

## Smlouva o poskytování služeb

podle § 1746, odst.2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“),  
(tato smlouva o poskytování služeb dále jen „smlouva“)

### I. SMLUVNÍ STRANY

#### Česká republika – Energetický regulační úřad

Sídlo: Masarykovo náměstí 91/5, Jihlava  
Zastoupený: [redacted] vedoucím Oddělení kanceláře Rady, na základě pověření  
IČ: 70894451  
Bankovní spojení: Česká národní banka  
Číslo účtu: 2421001/0710  
Kontaktní osoba: [redacted]  
E-mail: [redacted]  
Telefon: [redacted]  
ID datové schránky: eeuaau7  
(dále jen „*Objednatel*“ nebo také „*Zadavatel*“)

a

#### VOATT s.r.o.

Sídlo: Hradčanská 403, 530 06 Pardubice  
Zapsaná v OR u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 32306  
Zastoupený: Alexander Löwinger, jednatel  
IČ: 01744615  
Bankovní spojení: Fio Banka, a.s.  
Číslo účtu: 2100429671/2010  
Kontaktní osoba: Alexander Löwinger  
E-mail: [redacted]  
Telefon: [redacted]  
ID datové schránky: ww8vvggn  
(dále jen „*Zhotovitel*“ nebo také „*Dodavatel*“)

### II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „**Vytvoření nových webových stránek ERÚ a jejich následný servis**“, ev. č. veřejné zakázky: **N006/20/V00033886** (dále jen „veřejná zakázka“ nebo také „zadávací řízení“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.
2. Smluvní strany dne 16. 3. 2021 uzavřely smlouvu o dílo č. S/2021/009, jejímž předmětem zhotovení webových stránek Energetického regulačního úřadu (dále také „web“ nebo také „dílo“). Služby podle této smlouvy budou poskytovány v souvislosti s provozem díla, a to ode dne jeho provedení.
3. Definice pojmů:.

- a) **Lhůta pro odpověď** – metrika definující maximální čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na servisní portál Poskytovatele (help desk) do zahájení provádění servisní služby.  
Do této lhůty se započítává pouze čas určený servisním kalendářem dle čl. IV. odst. 3 této smlouvy (pracovní hodiny).
- b) **Lhůta pro odstranění vady** – metrika definující maximální čas, který uplyne od zahájení provádění servisní služby do odstranění vady, problému.  
Do této lhůty se započítává pouze čas určený servisním kalendářem dle čl. IV. odst. 3 této smlouvy (pracovní hodiny).
- c) **Požadavek** - žádost o provedení služby, přičemž požadavek může zahrnovat:
- žádost o odstranění vady nebo problému (nefunkční nebo nesprávná činnost webu)
  - žádost o provedení změny webu (programátorská a analytická činnost, konfigurace, rozvoj apod.)
  - žádost o konzultaci (odbornou technickou pomoc)

### III. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat následující typy služeb (podrobná specifikace v příloze č.1 této smlouvy) v souladu s obecně závaznými právními předpisy:
- a) **Údržba webu** - základní servis vedoucí k funkčnosti a udržitelnosti webu (údržba, aktualizace, maintenance, upgrade, legislativní změny, bezpečnostní záplaty)
- b) **Servisní služby** - odstranění problémů, závad a chyb webu
- c) **Doplňkové služby** - rozvoj webu, konzultační služby

(dále společně jen „**služby**)

### IV. TERMÍNY PLNĚNÍ

1. Plnění dle této smlouvy budou zahájena nejdříve dnem provedení díla podle smlouvy o dílo uvedené v čl. II odst. 2 této smlouvy.
2. Termíny plnění jednotlivých služeb a hodnoty parametru „Lhůta pro odpověď“ pro jednotlivé služby jsou popsány v příloze č. 1 této smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že služby podle článku III. této smlouvy bude Poskytovatel poskytovat v pracovních dnech, a to v době od 6:00 do 18:00 hod (servisní kalendář).

