



**Smlouva na provozní podporu elektronického systému spisové služby**

**I.  
Smluvní strany**

**1. Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava,  
Centrum informačních služeb (dále také CIS)**

se sídlem: 17. listopadu 2172/15, 708 00 Ostrava – Poruba  
Zastoupena: Ing. Michalem Slámou, ředitelem CIS  
IČ: 619 89 100  
DIČ: CZ61989100  
Bankovní spojení: Československá obchodní banka  
Číslo účtu: 100954151/0300  
ID datové schránky: d3kj88v

*dále jen Objednatel*

**2.**

**Název společnosti** ICZ a.s.  
Sídlo Praha 4, Nusle, Na hřebenech II 1718/10, PSČ 140 00  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840  
IČ: 25145444  
DIČ: CZ 699000372  
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.  
Číslo účtu: 2109164825/2700  
ID datové schránky: 3teehf

*dále jen Zhotovitel*

**II.  
Základní ustanovení**

1. Smluvní strany se dohodly, že rozsah a obsah vzájemných práv a povinností z této smlouvy vyplývajících se bude řídit v souladu s ust. § 2586 a násl., zák. č. 89/2012 Sb. Občanského zákona, ve znění pozdějších předpisů.

2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v čl. I. smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí neprodleně druhé smluvní straně. Strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.

### III.

#### Předmět smlouvy

1. Předmětem této zakázky je poskytovat provozní podporu elektronického systému spisové služby (dále také ESSS) tak, aby mohl Objednatel řádným způsobem ESSS užívat, a také součinnost při realizaci případných změnových požadavků na funkčnost ze strany Objednatele, které budou poskytovány ve formě jednorázové služby. Podmínky poskytování provozní podpory a jednorázové služby jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Provozní podporu a součinnost při realizaci změnových požadavků poskytovaných v rámci jednorázových služeb se Zhotovitel na základě této smlouvy zavazuje poskytovat na dobu do 31. 12. 2024.
3. Při poskytování výše uvedených služeb se Zhotovitel zavazuje postupovat podle vlastní úvahy, při využití všech svých odborných znalostí a zkušeností a při zachování potřebné odborné péče, přičemž při výkonu této činnosti bude přihlížet k oprávněným zájmům Objednatele a bude respektovat jeho oprávněné pokyny.
4. Objednatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli odměnu za poskytnuté služby ve výši a za podmínek sjednaných v čl. IV této smlouvy. Objednatel se dále zavazuje poskytnout Zhotoviteli veškerou potřebnou součinnost nutnou ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

### IV.

#### Odměna za poskytnuté služby

1. Cena za poskytnuté služby definované v čl. III této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran takto:  
cena za poskytování provozní podpory 24 830,00 Kč bez DPH/měsíc  
cena za jednorázovou službu 15 750,00 Kč bez DPH/člověkoden
2. Tato smluvní cena uvedená v odst. 1. tohoto článku smlouvy, je dohodnuta jako cena nejvýše přípustná. V ceně jsou zahrnuty veškeré náklady nutné pro řádné splnění sjednaného předmětu smlouvy.

### V.

#### Termín a místo plnění

1. Zhotovitel se zavazuje provádět provozní podporu ESSS i poskytovat jednorázovou službu do 31. 12. 2024 nebo do vyčerpání předpokládané hodnoty zakázky (900 000 Kč bez DPH), a to podle toho, která skutečnost nastane dříve.

2. Místem plnění předmětu této smlouvy je sídlo zadavatele na adrese 17. listopadu 2172/15, 708 00 Ostrava-Poruba.

## VI.

### Způsob poskytování služeb

1. Zhotovitel je při své činnosti vázán obecně závaznými právními předpisy a v jejich mezích pokyny Objednatele. Jsou-li pokyny Objednatele nevhodné, je Zhotoviteli povinen na toto Objednatele upozornit, stejně jako na nesprávnost či neúplnost předaných podkladů, jestli mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení odborné péče.
2. Zhotovitel a Objednatel určili osoby odpovědné za komunikaci dle této smlouvy, jedná se konkrétně o tyto osoby:
  - a) za objednatele

| jméno a příjmení | tel. kontakt | email |
|------------------|--------------|-------|
| [REDACTED]       |              |       |
  - b) za Zhotovitele

| jméno a příjmení | tel. kontakt | email |
|------------------|--------------|-------|
| [REDACTED]       |              |       |
3. Zhotovitel se zavazuje informovat průběžně Objednatele o plnění předmětu této smlouvy a předávat mu všechny zpracované návrhy či jiné odborné nebo právní dokumenty.

