

Smlouva o poskytování servisní podpory

019-R/22

Středisko společných činností AV ČR, v. v. i.

Zastoupená: Ing. Tomášem Wenclem, MBA, ředitelem
se sídlem: Národní 1009/3, 110 00 PRAHA 1
IČO: 60457856
DIČ: CZ60457856
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
číslo účtu: 123-246450247/0100
zapsaná: v rejstříku veřejných výzkumných institucí vedeném MŠMT
(dále jen „Objednatel“)

a

IBA CZ, s.r.o.

Zastoupená: [REDACTED], jednatelem
se sídlem: Radlická 751/113e, 158 00 Praha 5
IČO: 25783572
DIČ: CZ25783572
bankovní spojení: ČSOB, a.s.
číslo účtu: 577211523/0300
zapsaná: v Obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl
C, vložka 69878
(dále jen „Poskytovatel“)

společně dále jen „smluvní strany“

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění tuto servisní smlouvu:

Úvodní ustanovení

Vzhledem k tomu, že Objednatel je veřejný zadavatel ve smyslu zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, a zahájil výběrové řízení na zadání veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „Servis a technická podpora provozovaných aplikací OpenCMS“, č. j.: 22/VZ201 a Poskytovatel podal nabídku, která byla Objednatelem vybrána jako nejvhodnější, dohodly se smluvní strany na uzavření této servisní smlouvy.

Článek 1 Předmět smlouvy

- 1.1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli servis a technickou podporu (dále jen „Servis“) provozovaných aplikací v systému OpenCMS (verze: OpenCMS 7 s nadstavbou Miranda2 + OpenCMS 11) včetně modulů vyvinutých Poskytovatelem (dále jen „Aplikace“). Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat služby dle požadavků Objednatele na další rozšíření Aplikace.
- 1.2. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli systémovou správu hardware a operačních systémů (dále jen „Systémová správa“), na kterých je provozován systém OpenCMS 7 a OpenCMS 11.

- 1.3. Servis a Systémová správa dle odst. 1.1. a odst. 1.2. této smlouvy se řídí podmínkami a pravidly sjednanými v této smlouvě a jsou rozděleny pro účely této smlouvy do následujících oblastí:
 - 1.3.1. Poskytování servisní služby pro Aplikace (řešení incidentů, odstraňování vad) v pracovní dny v časech 8.00 – 12.00 a 12.30 – 16.30, v případě neodkladných krizových situací výjimečně i mimo tuto dobu.
 - 1.3.2. Poskytování technické podpory – aktualizace dat Aplikace (update), aktualizace modulů Aplikace (upgrade).
 - 1.3.3. Poskytování Systémové správy produkčního, testovacího a vývojového prostředí – monitoring hardware a software, update systémových prostředků, správa notifikace událostí (nefunkčnost webových stránek, nedostatek místa na disku, nedostatek RAM), - řešení vzniklých krizových situací způsobených nefunkčností hardware a operačních systémů, v pracovní dny v časech 8.00 – 12.00 a 12.30 – 16.30, v případě neodkladných krizových situací výjimečně i mimo tuto dobu.
 - 1.3.4. Zpracování požadavků na úpravu konfigurace webových serverů, zejména správu certifikátů a webů, v maximálním počtu 30 požadavků za dobu trvání smluvního vztahu. Zpracování dalších požadavků nad rámec sjednaného počtu je zpoplatněn sazbami dle bodu 6.3. této smlouvy.
 - 1.3.5. Vývoj nových modulů Aplikace provozovaných Objednatelem na základě písemných objednávek Objednatele. Poskytování licencí k novým modulům Aplikace.
 - 1.3.6. Poskytování dalších konzultačních služeb na objednávku Objednatele nesouvisejících s předmětem smlouvy.

