

Číslo smlouvy poskytovatele: S-000734

Číslo smlouvy objednatele: PVL-434/2023/SML

Počet listů: 15

Počet příloh: 8

# Rámcová smlouva o poskytování servisních služeb

## Smluvní strany:

### YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

sídlo: Praha 4 - Chodov, Türkova 2319/5b, PSČ 149 00  
telefon / fax: +420 277 775 500 / +420 277 775 501  
IČO: 00174939  
DIČ: CZ00174939  
Bankovní spojení: Komerční banka, a. s.  
Číslo účtu: ██████████  
zastoupená: RNDr. Martinem Nehasilem, jednatelem  
zápis v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 72

(dále jen "Poskytovatel")

a

### Povodí Vltavy, státní podnik

sídlo: Holečkova 3178/8, Smíchov, 150 00 Praha 5  
statutární orgán: RNDr. Petr Kubala, generální ředitel  
IČO: 70889953  
DIČ: CZ70889953  
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.  
Číslo účtu: ██████████  
zápis v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze, oddíl A, vložka 43594

(dále jen "Objednatel")

(Poskytovatel a Objednatel společně dále jen „smluvní strany“)

uzavřely tuto Smlouvu o poskytování servisních služeb v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2

zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen "Smlouva")

## 1. ZÁKLADNÍ POJMY

Níže v textu tohoto odstavce jsou definovány pojmy používané v této Smlouvě:

Termín	Význam
Dostupnost	Procentní vyjádření času, po který má být služba (aplikace) dostupná pro uživatele vůči celkovému času určenému standardním harmonogramem provozu.
Odezva	Čas mezi iniciací procesu (vstup dat, telefonní ohlášení, odeslání e-mailu) a získání příslušného výstupu (potvrzení transakce, telefonní odpověď, odpověď na e-mail).
Spokojenost uživatele	Měřítko uživateli vnímané výkonnosti a kvality služby ve srovnání s jejich očekáváním; měřeno pravidelnými dotazníkovými průzkumy s důrazem na relativní změnu.
Spolehlivost	Počet výpadků nebo poruch příslušné služby za měřenou periodu.
Zátěž	Úroveň požadavků / aktivit, při jejímž překročení nemusí být zajištěna požadovaná úroveň služby.
Uživatel	Zaměstnanec Objednatele využívající služby definované Katalogem služeb.

### 1.1. ZÁSTUPCE POSKYTOVATELE PRO SLUŽBY (dále jen „zástupce Poskytovatele“)

Je pověřenou osobou Poskytovatele, který je oprávněn:

- spolu se zástupcem Objednatele pro služby minimálně jednou za půl roku vyhodnocovat plnění služeb dle katalogu,
- jednat se zástupcem Objednatele pro služby o změnách katalogu služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu Smlouvy.

### 1.2. ZÁSTUPCE OBJEDNATELE PRO SLUŽBY (dále jen „zástupce Objednatele“)

Jedná se o pověřeného zaměstnance Objednatele, který je oprávněn:

- potvrzovat provedení služeb, které jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy,
- nahlašovat závady a požadavky na služby dle katalogu zástupcům Poskytovatele uvedeným v příloze č. 4 této Smlouvy
- spolu se zástupcem Poskytovatele minimálně jednou za půl roku vyhodnocovat plnění služeb dle katalogu,
- jednat se zástupcem Poskytovatele o změnách katalogu služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu Smlouvy,
- požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb dle katalogu,
- objednávat od Poskytovatele služby nad rámec této Smlouvy,
- nahlašovat závady a požadavky na služby dle katalogu na servisní linku Poskytovatele.

### 1.3. ZÁSTUPCI SMLUVNÍCH STRAN PRO SLUŽBY

Zástupci smluvních stran pro služby jsou uvedeni v příloze č. 4 této Smlouvy.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby dle standardního katalogu služeb uvedeného v příloze č. 1 této Smlouvy a dle podmínek této Smlouvy a Objednatel se zavazuje k zaplacení ceny za řádně poskytnuté služby dle čl. 7. této Smlouvy.

