

Smlouva o zajištění podpory a údržby personálního informačního systému OKbase

(dále jen „Smlouva“)

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) s přihlédnutím k příslušným ustanovením zákona č. 121/2000 Sb. (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“).

Agentura pro podporu podnikání a investic CzechInvest

se sídlem: Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
IČ: 71377999
DIČ: CZ71377999
jednající, funkce: Ing. Petr Očko, Ph.D., pověřen řízením
Osoba oprávněná xxxxxxxx
jednat ve věcech tel.: xxxxxx
technických e-mail: xxxxxxxx

(dále jen „Objednatel“) na straně jedné

a

OKsystem a.s.

zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, číslo vložky 20326
se sídlem: Na Pankráci 1690/125, 140 00 Praha 4
IČ: 27373665
DIČ: CZ27373665
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
číslo účtu: 48973004/2700
jednající, funkce: Ing. Vítězslav Ciml, místopředseda představenstva
Osoba oprávněná xxxxxx
jednat ve věcech tel: xxxxxx
technických Email: xxxxxxxx

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé

oba společně dále jen „Smluvní strany“

Preambule

Objednatel je uživatelem personálního informačního systému OKbase (dále též „PIS“ nebo „PIS OKbase“). K zajištění provozu a údržby PIS OKbase v dalším období vyhlásil jako zadavatel veřejnou zakázku „Podpora a údržba personálního informačního systému OKbase“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel se Poskytovatelem uzavřel tuto Smlouvu.

Cílem zadávacího řízení bylo vybrat Poskytovatele, který poskytne plnění v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.

Článek I.

Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany se v souladu s ustanovením OZ dohodly, že se rozsah a obsah vzájemných práv a povinností z této Smlouvy vyplývajících bude řídit příslušnými ustanoveními OZ a autorského zákona.
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví Smlouvy jsou ke dni uzavření této Smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy oznámí bez prodlení druhé Smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto Smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu účinnosti této Smlouvy bude mít sjednanou pojistnou Smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě ve výši minimálně 2 mil. Kč (slovy: *dva miliony korun českých*).

Článek II.

Předmět Smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je zajištění podpory a údržby PIS OKbase v rozsahu uvedeném v odstavci 2 tohoto článku Smlouvy (dále též „služby“).
2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli tyto služby k zajištění podpory a údržby PIS OKbase:
 - a) trvalý vývoj PIS tak, aby byl neustále v souladu s veškerou relevantní platnou legislativou formou aktualizací (update) či nových verzí (upgrade);
 - b) distribuce produktu upraveného za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade PIS; implementace bude provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů;
 - c) trvalý vývoj PIS, poskytování upgradů, updatů a patch systému (tzv softwarová údržba) vyvolaný opravami vad PIS a odhalených bezpečnostních hrozeb (zjištěných Objednatelem i třetími stranami);
 - d) provádění nezbytných změn PIS v důsledku vývoje HW a SW prostředků;
 - e) poskytování aktualizací dokumentace PIS a školení uživatelů v případě potřeby na provedené úpravy a rozšíření v souvislosti s upgrady a updaty PIS dle předchozích odrážek;
 - f) odstraňování chyb PIS v reakčních dobách uvedených v příloze č. 2 této Smlouvy, a to i po uplynutí záruky;
 - g) služba Hotline – poskytování telefonické a e-mailové podpory.
3. Poskytovatel poskytne na vyžádání Objednatele i další služby v oblasti podpory a údržby PIS OKbase v maximálním rozsahu **50 hodin** za celou dobu trvání Smlouvy, které nejsou zahrnuty v paušálním poplatku za podporu a údržbu, a to na základě písemné objednávky Objednatele.
4. Postup při poskytování údržby PIS a postup pro hlášení provozních poruch a pro poskytování dalších souvisejících služeb je podrobně popsán v příloze č. 1 „Údržba programového vybavení“.
5. Za výše uvedené plnění předmětu Smlouvy se Objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu dle čl. III. této Smlouvy.