## VII.

### Platební podmínky

1. Podkladem pro úhradu smluvní ceny poskytnutých služeb budou faktury, které budou mít náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen faktura).
2. Smluvní strany se dohodly na fakturaci za provozní podporu vždy po dokončení čtvrtletí. Jednorázové služby budou fakturovány dle skutečného počtu člověkodnů vykonaných v daném čtvrtletí.
3. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli. Faktura bude doručena elektronicky. Stejná lhůta splatnosti platí i při placení jiných plateb (smluvních pokut, úroků z prodlení, náhrady škody apod.).
4. Povinnost zaplatit cenu za poskytnuté služby dle této smlouvy je splněna dnem připsání příslušné částky na účet Zhotovitele.
5. Veškeré platby dle této Smlouvy budou Objednatelem placeny na účet Zhotovitele uvedený v záhlaví této smlouvy.
6. Zhotovitel prohlašuje, že jeho bankovní účet uvedený v této smlouvě nebo ve faktuře je jeho účtem, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup v souladu s ust. § 96 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, v platném znění, dále jen zákon o DPH. Zhotovitel je povinen uvádět ve faktuře pouze účet, který je správcem daně zveřejněn v souladu se zákonem o DPH. Dojde-li během trvání této Smlouvy ke změně identifikace zveřejněného účtu,

zavazuje se Zhotovitel bez zbytečného odkladu písemně informovat Objednatele o takové změně. Vzhledem k tomu, že dle ust. § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH ručí příjemce zdanitelného plnění za nezaplacenou daň z tohoto plnění, pokud je úplata za toto plnění poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na jiný účet než účet poskytovatele zdanitelného plnění, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup, provede Objednatel úhradu ceny díla pouze na účet, který je účtem zveřejněným ve smyslu ust. § 96 zákona o DPH. Pokud se kdykoliv ukáže, že účet Zhotovitele, na který Zhotovitel požaduje provést úhradu ceny díla, není zveřejněným účtem, není Objednatel povinen úhradu ceny díla na takový účet provést; v takovém případě se nejedná o prodlení se zaplacením ceny díla na straně Objednatele.

7. Ustanovení předešlého bodu se nevztahuje na neplátce DPH a na zahraniční subjekty, které nepodléhají povinnosti registrace podle zákona o DPH

## **VIII.**

### **Sankční ujednání**

1. Pro případ Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty v následující výši:
  - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u havárie je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení,
  - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u poruchy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každý den prodlení,
  - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u chyby je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení.
2. Smluvní pokuta může být uložena maximálně do výše 20 % z roční ceny provozní podpory bez DPH
3. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté ceny může Zhotovitel uplatnit vůči Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,2 % z fakturované částky za každý započatý týden prodlení s platbou po lhůtě splatnosti.
4. Splatnost uvedených sankcí je deset pracovních dnů od doručení písemné výzvy k úhradě sankce.

## **X.**

### **Závěrečná ujednání**

1. Tuto smlouvu lze měnit na základě dohody stran pouze písemnými a vzestupně číslovanými dodatky podepsanými smluvními stranami. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu smlouvy nepovažují.
2. Nastanou-li u některé ze smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy o dílo, je dotčená smluvní strana povinná to ihned bez zbytečných odkladů oznámit druhé smluvní straně a vyvolat jednání oprávněných zástupců.
3. Zhotovitel bere na vědomí povinnosti objednatel zveřejnit údaje uvedené v této Smlouvě v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, se zákonem

č. 340/2015 Sb., o registru smluv a jinými obecně závaznými normami, a to způsobem, jenž vyplývá z uvedených předpisů či o němž rozhodne objednatel.

Smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nezpřístupnit třetím osobám diskrétní informace – zachovat mlčenlivost – jak jsou vymezeny níže:

- veškeré informace poskytnuté zhotoviteli ve smyslu ustanovení § 218 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění,
  - informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti (např. osobní údaje, utajované skutečnosti)
  - obchodní tajemství zhotovitele či případně jiný údaj chráněný dle zvláštních právních předpisů s odůvodněním takovéhoho zařazení, a to písemně před podpisem této smlouvy. Zhotovitel bere na vědomí, že tento postup nelze uplatnit ve vztahu k výši skutečně uhrazené ceny za plnění této Smlouvy a k seznamu poddodavatelů zhotovitele a dále u informací, jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
4. Registraci této smlouvy dle ustanovení § 5 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv provede na základě dohody smluvních stran objednatel, a to tak, aby potvrzení o provedení registrace smlouvy bylo zasláno oběma smluvním stranám.
  5. Zhotovitel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
  6. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem oběma smluvními stranami a účinnosti registrací smlouvy dle ustanovení odstavce 4. tohoto článku smlouvy.
  7. Tato smlouva je projevem svobodné a vážné vůle smluvních stran, což stvrzují svými podpisy.

