

# Smlouva o poskytování servisních služeb

(dále jen „Smlouva“)

Číslo smlouvy Objednatele:

Číslo smlouvy Poskytovatele:

## 1. Smluvní strany

### **XT-Card a.s.**

IČ: 27408256

DIČ: CZ27408256

se sídlem: Seifertova 327/85, Praha 3, 130 00

zastoupena: Ing. Martin Rejzl, předseda představenstva a Ing. Tomáš Vacek, místopředseda představenstva

zapsaná v OR: u Městského soudu v Praze, spisová značka B 10398

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., č.ú.: 19-1133090227/0100

(dále jen „Poskytovatel“)

a

### **KORID LK, spol. s r.o.**

IČ: 27267351

DIČ: CZ27267351

se sídlem: U Jezu 642/2a, Liberec 2, PSČ 46180

jednající: Ing. Otto Pospíšil, Ph.D., jednatel

zapsaná v OR: u Krajského soudu v Ústí nad Labem, spisová značka C 21625

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., č.ú.: 35-5526710237/0100

(dále jen „Objednatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jen „Smluvní strany“ a jednotlivě jako „Smluvní strana“)

## 2. Preambule

- 2.1. Poskytovatel realizoval v předchozím období pro Objednatele projekt pro Kartové centrum Libereckého kraje s názvem „Software Předprodejní přepážka IDOL“, to na základě smlouvy o dílo ze dne 20.12.2019, ve znění pozdějších dodatků č. 1 až č. 3, kdy došlo k dodávce a instalaci komplexního řešení software pro Objednatele (SW), dle specifikací uvedených ve smluvních dokumentech a prováděcím projektu, který byl na základě smlouvy o dílo zpracován.
- 2.2. Poskytování servisních služeb pro tento SW bude Poskytovatelem prováděno po dobu trvání Smlouvy za účelem zajištění jeho bezproblémového fungování a servisu.
- 2.3. Poskytovatel je schopen pro Objednatele zajistit servis a podporu výše uvedeného SW řešení v rozsahu dle této Smlouvy a Objednatel má zájem od Poskytovatele tyto služby odebírat, to za úplaty dle podmínek této Smlouvy. Z těchto důvodů se Objednatel a Poskytovatel dohodli touto Smlouvou na specifikaci svých práv a povinností za účelem zabezpečení servisu a podpory dodaného řešení dle čl. 2. odst. 2.1.
- 2.4. Poskytovatel je oprávněn pro dílčí plnění dle této Smlouvy využít služeb svých subdodavatelů, avšak za jejich činnost odpovídá jako by tak činil sám v souladu s touto Smlouvou.

### 3. Předmět Smlouvy a rozsah plnění

3.1. Poskytovatel se na základě této Smlouvy zavazuje poskytnout Objednateli:

#### 3.1.1.servisní Služby

##### 3.1.1.1.Servisní připravenost

##### 3.1.1.2.Servisní zásah

##### 3.1.1.3.Servis aplikace SW

##### 3.1.1.4. Rozvoj SW v počtu maximálně 20 člověkohodin.

#### 3.1.2. pro následující SW celky:

- 21 x Webové služby aplikace „Dorian+“
- 7 x Databáze Dorian+
- aplikace Dorian+ pro pracovní stanici s rozšířenými právy ke konfiguraci přepáček podle uživatelů a provozovatelů kontaktních míst a pro práci s novými kartami, prodejem kupónů, podpora původních karet,
- aplikaci pro správu black-list a white-list a transakce TRN do SVT
- aplikace pro anonymizaci osobních dat
- grafický editor layoutu karet
- klient pro akceptaci webových žádostí
- klient pro externí dávkovou výrobu karet
- rozšířené reporty – správa
- správa bezpečnostního modulu
- modul pro uložení dokumentů
- modul pro platby kartou
- ceníky pro různé subjekty v IDOL, cenová politika vázaná na společnost/uživatele/stanice/skupinu uživatelů/skupinu stanic/časový interval
- anonymizace údajů,
- posílání SMS/mailu navázaná na stavy karet s možností editace textů zprávy.