### 3. POŽADAVKY NA SLUŽBY

#### 3.1. OBECNÉ ZÁSADY

- a) Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dosahování úrovně služeb definované pro jednotlivé prvky služeb a jejich uživatele v této Smlouvě.
- b) Poskytovatel bude v předstihu informovat zástupce Objednatele v případě nutných přerušení a omezení v poskytování služeb.
- c) Servisní zásahy budou organizovány Poskytovatelem po dohodě s Objednatelem.
- d) Zástupce Objednatele potvrdí řádné provedení služby a funkčnost celkového systému, a to formou potvrzeného zakázkového listu.

#### 3.2. ZÁSADY SLEDOVÁNÍ ÚROVNĚ SLUŽEB

- a) Každá služba je charakterizována v katalogu služeb (příloha č. 1 této Smlouvy) a poskytována v dohodnutém místě (lokalita, zařízení).
- b) Pro poskytované služby budou specifikovány zejména následující položky:
  - prvky služby;
  - místo dodání služby;
  - požadované úrovně služby;
  - postupy vykazování dosahované úrovně služby;
  - zodpovědnosti Poskytovatele služby.
- c) Změny specifikace jsou možné po vzájemné dohodě smluvních stran, stvrzené podpisem dodatku této Smlouvy smluvními stranami. Poskytovatel zavede dohodnuté změny nejpozději do pěti pracovních dnů po odsouhlasení specifikace Objednatelem. Do zavedení změny zůstává v platnosti dosavadní specifikace.
- d) Pro sledování vykazování úrovně poskytovaných služeb byla dohodnuta perioda 3 měsíce.

### 4. ORGANIZACE A ŘÍZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

#### 4.1. ROLE A ZODPOVĚDNOSTI POSKYTOVATELE

Zástupce Poskytovatele:

Zástupce Poskytovatele je zodpovědný vůči Objednateli za zajištění úrovně poskytovaných služeb. Úzce přitom spolupracuje s příslušným zástupcem Objednatele. Zejména zajišťuje:

- soulad poskytovaných služeb se standardy stanovenými v této Smlouvě,
- dodržování postupů řízení konfigurace, řízení změny a eskalačních procedur,
- udržení dohodnuté úrovně služeb,
- včasné a kvalitní vykazování dosažené úrovně služeb,
- styk se zástupcem Objednatele,
- aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od zástupců Objednatele.

#### 4.2. ROLE A ZODPOVĚDNOSTI OBJEDNATELE

Uživatelé:

Uživatelé využívají služby poskytované na základě této Smlouvy.

Zástupce Objednatele:

Zástupce Objednatele komunikuje s Poskytovatelem v rámci poskytování služeb dle této Smlouvy. Zástupce Objednatele se účastní pravidelných vyhodnocení poskytovaných služeb a předkládá za Objednatele požadavky týkající se úprav a doplňování poskytování služeb dle této Smlouvy. Zástupce Objednatele je osobou, oprávněnou k hlášení požadavků na servis Poskytovateli.

#### 4.3. ŘÍZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Sledování (měření) úrovně poskytovaných služeb zajišťuje Poskytovatel. Rozsah potřebné spolupráce Objednatele musí být předem dohodnut pro každý prvek služby.

Poskytovatel zajišťuje konání pravidelných schůzek zástupce Poskytovatele se zástupcem Objednatele vždy do 15 pracovních dnů po skončení měřené periody. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:

- plnění předmětu Smlouvy za minulé období,
- výhrady a rozpory k plnění předmětu Smlouvy,
- návrhy na úpravy a doplňky v plnění předmětu Smlouvy.

Případné přetrvávající rozpory z jednání jsou postupovány k řešení na úrovni statutárních zástupců smluvních stran.

