebo jeho část postoupit třetí osobě a Poskytovatel dává k takovému poskytnutí tímto svůj výslovný souhlas. Licence ke všem oprávněním Objednatele podle této smlouvy je sjednána jako bezúplatná. Licence je poskytována jako nevýhradní a Objednatel není povinen licenci využít.

6. Udělení licence dle této smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.
7. Poskytovatel nesmí použít výstupy při poskytování jakéhokoliv plnění dle této smlouvy pro potřeby žádné třetí osoby a ani pro vlastní podnikání (s výjimkou vlastní propagace, při níž bude nicméně chránit zájmy Objednatele). Poskytovatel je povinen uspořádat si své právní vztahy s autory autorských děl tak, aby poskytnutí nebo převodu práv nebránily žádné právní překážky. Poskytovatel není oprávněn k provedení jakýchkoliv právních jednání omezujících užití díla Objednatelem nebo zakládajících jakékoliv jiné nároky Poskytovatele nebo třetích osob, než jaké jsou stanoveny touto smlouvou.
8. Poskytovatel se zavazuje na své náklady zajistit všechna práva a uhradit veškeré honoráře, odměny a náhrady nositelů autorských práv a práv s nimi souvisejících v rozsahu nutném pro realizaci služeb dle této smlouvy.

VII.

DALŠÍ UJEDNÁNÍ

1. Smluvní strany jsou povinny při poskytování všech plnění dle této smlouvy vzájemně spolupracovat, poskytovat si vzájemně součinnost nutnou při všech plnění dle této smlouvy a vzájemně se informovat o skutečnostech, které jsou nebo mohou být významné pro všechna plnění dle této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen při poskytování všech plnění dle této smlouvy jednat v zájmu Objednatele a řídit se jeho pokyny, nejsou-li v rozporu s obecně závaznými právními předpisy. Tímto ustanovením není dotčena povinnost Poskytovatele upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat všechna plnění dle této smlouvy svým jménem a na svůj náklad, vlastní odpovědnost a na své nebezpečí ve stanovených termínech.

4. Poskytovatel se zavazuje při poskytování všech plnění dle této smlouvy respektovat obecně závazné právní předpisy, zejména se zavazuje, že se svým jednáním nedopustí nekalé soutěže a že při poskytování všech plnění dle této smlouvy nebude zasahovat do práv třetích osob.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat všechna plnění dle této smlouvy ve vysokém standardu řádně a včas, bez faktických a právních vad a nedodělků, způsobem odpovídajícím požadavkům Objednatele stanoveným touto smlouvou.
6. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody vzniklé Objednateli nebo třetím osobám v souvislosti s realizací všech plnění dle této smlouvy, nedodržením nebo porušením povinností vyplývajících z této smlouvy. Takto vzniklé škody budou řešeny dle platných právních předpisů.
7. Poskytovatel je povinen po celou dobu platnosti této smlouvy udržovat v platnosti pojištění Poskytovatele.
8. Poskytovatel prohlašuje, že má s pojišťovnou: Generali Česká pojišťovna a.s. uzavřenu smlouvu o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou při podnikání. Pojištění v základním rozsahu je sjednáno s limitem plnění v Kč nejméně ve výši 2.000.000,- Kč. Poskytovatel je povinen udržovat toto pojištění po celou dobu trvání této smlouvy.
9. Poskytovatel je povinen Objednateli oznámit jakoukoli skutečnost, která by mohla mít, byť i částečně, vliv na schopnost Poskytovatele plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy. Takovým oznámením však Poskytovatel není zbaven povinností vyplývajících z této smlouvy.
10. V průběhu realizace všech plnění dle této smlouvy je Poskytovatel povinen účastnit se společných schůzek či konzultací iniciovaných Objednatелеm či Poskytovatelem za účelem konzultací realizace všech plnění dle této smlouvy, a to v sídle Objednatele.
11. Zjistí-li Objednatel, že Poskytovatel provádí jakékoliv plnění dle této smlouvy v rozporu se svými povinnostmi, je Objednatel oprávněn dožadovat se toho, aby Poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným plněním a aby plnění prováděl řádným způsobem. Jestliže Poskytovatel tak neučiní ani v přiměřené lhůtě mu k tomu poskytnuté a takový postup Poskytovatele by vedl k podstatnému porušení této smlouvy, je Objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
12. Poskytovatel je povinen při plnění povinností vyplývajících z této smlouvy postupovat samostatně a dle svých odborných zkušeností, a to s vynaložením veškeré péče nezbytné ke splnění předmětu této smlouvy.
13. Poskytovatel nesmí při jakémkoliv plnění dle této smlouvy nepřiměřeně narušovat provoz či výkon činností Objednatele. Při plnění povinností Poskytovatele dle této smlouvy bude Poskytovatel provádění jednotlivých plnění dle této smlouvy koordinovat s provozem a plněním úkolů Objednatele.
14. Poskytovatel je povinen při nakládání s osobními údaji postupovat v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob

v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES - obecné nařízení o ochraně osobních údajů a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

15. Poskytovatel se zavazuje, že neužije žádný z výsledků jeho činnosti vzniklý při jakémkoliv plnění dle této smlouvy ani jakákoli data shromážděná v souvislosti s jakýmkoliv plněním dle této smlouvy k jiným účelům než ke splnění této smlouvy, a žádný z těchto výsledků neposkytne k užití žádné třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
16. Poskytovatel zajistí, aby jeho pracovníci při provádění jakéhokoliv plnění dle této smlouvy vystupovali slušně vůči zaměstnancům Objednatele i vůči třetím osobám.

VIII.

SANKCE

1. V případě prodlení Poskytovatele s Dobou odezvy u Priority A dle čl. 8.3. Přílohy č. 1 této smlouvy, se Poskytovatel Objednateli zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši
za každou započatou hodinu prodlení.
2. V případě prodlení Poskytovatele s Dobou odezvy u Priority B dle čl. 8.3. Přílohy č. 1 této smlouvy, se Poskytovatel Objednateli zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši
za každou započatou hodinu prodlení.
3. V případě prodlení Poskytovatele s Dobou odezvy u Priority C dle čl. 8.3. Přílohy č. 1 této smlouvy, se Poskytovatel Objednateli zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši
za každé dvě započaté 2 hodiny prodlení.
4. V případě prodlení Poskytovatele s Dobou odezvy u Priority D dle čl. 8.3. Přílohy č. 1 této smlouvy, se Poskytovatel Objednateli zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši
za každé dvě započaté 2 hodiny prodlení.
5. V případě prodlení Poskytovatele s Nejzazším vyřešením požadavku u Priority A dle čl. 8.3. Přílohy č. 1 této smlouvy se Poskytovatel Objednateli zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši
za každou započatou hodinu prodlení.
6. V případě prodlení Poskytovatele s Nejzazším vyřešením požadavku u Priority B dle čl. 8.3. Přílohy č. 1 této smlouvy se Poskytovatel Objednateli zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši
za každou započatou hodinu prodlení.
7. V případě prodlení Poskytovatele s Nejzazším vyřešením požadavku u Priority C dle čl. 8.3. Přílohy č. 1 této smlouvy se Poskytovatel Objednateli zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši
za každé započaté 2 hodiny prodlení.
8. V případě prodlení Poskytovatele s Nejzazším vyřešením požadavku u Priority D dle čl. 8.3. Přílohy č. 1 této smlouvy se Poskytovatel Objednateli zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši
za každé započaté 2 hodiny prodlení.

9. Není-li v této smlouvě stanoveno jinak, zavazuje se Poskytovatel v případě porušení jakékoliv povinnosti vyplývající z této smlouvy zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši _____ za každý jednotlivý případ porušení své povinnosti dle této smlouvy.
10. V případě prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv částky splatné dle této smlouvy, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši _____ z dlužné částky za každý den prodlení.
11. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení výzvy k jejich zaplacení povinné smluvní straně.
12. Smluvní strany výslovně vylučují aplikaci § 2050 OZ. Uhrazením jakékoliv smluvní pokuty dle této smlouvy není dotčeno právo Objednatele vůči Poskytovateli na náhradu škody popř. ušlého zisku.
13. Právo Objednatele požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty neplatí v případech, kdy plnění předmětu smlouvy bylo znemožněno zásahem vyšší moci. Takový znemožňující zásah je povinen Poskytovatel Objednateli bez odkladu sdělit a zároveň je též povinen existenci okolností odpovídajících zásahu vyšší moci prokázat, jinak nelze ustanovení věty prvé tohoto odstavce aplikovat.
14. Objednatel a Poskytovatel se výslovně dohodli na tom, že Objednatel je oprávněn započíst smluvní pokutu, na kterou Objednateli vznikne dle této smlouvy nárok, proti fakturované částce.