Článek III. Cena služeb a platební podmínky

1. Cena za veškeré služby poskytnuté pro splnění předmětu této Smlouvy je stanovena dohodou Smluvních stran ve výši:
 - a) Celková cena za služby dle čl. II. odst. 2 této Smlouvy je sjednána ve výši 550.000 Kč bez DPH (slovy: pět set padesát tisíc korun českých bez DPH).
 - b) Hodinová sazba za služby dle čl. II. odst. 3 této Smlouvy je sjednána ve výši 1.550 Kč bez DPH (slovy: jeden tisíc pět set padesát korun českých bez DPH), přičemž maximální rozsah těchto služeb je sjednán v rozsahu 50 hodin.
2. Cena bez DPH uvedená v odstavci 1 tohoto článku je dohodnuta jako cena nejvýše přípustná a platí po celou dobu účinnosti Smlouvy.
3. Součástí sjednané ceny jsou veškeré práce, dodávky, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné splnění předmětu této Smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí Poskytovatele na všech jednáních týkajících se plnění této Smlouvy.
4. Zálohy nejsou sjednány.
5. Podkladem pro úhradu cen dle této Smlouvy je daňový doklad (dále jen „faktura“), který bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
6. Cena za služby dle čl. II. odst. 2. této Smlouvy bude hrazena formou čtvrtletních plateb, která činí 1/16 celkové ceny dle čl. II. odst. 2. této Smlouvy, tj. 34.375 Kč bez DPH za čtvrtletí.
7. Cena za služby dle čl. II. odst. 3. této Smlouvy bude fakturována čtvrtletně dle skutečného čerpání, a to společně s fakturací za poskytování za služeb dle čl. II. odst. 2. této Smlouvy, přičemž na faktuře budou vyznačeny zvlášť. K fakturované částce bude připočteno DPH v zákonné výši. Podkladem pro fakturaci budou Objednatelům potvrzené výkazy provedených služeb. Služby budou fakturovány v časových intervalech 15 minut, a to i započatých dle hodinové sazby za služby dle čl. III. odst. 1. písm. b) této Smlouvy.
8. Fakturace bude probíhat vždy nejpozději do 15. dne 1. měsíce daného čtvrtletí. Fakturace za 1. čtvrtletí účinnosti Smlouvy bude alikvotně upravena dle skutečného období.
9. Lhůta splatnosti faktur je dohodou stanovena na 30 kalendářních dnů po jejich doručení Objednateli. Stejná lhůta splatnosti platí i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.).
10. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena, DPH nebo Poskytovatel vyúčtuje práce, které neprovedl, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit Poskytovateli k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.
11. Objednatel je oprávněn provést kontrolu vyfakturovaných služeb. Poskytovatel je povinen oprávněným zástupcům Objednatelů provést kontrolu umožnit.
12. Faktury budou doručovány Poskytovatelem osobně do podatelny Objednatelů, poštou nebo prostřednictvím datové schránky.
13. Smluvní strany se dohodly, že platby budou provedeny na číslo účtu uvedené Poskytovatelem ve fakturách bez ohledu na číslo účtu uvedené v záhlaví této Smlouvy, přičemž plnění bude vždy bez výjimky považováno za plnění předmětu dle této Smlouvy nebo dalších služeb v souladu s touto Smlouvou.
14. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatelů.

Článek IV. Doba a místo plnění

1. Tato Smlouva se uzavírá na určitou 48 měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy.

2. Poskytování služeb dle čl. II. odst. 2. této Smlouvy bude zahájeno ode dne účinnosti této Smlouvy.
3. Poskytování služeb dle čl. II. odst. 3. této Smlouvy bude zahájeno v termínu sjednaném v písemné objednávce služeb dle čl. II. odst. 3. této Smlouvy. Není-li v objednávce sjednán termín plnění, pak ihned po potvrzení písemné objednávky poskytovatelem Objednateli.
4. Místem plnění předmětu této Smlouvy je Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2.

