

Smlouva o poskytování služby technické podpory pro aplikační softwarové vybavení Informační systém provozovny

číslo smlouvy Objednatele: 000330 00 11

číslo smlouvy Poskytovatele: 

1 Smluvní strany

Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

sídlo: Sokolovská 217/42, Praha 9, PSČ 190 22
zastoupená: Ing. Martinem Dvořákem, generálním ředitelem
bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., Rytířská 29, Praha 1
číslo účtu: 1930731349/0800
IČ: 00005886
DIČ: CZ00005886, plátce DPH
zapsaná do OR: Městský soud v Praze dne 11.7.1991, oddílu B, vložka 847
(dále jen „**Objednatel**“)

a

CHAPS spol. s r.o.

sídlo: Bráfova 1617/21, Brno, PSČ 616 00
jednatel: Ing. Peter Chlebničan, jednatel společnosti
bankovní spojení: 
číslo účtu: 
IČ: 47547022
DIČ: CZ47547022, plátce DPH
zapsaná do OR: u Krajského soudu v Brně 27.4.1993, oddíl C, vložka 17631
(dále jen „**Poskytovatel**“)

uzavřely podle, § 269 odst. 2 a následujících obchodního zákoníku tuto smlouvu o poskytování služby technické podpory (dále jen „Smlouva“)

2 Předmět smlouvy

- 2.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje vykonávat pro Objednatele služby technické podpory pro aplikaci **Informační systém provozovny (ASW ISP)**. Tyto služby bude Poskytovatel vykonávat pro Objednatele, za cenu a podmínek stanovených touto Smlouvou. Obsah jednotlivých služeb je vymezen v Příloze č. 1 – kapitola 1 „Úroveň služeb podpory“, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 2.2 Seznam služeb zajišťovaných Poskytovatelem Objednateli:
- 2.2.1 Služba S01 zahrnuje servisní podporu řešící požadavky na správu a administraci provozu (Helpdesk, Správa uživatelských účtů, Správa datové základny ASW, Aktualizace ASW).
- 2.2.2 Služba S02 zahrnuje drobné programové úpravy všech modulů systémů ASW ISP a jejich testování, řešení požadavků souvisejících s obecně závaznými právními předpisy a vnitřními předpisy Objednatele.
- 2.3 Rozsah poskytovaných služeb je sledován prostřednictvím výkazu „Kalkulace poskytnutých služeb“. Po každém uplynulém čtvrtletí se provede vyhodnocení rozsahu poskytovaných služeb. Výkaz obsahuje soupis jednotlivých zásahů s uvedením jejich rozsahu a číslem helpdesku u každé položky. Zásahy budou rozděleny podle druhu služby S01 a S02.

3 Cena a platební podmínky

- 3.1 Cena je stanovena jako součet částek za jednotlivé služby S01, S02 a práce prováděné v mimopracovní dobu. Tyto dílčí částky se vypočtou takto:
- 3.1.1 S01 - Součet fixní a proměnné částky
- i) fixní částka ve výši [redacted] bez DPH zahrnuje [redacted] servisní podpory a administrace
- ii) proměnná částka se vypočte jako součin počtu hodin skutečně provedených prací nad rámec 15 hodin obsažených ve fixní částce a hodinové sazby [redacted] bez DPH
- 3.1.2 S02 - Součin počtu hodin skutečně provedených prací a hodinové sazby [redacted] Kč/hod. bez DPH
- 3.1.3 Práce prováděné v mimopracovní dobu (tj. v pracovní dny od 15:00 hod. do 7:00 hod. a ve dnech pracovního volna.) - Součin počtu hodin skutečně provedených prací a hodinové sazby [redacted] bez DPH
- 3.2 Celková maximální cena je stanovena dohodou smluvních stran a činí [redacted] měsíčně. Cena nezahrnuje daň z přidané hodnoty. Cena je splatná za každé kalendářní čtvrtletí na základě faktury - daňového dokladu vystavené v zákonné lhůtě od data uskutečnění zdanitelného plnění. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den příslušného kalendářního čtvrtletí. K ceně bude připočtena DPH v zákonné výši.
- 3.3 Maximální cena vychází z odhadnutého maximálního počtu hodin a sazby za příslušnou službu [redacted]. Po dosažení maximální ceny je možné zásahy dle S01 a S02 řešit a jejich vykazání provést v následujícím období, pokud Objednatel nepotvrdí Poskytovateli předem možnost překročení této maximální ceny.
- 3.4 Faktury musí splňovat veškeré náležitosti účetních a daňových dokladů dle zákona č. 235/2004 Sb. o DPH a zákona č. 563/1991 Sb. o účetnictví v platném znění. Kromě zákonných náležitostí bude obsahovat číslo objednávky. Nedílnou součástí faktury je výkaz „Kalkulace poskytnutých služeb“, který vykazuje počet hodin provedených prací, jakož i stručný popis prací (pro účely její případné identifikace a kontroly) v daném kalendářním čtvrtletí a který je potvrzený Odpovědnými osobami obou smluvních stran, jehož cena je fakturována.

