

Smlouva o poskytování servisních služeb č. OKSCR/23/24574
uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

Smluvní strany

1. Objednatel: Pardubický kraj
Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice
zastoupen: Mgr. Bc. Milanem Novákem, vedoucím odboru kultury, sportu a cestovního ruchu Krajského úřadu Pardubického kraje
bankovní spojení: Komerční banka, a. s. Pardubice
č. účtu: 43-3870090277/0100
IČO: 70892822
DIČ: CZ70892822
dále ten „objednatel“

2. Poskytovatel: Axiell s.r.o.
Na Radosti 106/64, 155 21 Praha 5 – Zličín
zastoupen: Mgr. Pavlem Mlčochem, jednatelem společnosti
bankovní spojení: FIO banka
č. účtu:
IČO: 24127582
DIČ: CZ24127582
zapsaný do obchodního rejstříku vedeného u Městského soudu v Praze,
oddíl C, vložka 181091
dále jen „poskytovatel“

Článek I.

Předmět smlouvy a účel smlouvy

1. Účelem této servisní smlouvy (dále jen „smlouva“) je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování servisní podpory (dále jen servis) poskytovatelem pro potřeby objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
2. Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačního systému správy sbírek muzejní povahy MUSEION a prezentačního portálu sbírek muzejní povahy *Klickesbirkam.cz*, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích podmínek této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného programového vybavení.
3. Pro účely této smlouvy jsou vymezeny informační systémy MUSEION a portál Klíč ke sbírkám (*klickesbirkam.cz*), které jsou provozovány na cloudovém úložišti, mimo prostory Krajského úřadu Pardubického kraje.

Článek II.

Definice pojmů

1. Podporované programové vybavení (dále též „SW“) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.
2. Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance) představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW.

3. Servisní podpora je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory. Vymezení servisní podpory pro účely této smlouvy je uvedeno v příloze č. 1.
4. Místo instalace je pracoviště, kde je instalováno podporované programové vybavení.
5. Servisní pracoviště poskytovatele provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
6. Nahlášení požadavku na servisní podporu je úkon, kterým kontaktní pracovník objednatele sdělí servisnímu pracovišti poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze č. 2.
7. Odezva je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
8. Servisní zásah je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště poskytovatele buď vzdáleně vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu.

Článek III.

Typ servisní podpory a délka servisního období

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli typ servisní podpory na vybavení specifikované v čl. I. odst. 3 této smlouvy, a to v rozsahu uvedeném v příloze č. 1.
2. Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Délka servisního období se stanovuje na dobu od 01.01.2024 do 31.12.2024.
4. Poskytovatel se způsobem zajištění servisní podpory uvedeným v čl. II., odst. 3, 4 souhlasí.
5. Po skončení servisního období je poskytovatel povinen na žádost objednatele doložit písemný přehled provedených prací.

Článek IV.

Cena za služby a platební podmínky

1. Cena za poskytování roční servisní podpory uvedená v příloze č. 1, této smlouvy – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory, je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná.
2. Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí objednatel na základě faktury, kterou poskytovatel vystaví nejdříve ke dni 31.10.2024.
3. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
4. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
 - číslo a datum vystavení faktury,
 - číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
 - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat objednatele),
 - lhůtu splatnosti faktury,
 - název, sídlo, IČ a DIČ objednatele a poskytovatele,

- jméno osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
5. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.

Článek V.

Součinnost smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, zákony a jejich prováděcí vyhlášky vztahující se k činnostem poskytovatele. Pokud porušením těchto předpisů poskytovatelem vznikne škoda, nese náklady poskytovatel.
2. V čl. VI. objednatel stanoví jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat objednatele u poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě poskytovateli.
3. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
4. Poskytovatel může poskytnout objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů, než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení objednatele než dle specifikace v čl. I. odst. 3 této smlouvy). Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi objednatel a poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku objednatele a aktuálních možností poskytovatele.

Článek VI.

Kontaktní údaje

1. Kontaktními osobami objednatele jsou:
 - a) odpovědný pracovník: **Mgr. Michal Desenský**
e-mail: michal.desensky@pardubickykraj.cz
Telefon: 466 026 194
 - b) odpovědný pracovník: **Ing. Hana Zemanová**
e-mail: hana.zemanova@pardubickykraj.cz
Telefon: 466 026 167
 - c) odpovědný pracovník: **Ing. Lucie Charousová**
e-mail: lucie.charousova@pardubickykraj.cz
Telefon: 466 026 560
2. Kontaktními osobami poskytovatele jsou:
 - a) Odpovědný pracovník **Mgr. Pavel Mičoch**
e-mail: pavel.mlcoch@axiell.cz
Telefon: 603 476 064
 - b) Odpovědný pracovník **Ing. Eva Čadková**
e-mail: eva.cadkova@axiell.cz
Telefon: 777 353 701
 - c) Odpovědný pracovník **Jiří Sýkora**
e-mail: jiri.sykora@axiell.cz
Telefon: 605 205 572

Článek VII.

