



I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je podpora (maintenance) k softwarovému řešení (dále též „SW“) pro zpracování, ukládání a údržbu modelů Enterprise Architektury (EA), dále jen „Repository“, převod a optimalizace modelů EA, import ze stávajících modelů do Repository, podpora, školení, konzultační a další související služby (v souladu s přílohou č. 2 této smlouvy a nabídkou, kterou poskytovatel podal dne 25. 06. 2021 k zakázce „Podpora softwarového řešení pro ukládání a údržbu modelů Enterprise Architektury včetně souvisejících služeb“).
2. Plnění smlouvy zahrnuje:
 - **Technickou podporu SW (update a upgrade)** – zahrnuje maintenance, update a upgrade softwarového řešení po dobu 36 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy. Bude plněno průběžně a hrazeno paušálem. Parametry technické podpory jsou popsány v příloze č. 1 této smlouvy.
 - **Služby aktualizace modelu EA, konzultační, integrační služby a školení** - zahrnuje služby, které budou plněny dle potřeb objednatele v době účinnosti smlouvy (tedy 36 měsíců od data nabytí účinnosti). Pro aktualizaci modelu EA se pro toto období počítá s rozsahem 72 MD, pro ostatní služby v celkovém rozsahu 90 MD. Poskytovatel bere na vědomí, že odhadovaný limit nemusí být během účinnosti této smlouvy vyčerpán.
3. Poskytovatel je povinen vytvářet uživatelskou a administrátorskou dokumentaci k softwarovému řešení a průběžně ji aktualizovat. Dokumentaci v aktuální podobě je poskytovatel povinen předat objednateli na jeho vyžádání a dále nejpozději 7 dní po ukončení účinnosti této smlouvy.

II.

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje provádět veškerou činnost podle této smlouvy řádně a včas, s odbornou péčí a v souladu se zájmy a podle pokynů a požadavků objednatele. Poskytovatel je povinen upozorňovat bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů daných mu objednatelem k poskytování služeb, jakož i na jakékoli jiné okolnosti, které by mohly způsobit zmaření řádného a včasného poskytování služeb či by vedly ke vzniku škody. Pokud objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v místě objednatele, a to i formou vzdáleného přístupu anebo v místě poskytovatele, pokud to povaha služby umožňuje nebo pokud se strany nedohodnou jinak.
3. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně poskytovatele poskytovat služby dle této smlouvy, budou při plnění této smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti,



zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců objednatele.

4. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu objednatelem dle této smlouvy pro jiné účely, než je poskytování služeb podle této smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti objednatele nebo od ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen vrátit objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté objednatelem poskytovateli ke splnění jeho povinností podle této smlouvy.

III.

Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje, že poskytovateli za poskytnuté služby uhradí odměnu dle dalších ustanovení této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli pro poskytování služeb dle této smlouvy potřebnou součinnost sám nebo na vyzvu poskytovatele.
3. Objednatel se zavazuje umožnit po předchozí dohodě odborným pracovníkům poskytovatele přístup k nainstalovanému vybavení s respektováním práva ochrany dat objednatele.
4. Pokud objednatel neposkytne poskytovateli potřebnou součinnost k plnění dle této smlouvy, neběží poskytovateli lhůty pro plnění, a to po dobu, po kterou nebyla součinnost objednatelem poskytnuta.
5. Po podpisu oběma stranami zveřejní objednatel smlouvu v souladu se zákonem 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a neprodleně informuje poskytovatele, že smlouva nabyla účinnosti.

IV.

