

# Smlouva o poskytování služeb spojených s provozem a rozvojem TIS

Č. smlouvy Poskytovatele: 2017/10020/000

Č. smlouvy Objednatele: O/17/096

uzavřená podle odst. 2 § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění  
(dále jen „občanský zákoník“).

## Smluvní strany:

### Poskytovatel

Společnost : **Asseco Central Europe, a.s.**  
Se sídlem : Budějovická 778/3a, 140 00 Praha 4  
IČ : 27074358  
DIČ : CZ27074358  
Zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 8525.

Zastoupena : Ing. Pavel Rotschein, ředitel divize GIS & Utility

Bankovní spojení : Československá obchodní banka, a.s.  
Číslo účtu : 1657960/0300

a

### Objednatel:

Společnost : **Teplárny Brno, a.s.**  
Se sídlem : Okružní 25, 638 00 Brno - Lesná  
IČ: : 46347534  
DIČ: : CZ46347534  
Zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 786.

Zastoupená : Ing. Petr Fajmon, MBA, místopředseda představenstva  
a generální ředitel  
Ing. Vlastimil Sucháček, člen představenstva  
a obchodní ředitel

Bankovní spojení: : Komerční banka Brno - město  
Číslo účtu : 32606-621/0100

se dohodly na uzavření této smlouvy:

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 786.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 8525.
- 1.3 Třetí stranou nebo osobou se ve smlouvě rozumí fyzická nebo právnická osoba, která není Objednatelem ani Poskytovatelem.

## 2. Předmět plnění

- 2.1 Touto smlouvou se Poskytovatel zavazuje realizovat pro potřeby Objednatele technickou podporu systému TIS, spočívající v poskytnutí prací a služeb v následujícím rozsahu:
  - 2.1.1 Provozní podpora TIS
  - 2.1.2 Ostatní volitelné služby k TISPodrobná specifikace předmětu plnění je uvedena v Příloze P01.
- 2.2 Závazku Poskytovatele dle odst. 2.1 odpovídá závazek Objednatele spolupracovat se Poskytovatelem při plnění jeho povinností.
- 2.3 Plnění této smlouvy se nevztahuje na údržbu licencí software TOMS, která bude řešena jinou smlouvou mezi Objednatelem a Poskytovatelem.

## 3. Předání předmětu plnění

- 3.1 Řešení jednotlivých požadavků specifikovaných v odst. 2.1 budou předkládána oprávněným osobám Objednatele v dohodnutých termínech a požadovaných výstupech.
- 3.2 Na konci každého kalendářního čtvrtletí bude pořízen Výkaz činností, který bude obsahovat číslo této smlouvy Objednatele, popis realizovaných služeb a činností za dané kalendářní čtvrtletí, počet skutečně odpracovaných hodin Poskytovatele a odpovídající příslušnou sazbu, celkovou cenu plnění, podpis garanta služby Poskytovatele a podpis garanta služby Objednatele stvrzující převzetí plnění. Nejmenší vykazovaná jednotka pro práci Poskytovatele je 0,5 člověkohodiny (člh).

## 4. Doba plnění

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje provádět plnění specifikované v odst. 2.1 průběžně od 1.1.2017 do 31.12.2017.

## 5. Místo plnění

- 5.1 Místem plnění Poskytovatele podle této smlouvy jsou organizační útvary Objednatele na území České republiky.

## 6. Cena a platební podmínky

- 6.1 Cena za plnění Poskytovatele dle odst. 2.1 této smlouvy se skládá ze dvou složek:
  - 6.1.1 Z pevného paušálního poplatku ve výši 45 000,- Kč bez DPH za každý kalendářní měsíc za plnění dle odst. 2.1.1 Provozní podpora TIS.
  - 6.1.2 Z ceny stanovené na základě skutečně odpracovaného a Objednatelem odsouhlaseného času při použití sazby 1 500,- Kč bez DPH za člh za plnění dle odst. 2.1.2 Ostatní volitelné služby k TIS.
- 6.2 Závazným podkladem pro fakturaci ceny dle odst. 6.1 je odsouhlasený a potvrzený Výkaz činností dle odst. 3.2.
- 6.3 Ceny dle odst. 6.1 budou fakturovány Poskytovatelem čtvrtletně vždy za uplynulé tři kalendářní měsíce.