IX.

OPRÁVNĚNÉ OSOBY NA STRANĚ OBJEDNATELE A OSOBY POSKYTUJÍCÍ PLNĚNÍ

1. Pro účely této smlouvy jsou oprávněnými osobami na straně Objednatele následující osoby:

Jméno	Funkce	Kontakt
	Náměstkyně ředitelky	
	Vedoucí archeologického oddělení	
	Vedoucí oddělení historických sbírek	
	Vedoucí oddělení konzervace sbírek	
	Vedoucí OIT	

2. Oprávněné osoby dle čl. IX. odst. 1 této smlouvy nejsou zmocněny k jednáním, jež by měla za následek změnu této smlouvy či podmínek v ní uvedených.
3. Pro případ, že Objednatel má vážné důvody pochybovat o správnosti postupu řešení provozního problému ze strany Poskytovatele nebo pro případ řešení sporů, určují smluvní strany tyto osoby pro 1. a 2. stupeň eskalačního mechanismu, který je popsán v příloze č. 1 této smlouvy:

	Objednatel	Poskytovatel
1. stupeň	, náměstkyně ředitelky	, technický ředitel
2. stupeň	PhDr. Zuzana Strnadová, ředitelka	Mgr. Pavel Mlčoch, ředitel

4. Poskytovatel bude poskytování služeb zajišťovat níže uvedenými osobami. V níže uvedené tabulce Poskytovatel rovněž uvádí, pro které osoby žádá zřízení vzdáleného přístupu a jeho povahu.

Jméno	Funkce	Kontakt	Vzdálený přístup a povaha
	Konzultant		Ano, plný přístup
	Konzultant		Ano, plný přístup
	Konzultant		Ano, plný přístup
	Technický ředitel		Ano, plný přístup
	Vedoucí vývoje		Ano, plný přístup

5. V případě, že by v průběhu plnění této smlouvy došlo ke změně jakékoliv osoby uvedené v čl. IX. odst. 1, 3 a 4 této smlouvy či jakéhokoliv údaje uvedeného u příslušné osoby, zavazuje se smluvní strana, na jejíž straně došlo ke změně, písemně informovat druhou smluvní stranu ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne, kdy ke změně došlo.

X.

DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, přičemž tato smlouva bude ukončena uplynutím lhůty 48 měsíců počínající započítáním poskytování služeb ze strany Poskytovatele dle této smlouvy.

2. Tato smlouva je uzavřena podepsáním oběma smluvními stranami.
3. Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit v zákonem stanovených případech, zejména v případě podstatného porušení této smlouvy.
4. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že jakékoliv plnění prováděné Poskytovatelem dle této smlouvy nebude odpovídat požadavkům uvedeným v této smlouvě, zadávací dokumentaci či nabídce Poskytovatele, a to za předpokladu, že Poskytovatel nezjedná nápravu ani ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne, kdy byl Objednatelem na rozpor provádění plnění se stanovenými požadavky písemně upozorněn.
5. Odstoupení od této smlouvy musí být odstupující smluvní stranou učiněno písemně, doručeno druhé smluvní straně, přičemž účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

XI.

OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

Každá smluvní strana je povinna zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích, které (a) se týkají jakéhokoliv plnění dle této smlouvy (b) přímo nebo nepřímo získala od druhé smluvní strany v souvislosti s uzavřením a jakýmkoliv plněním dle této smlouvy a /nebo (c) jsou obsaženy v této smlouvě a/nebo (d) jí v souvislosti se smlouvou sdělí druhá smluvní strana a/nebo (e) se týkají smluvní strany, jejích obchodních partnerů nebo informace, které tvoří obchodní tajemství nebo mohou mít povahu obchodního tajemství smluvní strany nebo jakékoliv jiné důvěrné informace, které jsou jí známy („Důvěrné informace“) a Důvěrné informace nezneužije. Důvěrné informace jsou pokládány za důvěrné ve smyslu § 1730 OZ a současně za obchodní tajemství ve smyslu § 504 OZ. Zveřejnění informací, které (a) jsou nebo se stanou veřejně známými nebo veřejně přístupnými z jiného důvodu, než je porušení této smlouvy nebo které (b) je smluvní strana povinna zveřejnit nebo zpřístupnit oprávněné osobě podle platných právních předpisů, není považováno za porušení závazku stanoveného v tomto článku (přičemž takto zveřejněné nebo zpřístupněné informace jsou i nadále Důvěrné informace a závazek smluvní strany ohledně zacházení s nimi jako s Důvěrnými informacemi podle této smlouvy tím nebudou dotčeny). Poskytovatel se dále zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu Objednatele nezveřejní ani nepoužije ve svůj prospěch či prospěch třetí osoby jakoukoliv Důvěrnou informaci. Ustanovení tohoto odstavce platí i po ukončení nebo zániku této smlouvy.

XII.

VYHRAZENÉ ZMĚNY ZÁVAZKU

1. Opakované porušování povinností Poskytovatele, resp. jeho pracovníků se považuje za podstatné porušení této smlouvy.

2. Objednatel je oprávněn sdělit Poskytovateli, že nepožaduje provedení části jakéhokoliv plnění. Poskytovatel v takovém případě není oprávněn zahájit provádění takové části plnění, a pokud na předchozí pokyn Objednatele s prováděním předmětné části plnění již započal, není oprávněn v provádění takové části plnění pokračovat. Poskytovateli v takovém případě nevznikne nárok na odměnu za předmětnou část plnění. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na alikvotní část odměny vztahující se k provedenému plnění, se kterým Poskytovatel započal na pokyn Objednatele.

XIII.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména OZ.
2. Pro spory z této smlouvy nebo spory vzniklé v souvislosti s ní sjednávají smluvní strany výslovně pravomoc soudů České republiky.
3. Smluvní strany se dohodly, že se na vztahy založené touto smlouvou, není-li věc výslovně upravena v této smlouvě, použijí přiměřeně ustanovení úpravy smlouvy o dílo dle § 2586 a násl. OZ.
4. Smluvní strany tímto výslovně uvádějí, že tato smlouva je závazná až okamžikem jejího podepsání oběma smluvními stranami.
5. Smluvní strany se dohodly na tom, že nastane-li zcela mimořádná nepředvídatelná okolnost, která plnění z této smlouvy podstatně ztěžuje, není kterákoliv smluvní strana oprávněna požádat soud, aby podle svého uvážení rozhodl o spravedlivé úpravě smluvní ceny za jakékoliv plnění dle této smlouvy, anebo o zrušení smlouvy a o tom, jak se strany vypořádávají. Tímto smluvní strany přebírají ve smyslu ustanovení § 1765 a násl. OZ nebezpečí změny okolností.
6. Poskytovatel není oprávněn jakoukoli svou pohledávku či jiné právo z této smlouvy postoupit na třetí stranu nebo dát do zástavy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
7. Případná neplatnost některých ustanovení této smlouvy nezpůsobuje neplatnost celé smlouvy. Pokud bude soudem shledána neplatnost některého ustanovení této smlouvy, smluvní strany jej nahradí novým platným ustanovením, které svým obsahem bude nejvíce odpovídat účelu ustanovení neplatného.
8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž Objednatel obdrží jeden stejnopis a Poskytovatel jeden stejnopis.
9. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 1 (SLA – úroveň služeb podpory).
10. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva a její dodatky budou uveřejněny prostřednictvím registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v platném znění (dále jen „zákon

o registru smluv“). Tato smlouva a její dodatky se stanou účinnými nejdříve dnem jejich uveřejnění ve smyslu § 5 zákona o registru smluv. Uveřejnění obstará Objednatel.