Cena a platební podmínky

1. **Za splnění předmětu smlouvy podle podmínek dohodnutých touto smlouvou uhradí objednatel poskytovateli odměnu v celkové maximální výši: 1 798 752 Kč bez DPH (Slovy jedenmiliónsedemsetdevadesátosmtisícšedmsetpadesát dva korun českých), tj. 2 176 490 Kč s DPH (Slovy dvěmiliónyjednostosedmsetšesttisícčtyřistadevadesát korun českých). DPH v sazbě 21 % činí 377 738Kč.**
2. Cena uvedená v předchozím odstavci se skládá:

Plnění smlouvy	Cena bez DPH	Cena s DPH
Technická podpora		
Podpora SW na 36 měsíců (update a upgrade)	228 000,00	275 880,00
Ostatní služby		



Průběžná aktualizace modelu EA (72 MD/ 36 měsíců)	698 112,00	844 716,00
Konzultační, integrační služby a školení (90 MD/ 36 měsíců)	872 640,00	1 055 894,00
Celková cena	1 798 752,00	2 176 490,00

3. **Odměna plnění služeb bude poskytovatelem fakturována v tříměsíčních intervalech**, vždy za skončené období, a to nejpozději 15. den měsíce následujícího po posledním dni fakturovaného období. Odměna za technickou podporu bude hrazena paušální částkou, odpovídající poměrné částce za fakturované období. Odměna za ostatní služby bude fakturovaná **na základě skutečně poskytnutých služeb**, a to v cenách odpovídajícím příslušnému počtu MD, které na plnění vynaložil.
4. **Podkladem fakturace bude vždy akceptační protokol potvrzený objednatelem, ve kterém bude vykázan rozsah služeb poskytnutých ve fakturovaném období.** Poskytovatel je povinen předložit objednateli akceptaci plnění služeb nejpozději do 7. dne měsíce následujícího po skončeném období.
5. Odměna bude splatná **na základě daňového dokladu** (faktury) předloženého objednateli po akceptaci plnění za fakturované období. **Faktura nesmí být vystavena před podpisem akceptačního protokolu objednatelem.**
6. Ceny uvedené v tomto článku jsou nepřekročitelné. Poskytovatel bere na vědomí, že při čerpání služeb bude probíhat na základě požadavků objednatele a plný rozsah MD nemusí být během účinnosti této smlouvy vyčerpán. Skutečné finanční plnění dle této smlouvy tedy může být nižší.
7. Pokud by vyvstala potřeba plnění nad rámec této smlouvy (tedy po vyčerpání MD dle limitů uvedených v tomto článku), lze tak učinit jen po předchozí domluvě s objednatelem a na základě samostatně vystavené a oběma smluvními stranami akceptované objednávky. Odměna za takové služby činí 1 212 v souladu s cenami v odstavci 2 tohoto článku Kč za 1 hodinu (bez DPH).
8. **Faktury jsou splatné do 30 dnů** od jejich doručení poskytovatelem objednateli. Přílohou faktury bude objednatelem akceptovaný výkaz poskytnutých dodávek a služeb za skončené období.
9. Cena je považována za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch poskytovatele. Uvede-li poskytovatel na faktuře jiný účet, než je v záhlaví této smlouvy, má se za to, že úhrada má proběhnout na účet uvedený na faktuře.
10. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. DPH bude k cenám účtováno v zákonné výši dle legislativy platné v době jejich účtování. Centrální snížení sazby



DPH není důvodem k uzavření dodatku ke smlouvě, v případě zvýšení sazby musí být uzavřen dodatek smlouvy.

11. Veškeré faktury vystavené poskytovatelem dle této smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti uvedené v § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Kromě zmiňovaných náležitostí je poskytovatel povinen uvést tyto další údaje a respektovat níže uvedené skutečnosti:

- označení dokladu jako faktura – daňový doklad
- číslo této smlouvy uvedené objednatelem v záhlaví smlouvy a označení případných dodatků
- den odeslání faktury
- počet a označení příloh
- popis plnění poskytovatele
- náležitosti faktur dle této smlouvy se vztahují i na faktury vystavené k plnění nad rámec paušálu a na samostatně vystavené objednávky dle tohoto článku.

12. Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, případně obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než dohodnuté v smlouvě s tím, že nová doba splatnosti opravené faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení objednateli.

