

Smlouva

o zabezpečení servisní a systémové podpory serverů č. 005/2022/PMDP

1. Plzeňské městské dopravní podniky, a. s.

se sídlem: Denisovo nábřeží 920/12, Východní Předměstí, 301 00 Plzeň
zastoupená: Ing. Miroslavem Kořicou, MSc, ekonomickým ředitelem, pověřeným
zaměstnancem
IČ: 25220683
DIČ: CZ25220683
zapsána: OR vedený Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 710

(jako *objednatel*)

a

2. Rexionix s.r.o.

se sídlem: Pod višňovkou 1661/35, Krč, 140 00 Praha 4
IČ: 04493982
DIČ: CZ04493982
bank. spojení: [redacted]
zapsána: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka
248598
zastoupena: Michaelem Pechmanem, jednatelem
(jako *zhotovitel*)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) tuto servisní smlouvu (dále jen „smlouva“)

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek zhotovitele zabezpečovat po dobu platnosti této smlouvy servisní a systémovou podporu a údržbu k serverům, operačním systémům serverů a síťovým aplikacím objednatele včetně veškerého příslušenství, zejména se pak zhotovitel zavazuje provádět činnosti dle přílohy č. 3 k této smlouvě (dále jen „Služba“).
2. Smlouva se nevztahuje na technologie poskytované třetí stranou, které nemá IT PMDP, a.s. pod svou správou.
3. Objednatel se zavazuje k zaplacení ceny za prokazatelně provedené Služby.

II. Místo plnění

1. Místem plnění smlouvy jsou prostory objednatele (provozovny PMDP, a.s. v Plzni).

III. Práva a povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje k poskytování Služby prostřednictvím odborného a oprávněného specialisty v areálech objednatele a v dobách uvedených v příloze č. 4 v rozsahu 15 hodin měsíčně, za tuto službu mu náleží měsíční paušál dle přílohy č. 1.
2. V rámci i nad rámec měsíčního paušálu se zhotovitel zavazuje provádět služby uvedené v tabulce přílohy č. 1 řádně a včas s vynaložením odborné péče a znalostí.
3. V rámci měsíčního paušálu se zhotovitel dále zavazuje samostatně provádět činnosti specifikované v příloze č. 3. Čas, po který bude zhotovitel tyto činnosti provádět, se bude do výše uvedených 15 měsíčních hodin započítávat.
4. V případě potřeby (např. při delším vypnutí serverů atd.) bude zhotovitel provádět potřebnou preventivní údržbu a případné opravy k zajištění správné funkce serverů po předchozí dohodě s objednatelem mimo běžnou pracovní dobu tak, aby nebyl zásadně narušen běžný provoz objednatele.
5. Zhotovitel zřídí jednotný styčný bod pro hlášení požadavků (telefonický a e-mailový), dostupný po celou dobu definovanou SLA (viz příloha č. 4).
6. Zhotovitel poskytuje bezplatnou telefonickou podporu, nepřesahující dobu 15 minut/incident. V případě překročení stanovené doby se zhotovitelem strávený čas nad rámec 15 minut/incident čerpá z předplacených hodin, v případě vyčerpání předplacených hodin se zpoplatňuje dle hodinové sazby uvedené v příloze č. 1 této smlouvy.
7. V případě nevybrání předplacených hodin, specifikovaných v měsíčním paušálu v příloze č. 1, zhotovitel převede nevybrané hodiny do dalších měsíců bez omezení.
8. Zhotovitel není oprávněn objednateli účtovat náklady na dopravu v rámci města Plzně.
9. Zhotovitel je povinen předat písemný popis veškerých změn a nastavení, které provede technický pracovník zhotovitele, oprávněnému zástupci objednatele (papírová nebo elektronická forma - vždy dle dohody).
10. V případě implementace nových technologií (HW i SW) je zhotovitel povinen provést zaškolení pracovníků objednatele na úroveň zaručující provoz rutinní správy. Garanci za takto předané dílo upravuje článek VII. Vady díla.
11. Zhotovitel se zavazuje po celou dobu trvání smlouvy plnit níže uvedené kvalifikační předpoklady:
 - a. minimálně jeden z pracovníků zhotovitele musí mít složenou zkoušku Microsoft Certified Systems Engineer (nebo obdobnou),
 - b. minimálně jeden z pracovníků zhotovitele musí mít složenou zkoušku VMware Certified Professional pro vSphere 6 a vyšší (nebo vyšší úroveň certifikace na VMware vSphere produkty),
 - c. zhotovitel má status preferovaný partner HPE,
 - d. zhotovitel má status Microsoft Gold Partner nebo vyšší,
 - e. zhotovitel má status VMware Partner Gold nebo vyšší.
12. Techničtí pracovníci zhotovitele zajistí administraci a řešení problémů všech IT technologií používaných objednatelem. Detailní informace k těmto technologiím jsou uvedeny v příloze č. této smlouvy.
13. Zhotovitel se zavazuje, že po celou dobu trvání smluvního vztahu bude pojištěn na odpovědnost za škodu způsobenou objednateli nebo třetí osobě v souvislosti s předmětem smlouvy na pojistnou částku odpovídající minimálně 8 mil. Kč, to vše s tím, že porušení tohoto ujednání má za následek možnost objednatele odstoupit od smlouvy nebo požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 0,05% z částky hodnoty kontraktu bez DPH za každý den