Článek V. Ochrana informací

1. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích (ve smyslu OZ), které se týkají této Smlouvy a jejího plnění, a dále informacích získaných v souvislosti s plněním této Smlouvy. Za důvěrné informace se považují zejména informace organizační a obchodní povahy a informace o činnosti druhé Smluvní strany. Za důvěrné se považují rovněž jakékoli informace, které jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě příslušných právních předpisů [zejména nařízení EP a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů] nebo závazkových vztahů, jejichž účastníkem je Objednatel. Za důvěrné se rovněž považují informace, které jsou jako důvěrné výslovně označeny. Tato povinnost trvá bez ohledu na ukončení účinnosti Smlouvy. Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na případy, kdy Objednatel či Poskytovatel oznámí potřebné informace třetím osobám, které se podílejí na plnění předmětu Smlouvy či poskytují konzultační služby Objednateli, a to v rozsahu potřebném k realizaci služeb. Stejně tak se povinnost mlčenlivosti nevztahuje na Objednatele při poskytování nezbytných informací svým zaměstnancům, a to jen v rozsahu nezbytném pro umožnění řádného plnění této Smlouvy. Povinnosti mlčenlivosti se dále nevztahuje na poskytnutí informací souhrnné finanční povahy třetím osobám ze strany Objednatele. Obě Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku porušení povinnosti mlčenlivosti v rámci platných právních předpisů.
2. Poskytovatel nesmí použít údaje obsažené v informačních systémech Objednatele k účelům mimo rámec této Smlouvy a nesmí je poskytnout ani třetím osobám. Tato povinnost trvá bez ohledu na ukončení účinnosti Smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle tohoto článku i ze strany jeho poddodavatelů.

Článek VI. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel je povinen učinit veškerá opatření potřebná k odvrácení a zmírnění škody vzniklé plněním předmětu této Smlouvy.
2. Poskytovatel nahradí Objednateli škodu v plném rozsahu, pokud byla způsobena vadným plněním předmětu této Smlouvy.
3. Poskytovatel plně odpovídá Objednateli za škody, které vzniknou přerušením provozovaných informačních systémů Objednatele nebo jejich částí, pokud k takovému přerušení provozu došlo zaviněním Poskytovatele.
4. Poskytovatel Objednateli neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé z chybného užití dodaných produktů pracovníky Objednatele.

Článek VII. Záruční doba a odpovědnost za vady

1. Poskytnuté služby mají vady, jestliže jejich poskytnutí neodpovídá požadavkům uvedeným ve Smlouvě, příslušným právním předpisům, normám nebo dokumentaci, vztahující se k jejich poskytnutí.
2. Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli odstranění vady.

3. O předání převzetí provedené opravy vady sepiší Smluvní strany předávací protokol. Na provedenou opravu poskytne Poskytovatel záruku.
4. Za provozní poruchu je považován kterýkoliv případ, kdy při dodržování technických podmínek pro provoz PIS OKbase, se kterákoliv jeho funkce neshoduje s vlastnostmi uvedenými v příslušné dokumentaci nebo neumožňuje jeho obvyklé užívání. V případě, že příčina provozní poruchy PIS OKbase spočívá v činnosti Poskytovatele, jedná se též o vadu plnění.
5. Záruka a odpovědnost za vady předmětu Smlouvy běží a uplatňuje se po celou dobu poskytování plnění. V případě dodání nových verzí PIS OKbase se smluvní strany dohodly na 12 měsíční záruční době. Tato doba plyne ode dne předání příslušného plnění předmětu této Smlouvy.
6. V záruční době dle odst. 5. tohoto článku Smlouvy odpovídá Poskytovatel při dodání nových verzí – aktualizací za technickou správnost, odbornou úroveň, sjednaný rozsah, provedení a provozuschopnost PIS OKbase, včetně s ním spojené dokumentace.
7. V případě zjištění vad předmětu Smlouvy je Objednatel oprávněn prostřednictvím oprávněných osob Objednatele vady reklamovat u Poskytovatele. Objednatel je oprávněn vadu reklamovat, a to písemně nebo elektronicky do 1 měsíce ode dne, kdy se vada projeví a kdy ji Objednatel mohl s vynaložením odborné péče zjistit, nejdéle však do 12 měsíců ode dne jejího vzniku. Poskytovatel je povinen vady neprodleně opravit.
8. Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené neodborným zásahem Objednatele či třetí strany, nedodržením návodu k obsluze a za vady vzniklé živelnou pohromou.

