**Servisní smlouva**

**o podpoře a podmínkách servisu technického a programového vybavení**

číslo: 201476

(dále jen „Servisní smlouva“ nebo "Smlouva")

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi stranami

**Společnost: Národní muzeum**

Registrace: příspěvková organizace nepodléhající zápisu do OR, zřízená MK

**Sídlo:** Václavské náměstí 68, 115 79, Praha 1

**IČO:** 00023272

**DIČ:** CZ00023272

**Zastoupena:** Mgr. Markem Junkem, Ph. D.

**Dále jen „objednatel“**

**Společnost: Novum Global, a.s.**

Registrace: zapsána Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 484

**Sídlo:** 28. pluku 483/11, 101 00 Praha 10

**IČO:** 14893126

**DIČ:** CZ14893126

**Bankovní spojení:** xxx

**Zastoupena:** Janem Klíglem, předsedou představenstva

 Pavlínou Doksanskou, místopředsedou představenstva

 **Dále jen „zhotovitel“**

takto:

# Článek 1. - Předmět Smlouvy

# Předmětem Smlouvy je sjednání podmínek provádění pozáručního servisu a dalšího rozvoje systému elektronického divadelního archivu (EDA) hrazeného paušální platbou.

# Servisní a vývojové služby zhotovitele jsou dále označeny v této Smlouvě též jako "servis".

#

# Článek 2. - Specifikace servisních služeb

# 2.1. Servis v rámci paušálních plateb

Servis zahrnuje tyto základní servisní a softwarové služby zhotovitele hrazené objednatelem formou paušálního měsíčního poplatku:

1. Právo používat pro hlášení požadavků na SW podporu a sledování postupu jejich řešení HelpDesk na webových stránkách zhotovitele. Veškerou evidenci zadaných prací a požadavků vč. rozsahu prací.
2. Osobní konzultace a vývojovou kapacitu pro další rozvoj systému
3. Vzdálenou údržbu a optimalizaci databáze EDA
4. Vzdálené opravy chybných dat způsobených haváriemi HW nebo chybami SW
5. Práce spojené s nasazením nových verzí SW EDA po úpravách prováděných podle bodu 2). Celkem práce uvedené v bodech 2) až 5) do maximálního rozsahu 100 hodin ročně.

Veškeré práce budou vykonávány na základě písemné objednávky objednatele, nejlépe zadané prostřednictvím HelpDesku na webových stránkách zhotovitele.

Práce nad rámec maximálního rozsahu budou účtovány podle ceníku služeb zhotovitele uvedeného v **Příloze č. 1.**

Paušál se nevztahuje na problémy/chyby způsobené úmyslně nebo nezaškolením pracovníků objednatele. Práce a služby vyvolané dotazy, nahlášením poruch a jiných požadavků způsobených neznalostí IS budou provedeny až na základě zvláštní objednávky od objednatele a účtovány objednateli podle ceníku služeb zhotovitele uvedeného v **Příloze č. 1** této Smlouvy a podle skutečného objemu provedených prací.

První rok, za který se sleduje rozsah provedených prací začíná 1. 1.

# 2.2.Servisní zásahy nad rámec paušálních plateb

Do servisu neplaceného formou paušálního měsíčního poplatku spadá vše, co není specifikováno v odstavci 2.1. tohoto článku, resp. přesahuje objem specifikovaný v bodu 2.1 tohoto článku. Zhotovitel provádí tyto služby jen na základě zvláštní písemné objednávky objednatele zadané nejlépe prostřednictvím HelpDesku na webových stránkách zhotovitele a objednatel hradí tyto služby podle ceníku služeb zhotovitele uvedeného v **Příloze č. 1** (dále jen ceník) této Smlouvy a podle skutečného objemu provedených prací.

Jakékoli analýzy dat jsou placenou službou podle ceníku a budou prováděny jen na základě zvláštní písemné objednávky objednatele, nejlépe zadané prostřednictvím HelpDesku na webových stránkách zhotovitele.

# Článek 3. - Cena a platební podmínky

3.1. **Cena za servis a vývoj v rámci paušálních plateb,** jak jsou tyto uvedeny v bodu 2.1. této Smlouvy činí **12 000,- Kč/**kalendářní měsíc.

Paušální cena se fakturuje měsíčně po skončení příslušného měsíce s tím, že zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu na měsíční paušál nejdříve první kalendářní den následujícího kalendářního měsíce, za který se paušálem hrazené služby fakturují. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zákona o DPH je poslední kalendářní den kalendářního měsíce, za který se paušálem hrazené služby platí.