trvání smlouvy, po kterou nebude zhotovitel takovým pojištěním disponovat. Tato smluvní pokuta může být limitována až do výše 10% hodnoty kontraktu bez DPH.

14. Zhotovitel musí předložit objednateli na jeho výzvu do 3 pracovních dnů doklad o existenci požadovaného pojištění (doklad musí být vydán pojišťovnou) s tím, že nedoloží-li zhotovitel takový doklad ve sjednané lhůtě, bude povinen hradit objednateli stejnou pokutu, jako by po dobu prodlení s předložením dokladu nebyl pojištěn a objednatel bude oprávněn od smlouvy odstoupit.
15. Zhotovitel objednateli zodpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných služeb a prací a za dodržování platných norem a předpisů.
16. Zhotovitel zároveň prohlašuje, že je držitelem potřebného oprávnění k podnikání a má potřebné znalosti, zkušenosti a vybavení pro plnění předmětu smlouvy.

IV. Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje hradit zhotoviteli za poskytnuté Služby dle této smlouvy odměnu stanovenou v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Objednatel je oprávněn využít hodiny z měsíčního paušálu do jejich vyčerpání na všechny typy služeb uvedené v příloze č. 1 této smlouvy.
3. Objednatel je oprávněn v rámci měsíčního paušálu čerpat řešení kritických požadavků maximálně 2x (kdykoli), každý další kritický požadavek bude hrazen dle hodinové sazby.
4. Objednatel je oprávněn v rámci měsíčního paušálu řešení naléhavých požadavků maximálně 3x (kdykoli), každý další naléhavý požadavek bude hrazen dle hodinové sazby.
5. Omezení počtu kritických a naléhavých požadavků se nevztahuje na řešení servisních požadavků krytých zárukou výrobce HW a realizovaných v rámci smluvního vztahu zhotovitel - výrobce HW (tzn. na závady hlášené v rámci záruky, pokud jejich řešitelem za výrobce HW bude zhotovitel).
6. Objednatel je oprávněn čerpat hodiny z měsíčního paušálu i formou školení nebo zaškolení IT pracovníků objednatele.
7. Objednatel se zavazuje uhradit hodiny nad rámec měsíčního paušálu dle hodinové sazby uvedené v příloze č. 1.

V. Způsob hlášení požadavku na zásah

1. Způsob hlášení požadavku na zásah se provádí v souladu s přílohou č. 5.

VI. Cena a platební podmínky

1. Za zabezpečení servisní a systémové podpory a údržby k serverům bude zhotovitel účtovat objednateli za práce dle tabulky v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Práce budou fakturovány souhrnně za uplynulý měsíc nejpozději do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, dnem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední kalendářní den příslušného kalendářního měsíce.
3. K ceně bez DPH bude připočteno DPH dle platné legislativy.
4. Splatnost daňových dokladů bude 30 dnů od jejich vystavení, minimálně však 21 dnů od doručení faktury. Faktury budou zasílány na adresu sídla objednatele nebo na e-mailovou adresu: [REDACTED].
5. Daňové doklady budou obsahovat veškerá stanovená data dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, rozpis spotřebovaného materiálu a počtu hodin práce. Dále bude