Článek VIII. Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré služby poskytne pod svým jménem a na svou vlastní odpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, odpovídá Poskytovatel za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout veškeré služby vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
3. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytnout součinnost při plnění předmětu této Smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze a způsobem, kterým lze dle této Smlouvy součinnost po Objednateli spravedlivě požadovat. Bude-li Poskyvatelem požadována po Objednateli jakákoliv součinnost dle předchozího bodu je povinen ji před započítím jakéhokoliv plnění z této Smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat. V případě, že Objednatel nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této Smlouvy, může Poskytovatel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.
4. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli kdykoliv kontrolu prováděných prací.

Článek IX. Sankční ujednání

5. V případě nedodržení lhůt pro vyřešení hlášených problémů uvedených v příloze č. 2 této Smlouvy odpovídajících jednotlivým úrovním problémů, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající příslušné úrovni, a to za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ následovně:

Úroveň problému	Sankce za nedodržení příslušné lhůty
„Havárie“ *)	12.000,- Kč
„Závada“ **)	8.000,- Kč

*) Havárie je stav PIS OKbase, který neumožňuje provoz základních funkcí systému, znemožňuje jeho využívání nebo závažným způsobem porušuje bezpečnostní požadavky.

***) Závada umožňuje provoz základních funkcí s omezením.

6. Nebude-li faktura uhrazena ve lhůtě splatnosti, je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
7. V případě, že závazek z této Smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
8. Smluvní pokuty sjednané touto Smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
9. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.

Článek X. Závěrečná ujednání

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle 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.
2. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou dohodou.
3. Kterákoliv ze smluvních stran může Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s dvou (2) měsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet dnem doručení druhé Smluvní straně.
4. Při ukončení této Smlouvy jsou smluvní strany povinny vzájemně vypořádat své závazky, zejména si vrátit věci předané k realizaci Předmětu plnění a uhradit veškeré splatné peněžité závazky podle této Smlouvy.
5. Poskytovatel nemůže bez písemného souhlasu Objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy třetí osobě.
6. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne, či jinak znemožní.
7. Pokud jakékoliv ustanovení této Smlouvy bude určeno jako neplatné, neúčinné, zdánlivé nebo nevynutitelné, pak taková neplatnost, neúčinnost, zdánlivost nebo nevynutitelnost nezpůsobuje neplatnost, neúčinnost, zdánlivost nebo nevynutitelnost této Smlouvy jako celku. V takovém případě se smluvní strany zavazují bez zbytečného prodlení dodatečně takové vadné ustanovení vyjasnit ve smyslu ust. § 553 odst. 2 občanského zákoníku nebo jej nahradit po vzájemné dohodě novým ustanovením, jež nejbližší, v rozsahu povoleném právními předpisy České republiky, odpovídá úmyslu smluvních stran v době uzavření této Smlouvy. Vztah smluvních stran se bude v této záležitosti řídit obecně závaznými právními předpisy, pokud se smluvní strany nedohodnou na znění nového ustanovení, jež by nahradilo vadné ustanovení.
8. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou všech smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci všech smluvních stran.
9. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
10. Poskytovatel bere na vědomí povinnost Objednatele poskytnout informace související s plněním Veřejné zakázky třetím osobám dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, nebo subjektům s kontrolní pravomocí vůči smluvním stranám.
11. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn započíst svou pohledávku, ani pohledávku svého poddlužníka za Objednatelem oproti pohledávce Objednatele za Poskytovatelem.
12. Smluvní strany se dohodly, že jsou po uveřejnění této Smlouvy oprávněny uveřejněnou Smlouvu nebo jejich metadata opravit tak, aby byly splněny požadavky stanovené obecně závaznými právními předpisy vztahující se k uveřejnění smluv.
13. Tato Smlouva je podepsána v listinné podobě, nebo elektronicky. Je-li tato Smlouva podepsána v listinné podobě, je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Každá smluvní strana obdrží jeden (1) stejnopis této Smlouvy. Je-li tato Smlouva podepsána

elektronicky, je podepsána pomocí uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, osoby oprávněné jednat za smluvní stranu.

