

Smlouva o poskytování technické a servisní podpory spojené s provozem identifikačního systému

dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

č. smlouvy 1738/2021

Smluvní strany:

SAITECH s.r.o.

se sídlem Havlíčkova 125, 411 55 Terezín

IČ: 250 10 352

DIČ: CZ 250 10 352

zapsána v obchodním rejstříku: Krajský soud v Ústí nad Labem, oddíl C, číslo vložky 11258

bankovní spojení: KB Litoměřice 195906820227 / 0100

tel.: 416 782 226, fax: [REDACTED]

zastoupena jednatelem Martinem Bobkem

dále jen „**poskytovatel**“ na straně jedné

a

Město Hranice

se sídlem Hranice I-Město, Pernštejnské náměstí 1

IČ: 003 01 311

DIČ: CZ 003 01 311

zastoupeno Ing. Petrem Mynářem, vedoucím odboru vnitřních věcí

kontaktní telefon: 581 828 250

dále jen „**objednatel**“ na straně druhé

(poskytovatel a objednatel jsou dále také označováni jednotlivě jako „**smluvní strana**“ a společně jako „**smluvní strany**“)

spolu uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu:

1. Úvodní ustanovení

1.1. Telefonická technická a servisní podpora je poskytována na vyhrazené telefonní lince a je rozdělena na dvě části:

- hardwarová podpora, která řeší nestandardní situace a závady spojené s provozem hardwarových prvků identifikačního systému a je zaměřena na postupy spojené s diagnostikou a odstraňováním poruch hardwarové platformy (dále jen „**Podpora hardware**“),
- softwarová podpora, která je zaměřena na konzultační a poradenskou činnost spojenou s užíváním obslužného softwaru a navazujících modulů, zahrnuje konzultace a poradenství k parametrizaci, nastavení a uživatelskou podporu pro práci s daným softwarovým vybavením (dále jen „**Podpora software**“).

Telefonická technická a servisní podpora poskytovatele je k dispozici objednateli v pracovní dny po - čt od 8:00 do 16:30, v pátek od 8.00 do 15:00.

Požadavek objednatel je poskytovatelem zaregistrován na základě jména a příjmení volajícího oprávněného zástupce objednatel a identifikačního čísla objednatel. Následně je dotaz dle náročnosti bezprostředně řešen telefonicky, nebo je předán k dalšímu zpracování příslušným specialistům poskytovatele.

Dále jen „**Telefonická podpora**“.

1.2. Internetová technická a servisní podpora je poskytována prostřednictvím vyhrazené části internetových stránek (internetové sekce), která objednateli umožňuje přístup k souboru technických prostředků pro zjednodušení a zlepšení správy identifikačního systému.

Součástí internetové technické a servisní podpory je rozhraní pro zadání písemného požadavku této podpory.

Přijetí požadavku objednatele je ze strany poskytovatele vždy potvrzeno elektronickou poštou a je řešeno v souladu s garantovanou reakční dobou uvedenou v příloze č. 2 této smlouvy.

Dále jen „**Internetová podpora**“.

