

Číslo odběratele:
Číslo dodavatele: 2023/205/DŠ

**Smlouva o servisní podpoře díla „Mobilní aplikace Integrovaného
dopravního systému Olomouckého kraje (IDSOK) v prostředí Objednatele“**

uzavřená mezi:

Objednatel:

**Koordinátor Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje, příspěvková
organizace**

IČO: 725 56 064
DIČ: CZ 725 56 064
se sídlem: Jeremenkova 1211/40b, Hodolany, 779 00 Olomouc
zastoupen: Ing. Kateřina Suchánková, MBA, ředitelka
bank. spojení: [REDACTED]
kontaktní osoba
ve věcech smluvních: Ing. Kateřina Suchánková, MBA
kontaktní osoba
ve věcech technických: [REDACTED]

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Dodavatel:

CHAPS spol. s r.o.

IČO: 475 47 022
DIČ: CZ 475 47 022
se sídlem: Bráfova 1617/21, Žabovřesky, 616 00 Brno
zapsána: v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně,
spisová značka C 17631
zastoupena: [REDACTED] na základě plné moci
bankovní spojení: [REDACTED]
kontaktní osoba
ve věcech smluvních: [REDACTED]
kontaktní osoba
ve věcech technických: [REDACTED]

(dále jen „**Dodavatel**“)

Objednatel a Dodavatel jednotlivě dále také jako „**Smluvní strana**“ a společně dále také jako „**Smluvní strany**“

uzavírají níže uvedeného dne tuto smlouvu o servisní podpoře programového vybavení mobilní aplikace MobilOK_new pro integrovaný dopravní systém v prostředí Objednatele v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a s přiměřeným použitím § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (občanský zákoník dále jen „**Občanský zákoník**“ a tato smlouva dále jen „**Smlouva**“).

I. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1. Dodavatel se touto Smlouvou zavazuje na svůj náklad a nebezpečí poskytovat Objednateli služby servisní podpory mobilní aplikace MobilOK_new pro integrovaný dopravní systém v prostředí Objednatele (dále jen „**MobilOK_new**“ či „**služby servisní podpory**“ či „**Služby**“), tak jak jsou uvedeny níže v této Smlouvě a za podmínek stanovených touto Smlouvou a Objednatel se zavazuje uhradit za řádně a včasné poskytnuté služby servisní podpory, cenu sjednanou níže v této Smlouvě.
2. Seznam služeb servisní podpory poskytovaných Dodavatelem Objednateli:

Služba	Název	Rozsah
S1	Servisní podpora: Rozsah servisní podpory je definovaný v Příloze č. 1 této Smlouvy	24/7
S2	Řešení nových požadavků na rozšíření funkcionality MobilOK_new je definovaný v Příloze č. 1 této Smlouvy	na základě závazné objednávky Objednatele

3. Podrobný obsah jednotlivých Služeb je vymezen v Příloze č. 1 Smlouvy – Specifikace a úroveň služeb servisní podpory.
4. Poskytování Služeb bude Dodavatelem zahájeno podpisem Smlouvy oběma Smluvními stranami.

II. CENA

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za poskytování Služeb dle této Smlouvy smluvní ceny uvedené v odst. 1 následovně.
2. Servisní podpora (dále jen „**Služba S1**“) bude Dodavatelem poskytována dle následujících podmínek:
 - a) cena Služby S1 odpovídá částce 39.500,- Kč (slovy: třicet devět tisíc pět set korun českých) za kalendářní měsíc. Rozsah této služby je definován v příloze č.1 této Smlouvy. Služba S1 dále zahrnuje konzultace prostřednictvím telefonu, emailové nebo jiné elektronické komunikace.
 - b) nové požadavky Objednatele na rozšíření funkcionality MobilOK_new nebudou zahrnuty do Služby S1, ale do služby Řešení nových požadavků na rozšíření funkcionality MobilOK_new, viz služba S2.
3. Řešení nových požadavků na rozšíření funkcionality MobilOK_new (dále jen „**Služba S2**“) bude dodavatelem zajišťována podle následujících podmínek.
 - a) Služba S2 bude Dodavatelem poskytována dle dohody Smluvních stran za cenu odpovídající částce 12.000,- Kč/člověkodenn (slovy: dvanáct tisíc korun českých),

1 člověkoděn = 8 člověkohodin, resp. 1.500,- Kč/člověkohodinu (slovy: jeden tisíc pět set korun českých). Bližší specifikace je definována v Příloze č. 1 této smlouvy.