- 6.4 Faktura, vyhotovená ve dvojnásobném vyhotovení, musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu dle příslušných zákonných ustanovení. Faktura rovněž musí obsahovat číslo smlouvy Objednatele a její přílohou musí být Výkaz činností potvrzený Objednatelem, jinak nezakládá povinnost Objednatele platit.
- 6.5 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji do 10 (deseti) dnů od doručení Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se ruší původní lhůta doby splatnosti a nová doba splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Objednateli.
- 6.6 Doba splatnosti faktur je 21 dní ode dne jejich vystavení. Fakturované částky se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.
- 6.7 Ceny v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH. Ceny budou účtovány včetně DPH v zákonné výši.

## **7. Smluvní sankce**

- 7.1 Dostane-li se Objednatel do prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 7.2 V případě prodlení Poskytovatele s plněním dle této smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny ročního paušálu za každý i jen započatý den prodlení.
- 7.3 Nároky z předchozích odstavců se nikterak nedotýkají případných nároků na náhradu škody.

## **8. Práva a povinnosti smluvních stran**

- 8.1 Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli s přihlédnutím ke všem okolnostem úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků Poskytovatele.
- 8.2 Objednatel se dále zavazuje předat Poskytovateli potřebné dohodnuté podklady a to v dohodnutých termínech.
- 8.3 Poskytovatel se zavazuje informovat bez zbytečného odkladu Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran.
- 8.4 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

## **9. Pověřené osoby**

- 9.1 Oprávněné osoby Objednatele pro zadávání požadavků a věcná jednání ve věcech realizace této smlouvy jsou Otmar Procházka a Michal Jašek.
- 9.2 Garant služby za Objednatele pro akceptaci Výkazu činností je Kateřina Černá.
- 9.3 Oprávněné osoby Poskytovatele pro věcná jednání ve věcech realizace této smlouvy jsou Robert Dubravay, Vladimír Eibel, Petr Jaroněk, Stanislav Červený, Lukáš Macur a Petr Zemánek.
- 9.4 Garant služby za Poskytovatele pro zpracování a předložení Výkazu činností Objednateli je Pavel Švéda.
- 9.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit pověřené osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně předem upozornit.

## **10. Odpovědnost za škodu**

- 10.1 Na odpovědnost za škodu a náhradu škody se vztahují ustanovení § 2566 a násl. Občanského zákoníku.
- 10.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 10.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou smluvní stranou.

- 10.4 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku závazku překážku předvídala.
- Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
- 10.5 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

