

Servisní smlouva

2023-0675

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany

společnost **Orwin s.r.o.**

IČ 08442258,

se sídlem Mezírka 775/1, Veveří, 602 00 Brno

zapsaná v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 113739 vedená u Krajského soudu v Brně

za kterou jedná Josef Orlovský, jednatel

(dále jen "**Poskytovatel**")

a

společnost Veletrhy Brno, a.s.

IČ: 25582518, DIČ: CZ25582518

se sídlem Výstaviště 405/1, 603 00 Brno-Pisárky

zapsaná v OR: Krajský soud v Brně, oddíl B, vložka č. 3137

zástupce: , Mgr. Jan Kubata, generální ředitel, na základě plné moci

(dále jen "**Klient**")

(**Poskytovatel** a **Klient** též společně jako „**Strany**“ nebo jednotlivě jako „**Strana**“), tuto servisní smlouvu (dále jen „**Smlouva**“):

1. Definice

- 1.1. Slova uvedená s velkým počátečním písmenem, mají význam uvedený v záhlaví nebo v příloze A Smlouvy, pokud není v těle Smlouvy uvedeno jinak.

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Klientovi dohodnuté Služby k Webové aplikaci na doménách uvedených v příloze C. Klient se zavazuje hradit za to Poskytovateli odměnu dle přílohy F Smlouvy.
- 2.2. Poskytovatel bude Klientovi poskytovat Služby, sjednané v příloze C Smlouvy. Tato příloha obsahuje také popis a parametry jednotlivých Služeb.

3. Zahájení poskytování služeb

- 3.1. Strany se dohodly, že Poskytovatel zahájí poskytování Služeb od 1.1.2024.

4. Cena služby, platební podmínky

- 4.1.
- 4.2.



4.3.

4.4.

4.5.

4.6.

4.7.

5. Součinnost

- 5.1. Klient se po čas trvání Smlouvy zavazuje poskytovat Poskytovateli maximální součinnost k tomu, aby mohl řádně a včas poskytovat Služby, zejména v termínech vyplývajících ze Smlouvy nebo určených Poskytovatelem:
 - 5.1.1. nastavit a udržovat provozní prostředí Klienta, včetně hardwarové a/nebo softwarové infrastruktury Klienta v souladu s požadavky na systém a prostředí Klienta podle přílohy G Smlouvy,
 - 5.1.2. vznášet požadavky na odstranění Chyby bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl,

- 5.1.3. umožnit přístup k prostorám Klienta a přístup, včetně vzdáleného přístupu prostřednictvím sítě internet, k provoznímu a testovacímu prostředí Klienta, zahrnující hardwarovou a/nebo softwarovou infrastrukturu Klienta v relevantním rozsahu pro možnost zajištění poskytování Služeb Poskytovatelem,
 - 5.1.4. dávat Poskytovateli včasné, úplné a pravdivé informace, potřebné pro poskytování Služeb a
 - 5.1.5. zajistit při odstraňování Chyb účast a součinnost pracovníků Klienta, kteří mají dostatečné znalosti o provozním prostředí Klienta a odborné znalosti tak, aby mohl Poskytovatel Chyby odstranit,
 - 5.1.6. efektivně využívat Služby, včetně hodin předplacených v rámci jednotlivé Služby
- 5.2. V případě, že si Klient zajišťuje svým prostřednictvím nebo prostřednictvím třetí osoby jakoukoli službu (zejména hosting, zálohování dat apod.), na jejímž poskytování nebo součinnosti jejího poskytovatele závisí dodržení povinností Poskytovatele dle Smlouvy, je Klient povinen zajistit, že tyto třetí osoby poskytnou Poskytovateli součinnost ve stejném rozsahu, v jakém má povinnost poskytnout ji sám Klient.
- 5.3. V případě, že Klient nezajistí dostatečnou součinnost dle Smlouvy, Poskytovatel jej na tuto skutečnost upozorní. Pokud neposkytování součinnosti brání Poskytovateli v poskytnutí některé ze Služeb, pak se až o dobu trojnásobku prodlení Klienta s poskytnutím požadované součinnosti prodlužují veškeré doby k plnění povinností Poskytovatele podle Smlouvy, které souvisí s předmětnou Službou.
- 5.4. Strany se zavazují předávat si veškeré podklady a informace, které mohou ovlivnit plnění Smlouvy. Klient odpovídá Poskytovateli za úplnost a správnost Klientem předložených podkladů a informací.
- 5.5. Strany jsou povinny oznamovat si navzájem s dostatečným předstihem veškeré podstatné informace a skutečnosti, které mohou mít vliv na plnění Smlouvy, zejména, nikoliv však výlučně změny kontaktních či platebních údajů, zahájení insolvenčního řízení, hrozící úpadek, úpadek, zahájení exekučního řízení nebo řízení o výkonu rozhodnutí. Není-li možné informaci nebo skutečnost oznámit druhé Straně s dostatečným předstihem, protože o ní Strana nevěděla, oznámí ji Strana druhé Straně bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděla.