Paušální poplatek je nevratný a zhotovitel má na paušální platbu nárok až do řádného ukončení této Smlouvy, tedy i v průběhu řádné výpovědní lhůty dle článku 8.3. této Smlouvy.

3.2. **Cena za servisní zásahy nespadající pod paušální platbu** jak jsou tyto uvedeny v bodu 2.2. této Smlouvy bude zhotovitelem stanovena a objednatelem hrazena na základě konkrétních objednávek/požadavků konkrétních zásahů ze strany objednatele, po provedení konkrétního zásahu, na základě skutečného rozsahu konkrétních provedených prací, odsouhlasených objednatelem, v cenách dle **Přílohy č. 1**. Rozsah provedených prací v tom kterém případě vykáže zhotovitel v případě sporů nebo pochybností záznamy komunikace na webovém portálu HelpDesk.

Cena za servisní zásahy nespadající pod paušální platbu se fakturuje po provedení zásahu. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zákona o DPH je den provedení zásahu.

3.3. Cenu servisních služeb je povinen objednatel hradit na základě faktur – daňových dokladů vystavených zhotovitelem a doručených objednateli v souladu s touto Smlouvou. Faktury budou vystavovány zhotovitelem elektronicky ve formátu .pdf a odesílány objednateli elektronicky na kontaktní spojení objednatele pro fakturaci uvedené v této Smlouvě. V případě změny kontaktního spojení (e-mailu) stran pro zasílání faktur je strana měnící spojení povinna zaslat druhé straně písemné oznámení změny podepsané statutárním zástupcem strany, a to alespoň 15 dnů před účinností takové změny.

Faktury jsou splatné ve lhůtě splatnosti 21 dnů. K faktuře za provedení jednotlivých zásahů budou zpravidla připojeny doklady osvědčující oprávnění fakturace – objednávka objednatele, výstupy z webového portálu HelpDesk, protokol o předání a převzetí plnění atd. Objednatel hradí faktury na bankovní spojení zhotovitele uvedené na konkrétní faktuře zhotovitele.

3.4. Ceny jsou stanoveny bez DPH. Ke všem cenám bude připočtena daň z přidané hodnoty (DPH) podle předpisů platných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

3.5. Nebude-li faktura vystavena oprávněně či nebude-li obsahovat zákonem stanovené náležitosti, nebo v ní budou nesprávně uvedené údaje, je objednatel oprávněn fakturu vůči zhotoviteli reklamovat ve lhůtě 14 dní ode dne, kdy ji obdržel. V případě oprávněné reklamace faktury se přeruší lhůta splatnosti faktury a nová lhůta splatnosti započne běžet doručením nové opravené faktury objednateli. V případě, že je v konkrétní faktuře fakturováno více položek a objednatel reklamuje pouze nesprávnost konkrétní položky, není to důvodem k reklamaci a vrácení celé faktury a objednatel je povinen ve lhůtě splatnosti uhradit zbylé nesporné položky z fakturované částky.

Faktury zhotovitele, které nebudou objednatelem reklamovány ve lhůtě 14 dní ode dne, kdy je objednatel obdrží, se považují za řádně a důvodně vystavené a fakturované plnění za dodané, a objednatel je povinen takové faktury včas proplatit. Tím nejsou dotčena práva objednatele na reklamaci vadného plnění.

3.6. Zhotovitel se zavazuje zachovávat ceny dodávek a služeb na úrovni dohodnuté k datu podpisu této Smlouvy. Zhotovitel si však vyhrazuje právo na zvýšení paušální platby a všech cen uvedených v Příloze č. 1 v souladu s meziroční mírou inflace nebo mírou nárůstu indexu průměrných nominálních mezd vyhlašovanou ČSÚ. Změna cen může být provedena vždy k 1.3. daného kalendářního roku na základě údajů o meziročním růstu inflace přesáhne hranici 3% od posledního objednatelem uplatněného zvýšení cen. Zvýšení cen bude vždy procentuálně odpovídat maximálně míře inflace od poslední zhotovitelem uplatněné změny cen. Toto ustanovení může být použito poprvé v kalendářním roce následujícím po kalendářním roku uzavření této Smlouvy.