## 11. Záruka a odpovědnost za vady

- 11.1 Poskytovatel poskytuje záruku za plnění dle této smlouvy ve stavu a rozsahu, v jakém bylo převzato.
- 11.2 Záruční lhůta činí dvanáct (12) měsíců ode dne předání a převzetí výsledků příslušné části prací Objednatel bez vad a nedodělků.
- 11.3 Poskytovatel se zavazuje, že plnění bude provedeno s respektováním ochrany dobrého jména a investic Objednatele.
- 11.4 Vady zjištěné po předání a převzetí plnění je Objednatel oprávněn uplatnit u Poskytovatele písemnou formou bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. V reklamaci je Objednatel povinen vady popsat, příp. uvést, jak se projevují.
- 11.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit vady v co nejkratší možné lhůtě. Na tyto práce vyčlení dostatečné množství odborných kapacit, které budou odstraňovat tyto vady nepřetržitě a vyvinou své nejvyšší úsilí.
- 11.6 Poskytovatel je pro dočasné překonání působení vady oprávněn zajistit po předchozím souhlasu Objednatele na dobu nezbytně nutnou k odstranění vady dočasné řešení, které v základním rozsahu obnoví funkčnost systému či jeho části a umožní minimalizovat škody. Při dočasném řešení Poskytovatel sdělí návrh dalšího postupu při odstraňování vad Objednateli.
- 11.7 Oprávněně reklamované vady v záruční době odstraní Poskytovatel bezplatně.
- 11.8 Prokáže-li se, že Objednatel reklamoval neoprávněně a že se na vadu nevztahuje záruka, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli veškeré nezbytné prokázané náklady, které mu takto vznikly.
- 11.9 Záruka na plnění se prodlužuje o dobu mezi obdržáním reklamace Poskytovatelem a prokazatelným odstraněním vady.
- 11.10 Poskytovatel neodpovídá za vady vzniklé:
- 11.10.1 s přihlédnutím ke všem okolnostem nesprávnou manipulací s daty,
  - 11.10.2 z důvodů nesprávného provozování a užívání (v rozporu s předanými návody, pokyny, obsluha pracoviště nevyškoleným pracovníkem),
  - 11.10.3 zásahem do programového vybavení,
  - 11.10.4 zásahem do konfigurace pracoviště v rozporu se schválenými standardy a předaným stavem.

## 12. Autorská práva

- 12.1 Dojde-li při plnění této smlouvy k vytvoření díla, jež je způsobilé být předmětem práv k duševnímu vlastnictví, vzniká dnem této způsobilosti Objednateli právo bezplatně a po neomezenou dobu toto dílo užívat (licence).
- 12.2 Objednatel není povinen licenci využít.
- 12.3 Licence se poskytuje jako nevýhradní.
- 12.4 Objednatel může licenci postoupit pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 12.5 Při prodeji podniku, nebo takové části podniku, jehož součástí je i licence, může dojít k platnému postoupení licence pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

- 12.6 Objednatel není oprávněn rozmnožovat, překládat, zpracovávat, upravovat anebo jinak měnit počítačové programy a databáze dle čl. 12.1 s výjimkou zhotovení záložní rozmnoženiny.
- 12.7 Územní rozsah licence je omezen teritoriem České republiky.

### **13. Součinnost a vzájemná komunikace smluvních stran**

- 13.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
- 13.2 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím pověřených osob smluvních stran.
- 13.3 Všechna zásadní 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 veškerá korespondence musí být druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 13.4 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.
- 13.5 Pokud by Objednatel neposkytl nebo nemohl poskytnout k provedení plnění požadovanou Poskytovatelem, bude o této skutečnosti zhotoven protokol podepsaný oběma stranami. V protokolu bude uvedeno stanovisko obou stran na dopad a rozsah plnění Poskytovatele podle této smlouvy.
- 13.6 Zjistí-li Poskytovatel při postupu prací vady ve spolupůsobení Objednatele, je povinen na to Objednatele bez odkladu písemně upozornit.
- 13.7 Objednatel vytvoří pro Poskytovatele technické a organizační podmínky nutné pro řádné plnění, zejména tím, že mu poskytne v dohodnutých termínech a rozsahu nebytné technické prostředky, definované pracovní prostředí, kvalifikované osoby tuto součinnost poskytovat a přístup na místa plnění.
- 13.8 Pokud je při plnění předmětu smlouvy Poskytovatelem nezbytná součinnost třetích osob, zajistí Objednatel plnění těchto osob.
- 13.9 Objednatel umožní Poskytovateli vzdálený zabezpečený přístup k systému TIS tak, aby pracovníci Poskytovatele mohli vzdáleně k tomuto systému přistupovat ze svého pracoviště a provádět nezbytné servisní úkony spojené s plněním této smlouvy.