3.1.3.Rozsah servisních služeb pokrývá aplikační vybavení na backoffice provozovaných systémů a aplikační vybavení vždy jedné referenční klientské stanice. Servis nepokrývá jakékoliv systémově administrátorské služby (správa operačních systémů, databází, infrastrukturní služby zejm. rychlost a prostupnost dtb), avšak pokrývá poskytnutí potřebné součinnosti pro tyto systémově administrátorské služby zaměstnancům Objednatele.

3.1.4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní podporu pro všechny části systémů dle odst. 3.1.2.

3.1.5. Servis a jeho parametry jsou podrobně uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy - „Specifikace servisních služeb“.

3.1.6. Objednatel se zavazuje řádně poskytnuté Služby převzít a zaplatit za ně Poskytovateli sjednanou cenu dle této Smlouvy.

#### 4. Místo a doba plnění

4.1. Místem poskytování Služeb je Praha (při provádění servisu prostřednictvím vzdáleného přístupu) a Liberec (pokud není možné je provést prostřednictvím vzdáleného přístupu).

4.2. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Servisu ode dne účinnosti Smlouvy po dobu trvání Smlouvy.

#### 5. Cena a platební podmínky

5.1. Cena za servisní služby (dle odst. 3.1.) je stanovena fixně ve výši 60.000 Kč bez DPH (slovy: šedesát tisíc korun českých bez DPH) měsíčně za jeden měsíc poskytování služeb dle odst. 3.1 Smlouvy pro období do 31.12.2023. Cena za rozvoj SW nad rámec člověkohodin dle odst. 3.1.1.4 je touto Smlouvou stanovena v částce 2.000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) bez DPH za jednu člověkohodinu prací zaměstnanců Zhotovitele nad rámec dle odst. 3.1.1.4. Počet člověkohodin z hlediska kapacity zaměstnanců Zhotovitele ve výši dle odst. 3.1.1.4 je v běžném měsíci Zhotovitelem Objednateli garantován, při požadavcích na vyšší čerpání kapacit v běžném měsíci, než je garantovaný počet člověkohodin dle odst. 3.1.1.4, není možnost čerpání těchto vyšších kapacit Zhotovitelem garantována a v případě požadavku na termín dokončení příslušného rozvoje SW musí být tento termín Zhotovitelem potvrzen, nebo Zhotovitel je oprávněn stanovit termín jiný s ohledem na jeho kapacitní možnosti; obě strany se zavazují v tomto případě učinit vše pro řádnou dohodu ohledně oboustranně přijatelného a možného termínu pro dokončení požadovaného rozvoje SW.

5.2. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel vystaví Objednateli daňový doklad (dále jen „**faktura**“) dle odst. 5.1. věty první za servisní podporu vždy k poslednímu kalendářnímu dni měsíce, v němž je poskytována servisní podpora. Nebude-li první měsíc účinnosti Smlouvy poskytována podpora celý měsíc, bude fakturována jeho poměrná část. Vznikne-li Zhotoviteli právo fakturovat za člověkohodiny strávené prací na rozvoji SW dle odst. 5.1, učiní tak Zhotovitel na základě výkazu prací za předmětný měsíc a fakturu vystaví do 15 dnů od konce předmětného měsíce.

5.3. Odměna za servisní služby dle odst. 5.1. v souladu s odst. 5.2 bude hrazena na základě Poskytovatelem vystavených faktur.

- 5.4. Jednotlivé faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a rovněž i údaje dle § 435 OZ. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě příslušných údajů, aniž by se tak Objednatel dostal do prodlení se zaplacením příslušné částky. V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od opětovného vystavení náležitě doplněné či opravené faktury Poskytovatelem a jejího doručení Objednateli.
- 5.5. Faktury budou splatné do 14 kalendářních dnů od jejich vystavení. Poskyvatel doručí faktury Objednateli do 5 dnů od jejich vystavení, při pozdějším doručení se termín pro úhradu posouvá o počet dní, o které byla faktura doručena později, než byl okamžik jejího vystavení + 5 dnů.
- 5.6. Faktury s odvoláním na tuto Smlouvu budou zasílány elektronicky emailem na admin@korid.cz.
- 5.7. Faktury budou hrazeny bezhotovostně převodem na účet Poskytovatele uvedený na faktuře a v úvodu této Smlouvy.
- 5.8. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem připsání částky na účet Poskytovatele.
- 5.9. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury o více než 10 kalendářních dnů je Poskyvatel oprávněn uplatnit vůči Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z částky faktury – daňového dokladu, s jejíž úhradou je Objednatel v prodlení, to za každý den prodlení, počínaje 10. dnem po termínu, ve kterém měla být faktura uhrazena.
- 5.10. Změna ceny uvedené v odst. 5.1. může být provedena výhradně formou písemného dodatku k této Smlouvě, podepsaného oběma smluvními stranami.