## 3.7. Smluvní sankce za prodlení s plněním povinností

Za prodlení s plněním kteréhokoli dílčího plnění dle této Smlouvy z důvodů na straně zhotovitele je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % denně z ceny dílčího plnění bez DPH za každý den prodlení ode dne, kdy měla být dílčí dodávka splněna, do dne jejího splnění. Smluvní pokutu nemá objednatel právo uplatnit v případě, kdy důvodem prodlení zhotovitele jsou okolnosti na straně objednatele (neposkytnutí součinnosti v dohodnutém termínu, oprávněné pozastavení dodávek zhotovitelem dle této Smlouvy atd.) a nebo okolnosti, vylučující odpovědnost.

Za prodlení s plněním peněžitého plnění dle této Smlouvy dohodly strany úrok z prodlení v zákonné výši.

V případě, že objednatel bude i přes písemné upozornění zhotovitele vůči zhotoviteli v prodlení s úhradou splatných peněžitých závazků více jak 60 kalendářních dní po datu splatnosti, a to na základě této Smlouvy nebo na základě jiné smlouvy nebo smluv uzavřených mezi stranami, je zhotovitel oprávněn pozastavit vůči objednateli kterékoli z plnění dle této Smlouvy nebo všechna plnění dle této Smlouvy ve kterékoli jejich fázi, včetně servisní podpory, a to až do doby, kdy objednatel své veškeré splatné závazky vůči zhotoviteli zcela uhradí. Zhotovitel není po dobu takové oprávněné pozastávky v prodlení s plněním a neodpovídá objednateli za jakékoli škody, které objednateli vzniknou.

## Článek 4. - Zadávání prací prováděných podle této Smlouvy

4.1. Veškeré práce prováděné podle této Smlouvy zadává objednatel výhradně prostřednictvím HelpDesku zhotovitele přístupného na WEBovém rozhraní zhotovitele. Přístup do HelpDesku objednatel obdržel a podpisem této Smlouvy potvrzuje, že přístup obdržel a vyzkoušel.

Je zodpovědností objednatele, komu ze svých pracovníků předá přístupové údaje do HelpDesku. Zhotovitel bere každé zadání v HelpDesku jako zadání od oprávněné osoby objednatele.

4.2. Zhotovitel prostřednictvím HelpDesku informuje objednatele o stavu a způsobu řešení jeho požadavků a vystavuje i výkazy objemu provedených prací na každém jednotlivém požadavku.

4.3. Zhotovitel kontroluje objem vyčerpaných kapacit na měsíční bázi a v případě dosažení dohodnutých limitů informuje objednatele, že další práce až do začátku následujícího ročního období mohou být prováděny jen na základě zvláštní písemné objednávky, nejlépe prostřednictvím HelpDesku zhotovitele přístupného na WEBovém rozhraní zhotovitele.

## Článek 5. - Termíny plnění, místo a způsob plnění, součinnost objednatele

5.1. Zhotovitel se zavazuje řešit požadavky objednatele na servis v termínech dle **Přílohy č. 2 - Kategorizace poruch, doby servisní odezvy**.

5.2. Servisní zásahy budou prováděny zejména dálkovým přístupem zhotovitele do IS objednatele.

Servisní zásah objednává objednatel na webovém portálu HelpDesku. Bez takového zadání není zhotovitel povinen zahájit řešení takového požadavku. Podle obsahu požadavku objednatele zvolí zhotovitel způsob řešení, zejména – telefonickou konzultací objednateli nebo zásahem formou dálkového přístupu do IS objednatele.

5.3. Pro realizaci servisu dle této Smlouvy je objednatel povinen zabezpečovat na své náklady po celou dobu trvání této Smlouvy kvalifikovanou součinnost k provádění servisních zásahů, a to zejména:

- funkční připojení na internet umožňující zhotoviteli vzdálený přístup k serveru(ům) EDA,

- technicko-organizační součinnost vyplývající z účelu této Smlouvy včetně včasného předání potřebných informací a podkladů pro realizaci konkrétního zásahu dle této Smlouvy a včetně součinnosti konkrétních odborně způsobilých osob na straně objednatele k řešení konkrétních zásahů dle této Smlouvy.

5.4. Objednatel zajistí kvalifikované hlášení požadavků na servis a vývoj. To zejména znamená, že zapíše do webového portálu HelpDesku co možná nejpřesnější popis projevů závady, okolnosti, za kterých k ní došlo, čas vzniku závady, spojení na e-mail i telefon a případně zodpoví dotazy pracovníků zhotovitele týkající se ohlašované závady. Nebo popíše detailně požadavek na vývoj.