jednoznačně uvedeno, zda se jednalo o opravu serverů či technické zhodnocení serverů anebo o servis software. Nebude-li faktura splňovat požadované zákonné náležitosti nebo bude-li věcně nesprávná, je objednatel oprávněn takovou fakturu vrátit zhotoviteli k její opravě nebo doplnění, přičemž shora uvedená lhůta splatnosti běží až ode dne vystavení řádně opravené nebo doplněné faktury.

6. Ke každé faktuře bude přiložen přehled vyčerpaných a převedených hodin, včetně soupisu provedených prací.
7. Veškeré větší jednorázově provedené práce a větší jednorázové dodávky servisní a systémové podpory dle přílohy č. 4 budou předány objednateli vždy písemně na základě předávacích protokolů. Předávací protokoly budou vytvořeny na každý servisní zásah zvlášť. V protokolech bude uveden datum a hodina nahlášení požadavku objednatele, reakční doba zhotovitele, datum a hodina dostavení se technika zhotovitele a datum předání provedené servisní a systémové podpory. Předávací protokoly budou stvrzeny podpisy oprávněných zástupců obou smluvních stran, viz Příloha č. 2 této smlouvy, a budou přílohou jednotlivých daňových dokladů.
8. V případě prodlení objednatele s úhradou daňového dokladu si zhotovitel vyhrazuje právo účtovat objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z nezaplacené částky za každý započatý den prodlení. Maximální výše vyúčtované smluvní pokuty nesmí být vyšší, než je sjednaná měsíční odměna. Tato smluvní pokuta je splatná do 10 dnů od doručení jejího vyúčtování. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká právo zhotovitele na náhradu škody, pokud mu nějaká vznikne.
9. V případě nedodržení podmínek SLA (Response Time, Fix Time) dle přílohy č. 4 této smlouvy má objednatel právo účtovat zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení. Maximální výše vyúčtované smluvní pokuty nesmí být vyšší, než je sjednaná měsíční odměna. Zhotovitel se zavazuje uhradit smluvní pokutu do 10 dnů od doručení jejího vyúčtování. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká právo objednatele na náhradu škody, pokud mu nějaká vznikne.

VII. Vady díla

1. Zhotovitel odpovídá při provádění díla objednateli za vady provedeného díla (dílem je myšlena implementace nebo rekonfigurace HW nebo SW). Zhotovitel se zavazuje, že dílo bude mít dané vlastnosti a jakost odpovídající účelu smlouvy, a to po dobu nejméně v délce trvání 24 měsíců ode dne předání a převzetí díla (záruční doba). Jestliže se v průběhu záruční doby některá část díla ukáže jako vadná nebo nedosáhne požadovaných parametrů či funkcí, bude zhotovitelem na požadavek objednatele opravena a objednatel znovu převzata.
2. Objednatel je povinen předmět díla (služby) prohlédnout nebo zařídit jeho prohlídku podle možnosti co nejdříve po předání předmětu díla.
3. Objednatel musí oznámit vady předmětu díla bez zbytečného odkladu poté, co tyto vady zjistí, či při vynaložení odborné péče zjistit měl, nejdéle však do 14 dnů od zjištění vady.
4. Zhotovitel je povinen zahájit bezplatné odstraňování oprávněně reklamované vady neprodleně a odstranit je v co nejkratším možném termínu, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne doručení reklamace (doručení písemnou formou, e-mailem nebo prostřednictvím aplikace ALVAO Service Desk), jinak do data dohodnutého smluvními stranami.