Článek 2

Doba, místo a termíny plnění

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle článku 1 nepřetržitě po dobu platnosti této smlouvy.
- 2.2. Termíny plnění:
 - 2.2.1. Doba odezvy při odstraňování výpadku systému a ztráty základní funkce Aplikace: následující pracovní den.
 - 2.2.2. Doba odezvy při odstraňování výpadku hardware nebo operačních systémů způsobujících ztrátu základní funkce Aplikace: následující pracovní den.
 - 2.2.3. Doba odezvy při odstraňování ztráty základní funkce Aplikace: 3 (tři) pracovní dny.
 - 2.2.4. Doba odezvy při odstraňování dílčího omezení provozu Aplikace: 5 (pět) pracovních dnů. Doba odezvy při odstraňování závad hardware nebo operačních systémů nezpůsobujících omezení provozu Aplikace: 5 (pět) pracovních dnů.
- 2.3. Uvedené termíny se prodlužují o dobu, kdy byl Objednatel v prodlení s potřebnou součinností a dalšími povinnostmi podle této smlouvy.
- 2.4. V případě neuznání poruchy či vady je Poskytovatel povinen písemně udat důvody, a to nejpozději do 2 (dvou) dnů od doby odezvy.

- 2.5. Místem plnění předmětu smlouvy je: Středisko společných činností AV ČR, v. v. i., Národní 1009/3, 110 00 Praha 1.
- 2.6. Termín realizace služeb na objednávku Objednatele dle ujednání 1.3.5. a 1.3.6. této smlouvy bude určen na základě dohody Objednatele s Poskytovatelem.

Článek 3 Práva a povinnosti smluvních stran

3.1. Práva a povinnosti Poskytovatele:

- 3.1.1. Pro hlášení poruchy Aplikace, podporu a zaslání požadavků ze strany Objednatele na další rozšíření a úpravy Aplikace nebo konzultace bude používán systém JIRA dostupný na adrese <https://jira.ibacz.eu>.
- 3.1.2. Po obdržení požadavku dle odst. 3.1.1. tohoto článku bude zasláno Objednateli potvrzení o obdržení požadavku Poskytovatelem a zároveň dojde k uložení do archivu požadavků.
- 3.1.3. Poskytovatel je povinen zahájit souvislé odstraňování vady Aplikace nebo poruchy systému v termínech dle odst. 2.2.
- 3.1.4. Poskytovatel se zavazuje, že žádným způsobem nezneužije či nezcičí data umístěná na serveru ani na provedených zálohách těchto dat a že přijme taková opatření, aby k tomuto zneužití či zcizení nemohlo dojít třetími osobami. Zneužitím dat se míní jakékoliv využití těchto dat Poskytovatelem pro vlastní účely či poskytnutí těchto dat třetím osobám. Poskytovatel odpovídá za porušení těchto povinností, ke kterým se zavázal i v případě, že tyto povinnosti poruší jeho zaměstnanci v pracovním poměru nebo na základě dohod o pracích vykonávaných mimo pracovní poměr nebo jiné fyzické nebo právnické osoby vykonávající pro něho práce nebo činnosti na základě obchodních smluv.

3.2. Práva a povinnosti Objednatele:

- 3.2.1. Oprávněná a proškolená osoba Objednatele ohlašuje vadu Aplikace dle odst. 2.3. nebo poruchu systému prostřednictvím systému JIRA s ověřeným přijetím. Objednatel výslovně uvede, zda požaduje řešení kritické, podstatné nebo nepodstatné vady, a informaci o tom, že se jedná o vadu Aplikace.
- 3.2.2. V případě požadavku Objednatele dle odst. 1.3.2., 1.3.4. nebo 1.3.5. zašle oprávněná osoba Objednatele Poskytovateli svůj požadavek prostřednictvím systému JIRA.
- 3.2.3. Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k systému Aplikace a k aplikačním serverům.
- 3.2.4. Upgrade systémů aplikačních serverů je Poskytovatel povinen předem konzultovat s Objednatелеm.
- 3.2.5. Objednatel je povinen dbát na to, aby vlastní nedbalostí, neznalostí, či úmyslně nezpůsobil poruchu spravovaného systému Aplikace nebo hardware či software aplikačních serverů. Pokud dojde k této situaci, bude Objednatel povinen uhradit Poskytovateli náklady spojené s opravou takové poruchy.
- 3.2.6. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro řádné

poskytování služeb technické podpory a Systémové správy, zejména předáním veškerých podkladů a informací, které má Objednatel k dispozici, a které mohou přispět ke kvalitnímu poskytování služeb. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli v nutné míře a v dohodnutém čase kontakt a konzultace s jeho zaměstnanci, místní šetření, získávání dalších podkladů, sběr údajů a práci přímo v prostorách Objednatele, to vše v rozsahu nutném pro řádné poskytnutí služeb technické podpory a Systémové správy. Pro úspěšné poskytování služeb je nutné, aby se projektu aktivně účastnili zaměstnanci Objednatele.