Příloha č.1 – Specifikace předmětu smlouvy

V Ostravě,

V Praze,

.....  
Za Objednatele:

Ing. Michal Sláma, ředitel CIS

.....  
Za Zhotovitele:

██████████ na základě plné moci

## Příloha č.1 Specifikace předmětu smlouvy

VŠB-TUO požaduje po zhotoviteli podpory ESSS ICZ e-spis<sup>®</sup> podporu provozní, která v sobě zahrnuje tyto části:

- a) **Údržba Díla** (dále jen „Maintenance“)
- b) **Servisní a technická podpora** (dále jen „Podpora“)

**Součástí požadované podpory je i závazek poskytnout jednorázové služby hrazené nad rámec provozní podpory** (jedná se o změnové požadavky VŠB-TUO na ESSS ICZ e-spis<sup>®</sup>).

Podpora se týká všech již zakoupených modulů:

- Modul Spisová služba
- Modul správa spisovny
- Modul Konverze do výstupního formátu
- Modul eIDAS ICZ e-spis<sup>®</sup> se službou Remote Seal společnosti I.CA a.s.
- Modul Elektronická podatelna (e-mail)
- Modul Elektronická podatelna (ISDS)
- Modul Automat DZ
- Modul Registratury
- Modul Statistiky
- Modul Automatických procesů
- Modul Hromadné odesílání
- Modul digitální známky
- Modul eDeska (elektronická úřední deska) doručování veřejnou vyhláškou
- OrgAdmin
- SetupAdminSpS

na všech nainstalovaných prostředích (produkční, testovací a školící prostředí).

### Údržba Díla (dále jen „Maintenance“)

V rámci služby Maintenance se Zhotovitel podpory zavazuje Objednateli zpřístupnit a implementovat nejnovější verze Informačního systému, jejich aktualizaci, vylepšení a opravy (meziverze, hot-fix) včetně aktualizované dokumentace a popisu změn.

Zhotovitel se zavazuje dodat novou verzi, meziverzi či hot-fix systému vždy:

- v souvislosti se změnou právních předpisů
- s ohledem na vývoje technologie a bezpečnostních standardů
- při zjištění závažných chyb v Informačním systému

Týká se to především změn s dopadem na vedení spisové služby v těchto právních předpisech:

1. Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
2. Vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby,
3. Národní standard pro elektronické systémy spisové služby, VMV část 57/2017 (část II).
4. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů,

5. Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů,
6. Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů,
7. Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů,
8. Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
9. Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru.

## **Servisní a technická podpora (dále jen „Podpora“)**

Předmětem Podpory jsou následující služby:

a) Zabezpečení služby Help Desk pracovníky Zhotovitele:

- dostupnost telefonického a e-mailového kontaktního místa v českém jazyce v Běžnou pracovní dobu („Hot-line“) pro hlášení Požadavků,
- provoz elektronického systému pro zadávání a sledování řešení Požadavků – portálu zákaznické podpory,
- připravenost zdrojů pro řešení Požadavků v rámci poskytování Podpory,
- příjem Požadavků v Běžnou pracovní dobu,
- analýza, kategorizace a zpětné potvrzení Požadavku.

b) Realizace řešení změnových požadavků

c) Incident management

d) Činnosti reportingu – předkládání hlášení na základě požadavku Objednatele

1) Podpora je poskytována v Běžnou pracovní dobu, tj. v Pracovních dnech, mimo sobot a nedělí a státem uznaných svátků, od 8:00 do 17:00. Bude-li Požadavek hlášený např. v pátek v 16:00, znamená to, že pro 4 hod. lhůtu pro zahájení prací musí Zhotovitel začít pracovat na odstranění Požadavku do 11:00 prvního pracovního dne v následujícím týdnu. Místem plnění pro poskytování Služeb je sídlo Objednatele. Služby, jejichž povaha to umožňuje, mohou být poskytovány rovněž formou vzdáleného přístupu.