Důvěrné informace, ochrana osobních údajů

1. V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu GDPR.
2. Poskytovatel jako zpracovatel osobních údajů se zavazuje, že:
 - nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení správce;
 - zpracovávané osobní údaje využije pouze pro účel obsažený ve smlouvě;
 - se zpracovávanými osobními údaji bude nakládat jen v souladu s účelem Smlouvy, pokyny správce a obecně závaznými právními předpisy;
 - všechny osoby, jež mají v souvislosti s plněním povinností vyplývajících ze smlouvy přístup ke zpracovávaným osobním údajům, budou vázány povinností mlčenlivosti a budou seznámeny s povinnostmi zpracovatele vyplývajících z GDPR;
 - poskytne správci podporu při naplňování povinností správce vyplývajících z obecně závazných právních předpisů, zejména GDPR – zejména tedy správci prostřednictvím vhodných technických opatření poskytne adekvátní součinnost;
 - po ukončení poskytování služeb dle smlouvy v souladu s rozhodnutím správce vymaže všechny osobní údaje získané a zpracovávané v souvislosti s plněním povinností ze smlouvy nebo je vrátí správci.
3. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv zhotovitele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat.
4. Poskytovatel jako zpracovatel osobních údajů prohlašuje, že zavedl do svých postupů využívaných v souvislosti s plněním povinností vyplývajících pro ni ze smlouvy veškerá vhodná technická a organizační opatření k naplnění požadavků ochrany fyzických osob v souvislosti se zpracováváním osobních údajů, vyplývajících z platných obecně závazných právních předpisů, zejména GDPR.
5. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
6. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
7. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
8. Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
 - je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem,
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
9. Pokud je nezbytné, za účelem kontroly správné funkce díla, odstranění vad nebo dalšího vývoje díla, předat poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících údaje z činnosti objednatele a jím určených organizací, je poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
10. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
11. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
12. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:

- mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
13. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
14. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
15. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.
16. Předmětem zpracování osobních údajů ze strany poskytovatele jsou osobní údaje subjektů uložené v databázi evidenčního systému MUSEION a publikačního portálu *Klickesbirkam.cz*, k nimž má poskytovatel, resp. jím pověřený pracovník přístup v případě pokynu správce na opravu chyby nebo jakéhokoliv servisního případu. Účelem zpracování osobních údajů je tedy zejména zajištění fungování poskytnutých služeb a podpora provozu díla.

Článek VIII.

Sankční ujednání

1. V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1 000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli.
2. V případě, že poskytovatel neumožní objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk způsobené výpadkem uvedených služeb na straně poskytovatele, je objednatel oprávněn na poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý takový jednotlivý případ.
3. V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo objednatele na smluvní pokutu podle čl. IX. odst. 1 této smlouvy.
4. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.
5. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu objednatele.
6. Poskytovatel je po dobu prodlení objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v čl. VI. této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky objednatel sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
7. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.

Článek IX. Ukončení smlouvy

1. Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
 - neposkytnutí servisní podpory poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelům,
 - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 5 dnů,
 - bezdůvodné přerušení prací na servisním případě poskytovatelem,
 - opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
 - opakované neuhrazení fakturované částky objednatelům do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
2. Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
3. Objednatel je oprávněn ukončit smlouvu rovněž formou výpovědi bez uvedení důvodů; v takovém případě činí výpovědní lhůta 6 měsíců ode dne prokazatelného písemného doručení jeho výpovědi druhé smluvní straně.

Článek X Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva může být měněna jen formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
3. Tato smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dne 01.01.2024 za předpokladu jejího řádného zveřejnění v Registru smluv.
4. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31.12.2024.
5. Tato smlouva je uzavírána smluvními stranami elektronicky.
6. Osobní údaje příjemce je Pardubický kraj oprávněn dále zpracovávat, neboť je to ve smyslu ust. čl. 6 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR), nezbytné pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost subjektu údajů.
7. Smluvní strany se dohodly, že Pardubický kraj bezodkladně po uzavření této smlouvy odešle smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv spravovaného Digitální a informační agenturou. O uveřejnění smlouvy Pardubický kraj bezodkladně informuje druhou smluvní stranu, nebyl-li kontaktní údaj této smluvní strany uveden přímo do registru smluv jako kontakt pro notifikaci o uveřejnění.
8. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani devadesátý den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku.
9. Smluvní strany podpisem této smlouvy stvrzují, že její obsah a obsah příloh podrobně znají a souhlasí s jejím obsahem. Smlouva je jim srozumitelná a byla podepsána svobodně, bez nátlaku ani v tísní.
10. Všechny postupně číslované přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.
Seznam příloh smlouvy:
Příloha č. 1 – Vymezení rozsahu a ceny servisní podpory
Příloha č. 2 – Mechanismy servisní podpory, kontaktní údaje