3.2.7. Objednatel je povinen v nejkratším možném termínu informovat Poskytovatele o veškerých změnách, které ovlivňují provoz spravovaného systému, a které byly zrealizovány na žádost Objednatele jiným subjektem, než je Poskytovatel.

3.2.8. Objednatel je oprávněn při výpadku systému pro obnovení jeho činnosti provést restart systémového nebo webového serveru.

Článek 4 **Splnění povinností Poskytovatele – akceptace**

4.1. Oprava vady Aplikace se považuje za splněnou potvrzením Objednatele, tzv. akceptací. Tato akceptace proběhne prostřednictvím systému JIRA.

4.2. Při předávání plnění dle odst. 1.3.2. a 1.3.4. této smlouvy se sepíše předávací protokol podepsaný oběma smluvními stranami. Předávacím protokolům předchází akceptační testy. Obsahem akceptačních testů je prověření funkčnosti příslušného plnění oproti schválené analýze a specifikaci. Akceptační testy budou provedeny zástupci Objednatele, kteří jsou oprávněnými osobami. O provedení akceptačních testů vyhotoví Objednatel záznam. Pokud Objednatel příslušné plnění neakceptuje, předá Poskytovateli seznam závad, které je Poskytovatel povinen odstranit do lhůty, na které se smluvní strany dohodnou, a která počíná běžet dnem předání tohoto seznamu.

4.3. Za den předání plnění Objednateli, tzv. akceptace, se považuje den podpisu předávacího protokolu.

Článek 5 **Sankce**

5.1. V případě nedodržení doby odezvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 500 Kč bez DPH.

5.2. V případě prodlení s provedením konzultace je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 500 Kč bez DPH.

5.3. Při prodlení Objednatele se zaplacením faktury nebo její části činí úrok z prodlení 0,05 % za každý započatý den prodlení z účtované částky bez DPH, přičemž nárok Poskytovatele na úrok z prodlení vzniká dnem následujícím po dni splatnosti faktury.

5.4. V případě, kdy Objednatel z jakéhokoliv důvodu nedodrží předem dohodnutý a vzájemně potvrzený požadavek Poskytovatele na součinnost a Poskytovateli tímto vznikne škoda, je Objednatel povinen tuto škodu nahradit.

5.5. Smluvní strany se dohodly, že veškeré údaje a sdělení, které vzájemně obdrží v souvislosti s poskytováním servisní služby dle této smlouvy, považují za důvěrné a zavazují se

zachovávat mlčenlivost a žádná ze smluvních stran není bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany oprávněna tyto informace sdělovat třetím osobám, a to ani po ukončení plnění této smlouvy či ukončení této smlouvy. Za každé porušení povinnosti mlčenlivosti dle tohoto odstavce je dotčená smluvní strana oprávněna požadovat od porušující smluvní strany zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) bez DPH.

Článek 6

Cena za poskytnuté služby a platební podmínky

- 6.1. Cena za Servis a Systémovou správu, dle článku 1 vyjma odstavců 1.3.5. a 1.3.6., je stanovena dohodou obou smluvních stran na **358 000,- Kč bez DPH**.
- 6.2. Tato paušální částka bude fakturována ve dvou platbách na základě faktur / daňových dokladů vystavených Poskytovatelem, a to k 1. 1. a 1. 7. K ceně bude připočtena DPH v zákonné výši dle platných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.3. Poskytovatel garantuje po celou dobu trvání této smlouvy následující hodinové sazby v Kč bez DPH za práci pro objednávky dle odst. 1.3.5. a 1.3.6. této smlouvy:

Pozice	Základní	
Projektový vedoucí	2.500 Kč/hod	20.000 Kč/čld
Analytik/konzultant	2.000 Kč/hod	16.000 Kč/čld
Programátor	1.500 Kč/hod	12.000 Kč/čld
Administrátor	1.500 Kč/hod	12.000 Kč/čld
Grafik	1.250 Kč/hod	10.000 Kč/čld
Tester/dokumentarista	1.250 Kč/hod	10.000 Kč/čld
Dopravné		12 Kč/km
Čas strávený na cestě		500 Kč/hod