11. Smluvní strany si smlouvu přečetly, jejímu obsahu porozuměly, souhlasí s ním a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Praze dne 16.9. 2020

V Praze dne 24.9.2020

Muzeum hlavního města Prahy
PhDr. Zuzana Strnadová,
ředitelka

MUSOFT.CZ, s.r.o.
Mgr. Pavel Mlčoch, jednatel

PŘÍLOHA Č. 1 – SLA – úroveň služeb podpory
(bude připojena ke smlouvě a při podpisu smlouvy)

I.

1. Předmětem SLA (dohodnuté úrovně služeb) je definovaný způsob komunikace Objednatele a Poskytovatele při provozních problémech a stanovení maximálních časových limitů pro jejich řešení v rámci poskytování služeb dle smlouvy.

II.

HELP DESK

1. V rámci Help Desk podpory zajišťuje Poskytovatel vyřizování požadavků Objednatele dle specifikace v čl. IV. této přílohy.
2. **Hlášení požadavku:** Uživatelé IS MUSEION, zástupci Objednatele, odpovědné osoby specifikované ve smlouvě nebo zaměstnanci ICT oddělení Objednatele (dále společně i jako „Uživatelé“) se obrací na Poskytovatele se svými požadavky prostřednictvím Help Desk aplikace Poskytovatele či prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonicky na kontaktech uvedených ve smlouvě. Má-li požadavek charakter hlášení vady, Objednatel uplatní svůj požadavek vždy i písemnou formou prostřednictvím Help Desk aplikace či prostřednictvím elektronické pošty a poskytne již při jeho oznámení maximum informací, které mohou napomoci při řešení dané vady.
3. **Zaregistrování požadavku** – v případě zadání požadavku přes Help Desk aplikaci je registrace provedena automaticky a okamžitě je Objednateli potvrzeno převzetí jeho požadavku. Je-li požadavek nahlášen náhradním způsobem telefonicky či mailem na kontaktech uvedených ve smlouvě, pracovníci Poskytovatele v pracovní době zaevidují požadavek do systému Help Desk a potvrdí Objednateli jeho převzetí.
4. **Po přijetí požadavku má Help Desk povinnost:**
 - a. zkontrolovat oprávněnost požadavku,
 - b. poskytnout uživatelskou podporu po telefonu, pokud o to Objednatel požádá,
 - c. zajistit vyplnění všech povinných údajů a všech dalších v danou chvíli dostupných údajů, které mohou napomoci při řešení požadavku,
 - d. předat požadavek k dalšímu řešení specialistům,
 - e. eskalovat požadavky neřešené v dohodnutých termínech,
 - f. sledovat průběh řešení a na požádání o něm informovat Objednatele,
 - g. informovat Objednatele o vyřešení požadavku,

- h. po vyřešení požadavku aplikace Help Desk odesílá Objednateli bez zbytečného odkladu vyplněný formulář Řešení požadavku se specifikací provedených změn, zásahů a případného promítnutí úprav do jiných funkcí.

III.

UŽIVATELSKÁ PODPORA PO TELEFONU (HOT LINE)

1. V rámci služby Uživatelská podpora po telefonu Poskytovatel telefonicky řeší problémy související s provozem IS MUSEION a poskytuje telefonické konzultace. Služba je poskytována i v režimu Call Back, tzn. zpětné volání na žádost Objednatele.
2. Objednatel kontaktuje Poskytovatele prostřednictvím Help Desk a požádá jej o zprostředkování telefonické konzultace. Nemůže-li Help Desk podpora Poskytovatele vyřídit požadavek sama, zajistí, že v termínu podle čl. IV. odst. 8.3. této přílohy od nahlášení požadavku specialista Poskytovatele zpětně kontaktuje Objednatele.
3. Pokud požadavek nebude možné vyřešit po telefonu, bude pracovištěm Help Desk Objednateli nabídnuto jiné pro Objednatele vhodné řešení.

IV.