5. Jestliže zhotovitel neodstraní vady ve lhůtách uvedených v ust. odst. 4 tohoto článku, je objednatel oprávněn provést odstranění vady sám nebo jejím odstraněním pověřit třetí osobu. Takto vzniklé náklady je zhotovitel povinen uhradit objednateli do 14 dnů ode dne doručení daňového dokladu. Tímto se zhotovitel nezbavuje odpovědnosti za dílo jako celek ani jeho jednotlivých částí.
6. Uplatněním práv ze záruky nejsou dotčena práva objednatele na uhrazení smluvní pokuty a náhradu škody související s vadným plněním v souladu s touto smlouvou. V případě prodlení s odstraněním vady bude zhotovitel povinen platit smluvní pokutu ve výši 0,05% z hodnoty dílčí dodávky bez DPH za každý den prodlení. Smluvní pokuty budou splatné do 10 dnů ode dne doručení výzvy k jejich zaplacení.

VIII. Práva a povinnosti stran

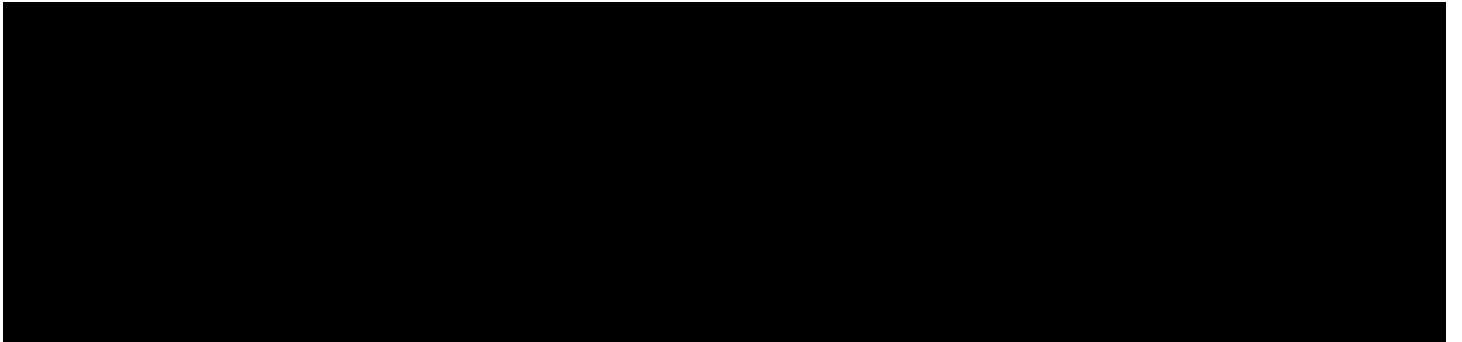
1. Smluvní strany sjednávají, že se jejich práva, povinnosti a vzájemné nároky řídí ustanoveními této smlouvy a všeobecnými obchodními podmínkami objednatele. V případě rozporu jednotlivých ustanovení smlouvy a všeobecných obchodních podmínek se vždy přednostně na věc aplikuje ustanovení smlouvy. Smluvní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
2. V případě hrubého porušení smlouvy ze strany zhotovitele je objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy s účinky ke dni doručení odstoupení druhé smluvní straně. Za podstatné hrubé porušení smlouvy ze strany zhotovitele bude považováno zejména prodlení zhotovitele s dodávkou zboží nebo služeb o více jak 20 pracovních dnů, nebo opakované nedodržení parametrů SLA (viz příloha č. 4). Za opakované nedodržení parametrů SLA bude považováno porušení minimálně ve třech případech za poslední tři měsíce.