#### 5. UTAJENÍ INFORMACÍ

1. Poskytovatel se zavazuje utajovat informace týkající se činnosti Objednatele či předmětu této Smlouvy nebo jakýchkoli otázek s ní spojených, se kterými se seznámí nebo může seznámit, které může získat či kontrolovat a sdělí takové informace pouze svým zaměstnancům, kteří takové informace potřebují znát, aby mohli řádně plnit své povinnosti vyplývající z této Smlouvy. Jestliže Objednatel při jednání o uzavření Smlouvy poskytne Poskytovateli informace označené jako důvěrné, nesmí Poskytovatel tyto informace prozradit třetí osobě a ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, a to bez ohledu na to, zda dojde k uzavření Smlouvy.  
Poskytovatel zajistí, aby si každý z jeho zaměstnanců, podílející se na plnění této Smlouvy, byl vědom ustanovení tohoto odstavce týkajícího se důvěrnosti a zákazu prozrazení informací a aby důvěrnost a zákaz dodržoval.
2. Pokud Poskytovatel zjistí, že kterýkoli jeho zaměstnanec, podílející se na plnění této Smlouvy, jakkoli porušil důvěrnost informací, neprodleně o tom písemně uvědomí Objednatele a poskytne mu veškerou přiměřenou pomoc při jakémkoli řízení, které může Objednatel proti takovým osobám zahájit.
3. Omezení obsažená v tomto článku Smlouvy se nebudou vztahovat na informace:
  - o veřejně dostupné;
  - o které vešly ve známost prostřednictvím třetích stran;
  - o jejichž sdělení je vyžadováno právními předpisy, na základě pravomocného rozhodnutí či usnesení příslušného soudu nebo požadavku správního či jiného příslušného úřadu nebo organizace.
4. Závazek utajování informací Poskytovatelem stanovený v tomto článku Smlouvy bude trvat bez omezení i po ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy.
5. Poskytovatel se zavazuje zachovávat po dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy i po skončení její platnosti a účinnosti vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s předmětem Smlouvy, zejména o standardech a technologiích Objednatele. Veškeré ústní a písemné informace předané Objednatelem bude považovat za důvěrné. V případě nedodržení ustanovení tohoto odstavce Smlouvy je Objednatel oprávněn odstoupit od Smlouvy.

#### 6. BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele.
2. Poskytovatel se seznámí s riziky na pracovištích Objednatele, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím příp. pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví.

3. Poskytovatel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovištích Objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků Objednatele nebo dalších osob.
4. Poskytovatel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti na pracovištích Objednatele vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.
5. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije data a údaje získané v průběhu plnění této Smlouvy a zejména, že nepředá tyto třetí straně.

## 7. CENA

1. Cena za plnění dle této Smlouvy je na základě dohody smluvních stran stanovena měsíčním paušálním poplatkem dle přílohy č. 3 této Smlouvy a činí 11 200 Kč (slovy: jedenáct tisíc dvě stě korun českých) bez daně z přidané hodnoty (dále jen „cena“). V této ceně jsou zahrnuté poskytované služby dle přílohy č. 3 této Smlouvy. V ceně nejsou zahrnuty ceny náhradních dílů, či ceny dalších nutných prostředků pro odstranění závady.
2. Cenu bude hradit Objednatel Poskytovateli měsíčně na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem s dobou splatnosti do 21 dnů ode dne jeho doručení Objednateli na adresu jeho sídla uvedenou v záhlaví Smlouvy. Fakturovaná částka se bude skládat z ceny za ukončené období a případné částky za poskytnuté služby nad rámec plnění zahrnutého v ceně, které budou dokladovány potvrzeným zakázkovým listem ze strany Objednatele.
3. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového - účetního dokladu podle účinných právních předpisů a číslo Smlouvy Objednatele. Přílohou faktury bude zakázkový list potvrzený ze strany Objednatele, byly-li ze strany Poskytovatele poskytnuty i služby nad rámec plnění zahrnutého v ceně.
4. Faktura bude uhrazena na účet Poskytovatele, který je správcem daně zveřejněn v Registru plátců DPH. Pokud k datu uskutečnění zdanitelného plnění uvedenému na daňovém dokladu bude Poskytovatel v Registru plátců DPH uveden jako nespolehlivý plátcce, bude Objednatel postupovat v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
5. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení Poskytovateli fakturu, která neobsahuje údaje stanovené touto Smlouvou nebo, budou-li tyto údaje uvedeny chybně či neúplně nebo, pokud nebude přílohou faktury zakázkový list potvrzený ze strany Objednatele.
6. Okamžikem doručení doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce do 21 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli na adresu jeho sídla uvedenou v záhlaví Smlouvy.
7. V případě objednání služeb nad rámec této Smlouvy, budou tyto fakturovány dle sazeb obsažených v příloze č. 3 této Smlouvy.