- 6.4. Fakturace za služby dle odst. 1.3.5. a 1.3.6. nesmí přesáhnout částku 140.000,- Kč bez DPH celkově. Zdanitelné plnění se považuje za uskutečněné v případě služeb dle čl. 6.2. vystavením daňového dokladu. Faktury/daňové doklady za služby dle bodu 6.3. budou vystavovány vždy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.5. Splatnost faktur/daňových dokladů je stanovena na 30 dnů od data doručení faktury Objednateli. Dnem úhrady ceny se rozumí den připsání fakturované částky na účet Poskytovatele. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona. Fakturu, která neobsahuje uvedené údaje nebo obsahuje nesprávné či neúplné údaje, je Objednatel oprávněn vrátit Poskytovateli, a to do konce sjednané doby její splatnosti. Po doručení řádně vystavené faktury běží znovu sjednaná lhůta splatnosti.

Článek 7

Autorská práva

- 7.1. V souladu s odst. 1.3.5. této smlouvy poskytuje Poskytovatel nevýhradní licenci k veškerým známým způsobům užití díla, zejména, nikoliv však výlučně k účelu, ke kterému bylo takové dílo pro Objednatele vytvořeno v souladu se smlouvou a v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání díla Objednatelem. Licence se poskytuje jako neomezená způsobem, nebo rozsahem užití a na celou dobu trvání majetkových práv. Objednatel není povinen licenci využít.

- 7.2. Licence je poskytnutá v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy. Poskytovatel je povinen zajistit, aby výsledkem jeho plnění nebo jakékoliv jeho části nebyla porušena práva třetích osob. Pro případ, že užíváním předmětu plnění nebo jeho dílčí části nebo prostou existencí předmětu plnění nebo jeho dílčí části budou v důsledku porušení povinností Poskytovatele dotčena práva třetích osob, nese Poskytovatel vedle odpovědnosti za takovéto vady plnění i odpovědnost za veškeré škody, které tím Objednateli vzniknou.
- 7.3. Poskytovatel uděluje Objednateli oprávnění dílo (nebo jeho dílčí část) upravovat, zpracovávat, měnit jeho název, a oprávnění dílo spojit s dílem jiným a zařadit jej do díla souborného. Objednatel a Poskytovatel se výslovně dohodli, že odměna za veškerá licenční oprávnění poskytnutá Objednateli je již zahrnuta v ceně za poskytnuté plnění dle smlouvy.
- 7.4. Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli zdrojové kódy k dílu.

Článek 8 Platnost smlouvy, ukončení smlouvy

- 8.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu od **1. 1. 2023 do 31. 12. 2023**.
- 8.2. Tuto smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
- 8.3. Tuto smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a začíná běžet 1. dnem měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém obdržela smluvní strana výpověď.
- 8.4. Od této smlouvy lze odstoupit v případě podstatného porušení povinností jednou smluvní stranou, jestliže je takové porušení povinnosti označeno za podstatné touto smlouvou nebo zákonem. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Pro případ této smlouvy se písemnost považuje za doručenou 3. (třetím) pracovním dnem po odeslání prostřednictvím provozovatele poštovních služeb.
- 8.5. Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení této smlouvy považují:
- 8.5.1. postupuje-li Poskytovatel při plnění smlouvy v rozporu s ujednáními této smlouvy, s pokyny oprávněného zástupce Objednatele, či s právními předpisy,
 - 8.5.2. prodlení s plněním povinností vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než pět (5) dnů.

Článek 9 Ochrana osobních údajů

- 9.1. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva obsahuje osobní údaje fyzických osob typu: jméno a příjmení, e-mail, telefon a souhlasí s tím, že správci osobních údajů jsou nadále pro účely této smlouvy obě smluvní strany.
- 9.2. Smluvní strany jsou si dále vědomy, že právním titulem pro zpracování zde uvedených osobních údajů je splnění smlouvy dle článku 6 odst. 1. písm. b) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob

v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

- 9.3. Správce osobních údajů se zavazuje tyto osobní údaje zpracovávat výlučně pro účely této smlouvy a v souladu s platnými právními předpisy.