13. Poskytovatel prohlašuje, že není veden v registru nespolehlivých plátců, a zavazuje se po dobu trvání této smlouvy řádně a včas platit DPH. Pokud finanční úřad vyzve objednatele k placení DPH nezaplacené poskytovatelem při realizaci této smlouvy, poskytovatel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající nezaplacenému DPH.

V.

Ochrana důvěrných informací, mlčenlivost

1. Smluvní strany sjednávají, že za důvěrné informace se považují veškeré informace o skutečnostech týkajících se smluvních stran a jejich činnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo závažným způsobem dotknout jejich zájmů nebo jejich dobrého jména, získané v souvislosti s plněním této smlouvy v jakékoli formě, s výjimkou informací všeobecně známých. Za důvěrné informace se považují i veškeré obchodní a technické informace, které byly jednou ze smluvních stran sděleny jiné smluvní straně a jsou předmětem obchodního tajemství.
2. Obě smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o nichž se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy, a to po dobu účinnosti této smlouvy a dále tři roky po jejím skončení, pokud se důvěrné informace nestanou veřejně známými bez zavinění některé ze smluvních stran.
3. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace nepoužijí k jiným účelům než k plnění dle této smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a že



budou zajišťovat jejich ochranu přiměřeným způsobem. V případě, že poskytovatel využije k realizaci plnění smlouvy třetí stranu, pak odpovídá za takové plnění, jako by plnil sám.

VI.

Autorská a vlastnická práva

1. Pokud poskytovatel v rámci plnění podle této smlouvy vytvoří dílo, které bude dílem podléhajícím ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění, takto vytvořené dílo bude považováno za dílo zhotovené na objednávku a půjde o kolektivní autorské dílo zaměstnanců poskytovatele, kteří jej vytvořili ke splnění svých povinností vyplývajících z pracovněprávního vztahu k poskytovateli. V souladu s autorským zákonem bude objednatel dnem úplného zaplacení ceny dle této smlouvy oprávněn dílo užívat, a to výhradně pro své potřeby a jen na území České republiky. Poskytovatel garantuje, že toto plnění bude prosto majetkových práv třetích stran.

VII.

Odpovědnost za škodu

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku neúplného, věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
4. Objednatel není povinen akceptovat vadné plnění. V případě, že poskytované služby vykazují vady, musí tyto vady objednatel poskytovateli písemně (e-mailem či doporučeným dopisem) vytknout (reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil, maximálně však do 1 měsíce ode dne předání výsledku plnění dané objednateli. Poskytovatel je povinen se k reklamaci vyjádřit v termínu do 7 dní ode dne, kdy mu byla doručena a zajistit bezplatné odstranění vady do 14 dnů ode dne doručení reklamace či poskytnout objednateli slevu ve výši odpovídající rozsahu a charakteru dané vadě dle volby objednatele. Při určení výše slevy se přihlédne zejména k významu vadného plnění pro objednatele. Poskytovatel není oprávněn účtovat si náklady vzniklé s vyřízením reklamace.



5. Poskytovatel se zavazuje odstranit vadu i v případě, kdy neuzná svoji odpovědnost za vznik vady. V tomto případě nese náklady na odstranění vady až do pravomocného rozhodnutí soudu o reklamaci poskytovatel.
6. Obě strany odpovídají za škodu, kterou způsobí druhé straně porušením svých povinností dohodnutých touto smlouvou při provádění předmětu plnění této smlouvy a za podmínek daných touto smlouvou či povinností, které vyplývají už ze samotného předmětu plnění smlouvy.

VIII.

Sankce

1. V případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením faktury poskytovateli podle čl. IV., je objednatel povinen zaplatit poskytovateli zákonný úrok z prodlení z fakturované částky dle aktuálně platné legislativy.
2. Smluvní strany sjednávají pro případ porušení povinnosti o zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích dle čl. V. této smlouvy smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ.
3. V případě, že poskytovatel bude v období účinnosti této smlouvy v prodlení se SLA dle přílohy č. 1, je povinen zaplatit smluvní pokutu, a to takto:

Priorita	Výše smluvní pokuty	Poznámka
1 – kritická	1 000,-	Za každou (i započatou) pracovní hodinu překročení lhůty pro vyřešení.
2 – vysoká	750,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení
3 – střední	500,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení
4 – nízká	300,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení

Sankce dle tohoto odstavce může být vyčíslena do maximální výše rovnající se celkové odměně dle článku IV. této smlouvy.