## 8. AUTORSKÁ PRÁVA

Poskytovatel provádí servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

## 9. SMLUVNÍ SANKCE

1. Každý měsíc bude provedeno vyhodnocení splnění kvalitativních požadavků na služby. V případě nesplnění kvalitativních požadavků za daný měsíc, se Poskytovatel zavazuje snížit za daný měsíc cenu služby o 5 %.
2. Opozdí-li se Objednatel s poukázáním ceny dle čl. 7. této Smlouvy, zaplatí Poskytovateli při prodlení splatnosti úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý den prodlení.
3. Poruší-li Poskytovatel kteroukoliv ze svých povinností uvedených v čl. 5. odst. 1., 2. a 5. a v čl. 6. odst. 1., 3., 4. a 5. této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé jednotlivé porušení.

## 10. ZÁRUKA A ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY

1. Smluvní strany se výslovně dohodly na následujícím rozsahu odpovědnosti a záruk Poskytovatele.  
Poskytovatel odpovídá za vady svého plnění způsobené:
  - a) Pracovníkem (pracovníky) Poskytovatele;
  - b) Plněním, které je odchylné od této Smlouvy;
  - c) Dle ustanovení § 2615 a následujících občanského zákoníku
2. Objednatel uplatní nárok na odstranění vad písemně na adrese sídla Poskytovatele uvedené v záhlaví Smlouvy. Vady musí být srozumitelně a dostatečně popsány.
3. Poskytovatel se své odpovědnosti zproští, pokud bude zjištěno, že vada byla způsobena výlučně Objednatelem nebo zásahem do software, hardware či systémového prostředí ze strany Objednatel v rámci nestandardního zásahu nebo při nedodržení obvyklých provozních postupů.
4. Vady, za které odpovídá Poskytovatel, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady.
5. Vznikne-li Objednateli škoda z důvodu porušení povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou Poskytovatelem, zavazuje se Poskytovatel uhradit Objednateli škodu v plné výši.

## 11. SALVÁTORSKÁ KLAUZULE

Pokud by některé ustanovení této Smlouvy bylo úplně nebo částečně neplatné, není tímto dotčena platnost zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany dohodnou jeho nahrazení novým, které se nejvíce přiblíží hospodářskému účelu neplatného ustanovení.

## 12. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 36 (třiceti šesti) měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy nebo do dosažení celkové výše ceny za dobu trvání Smlouvy v částce 490 000 Kč bez DPH, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
2. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami. Účinnosti Smlouva nabývá jejím uveřejněním v Registru smluv dle 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 jen „zákon o registru smluv“). Uveřejnění Smlouvy v Registru smluv zajistí Objednatel. Smluvní strany prohlašují, že žádné ustanovení Smlouvy nepovažují za obchodní tajemství.
3. Ukončení Smlouvy jednou ze smluvních stran je možné pouze formou písemné výpovědi s tříměsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná běžet prvního dne kalendářního

- měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně na adresu jejího sídla uvedenou v záhlaví Smlouvy.
4. Objednatel a Poskytovatel jsou oprávněni písemně odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností druhou ze smluvních stran. Každá ze smluvních stran je oprávněna rovněž písemně odstoupit od Smlouvy, bylo-li zahájeno insolvenční řízení druhé smluvní strany, podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobu jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.
  5. Za podstatné porušení Smlouvy se sjednává a Objednatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy zejména:
    - a) zjistí-li, že Poskytovatel neprovádí služby v odpovídající kvalitě, přičemž závadný stav nebyl odstraněn v přiměřené době následující po výzvě Objednatele,
    - b) dojde k porušení povinností Poskytovatele uvedených v čl. 5. odst. 1. a 2. a v čl. 6. odst. 1., 3., 4. a 5. této Smlouvy,
  6. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a odeslané na adresu sídla druhé smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy. Účinky odstoupení nastávají ke dni doručení odstoupení druhé smluvní straně.
  7. Tuto Smlouvu, včetně všech příloh, je možno měnit pouze písemnou formou dodatkem se souhlasem obou smluvních stran.
  8. Práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran. Žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit tuto Smlouvu ani jakákoliv práva či povinnosti z ní plynoucí, bez předcházejícího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Poskytovatel má právo s předchozím písemným souhlasem Objednatele provádět služby prostřednictvím subdodavatelů, aniž by se tím zbavoval povinností z této Smlouvy plynoucích. Poskytovatel i Objednatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany postoupit své případné nesplacené peněžní pohledávky plynoucí z plnění této Smlouvy.
  9. Místem k projednávání veškerých případných sporů v souvislosti se Smlouvou, které se nepodaří vyřešit smírně, budou příslušné soudy České republiky.
  10. Smlouva je vyhotovena v elektronické formě ve formátu PDF/A, a je podepsaná platnými zaručenými elektronickými podpisy Smluvních stran založenými na kvalifikovaných certifikátech. Každá ze Smluvních stran obdrží smlouvu v elektronické formě s uznávanými elektronickými podpisy Smluvních stran.
  11. Smluvní strany si Smlouvu přečetly a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:
    - č. 1 - Katalog služeb
    - č. 2 - Přehled reportů za období
    - č. 3 - Ceník služeb
    - č. 4 - Definice zástupců pro služby
    - č. 5 - Seznam kontaktních bodů Poskytovatele
    - č. 6 - Pravidla pro hlášení požadavků
    - č. 7 - Seznam objektů Objednatele, které jsou místem realizace této smlouvy
    - č. 8 - Seznam produktů pokrytých smlouvou