IX. Závěrečná ustanovení

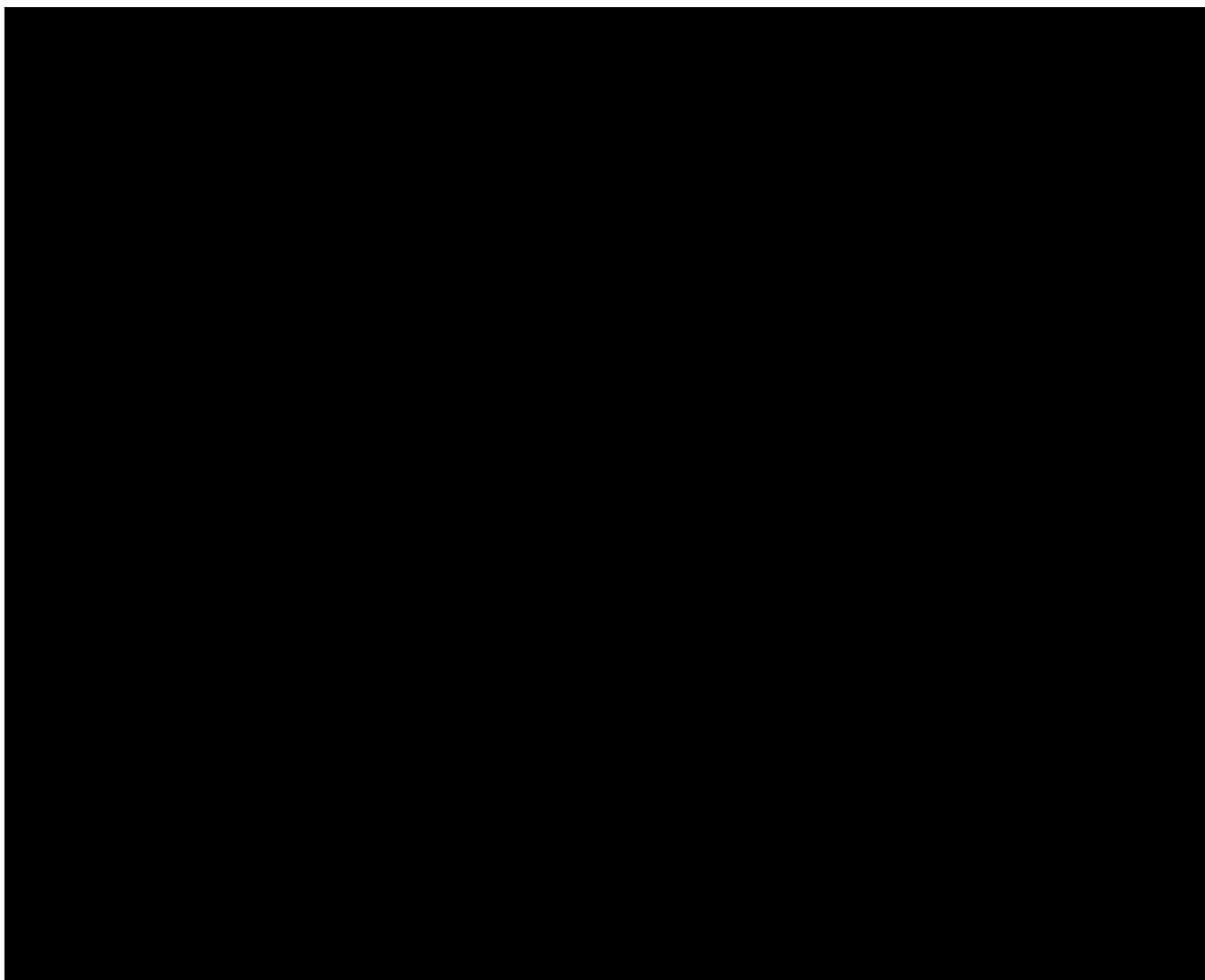
1. Smluvní strany se výslovně dohodly, že před splněním závazku vyplývajícího z této smlouvy je možno platnost a účinnost smlouvy ukončit pouze písemnou dohodou obou smluvních stran. Vzájemné závazky smluvních stran související se smlouvou, která byla dohodou smluvních stran ukončena, budou řešeny dohodou o narovnání.
2. Případné změny této smlouvy jsou možné jen formou písemných, oboustranně podepsaných číslovaných dodatků.
3. Smluvní strany berou na vědomí, že objednatel je právnickou osobou, v níž má většinovou majetkovou účast územní samosprávný celek, a proto se na tuto smlouvu (dále také jen „smlouva“), v souladu s § 2 odst. 1 písm. n) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „ZRS“), vztahuje povinnost uveřejnění prostřednictvím registru smluv (dále také jen „Registr smluv“).
4. Smluvní strany dále prohlašují, že cena a příloha č. 7 **tvoří obchodní tajemství** a z tohoto důvodu budou tyto údaje (metadata) vyloučeny z uveřejnění v Registru smluv ve smyslu ust. § 5 odst. 6 ZRS.
5. Smluvní strany se dohodly a souhlasí s tím, že tuto smlouvu uveřejní v Registru smluv objednatel, a to ve verzi pro uveřejnění, tj. po znečitelnění údajů (metadata), které tvoří obchodní tajemství, a to nejpozději do 30 dnů po podpisu této smlouvy.
6. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to do 31. 3. 2026 s možností prodloužení za stejných podmínek o dva roky. V případě zájmu objednatele o využití opčního práva, je objednatel povinen 3 měsíce před koncem účinnosti této smlouvy poslat zhotoviteli písemné

vyrozumění o uplatnění tohoto práva. Platnosti nabývá dnem jejího podpisu oběma stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.

7. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jednom obdrží každá smluvní strana.
8. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly a s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují podpisy svých oprávněných zástupců.
9. Přílohy:
 - č. 1 - Tabulka cen
 - č. 2 - Seznam pověřených osob smluvních stran
 - č. 3 - Pravidelné měsíční činnosti prováděné zhotovitelem
 - č. 4 - Definice SLA
 - č. 5 - Proces předávání servisních požadavků
 - č. 6 - Všeobecné obchodní podmínky PMDP, a.s.
 - č. 7 - Technologie používané v PMDP, a.s. - **neveřejná příloha**



Příloha č. 1 - Tabulka cen



Příloha č. 2 - Seznam pověřených osob smluvních stran

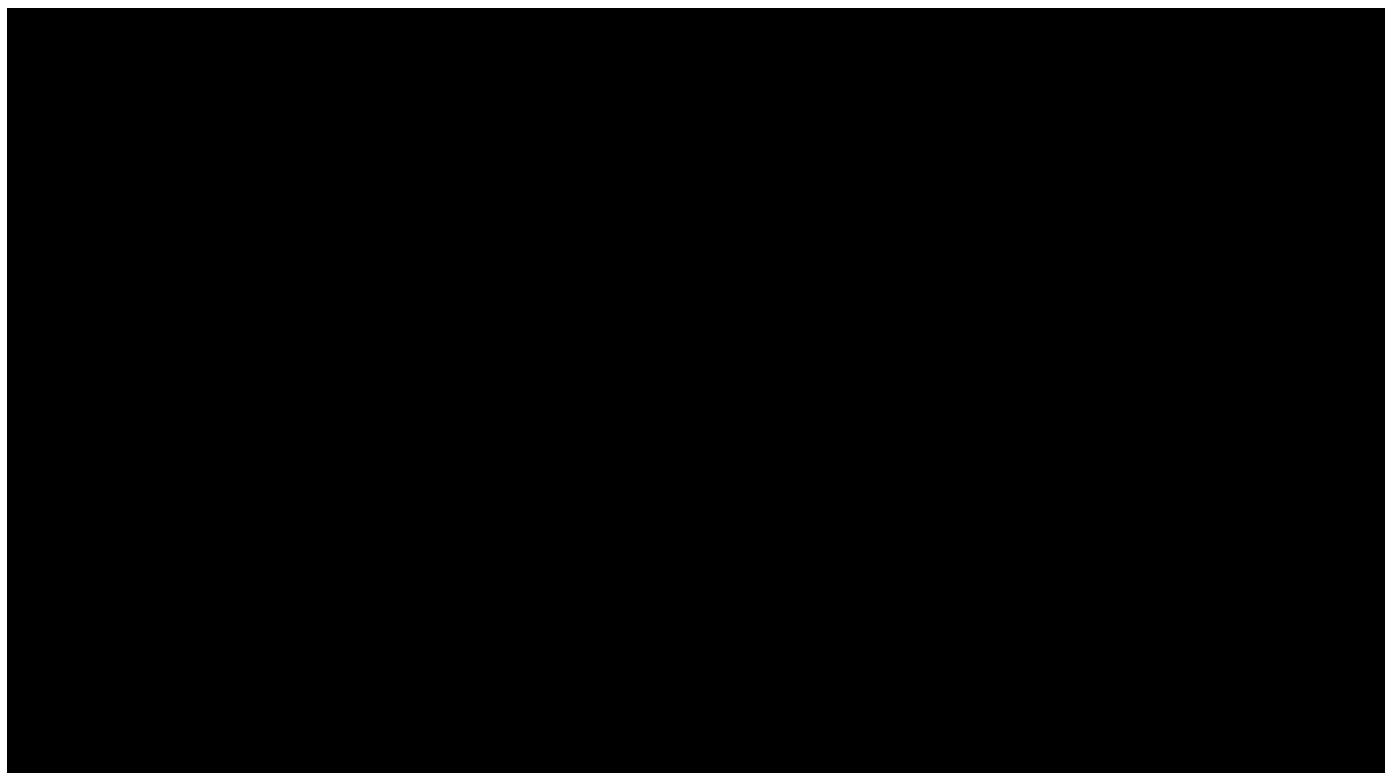
Tato příloha stanoví seznam pověřených osob pro výkon služeb sjednaných ve smlouvě, jejíž nedílnou součástí tvoří.