4. Shora uvedené ceny za Služby jsou uvedeny bez DPH.

III. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu za poskytování Služeb se Objednatel zavazuje platit na základě faktur vystavených Dodavatelem.
2. Smluvní strany se dohodly, že první faktura za službu S1 dle čl. II odst. 2 písm. a) bude vystavena za únor 2027.
3. Cena Služby S1 dle čl. II odst. 2 písm. a) je splatná měsíční platbou na základě faktury vystavené v prvním týdnu kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Služba S1 poskytována.
4. Cena Služby S2 dle čl. II odst. 3 je splatná na základě akceptovaného předávacího protokolu smluvními stranami.
5. Cena za poskytování Služeb dle této Smlouvy zahrnuje veškeré náklady Dodavatele spojené s poskytováním plnění dle této Smlouvy a zisk Dodavatele.
6. Splatnost jakékoli faktury za poskytování Služeb dle této Smlouvy činí 30 kalendářních dnů od doručení konkrétní faktury Objednateli.
7. Faktura je uhrazena dnem připsání příslušné částky z účtu Objednatele na účet Dodavatele.

IV. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo fyzickou přítomností pracovníka Dodavatele na místo plnění a provedením Služeb v místě plnění.
2. Dodavatel zajišťuje na základě výzvy Objednatele konání schůzky svého zástupce se zástupcem Objednatele do 5 pracovních dnů od data vyžádání konání této schůzky ze strany Objednatele. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:
 - a) požadavky na ad hoc služby či poskytování Služeb mimo pracovní doby, o víkendech či svátcích;
 - b) požadavky na školení;
 - c) požadavky na rozšíření funkcionality;
3. V rámci poskytování Služeb je Dodavatel povinen řešit incidenty týkající se předmětu plnění (dále jen „**incident**“ nebo „**incidenty**“) za podmínek sjednaných touto Smlouvou, zejména její Přílohou č. 1.
4. Dodavatel je povinen při poskytování Služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „**reakční doba**“ nebo „**reakce**“) a dobu vyřešení incidentu nebo požadavku (dále jen „**doba vyřešení**“). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
5. Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů, doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů, reakční doby a doby vyřešení požadavků jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy (typy vad / požadavků, reakční doba a požadavky na dobu řešení) a jsou pro Dodavatele závazné.
6. Dodavatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již zahájením činnosti Dodavatele ve smyslu Přílohy č. 1 této Smlouvy.
7. Vyvolá-li incident Dodavatel svou činností, nenáleží mu za nápravu situace odměna dle čl. II. Smlouvy.

V. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

1. Dodavatel a Objednatel se zavazují ke vzájemné spolupráci za účelem plnění předmětu této Smlouvy.
2. Dodavatel je povinen provádět Služby podle této Smlouvy osobami uvedenými v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen jednotlivě „**Člen realizačního týmu**“ nebo společně „**Členové realizačního týmu**“). Dodavatel je povinen zajistit, aby se všichni Členové realizačního týmu aktivně podíleli na poskytování Služeb a účastnili se schůzky s Objednatel, pokud to bude Objednatel vyžadovat.
3. Každá smluvní strana jmenuje své oprávněné osoby, které jsou zmocněny jednat jménem Smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním (dále jen „**oprávněné osoby**“). Jejich seznam je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.
4. Objednatel jmenuje odpovědné osoby oprávněné hlásit Dodavateli incidenty nebo předávat požadavky, týkající se poskytování Služeb dle této Smlouvy (dále jen „**odpovědné osoby**“). Jejich seznam je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.
5. Dodavatel jmenuje odpovědné osoby oprávněné potvrzovat Objednateli hlášené incidenty nebo obdržené požadavky, týkající se poskytování Služeb dle této Smlouvy. Jejich seznam je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.

VI. ODPOVĚDNOST SMLUVNÍCH STRAN

1. Dodavatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou Objednateli v důsledku porušení této Smlouvy Dodavatelem. Dodavatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu.
2. Dostane-li se Objednatel do prodlení s úhradou faktury za Služby poskytované dle této Smlouvy, je povinen zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % denně z dlužné částky.
3. Dostane-li se Dodavatel do prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny poskytované Služby za každý započatý den prodlení.
4. Dostane-li se Dodavatel do prodlení s reakční dobou na incident priority Havárie při poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
5. Dostane-li se Dodavatel do prodlení s reakční dobou na incident priority Urgentní při poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 600,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
6. Dostane-li se Dodavatel do prodlení s reakční dobou na incident priority Normální při poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každý pracovní den prodlení.
7. Dostane-li se Dodavatel do prodlení s dobou pro vyřešení (vystavení nové verze) na incident priority Havárie při poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
8. Dostane-li se Dodavatel do prodlení s dobou pro vyřešení (vystavení nové verze) na incident priority Urgentní při poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 600,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
9. Dostane-li se Dodavatel do prodlení s dobou pro vyřešení (vystavení nové verze) na incident priority Normální při poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Dodavatel

povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.