- 1.3.** Předmětem Telefonické podpory ani Internetové podpory není tvorba výstupních sestav, exportních můstků, zakázkových úprav softwaru a realizace změn v parametrizaci systému.
- 1.4.** Pokud vznikne v rámci řešení servisního požadavku objednatele dle této smlouvy potřeba servisního výjezdu poskytovatele (technika a/nebo softwarového konzultanta), garantuje poskytovatel odstranění záruční popř. nezáruční závady do dvou pracovních dní od nahlášení události a platí následující postup:
 - a) lhůta pro poskytnutí servisní návštěvy je počítána od okamžiku, kdy poskytovatel obdrží závaznou objednávku ze strany objednatele s konkrétním požadavkem servisní návštěvy, kdy kontaktní údaje pro hlášení servisního požadavku jsou uvedeny v příloze č.1 této smlouvy,
 - b) závaznou lhůtu pro odstranění závady je poskytovatel povinen dodržet u objednávky došlé do 14 hodin pracovního dne a u později došlé objednávky se závazná lhůta počítá od 8:00 hod. následujícího pracovního dne,
 - c) lhůta servisní odezvy je platná v pracovních dnech a v případě nahlášení požadavku servisního zásahu v pátek do 14 hodin, bude takový požadavek realizován ve standardní lhůtě dvou pracovních dní (následující úterý),
 - d) poskytovatel garantuje alespoň částečné zprovoznění identifikačního systému v definované lhůtě, a pokud se ukáže, že závada byla způsobena vlivy vznikajícími mimo instalovaný systém, technik poskytovatele v takovém případě aktivně zajišťuje koordinaci a technickou pomoc při řešení nestandardní situace,
 - e) v případě opravy zábránových zařízení (turnikety, zábradlí apod.), je lhůta odstranění závady stanovena na 4 pracovní dny.

Dále jen „**Garance servisního dojezdu**“.

- 1.5.** Aktualizace software poskytovaná poskytovatelem zajišťuje objednateli plnou legislativní podporu programového vybavení identifikačního systému a přístup k aktuálním verzím obslužného softwaru . Aktualizace je objednateli k dispozici ve vyhrazené části internetových stránek, kde uživatel má možnost stahovat softwarové změny a updaty.

Objednatel je informován poskytovatelem o uvolnění aktuální softwarové revize elektronickou poštou (emailem) zaměstnancům objednatele, kteří mají přístup na Helpdesk.

Dále jen „**Legislativní a modulová podpora**“.

- 1.6.** Telefonická podpora, Internetová podpora, Garance servisního dojezdu a Legislativní a modulová podpora jsou společně dále také označovány jako „**Služby**“.

2. Předmět a účel smlouvy

- 2.1.** Účelem a předmětem této smlouvy je zajištění technické podpory, servisních činností a údržby spojené s bezvadným provozem instalovaného identifikačního systému u objednatele prostřednictvím Služeb.
- 2.2.** Tato smlouva (dále také „**Servisní smlouva**“) stanovuje způsob, rozsah a podmínky zajištění Služeb ze strany poskytovatele a vymezuje práva i povinnosti objednatele při využívání Služeb. Konkrétní rozsah poskytovaných Služeb je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.3.** Poskytovatel se tímto zavazuje zajišťovat a poskytovat objednateli Služby v souladu s platnými právními a technickými předpisy a v odpovídající kvalitě a čase a objednatel se tímto zavazuje za tyto Služby zaplatit poskytovateli cenu, a to za podmínek stanovených touto smlouvou a Všeobecnými servisními, licenčními a záručními podmínkami SAITECH s.r.o..

3. Práva a povinnosti

- 3.1.** Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost nezbytnou pro plnění této smlouvy. Objednatel se dále zavazuje předat poskytovateli veškeré informace, které poskytovatel potřebuje pro plnění této smlouvy.
- 3.2.** Objednatel nebo oprávněný zástupce objednatele je povinen při každém využití technické podpory nebo při požadavku na servisní výjezd se prokázat svým identifikačním číslem.
- 3.3.** Zaměstnanci poskytovatele, dle typu hlášení události od objednatele, vyhodnotí možnost řešení požadavku telefonicky. V případě, že je identifikována potřeba zásahu pomocí vzdálené správy, výjezdu technika a/nebo softwarového konzultanta poskytovatele do místa realizace, nebo není možné požadavek realizovat formou konzultace, rady a doporučení, je oprávněný zástupce objednatele vyzván k zaevidování požadavku do systému Helpdesk.
- 3.4.** V případě, kdy nelze telefonický dotaz vyřešit bezprostředně, je objednatel povinen zadat požadavek prostřednictvím systému Helpdesk, kde je v nejkratší technicky možné době, informován o dalším postupu a termínech. Poskytovatel s objednatelem případně konzultuje variantní možnosti pomoci (přístup vzdálenou správou systému, servisní výjezd, apod.).
- 3.5.** V případě, že nebude z jakýchkoliv důvodů možné opravit komponent nebo část systému v místě objednatele, zapůjčí poskytovatel na dobu opravy bezplatně náhradní plnohodnotné zařízení k zajištění funkčnosti systému, přičemž oprava nefunkčního dílu nebo části systému proběhne v servisním středisku poskytovatele.
- 3.6.** V případě, kdy v rámci servisního zásahu vznikne potřeba provést další úkony nad rámec této smlouvy, poskytovatel je povinen takovou skutečnost objednateli oznámit. Provedení víceprací musí být schváleno objednatelem. Servisní zásah je dokumentován na samostatném Protokolu o servisním zásahu se všemi náležitostmi včetně rozpisu práce a použitého materiálu.