## **6. Poskytování, kontrola a akceptace Servisu**

- 6.1. Požadavky na úroveň poskytování Servisních služeb a podmínky pro odstranění jakýchkoliv nefunkčností SW dle odst. 3.1.2. jsou blíže specifikovány v Příloze 1 Smlouvy.
- 6.2. Poskyvatel se zavazuje dodržovat úroveň dostupnosti Servisních služeb (tj. SLA parametry) dle Přílohy 1 Smlouvy.
- 6.3. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli řádnou součinnost tak, aby mohl Poskyvatel plnit své závazky v oblasti služeb Servisu řádně a včas.
- 6.4. Poskyvatel vede záznamy o poskytnutém Servisu pro účely kontroly Objednatele a dokladování řádného provedení Servisu. Na požádání Objednatele je Poskyvatel povinen dokumentaci za vybrané období předložit objednateli do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
- 6.5. Poskyvatel nemůže garantovat poskytování řádného provádění servisních činností dle odst. 3.1. v případech:
  - 6.5.1. neposkytnutí součinnosti Objednatele a ostatních členů Pracovní skupiny (dle odst. 7.2.) uvedených v Příloze 3.
  - 6.5.2. v případě zásahu do systému, který nebyl schválen Poskytovatelem.

- 6.6. Podmínkou pro zahájení a řádného poskytování Servisních služeb dle odst. 3.1.1. je vytvoření Pracovní skupiny Objednatele dle odst. 7.2. Obě smluvní strany prohlašují, že Pracovní skupina a s ní související záležitosti byly již funkční od 1.1.2023.

## **7. Další práva a povinnosti Smluvních stran**

- 7.1. V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:

- 7.1.1. Vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy;
- 7.1.2. neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle této Smlouvy;
- 7.1.3. poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy.
- 7.1.4. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli vzdálený přístup k technické infrastruktuře jako jsou servery a pracovní stanice.

Při přístupu bude mít Poskytovatel dostatečná práva k zajištění jejich správy anebo Objednatel pověří zástupce (viz odst. 7.2), který na infrastruktuře zajistí provedení požadovaných úkonů v dohodnutém čase.

- 7.2. Za účelem plnění této smlouvy Poskytovatel s Objednatelem ustanovují Pracovní skupinu složenou ze zástupců Objednatele, Poskytovatele a poskytovatelů a správců ostatních technologických částí Zákazníka – tito zástupci budou spolupracovat při řešení výpadku nebo mimořádné události technologických celků dle odst. 3.1.2. Tito zástupci jsou uvedeni v Příloze 3. Základním důvodem existence této pracovní skupiny je minimalizovat dobu odstávky v případě výpadku libovolného technologické prvku anebo v případě mimořádné události v systému.
- 7.3. Pro efektivní práci této pracovní skupiny Poskytovatel zřídí systém pro evidenci výpadků anebo mimořádných událostí systému KCLK, do kterého budou mít přístup zástupci všech členů pracovní skupiny Objednatele uvedených v Příloze 3 Smlouvy viz Příloha č.1 Smlouvy.

## **8. Smluvní pokuty**

- 8.1. Smluvní strany se dohodly na smluvních pokutách týkajících se poskytování Služeb. Jednotlivé smluvní pokuty jsou specifikovány v následujících odstavcích Smlouvy.

- 8.2. Smluvní pokuta za prodlení se zahájením řešení vady či prozatímním odstranění vady:

Pokud Poskytovatel poruší povinnost zahájit odstraňování vad či prozatímní odstranění vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A, B, C dle Přílohy č. 1 Smlouvy při respektování odst. 6.4. Smlouvy, uhradí Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každých započatých 8 hodin prodlení.