Článek 10 Odpovědné zadávání

- 10.1. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že Objednatel má zájem na realizaci veřejné zakázky v souladu se zásadami odpovědného zadávání veřejných zakázek.
- 10.2. Poskytovatel je povinen zajistit po celou dobu plnění této smlouvy dodržování veškerých právních předpisů České republiky s důrazem na legální zaměstnávání, spravedlivé odměňování a dodržování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, přičemž uvedené je Poskytovatel povinen zajistit i u svých poddodavatelů, kteří vykonávají činnost na území České republiky.
- 10.3. V rámci odpovědného zadávání Objednatel klade důraz na environmentální zásadu a z toho vyplývající podmínku, aby Poskytovatel snižoval dopady své činnosti na životní prostředí dle nařízení vlády č. 481/2012 Sb., o omezení používání některých nebezpečných látek v elektrických a elektronických zařízeních (dále jen „nařízení vlády“), a zajistil, že dodávaná elektrozařízení obsahují s ohledem na ochranu lidského zdraví a životního prostředí některé nebezpečné látky v homogenních materiálech pouze v množství, jež je stanoveno jako maximálně přípustné.

Článek 11 Závěrečná ustanovení

- 11.1. Veškeré změny a doplnění této smlouvy mohou být prováděny pouze písemně, číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Změna této smlouvy v jiné, než písemné formě je tímto vyloučena. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 11.2. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně v této smlouvě neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění a ostatními souvisejícími obecně závaznými právními předpisy.
- 11.3. Strany prohlašují, že v této smlouvě nechybí jakákoli náležitost, kterou by některá ze stran mohla považovat za předpoklad pro uzavření této smlouvy.
- 11.4. Smluvní strany se vzájemně dohodly, že k zajištění uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv, v platném znění (zákon o registru smluv) se tímto zavazuje Objednatel. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním smlouvy v registru smluv.
- 11.5. Smluvní strany sjednávají, že tuto smlouvu uzavřou v elektronické podobě, přičemž zástupce každé ze smluvních stran ji, v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, v platném znění, potvrdí svým uznávaným

elektronickým podpisem.

11.6. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

11.7. Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č.1 - Postup hlášení chyb

V Praze dne 12.12.2022

Poskytovatel
IBA CZ, s. r. o.

██████████
jednatel

V Praze dne 12.12.2022

Objednatel:
Středisko společných činností AV ČR, v. v. i.

Ing. Tomáš Wencel, MBA
ředitel

Příloha č. 1 – Postup hlášení chyb

1. Definice pojmů

- ▶ **Webem** se rozumí textový a grafický obsah webové prezentace, který je spravován v rámci této smlouvy.
- ▶ **Aplikací** se rozumí redakční a publikační systém OpenCMS a jeho moduly vyvinuté poskytovatelem
- ▶ **Výpadek systému** - Výpadek, který znemožní používání celého systému, nebo jeho základních funkcí s tím, že neexistuje ihned použitelné náhradní řešení a systém je neprovozuschopný.
- ▶ **Ztráta základní funkce** - Některá z klíčových funkcionalit pro Objednatele není v provozu nebo nefunguje správně.
- ▶ **Dílčí omezení provozu** - Takové omezení, které nebrání běžnému chodu systému.
- ▶ **Méně závažná funkční porucha** - Dílčí omezení některých méně významných funkcionalit systému.
- ▶ **Požadavek na službu** - Požadavek, který si vyžádá práci zaměstnance Poskytovatele.
- ▶ **Požadavek na úpravu funkce** - Požadavek, který si vyžádá práci programátora společnosti Poskytovatele.
- ▶ **Vada způsobená Objednatelem** - Vada, která byla způsobena neodborným zásahem Objednatele
- ▶ **Úpravou funkcionality aplikace** se rozumí jakékoliv Objednatelem vyžádané změny vlastností Aplikace oproti vlastnostem uvedeným v analýze Aplikace či analýze úprav Aplikace.
- ▶ **Konzultací** se pro účely této smlouvy rozumí analytické práce Poskytovatele při řešení zadání Objednatele.
- ▶ **Vyhrazenou dobou** se rozumí doba v pracovních dnech od 8.00 – 12.00 a 12.30 – 16.30.
- ▶ **Dobou odezvy** je doba, ve které Poskytovatel od začátku vady započne souvislé práce na odstraňování vady. Do doby odezvy se započítává jen Vyhrazená doba.
- ▶ **Za začátek vady** nebo **začátek poruchy** je považován čas nahlášení vady nebo poruchy Objednatelem nebo okamžik zjištění vady nebo poruchy pracovníkem Poskytovatele. Pokud je hlášení nebo zjištění vady nebo poruchy provedeno mimo Vyhrazenou dobu, je za začátek vady nebo poruchy považován čas začátku následující Vyhrazené doby. Pokud nejsou splněny všechny povinnosti Objednatele specifikované v odst. 3.2, je za začátek vady nebo poruchy považován čas, kdy Objednatel nahlásí splnění těchto povinností Poskytovateli.
- ▶ **Za opravu vady** je považován okamžik akceptace opravy ze strany Objednatele dle Článku 5. Do doby opravy vady se započítává jen Vyhrazená doba.
- ▶ **Za opravu poruchy** je považován okamžik obnovení funkčnosti spravovaného systému.