V Pardubicích dne: 28.11.2023

V Praze dne: 27.11.2023

Za objednatele:

Za poskytovatele:

Pardubický kraj
Mgr. Bc. Milan Novák
vedoucí odboru kultury, sportu
a cestovního ruchu

Axiell s.r.o.
Mgr. Pavel Mičoch
jednatel společnosti

Příloha č. 1 Vymezení rozsahu a ceny servisní podpory

Pod pojmem technická podpora se rozumí:

- a) Průběžné provádění inovace produktu, jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software, zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade.
- b) Pod pojmem update se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho "legislativním updatem".
- c) Pod pojmem upgrade se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho "legislativním upgradem".
- d) Poskytování update a upgrade produktu, vzniklé legislativními změnami a požadavky objednatele či samostatnou, nevy nucenou, inovační činností zhotovitele.
- e) Provádění obecných změn produktu v důsledku vývoje SW prostředků.
- f) Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení objednatelem z datového úložiště zhotovitele.
- g) Distribuce inovovaného produktu za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.
- h) Poskytování přístupu k databázi známých řešených problémů a přístupu k technické podpoře výrobce.
- i) Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance objednatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, poradenství a konzultace.
- j) Služba HelpDesk pro zaměstnance objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu, poradenství a konzultace.

Pod pojmem servis se rozumí:

- a) Odstraňování vad produktu probíhající v režimech:
 - Kategorie vady „vysoká“, vady zabírající provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz objednatele a organizací a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením. Nejpozději do 4 hodin po nahlášení vady provede zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 24 pracovních hodin od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.
 - Kategorie vady „střední“, vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz objednatele nebo organizací. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními. Nejpozději do 8 hodin po nahlášení vady provede zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 3 pracovních dnů od nahlášení vady.

Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.

- Kategorie vady „nízká“, vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději během dvou pracovních dnů po nahlášení vady provede zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně zhotovitele (oprávněná reklamáce) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 10 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.
- b) Zařazení vady do kategorie určuje objednatel.
- c) Servis a řešení provozních problémů jednotlivých aplikačních částí díla vzniklých při jejich užití zadavatelem.
- d) Poskytování služby Hot-line formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace.
- e) Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace.
- f) Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 8:00 do 17:00 hodin.

Cena za technickou podporu a servis v období 01.01.2024 – 31.12.2024:

Položka	Cena bez DPH (Kč)	DPH (Kč)	Cena s DPH (Kč)
MUSEION	460 000,00	96 600,00	556 600,00
Oracle Database Standard Edition One ASFU	0,00	0,00	0,00
Migrace databáze Oracle do Postgre SQL	80 000,00	16 800,00	96 800,00
Celkem podpora software	540 000,00	113 400,00	653 400,00
Komplexní zabezpečení provozu systému	48 300,00	10 143,00	58 443,00
Poskytování Hot-line	34 500,00	7 245,00	41 745,00
Poskytování HelpDesk	13 800,00	2 898,00	16 698,00
Uvolňování všech budoucích nových funkcí do MUSEIONu	110 400,00	23 184,00	133 584,00
Podpora provozu prezentačního portálu sbírek klickesbirkam.cz	115 000,00	24 150,00	139 150,00
Celkem za poskytované služby	322 000,00	67 620,00	389 620,00
Cena celkem za podporu pro software a poskytované služby	862 000,00	181 020,00	1 043 020,00

Příloha č. 2

Mechanismy servisní podpory, kontaktní údaje

Specifikace komunikačních metod servisní podpory včetně kontaktů obou stran:

Komunikace obou stran bude probíhat dle kontaktů uvedených v bodu 3. této přílohy, nebo prostřednictvím obvyklých kanálů jméno.příjmení@axiell.cz, info@axiell.cz a telefonního čísla +420 222 200 460.

1. Veškeré požadavky na servisní zásahy poskytovatele uplatňují kontaktní osoby objednatele, uvedené v článku VI. této smlouvy, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
2. Dostupnost kontaktního místa je 7x24x365 s garantovanou dobou odezvy do 4 hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory zhotovitele.
3. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce na telefonním čísle (Hot-line): +420.222.200.460 v režimu min. 5x12x365 v době od 7:00 do 19:00
 - systémem servisní podpory (HelpDesk): <http://helpdesk.axiell.cz> v režimu 7x24x365
4. Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
5. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek.
6. Systém servisní podpory bude poskytovat objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení.
7. Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude poskytovatelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání objednatele ve formátu (*.xls a *.csv).
8. Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do cloudového úložiště své datové sítě z IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění tento přístup poskytovateli ukončit.