SYSTÉMOVÁ PODPORA a její specifikace

1. V rámci služby Systémová podpora Poskytovatel řeší problémy Objednatele s dodanou aplikací a dotčenými servery a databázemi. Náplní služby jsou také činnosti spojené s dodávkou a implementací nových verzí dodané aplikace. Níže v jednotlivých bodech jsou blíže popsány poskytované podpory:
2. **Uživatelská podpora:**
 - a. komunikace s koncovým uživatelem skrze Help Desk, telefon či email,
 - b. evidence všech hlášení od Uživatelů včetně evidence způsobu vyřešení,
 - c. řešení uživatelských problémů a požadavků, zejména, nikoliv však výlučně:
 - řešení problémů s přihlašovaním do IS MUSEION,
 - řešení uživatelských problémů s ovládáním aplikace v rámci IS MUSEION,
 - d. metodická pomoc při užívání IS MUSEION a procesních odborných postupech,
 - e. školení, metodické a podpůrné práce a konzultace.

3. Systémová podpora:

- a. monitorování běhu aplikace a výkonosti IS MUSEION,
- b. monitorování aplikačních logů, řešení chybových hlášení. Ukládání logů také na logserver Objednatele,
- c. standardní kontrola importních a konverzních adresářů,
- d. specifické kontroly IS MUSEION, které vyplynou ze zkušeností Poskytovatele s jeho provozováním,
- e. upgrady systému, tedy
 - instalace a parametrizace nových verzí IS MUSEION, testování na testovacím prostředí,
 - legislativní a systémové aktualizace,
 - dodání dalších funkcionalit realizovaných pro jiné zákazníky,
 - instalace, upgrade a údržba systémových služeb pro běh IS MUSEION,
 - instalace aktualizací a patchů IS Museionu vedoucí k odstranění chyb a bezpečnostních rizik
 - Poskytovatel bude informovat o ukončení technické podpory na konkrétní verzi IS MUSEION užívanou Objednatelem nejpozději 12 měsíců před termínem ukončení podpory.
- f. oprava chyb systému zahrnuje:
 - oprava funkčních vad IS MUSEION,
 - opravy funkčních vad nastavení IS MUSEION,
 - opravy chyb customizací IS MUSEION,
 - integrace oprav aplikace do informačního systému Objednatele (Museion), tedy:
 - otestování funkčnosti oprav (opravný patch, hotfix) dodaných Poskytovatelem i oprav standardního SW třetí strany dodaných výrobcem/dodavatelem standardního SW,
 - instalace dodaného řešení do testovacího prostředí Objednatele,
 - otestování funkčnosti řešení v testovacím prostředí Objednatele,
 - instalace řešení do produkčního prostředí Objednatele, případně předání opravných patch včetně instrukcí k instalaci Objednateli,
 - ověření funkčnosti řešení v produkčním prostředí Objednatele,
 - případné konzultace k instalaci opravných patch,

- instalace dodaných oprav (opravný patch, hotfix) do testovacího prostředí Objednatele,
 - předání opravných patch včetně instrukcí k instalaci Objednateli.
- g. pravidelné aktivity v nastavování IS MUSEION dle provozního a technického manuálu (periodické práce, údržba kmenových dat a číselníků),
 - h. řízení nutných odstávek,
 - i. testování, ověřování stavu IS MUSEION po odstávkách,
 - j. mazání dočasných souborů (pokud je to nezbytné),
 - k. pravidelná kontrola a inventura stavu licencí,
 - l. kontrola a obnovování platností certifikátu,
 - m. řešení uživatelských problémů a požadavků s aplikací,
 - n. dokumentace popsáního problému,
 - o. identifikace opakujících se problémů a jejich zařazení do FAQ,
 - p. řešení metodických problémů a dotazů,
 - q. správa uživatelů spolu s ICT oddělením Objednatele,
 - r. tvorba jednoduchých reportů,
 - s. monitoring a správa workflow,
 - t. simulace problému předaného hlášení,
 - u. součinnost při opravě chyb standardního software
 - komunikace s výrobcem/dodavatelem produktu třetí strany vedoucí ke zdokumentování situace a případnému reklamování SW vady u výrobce/dodavatele tohoto produktu (samotnou opravu chyb realizuje třetí strana, a to přímý výrobce/dodavatel produktu, souladu s jeho servisním programem poskytovaným Objednateli).