### V. CENA PLNĚNÍ

1. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny jako ceny bez DPH a s DPH ve výši platné ke dni uzavření smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke smlouvě.
2. Za poskytování služeb, specifikovaných v článku III. odst. 1 písm. a) se Objednatel zavazuje hradit Poskytovateli pravidelnou čtvrtletní paušální platbu stanovenou ve výši **22 000,- Kč bez DPH, 26 620,- Kč včetně DPH**, a to za každé uplynulé čtvrtletí, v němž jsou služby poskytovány. V případě, že tyto služby budou poskytovány po dobu kratší než je kalendářní čtvrtletí, bude tento pravidelný čtvrtletní paušální poplatek alikvotně snížen.

3. Služby specifikované v čl. III odst. 1 písm. b), c), budou hrazeny v souladu se sazebníkem uvedeným v příloze č. 2 této smlouvy podle skutečnosti (tj. podle času skutečně, prokazatelně a účelně stráveného poskytovatelem prováděním těchto služeb v příslušném kalendářním čtvrtletí).
4. Služby specifikované v čl. III odst. 1 písm. b) této smlouvy budou provedeny Poskytovatelem v období šesti (6) měsíců od provedení díla bezúplatně (odstranění záručních vad v souladu se smlouvou o dílo specifikovanou v čl. II odst. 2 této smlouvy).
5. Ceny podle tohoto článku jsou stanoveny jako závazné, nejvýše přípustné a nepřekročitelné s výjimkou změny daňových právních předpisů týkajících se DPH. Do cen jsou zahrnuty veškeré náklady či poplatky a další výdaje, které Poskytovateli při realizaci plnění vzniknou nebo mohou vzniknout. V cenách dle tohoto článku je zahrnuta rovněž cena za činnosti a výkony, kterých je třeba pro včasné a kompletní provedení servisních služeb a veškeré další náklady Poskytovatele, včetně nákladů na dopravu, stravné, cestovné, v ceně je taktéž zahrnuta průběžná aktualizace veškeré dokumentace.

## **VI. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

1. Splatnost faktur:
  - a) Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Objednatele na účet Poskytovatele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury - daňového dokladu, se splatností 21 dnů od doručení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
  - b) V případě, že faktura vystavená Poskytovatelem nebude obsahovat náležitosti dle této smlouvy a podle právních předpisů, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit Poskytovateli, přičemž po doručení opravené faktury začne znovu od počátku běžet lhůta její splatnosti.
  - c) Povinnost Objednatele zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné finanční částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
2. Poskytovatel bude fakturovat Objednateli cenu poskytnutých služeb uvedených v čl. III odst. 1 písm. a) čtvrtletně, a to vždy za předcházející kalendářní čtvrtletí. Poskytovatel vystaví fakturu dle předcházející věty nejpozději do patnáctého dne po skončení kalendářního čtvrtletí, za které je fakturováno. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den kalendářního čtvrtletí, za který je fakturováno.
3. Cenu služeb dle čl. III odst. 1 písm. b), c), které nejsou zahrnuty v pravidelné čtvrtletní platbě, bude Poskytovatel fakturovat Objednateli společně s pravidelnou paušální platbou dle předchozího odstavce, a to vždy po jejich realizaci odsouhlasené objednatelům v příslušném kalendářním čtvrtletí. Přílohou faktury bude Objednatelům odsouhlasený přehled poskytnutých servisních služeb a protokol o poskytnutí rozvojových služeb dle článku IX. odstavec 5 odsouhlasený Objednatelům.
4. Faktury musí být předávány nebo zasílány na adresu Masarykovo náměstí 91/5, 586 01 Jihlava, případně na elektronickou adresu [REDAKCE]
5. Objednatel neposkytuje zálohy.