10. Poruší-li Dodavatel povinnost mlčenlivosti podle čl. VII odst. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý zjištěný případ porušení povinnosti mlčenlivosti.
11. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po Dodavateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinností, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
12. V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této Smlouvy vůči Dodavateli, je Objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku Dodavatele na úhradu jím vystavené faktury.
13. Splatnost smluvních pokut činí 30 dnů ode dne doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty stranou oprávněnou straně povinné. Smluvní strany se zavazují jakoukoli smluvní pokutu dle této Smlouvy v uvedené lhůtě druhé Smluvní straně zaplatit.

VII. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

1. Dodavatel prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Dodavatel dále prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek Dodavatele a že mu není známo, že by vůči němu takové řízení bylo zahájeno.
2. Dodavatel prohlašuje, že se v dostatečném rozsahu seznámil s veškerými požadavky Objednatele podle Servisní smlouvy vč. příloh, přičemž si není vědom žádných překážek, které by mu bránily v poskytnutí sjednaného plnění v souladu se Servisní smlouvou.
3. Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 Občanského zákoníku.
4. Dodavatel si je vědom, že je ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
5. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření Servisní smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za Smluvní strany bez jakéhokoliv omezení vnitřními předpisy Smluvních stran.
6. Jakékoliv změny údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy, jež nastanou v době po uzavření Smlouvy, jsou Smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé Smluvní straně.
7. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze Smluvních stran uvedené ve Smlouvě ukáže být nepravdivým, odpovídá tato Smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé Smluvní straně vznikla.
8. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech, o nichž se v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy dozví, zejména pak o takových informacích, o nichž je dle platných právních předpisů povinen zachovat mlčenlivost též Objednatel.

VIII. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

1. Tvoří-li Dodavatele více osob, platí následující:
 - a) všechny osoby tvořící Dodavatele jsou ze Smlouvy zavázány společně a nerozdílně;

- b) jednání kterékoli z osob tvořících Dodavatele je přičítáno Dodavateli bez ohledu na vnitřní vztahy mezi jednotlivými osobami tvořícími Dodavatele;
2. Dodavatel je povinen neprodleně písemně informovat Objednatele o skutečnostech majících i potencionálně vliv na plnění jeho povinností vyplývajících z této Smlouvy, a není-li to možné, nejpozději následující den poté, kdy příslušná skutečnost nastane nebo Dodavatel zjistí, že by nastat mohla. Současně je Dodavatel povinen učinit veškeré nezbytné kroky vedoucí k eliminaci případné škody hrozící Objednateli.
 3. Dodavatel bere na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
 4. Dodavatel souhlasí se zveřejněním Smlouvy v souladu s povinnostmi Dodavatele za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů.
 5. Dodavatel je povinen chránit osobní údaje a při jejich ochraně postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména Nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 04. 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), povinnost zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů.
 6. Dodavatel není oprávněn postoupit žádnou svou pohledávku za Objednatelem vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklou v souvislosti se Smlouvou.
 7. Dodavatel není oprávněn provést jednostranné započtení žádné své pohledávky za Objednatelem vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklé v souvislosti se Smlouvou na jakoukoliv pohledávku Objednatele za Dodavatelem.
 8. Objednatel je oprávněn provést jednostranné započtení jakékoliv své splatné i nesplatné pohledávky za Dodavatelem vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklé v souvislosti se Smlouvou (zejm. smluvní pokutu) na splatné i nesplatné pohledávky Dodavatele za Objednatelem.
 9. Poruší-li Dodavatel v souvislosti se Smlouvou jakoukoli svoji povinnost, nahradí Objednateli škodu a nemajetkovou újmu z toho vzniklou. Povinnosti k náhradě se Dodavatel zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinností zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá z osobních poměrů Dodavatele nebo vzniklá až v době, kdy byl Dodavatel s plněním povinností v prodlení, ani překážka, kterou byl Dodavatel povinen překonat, jej však povinnosti k náhradě nezproští.
 10. Písemnou formou (podobou) se rozumí listina podepsaná oprávněnou osobou Smluvní strany nebo e-mail podepsaný zaručeným elektronickým podpisem oprávněné osoby Smluvní strany, nebo datová zpráva zasláná prostřednictvím datové schránky Smluvní strany.