### **14. Zánik smlouvy**

- 14.1 Tato smlouva může zaniknout:
  - 14.1.1 splněním jejího účelu a předmětu, tj. úplným splněním povinností smluvních stran podle této smlouvy,
  - 14.1.2 písemnou dohodou smluvních stran,
  - 14.1.3 odstoupením od smlouvy Objednatelem v případě prodlení Poskytovatele s plněním závazků vyplývajících pro něj ze smlouvy delším než 1 (jeden) měsíc.
  - 14.1.4 odstoupením od smlouvy Poskytovatelem v případě prodlení Objednatele s plněním závazků vyplývajících pro něj ze smlouvy delším než 1 (jeden) měsíc,
  - 14.1.5 v dalších případech stanovených zákonem či touto smlouvou.
- 14.2 Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu vypovědět v 3 měsíční výpovědní lhůtě, která počne běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

### **15. Ochrana informací**

- 15.1 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích, které získají v souvislosti s prováděním díla dle této smlouvy, a to i když nejsou označeny jako důvěrné či netvoří obchodní tajemství druhé smluvní strany.

- 15.2 Povinnost dle odst. 15.1 se nevztahuje na osoby, jež jsou či budou vůči kterékoliv ze smluvních stran osobou ovládající či ovládanou.
- 15.3 Pokud je sdělení informací dle odst. 15.1 třetím stranám nezbytné pro plnění této smlouvy, pak je možné informace poskytnout pouze s písemným souhlasem druhé smluvní strany, která tento souhlas bez velmi vážného důvodu neodepře, a též za předpokladu, že třetí strana písemně potvrdí svůj závazek zachování důvěrnosti informací, které jí byly předány.
- 15.4 Bez ohledu na ustanovení odst. 15.1 se za informace podléhající utajení nepovažují informace, které:
- 15.4.1 se staly veřejně přístupnými, aniž by to zavinila přijímající strana, nebo
  - 15.4.2 měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně důvěrných informací, nebo
  - 15.4.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěla prokazatelně nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy, nebo
  - 15.4.4 příslušná strana byla s přihlédnutím ke všem okolnostem nucena předat, aby zabránila vzniku škody v důsledku prodloužení druhé smluvní strany.
- 15.5 Za porušení povinnosti ochrany informací odpovídají obě smluvní strany podle obecně závazných právních předpisů.
- 15.6 Za porušení povinností vyplývajících z ustanovení o ochraně informací má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč za každé jednotlivé porušení. Tím není dotčen nárok poškozené strany na náhradu případně způsobené škody.
- 15.7 Povinnosti smluvních stran vyplývající z ustanovení tohoto článku platí po dobu platnosti této smlouvy a též po dobu dvou (2) let ode dne ukončení její platnosti, a to z jakéhokoliv důvodu.

## 16. Řešení sporů

- 16.1 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k vyřešení případných sporů smírnou cestou.
- 16.2 Za tímto účelem se strany zavazují se vzájemně neprodleně informovat prostřednictvím svých pověřených osob o veškerých problémech a snažit se najít rychlé a účinné řešení v rámci pravidelných pracovních jednání i mimořádných jednání.
- 16.3 Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní, které se nepodaří odstranit jednáním mezi smluvními stranami, budou rozhodovány s konečnou platností soudem.

## 17. Závěrečná ustanovení

- 17.1 Nestanoví-li tato smlouva jinak, řídí se vzájemné vztahy smluvních stran ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění a autorského zákona č. 121/2000 Sb., v platném znění.
- 17.2 Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou smluvních stran písemnými, číslovanými dodatky podepsanými jejich oprávněnými zástupci.
- 17.3 Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 17.4 Tato smlouva s případnými dodatky představuje kompletní a úplné ujednání mezi smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této smlouvy, které byly v minulosti učiněny v písemné či ústní podobě.
- 17.5 Smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomy povinnosti společnosti Teplárny Brno, a.s. uveřejňovat uzavřené smlouvy v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv a zákonem č. 106/1991 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy. Pokud mají obě smluvní strany povinnost uveřejnit tuto smlouvu v Registru smluv, smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu do Registru smluv vloží Teplárny Brno, a.s. Za uveřejnění této smlouvy si nebudou smluvní strany nic platit ani nahrazovat či poskytovat. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že platnost tohoto ujednání zůstává zachována i v případě zániku nebo neplatnosti této smlouvy.
- 17.6 Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, každý s platností originálu, z nichž Objednatel obdrží po dvou (2) vyhotovení a Poskytovatel po dvou (2) vyhotovení.