1. Zástupce zhotovitele

Zajišťuje plnění smlouvy, zejména:

- poskytování služeb s podmínkami uvedenými ve smlouvě;
- udržení dohodnuté úrovně služeb;
- včasné a kvalitní vykazování dosažené úrovně služeb;
- styk se zástupcem objednatele;

Následující tabulka určuje pověřené zástupce zhotovitele:



2. Zástupce objednatele

Jedná se o pověřeného zaměstnance objednatele, který je oprávněn:

- potvrzovat provedení služeb, které jsou uvedeny ve smlouvě;
- nahlašovat požadavky na služby stanovené smlouvou;
- požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb;
- nahlašovat závady a požadavky na služby na servisní linku zhotovitele;

Následující tabulka určuje pověřené zástupce objednatele:



Příloha č. 3 - Pravidelné měsíční činnosti prováděné zhotovitelem

Pravidelné měsíční činnosti prováděné zhotovitelem:

- proaktivní kontrola event logů na serverech, diskových polích a SAN prvcích nebo v centrálním úložišti logů, řešení případných vzniklých problémů;
- sledování výstupů HW dohledového systému, proaktivní řešení případných problémů;
- sledování výstupů MS SCOM, proaktivní řešení případných problémů;
- průběžné vedení dokumentace provedených změn;
- sledování a upozorňování na možný upgrade serverových BIOSů a Firmware, provedení upgrade po schválení ze strany objednatele;
- sledování a upozorňování na možný upgrade BIOSů a Firmware diskových polí, SAN prvků a prvků konvergované infrastruktury provedení upgrade po schválení ze strany objednatele;
- sledování a upozorňování na možný upgrade instalovaných VMware produktů, provedení upgrade po schválení ze strany objednatele;
- pravidelné měsíční testovací obnovy dat (soubory, emailové zprávy, SQL databáze, soubory v SharePoint portálu a atd.), sledování funkčnosti zálohování Arcserve UDP, řešení případných problémů;
- správa firewallů a dalších bezpečnostních prvků v PMDP, a.s. (WAF, WIFI apod.).

Příloha č. 4 - Definice SLA

Základní pojmy:

Response Time:

Jedná se o časovou prodlevu mezi časem nahlášení požadavku a odezvou na požadavek, kdy je odhadnut termín vyřešení a informován objednatel o předpokládaném termínu vyřešení požadavku.

Fix Time:

Jedná se o časovou prodlevu mezi časem nahlášení požadavku a dobou, kdy je prokazatelně zahájeno řešení.

Doba provozu služby:

1. V případě Standardního, Naléhavého nebo Kritického požadavku budou Služby čerpány na místě v prostorech objednatele v pracovních dnech od 7:00 do 19:00.
2. V případě Mimořádného požadavku budou Služby čerpány na místě v prostorech objednatele v mimopracovní dny (soboty, neděle, státní svátky) od 10:00 do 22:00.