- 3.5 Pokud faktura nespĺňuje podmínky stanovené v odst.3.4., je smluvní strana oprávněna ji vrátit s vytknutím chyb faktury. V takovém případě se dnem odeslání faktury s oznámením jejich vad přerušuje doba splatnosti faktury a nová doba splatnosti počne běžet doručením bezchybné faktury smluvní straně.
- 3.6 Lhůta splatnosti faktury je šedesát (60) dní od doručení faktury do dispozice Objednatele. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odeslání platby z účtu Objednatele.

4 Místo plnění

- 4.1 Místem plnění je sídlo Objednatele, včetně všech jeho pracovišť.

5 Součinnost smluvních stran

- 5.1 Každá smluvní strana jmenuje své Oprávněné osoby, Odpovědné osoby a Garanta za stranu Objednatele.
- 5.2 Oprávněné osoby – jsou zplnomocněné osoby smluvních stran a jejich zástupci, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.
- 5.3 Odpovědné osoby – jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat v otázkách týkající se plnění jednotlivých služeb této Smlouvy.
- 5.4 Garant za stranu Objednatele – je zaměstnanec Objednatele, který uplatňuje přes Odpovědnou osobu Objednatele nároky na službu S02.
- 5.5 Dojde-li v průběhu platnosti této Smlouvy ke změně těchto osob je povinností smluvních stran tuto skutečnost neprodleně písemně oznámit druhé smluvní straně.
- 5.6 Smluvní strany se zavazují, že po uzavření této Smlouvy budou neprodleně druhé smluvní straně zaslány kontaktní údaje těchto osob (telefonní číslo, e-mail, adresa atd.) a při změně těchto kontaktních údajů se budou smluvní strany navzájem neprodleně informovat.

6 Ochrana informací

- 6.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění Smlouvy:
- 6.1.1 mohou si vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné ve smyslu ustanovení § 271 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku (dále jen „důvěrné informace“),
- 6.1.2 mohou jejich zaměstnanci nebo třetí osoby získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím či jinak přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 6.2 Předávající strana zůstává výlučným nositelem práv k veškerým důvěrným informacím a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace, zejména bude o nich zachovávat mlčenlivost a zajistí, aby je ve stejném rozsahu zachovávaly i jiné osoby, kterým je poskytnete v souladu s touto Smlouvou. S výjimkou plnění této Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohla být Smlouva splněna. V případě plnění této Smlouvy se smluvní strany zavazují činit tak vždy jen v nezbytně nutném rozsahu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.
- 6.3 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách,

procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu, nebo jejichž zveřejnění předávající strana výslovně zakázala.

- 6.4 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 6.5 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 6.5.1 se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
- 6.5.2 měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené Smlouvy o ochraně informací, nebo pokud nejsou chráněny ze zákona,
- 6.5.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- 6.5.4 po podpisu Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je nositelem práv k těmto informacím.
- 6.6 Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu.

7 Odpovědnost za škodu a smluvní pokuty

- 7.1 V případě, že bude Poskytovatel plnit dílo pomocí subdodavatele, odpovídá Objednateli jako by plnil sám.
- 7.2 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 7.3 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany v případě, že na nesprávnost takového zadání druhou stranu písemně upozornila před vznikem odpovídající škody. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 7.4 Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou v důsledku skutečnosti, že Objednatel v rozporu s uživatelskou dokumentací a/nebo písemnými instrukcemi Poskytovatele použil nevhodné technické a programové vybavení anebo že nevhodně užívá systémový a aplikační software.
- 7.5 V případě prodlení Poskytovatele s předáním příslušného plnění služby je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši **2.000,- Kč** (slovy: dvatisíce korun českých) za každou započatou hodinu prodlení.
- 7.6 Dojde-li k prodlení Poskytovatele s plněním i z důvodů neležících na jeho straně, prodlužují se přiměřeně tomuto prodlení lhůty k plnění Poskytovatele. Poskytovatel není v prodlení po dobu prodlení Objednatele s plněním jeho povinností dle této Smlouvy a sjednané termíny, ve kterých měl Poskytovatel plnit své závazky, se prodlužují o dobu prodlení Objednatele.
- 7.7 Vznikem nároku na smluvní pokutu dle této Smlouvy, jejich vyúčtováním ani zaplacením, není dotčeno ani omezeno právo na náhradu vzniklé škody přesahující výši takových pokut.
- 7.8 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností

vylučujících odpovědnost.