8.3. Smluvní pokuta za prodlení s úplným odstraněním vady nebo se zprovozněním SW alespoň náhradním způsobem (u vady kritické úrovně):

Pokud Poskytovatel poruší povinnost vyřešení vady ve lhůtách pro vady kategorie A, B, C stanovených v Příloze 1 Smlouvy při respektování odst. 6.4. této Smlouvy, uhradí Objednateli smluvní pokutu ve výši:

- a) 1 500 Kč za každý započatý pracovní den prodlení u vady kritické a střední priority;
- b) 500 Kč za každý započatý pracovní den prodlení u vady nízké priority.

8.4. Max výše smluvní pokuty dle odst. 8.2. a 8.3. v jednom měsíci činí 100 % měsíční částky dle odst. 5.1.

8.5. Objednatel nemůže uplatňovat pokuty na Poskytovateli dle odst. 8.2. a 8.3. v těchto případech:

8.5.1. neposkytnutí součinnosti Objednatele a subjektů uvedených v odst. 2.3. (zákazníci Objednatele) a ostatních členů Pracovní skupiny dle odst. 7.2. uvedených v Příloze 3.

8.5.2. v případě zásahu do systému, který nebyl schválen poskytovatelem.

8.6. V případě porušení jakékoli povinnosti dle čl. 10. této Smlouvy, tj. zejména povinnosti chránit osobní údaje držitelů karet nebo důvěrnost informací, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

8.7. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavené faktury je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené částky za každý započatý den prodlení.

8.8. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů od doručení výzvy k její úhradě. Na povinnost hradit smluvní pokutu nemá vliv případné ukončení Smlouvy.

8.9. Zaplacením smluvních pokut Poskytovatelem není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody převyšující částku uhrazené smluvní pokuty.

## 9. Zástupci Smluvních stran

9.1. Ve věcech plnění Smlouvy je zástupcem a kontaktní osobou na straně Objednatele:

Mgr. Pavel Tuž, +420 608 175 514, pavel.tuz@korid.cz

9.2. Ve věcech plnění Smlouvy je zástupcem a kontaktní osobou na straně Poskytovatele:

Ing. Martin Rejzl, +420 603 541 059, martin.rejzl@xt-card.com

9.3. Určení zástupci Smluvních stran zastupují Smluvní strany ve všech věcech souvisejících s plněním Smlouvy, zejména podepisují zápisy z jednání Smluvních stran a akceptační protokoly. Určený zástupce Objednatele též je oprávněn oznamovat za Objednatele další oznámení, žádosti či jiné úkony podle Smlouvy.

- 9.4. Změna určení výše uvedených zástupců Smluvních stran nevyžaduje změnu Smlouvy. Smluvní strana, o jejíhož zástupce jde, je však povinna takovou změnu bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé Smluvní straně.
- 9.5. Kromě jiných způsobů komunikace dohodnutých mezi Smluvními stranami se za účinné považují osobní doručování, doručování doporučenou poštou, datovou schránkou či elektronickou poštou. Pro doručování platí kontaktní údaje Smluvních stran a jejich zástupců uvedené ve Smlouvě nebo kontaktní údaje, které si Smluvní strany po uzavření Smlouvy písemně oznámily.
- 9.6. Oznámení správně adresovaná se považují za uskutečněná v případě osobního doručování anebo doručování doporučenou poštou okamžikem doručení, v případě posílání elektronickou poštou nebo do datové schránky okamžikem obdržení potvrzení o doručení od protistrany při použití stejného komunikačního kanálu.
- 9.7. Smluvní strany se dohodly na tom, že pro potřeby komunikace a zadávání požadavků na odstranění problémů a závad, ve smyslu SLA parametrů dle Přílohy č. 1 jsou za Objednatele oprávněny hlásit problémy osoby uvedené v Příloze č. 3 osobám Poskytovatele uvedených v Příloze 2.