- ▶ **Pracností** se rozumí doba měřená v člověkodnech, která je potřebná k provedení opravy nepodstatných vad, k vyřešení požadavku na aktualizací servis, administraci, úpravu funkcionality Aplikace, či k poskytnutí konzultace. Nejmenší vykazovaná pracnost je jedna desetina člověkodne.
- ▶ **Člověkoden** označuje množství práce odvedené jedním člověkem za 8 hodin.
- ▶ **Oprávněnou osobou** se rozumí oprávněný a vyškolený zástupce Objednatele pro jednání s Poskytovatelem vybavený pravomocemi a odpovědností tak, aby mohl s Poskytovatelem jednat za Objednatele v intencích této smlouvy. Seznam oprávněných osob je uveden v příloze č. 1 k této Smlouvě, jejíž je nedílnou součástí.

Objednatel bude komunikovat při hlášení chyb prostřednictvím tzv. oprávněných osob. Hlášení chyb a požadavků na služby nebo úpravy Aplikace bude Objednatel předávat dle stanovených pravidel prostřednictvím systému JIRA.

Hlášení chyby je platné pouze v případě, že bylo provedeno předepsaným způsobem oprávněnou osobou. Pro tuto zakázku se počítá se 8 oprávněnými osobami ze strany Objednatele. Objednatel může kdykoliv změnit oprávněné osoby, přičemž takovou změnu musí Poskytovateli písemně oznámit.

Seznam oprávněných osob Objednatele:

Oprávněná osoba	Telefon	E mail

Seznam oprávněných osob Poskytovatele:

Oprávněná osoba	Telefon	E mail

2. Postup pro hlášení chyb

1. Oprávněná osoba nahlásí chybu prostřednictvím řádně vyplněného formuláře požadavku v systému JIRA.
2. Poskytovatel potvrdí přijetí „Požadavku“.
3. Poskytovatel zahájí řešení nahlášených chyb dle domluvených SLA.
4. Poskytovatel po vyřešení chyby podá zprávu oprávněné osobě Objednatele, která chybu nahlásila. V odůvodněných případech se nápravou chyby rozumí na přechodnou dobu, do doby odstranění chyb, i návod k jejímu obejití.
5. V případě osobní návštěvy při řešení chyby pracovník Poskytovatele předloží

oprávněné osobě Objednatele k podpisu protokol o provedené práci, který bude mimo jiné obsahovat popis vykonaných prací, a identifikaci příčiny provozní poruchy ve smyslu rozlišení vady Aplikace a vady způsobené Objednatelem a/nebo Třetími stranami či jinou osobou na straně Objednatele. Součástí protokolu bude i specifikace položek, které budou fakturovány samostatně.

3. Postup při poskytování dalších služeb

1. Oprávněná osoba zadá prostřednictvím systému JIRA „Požadavek“, který bude mj. obsahovat požadovanou specifikaci dodávky a požadovaný termín realizace.
2. Poskytovatel potvrdí přijetí „Požadavku“.
3. Poskytovatel bez zbytečného odkladu vypracuje a odešle oprávněné osobě nabídku, která bude mimo jiné obsahovat: specifikaci dodávky, cenu, platební podmínky a termíny plnění.
4. V případě akceptace nabídky Objednatel zašle písemnou objednávku.
5. Poskytovatel připraví a předá řešení, resp. poskytne objednanou službu.
6. Splnění požadavku potvrdí Objednatel podpisem na předávacím protokolu, resp. výkazu práce.