IX. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami. Účinnosti nabývá dnem uveřejnění v informačním systému veřejné správy dle zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“).
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
3. Smluvní strany se dohodly, že lze Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí kterékoli Smluvní strany, a to i bez uvedení důvodů. Výpovědní doba je 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
4. Smluvní strany se dohodly, že lze Smlouvu ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek ze Smlouvy vyplývajících.

5. Smluvní strany mohou od Smlouvy odstoupit dle ustanovení § 2001 a násl. Občanského zákoníku.
6. Objednatel je oprávněn od této Smlouvy rovněž písemně odstoupit:
 - a) byl-li pravomocně zjištěn úpadek Dodavatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Dodavatele;
 - b) jestliže Dodavatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání Služeb, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Dodavatele nejméně dvakrát upozornil;
 - c) Dodavatel poruší závazek uvedený v čl. VI odst. 11.
 - d) Dodavatel přestane poskytovat Služby, a tuto skutečnost nezmění ani po písemné výzvě Objednatele.
7. Odstoupení od Smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Dodavatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva bude v úplném znění uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem 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. Dodavatel prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním svých osobních údajů obsažených v této smlouvě, které by jinak podléhaly znečitelnění, v registru smluv, popř. disponuje souhlasem třetích osob uvedených na své straně s uveřejněním jejich osobních údajů v registru smluv, které by jinak podléhaly znečitelnění. Smluvní strany se dohodly na tom, že uveřejnění v registru smluv provede objednatel, který zároveň zajistí, aby informace o uveřejnění této smlouvy byla zaslána dodavateli do datové schránky ID s7xvk9s nebo na e-mail: [REDAKCE] Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
2. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami. Ustanovení tohoto odstavce Smlouvy je možné změnit rovněž pouze písemně.
3. Smlouva je vyhotovena v elektronické verzi a podepsána zaručenými elektronickými podpisy.
4. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1: Specifikace a úroveň služeb podpory.
 - Příloha č. 2: Oprávněné a odpovědné osoby.

V Olomouci

Ing. Kateřina Suchánková
Digitálně podepsal Ing.
Kateřina Suchánková
Datum: 2023.03.09
11:11:27 +01'00'

**Koordinátor Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje,
příspěvková organizace**

Objednatel

V Brně dne

[REDAKCE]

CHAPS spol. s r.o.

Dodavatel

Příloha č. 1: Specifikace a úroveň služeb podpory

(dále jen „Příloha č. 1“)

1 Služba S1: Servisní podpora

1. Odpovědné osoby Objednatele, uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy, hlásí incidenty pomocí elektronického nástroje Redmine, <http://redmine.chaps.cz/>.
2. Služba S1 je Dodavatelem poskytována v režimu 24/7.
3. Při hlášení incidentu má Objednatel povinnost poskytnout maximum informací, včetně návrhu priority incidentu dle tabulky uvedené v kapitole 4 této Přílohy č. 1.
4. V případě poskytnutí nejasných informací ze strany Objednatele, především nebude-li z těchto informací zřejmá priority incidentu nebo se nebude navrhaná priority shodovat s prioritou navrhanou Dodavatelem, má Dodavatel právo vyžádat si upřesnění incidentu, přičemž doba od této žádosti do okamžiku poskytnutí dodatečných informací se nepočítá do doby vyřešení incidentu.
5. Dodavatel prostřednictvím Redmine uvede i předpokládanou dobu vyřešení, přičemž tato doba musí být kratší než maximální doba pro vyřešení požadavku odpovídající dané priority incidentu v kapitole 4. této Přílohy č. 1.
6. Předpokládaná doba vyřešení incidentu či požadavku, doba odezvy na požadavek (reakční doba), jakož i doba pro vyřešení požadavku je pro Dodavatele závazná a podléhá uplatňování smluvních pokut podle čl. VI. Smlouvy.
7. Zajištění bezproblémového plynulého provozu a údržby MobilOK_new.
8. Zajištění tzv. HelpDesk pomocí nástroje Redmine, <http://redmine.chaps.cz/> v režimu 24x7 (on-line nástroj zaznamenávající požadavky včetně času jejich uplatnění).
9. Uživatelé HelpDesku jsou pouze pověřeni zaměstnanci Objednatele. Tyto nástroje nejsou určeny (a nebudou viditelné) koncovým uživatelům frontendové aplikace MobilOK_new.
10. Provádění aktualizací administrátorské a uživatelské dokumentace a případně kontextové nápovědy v závislosti na aktualizacích a úpravách MobilOK_new.
11. Zajištění potřebných kapacit pro plnění požadavků objednatel.
12. Aktivně sledovat provozní parametry řešení pomocí monitoringu a proaktivně reagovat v případě potřeby.
13. Legislativní update.
14. Spolupráci na podpoře a publikování bezpečnostních pravidel.
15. Řešení veškerých vad, reklamací.
16. Metodickou podporu.
17. Technickou podporu.
18. Komunikace s koncovými uživateli MobilOK_new, tj. odpovědi a reakce vztahující se k MA MobilOK_new na sociálních sítích AppStore a GooglePlay, samostatné řešení recenzí uživatelů.
19. Administrace mobilní aplikace MobilOK_new v AppStore a GooglePlay.
20. Služba S1 zahrnuje 8 hod. programátorských prací za měsíc v rámci rozvoje mobilní aplikace dle požadavků objednatel. Nevyčerpané hodiny se převádějí do následujícího měsíce. Sčítat je možné pouze hodiny za dva po sobě jdoucí měsíce.