4. Cena a platební podmínky

- 4.1.** Cena Služeb ročně je definována procentem celkové ceny instalovaných licencí identifikačního systému a celkové ceny instalovaných hardwarových prvků identifikačního systému bez DPH. Cena je uvedena v příloze č.1 této smlouvy.
- 4.2.** Instalovaným identifikačním systémem se rozumí veškeré technické a programové komponenty propojené do funkčního celku.
- 4.3.** Úhrada ceny Služeb se provádí vždy jednou ročně předem do 31. ledna daného kalendářního roku, po celou dobu používání instalovaného systému, a to bezhotovostním převodem, na základě daňového dokladu - faktury vystavené poskytovatelem v souladu s příslušnými právními předpisy, navýšené o zákonnou sazbu DPH. Den zdanitelného plnění bude první den příslušného kalendářního roku.
- 4.4.** Pro případ dalšího rozšiřování instalovaného systému specifikovaného touto smlouvou, novými softwarovými, popř. hardwarovými produkty, které Poskytovatel poskytne Objednateli na základě jeho objednávky, smluvní strany sjednávají, že se na nově poskytnuté produkty analogicky vztahují ustanovení této smlouvy. Stejně tak smluvní strany činí nesporným, že navýšením hodnoty instalovaného systému se adekvátně navýší i hodnota ceny služeb s tím, že výši této hodnoty Poskytovatel sdělí Objednateli prostřednictvím daňového dokladu vystaveného pro úhradu ceny služeb vztahujících se k nově poskytnutým produktům.
- 4.5.** Objednatel souhlasí se zasíláním daňových dokladů elektronickou formou na e-mailovou adresu [redacted] a současně na e-mailovou adresu [redacted]
- 4.6.** V případě, že tato smlouva nebude uzavřena s účinností od 1. ledna příslušného kalendářního roku, je objednatel povinen uhradit poměrnou část ceny Služeb (od nabytí účinnosti této smlouvy do konce daného kalendářního roku) v prvním kalendářním roce její účinnosti předem do 30 dnů od nabytí její účinnosti, a to na základě daňového dokladu - faktury vystavené poskytovatelem v souladu s příslušnými právními předpisy, kdy den zdanitelného plnění bude den nabytí účinnosti této smlouvy. Poměrná část ceny Služeb bude vypočtena podle počtu dní, v nichž budou Služby poskytnuty.

- 4.7.** Poskytovatel je povinen upozornit objednatele v případě, že realizace jím zadaného požadavku není součástí Služeb dle této smlouvy a bude zpoplatněna nad rámec této smlouvy. V takovém případě je poskytovatel povinen zaslat objednateli písemnou cenovou kalkulaci zahrnující cenový návrh, stručný popis řešení a garanci termínu realizace požadavku. Požadavky jsou komunikovány výhradně prostřednictvím systému Helpdesk.

5. Doba plnění smlouvy

- 5.1.** Tato Servisní smlouva se uzavírá se smluvním závazkem na dobu 24 měsíců a nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Po uplynutí této doby se smlouva automaticky prodlužuje na dobu neurčitou.