- 17.7 Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:  
Příloha P01 – Specifikace předmětu plnění
- 17.8 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1.1.2017.

V Brně dne  
za Poskytovatele

V Brně dne  
za Objednatele

.....  
Ing. Pavel Rotschein  
ředitel divize GIS & Utility  
Asseco Central Europe, a.s.

.....  
Ing. Petr Fajmon, MBA  
místopředseda představenstva  
a generální ředitel

.....  
Ing. Vlastimil Sucháček,  
člen představenstva  
a obchodní ředitel

## Specifikace předmětu plnění

### 1. Provozní podpora TIS

#### Služba HelpDesk

Pro evidenci a dokumentaci stavu řešení závad a požadavků Objednatele je Poskytovatelem zřízena a spravována služba HelpDesk na adrese <https://jira.asseco-ce.com> .

Zápis závad a požadavků provádí pouze oprávnění zástupci Objednatele dle čl. 9 Smlouvy ve strukturované podobě do formuláře HelpDesk.

#### Služba HotLine

Pro operativní řízení nestandardních situací je Poskytovatelem zřízena a spravována služba HotLine, která garantuje okamžitou pomoc Poskytovatele oprávněným zástupcům Objednatele při řešení problémů Objednatele souvisejících s provozem systému TOMS. Jedná se o vzdálené konzultace po telefonu.

HotLine je zajišťována nepřetržitě pro oprávněné zástupce Objednatele v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hod. na tel. čísle +420 xxx

#### Profylaxe systému TIS

Z důvodu prevence poruch a optimalizace výkonu systému TIS bude Poskytovatel po dobu účinnosti této smlouvy sledovat a monitorovat chod systému a navrhopvat, popř. provádět potřebné zásahy a to v rozsahu 6 hod. měsíčně.

#### Odstraňování závad s garantovanou reakční dobou

Poskytovatel garantuje reakční doby na odstraňování závad TIS. Odstraňování závad bude prováděno prostřednictvím dálkového přístupu VPN, přístupem na vzdálenou plochu, případně na pracovišti Objednatele. Oprávnění zástupci Objednatele zaevidují závadu do prostředí Help Desk Poskytovatele.

Níže uvedené reakční doby na řešení závad od nahlášení závady Objednatelem Poskytovateli zápisem do prostředí HelpDesk se počítají v časovém pásmu 8:00 – 16:00 v pracovní dny:

Kategorie závady	Popis, příklad vady	Zahájení práce na opravě závady od nahlášení požadavku	Dokončení opravy závady nebo realizace náhradního řešení od zahájení práce na opravě závady
Kategorie A Kritická chyba	Provoz systému není možný; nemohou být vkládána či zpracována žádná data; produkt poškozuje data nebo poskytuje vadné výstupy; funkce produktu není dostupná; pro uvedené problémy není k dispozici přijatelné náhradní řešení v rámci produktu.	do 4 hodiny	do 1 pracovního dne
Kategorie B Závažná chyba	Nejsou ohroženy hlavní funkce systému; systém může být provozován, ale zhoršují se výkonostní parametry nebo je funkčnost produktu degradována tak, že produkt nelze efektivně používat nebo systém vykazuje částečné chyby.	do 1 pracovního dne	do 3 pracovních dnů
Kategorie C Běžná chyba	Některé funkce produktu pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit hlavní funkce systému a tedy běžnou práci s produktem.	do 5 pracovních	do 10 pracovních dnů



		dnů	
--	--	-----	--

Vada kategorie A je současně se zápisem do HelpDesk hlášena Objednatelem Poskytovateli telefonicky na linku HotLine.

