

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB SLA A VÝVOJE

Smluvní strany

Objednatel:

Vysoká škola báňská -Technická univerzita Ostrava, Kariérní centrum

Sídlo: 17. listopadu 2172/15, 708 00 Ostrava - Poruba
Zastoupená: prof. Ing. Igorem Ivanem, prorektorem pro strategii a spolupráci
IČ: 619 89 100
DIČ: CZ61989100
ID datové schránky: d3kj88v
Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.
č. účtu: 100954151/0300
Kontaktní osoba: [REDAKCE]

(dále jen jako „objednatel nebo VŠB-TUO“)

Poskytovatel:

Název společnosti: inQool a.s.
Sídlo: Svatopetrská 35/7, 617 00 Brno
Zastoupená: [REDAKCE] členy představenstva společně
IČ: 29222389
DIČ: CZ29222389
ID datové schránky: m5cre4f
Bankovní spojení: Komerční banka a.s.
č. účtu: 43-7051170247/0100
Zapsán v: Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. B 6125
Kontaktní osoby: [REDAKCE]

(dále jen jako „poskytovatel“)

uzavřeli v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění, dále jen „občanský zákoník“, tuto smlouvu o dílo, dále jen „smlouva“:

Čl. I. Úvodní ustanovení

- Objednatel uzavírá s poskytovatelem tuto smlouvu za účelem poskytování služeb SLA (Service-level agreement) a vývoje pro K+ portál VŠB-TUO. Objednatel za tímto účelem zadal veřejnou zakázku s názvem "Poskytování služeb SLA a vývoje pro K+ portál VŠB-TUO" (dále jen "Veřejná zakázka"). Na základě tohoto výběrového řízení pak byla pro realizaci Veřejné zakázky vybrána jako nejhodnější nabídka poskytovatele.
- Poskytovatel touto smlouvou garantuje objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností převzatých poskytovatelem v rámci výběrového řízení Veřejné zakázky podle zadávacích podmínek a nabídky poskytovatele. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
 - v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený zadávacími podmínkami Veřejné zakázky,
 - v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení zadávacích podmínek Veřejné zakázky.
- Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k provádění předmětu smlouvy.

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

Čl. II. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele k poskytování služeb SLA (Service-level agreement) a vývoje pro K+ portál VŠB-TUO (dále jen „Portál“) v rozsahu stanoveném v příloze č. 1 této smlouvy po dobu 36 měsíců a za cenu uvedenou v čl. V. této smlouvy.
2. Poskytovatel se na základě této smlouvy zavazuje zajistit řádné a včasné poskytování služeb SLA tak, aby objednatel mohl řádným způsobem Portál užívat. Objednatel má právo na řádné a včasné poskytnutí služeb SLA ze strany poskytovatele.
3. V rámci poskytování služeb SLA bude započteno 40 hod./měsíc služeb rozvoje a vývoje, nebo jiných technických služeb (např. služby, které budou vyžadovat úpravy systému v případě změny informačního systému objednatele, přidání nových funkcionalit Portálu apod.) poskytovaných poskytovatelem ad hoc objednateli dle konkrétních operativních požadavků za každý měsíc poskytování SLA. V případě nečerpání služeb rozvoje v každém měsíci se nevyčerpaný počet hodin bude přesouvat do dalšího měsíce. Rozsah služeb je podrobněji vymezen v příloze č. 1 této smlouvy.
4. Popis dalších služeb v rámci SLA:
 - a) Objednatel si zajišťuje vlastními silami uživatelskou podporu první úrovně, tzn. veškerou komunikaci s uživateli (student, absolvent, firma) tedy bude provádět objednatel. Požadavky, které nebude možno na této úrovni vyřídit, budou řešeny ve spolupráci s poskytovatelem v rámci služeb SLA.
 - b) Poskytovatel se zavazuje provádět pravidelnou údržbu Portálu u objednatele formou pravidelných měsíčních kontrol technického stavu provozu Portálu a konzistence dat v datové základně systému.
 - c) Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli bezodkladnou podporu při řešení věcných, organizačních, technických a provozních záležitostí spojených s užíváním Portálu formou poradních a konzultačních služeb po telefonu, e-mailu nebo osobní asistencí, poskytovaných pracovníky poskytovatele na vyžádání pracovníků objednatele.
 - d) Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli bezodkladné aktualizace funkcí Portálu dle změn relevantních právních předpisů, a to v takových lhůtách, aby byla zajištěna trvalá použitelnost a trvale správná funkčnost Portálu v souladu s účinnými právními předpisy.
5. Předmětem této smlouvy je dále závazek objednatele poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost při plnění předmětu smlouvy a zaplatit poskytovateli odměnu v souladu s touto smlouvou.