6. Ukončení smlouvy

- 6.1.** Tuto smlouvu lze ukončit písemnou dohodou obou smluvních stran nebo výpovědí jedné ze smluvních stran, a to i bez udání důvodu.
- 6.2.** Výpověď z této smlouvy musí mít písemnou formu a musí být doručena druhé smluvní straně. Smluvní strany si výslovně sjednávají, že výpověď lze druhé smluvní straně doručit také prostřednictvím datové schránky. Výpovědní doba z této smlouvy činí 90 dní a počne běžet dnem následujícím po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě takového výpovědi je poskytovatel povinen vrátit objednateli poměrnou část ceny již uhrazených Služeb vypočtenou podle počtu dní, v nichž Služby již nebudou poskytnuty.
- 6.3.** Poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu v případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou ceny Služeb o více než 30 kalendářních dní, nebo se objeví na straně objednatele překážky zamezující plnění Servisní smlouvy. V takovém případě činí výpovědní doba z této smlouvy 30 dní.
- 6.4.** Uplynutím výpovědní doby tato smlouva končí.
- 6.5.** Ukončení smlouvy ze strany objednatele v době trvání smluvního závazku dle bodu 5.1 opravňuje poskytovatele k nároku na doplacení poměrné části plné ceny poslední systémové a modulové aktualizace softwaru poskytnuté v uplynulých 24 měsících.

7. Sankční ujednání

- 7.1.** Smluvní strany výslovně ujednávají, že považují za podstatné porušení této smlouvy zejména
- prodlení poskytovatele při plnění garantovaných reakčních lhůt uvedených v příloze č.2
 - prodlení objednatele s úhradou daňového dokladu – faktury vystavené na základě této smlouvy déle než 15 dnů.
- 7.2.** V případě prokazatelného prodlení poskytovatele při zajišťování Služeb je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5% z čtvrtletní ceny Služeb bez DPH za každý započatý kalendářní den prodlení.
- 7.3.** Poskytovatel souhlasí s tím, že roční cena Služeb bude o případnou smluvní pokutu snížena.
- 7.4.** V případě prodlení objednatele s úhradou daňového dokladu – faktury vystavené na základě této smlouvy, je poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky bez DPH za každý započatý kalendářní den prodlení.
- 7.5.** V případě, kdy prodlení úhrady daňového dokladu – faktury vystavené na základě této smlouvy přesáhne 30 kalendářních dnů, je poskytovatel oprávněn přerušit plnění Služeb.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1.** Smluvní strany považují veškeré informace vzájemně si poskytnuté při jednáních předcházejících podpisu této smlouvy a veškeré informace vzájemně si poskytnuté v souvislosti s plněním této smlouvy za důvěrné a zavazují se tímto, že žádnou z těchto informací nesdělí jiné osobě, jiné osobě nezpřístupní ani pro jinou osobu neužijí. V tomto ohledu jsou smluvní strany povinné zavázat mlčenlivostí své zaměstnance, stejně tak i jiné osoby, které s předmětnými informacemi přijdou oprávněně do styku. Smluvní strany jsou vázány touto povinností i po skončení účinnosti této smlouvy. Tímto však není dotčena povinnost objednatele zveřejnit tuto smlouvu v registru smluv, tak jak stanoví zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů a povinnost objednatele poskytovat informace dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, s čímž obě smluvní strany výslovně souhlasí.
- 8.2.** Nedílnou součástí této smlouvy tvoří příloha č. 1, která obsahuje rozsah poskytovaných Služeb a rozsah systému. Dále příloha č. 2, která obsahuje garantované reakční doby a kategorizace servisních zásahů a typy servisních služeb poskytovaných v rámci servisní smlouvy.
- 8.3.** Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 8.4.** Tato smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dalšími příslušnými právními předpisy České republiky v platném a účinném znění.
- 8.5.** Smluvní strany výslovně souhlasí se zveřejněním této smlouvy v registru smluv, kdy tato smlouva podléhá povinnému uveřejnění prostřednictvím registru smluv, tak jak stanoví zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu zašle objednatel správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
- 8.6.** Změní-li se po uzavření této smlouvy okolnosti do té míry, že se plnění podle této smlouvy stane pro některou ze smluvních stran obtížnější, nemění to nic na její povinnosti splnit každý dluh vyplývající z této smlouvy.
- 8.7.** Smluvní strany tímto na sebe berou nebezpečí změny všech okolností vyplývajících pro ně z této smlouvy.
- 8.8.** V případě, že je jakákoli povinnost dle této smlouvy neplatná nebo nevymahatelná nebo se neplatnou nebo nevymahatelnou stane, bude plně oddělitelná od ostatních povinností dle této smlouvy a žádným způsobem neovlivní platnost a vymahatelnost jakýchkoli dalších povinností dle této smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit jakoukoli neplatnou nebo nevymahatelnou povinnost povinností novou, platnou a vymahatelnou, jejíž předmět bude co nejbližší odpovídat předmětu původní povinnosti.
- 8.9.** Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat pouze se souhlasem obou smluvních stran této smlouvy, a to písemnými dodatky aritmeticky číslovanými podle data jejich přijetí podepsanými oběma smluvními stranami.
- 8.10.** Písemná forma dle této smlouvy není zachována při právním jednání učiněném elektronickými ani jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednající osoby, pokud tato smlouva nestanoví jinak.
- 8.11.** Smluvní strany tímto prohlašují, že si při jednání o uzavření této smlouvy vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, že se každá ze smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platně tuto smlouvu a byl každé ze smluvních stran zřejmý její zájem tuto smlouvu uzavřít.
- 8.12.** Smluvní strany tímto prohlašují, že mají právní osobnost, jsou plně svéprávné a tuto smlouvu uzavírají na základě svojí svobodné, pravé, vážné a určité vůle.
- 8.13.** Smluvní strany si text této smlouvy přečetly, porozuměly mu, souhlasí s ním a považují ho za zcela určitý a srozumitelný. Na důkaz toho připojují své podpisy, kterými současně uznávají pravost a správnost této smlouvy.
- 8.14.** Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