**Poskytovatel****Objednatel**

V Praze dne

V Praze dne

.....  
**YOUR SYSTEM, spol. s r. o.**  
RNDr. Martin Nehasil  
jednatel

.....  
**Povodí Vltavy, státní podnik**  
RNDr. Petr Kubala  
generální ředitel

## Příloha č. 1 Katalog služeb

Název služby	Identifikace (ID)	Popis služby	Priorita
Počítače		Správa, konfigurace, podpora uživatelů	základní
Tiskárny, aktivní prvky sítě		Správa, konfigurace	základní



**Příloha č. 2 Přehled reportů za období**

- Výkazy provedených činností

## Příloha č. 3 Ceník služeb

Název služby	Identifikace (ID)	Popis služby	Cena služby měsíčně bez DPH
<i>Správa prostředků IT</i>		Správa počítačů, tiskáren, uživatelská podpora	11 200,- Kč
<b>Celkem</b>			<b>11 200,- Kč</b>

Služby obsahuje:

- servisní pohotovost PO-PA 9:00 - 16:00 ( pracovní dny )
- při závažném ohrožení provozuschopnosti informačního systému Objednavatele je garantována odezva nejpozději do následujícího pracovního dne od nahlášení požadavku.
- 8 hodin práce systémového specialisty za 1měsíc vzdáleně či na místě. Minimální kalkulovaná jednotka při návštěvě na místě je jedna člověkohodina ( při dálkové správě, telefonické konzultaci: 0,5 člověkohodina ).

**Sazby služeb nad rámec paušální platby:**

Opravy uživatelského HW 700,- Kč/hod.  
(desktohy, notebooky, tiskárny - stolní černobílé, inkoustové), minimální účtovaná doba 30 minut

Opravy systémového HW 700,- Kč/hod.  
(servery, barevné a černobílé laserové tiskárny, velkoformátové tiskárny)

Administrace a konfigurace SW, PC pro uživatele 790,- Kč/hod.  
(desktohy, notebooky, atd.)

Práce systémového specialisty 790,- Kč/hod.  
(administrace systémů)

Práce specialisty middleware 1 450,- Kč/hod.  
(databáze, serverové platformy, VMWare apod. middleware)

Dopravné po Plzni ( včetně času stráveného na cestě ) 220,- Kč  
Dopravné ostatní 15,-Kč/km

Platí pro ceny nad rámec měsíčního paušálu v běžnou pracovní dobu. Mimo rámec pracovní doby je připočítáván příplatek (Po-Pá 30 %, So-Ne 100 %).  
Ceny jsou uvedené bez platné DPH.