Čl. III. Místo a doba plnění

1. Místem plnění předmětu smlouvy je Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 17. listopadu 15/2172, 708 00 Ostrava – Poruba, Kariérní centrum.
2. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služeb SLA od 20. 10. 2022 po dobu 36 měsíců.

Čl. V. Odměna a platební podmínky

1. Cena za poskytování služeb dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran formou měsíčních paušálních plateb ve výši:

48.000,- Kč bez DPH/měsíc

K částce bez DPH je poskytovatel povinen dopočítat DPH dle aktuálně platné sazby DPH.

2. Cena bez DPH je dohodnuta jako cena pevná, nejvýše přípustná a platí po celou dobu účinnosti smlouvy.
3. Součástí sjednané ceny jsou veškeré náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytování služeb v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Poskytovatel nemá právo domáhat se navýšení sjednané ceny z důvodů chyb nebo nedostatků učiněných při určení ceny, nepřesného nebo neúplného ocenění služeb servisní podpory.

4. Smluvní strany se dohodly, že dojde-li v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, je poskytovatel od okamžiku nabytí účinnosti změněné sazby DPH povinen účtovat objednateli k ceně bez DPH platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.
5. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za poskytování služeb SLA vždy po uplynutí jednoho měsíce od zahájení poskytování služeb SLA.
6. Odměna dle odst. 1 tohoto článku smlouvy bude uhrazena na základě doručených daňových dokladů (dále jen „faktura“) poskytovatele, na jeho bankovní účet uvedený v záhlaví této smlouvy. Lhůta splatnosti je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne doručení daňového dokladu – faktury objednateli, stejný termín splatnosti platí pro smluvní strany i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.). Faktura se považuje za doručenou třetí den po jejím prokazatelném odeslání.
7. Poskytovatel vystaví fakturu, ve které kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty je povinen uvést i tyto údaje:
 - a) číslo a datum vystavení faktury,
 - b) číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
 - c) předmět smlouvy,
 - d) označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno,
 - e) dobu splatnosti faktury,
 - f) označení osoby, která fakturu vyhotovila, vč. jejího podpisu a kontaktního telefonu,
 - g) IČ a DIČ objednatele a poskytovatele, jejich přesné názvy a sídlo,
 - h) přílohou faktury, bude-li pro daný kalendářní měsíc relevantní, bude oboustranně schválený soupis čerpání služeb rozvoje nebo jiných technických služeb dle čl. II odst. 2 této smlouvy.
8. Veškeré platby dle této Smlouvy budou objednatelem placeny na účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že jeho bankovní účet uvedený v této smlouvě nebo ve faktuře je jeho účtem, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup v souladu s ust. § 96 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „zákon o DPH“). Poskytovatel je povinen uvádět ve faktuře pouze účet, který je správcem daně zveřejněn v souladu se zákonem o DPH. Dojde-li během trvání této smlouvy ke změně identifikace zveřejněného účtu, zavazuje se poskytovatel bez zbytečného odkladu písemně informovat objednatele o takové změně. Vzhledem k tomu, že dle ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH ručí příjemce zdanitelného plnění za nezaplacenou daň z tohoto plnění, pokud je úplata za toto plnění poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na jiný účet než účet poskytovatele zdanitelného plnění, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup, provede objednatel úhradu ceny díla pouze na účet, který je účtem zveřejněným ve smyslu ustanovení § 96 zákona o DPH. Pokud se kdykoliv ukáže, že účet poskytovatele, na který poskytovatel požaduje provést úhradu ceny díla, není zveřejněným účtem, není objednatel povinen úhradu na takový účet provést; v takovém případě se nejedná o prodlení se zaplacením odměny na straně objednatele.
9. Objednatel je oprávněn ve smyslu ustanovení § 109 zákona o DPH provést zajišťovací úhradu DPH přímo na účet příslušného finančního úřadu, jestliže se poskytovatel stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem. V takovém případě pak není objednatel povinen uhradit částku odpovídající DPH poskytovateli a poskytovateli je povinen uhradit pouze částku ceny díla bez DPH.
10. Ustanovení odst. 8. a 9. tohoto článku smlouvy se nevztahuje na neplátce DPH a na zahraniční subjekty, které nepodléhají povinnosti registrace podle zákona o DPH.
11. Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury objednateli.