Hlášení požadavků na servis na jakékoli telefonní číslo pracovníků zhotovitele či subdodavatelů zhotovitele není hlášením poruchy či zadáním požadavku, ale pouze dobrovolnou/ nezávaznou konzultací obou stran. Dotazy/vysvětlení pak podává pověřené osobě objednatele výhradně jemu pověřená osoba zhotovitele (osoba dle článku 7. této Smlouvy). Ale ani pověřené osobě nelze nahlásit telefonicky poruchu či požadavek, k tomu je určený HelpDesk na webových stránkách zhotovitele.

5.5. Pokud není objednatel schopen zajistit kvalifikované ohlášení závady, nemá právo uplatnit jakékoliv sankce v případě, že zhotovitel nedodrží termíny servisních zásahů uvedené v této Smlouvě.

O dobu prodlení objednatele se součinností k servisnímu zásahu dle této Smlouvy nebo s poskytnutím jiné součinnosti dle této Smlouvy se prodlužuje lhůta zhotovitele k plnění.

5.6. Objednatel bere na vědomí, že pro správné užívání systému EDA je nutné zaškolení pracovníků objednatele. Pokud si objednatel neobjedná školení pro své pracovníky od zhotovitele, je objednatel povinen vyškolit pracovníky sám. Stejně tak při výměně pracovníků objednatele, si objednatel buď objedná školení pro své pracovníky od zhotovitele, nebo je povinen vyškolit pracovníky jednotlivých provozoven sám.

Dotazy, nahlášené poruchy, požadavky a jiné práce vyvolané neznalostí IS budou účtovány objednateli podle ceníku služeb zhotovitele (viz Příloha č. 1 této Smlouvy) a podle skutečného objemu provedených prací.

## Článek 6. - Ochrana informací, okolnosti vylučující odpovědnost, subdodavatelé, nebezpečí změny okolností

6.1. Objednatel bere na vědomí, že k jakýmkoli úpravám SW dodaného zhotovitelem nebo zásahům do SW dodaného zhotovitelem je oprávněn výhradně zhotovitel nebo odborně způsobilá osoba určená zhotovitelem.

6.2. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech, souvisejících s předmětem Smlouvy, zejména o dohodnutých cenách, o standardech a technologiích smluvních stran a o obchodních postupech druhé smluvní strany. Veškeré ústní a písemné informace předané jednou stranou bude druhá strana považovat za důvěrné, s výjimkou informací publikovaných nebo obecně známých jinak než porušením této Smlouvy některou ze smluvních stran. Za případné hrubé prokazatelné porušení ujednání o mlčenlivosti se zavazuje strana, která ujednání o mlčenlivosti porušila, zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč. Právo poškozené strany na odstoupení od této Smlouvy nebo na náhradu škody nebo nemajetkové újmy v plné výši vedle smluvní pokuty není ujednáním o smluvní pokutě dotčeno.

Za hrubé porušení povinnosti zachovávat mlčenlivost se považuje zejména:

* 1. předání části nebo celé instalace EDA třetí straně bez písemného souhlasu zhotovitele
	2. dekompilace programového kódu a/nebo předání zdrojového kódu EDA nebo jeho části třetí straně bez písemného souhlasu zhotovitele
	3. předání jakýchkoliv obchodních dat druhé smluvní strany třetí osobě, vyjma obchodních dat zjistitelných z veřejných zdrojů

Za třetí osobu ve smyslu ustanovení o zachování mlčenlivosti se nepovažují subdodavatelé zhotovitele nebo objednatele v rozsahu nezbytném pro plnění této Smlouvy. Zhotovitel i objednatel ale odpovídají vzájemně za případné porušení této Smlouvy svými subdodavateli stejně, jako by tuto Smlouvu porušili sami.

6.3. Zhotovitel má právo použít na plnění povinností dle této Smlouvy subdodavatele. Za plnění těchto subdodavatelů odpovídá zhotovitel objednateli stejně, jako by Smlouvu plnil sám.

6.4. Žádná ze stran nebude ve smyslu §2913 občanského zákoníku považována za odpovědnou za nesplnění některé povinnosti dle této Smlouvy nebo za vady plnění, budou-li způsobeny zásahy či událostmi, které jsou nezávislé na její vůli. Těmito zásahy či událostmi mohou být zejména zásahy vyšší moci, civilních či vojenských úřadů, války, požáry, jiné katastrofy či jiné události. Za tyto události se nepovažují zejména stávky nebo nedostatek finančních prostředků na povinné straně nebo jiné okolnosti vzniklé z osobních poměrů povinné strany ve smyslu úpravy občanského zákoníku.