2 Služba S2: Řešení nových požadavků na rozšíření funkcionality MobilOK_new

1. Služba je poskytována specialisty Dodavatele v dohodnutém termínu.
2. Odpovědné osoby Objednatele, uvedené v Příloze č. 2. Smlouvy, se obrací s písemnou poptávkou na rozšíření funkcionalit MA MobilOK_new prostřednictvím systému Redmine. Po vzájemném odsouhlasení vystaví Objednatel písemnou objednávku.
3. V reakci na poptávku rozšíření funkcionalit MA MobilOK_new, je dodavatel povinen do 10 pracovních dnů doručit Objednateli nabídku na plnění, a to pomocí elektronické pošty na odpovědné osoby Objednatele uvedené v příloze č.2.
4. Dodavatel je povinen dle zadání nabídnout plnění požadavku na rozšíření funkcionalit MA MobilOK_new, které musí minimálně obsahovat:
 - a. Konkrétní analýzu a bližší specifikaci plnění, které je požadováno.
 - b. Termín dodání plnění.
 - c. Nabídkovou cenu za nabízené plnění.
5. V případě, že Objednatel s nabídkou plnění souhlasí, bude neprodleně o tomto informovat Dodavatele.

3 Typy vad / požadavků, reakční doba a požadavky na dobu řešení

1. Veškeré vady, reklamace, žádosti o metodickou nebo technickou pomoc objednatel uplatňuje a budou řešeny výhradně prostřednictvím Redmine dodavatele. Příjem požadavků ze strany dodavatele je realizován pomocí systému Redmine.

Dodavatel zodpovídá za chyby v mobilní aplikaci MobilOK_new. Pokud dodavatel při analýze chyby zjistí, že chybu způsobuje aplikace dalšího dodavatele, zdokumentuje chybu a předá ji k řešení objednateli. Dodavatel je zproštěn odpovědnosti za vadu v okamžiku předání nezpochybnitelné analýzy o chybě u jiného dodavatele.			
Priorita	Popis	Reakční doba	Doba vyřešení (vystavení nové verze)
Havárie	Mobilní aplikace po nainstalování vykazuje chyby, které brání v používání. Není možné se přihlásit, nelze nakupovat jízdenky, nelze vyhledávat spoje.	60 min.	6 hod.
Havárie	Mobilní aplikace nezobrazuje detail jízdenky v on-line režimu.	60 min.	6 hod.
Urgentní	Mobilní aplikace je funkční, ale nákupní funkce vykazují chyby, které komplikují nakupování jízdenek.	4 hod.	24 hod.
Urgentní	Mobilní aplikace je funkční, ale vyhledávací funkce vykazují chyby, které komplikují vyhledávání spojení.	4 hod.	24 hod.
Urgentní	Mobilní aplikace nezobrazuje detail jízdenky v off-line režimu.	4 hod.	24 hod.
Normální	Mobilní aplikace je funkční, ale projevují se problémy s obsluhou aplikace - nelogické ovládání, nutnost opakování volby apod.	následující pracovní den	5 pracovních dnů
Normální	Mobilní aplikace na konkrétním typu mobilního zařízení vykazuje problémy s obsluhou - nelogické ovládání, nutnost opakování volby apod.	následující pracovní den	5 pracovních dnů

Příloha č. 2: Odpovědné osoby

Osoby objednatele oprávněné vstupovat do Redmine, hlásit incidenty a zadávat požadavky:

Jméno	E-mail	Telefon
[Redacted]		

Odpovědné osoby ve věcech technických na straně Dodavatele:

Jméno	E-mail	Telefon
[Redacted]		