## 10. Důvěrnost informací

- 10.1. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré informace získané v souvislosti se Smlouvou, jsou považovány za informace důvěrné. To neplatí, jde-li o informace veřejně přístupné, avšak nikoli v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti na straně Poskytovatele, nebo o informace, které je nutno poskytnout třetí osobě v rámci řádného poskytování Služeb, plnění zákonné povinnosti nebo povinnosti uložené soudním nebo správním rozhodnutím.
- 10.2. Za důvěrné informace se považují zejména:
- 10.2.1. informace, které tvoří obchodní tajemství (§ 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník) Objednatele nebo jeho obchodních partnerů, odběratelů, dodavatelů či spolupracovníků;
  - 10.2.2. informace jakékoli povahy, týkající se Objednatele, které Objednatel poskytl Poskytovateli v jakékoli podobě v souvislosti s touto Smlouvou;
  - 10.2.3. veškeré osobní údaje obsažené v databázích Objednatele nebo jakkoli získané Poskytovatelem na základě plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s ní.
- 10.3. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace uchová v tajnosti, nepoužije ve prospěch svůj nebo třetích osob a neposkytne komukoli, přímo ani nepřímo, ani prostřednictvím svých zaměstnanců, zástupců, poradců či jiných osob, důvěrné informace bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, s výjimkou:
- 10.3.1. svých poradců vázaných povinnostmi mlčenlivosti ve stejném rozsahu jako Strany;
  - 10.3.2. příslušných státních a správních úřadů a soudů, pokud jsou Strany povinny podle obecně závazných právních předpisů jim tyto informace poskytnout; nebo



- 10.3.3.informací, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými jinak než porušením této Smlouvy.
- 10.4. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby jeho pracovníci, subdodavatelé, popřípadě členové statutárních a jiných orgánů, byli zavázáni jeho závazkem vyplývajícím z tohoto článku Smlouvy, a dodržovali pravidla obvyklá při ochraně dat Smluvních stran, zejména, aby zachovávali naprostou mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v průběhu plnění Smlouvy dozví, zejména osobních údajů držitelů karet.
- 10.5. Všechny informace týkající se objednatele získaná při plnění této smlouvy, které neexistují ve veřejně dostupných zdrojích budou považována za důvěrná.
- 10.6. Smluvní strany se zavazují učinit v souladu s platnými právními předpisy veškerá opatření k tomu, aby informace zpracované na základě Smlouvy nemohly být zneužity třetími osobami.
- 10.7. Ujednání tohoto článku Smlouvy jsou platná i po ukončení platnosti nebo účinnosti Smlouvy. Tím není dotčena povinnost mlčenlivosti podle zvláštních právních předpisů.

## 11. Trvání smlouvy

- 11.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, od 1.11.2023 do 31.12.2023.
- 11.2. Tato Smlouva může být vypovězena i bez uvedení důvodu kteroukoliv smluvní stranou s tříměsíční výpovědní lhůtou (která může být úměrně krácena v souladu s čl. 11 odst. 11.1), počínající první den měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Smlouva může být rovněž vypovězena dohodou smluvních stran ke stanovenému datu uvedeném v dohodě.
- 11.3. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že:
- 11.3.1. dojde k podstatnému porušení povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy;
- 11.3.2. dojde k takovému porušení anebo opakovanému porušování povinností uložených Poskytovateli touto Smlouvou, v jejichž důsledku by smluvní pokuta dle odst. 8.2. a 8.3. této smlouvy přesáhla částku 100 000,- Kč za období po sobě jdoucích 90 kalendářních dnů),
- 11.3.3. bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele, bude na návrh Poskytovatele zahájeno insolvenční řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, v platném znění, jehož předmětem je úpadek nebo hrozící úpadek Poskytovatele, nebo bude zahájeno exekuční nebo vykonávací řízení na majetek Poskytovatele.
- 11.4. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že:
- Objednatel bude v prodlení s úhradou Cen delším než 45 dnů a náprava nebude sjednána ani v přiměřené lhůtě po doručení písemné upomínky Poskytovatele Objednateli k úhradě dlužné částky.
- 11.5. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká těch ustanovení, u nichž z povahy věci vyplývá, že mají zůstat v účinnosti i po zániku Smlouvy.