14. Smluvní strany tímto prohlašují a svým podpisem stvrzují, že tato Smlouva nebyla uzavřena pod nátlakem, a že je projevem jejich svobodné vůle. Současně potvrzují, že tuto Smlouvu řádně přečetly a že je jim plně znám celý její obsah.
15. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří tyto příloha:
- příloha č. 1 – Údržba programového vybavení

V Praze dne:

V Praze dne:

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

Ing. Vítězslav Ciml
místopředseda představenstva
OKsystem a.s.

Ing. Petr Očko, Ph.D.
pověřen řízením
Agentura pro podporu podnikání a investic
CzechInvest

Příloha č. 1 Smlouvy

Údržba programového vybavení

1. Výklad pojmů

Pojem	Význam
<i>PIS</i>	komplexní systém pro vedení personální a mzdové agendy dodaný Poskytovatelem
<i>SW</i>	všechny jednotlivé programové produkty/moduly PIS dodané Poskytovatelem
<i>Aktualizovaná verze SW</i>	poslední verze SW určená Poskytovatelem k distribuci
<i>Upgrade</i>	poskytnutí nové verze SW, která zpravidla řeší dodání dalších/nových funkcionalit
<i>Update</i>	vyšší verze SW, která zpravidla řeší větší množství problémů současně
<i>HW</i>	fyzicky existující prostředky Objednatele, na kterých je provozován PIS
<i>Havárie</i>	stav PIS, který neumožňuje provoz základních funkcí systému, znemožňuje jeho využívání nebo závažným způsobem porušuje bezpečnostní požadavky
<i>Závada</i>	takové chování SW, které je odlišné od vlastností uvedených v oficiální dokumentaci k SW, případně nemožnost provozovat SW podle dokumentovaných vlastností a postupů (stav, který umožňuje provoz základních funkcí s omezením)
<i>Maximální doba odezvy</i>	doba, ve které musí Poskytovatel reagovat na nahlášení incidentu, včetně návrhu dalšího postupu a specifikace nutné součinnosti ze strany Objednatele
<i>Limitní doba zahájení servisního zásahu</i>	doba, ve které musí být zahájeny řízené činnosti vedoucí k odstranění incidentu (tj. vedoucí ke zprovoznění systému); je počítána od doby odezvy
<i>Limitní doba odstranění incidentu</i>	doba, ve které dojde buď k úplnému odstranění incidentu, anebo alespoň ke snížení jeho závažnosti; je počítána od doby odezvy
<i>Doba měsíční uzávěrky mezd</i>	období od 1. do 10. dne aktuálního měsíce
<i>Požadavek na službu</i>	požadavek, který si vyžádá práci zaměstnance Poskytovatele na úpravu funkce

2. Podmínky pro poskytování údržby

Pro řádné poskytování údržby programového vybavení ze strany Poskytovatele musí být splněny základní podmínky:

1. Objednatel bude spravovat PIS OKbase v souladu s předanou dokumentací.
2. Objednatel umožní vzdálený přístup k PIS OKbase, vždy pro konkrétní případ na žádost Poskytovatele.
3. Objednatel poskytne Poskytovateli na své náklady potřebnou podporu při poskytování služeb, zejména součinnost svých zaměstnanců.
4. Objednatel zajistí pracovníkům Poskytovatele pracoviště pro řádné poskytnutí služeb, pokud bude poskytování služeb probíhat v sídle Objednatele.
5. O veškerých činnostech, které jsou prováděny na HW a SW vybavení počítačů, a které mohou ovlivnit funkčnost PIS OKbase, bude Poskytovatel předem informován.

3. Vzdálené připojení

1. Poskytovatel bude poskytovat služby aplikační správy při zajištění vzdáleného přístupu, které bude akceptováno Smluvními stranami, a to jak z hlediska bezpečnosti, tak z hlediska rychlosti a stability.
2. Smluvní strany jsou povinny udržovat v rámci své interní sítě všechny hardwarové a softwarové prostředky v takovém stavu, aby bylo možno ze strany Poskytovatele navazovat bezproblémové vzdálené připojení.