4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinnosti i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Náhrada škody zahrnuje skutečnou škodu a ušlý zisk.
5. Smluvní pokuty lze uložit opakovaně a za každý jednotlivý případ.
6. Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně nebo datovou schránkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě povinné smluvní straně.

IX.

Oprávněné osoby

1. Oprávněnými osobami při realizaci plnění jsou
 - za objednatele



a. ve věcech smluvních: viz záhlaví této smlouvy

b. ve věcech realizace díla:

Mgr. Daniel Rokos, [REDACTED]

Ing. Radomír Botek, [REDACTED]

c. ve věcech technických:

David Benčík, [REDACTED]

- za poskytovatele

a. ve věcech smluvních: Petr Matuš, [REDACTED]

b. ve věcech realizace díla: Petr Matuš, [REDACTED]

c. ve věcech technických: Petr Matuš, [REDACTED]

2. V případě změny oprávněných osob musí být o této skutečnosti druhá smluvní strana neprodleně písemně informována. Za splnění této povinnosti se považuje i e-mail potvrzený druhou smluvní stranou. Účinnost změny nastává okamžikem doručení písemného oznámení příslušné smluvní straně. Změna kontaktní osoby není důvodem k uzavření dodatku.

X.

Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to **na 36 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy.**
2. Platnost smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, které provede objednatel.
3. Platnost této smlouvy může být předčasně ukončena:
 - a) písemnou dohodou smluvních stran;
 - b) písemnou výpovědí smlouvy podanou objednatelem, a to i bez udání důvodu,
 - c) uplynutím sjednané doby,
 - d) odstoupením od smlouvy.
4. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě:
 - pokud bude poskytovatel déle než 10 pracovních dní v prodlení s poskytováním služeb dle této smlouvy;
 - pokud poskytovatel opakovaně, tj. minimálně dvakrát poruší svou povinnost dle této smlouvy;
 - pokud je poskytovatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek



byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů.

5. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude přes písemné upozornění poskytovatele déle než 20 dnů od písemného upozornění v prodlení s plněním své platební povinnosti podle této smlouvy.
6. Odstoupení od smlouvy musí být písemné, zasláné druhé smluvní straně doporučeně nebo datovou schránkou, jinak je neplatné. Odstoupení od smlouvy je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení o odstoupení druhé smluvní straně. Pokud nebude mít pro objednatele význam jemu částečně poskytnuté plnění mu poskytovatelem, může objednatel odstoupit ohledně celého plnění.
7. V případě výpovědi činí výpovědní lhůta jeden (1) měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

XI.

Ostatní ustanovení

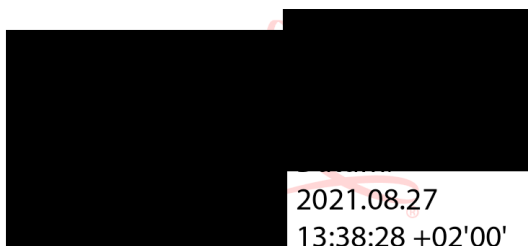
1. Práva a povinnosti smluvních stran v této smlouvě neupravená a z této smlouvy vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Není-li takových ustanovení, posoudí se taková práva nebo povinnosti dle principů spravedlnosti a zásad, na nichž spočívá zákon č. 89/2012 Sb.
2. Poskytovatel je povinen strpět uveřejnění této smlouvy, jejích případných dodatků objednatelům dle zákona 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) a na profilu zadavatele.
3. Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců oprávněných k podpisu smlouvy, jinak se těchto skutečností nemůže dovolávat.
4. Jakákoliv oznámení ve smyslu ustanovení této smlouvy, která má předat jedna strana druhé, mohou být předána osobně nebo zaslána doporučeně poštou. Doručovací adresy jsou uvedeny v záhlaví této smlouvy. Změna adresy musí být neprodleně písemně oznámena druhé straně.
5. Všechny dodatky a změny této smlouvy musí mít písemnou formu číslovaných dodatků. Povinnost uzavřít dodatek se netýká zákonného snížení DPH dle článku IV. a změny oprávněných zástupců dle článku IX.
6. Pokud kterékoli ustanovení této smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným rozhodnutím příslušného orgánu, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu.