- 7.9 V případě porušení ustanovení o povinnosti mlčenlivosti má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši **100.000,- Kč** (slovy: stotisíc korun českých) za každý případ porušení.

8 Řešení sporů

- 8.1 Veškerá vzájemná práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy se budou řídit právem České republiky. Veškeré spory, které vzniknou z této Smlouvy a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., občanským soudním řádem, ve znění pozdějších předpisů.

9 Platnost a účinnost Smlouvy

- 9.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran.
- 9.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou tři (3) měsíců. Výpovědní lhůta počíná plynout první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpověď musí mít písemnou formu a musí být druhé smluvní straně zaslána doporučeným dopisem na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy a nabývá účinnosti dnem doručení.
- 9.3 Tuto Smlouvu lze taky zrušit:
- 9.3.1 dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
- 9.3.2 odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení smluvních závazků kteroukoliv smluvní stranou, kdy za podstatné porušení se považuje porušení popsané v čl. 9.4. a nebo 9.6. této smlouvy.
- 9.4 Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel je v prodlení splněním jakékoliv povinnosti stanovené touto Smlouvou déle než pět (5) dnů, a to z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení, jakož i z důvodu, že některou ze stanovených povinností poruší Objednatel opakovaně i přes písemnou výzvu k nápravě.
- 9.5 Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy bez dalšího, tj. bez předchozího upozornění v těchto případech:
- 9.5.1 bude-li vůči Poskytovateli zahájeno insolvenční řízení,
- 9.5.2 vstoupí-li Poskytovatel do likvidace,
- 9.5.3 pozbude-li Poskytovatel jakékoliv oprávnění vyžadované právními předpisy pro provádění činnosti, k níž se zavazuje touto Smlouvou.
- 9.6 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s placením peněžitých částek Poskytovateli a toto prodlení trvá po dobu delší než třicet (30) dnů po písemném upozornění, a dále je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s plněním svých nepeněžitých závazků podle této Smlouvy déle než šedesát (60) dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Poskytovatele o takovém prodlení.
- 9.7 V případě odstoupení kterékoli smluvní strany je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli částku, která připadá na práce již vykonané a řádně předané
- 9.8 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna okamžitě odstoupit od Smlouvy v případě závažného porušení autorských práv nebo povinnosti chránit důvěrné informace druhou smluvní stranou.
- 9.9 Dojde-li k odstoupení od této Smlouvy, budou smluvní strany dále postupovat s vyloučením aplikace ustanovení § 351 odst. 2 Obchodního zákoníku.



Poskytovatel

- 9.10 Ukončení této Smlouvy nemá vliv na trvání ustanovení týkajících se smluvních pokut, ochrany informací a řešení sporů.

10 Závěrečná ustanovení

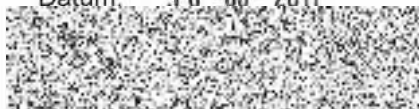
- 10.1 Právní vztahy vzniklé z této Smlouvy, nebo s touto Smlouvou související, se řídí platným českým právem, zejména zák. č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, a zák. č. 121/2000 Sb., Autorský zákon.
- 10.2 Tuto Smlouvu lze měnit, doplňovat nebo rušit pouze písemně. V případě změny či doplnění dohodou se vyžaduje písemný dodatek k této Smlouvě.
- 10.3 Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
- 10.4 Práva a povinnosti smluvních stran z této Smlouvy přecházejí na jejich právní nástupce.
- 10.5 Tato Smlouva spolu se všemi přílohami a případnými dodatky představuje kompletní a úplné ujednání mezi smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní Smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této Smlouvy, která byla v minulosti učiněna v písemné či ústní podobě.
- 10.6 V případě, že se některé ustanovení Smlouvy stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti, ledaže právní předpis stanoví jinak.
- 10.7 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dvě vyhotovení při podpisu této Smlouvy.
- 10.8 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou:

Příloha 1 - Úroveň služby technické podpory

Příloha 2 – Oprávněné a odpovědné osoby

za Objednatele:

Datum: 30-06-2011



Ing. Martin Dvořák

generální ředitel

Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

za Poskytovatele:

Datum: 17.6.2011



Ing. Peter Chlebničan

jednatel společnosti

CHAPS spol. s r.o.