6.5. Strany přebírají nebezpečí změny okolností dle §1764 občanského zákoníku, to jest žádná smluvní strana nemá právo se vůči druhé smluvní straně domáhat obnovení jednání o Smlouvě ani v případě, že se změní podstatně okolnosti, za kterých ta která strana tuto Smlouvu uzavírala.

## Článek 7. – Kontaktní osoby a údaje, kontakty pro zasílání faktur

Osoby oprávněné zastupovat strany ve smluvních a technických záležitostech spojených s plněním této Smlouvy:

za objednatele: xxx

za zhotovitele: xxx

**Veškerá fakturace dle této Smlouvy bude zasílána elektronicky na tyto kontakty:**

za objednatele: xxx

Změna kontaktních údajů není změnou Smlouvy. Kontaktní údaje uvedené v tomto článku může každá strana jednostranně změnit, je však povinna to včas, alespoň 15 dnů před jejich změnou písemně oznámit druhé smluvní straně a takové oznámení musí být datováno a podepsáno statutárním zástupcem oznamující strany.

##

## Článek 8. - Závěrečná ujednání

8.1. Právní vztahy vzniklé z této Smlouvy nebo s touto Smlouvou související se řídí zákonem č. 89/2012 Sb. zák., občanským zákoníkem, v platném znění. Tato Smlouva se uzavírá v písemné formě a lze ji měnit nebo doplňovat pouze písemnou dohodou stran. Práva a povinnosti stran z této Smlouvy se posuzují především dle znění a účelu této Smlouvy. Nelze-li je takto posoudit, posoudí se dle příslušných ustanovení občanského zákoníku, která jsou ujednáním této Smlouvy nejbližší.

Ujednání obsažená v textu této Smlouvy mají přednost před ujednáními obsaženými v přílohách této Smlouvy.

8.2. Tato Smlouva a její přílohy obsahuje úplné ujednání mezi oběma stranami a nahrazuje veškerá předchozí ústní či písemná tvrzení, ujednání či dohody mezi oběma stranami týkající se předmětu plnění dle této Smlouvy. Strany činí nepochybným, že tuto Smlouvu uzavírají jako podnikatelé v rámci jejich podnikatelské činnosti.

8.3. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv a uzavírá se na dobu tří let od 1. 1. 2021 do 31. 12. 2023. Tuto Smlouvu může kterákoli strana i bez uvedení důvodu vypovědět písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí 3 (tři) měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet vždy prvým dnem kalendářního měsíce, který následuje po kalendářním měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé straně. Práva a povinnosti stran z jakýchkoli jednání (objednané dodávky, realizované dodávky, reklamační nároky, finanční plnění, nároky na sankční plnění atd.) realizovaných mezi stranami dle této Smlouvy a v době platnosti této Smlouvy nejsou ukončením platnosti této Smlouvy dotčena a trvají i nadále a posuzují se i nadále dle ujednání této Smlouvy. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ani práva stran na vymáhání smluvních pokut nebo škod z jednání uskutečněných dle této Smlouvy.

8.4. Každá strana může od této Smlouvy odstoupit v případě jejího podstatného porušení druhou smluvní stranou za podmínek stanovených zákonem, pokud jinak nestanovuje tato Smlouva. Strana, která je dotčena porušením Smlouvy je oprávněna od této Smlouvy odstoupit teprve tehdy, pokud na takové porušení porušující stranu písemně upozorní a poskytne jí k nápravě lhůtu alespoň 5 pracovních dnů a tato lhůta uplyne marně. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena práva odstupující strany na náhradu škody nebo na smluvní pokuty apod. Odstoupit od této Smlouvy nelze poté, co porušující strana již splnila příslušnou povinnost. Právo oprávněné strany na náhradu škody nebo na smluvní pokutu vůči porušující straně tím však není dotčeno.

8.5. Na důkaz své svobodné, vážné a pravé vůle připojují strany pod tuto Smlouvu své podpisy. Tato Smlouva se vyhotovuje v trojím originálním vyhotovení, objednatel přebírá dvě a zhotovitel jedno vyhotovení.

8.6. Žádná ze smluvních stran není oprávněna převést tuto Smlouvu nebo práva či povinnosti vzniklé z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.