7. V případě uvedeném v předchozím odstavci se obě smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a hospodářským významem co nejbližší ustanovení této smlouvy, jež má být nahrazeno.
8. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické formě ve formátu PDF/A, a je podepsaná zaručenými elektronickými podpisy smluvních stran založenými na kvalifikovaných certifikátech. Každá ze smluvních stran obdrží smlouvu v elektronické formě s uznávanými elektronickými podpisy.
9. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely na základě svobodně a vážně učiněných projevů svojí vůle, s jejím obsahem souhlasí, a po přečtení obsahu připojují níže své podpisy.
10. Nedílnou součástí smlouvy je:
 - příloha č. 1 – Parametry poskytovaných služeb
 - příloha č. 2 – Technická část zadávací dokumentace specifikace, jedná se o dokument, který byl přílohou č. 6 výzvy k podání nabídek)

V Praze dne.....

Středočeský kraj

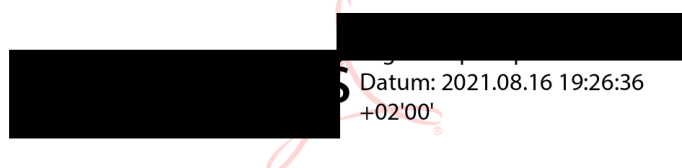

2021.08.27
13:38:28 +02'00'

Mgr. Petra Pecková

hejtmanka

V dne

DELTA ADVISORY a.s.


Datum: 2021.08.16 19:26:36
+02'00'

Petr Matuš

Statutární ředitel

a. Parametry a úroveň služeb (SLA)

Působnost služby	
	SLA
Dostupnost (v provozním čase)	99 %
Technologická podpora	5x8 Po-Pá 9:00 – 17:00
Zadávání požadavků Service Desk (e- mail, web)	7x24
Odezva od (response time)	Dle detailu priorit v následující tabulce
Řešení do (fix time)	Dle detailu priorit v následující tabulce
Plánovaná údržba	Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 4 hodiny – servisní okno

b. Detail priorit – podmínky řešení jednotlivých požadavků

Priorita	Popis	SLA	
		Odezva do	Řešení do
1 – kritická	a) systém nefunguje vůbec nebo jeho nefunkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na využívání systému aplikaci nebo některou její klíčovou funkci není možné používat b) dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den	4 hod.	8 hod.
2 – vysoká	Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu a využívání systému.	8 hod.	16 hod.
3 – střední	a) Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na využívání systému b) závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému c) blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické d) působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele e) procesní závada (vyřeší se změnou procesu) Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou dat) nebo dočasnou změnou	8 hod.	24 hod.

Priorita	Popis	SLA	
		Odezva do	Řešení do
	pracovního postupu obejít (workround). Uživatel však musí vykonat vícepráce na obejítí závady.		
4 – nízká	<p>Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy b) kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování) <p>Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obejítí závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc atp.).</p>	24 hod.	10 pracovních dnů

Pozn.: Plnění SLA se vypočítává dle času technologické podpory

Objednatel požaduje přístup k HelpDesku/ServiceDesku poskytovatele, který bude dostupný v režimu 24/7 a bude umožňovat zpracování manažerských výstupů – SLA. Tyto výstupy budou poskytovány objednateli vždy v při akceptaci fakturovaného čtvrtletního plnění.

Kontakt pro hlášení požadavků:

HelpDesk/ ServiceDesk:

e-mail: info@lth.com

telefon: [REDACTED]