## **VII. KOMUNIKACE, PRAVOMOCI A ODPOVĚDNOSTI ZÁSTUPCŮ SMLUVNÍCH STRAN**

1. Sdělení požadavků na provedení služeb dle této smlouvy bude probíhat mezi kontaktními osobami smluvních stran a v souladu s komunikačními způsoby uvedenými v příloze č. 3 této smlouvy.
2. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručena opačné straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

## VIII. MÍSTO PLNĚNÍ

### 1. Místo plnění

Nebude-li v konkrétním případě sjednáno jinak, místem plnění předmětu smlouvy je:

**a) sídlo úřadu:**

- Masarykovo náměstí 91/5, 586 01 Jihlava

**b) distokovaná pracoviště:**

- Tolstého 1914/15, 586 01 Jihlava
- Odboje 1941/1, 702 00 Ostrava
- Provozní 5491/1, 722 00 Ostrava
- Jankovcova 1566/2b, 170 00 Praha

## IX. ZPŮSOB PLNĚNÍ

1. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.
2. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí služeb po odsouhlasení Objednatele poddodavatelí. V takovém případě má Poskytovatel takovou odpovědnost, jako by služby poskytoval sám.
3. V případě provádění služeb poddodavatelí je Poskytovatel povinen zajistit závazek poddodavatele provádět služby v souladu s právními předpisy, ustanoveními této smlouvy a v souladu s požadavky Objednatele.
4. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
  - a) Prostřednictvím servisního technika Poskytovatele vzdálenou správou.
  - b) Prostřednictvím servisního technika Poskytovatele formou telefonické konzultace.
5. Plnění dle článku III. odst. 1 písm. c) - rozvojové služby:

Plnění bude předáno na základě protokolu o poskytnutí rozvojových služeb odsouhlaseného Objednatelem. Objednatel plnění (včetně projektové, provozní a uživatelské dokumentace) převezme za předpokladu, že jeho provedení odpovídá jeho požadavkům, této smlouvě a jejím přílohám, je plně funkční a je prosté vad a nedodělků. Případné vady a nedodělků je Objednatel povinen sdělit Poskytovateli bez zbytečného odkladu a současně mu určit lhůtu k jejich odstranění. Poskytovatel je povinen odstranit veškeré vady, nedostatky a nedodělků sdělené ze strany Objednatele ve stanovené lhůtě.

Protokol o poskytnutí rozvojových služeb bude obsahovat popis poskytnutých služeb, počet odpracovaných hodin a soupis zjištěných vad a nedodělků, lhůty k jejich odstranění stanovené Objednatelem nebo jiná opatření (byla-li dohodnuta) a soupis dokladů předávaných Poskytovatelem Objednateli.

## X. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

### 1. Součinnost smluvních stran

Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.

### 2. Práva a povinnosti Poskytovatele

- a) Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění.
- b) Poskytovatel bezodkladně řeší ve spolupráci s Objednatelem závady vzniklé při plnění této smlouvy.

### 3. Ustanovení o mlčenlivosti

Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsažené v této smlouvě a dále o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně

přístupné nebo těch, které se bez zavinění poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „*důvěrné informace*“ nebo také „*důvěrná data*“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené poskytovateli právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti dle této smlouvy všechny osoby, které se na plnění předmětu této smlouvy podílí, a to ve stejném rozsahu, jako je zavázán sám. Za porušení povinností mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na poskytování plnění dle této smlouvy, odpovídá Poskytovatel, jako by povinnost porušil sám

#### 4. **Likvidace provozních dat**

Poskytovatel je povinen průběžně likvidovat provozní data, která vznikla při plnění předmětu této smlouvy a již nejsou dále využívána. O likvidaci je zpracován záznam, který bude předán Objednateli. Poskytovatel je povinen provádět likvidaci provozních dat v souladu s právními předpisy a touto smlouvou. V případě skončení této smlouvy je Poskytovatel povinen provést likvidaci veškerých provozních dat vztahujících se k předmětu plnění a předat Objednateli protokol o této likvidaci nejpozději do 1 měsíce ode dne skončení této smlouvy.

### **XI. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou porušením povinností vyplývajících z této smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.