Čl. VI.

Poskytování služeb

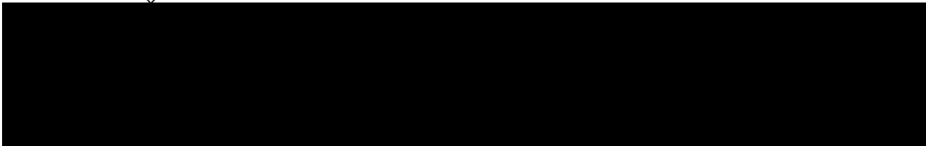

1. Smluvní strany prohlašují, že svoje závazky budou plnit řádně a včas.
2. Poskytovatel bude plnit předmět smlouvy v souladu s technickými normami, ať už závaznými nebo doporučenými, řádně a včas, ke spokojenosti objednatele a s ohledem na aktuální stav a potřeby objednatele.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby SLA a vývoje dle této smlouvy svým jménem a na svou vlastní odpovědnost.

4. Poskytovatel se zavazuje při plnění služeb rozvoje nebo jiných technických služeb respektovat a plnit pokyny objednatele bez toho, aby se od nich odchýlil kromě případů, kdy je to nezbytné v zájmu objednatele a pokud nemůže včas obdržet jeho souhlas.
5. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele na následky takových rozhodnutí a úkonů, které jsou zjevně neúčelné nebo objednatel poškozuje. Pokud objednatel trvá na svém pokynu i přesto, že byl poskytovatelem informován o jeho nesprávnosti, je poskytovatel povinen pokyn splnit.
6. Poskytovatel se zavazuje plnit závazky dle této smlouvy osobami, prostřednictvím nichž prokazoval ve výběrovém řízení pro veřejnou zakázku technickou kvalifikaci dle § 79 odst. 2 písm. c) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále pak jen „realizační tým“). Změna osob realizačního týmu je možná za podmínky, že poskytovatel objednateli předloží písemnou žádost o provedení změny osoby, prostřednictvím níž byla prokazována kvalifikace; s touto žádostí poskytovatel předloží rovněž doklady prokazující, že osoba, která má nahradit původní osobu, splňuje minimální úroveň pro prokázání předmětné technické kvalifikace vymezené v zadávacích podmínkách veřejné zakázky; a objednatel schválí předloženou žádost. Objednatel se k písemné žádosti vyjádří nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jejího doručení.

Čl. VII. Užívání Portálu

1. Portál je autorským dílem dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“). Objednatel má k Portálu výhradní oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví ve smyslu § 2358 a násl. OZ ve spojení s příslušnými ustanoveními autorského zákona k Portálu jako celku (dále jen „licence“).
2. Licence je objednateli poskytnuta na dobu trvání majetkových autorských práv k Portálu, a to v neomezeném rozsahu množstevním a ke všem způsobům užití.
3. Objednatel disponuje souhlasem poskytovatele Portálu k postoupení licence třetí osobě, a to ať už zcela, nebo zčásti a současně disponuje právem poskytovat podlicence v plném rozsahu, jaký vyplývá z licenčního oprávnění.
4. Objednatel je rovněž bez souhlasu poskytovatele Portálu oprávněn Portál zpracovat, měnit či upravovat, vytvářet odvozená autorská díla samostatně nebo i prostřednictvím třetích osob a spojit ji s jinými autorskými díly.
5. Objednatel disponuje zdrojovým kódem k Portálu a jeho popisem. Objednatel předá poskytovateli zdrojový kód k Portálu nejpozději ke dni zahájení poskytování služeb SLA, poskytovatel je pak povinen předat zdrojový kód včetně všech změn zpět objednateli ke dni ukončení poskytování služeb SLA.