## 12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Tuto Smlouvu lze měnit pouze po vzájemném odsouhlasení Smluvních stran, a to písemně formou číslovaných dodatků ke Smlouvě.
- 12.2. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré informace o Poskytovateli uvedené ve Smlouvě nepovažuje za své obchodní tajemství a uděluje svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 12.3. Poskytovatel není oprávněn postoupit třetí straně bez předchozího písemného souhlasu Objednatele žádnou pohledávku, kterou vůči němu má a která vyplývá ze Smlouvy.
- 12.4. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinností od data zveřejnění ve veřejném registru smluv, které zajistí bez zbytečného odkladu Objednatel po podpisu Smlouvy.
- 12.5. Vzhledem k tomu, že Poskytovatel zabezpečoval pro Objednatele služby dle této Smlouvy již před její účinností, to od 1.9.2023, to za účelem řádného chodu dodaného řešení, na čemž měl Objednatel zájem, předmětné služby přijímal a Poskytovatel měl zájem tyto služby poskytovat, avšak mezi smluvními stranami probíhala jednání o podmínkách této Smlouvy, činí smluvní strany tímto narovnání vzájemných vztahů, následovně: Smluvní strany tímto činí narovnání vzájemných vztahů částkou 120.000,- Kč (sto dvacet tisíc korun českých) bez DPH, která bude Objednatelem uhrazena na základě daňového dokladu, který vystaví Poskytovatel po podpisu této Smlouvy.
- 12.6. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž obdrží každá ze Smluvních stran po jednom.
- 12.7. Nedílnou součástí Smlouvy jsou:
- Příloha 1 - Specifikace servisních služeb
  - Příloha 2 - Kontaktní osoby Objednatele
  - Příloha 3 - Pracovní skupina
- 12.8. Obě Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem bez výhrad souhlasí a na důkaz toho připojují pod její text vlastnoruční podpisy osoby oprávněné za ně jednat či je zastupovat.

V Praze, dne

V Liberci, dne

Za Poskytovatele

Za Objednatele

.....  
Ing. Martin Rejzl  
předseda představenstva

.....  
Ing. Otto Pospíšil, Ph.D.  
jednatel

.....  
Ing. Tomáš Vacek  
místopředseda představenstva

## Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb

### 1. Servisní připravenost:

- 1.1. Poskytovatel provozuje nástroj pro hlášení incidentů SW a požadavcích Objednatele prostřednictvím Webová aplikace FLY SPRAY Helpdesk (dále jen „Helpdesk“), **příčemž Objednatel je povinen hlásit incidenty SW a požadavky do tohoto Helpdesku.** Osoby uvedené v Příloze 3 obdrží od Poskytovatele přihlašovací údaje do Helpdesku.
  - 1.1.1. **Komunikace prostřednictvím telefonu nebo e-mailu slouží jako podpůrný prostředek k následné komunikaci s cílem vyřešení nahlášeného incidentu (nebo požadavku) v Helpdesku.**
  - 1.1.2. **V případě nefunkčnosti Helpdesku, upozorní Objednatel Poskytovatele na tuto skutečnost e-mailem, popř. telefonicky a ten zajistí v nejkratším možném termínu nápravu.**
  - 1.1.3. **V případě nefunkčnosti Helpdesku slouží k hlášení incidentů a požadavku e-mail. Po obnovení funkčnosti Poskytovatel zapíše takto obdržená hlášení do Helpdesku.**
- 1.2. Poskytnutí rady kontaktním osobám Objednatele uvedeným v Příloze 3 této smlouvy prostřednictvím webového helpdesku, telefonu, e-mailu, nebo přímým datovým propojením:
  - 1.2.1. ovládací a uživatelské úkony směřující ke správné obsluze,
  - 1.2.2. postupy při analýze problémů pro stanovení správného postupu korekce chyb,
  - 1.2.3. návod na správné provedení softwarové konfigurace.

### 2. Servisní zásah

spočívá v odstranění závad bránících řádnému používání díla, úpravy vyplývající ze změny zákonů a vyhlášek (nikoliv doplnění vlastností, funkcionality nebo úprava parametrů systému).