### **XII. ZÁRUKA**

1. Na poskytované rozvojové služby dle čl. III odst. 1 písm. c) poskytuje poskytovatel záruku v délce šesti 6 měsíců.
2. Na proces odstraňování záručních vad (včetně termínů) se použijí ustanovení této smlouvy upravující realizaci servisních služeb dle čl. II. odst. 1 písm. b).

### **XIII. PRODLENÍ, SANKCE**

1. Je-li Objednatel v prodlení s placením faktury po dobu delší než patnáct dnů (15) je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Objednatel povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Mimo tyto úroky z prodlení není Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli jiná plnění, a to ani náhradu případně způsobené škody.
2. Nezhájí-li Poskytovatel servisní práce ve lhůtě uvedené v příloze č. 1 této smlouvy, zavazuje se Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení.  
Neodstraní-li Poskytovatel vadu nebo problém ve lhůtě uvedené v příloze č. 1 této smlouvy, zavazuje se Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
3. V případě porušení kterékoli povinnosti stanovené v čl. X odst. 2, 3 a 4 této smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každý jednotlivý případ.
4. Smluvní pokuty dle této smlouvy a úroky z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení písemné výzvy k úhradě smluvní pokuty či úroku z prodlení druhé smluvní straně.
5. Ustanoveními o smluvních pokutách dle této smlouvy nejsou dotčeny nároky Objednatele na náhradu škody.

### **XIV. PLATNOST, ODSTOUPENÍ A ZÁNİK SMLOUVY**

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv, nestanoví – li tato smlouva pozdější termín.

2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou. Smluvní strany se dohodly, že služby dle této smlouvy budou poskytovány po dobu **60 měsíců ode dne provedení díla** (tj. ode dne protokolárního předání a převzetí webu do ostrého provozu v souladu se smlouvou o dílo uzavřenou v rámci veřejné zakázky).
3. Ukončit tuto smlouvu lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
4. Každá smluvní strana může tuto smlouvu předčasně ukončit ze zákonných důvodů.
5. Nad rámec zákonných důvodů lze jednostranně okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
  - a) Objednatel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. VI déle než 60 dnů.
  - b) Poskytovatel je v prodlení s kterýmkoli plněním dle čl. III déle než 10 dnů.
6. Každá smluvní strana je dále oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy, jestliže:
  - a) druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě;
  - b) druhá smluvní strana je v úpadku nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně);
  - c) na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně.
7. Odstoupení učiněná podle tohoto článku smlouvy nabývají účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
8. Objednatel je rovněž oprávněn vypovědět tuto smlouvu z důvodu opakovaného poskytování služeb nízké kvality, a to pouze po předchozím písemném upozornění Poskytovatele. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet dnem jejího doručení Poskytovateli.
9. V případě předčasného skončení smlouvy jsou smluvní strany povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti smlouvy. Smluvní strany se dále dohodly, že v případě skončení této smlouvy budou ujednání o licencích, zárukách za jakost plnění sankcích a mlčenlivosti trvat i po zániku této smlouvy.
10. Tato smlouva zůstává v platnosti a je závazná pro všechny právní nástupce smluvních stran.
11. Smluvní strany se zavazují nepostoupit závazky nebo pohledávky z této smlouvy třetí straně bez písemného souhlasu druhé strany.

## **XV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Vztahy mezi stranami se řídí ustanoveními této smlouvy a obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, nestanoví – li tato smlouva pozdější termín.
3. Obsah smlouvy může být měněn jen dohodou smluvních stran, a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými oprávněnými osobami smluvních stran.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a s tímto uveřejněním souhlasí. Zaslání Smlouvy do registru smluv zajistí Objednatel neprodleně po podpisu Smlouvy.
5. Pokud některé ustanovení této smlouvy (zcela nebo zčásti) je nebo se stane nezákonné, neplatné nebo nevymahatelné, zůstávají ostatní ustanovení v plném rozsahu platná a účinná. Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění smlouvy, je tato smluvní strana povinna to bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání osob oprávněných k uzavření smlouvy.

6. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají svobodně a vážně, že považují obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jim známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, což stvrzují svými podpisy.

7. Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 – Obsah služeb, parametry služeb


Příloha č. 2 – Sazebník servisních a doplňkových služeb

Příloha č. 3 – Způsoby komunikace, seznam kontaktů

Za Objednatele:

V Jihlavě dne



 Digitální podpis:  
11.05.2021.12:54

ČR – Energetický regulační úřad

vedoucí Oddělení kanceláře Rady

Za Poskytovatele:

V Pardubicích dne

**Alexander** Digitálně podepsal  
**Löwinger** Alexander Löwinger  
Datum: 2021.06.14 16:32:15 +02'00'

VOATT s.r.o.  
Alexander Löwinger  
jednatel

## OBSAH SLUŽEB, PARAMETRY SLUŽEB

### Část A

#### Údržba webu -služby zahrnuté ve čtvrtletním paušálním poplatku

Údržba webu bude zahrnovat:

- **Eliminace bezpečnostních zranitelností**  
Web bude udržován ve stavu tak, aby neobsahoval viry a jiný škodlivý software, byl odolný proti známým zranitelnostem a aby byl schopen rutinního provozu.  
*Termín plnění: trvale, průběžně*
- **Úprava díla (webu) dle legislativních změn**  
Web bude průběžně aktualizován tak, aby byl v souladu se všemi příslušnými právními předpisy dle platné legislativy, poskytovatel zajistí aktuálnost webu k datu účinnosti relevantních právních předpisů.  
*Termín plnění: trvale, průběžně, nejpozději ke dni účinnosti příslušných právních předpisů*
- **Kontrola funkcí díla**  
Všechny funkce webu budou pravidelně kontrolovány a testovány, výsledek kontroly bude reportován Objednateli.  
*Termín plnění: čtvrtletně*
- **Aktualizace a upgrade SW a licencí**  
Veškerý použitý SW a licence budou udržovány v nejnovějších verzích. Kontrolu aktuálnosti a případné aktualizace bude Poskytovatel provádět jednou měsíčně.  
*Termín plnění: měsíčně*
- **Provoz service desku (help desk) a Hotline**  
Service desk bude v provozu nepřetržitě. V případě nedostupnosti service desku bude mít Objednatel kontaktovat Poskytovatele prostřednictvím telefonu nebo e-mailu. Hotline bude možné využít pokud to bude vhodné vzhledem k povaze požadavku.  
*Termín plnění: trvale, průběžně*
- **Aktualizace dodané dokumentace**  
Veškerá dokumentace bude udržována v aktuálním stavu tak, aby reflektovala jakékoli provedené úpravy. Aktuální verze dokumentace bude Objednateli poskytnuta kdykoliv na vyžádání.  
*Termín plnění: čtvrtletně*

Výše uvedené činnosti bude Poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání díla Objednateli.

Přesný termín činností bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou činností a Objednatelům následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatelům potvrzen, považuje se automaticky za schválený.



## Část B

### Servisní služby - odstranění problémů, závad a chyb webu

Služby související s odstraněním problémů nebo závad webu budou poskytovány na základě Požadavku Objednavatele doručeného Poskytovateli prostřednictvím helpdesku (v případě nedostupnosti helpdesku telefonicky či na e-mail Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy). Objednatel současně určí kategorii incidentu dle níže uvedené tabulky.

Lhůty pro odstranění problému začnou běžet od doručení Požadavku Poskytovateli.

Odstraňování záručních vad díla se rovněž řídí touto smlouvou, zejména níže uvedenými kategoriemi vad a na ně vázanými úrovněmi servisních služeb.

Průběh všech činností včetně času zahájení a ukončení řešení bude evidován v service desku.