4. Hot line

1. Poskytovatel je povinen provádět veškerou komunikaci s Objednatelům v českém jazyce.
2. Služba hot line slouží pro technickou podporu v českém jazyce při řešení problémů na straně Objednatele, souvisejících s provozem a funkčností systému (výpadek systému, závažný problém znemožňující práci některým nebo všem uživatelům systému). Dále slouží pro hlášení incidentů vážnějšího charakteru, které je z pohledu Objednatele nutno řešit neprodleně formou servisního zásahu.
3. Služba hot line je poskytována oprávněným osobám Objednatele uvedených v odstavci 7 bodu 4 této přílohy prostřednictvím telefonu 236 072 290 a 236 072 310 (pro mzdy a platy) nebo prostřednictvím emailové adresy hotline.okbase@oksystem.cz Poskytovatele.
4. Doba poskytování služby Hot line je v pracovních dnech v rozmezí od 8:00 do 17:00 hod.
5. Pracovník Hot line hlášení incidentu zaznamená a potvrdí ho Objednateli e-mailem, a to ve lhůtách uvedených v následujících tabulkách:

Reakční doby po nahlášení incidentu:

<i>Druh Incidentu</i>	<i>Maximální doba odezvy</i>	<i>Limitní doba zahájení servisního zásahu</i>	<i>Limitní doba odstranění incidentu</i>
<i>Havárie</i>	2 pracovní hodiny	4 pracovní hodiny	18 pracovních hodin
<i>Závada</i>	4 pracovní hodiny	18 pracovních hodin	40 pracovních hodin

Reakční doby po nahlášení incidentu v době měsíční uzávěrky mezd:

<i>Druh Incidentu</i>	<i>Maximální doba odezvy</i>	<i>Limitní doba zahájení servisního zásahu</i>	<i>Limitní doba odstranění incidentu</i>
<i>Havárie</i>	1 pracovní hodina	2 pracovní hodiny	9 pracovních hodin
<i>Závada</i>	2 pracovní hodiny	4 pracovní hodiny	27 pracovních hodin

6. Součástí hlášení incidentu je určení jeho priority, které provede Objednatel. Tato prvotní priorita může být následně změněna dohodou mezi odpovědnými pracovníky obou Smluvních stran. V případě požadavků (incidentů) takového charakteru, že lze incident řešit telefonicky bez nutnosti dalších konzultací, Poskytovatel tak učiní bez prodlení.
7. Služba bude poskytována pouze oprávněným zaměstnancům Objednatele uvedených v tabulkách:

Seznam oprávněných osob pro uživatele PIS:

<i>Oprávněná osoba</i>	<i>Telefon</i>	<i>E-mail</i>
xxx	xxx	xxx
xxx	xxx	xxx
xxx	xxx	xxx
xxx	xxx	xxx

xxx	xxx	xxx
-----	-----	-----

Seznam oprávněných osob pro systémové požadavky (IT):

<i>Oprávněná osoba</i>	<i>Telefon</i>	<i>E-mail</i>
xxx	xxx	xxx
xxx	xxx	xxx

5. Aktualizace PIS OKbase

1. Aktualizace PIS OKbase budou Poskytovatelem prováděny prostřednictvím vzdáleného připojení. V případě aktualizací, které by svojí povahou mohly ohrozit stabilitu systému, budou Poskytovatelem provedeny formou servisního zásahu v sídle Objednatele.
2. Aktualizace PIS OKbase při změnách legislativy budou Poskytovatelem prováděny nejdéle do termínu nabytí účinnosti nových legislativních změn, respektive do prvního pracovního dne termínu následující uzávěrky pro zpracování mezd, tak aby zadávané údaje již odpovídaly nové úpravě legislativy.
3. Upozornění na termín provádění aktualizace bude zasíláno všem oprávněným osobám Objednatele uvedených v odstavci 4. bodu 7. této přílohy prostřednictvím emailu.
4. Aktualizované verze SW, upgrady či updaty včetně doprovodné dokumentace budou k dispozici na uživatelských stránkách Poskytovatele ke stažení.