Čl. VIII. Oprávněné osoby a vzájemná komunikace

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy:
 - a) oprávněné osoby za objednatele:

 - b) oprávněné osoby za poskytovatele

2. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit.
3. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy, telefonicky, elektronickou poštou, nebo osobně.
4. Oznámení se považují za doručená 3. den po jejich prokazatelném odeslání.

5. Případné rozpory v komunikaci (zejména výzvy k poskytnutí součinnosti) budou řešeny prostřednictvím oprávněných osob dle odst. 1 tohoto článku smlouvy.

Čl. XI.

Důvěrné informace

1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací obvyklým způsobem, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací.
2. Poskytovatel se zavazuje, že bez předchozího souhlasu objednatele neužije důvěrné informace pro jiné účely než pro účely poskytování služeb SLA a vývoje dle této smlouvy a nezveřejní ani jinak neposkytne důvěrné informace žádné třetí osobě, vyjma svých zaměstnanců, členů svých orgánů, poradců, právních zástupců a případných subdodavatelů. Těmto osobám však může být důvěrná informace poskytnuta pouze za té podmínky, že budou zavázáni udržovat takové informace v tajnosti, jako by byly stranami této smlouvy. Pokud bude jakýkoli správní orgán, soud či jiný státní orgán vyžadovat poskytnutí jakékoli důvěrné informace, oznámí poskytovatel tuto skutečnost neprodleně písemně objednateli.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají této smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech stran jakož i informace o cenách), které se týkají některé ze stran, anebo informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, ochrana osobních údajů). Dále se považují za důvěrné takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny.
4. Za důvěrné se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. V případě, že se poskytovatel dozví nebo bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění důvěrných informací nebo jejich části neoprávněně osobě nebo že došlo k jejich zneužití, je povinen o tom neprodleně písemně informovat objednatele.
6. V případě, že jedna ze smluvních stran prokazatelně nedodrží ustanovení předchozích odstavců, má druhá smluvní strana práva na náhradu škody způsobenou únikem informací v prokázané výši.

Čl. XII.

Sankční ujednání

1. V případě prodlení poskytovatele oproti lhůtám stanoveným pro úplné vyřešení požadavků na odstranění chyby, tzv. „tiketu“, uvedených v příloze č. 1 této smlouvy, zavazuje se poskytovatel objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu prodlení a za každou chybu, s jejímž úplným vyřešením je poskytovatel v prodlení v případě „Chyby kategorie B“ a „Chyby kategorie C“, případně smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení a za každou chybu, s jejímž úplným vyřešením je poskytovatel v prodlení v případě „Chyby kategorie A“.
2. V případě, že objednatel nebude uhrazena faktura v době splatnosti, je objednatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši dle platného právního předpisu.
3. 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. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody způsobené mu porušením povinnosti poskytovatele, ke které se vztahuje smluvní pokuta. To platí i tehdy, bude-li smluvní pokuta snížena rozhodnutím soudu.
4. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce poskytovatele.
5. Splatnost vyúčtovaných smluvních pokut je 10 dnů od data doručení písemného vyúčtování příslušné smluvní straně. Za den úhrady smluvní pokuty je považován den odepsání příslušné částky smluvní pokuty z účtu povinné smluvní strany ve prospěch účtu oprávněné strany.

Čl. XIII. Ukončení smlouvy

1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou a končí uplynutím doby, na kterou bylo poskytování služeb dle této smlouvy sjednáno.
2. Tato smlouva může být ukončena výpovědí bez uvedení důvodů kteroukoliv ze smluvních stran. Výpověď musí být písemná a doručena druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta se sjednává v délce 3 měsíců, přičemž výpovědní lhůta počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena.
3. Tato smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran.
4. Každá ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení smlouvy stanoveném touto smlouvou nebo občanským zákoníkem druhou ze smluvních stran.
5. Objednatel je dále oprávněn od smlouvy odstoupit:
 - a) bez zbytečného odkladu poté, co z chování poskytovatele nepochybně vyplývá, že poruší smlouvu podstatným způsobem, a nedá-li na výzvu objednatele přiměřenou jistotu,
 - b) v případě vydání rozhodnutí o úpadku poskytovatele dle § 136 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.
6. Smluvní strany sjednávají, že za podstatné porušení smlouvy se mimo výslovně uvedených případů považuje rovněž takové porušení povinnosti smluvní strany, o němž již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá smluvní strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.
7. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně, jinak je neplatné. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.