Dopravní podnik hl. m. Prahy
akciová společnost (2)
190 22 Praha 6, Sokolovská 217/42

 **chaps** 
CHAPS spol. s r.o.
Bráfova 21, 616 00 Brno
DIČ: CZ47547022



Poskytovatel

Příloha č. 1

Úroveň služby technické podpory

1 Obsah služby

- 1.1 Služba S01 zahrnuje servisní podporu řešící požadavky na správu a administraci provozu v těchto oblastech:
 - 1.1.1 Helpdesk - Identifikace problémů zadaných uživateli na HelpDesk a koordinace jejich řešení dotčenými stranami
 - 1.1.2 Správa uživatelských účtů - Založení, rušení nebo změna nastavení uživatelských účtů v rámci aplikace (Předpokládá se využití servisní aplikace CSU)
 - 1.1.3 Správa datové základny ASW - Správa datové základny aplikací (databáze na SQL serverech). Zajištění a správa replikací. Zajištění a správa Datových rozhraní dotčených aplikací, tvorba nestandardních výstupů
 - 1.1.4 Aktualizace ASW - Zajištění zprovoznění nových verzí aplikací na ostrých a testovacích serverech v síti DP
- 1.2 Služba S02 zahrnuje programové úpravy všech modulů aplikace ASW ISP a jejich testování a řešení požadavků souvisejících s legislativou ČR a vnitřních předpisů Objednatele.

2 Objednávka služeb

- 2.1 Pověřené osoby Objednatele uplatňují své požadavky na technickou podporu prostřednictvím podnikové aplikace HelpDesk. Při nefunkčnosti podnikové aplikace HelpDesk je možno využít náhradní řešení uplatnění požadavku a to:
 - 2.1.1 elektronickou poštou
 - 2.1.2 telefonicky
 - 2.1.3 telefonicky v mimopracovní době
- 2.2 Je-li použito náhradního uplatnění požadavku na technickou podporu je povinností osoby uplatňující požadavek, po zprovoznění aplikace HelpDesk, požadavek do aplikace Helpdesk zpětně řádně zaregistrovat.
- 2.3 V případě nejasné formulace požadavku ze strany Objednatele, nebo nebude-li z něho zřejmá závažnost požadavku, má Poskytovatel právo si vyžádat jeho následující upřesnění.

3 Plnění služeb

- 3.1 Služby jsou Poskytovatelem poskytovány následovně:
 - 3.1.1 služba S01 v pracovní dny od 7:00 do 15:00 hodin
 - 3.1.2 služba S02 v pracovní dny od 9:00 do 15:00 hodin
- 3.2 Pro potřeby stanovení termínu doby odezvy na požadavek uplatněný Objednatelem se za termín uplatnění požadavku vždy považuje termín jeho prokazatelného doručení Poskytovateli (tj. zápis do aplikace HelpDesk nebo datum a čas nahlášení požadavku).
- 3.3 Doby odezvy na požadavky služeb Objednatele jsou stanoveny:
 - i) priorita požadavku „Nízká“ – 3 pracovní dny
 - ii) priorita požadavku „Střední“ – 1 pracovní den
 - iii) priorita požadavku „Vysoká“ – 4 hodiny


Poskytovatel

- 3.4 Termíny doby odezev jsou závazné a podléhají uplatňování smluvní pokuty dle odst. 7.6 této Smlouvy
- 3.5 Termíny plnění realizace služby S01 nejsou časově určeny. V pracovní době jsou požadavky řešeny neprodleně. Pouze u této služby je možno řešit požadavky i mimo pracovní dobu v případech tomu určených (profylaxe, havárie systému, ...) a to pouze se souhlasem Odpovědné osoby Objednatele.
- 3.6 Termíny plnění realizace služby S02 jsou navrženy Objednatelem a potvrzeny Poskytovatelem a jsou pak pro Poskytovatele závazné a podléhají uplatňování smluvní pokuty dle odst. 7.6 této Smlouvy.
- 3.7 Plnění služeb je považováno za předané, je-li akceptováno Odpovědnou osobou Objednatele.