#### 2.1. Postup servisního zásahu je následující:

- 2.1.1. Vzdálená diagnostika SW,
  - 2.1.1.1. detekce problému včetně zdokumentování (screenshot, záznam dat)
  - 2.1.1.2. analýza problému.
- 2.1.2. Odstranění vzniklého provozního problému SW:
  - 2.1.2.1. konzultace navrženého řešení s kontaktní osobou Objednatele,
  - 2.1.2.2. odstranění závady,
  - 2.1.2.3. otestování funkčnosti.

**3. Správa SW**

- 3.1. správa vlastní aplikace SW,
- 3.2. testy konzistence a pravidelné zálohy produktových databází,
- 3.3. spolupráce se správcem příslušného hostitelského HW a SW na nastavení a aktualizaci hostitelských OS a produktových databází a zasilání požadavků na nastavení prístupů na firewall.

**4. Dokumentace servisního zásahu**

Znamená vedení dokumentace a zpracování nově vzniklých změn.

**5. SLA parametry jsou nastaveny takto:**

## 5.1.

Akce Poskytovatele	Vada kategorie A	Vada kategorie B	Vada kategorie C
Zahájení odstraňování vady SW a poskytnutí informace Objednateli, jak se situace bude řešit.	Do 8 hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 24 hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 36 hodin od okamžiku nahlášení vady.
Zprovoznění SW alespoň náhradním způsobem.	Do 24 hodin od okamžiku nahlášení vady.	-	-
Úplné odstranění vady SW	Do 5 dnů od informace uživateli, jakým způsobem bude vada řešena.	Do 11 dnů od informace uživateli, jakým způsobem bude vada řešena.	Do 25 dnů od informace uživateli, jakým způsobem bude vada řešena.

## 5.2. Kategorizace vad:

## 5.2.1. Vada A (kritická)

- jedná se o vady, u kterých jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce SW

## 5.2.2. Vada B (střední)

- jedná se o vady, které nemají okamžitý dopad na držitele karty, např. dávkové procesy (uzávěrkové operace)

## 5.2.3. Vada C (nízká)

- jedná se o každou jinou vadu, která neodpovídá podmínkám předchozích definic.

- 5.3. Servisní služby dle odst. 3.1.1. jsou poskytovány v pracovní dny od 8:00 – 17:00. Ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a během státních svátků je možné pouze ohlášení

incidentu prostřednictvím helpdesk, který je dostupný v režimu 24/7.

- 5.4. **Termíny uvedené v odst. 5.1. této Přílohy neplatí v případě, že fungování SW je omezeno chybou nebo výpadkem provozu na straně dalších subjektů (provozovatelů) a nebude poskytnuta součinnost ostatních členů Pracovní skupiny (dle odst. 7.2. Smlouvy) uvedených v Příloze 3.**

## Příloha 2 – Kontaktní osoby Poskytovatele

Pracovníci Poskytovatele s možností využití dálkového přístupu.

Jméno a příjmení	Telefon	Email
Ing. Oleg Oliyarnyk	██████████	██████████

Každý z uvedených pracovníků:

- 1) převzal od objednatele přihlašovací údaje pro vzdálený přístup
- 2) byla mu předána uživatelská příručka
- 3) byl poučen o pravidlech zacházení se zařízením
- 4) byl seznámen s postupy pro vzdálený přístup do datové sítě Objednatele

Kontaktní osoby Poskytovatele ve věcech technických a provozních

Jméno a příjmení	Telefon	Email
Ing. Pavel Nenka	██████████	██████████
Bc. Václav Kubašta	██████████	██████████

Kontaktní osoby Poskytovatele ve věcech organizačních a smluvních

Jméno a příjmení	Telefon	Email
Ing. Martin Rejzl	██████████	██████████

## Příloha 3 – Pracovní skupina

Zástupci Objednatele:

Kontaktní osoby Objednatele ve věcech technických a provozních

<b>Jméno a příjmení</b>	<b>Telefon</b>	<b>Email</b>
Mgr. Pavel Tuž	██████████	██████████
Ing. Jaroslav Vimr	██████████	██████████

Kontaktní osoby Objednatele ve věcech organizačních a smluvních

<b>Jméno a příjmení</b>	<b>Telefon</b>	<b>Email</b>
Ing. Otto Pospíšil, Ph.D.	██████████	██████████