2) Požadavky se dělí na tři kategorie:

a) **Žádost o službu** (např. dotaz, jak se dá nastavit určitý parametr), který se bude řešit odpovědí elektronickou poštou nebo telefonicky, a to zásadně bezodkladně, nejdéle však do 1 hodiny Běžné pracovní doby. V případě, že Požadavek vyžaduje větší rozsah analytických prací než 1 hodiny Běžné pracovní doby, Zhotovitel ve stejné lhůtě sdělí objednateli lhůtu, ve které dotaz zodpoví, případně jej informuje o změně charakteru Požadavku (např. na Incident, Změnový požadavek).

b) **Změnový požadavek**, který znamená požadavek na novou funkcionalitu Informačního systému či změnu stávající funkcionality, nebo konfigurace, které nemají charakter chyby. Změnové požadavky budou vždy nejprve Poskytovatelem analyzovány z hlediska dopadu na Informační systém a možnosti řešení a bude navržen konkrétní způsob řešení daného Změnového požadavku, případně, pokud bude možné požadavek řešit variantně, budou navrženy varianty. V návrhu řešení, případně variantním návrhu řešení změnového požadavku, Poskytovatel uvede rozsah (pracnost) a kalkulaci ceny.

c) **Incident**, který je řešen dle zařazení do jedné z následujících kategorií stanovených dle priorit řešení:

| Kategorie požadavku | Popis závady  |
|---------------------|---|
| <b>HAVÁRIE</b>      | provozní problém znemožňující užívání; tj. způsobuje „zamrznutí“ nebo „zhroucení“ jádra operačního systému během normálního používání, způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání Informačního systému, způsobuje, že významná část Informačního systému je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému Objednatele.  |
| <b>PORUCHA</b>      | funkce a služby systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav má kritický dopad na využívání systému uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem objednatel. Jedná se o provozní problém omezující užívání některé úlohy nebo funkce informačního systému; tj. způsobuje významné problémy při používání, avšak je překonatelná dočasným náhradním postupem nebo způsobuje, že část Informačního systému se významně odchyľuje od specifikace v dokumentaci/návodě, avšak neomezuje významně jeho funkčnost. |
| <b>CHYBA</b>        | Funkce a služby systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání systému uživateli. Jedná se o provozní problémy, které komplikují postupy při práci s informačním systémem, tj. se projevují v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci/návodě, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.  |
| <b>NEDOSTATEK</b>   | Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Požadovaného výsledku nebo akce lze dosáhnout jiným postupem.  |
| <b>KONZULTACE</b>   | Dotazy k funkčnosti Systému.  |
| <b>ŽÁDANKA</b>      | Žádosti o změny a úpravy nastavení.<br>Žádosti o instalaci verzí, patch a hotfix.   |
| <b>NEUVEDENO</b>    | Incidenty, které nelze kategorizovat v souladu s výše uvedenou specifikací.   |

3) Pro poskytování podpory platí následující lhůty pro odstranění Incidentu:

| Číslo | Kategorie požadavku | Dostupnost služby (servisní doba) | Reakční doba        | Doba vyřešení       |
|-------|---------------------|-----------------------------------|---------------------|---------------------|
| 1     | <b>HAVÁRIE</b>      | 9x5                               | 2 pracovní hodiny   | 8 pracovních hodin  |
| 2     | <b>PORUCHA</b>      | 9x5                               | 4 pracovní hodiny   | 24 pracovních hodin |
| 3     | <b>CHYBA</b>        | 9x5                               | 16 pracovních hodin | 72 pracovních hodin |
| 4     | <b>NEDOSTATEK</b>   | 9x5                               | 24 pracovních hodin | 80 pracovních hodin |
| 5     | <b>KONZULTACE</b>   | 9x5                               | 24 pracovních hodin | 80 pracovních hodin |
| 6     | <b>ŽÁDANKA</b>      | 9x5                               | 24 pracovních hodin | 80 pracovních hodin |
| 7     | <b>NEUVEDENO</b>    | 9x5                               | 24 pracovních hodin | 80 pracovních hodin |



Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

4) Za čas nahlášení Incidentu se považuje v Běžné pracovní době čas doručení hlášení Požadavku na Help Desk Poskytovatele nebo čas nahlášení incidentu na Hot-line telefonní linku. Za čas nahlášení Incidentu mimo Běžnou pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího Pracovního dne. Lhůty začínají běžet nahlášením Incidentu a končí předáním řešení Objednateli. Do lhůt pro odstranění Incidentu se započítává pouze čas v Běžné pracovní době.