Nedílnými součástmi této Smlouvy jsou tyto přílohy, které jsou s textem této Smlouvy nedílně spojeny a strany je opatří svými podpisy nebo alespoň parafami:

1. **Příloha č.1 - Ceník servisních služeb**
2. **Příloha č.2 - Kategorizace poruch, doby servisní odezvy**
3. **Příloha č.3 - Postup hlášení poruch/požadavků**

V Praze dne 30. 11. 2020 V Praze dne 23. 11. 2020

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Za zhotovitele \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Jan Klíglpředseda představenstva\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Pavlína Doksanskámístopředseda představenstva |   |   Za objednatele\_\_\_\_\_\_ ­ Pavlína \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Mgr. Marek Junek. Ph D. Ředitel Historického muzea NM  |

**Příloha č.1 - Ceník servisních služeb**

Vzdálený servis (údržba databázového systému a dat) ………….. 275,- Kč/10min

Programovací práce a konzultace …………………………………. 1250,-Kč/hod

V ...................... dne ........................... V ...................... dne ...........................

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Za zhotovitele \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  Za objednatele \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Příloha č.2 - Kategorizace poruch, doby servisní odezvy**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie závady** | **Termín zahájení zásahu** | **Termín k vyřešení zásahu** |
| **Kategorie A** – systém není možné používat | 4 hodiny | 24 hodin |
| **Kategorie B** – chybu lze obejít i když za cenu ztráty komfortu obsluhy | 12 hodin | 3 pracovní dny |
| **Kategorie C** – ostatní | 48 hodin | 10 pracovních dnů |

V ...................... dne ........................... V ...................... dne ...........................

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Za zhotovitele \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  Za objednatele \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Příloha č.3 - Postup hlášení poruch/požadavků**

Přístupy:

* Webové rozhraní – adresa **Helpdesk.globsys.cz**. Každý oprávněný uživatel objednatele dostane vlastní jméno a heslo. Přístup je pro každého objednatele omezen na jím zadané požadavky. Přístupy jednotlivých uživatelů lze na požádání ještě dále omezit (např. na požadavky z jedné prodejny)
* Telefonický kontakt na HelpDesk na tel. **xxx**
* E-mailová adresa xxx

Postup:

* Primárním přístupem je webové rozhraní, uživatel zapíše pod svým jménem příslušný požadavek na servisní zásah, zvolí požadovanou prioritu a může sledovat stav příslušného požadavku. Požadavek je převzat, je zkontrolována priorita a je přidělen k řešení servisu. Čas zápisu požadavku je časem ohlášení závady z hlediska kategorizace závad (viz Příloha č.2)
* Sekundárním přístupem je e-mail na výše uvedenou adresu. Zde může dojít k určitému zpoždění, protože zápis do webového rozhraní musí z e-mailu provést HelpDesk. Čas řešení požadavku se počítá od zadání požadavku do webového rozhraní. Tedy pokud objednatel zašle e-mail, počítá se doba pro řešení požadavku až od okamžiku, kdy jej pracovník HelpDesku zapíše do webového rozhraní.
* Terciálním přístupem je telefonický kontakt. Opět platí, že i telefonický požadavek musí pracovník HelpDesku zapsat, takže dochází ke zpoždění proti přímému zápisu pomocí webového formuláře. Čas zápisu požadavku do webového rozhraní je časem přijetí požadavku. Pokud tedy objednatel zadává požadavek telefonem, počítá se doba pro řešení až od okamžiku, kdy jej pracovník HelpDesku zapíše do webového rozhraní. Hovory na HelpDesku mohou být nahrávány.

Pracovníci HelpDesku nejsou řešiteli požadavků. Jejich primárním úkolem je evidovat požadavky a úkoly, zjistit k nim maximum podrobností. Jednotlivé požadavky jsou pak řešeny servisním oddělením.

Eskalace:

V případě závad typu A (viz Příloha č.2 Servisní smlouvy) je vždy vhodné a mimo pracovní dobu nutné podpořit primární a sekundární přístup telefonátem na HelpDesk a na oprávněného zástupce zhotovitele dle článku 7. Servisní smlouvy. Pracovní doba zhotovitele je v pracovní dny od 8 do 16.30 hod.

V případě pochybností o způsobu nebo postupu řešení poruchy/požadavku kontaktuje oprávněná osoba objednatele osobu oprávněnou na straně zhotovitele.

V ...................... dne ........................... V ...................... dne ...........................

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Za zhotovitele \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  Za objednatele \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |