

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Tato smlouva byla uzavřena podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů níže uvedeného dne, měsíce a roku a jejími účastníky jsou tyto

SMLUVNÍ STRANY

Název subjektu: **KonicaMinolta Business Solutions Czech, spol. s r.o.**
za kterou právně jedná [REDAKCE], obchodní ředitel oblasti, na
základě plné moci,
se sídlem: Žarošická 4395/13, Židenice, 628 00 Brno
IČ: 00176150
DIČ: CZ00176150
zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 21999, dne 18. 12. 1990
bankovní spojení: [REDAKCE]
číslo účtu: [REDAKCE]
telefon: [REDAKCE]

dále jen „**poskytovatel**“

a

Název subjektu: **TRADE CENTRE PRAHA a.s.**
za kterou právně jedná Filip Veselý, předseda představenstva a
Mgr. Jan Bouška, místopředseda představenstva
sídlí: Blanická 1008/28, 120 00 Praha 2
IČ: 00409316
DIČ: CZ00409316
zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 43/MSPH,

dále jen „**objednatel**“

společně též „**smluvní strany**“.

1. SMLUVNÍ STRANY

- 1.1 Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku, viz titulní strana této smlouvy, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené. Pověří-li poskytovatel poskytováním části servisních služeb jinou osobu, má při poskytování části servisních služeb jinou osobou odpovědnost, jako by servisní služby poskytoval sám.
- 1.2 Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku, viz titulní strana této smlouvy, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.3 Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v záhlaví této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami zastupujícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za nebo jménem smluvních stran. Jakékoliv změny údajů uvedených v záhlaví této smlouvy, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.

2. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 2.1 Poskytovatel poskytuje společnosti TRADECENTRE PRAHA a.s., Blanická 1008/28, 120 00 Praha 2 (dále jen „TCP“) prostřednictvím smlouvy o dílo a licenci mezi poskytovatelem a objednatelem ze dne 18.2.2021 k užívání platformu IS ALex (dále jen „platforma“) pro správu na HW TCP konfigurovanou dle požadavků TCP (dále jen „systém“).
- 2.2 Na základě této smlouvy smluvní strany sjednaly, že poskytovatel poskytne TCP prostřednictvím servisní služby, popř. další služby.
- 2.3 Objednatel se zavazuje poskytovateli za servisní či další služby platit smluvenou cenu.
- 2.4 Poskytovatel je oprávněn Dílo provádět prostřednictvím třetích osob.

3. DOB A PLNĚNÍ

- 3.1 Plnění této smlouvy je dohodnuto účastníky této smlouvy na dobu neurčitou, přičemž podmínky a způsob provádění servisních služeb jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- 3.2 Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat podmínky uvedené v příloze č. 2 této smlouvy, a to zejména garantovanou dobu odezvy na servisní požadavek.
- 3.3 Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti poskytovatele ve smyslu přílohy č. 2 této smlouvy.
- 3.4 Po ukončení servisní činnosti poskytovatel předá informaci o vyřešení předmětného incidentu nebo požadavku přes HELPDESK. V případě, že nelze použít HELPDESK, předá

informaci odesláním e-mailu na e-mailové adresy objednatele [REDACTED] a [REDACTED]

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1 Smluvní strany sjednávají za plnění poskytovatele dle této smlouvy následující odměnu:

A. Objednatel se zavazuje hradit poskytovateli částku ve výši **17.950,- Kč plus DPH měsíčně**, která je splatná na základě faktury - daňového dokladu vystaveného poskytovatelem tak, jak uvedeno níže v odst. 4.2. tohoto článku, a která zahrnuje

- službu HELPDESK na adrese <https://alex.excon.cz/>, viz příloha č. 2 - „Specifikace servisních služeb“;
- monitoring IS ALeX - zasílání klíčových ukazatelů o zdraví systému a jeho zpracování na serveru poskytovatele pro předcházení provozním problémům;
- instalaci nové verze IS ALeX na vyžádání objednatele jednou ročně v rozsahu max. 2 člověkodny/rok;
- údržba systému - prohlídka systému zahrnující údržbu základního SW (Linux, Apache, PHP) pro udržování systému v aktuálním stavu a předcházení bezpečnostním hrozbám realizovaná na vyžádání objednatele nebo při instalaci nové verze IS ALeX v rozsahu max. 2 člověkodny/rok;
- servis, tedy řešení incidentů, závad, nestandardních nebo havarijních stavů platformy, resp. systému, resp. odstranění závad systému v maximálním rozsahu 4 h měsíčně.

B. Pro jakékoliv jiné služby, činnosti a plnění neuvedené v předchozím bodě A. prvním odstavci sjednávají smluvní strany odměnu v sazbě dle platného ceníku poskytovatele, kdy sazba ke dni uzavření této smlouvy činí **1.750,- Kč plus DPH/hod**, která bude objednateli poskytovatelem účtována dle skutečně odpracovaného času, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak.

Jiné služby, činnosti a plnění dle tohoto bodu jsou např.:

- následný aplikační support formou konzultací a školení;
- rozvoj systému formou dalších konfigurací nebo úpravou stávajících konfigurací;
- řešení incidentů, závad či nestandardních nebo havarijních stavů na serverové i klientské straně platformy, resp. systému zaviněných neautorizovaným zásahem třetí osoby. Za vady a škody způsobené zásahem objednatele odpovídá objednatel;
- řešení incidentů, závad či nestandardních nebo havarijních stavů platformy, resp. systému na serverové i klientské části způsobené chybou v software třetí strany nebo v části konfigurace systému, který poskytovatel nedodal;
- garance a záruky, které nejsou výslovně uvedeny v této smlouvě;
- náklady spojené se službami poskytovanými jinak než prostřednictvím vzdáleného přístupu (zejména náklady na dopravu apod. - viz níže);
- další výše neuvedené služby.

C. Smluvní strany dále sjednávají, že k částkám dle předchozích bodů A. a B. se objednatel zavazuje uhradit poskytovateli:

- poplatek za výjezd konzultanta, např. při nemožnosti použít vzdálený přístup, rovněž dle platného ceníku poskytovatele, který činí ke dni uzavření této smlouvy za každou započatou hodinu takového výjezdu **1.750,- Kč plus DPH**;
- v případě výjezdu konzultanta mimo území hl. m. Prahy, bude k poplatku za výjezd konzultanta připočtena k částce dle předchozího bodu ještě částka dle platného ceníku poskytovatele, která ke dni uzavření této smlouvy činí **12,50 Kč plus DPH za každý započatý 1 km** takového výjezdu mimo území hl. m. Prahy.

- 4.2 Vyúčtování částek dle předchozího odstavce 4.1. provede poskytovatel tak, že k prvnímu dni kalendářního měsíce vystaví fakturu - daňový doklad obsahující vyúčtování částky dle odstavce 4.1. písm. A. první odstavce tohoto článku na příslušný kalendářní měsíc a dále obsahující vyúčtování částek dle odst. 4.1. písm. B. a C. tohoto článku, popř. dalších nákladů (viz odst. 4.4. tohoto článku) za předchozí kalendářní měsíc. Uvedená faktura - daňový doklad je splatný do 14 dnů ode dne jejího doručení objednateli na e-mail: faktury@tcp-as.cz.
- 4.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo v dalších letech ceník služeb /viz odst. 4.1. písm. B. a C. tohoto článku/ jednostranně upravovat, přičemž písemné oznámení o změně ceníku objednateli předá nejpozději 4 měsíce před nabytím platnosti, resp. účinnosti změny; okamžikem účinnosti je upravený ceník pro objednatele závazný, s čímž objednatel vyslovuje svůj souhlas.
- 4.4 Částky sjednané v odst. 4.1. tohoto článku nezahrnují cenu náhradních dílů, materiálu, příp. kompletních výrobků, které bude nutno dodat nebo vyměnit v té které situaci. Ty budou objednateli případně vyúčtovány rovněž fakturou - daňovým dokladem dle odst. 4.2. tohoto článku.

5. SANKCE A SMLUVNÍ POKUTY

- 5.1 V případě prodlení objednatele se zaplacením jakékoliv peněžitě částky, je poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,2 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 5.2 V případě prodlení s poskytnutím služeb podle této smlouvy na straně poskytovatele je objednatel oprávněn požadovat slevu z následující platby podle odstavce 5.1 písm. A. této smlouvy ve výši 5 % za každý den prodlení.

6. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 6.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu v obchodních a technických záležitostech, včetně záležitostí souvisejících s plněním této smlouvy.
- 6.2 Osoby oprávněné podle této smlouvy jsou za objednatele:

- Jan Bouška ve věcech smluvních a [REDACTED] Me [REDACTED] věcech technických a provozních,

6.3 Osoby oprávněné podle této smlouvy jsou za poskytovatele:

- [REDACTED] ve věcech smluvních a [REDACTED] ve věcech technických a provozních

6.4 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit do pěti (5) pracovních dnů ode dne této změny.

7. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

7.1 Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

7.2 Poskytovatel nese odpovědnost i za škody způsobené třetími osobami, pokud tyto osoby využije k plnění smluvních vztahů dle této smlouvy.

7.3 Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda.

7.4 Poskytovatel odpovídá pouze za přímé škody, u kterých bude prokázáno, že vznikly v důsledku úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti Poskytovatele. Veškeré přímé škody musí být u Poskytovatele nárokovány do jednoho (1) měsíce od data, kdy bylo zjištěno nebo mělo být zjištěno úmyslné nebo hrubě nedbalostní jednání, na které se nárok odkazuje; v opačném případě nárok zaniká.

7.5 Poskytovatel neponese za žádných okolností jakoukoliv odpovědnost za jakékoliv nepřímé, represivní, náhodné nebo následné škody vyplývající z nebo související s použitím Software, Dokumentace, nebo s jakýmkoliv neadekvátním nebo chybným chováním Softwarového programu.

7.6 Poskytovatel nebude za žádných okolností odpovědný za jakékoliv narušení, nedostupnost nebo nefunkčnost způsobené třetími stranami.

8. SOUČINNOST A DALŠÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ

8.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.

8.2 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob nebo statutárních zástupců smluvních stran.

8.3 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 podobě a druhé straně doručena buď osobně, doporučeným dopisem nebo potvrzeným emailem

na adresu uvedenou v této smlouvě, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

- 8.4 V případě pochybností se oznámení považují za doručena třetí (3.) pracovní den po jejich prokazatelném odeslání.
- 8.5 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy (v klasickém registrovaném poštovním styku, případně elektronické adresy) budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do pěti (5) pracovních dnů.
- 8.6 Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb podle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností.
- 8.7 Objednatel je povinen spolupracovat s poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
- 8.8 Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu poskytovateli výhradně pro účely servisních služeb podle této smlouvy.

9. UKONČENÍ SMLOUVY

- 9.1 Smlouvu lze ukončit vzájemnou písemnou dohodou.
- 9.2 Smlouvu může kterákoli ze smluvních stran vypovědět, a to i bez udání důvodu v tříměsíční výpovědní době, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně nebo na základě písemné dohody obou stran.
- 9.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel je i přes písemnou výzvu objednatele (viz níže) v prodlení s plněním povinností vyplývajících z této smlouvy déle než třicet (30) kalendářních dnů, či v případě opakovaného prodlení poskytovatele.
- 9.4 Předpokladem pro odstoupení od smlouvy je předchozí doručení písemného oznámení objednatele o takovém prodlení s tím, že poskytovatel nezjedná nápravu ani do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení tohoto písemného oznámení.
- 9.5 Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, anebo i v případě, že insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení. Rovněž pak v případě, kdy poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 9.6 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel je v prodlení s úhradou jakékoliv částky dle této smlouvy delší než třicet (30) dnů.
- 9.7 Poskytovatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že vůči majetku objednatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, anebo

i v případě, že insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení. Rovněž pak v případě, kdy objednatel vstoupí do likvidace.

- 9.8 Odstoupit od smlouvy mohou smluvní strany také v případě podstatného porušení smlouvy.
- 9.9 Účinky odstoupení od této smlouvy nastávají dnem, kdy je oznámení o odstoupení doručeno smluvní straně a nedotýká se nároku smluvních stran na náhradu škody vzniklé porušením této smlouvy. Smluvní strany si do třiceti (30) kalendářních dnů vzájemně vyrovnají plnění z této smlouvy vyplývající.

10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 10.1 Objednatel a poskytovatel současně touto smlouvou uzavírají v režimu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen jako „**nařízení**“), a platných a účinných předpisů České republiky upravujících zpracování osobních údajů, následující ujednání o zpracování osobních údajů.
- 10.2 Sohledem na předmět plnění této smlouvy (dále jen „**plnění**“), může dojít při jeho řádném poskytování i k nahodilému zpracování osobních údajů klientů, třetích osob, dodavatelů či zaměstnanců objednatele (dále jen jako „**subjekty**“).
- 10.3 Objednatel jako správce a poskytovatel jako zpracovatel tímto upravují svá vzájemná práva a povinnosti při zpracování osobních údajů subjektů, které poskytovatel získá v souvislosti s poskytováním plnění, a zajištění jejich ochrany.
- 10.4 Poskytovatel je oprávněn pouze k takovému zpracování osobních údajů subjektů, které souvisí s poskytováním plněním.
- 10.5 Předmětem zpracování osobních údajů subjektů na základě této smlouvy není zvláštní kategorie osobních údajů a osobní údaje týkající se rozsudků v trestních věcech ve smyslu nařízení.
- 10.6 Účelem zpracování osobních údajů subjektů je umožnění řádného poskytování plnění v souladu s uzavřenou smlouvou. Osobní údaje subjektů budou poskytovatelem zpracovávány jen v rozsahu nezbytném pro poskytování plnění a pouze do doby, než pomine stanovený účel, s tím, že ukončením této smlouvy bez dalšího zaniká i tato úprava práv a povinností vyplývajících z nařízení. Ukončením smlouvy nezanikají povinnosti poskytovatele týkající se bezpečnosti a ochrany osobních údajů subjektů, tyto trvají až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárního předání jinému zpracovateli.
- 10.7 Objednatel a poskytovatel prohlašují, že si jsou vědomi svých povinností podle nařízení a souvisejících právních předpisů a zavazují se, že zabezpečí jejich plnění, zejména tím, že zajistí prokazatelné seznámení oprávněných osob a ostatních svých zaměstnanců s příslušnými povinnostmi vyplývajícími z těchto předpisů.

10.8 Objednatel a poskytovatel dále prohlašují, že budou dodržovat obecné zásady pro zpracování osobních údajů, navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění práv a povinností vyplývajících z nařízení a poskytnout si veškerou potřebnou součinnost a podklady pro zajištění bezproblémové a efektivní realizace práv a povinností vyplývajících z nařízení. Budou zohledňovat povahu zpracování osobních údajů subjektů a budou si nápomocni, zejména prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pro splnění svých povinností ve smyslu nařízení.

10.9 Objednatel je při plnění práv a povinností vyplývajících z nařízení zejména povinen:

- zajistit, že osobní údaje subjektů budou zpracovány vždy v souladu s nařízením a souvisejícími právními předpisy, že tyto údaje budou aktuální, přesné a pravdivé, jakož i to, že tyto údaje budou odpovídat stanovenému účelu zpracování;
- přijmout vhodná opatření, aby poskytl subjektům stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná nařízením a souvisejícími právními předpisy;
- zajistit vyhotovení veškerých dokumentů v souladu s nařízením a souvisejícími právními předpisy.

10.10 Poskytovatel je při plnění práv a povinností vyplývajících z nařízení zejména povinen:

- zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví v souvislosti s poskytováním plnění dle této smlouvy, zejména o osobních údajích subjektů a o bezpečnostních opatřeních přijatých k zabezpečení ochrany těchto údajů;
- přijmout vhodná technická a organizační opatření pro zajištění zabezpečení zpracování osobních údajů subjektů, včetně zajištění zabezpečeného přenosu těchto údajů;
- nezapojit do zpracování osobních údajů subjektů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení objednatele;
- zpracovávat osobní údaje subjektů pouze na základě pokynů objednatele, a to včetně jejich případného předání třetím osobám anebo do třetích zemí či mezinárodním organizacím;
- bezodkladně ohlašovat porušení zabezpečení osobních údajů subjektů, jakož i jakoukoli jejich ztrátu, zničení, odcizení, neoprávněný přenos či neoprávněný nebo nahodilý přístup k nim anebo jejich jiné zneužití, o kterých se poskytovatel dozví, objednateli v souladu s povinnostmi a požadavky stanovenými nařízením a spolupracovat s dozorovým úřadem v nezbytném rozsahu;
- zajistit, aby k osobním údajům subjektů měly přístup pouze oprávněné osoby poskytovatele, které budou mít poskytovatelem stanoveny podmínky a rozsah zpracování těchto údajů. Poskytovatel zajistí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje subjektů u poskytovatele, budou

zpracovávat tyto údaje pouze za podmínek a v rozsahu poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této smlouvě.

11. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 11.1 Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.2 Tato smlouva představuje úplnou shodu smluvních stran o předmětu plnění a je možné ji měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci.
- 11.3 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
- 11.4 Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí společnost TRADECENTRE PRAHA a.s.
- 11.5 Nedílnou součástí smlouvy tvoří:
- Příloha č. 1 - „Definice pojmů“
 - Příloha č. 2 - „Specifikace servisních služeb“.
- 11.6 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž jeden (1) obdrží objednatel a jeden (1) poskytovatel.
- 11.7 Oprávnění zástupci smluvních stran prohlašují, že tuto smlouvu přečetli, s jejím obsahem souhlasí a že ji uzavřeli svobodně a vážně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což potvrzují svými podpisy.

Přílohy - nedílná součást smlouvy:

Příloha č. 1 - „Definice pojmů“

Příloha č. 2 - „Specifikace servisních služeb“

V Praze dne
za objednatele:

- 5 - 01 - 2022

.....
Filip Veselý
předseda představenstva

Mgr. Jan Bouška
místopředseda představenstva

V Praze dne 5. 1. 2022
za poskytovatele:

obchodní ředitel oblasti



KONICA MINOLTA

Konica Minolta (2)
Business Solutions Czech, spol. s r.o.
zastoupení Praha
Evropská 8467176a, 160 00 Praha 6
DIČ: CZ001 761 50, tel.: 841 777 777



TRADE CENTRE PRAHA a.s.
Blanická 1008/28, 120 00 Praha 2
DIČ: CZ00409316 IČO: 00409316

PŘÍLOHA Č. 1 - „DEFINICE POJMŮ“

Pro potřeby smlouvy o poskytování služeb (dále také jen jako „smlouva“) a Přílohy č. 2 se následujícími pojmy rozumí:

- **Garantovaná doba odezvy** - maximálně přípustná doba odezvy na servisní požadavek objednatele, tj. doba od okamžiku nahlášení incidentu nebo servisního požadavku objednatelem poskytovateli prostřednictvím HELPDESK do okamžiku zahájení činnosti poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku objednatele.
- **Incident/závada/nestandardní nebo havarijní stav** - indikovaný problém platformy a/nebo její konfigurace (tj. systému).
- **Pracovními hodinami** - se rozumí doba od 9:00 do 17:00 v pracovní dny.
- **Systémem** - platforma IS ALeX včetně poskytovatelem dodaných konfigurací,
- **Upgrade** - výměna za novější verzi téhož produktu s novou a vylepšenou funkcionalitou.
- **Update** - výměna za novější verzi téhož produktu bez významnějších změn funkcionality. Většinou jde o opravy chyb či úpravy související s legislativními změnami.
- **HELPDESK** - komunikační centrum poskytovatele určené ke komunikaci smluvních stran související s předmětem plnění této smlouvy.

PŘÍLOHA Č. 2 - „SPECIFIKACE SERVISNÍCH SLUŽEB“

Podpora se vztahuje na platformu, resp. systém provozovaný v datovém centru koncového uživatele, přičemž servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka poskytovatele na místo.

1. PODPORA POMOCÍ KOMUNIKAČNÍHO CENTRA POSKYTOVATELE- HELPDESK

- 1.1 Pro podchycení a evidenci všech požadavků objednatele souvisejících s provozem platformy, resp. systému je poskytovatelem zřízeno komunikační centrum (dále také HELPDESK).
- 1.2 Kontaktní údaje pro komunikaci s HELPDESK předá poskytovatel objednateli před zahájením poskytování servisních služeb.
- 1.3 Objednatel ohlásí požadavek na HELPDESK jedním z následujících způsobů:
 - zápisem do webové aplikace
 - e-mailem na elektronickou adresu (v případě nedostupnosti webové aplikace)
- 1.4 Poskytovatel reaguje písemně na požadavek objednatele (odpovědí přes HELPDESK).

2. SERVIS

- 2.1 Předmětem této služby je závazek poskytovatele řešit incidenty, závady, nestandardní nebo havarijní stavy platformy, resp. systému a odstraňovat zjištěné závady platformy, resp. systému. Závadou platformy, resp. systému (dále jen jako „závada systému“) se rozumí odchýlení platformy, resp. systému od stavu popsaného v akceptačním protokolu před zahájením rutinního provozu či od bezchybného stavu poskytovatelem nově vyvinutých a doplněných funkcionalit a úprav platformy, resp. systému (např. upgrade či update).
- 2.2 Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby pro přístup na HELPDESK oznámí poskytovateli incident, závadu, nestandardní či havarijní stavy platformy, resp. systému způsobem popsaným výše v této příloze.
- 2.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat předmět této služby v pracovních hodinách.
- 2.4 **Postup při řešení incidentů, závad, nestandardních a havarijních stavů** Poskytovatel vyhodnotí požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

A. Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná se o závadu systému:

Specifikuje kategorii závady a navrhne případně náhradní postupy, pokračuje v řešení závady. Po dobu platnosti této smlouvy bude takováto závada vyřízena bez nákladů pro objednatele v rámci paušální částky uvedené v odstavci 4.2 písmeno A. smlouvy s tím, že v případě výjezdu konzultanta bude postupováno dle odstavce 4.1. písm. C. a násl. smlouvy.

Jestliže bude poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o závadu systému, postupuje se dále podle následujícího článku.

Kategorie závady	Definice
A - kritická	Vadou kategorie A se rozumí stav, kdy je přímo ohrožena funkce systému. Je to stav, při kterém není možné provádět v systému žádné úkony ani není možné prohlížet informace v systému uložené. V důsledku těchto vad je nutné přistoupit ke komplikovaným a nákladným řešením mimo implementovaný systém.
B - závažná	Vadou kategorie B se rozumí stav, kdy je významně omezena funkce systému nebo se opakovaně vyskytuje stejná závada. Objednatel může dle pokynů Dodavatele v systému pracovat, avšak se zvýšeným úsilím a za využití jiné funkcionality systému (workaround).
C - ostatní	Vadou kategorie C se rozumí stav, kdy systém vykazuje drobné problémy či nedostatky, avšak se zanedbatelným nebo žádným dopadem na provoz. Dopady mohou být eliminovány například organizačním opatřením.

Závady kategorie A a B musí objednatel ohlásit neprodleně po jejich zjištění.

Závadám kategorie A musí objednatel v pracovních hodinách ohlásit také na telefonní číslo [REDACTED] B

B. Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o závadu systému:

Poskytovatel neprodleně sdělí objednateli, že se nejedná o závadu systému a zastaví práce na řešení.

Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku, jen pokud dostane od objednatele písemný pokyn k realizaci. Za písemný pokyn k realizaci je také považována zpráva do webové aplikace HELPDESK.

Jestliže objednatel dá poskytovateli písemný pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen při použití sazeb dle ceníku poskytovatele tak, jak je uvedeno v odstavci 4.1. písmene B. a C., resp. odstavcích 4.2., 4.3. a 4.4. smlouvy.

Pokud objednatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na HELPDESK) svůj pokyn k řešení, bude poskytovatelem fakturována cena za dosud vykonané práce dle předchozího.

- 2.5 **Garantovaná doba odezvy** na servisní požadavek objednatele je rozdělena podle typu požadavku a počítá se v pracovních hodinách.

	Garantovaná doba odezvy
Závada kategorie A - kritická	8 h

Závaďa kategorie B - závažná	12 h
Závaďa kategorie C - ostatní, poskytování informací a ostatní služby	bez garance

Poskytovatel a objednatel se mohou v konkrétním případě písemně dohodnout i na jiných podmínkách.

3. DALŠÍ PODPORA

- 3.1 Požadavky objednatele na změnu systému, na změnu jeho funkčnosti apod. budou předmětem samostatné dohody smluvních stran, kdy nepodléhají paušální částce dle odstavce 4.1. písm. A. a budou účtovány dle dalších příslušných ustanovení smlouvy.
- 3.2 Další služby, které nepodléhají paušální částce dle odstavce 4.1. písm. A. a budou rovněž účtovány dle dalších příslušných ustanovení smlouvy, jsou například:
- školicí služby v oblasti použití, provozu, údržby a uživatelského nastavení systému;
 - konzultační činnost: konzultace ohledně implementace, provozu a dalšího rozvoje systému, možných příčin problémů, důsledků objednatel zvažovaného úkonu a jeho vlivu na systém, využití stávajících a dalších funkcí systému;
 - podpora v oblasti organizace a obsahu datové základny, technická podpora při přenosu dat na jiný alternativní systém, pokud o to objednatel projeví zájem;
 - telefonické poradenství (hotline), např. rada po telefonu, zjištění informací po telefonu;
 - realizace požadavků na novou funkcionalitu systému nad rámec dodaného řešení;
 - servisní činnost při instalaci nových komponent nebo změně konfigurace apod.
- 3.3 Poskytovatel může služby, které nepodléhají paušální částce dle odstavce 4.1. písm. A., objednávat prostřednictvím služby HELPDESK. Takový pokyn je smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a bude vyřízen při použití sazeb dle ceníku poskytovatele tak, jak je uvedeno v odstavci 5.1. písmene B. a C., resp. odstavcích 4.2., 4.3. a 4.4. smlouvy.