4. Systémová – analytická:

- a. analýza a řešení uživatelských a aplikačních problémů a požadavků,
- b. popis řešení problémů a požadavků a aktualizace FAQ,
- c. komunikace (např. s metodiky) vedoucí k definování řešení a úpravám aplikace,
- d. metodická podpora, účast na školeních a seminářích.

5. Systémová – programátorská:

- a. analýza a řešení problémů a požadavků,
- b. úprava aplikace na základě analýzy,
- c. testování úprav.

6. Systémová – serverová:

V rámci služby Správa systémů provádí specialisté Poskytovatele pravidelnou preventivní údržbu dodávaných systémů a odstraňují chyby, které se vyskytnou na úrovni operačních systémů serveru, databáze, IS MUSEION či nutné aplikační nadstavby. Provádí zejména tyto úkony/činnosti:

- a. analýza a řešení problémů a požadavků,
- b. údržba serverů:
 - nepřetržitý dohled všech používaných serverů pro běh IS a testování IS [od úrovně operačního systému včetně (dále i jako „OS“)],
 - instalace a konfigurace OS, instalace a konfigurace aplikačních nástaveb,
 - instalace patchů, service packů,
 - přeinstalace na nové verze OS a aplikačních nástaveb při ukončení podpory výrobce,
 - údržba a patchování OS a aplikačních nástaveb.
- c. správa, údržba a průběžná optimalizace databáze:
 - administrace – odstraňování chyb, které se objeví při práci s databází, pravidelné sledování zaplnění databáze, kontrola velikosti databáze a využití systémových zdrojů, dlouhodobý odhad růstu databáze, sledování důležitých trendů, apod.,
 - zálohování a obnova databáze – vypracování plánu zálohování, realizace záloh, provádění obnovy databáze v případě havárie, revize existujících zálohovacích postupů,
 - optimalizace databáze – ladění provozních parametrů databáze, optimalizace výkonu databáze, defragmentace indexů a tabulek.
- d. řešení technických problémů, mj.:
 - řešení veškerých problémů aplikace v termínů/lhůt dle této přílohy
 - řešení veškerých technických problémů serveru (operační systém, aplikační součásti, databáze) v termínu dle této přílohy

7. Výjimky - Chyby, které nejsou zahrnuty do systémové podpory:

- a. Chyby části systému vytvořené Objednatelem či třetí stranou, jež nebyla začleněna do systému jako změnový požadavek a převzata k podpoře Poskytovatele,
- b. Požadavek na novou funkčnost systému.

8. Kategorizace požadavků a způsob řešení

8.1. Pověřené osoby Objednatele se obrací se svými požadavky na Poskytovatele prostřednictvím Help Desk aplikace Poskytovatele, či prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonicky na kontaktech uvedených ve smlouvě. Pro stanovení závažnosti požadavku se používá klasifikace dle níže uvedených stupňů závažnosti (priorit):

- A. Kritická vada kategorie A - **Havárie** - je vada znemožňující práci všem uživatelům systému a ohrožující činnost Objednatele. Funkce, na které je Objednatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má okamžitý a velmi vážný dopad na činnost Objednatele. Neexistuje žádný způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem.
- B. Závažná vada kategorie B - **Vážný problém** - je vada znemožňující práci více než jedné skupině uživatelů systému a omezující činnost Objednatele. Funkce, na které je Objednatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má vážný dopad na činnost Objednatele. Neexistuje žádný způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem, nicméně lze pokračovat v činnosti Objednatele v omezené míře. Za odstranění vady se považuje i nalezení náhradního postupu v rámci systému.
- C. Běžná vada kategorie C - **Problém** - je vada komplikující práci uživatelům systému a znemožňující plnohodnotné užití systému. Funkce, na které je Objednatel závislý, přestala pracovat nebo pracuje v omezené míře. Za odstranění vady se považuje i nalezení náhradního postupu v rámci systému.
- D. Nevýznamná vada kategorie D - **Vada** – Chyba systému, která do určité míry komplikuje nebo omezuje jeho využití. Tento stav má minimální dopad na činnost Objednatele.