Kategorie vady (INCIDENT)	Popis vady	Lhůta pro odpověď (zahájení prací)	Lhůta pro odstranění vady
A	Web má vady, nebo jakákoliv jeho část nemá požadované vlastnosti, nebo jakákoliv jeho část je zcela nefunkční nebo Zadavatel nemůže web nebo jakoukoliv jeho podstatnou část užívat.	4 hodiny	24 hodin
B	Znamená vadu, která se projevuje tím, že užívání nebo funkčnost webu nebo jakékoliv jeho části je vadou omezeno a nebo dochází k významnému ohrožení bezpečnosti u Zadavatele.	12 hodin	48 hodin
C	Znamená právní vadu nebo vadu, kterou Zadavatel nezařadil mezi vadu kategorie A nebo vadu kategorie B, a která nebrání řádnému užívání, nebo má zcela minimální vliv na řádné užívání nebo funkčnost webu nebo jakékoliv jeho části ze strany Zadavatele a má minimální vliv na bezpečnost u Zadavatele.	24 hodin	96 hodin

## Část C - Doplňkové služby

### a) Rozvojové služby

Rozvojovými službami se rozumí služby poskytované nad rámec služeb uvedených v části A této přílohy. Jedná se zejména o úpravy a nová nastavení a konfigurace webu, rozvoj webu dle potřeby Objednavatele a jiné služby související se změnami napojených aplikací.

Objednatel prostřednictvím helpdesku (v případě nedostupnosti helpdesku elektronicky na e-mail Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy) odešle Požadavek, ve kterém specifikuje požadované rozvojové služby. Poskytovatel do 3 pracovních dnů doručí Objednateli svou nabídku s uvedením časové náročnosti a maximální a nepřekročitelné ceny. Pro vyloučení pochybností smluvní strany konstatují, že vytvoření nabídky není konzultační službou dle této smlouvy a je tedy bezplatné. Objednatel není povinen akceptovat nabídku Poskytovatele.

V případě akceptace nabídky Poskytovatele budou rozvojové služby poskytovány dle požadavku Objednatele, za podmínek uvedených v této smlouvě a v termínech následně dohodnutých mezi smluvními stranami.

V souvislosti s provedením rozvojových služeb je Poskytovatel povinen aktualizovat dokumentaci vztahující se k webu a tuto dokumentaci Objednateli předat.

#### **b) Konzultační služby**

Jedná se o poskytování odborné pomoci na žádost Objednatele a v termínech následně domluvených mezi smluvními stranami.

Konzultace může být poskytnuta písemně, telefonicky či online v závislosti na požadavku objednatel.

O realizaci konzultačních služeb musí být vytvořen záznam odsouhlasený Objednatel.

Příloha č. 2

**Sazebník servisních a doplňkových služeb – bodový systém**

Hodnota 1 bodu = **52,-** Kč bez DPH, 62,92 Kč vč. DPH

Incident kategorie A	15 bodů/hod.
Incident kategorie B	10 bodů/hod.
Incident kategorie C	5 bodů/hod.
Požadavek na konzultaci	5 bodů/hod.
Požadavek na rozvoj	5 bodů/hod.

## **ZPŮSOB KOMUNIKACE, SEZNAM KONTAKTŮ**

### **Požadavek na zřízení helpdesku**

Poskytovatel má povinnost zřídit a provozovat on-line ticketovací systém, do kterého bude mít Objednatel přístup. Přes tento nástroj bude Objednatel hlásit Požadavky. Ticketovací systém po přijetí Požadavku odešle automatické konfirmační e-maily na stranu Objednatele a Poskytovatele, tím potvrdí přijetí požadavku.

Standartní způsob hlášení požadavků je pomocí zaevidování na helpdesku. Telefonický kontakt je možno využívat, je – li to podle povahy Požadavku vhodné a rovněž i v případě nedostupnosti helpdesku nebo v případě problémů s evidencí Požadavků na helpdesku.

Požadavky mohou evidovat pouze uživatelé s přístupem do helpdesku.

### **Kontaktní informace:**

Helpdesk:

**Webová verze:** [REDACTED]

**E-mail:** [REDACTED]

Telefon:

### **Osoby pro komunikaci na helpdesk:**

[REDACTED] support

Alexander Löwinger, [REDACTED] jednatel

### **Osoby pro komunikaci na helpdesk:**

[REDACTED]