V Terezíně dne:

V Hranicích dne:

za Poskytovatele:

za Objednatele:

Martin Bobek – jednatel
SAITECH s.r.o.

Ing. Petr Mynář, vedoucí odboru vnitřních věcí
Město Hranice

Příloha č. 1
Smlouvy o poskytování technické a servisní podpory (č. Z1738/2021)
Rozsah poskytovaných služeb a rozsah systému – Varianta BASIC

Rozsah systému:

Rozsah instalovaného systému (ke dni podpisu smlouvy)	
Rozsah instalovaného HW vybavení (v Kč, bez DPH)	68 450 Kč
Rozsah instalovaných SW součástí (v Kč, bez DPH)	37 830 Kč
Výše % celkové hodnoty instalovaného systému pro výpočet roční ceny služeb	11,5 %
Roční cena služeb Servisní smlouvy (bez DPH)	12 222 Kč

Služby poskytované v rámci servisní smlouvy

SW + HW tel. podpora	Zahrnuje přístup k tel. poradenství na vyhrazené tel. lince (viz. kontakty definované přílohou této smlouvy).
Online podpora Helpdesk	Zahrnuje přístup do vyhrazené internetové sekce Helpdesk (viz. kontakty definované přílohou této smlouvy).
Garance servisního dojezdu	Není součástí poskytovaných služeb
Legislativní a modulová podpora	Služba zahrnuje neomezený přístup k systémovým a modulovým aktualizacím softwaru. Dále zahrnuje legislativní podporu a rozesílání příslušných revizí softwaru na datovém nosiči společně s dokumentovaným přehledem změn.
Cena systémové a modulové aktualizace softwaru, která je poskytována v rámci servisní smlouvy zdarma, při dodržení 24 měsíčního smluvního závazku	21 320 Kč bez DPH
Požadavků v ceně/rok (3 požadavky/rok)	Rozumí se možnost volné čerpání bezplatných služeb v rámci stanoveného počtu Požadavků (Definice požadavku a způsob čerpání je uveden samostatně v příloze č.1)