4 Reklamacie služeb

- 4.1 Objednatel má právo předané plnění služeb předložit k reklamaci, a to nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od jeho předání Poskytovatelem, vždy prostřednictvím aplikace HelpDesk. Práce na odstranění oprávněných reklamací Poskytovatel provádí bezúplatně a ve stejných termínech jako u ostatních dodávek služeb.
- 4.2 Pokud Objednatel do patnácti (15) pracovních dnů od předání plnění služeb Poskytovatelem nepředloží k reklamaci toto plnění, Poskytovatel bude plnění považovat za ukončené. Případná následná reklamacie ze strany Objednatele pak bude evidována jako nový požadavek na službu.

5 Životní cyklus požadavků

- 5.1 Služba S01
 - 5.1.1 Uživatel zaeviduje požadavek na službu S01 do podnikové aplikace HelpDesk – požadavku je přiděleno unikátní číslo (ID), které bude následně využito pro identifikace požadavku.
 - 5.1.2 Poskytovatel převezme požadavek do stanoveného termínu doby odezvy. V pracovní době začne požadavek řešit neprodleně. Pouze u požadavku vyžadující řešení i mimo pracovní dobu je Poskytovatel povinen vyžádat si souhlas od Odpovědné osoby Objednatele.
 - 5.1.3 Po vyřešení požadavku Poskytovatel uvede požadavek v aplikaci HelpDesk do stavu „Vyřešený“
- 5.2 Služba S02
 - 5.2.1 Požadavky na službu S02 může zaevidovat pouze Garant Objednatele popřípadě garantem pověřený zaměstnanec. Požadavek na službu musí být podrobně specifikován.
 - 5.2.2 Požadavek je v termínu doby odezvy převzat Poskytovatelem, který vypracuje návrh řešení včetně termínu vyřešení požadavku, pracnosti a potřebné součinnosti.
 - 5.2.3 K návrhu řešení vypracuje Garant Objednatele popřípadě garantem pověřený zaměstnanec své stanovisko. Je-li stanovisko kladné je požadavek přeposlán Odpovědné osobě Objednatele ke schválení.
 - 5.2.4 Po schválení Odpovědnou osobou Objednatele je požadavek zaslán Poskytovateli. Shválený návrh řešení, termín vyřešení požadavku, pracnost a potřebná součinnost jsou závazná pro obě smluvní strany
 - 5.2.5 Po vyřešení a řádném otestování je požadavek předložen k akceptaci Garantu Objednateli popřípadě jím pověřenému zaměstnanci.
 - 5.2.6 Životní cyklus požadavku uzavírá Odpovědná osoba Objednatele na základě akceptace Garanta Objednatele a uvede požadavek v aplikaci HelpDesk do stavu „Vyřešený“

5.3 Reklamace

- 5.3.1 Uživatel zaeviduje svůj požadavek na reklamaci do podnikové aplikace HelpDesk – požadavku je přiděleno unikátní číslo (ID), které bude následně využito pro identifikace požadavku.
- 5.3.2 Jestliže Odpovědné osoby obou smluvních stran rozhodnou, že uplatněný požadavek na reklamaci je oprávněný jsou identifikační údaje zadaného požadavku doplněny o ID požadavku, kterého se reklamace týká.
- 5.3.3 Následně požadavek pokračuje životním cyklem uvedeným v odst. 5.1 nebo 5.2 této kapitoly.

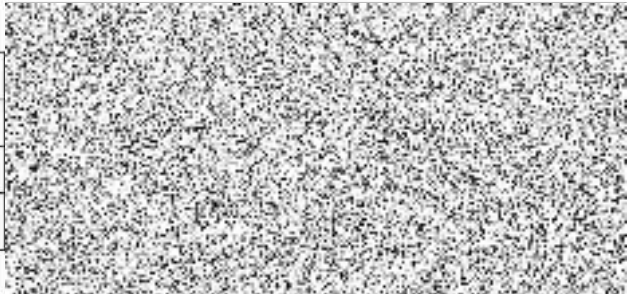
Příloha č. 2 Oprávněné a Odpovědné osoby

1 Oprávněné a odpovědné osoby

1.1 Za Poskytovatele:

Oprávněná osoba	
Odpovědná osoba	

1.2 Za Objednatele:

Oprávněná osoba	
Zástupce Oprávněné osoby	
Odpovědná osoba	
Garant za oblast ASW ISP	