5) Uvedeným lhůtám pro odstranění Incidentů nepodléhá realizace Žádostí o službu, Změnových požadavků a legislativních aktualizací.

5) Zjistí-li Zhotovitel v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele, případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetích stran anebo byl vyvolán rozhraním, je Zhotovitel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Po dohodě s Objednatelem zahájí Zhotovitel opětovně práci na řešení Incidentu.

7) Zhotovitel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje Incidentu a o nezbytnou součinnost na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb.

8) Objednatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Zhotovitele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.

9) Pro hlášení Požadavků bude Zhotovitelem provozován Portál zákaznické podpory, kam bude Objednatel Požadavky zadávat. Požadavky budou objednatelům hlášeny na Help Desk Zhotovitele na adrese

<https://dms-support.i.cz>. Na tento portál budou mít pověřené osoby Objednatele zajištěn přístup. Objednatel bude moci pro hlášení kritických či závažných Incidentů využít službu telefonické Hot-line lince: +420222 272 222, která bude k dispozici v Běžnou pracovní dobu, a následně zadat na Portál zákaznické podpory.

10) Přístup do systému Help Desk budou mít pověření pracovníci Objednatele oprávnění požadovat Podporu, jejich seznam bude Zhotoviteli dodán. Přístupové údaje (účet, heslo) budou těmto pracovníkům sděleny nejpozději do 3 pracovních dnů od dodání seznamu.

11) Součástí nahlášení Požadavku musí být:

- navrhovaná kategorizace a závažnost,
- popis Požadavku, který umožní chování reprodukovat a analyzovat,
- jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
- jméno kontaktní osoby Objednatele, její telefonní číslo, případně mailová adresa.

### **Jednorázové služby hrazené nad rámec provozní podpory**

Součástí požadované podpory je i závazek poskytnout jednorázové služby hrazené nad rámec provozní podpory, kdy VŠB-TUO požádá o změnový požadavek na novou funkcionalitu či změnu stávající funkcionality, nebo konfigurace, které nemají charakter chyby.

Změnové požadavky budou vždy nejprve Zhotovitelem analyzovány z hlediska dopadu na informační systém a možností řešení a bude navržen konkrétní způsob řešení daného změnového požadavku, případně, pokud bude možné požadavek řešit variantně, budou navrženy varianty. V návrhu řešení,

případně variantním návrhu řešení změnového požadavku, Zhotovitel uvede rozsah (pracnost) a kalkulaci ceny, která bude vycházet ze stanovené částky „člověkoden“ v Kč bez DPH, která je součástí nabídky Zhotovitele společně s celkovou částkou na provozní podporu ESSS ICZ e-spis®.

### **Součinnost objednatele**

Pro řádné poskytování podpory je požadována následující součinnost Objednatele:

- Dodat Zhotoviteli seznam oprávněných pracovníků Objednatele pověřených požadovat Podporu a jejich případné změny.
- Zajistit, aby Objednatel prostřednictvím svých proškolených administrátorů zajistil kontakt s běžnými uživateli v rámci organizace a řešení jejich základních Požadavků. V případě nemožnosti řešení Požadavku proškoleným administrátorem, je požadavek oprávněným pracovníkem předán na Help Desk nebo Hot-line Zhotovitele.
- Zajistit předávání Požadavků na Help Desk nebo prostřednictvím Hot-line Zhotovitele.
- Zajištění vzdáleného přístupu pro Zhotovitele do systémů Objednatele včetně potřebných oprávnění potřebných pro řešení nahlášených Požadavků. V případě, že bude vzdálený přístup nefunkční z důvodů chyb na straně Objednatele, nebo nebudou nastavena potřebná oprávnění, je Zhotovitel povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele; pokud tak učiní, lhůta pro odstranění Incidentu se zastaví a počítat se bude až po požadované obnově přístupů do systémů Objednatele, zajištění možnosti vzdálené správy.
- Zajistit, aby Objednatel na požádání poskytoval Zhotoviteli podklady a informace, související s řešením Požadavků.
- Svolávat po dohodě se Zhotovitelem pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s řešením Požadavků a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
- Zajistit, aby Objednatel na požádání umožnil Zhotoviteli v průběhu řešení Požadavků konzultace k přijatým řešením. Objednatel zákazník zajistí pro takovéto konzultace účast kvalifikovaných pracovníků.
- Zajistit, aby Objednatel bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí řešil ve spolupráci se Zhotovitelem překážky v řešení Incidentů.
- Zajistit, aby Objednatel poskytoval potřebnou součinnost při řešení Incidentů.