Bonusové služby	<ul style="list-style-type: none"> Zvýhodněná sazba za požadavek 900 Kč/požadavek
------------------------	--

Služby zahrnuté do volného čerpání Požadavků:

- Zodpovězení uživatelských dotazů týkajících se rutinní práce se systémem PWK a instalovanými součástmi (včetně HW základny)
- Konzultace ke změnám v nastavení systému ve vazbě na výpočet docházky zaměstnanců
- Asistence při provádění parametrických změn v konfiguraci systému - změna nastavení plánů, směn, kont a registrací
- Zodpovězení otázek a řešení problémů s HW základnou instalovaného řešení
- Asistence při provádění změn v konfiguraci HW základny

Služby, které nejsou zahrnuté do volného čerpání Požadavků:

- Vypracování funkčních analýz komplexních změn v nastavení systému
- Provádění takových změn v parametrizaci systému, které nejsou realizovatelné standardními prostředky systému - pro jejich implementaci je nezbytný zásah do funkcionality systému v takovém rozsahu, že jejich implementace vyžaduje poskytnutí aktualizací, instalačního balíčku, nebo jiného odborného zásahu programátora
- Úpravy reportů a vytváření reportů nových
- Tvorba datových výstupů a importních můstků jako jsou (Personální synchronizace, mzdové exporty)
- Implementaci rozšiřujících modulů systému, včetně implementace a rozšíření HW vybavení
- Školení uživatelů (platí pro školení prováděné v sídle objednatele, tak v sídle dodavatele)
- Práce technika

Definice čerpání Požadavku

- Požadavkem se rozumí každá žádost o součinnost SW konzultanta, nebo technika společnosti SAITECH s.r.o., a to formou telefonické konzultace, zadáním požadavku do systému Helpdesk, nebo oslovením prostřednictvím emailu.
- Stanovený počet Požadavků je určen pro čerpání služeb zahrnutých do servisní podpory dle přehledu „Služby zahrnuté do volného čerpání Požadavků“
- Stanovený počet Požadavků rozlišuje jednotlivé požadavky jako samostatné ks, kde platí, že k čerpání volných Požadavků dochází dle pravidel :
 - Pokud reálná doba řešení Požadavku nepřekročí 15 minut, pak nedochází k čerpání volného Požadavku
 - Reálná doba řešení Požadavku 15 minut až 1 hodina - čerpání 1ks volného Požadavku
 - Pokud reálná doba řešení Požadavku překročí 1 hodinu, rozumí se čerpání 2 ks volného Požadavku a při zahájení 3. hodiny řešení jsou analogicky odečítány další volné Požadavky.

Volné Požadavky jsou určeny pro čerpání v rámci jednoho kalendářního roku a nejsou převoditelné do dalšího období.

Příloha č. 2
Smlouvy o poskytování technické a servisní podpory (č. Z1738/2021)
Garantované reakční doby, kategorizace servisních zásahů a komunikace servisních požadavků

Priorita	Popis	Dostupnost	Způsob komunikace	Kontakt	Garantovaná doba reakce	Garantovaná doba vyřešení - případně náhradní řešení	Poznámka (orientační zařazení)
A	Nefunkčnost ohrožuje chod podniku objednatele	Pracovní dny 8:00 - 16:30	Helpdesk, následně telefon	www.saitech.cz , +420416782226	4 hodiny	Do 2 pracovních dní od předchozí reakce	Nefunkčnost systému znemožňující práci s daty v takovém rozsahu, kdy není možné realizovat požadované úlohy ani pomocí ručních korekcí, doplněním dat, nebo jiným doporučeným způsobem - v souvislosti s touto nefunkčností je znemožněn přístup zaměstnanců na pracoviště, není možné zpracování výstupů pro mzdové uzávěrky, nebo je znemožněn výdej stravy.
B	Nefunkčnost ohrožuje chod jednoho z klíčových útvarů společnosti (personálního, mzdového útvaru, jiného útvaru)	Pracovní dny 8:00 - 16:30	Helpdesk, následně telefon	www.saitech.cz , +420416782226	8 hodin	Do 3 pracovních dní od předchozí reakce	Dle typu hlášené události
C	Závada nezávažným způsobem omezuje chod jednoho z útvarů společnosti (personálního, mzdového útvaru, jiného útvaru)	Pracovní dny 8:00 - 16:30	Helpdesk, následně telefon	www.saitech.cz , +420416782226	2 pracovní dny	10 pracovních dní	Dle typu hlášené události
D	Ostatní události, rozvojové úpravy systému	Pracovní dny 8:00 - 16:30	Helpdesk, následně telefon	www.saitech.cz , +420416782226	Do 10 pracovních dní	Dle dohody s objednatelem	Dle typu hlášené události, zákaznické úpravy systému

1. Způsob zadání servisního požadavku objednatelem

- 1.1.** Požadavek objednatele na poskytnutí servisního zásahu musí být prezentován v elektronické formě, a to prostřednictvím systému Helpdesk. Pro každý typ požadavku je v systému Helpdesk zaveden odpovídající projekt.
- 1.2.** Objednatel zadá prostřednictvím systému Helpdesk tyto údaje:
- název požadavku,
 - výběr typu požadavku,
 - výběr oblasti požadavku,
 - stručný popis závady či problému,
 - prioritu požadavku, a dle určení uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy,
 - místo určení servisního zásahu,
 - požadovaný termín dokončení požadavku,
- kdy k uvedeným bodům má právo poskytovatel vyjádřit se prostřednictvím změny klasifikace požadavku, změnou konečného termínu řešení dle priority požadavku.
- 1.3.** Veškerá komunikace ke změnám požadavku, nebo k jeho řešení je vedena výhradně prostřednictvím systému Helpdesk. Zadavatel na straně objednatele je o změnách provedených poskytovatelem informován automaticky generovanými notifikačními emaily. V rámci servisního zásahu poskytovatel identifikuje na základě diagnostických procedur pravděpodobnou závadu a rozhodne o způsobu jejího odstranění.
- 1.4.** Dle typu hlášení události jsou aplikovány následující postupy:
- v případě servisního požadavku v oblasti softwarové části jsou pro odstranění závady využity nástroje vzdálené správy, prostřednictvím které jsou navrženy změny v parametrizaci systému,
 - v případě servisního požadavku v oblasti hardwarové součásti systému je provedena oprava komponenty či části systému nebo výměna vadné komponenty či části systému za identickou, plně funkční, kdy o způsobu odstranění poruchy bude objednatel informován v rámci systému Helpdesk,
 - v případě mimozáručního servisu bude oprava zahájena po odsouhlasení předpokládaných nákladů (ceny) objednatelem, kdy v takovém případě oprávněný zástupce objednatele písemně potvrdí předpokládanou cenu v objednáací části Protokolu o servisním zásahu.
- 1.5.** Veškeré skutečnosti týkající se servisního zásahu jsou zaznamenávány do systému Helpdesk, pouze v případě výjezdu technika a/nebo servisního konzultanta poskytovatele je vypracován Protokol o servisním zásahu a je stvrzen podpisy servisního technika poskytovatele a oprávněné osoby objednatele. V takovém případě ke sdělení jiných požadavků, komentářů či námitek slouží zadní strana Protokolu o servisním zásahu.

Kontaktní údaje (Po - Čt: 8:00 - 16:30; Pá: 8:00 - 15:00)

Telefonická podpora SW	■■■■■■■■
Telefonická podpora HW	■■■■■■■■■■■■■■■■
Online Helpdesk SW + HW	www.saitech.cz