Čl. XIV. Další práva a povinnosti

1. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání závazku dle této smlouvy bude mít uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti kryjící případné škody způsobené po dobu poskytování služeb SLA a vývoje ve výši minimálně 5 000 000 Kč. Pojistnou smlouvu je poskytovatel povinen kdykoliv na požádání v originále předložit zástupci objednatele k nahlédnutí. Nesplnění závazku dle tohoto odstavce smlouvy je podstatným porušením smlouvy.
2. 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.
3. 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.
4. Poskytovatel bude při plnění předmětu této smlouvy brát zřetel na provozní potřeby a požadavky objednatele a jednotlivá plnění bude provádět s náležitou odbornou péčí a v úzké součinnosti s objednatelem. Poskytovatel je povinen vynaložit maximální úsilí, aby docílil nejlepšího možného výsledku při plnění předmětu této smlouvy prostřednictvím využití svých zkušeností a znalostí.
5. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním této smlouvy nebo její části třetí osobou pouze se souhlasem objednatele. V takovém případě odpovídá poskytovatel za plnění poskytnuté třetí osobou, jako kdyby příslušné plnění poskytl sám.
6. Poskytovatel se zavazuje dodržovat interní předpisy objednatele, se kterými byl objednatelem v dostatečném předstihu písemně seznámen.
7. Objednatel je povinen předat poskytovateli potřebné podklady a informace související s řešením předmětu plnění nejpozději do 5 pracovních dnů po jejich vyžádání poskytovatelem, pokud nebude dohodnuto jinak.
8. Objednatel vybaví pracovníky poskytovatele příslušnými oprávněními nutnými k plnění předmětu této smlouvy.

Služby servisní podpory - SLA

- Systém musí být dostupný 99.5 % času provozu. Výjimkou jsou plánované aktualizace a údržba systému, které jsou vždy odsouhlaseny zadavatelem a jsou plánovány minimálně 1 pracovní den dopředu.
- telefonická hotline a helpdesk v dostupná režimu 8x5
- řešení tiketů v následujících lhůtách:

| Typ tiketu | V režimu | Reakce po nahlášení | Zavedení dočasného řešení | Úplné vyřešení tiketu |
|-------------|----------|---------------------|---------------------------|-----------------------|
| A – Vysoká | 8x5 | 1h | 2h | 4h |
| B – Střední | 8x5 | 4h | -- | 12h |
| C – Nízká | 8x5 | 12h | -- | 36h |

- **"Chyba kategorie A"** znamená nejzávažnější chybu, která se projevuje tím, že dodané plnění má právní chyby, anebo dodané plnění vykazuje také nestandardní chování, které stěžuje užívání ostatních aplikací propojených s některou z komponent software, anebo dodané plnění je úplně nefunkční anebo vylučuje užívání některých z komponent software jako celku.
- **„Chyba kategorie B“** znamená chybu, která se projevuje tím, že užívání anebo funkčnost plnění je chybou omezený anebo dochází k omezení používání software jako celku.
- **„Chyba kategorie C“** znamená chybu, kterou nezařadil mezi chybu kategorie A anebo chybu kategorie B, a která nebrání anebo má úplně minimální vliv na rádné užívání anebo funkčnost plnění, a má minimální vliv na užívání software jako celku.
- v rámci SLA musí být započteno 40 hod./měsíc služeb rozvoje a vývoje, nebo jiných technických služeb (např. služby, které budou vyžadovat úpravy systému v případě změny informačního systému objednatele, přidání nových funkcionalit systému apod.) poskytovaných poskytovatelem ad hoc objednateli dle konkrétních operativních požadavků za každý měsíc poskytování SLA. V případě nečerpání služeb rozvoje v daném měsíci se nevyčerpaný počet hodin bude přesouvat do dalšího měsíce.
- SLA se bude vykazovat měsíčně, na základě reportu vyhotoveného dodavatelem, který bude obsahovat minimálně ID tiketu, typ, dobu k vyřešení, stručný způsob řešení.
- v rámci SLA bude dodavatel povinen zabezpečit profylaxi systému a bezpečnostní aktualizace použitých technologií a komponent na jejich poslední verzi.