## Příloha č. 4 Definice zástupců pro služby

## I. Zástupce pro služby Objednatele

Jméno	Telefon	E-mail

## II. Zástupce pro služby Poskytovatele

Jméno	Telefon	E-mail

**Příloha č. 5 Seznam kontaktních bodů Poskytovatele****1. Seznam pověřených osob ze strany Poskytovatele:**

Pracovník Poskytovatele odpovědný za řešení nestandardních situací:  
Zástupci dle Přílohy č. 4

Adresy servisních středisek:

Jediné objednávkové místo servisních zásahů pro všechny komponenty:

*Helpdesk:*

**Praha**

YOUR SYSTEM spol. s r.o.  
Türkova 2319/5b  
149 00 Praha 4  
Tel.: [REDACTED]

Lokální servisní centrum:

**Praha:**

YOUR SYSTEM spol. s r.o.  
Türkova 2319/5b  
149 00 Praha 4  
Tel.: [REDACTED]

**Olomouc:**

YOUR SYSTEM spol. s r.o.  
Sladkovského 27  
772 00 Olomouc

**Plzeň:**

YOUR SYSTEM spol. s r.o.  
Pražská 45  
301 00 Plzeň

**Brno:**

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.  
Hybešova 42 (Millenium Center)  
602 00 Brno

**Ostrava:**

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.  
Razinova 1574/3  
700 30 Ostrava

**Příloha č. 6 Pravidla pro hlášení požadavků**

- Veškeré požadavky budou hlášeny na kontaktní osoby Poskytovatele nebo přes Helpdesk Poskytovatele.
  - Kontaktní údaje na Helpdesk Poskytovatele jsou:
    - a. telefonní číslo [REDACTED]
    - b. záložní GSM spojení [REDACTED]
    - c. e-mailová adresa [REDACTED]
    - d. webové rozhraní na adrese [REDACTED]
  - Požadavky obdržené mimo výše uvedené komunikační kanály mohou být považovány za neplatné.
  - Kontaktní body c) a d) je možno použít 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Ostatní body pak během pracovního dne v době od 8,00 do 16,00 hodin. Odezva na hlášení se dále řídí standardními nebo smluvními servisními podmínkami.
  - Požadavky budou hlášeny výhradně smluvně dohodnutými oprávněnými osobami Odběratele, které jsou uvedeny v **Příloze č. 4 „I. Zástupce pro služby Objednatele“**
  - Operátor Call centra přijme hlášení závady a předá ho technikovi odpovědnému za provedení servisního zásahu.
  - Evidence a správa požadavků bude realizována v informačním systému Poskytovatele.
  - V rámci hlášení požadavku bez ohledu na jeho charakter budou Poskytovatelem vždy požadovány a Odběratelem vždy poskytnuty základní identifikátory pro co nejrychlejší a nejefektivnější řešení:
    - a) Příjmení a jméno oprávněné osoby nebo přidělený identifikátor ID
    - b) Telefonické spojení na kontaktní osobu
    - c) E-mailová adresa na kontaktní osobu
    - d) Lokalita
    - e) Kontaktní údaje na další zainteresované osoby
    - f) Datum a hodina vzniku závady (jedná-li se o závadu)
    - g) Druh technologie nebo typ zařízení, kterého se požadavek týká
    - h) Přesný popis požadavku, závady
  - Veškerá platná hlášení slouží jako závazná objednávka pro provedení zásahu. Veškerá hlášení jsou u Poskytovatele archivována nejméně po dobu jednoho roku.
  - Každé hlášení závady na Helpdesk Poskytovatele se ihned zavádí do informačního systému Poskytovatele, a na e-mail Objednatele automaticky odchází potvrzení o evidenci, kde jsou uvedeny veškeré vstupní údaje o hlášeném případě.
  - Průběh celého servisního případu je zaznamenán
    - a) v informačním systému Poskytovatele
    - b) na Servisním protokolu
- kde jsou obsaženy informace o hlášení případu a jeho řešení. Na servisním protokolu potvrzuje Objednatel provedení oprav(y), které nejsou nebo nemohou být řešeny pomocí vzdáleného přístupu.

**Příloha č. 7 Seznam objektů Objednatele, které jsou místem realizace této smlouvy:**

Název	Adresa	Pozn.
POVODÍ VLTAVY, státní podnik	Denisovo nábřeží 14, Plzeň	
POVODÍ VLTAVY, státní podnik	Litvínovická 709/5, České Budějovice	
POVODÍ VLTAVY, státní podnik	Grafická 429/36, Praha	

## Příloha č. 8 Seznam produktů pokrytých smlouvou

Produkt	Popis
Počítače	Stolní PC, notebooky
Aktivní prvky sítě	Switche, AP,
Tiskárny	Laserové, inkoustové