8.2. Zaregistrování požadavku

V případě zadání požadavku přes Help Desk aplikaci je registrace provedena automaticky a okamžitě je Objednateli potvrzeno také převzetí jeho požadavku. Je-li požadavek nahlášen Help Desk jinak (telefonicky, emailem), pracovníci služby Help Desk zaevidují požadavek do systému a potvrdí Objednateli jeho převzetí.

8.3. Řešení požadavku:

- a. Help Desk předává požadavek Objednatele k řešení pracovníkům Poskytovatele, kteří posoudí druh vady a zahájí řešení.

- b. Požadavky jsou řešeny podle priority přidělené Objednatelem. Každé prioritě požadavku odpovídá určitá doba odezvy, tj. doba, ve které Poskytovatel zahájí řešení požadavku Objednatele. Obecně pak platí, že po zahájení prací se na požadavku pracuje nepřetržitě až do nalezení řešení. Každé prioritě také odpovídá předpokládaný termín vyřešení. Poskytovatel se zavazuje zahájit řešení dle následující tabulky:

Priorita	Doba odezvy	Nejzazší termín vyřešení
A	6 hodin	24 hodin
B	8 hodin	5 dní
C	1 den	2 týdny
D	2 dny	4 týdny

- c. Pracovní hodinou se rozumí hodina v rámci časového pokrytí služby.
- d. Pro potřeby stanovení termínů plnění závazků vyplývajících ze smlouvy se za termín nahlášení požadavku vždy považuje termín jeho prokazatelného doručení Poskytovateli.
- e. V případě nejasné formulace požadavku ze strany Objednatele, především nebude-li z něho zřejmá závažnost problému nebo stanovení závažnosti bude ze strany Poskytovatele a Objednatele rozdílné, má Poskytovatel právo si vyžádat jeho následující upřesnění, a to i písemnou formou (elektronickou poštou).

8.4. Vyřešení požadavku

- a. Vyřešení požadavku je definováno jako:
- Odstranění nahlášené vady či vyřešení nahlášeného problému, nebo
 - Poskytnutí jiného přijatelného řešení, pokud takové řešení oprávněný zástupce Objednatele odsouhlasí.
- a. V případě, že se Objednatel a Poskytovatel neshodnou na prioritě požadavku nebo Objednateli nevyhovuje předpokládaný termín vyřešení, má Objednatel právo využít eskalační mechanismus podle následujícího odstavce.

8.5. Eskalační mechanismus

- a. Eskalační mechanismus slouží pro řešení sporných situací mezi Poskytovatelem a Objednatelem. Jestliže služba, která je Objednateli poskytována v souvislosti s určitým požadavkem, z hlediska Objednatele neodpovídá jeho očekávání nebo Poskytovatel zjistí, že není z objektivních důvodů schopen zajistit dodržení podmínek smlouvy, může oprávněná osoba Objednatele nebo Poskytovatele vyvolat eskalační mechanismus.
- b. Eskalační mechanismus zaměří pozornost na sporný problém a zajistí nalezení postupu jeho dalšího řešení přijatelného pro Poskytovatele i Objednatele. Jména zástupců stran pro jednotlivé úrovně eskalace a jejich kontakty jsou uvedeny ve Smlouvě.
- c. Pokud se smluvní strany nedohodnou v rámci eskalace jinak, považuje se za závaznou priorita stanovená Objednatelem.

8.6. Reklamáce

- a. Objednatel má právo ověřit předané řešení a v případě nesouhlasu s tímto řešením nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od jeho předání Poskytovatelem, vždy písemnou formou na formuláři Hlášení požadavku, který Poskytovatel poskytne Objednateli k dispozici, předložit reklamaci. Jako číslo požadavku Objednatel uvede ID původního požadavku přidělené Službou Help Desk a typ požadavku označí reklamace. Tato reklamace obnovuje řešení požadavku. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklamace nezapočítává.
- b. Pokud Objednatel do patnácti (15) pracovních dnů od předání řešení Poskytovatelem nepředloží reklamaci tohoto řešení, Poskytovatel bude tento požadavek považovat za vyřešený. Případná následná reklamace ze strany Objednatele pak bude evidována jako nový požadavek na řešení požadavku.