Parametry SLA:

Response Time:

1 hodina na požadavky telefonické, emailové a předané pomocí ALVAO Service Desk

Fix Time:

1. Standardní požadavek - NBD (následující pracovní den)
Technik se dostaví následující pracovní den nebo dle domluvy
 - standardní typ podpory nevyžadující rychlé řešení
 - činnosti plánované - upgrade, reinstalace, implementace atd.
2. Naléhavý požadavek - 4 hodiny
Technik se dostaví a prokazatelně započne s odstraňováním závady nejpozději do 4 pracovních hodin od nahlášení požadavku
 - požadavek vyžadující řešení ještě též den
 - činnosti spojené s nekritickými haváriemi, požadující řešení v rámci dnů
 - např. havárie ohrožující bezproblémový chod méně důležitých částí IT
 - technologií.
 - např. havárie zálohování (požadavek na odstranění do večerního spuštění zálohy) atd.
 - např. bezpečnostní problémy spojené s virovým napadením vnitřní sítě atd.
3. Kritický požadavek - 2 hodiny
Technik se dostaví a prokazatelně započne s odstraňováním závady nejpozději do 2 pracovních hodin od nahlášení požadavku
 - požadavek vyžadující okamžité řešení
 - činnosti spojené s kritickými haváriemi, požadující řešení v rámci hodin

- např. havárie doménových, datových, komunikačních nebo aplikačních serverů atd.
- např. havárie ohrožující bezproblémový chod IT technologií PMDP, a.s.
- např. bezpečnostní problémy spojené s napadením vnitřní sítě hackerem atd.

4. Mimořádný požadavek – 6 hodin

Technik se dostaví a prokazatelně započne s odstraňováním závady nejpozději do 6 hodin od telefonického nahlášení požadavku v mimopracovní dny

- požadavek vyžadující okamžité řešení v dnech pracovního volna a klidu a státní svátky
- činnosti spojené s kritickými haváriemi, požadující řešení mimo pracovní dny
- zásah pracovníka poskytovatele Služby nebude čerpán z měsíčního paušálu (hrazeno dle hodinové sazby)

Kontakt pro hlášení požadavků:

1) Aplikace ALVAO Service Desk

2) [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Příloha č. 5 - Proces předávání servisních požadavků

- a) Zhotovitel je povinen vyřešit požadavky ve lhůtách stanovených v definici SLA (specifikované v Příloze č. 4 této smlouvy) od jejich nahlášení objednatelem prostřednictvím systému objednatele, v případě jeho nefunkčnosti na definované telefonní číslo nebo e-mail v Příloze č. 4 této smlouvy. Bude-li zhotovitel požadovat propojení systému objednatele se systémem zhotovitele, lze tomuto požadavku vyhovět, bude-li to technicky proveditelné, a to na náklady zhotovitele.
- b) Okamžikem přidělení požadavku zhotoviteli začíná běžet SLA. Na přidělení požadavku v systému je zhotovitel upozorněn prostřednictvím automaticky zasílaného notifikačního e-mailu.
- c) Pokud zhotovitel zjistí, že je aplikace systému objednatele nedostupná, je povinen neprodleně informovat pracovníky objednatele telefonicky na tel. č. [REDACTED] (8:00-16:00 h v pracovních dnech) nebo e-mailem na [REDACTED].
- d) Zhotovitel je povinen měnit stav životního cyklu požadavku v souladu se schváleným procesem PMDP.
- e) Požadavky zadané z důvodu nedostupnosti systému objednatelem telefonicky nebo e-mailem doplní do systému po obnovení jeho dostupnosti dodatečně objednatel. Vyhodnocení SLA tohoto požadavku bude provedeno ručně.
- f) Běh SLA se ukončuje okamžikem, kdy zhotovitel přepne požadavek do stavu Vyřešeno.
- g) Dodržování SLA bude objednatelem pravidelně, jednou měsíčně vyhodnocováno prostřednictvím systému objednatele. Toto vyhodnocení bude jediným podkladem pro případné udělení sankcí zhotoviteli (s výjimkou situace popsané v bodu e) této přílohy).
- h) V případě mimořádného požadavku (v mimopracovní dny) dojde k nahlášení požadavku na zásah oprávněnou osobu objednatele prostřednictvím telefonu na telefonní čísla uvedená v Příloze č. 4 (telefon pro mimořádný požadavek) a současně na e-mailový kontakt pro hlášení požadavků. Následující pracovní den bude tento požadavek zadán objednatelem do systému dodatečně a dále standardně řešen v této aplikaci.

Příloha č. 6 – Všeobecné obchodní podmínky PMDP

Příloha č. 7 – neveřejná příloha servisní smlouvy