Předpokladem odstraňování závad s garantovanou reakční dobou Poskytovatelem je poskytnutí nutné součinnosti ze strany Objednatele a to především v oblastech, které provozuje Objednatel vlastními silami. V případě prodlení s poskytnutím této součinnosti se termín dokončení opravy vady přiměřeně posouvá o dobu, o kterou byl Objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti Poskytovateli.

## Konzultace a úpravy TIS

Poskytovatel poskytne kapacity na konzultace a úpravy TIS v rozsahu 2 čld měsíčně s možností převodu nevyčerpaných kapacit do následujících měsíců v rámci kalendářního roku. V případě potřeby čerpání většího množství kapacit na konzultace a úpravy TIS, nad rámec výše uvedeného, budou práce řešeny dle dále uvedeného bodu 2. Ostatní volitelné služby k TIS Přílohy P01.

Požadavky na úpravy TIS zaznamená Objednatel do HelpDesk. Následně Poskytovatel v prostředí HelpDesk jednotlivé požadavky ohodnotí z hlediska termínů realizace a pracnosti. K realizaci jednotlivých požadavků bude přistoupeno až po vzájemné dohodě obou smluvních stran o termínech realizace, způsobu realizace a pracnosti.

## Vyhodnocení provozu

Poskytovatel se 1x měsíčně zúčastní jednání na pracovišti Objednatele k vyhodnocení produkčního provozu TIS, kde předloží

- report o stavu produkčního provozu TIS (počet a délka výpadků a plánovaných odstávek, vyhodnocení automatického monitoringu střední vrstvy, licenčního serveru a spojení s databází pomocí Apache JMeter)
- report k záznamům v HelpDesk (počet evidovaných chyb, požadavků a stavy jejich řešení)

Součástí jednání k vyhodnocení provozu TIS bude i odsouhlasení/zamítnutí nových realizačních požadavků na úpravy nebo rozvoj TIS zaznamenaných oprávněnými zástupci Objednatele do HelpDesk.

## 2. Ostatní volitelné služby k TIS

Poskytovatel se zavazuje realizovat na vyžádání oprávněných zástupců Objednatele následnou podporu systému TIS:

- podpora při instalaci a konfiguraci nových verzí software
- administrace systému (správa uživatelů, číselníků, tvorba šablon, ad-hoc reportů, apod.)
- úpravy a rozvoj systému TIS
- školení související s provozováním a užíváním TIS
- konzultační podpora k TIS
- podpora při pořizování dat TIS, při modifikaci a kontrole dat, při přebírání dat z externích zdrojů
- konzultace dopadů na TIS při změnách provedených v okolních informačních systémech

Požadavky na ostatní volitelné služby k TIS zaznamenají oprávnění zástupci Objednatele do HelpDesk. Následně Poskytovatel v prostředí HelpDesk jednotlivé požadavky ohodnotí z hlediska termínů realizace a pracnosti. K realizaci jednotlivých požadavků bude přistoupeno po vzájemné dohodě obou smluvních stran o termínech realizace, způsobu realizace a pracnosti.

Toto ohodnocení bude východiskem pro stanovení Výkazu provedených prací.

**Součástí plnění této smlouvy není** technická podpora částí TIS, které provozuje Objednatel vlastními silami. Jedná se především o následující provozování Objednatelem:

- infrastruktury (hardware, síťové prvky a komunikační prvky, apod.),

- základního software (operační systémy, virtualizační nástroje, MS Office, apod.),
- rozhraní na straně okolních IS,
- základní administrace TIS (instalace a konfigurace produktů, správa organizačních útvarů a uživatelů, číselníků, tvorba šablon, apod.),
- prvotní řešení chybových stavů TIS a problémů s koncovými uživateli (1. úroveň suportu).

V případě potřeb Objednatele může být pro výše uvedené činnosti, které provozuje Objednatel vlastními silami, poskytnuta technická podpora Poskytovatelem po vzájemné domluvě obou smluvních stran a řešena dle odst. 2. Ostatní volitelné služby Přílohy P01.