6. Další práva a povinnosti stran

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění Smlouvy s odbornou péčí a v souladu se zájmy Klienta a chránit jeho dobrou pověst.
- 6.2. Poskytovatel je povinen před zahájením Víceprací upozornit Klienta na skutečnost, že jde o Vícepráce, které nejsou součástí ceny za Služby. Poskytovatel není povinen Vícepráce provést bez předchozí dohody Stran, spočívající zejména v dohodě o ceně a termínu plnění.
- 6.3. Pokud Poskytovatel nemohl ani při vynaložení veškeré odborné péče před zahájením plnění, které Klient mylně označil za Chybu, což mohou být případy uvedené v příloze C2, zjistit, že se o Chybu nejedná, má Poskytovatel právo na odměnu za provedenou práci na odstranění mylně označené Chyby podle ceny za programátorské práce.
- 6.4. Poskytuje-li Poskytovatel Klientovi Webhosting na serveru Poskytovatele, je Poskytovatel povinen provádět zálohování databáze, šablon a programového kódu,

a to jedenkrát denně. Poskytovatel není odpovědný za případné odstranění dat anebo souborů Klientem anebo třetí osobou, které Klient k datům anebo souborům umožnil přístup, anebo za případnou ztrátu dat anebo souborů v důsledku ukončení nebo pozastavení poskytování Služeb ze Poskytovatele dle Smlouvy. Poskytovatel je však v takových případech povinen poskytnout Klientovi na jeho žádost a náklady poslední data, která byla dle Smlouvy povinen zálohovat, a to ve lhůtě 14 (čtrnácti) Pracovních dnů ode dne obdržení požadavku Klienta, nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode dne provedení poslední zálohy.

- 6.5. Pokud výrobci webových prohlížečů nebo operačních systémů, jež jsou specifikovány v příloze G, ukončí jejich podporu (příp. podporu jednotlivých jejich verzí), není Poskytovatel povinen pro tyto webové prohlížeče nebo operační systémy (příp. jejich jednotlivé verze) dále poskytovat Služby. Když v takovém případě Webová aplikace v předmětných webových prohlížečích nefunguje, nejedná se o Chybu ani vadu.
- 6.6. V případě, že je Webová aplikace závislá na provozu serveru Klienta, nenese Poskytovatel odpovědnost za internetové připojení Klienta nebo za kvalitu infrastruktury zajišťující propojení mezi serverem Klienta, na němž je provozována Webová aplikace.
- 6.7. V případě, že je Webová aplikace závislá na provozu serveru Klienta je Poskytovatel oprávněn v souvislosti s technickými požadavky na provoz Webové aplikace měnit nároky na provozní prostředí Klienta, které byly původně sjednány v příloze G Smlouvy. Klient se zavazuje, že bude průběžně aktualizovat své provozní prostředí v souladu s požadavky na provozní prostředí Poskytovatele tak, aby Webová aplikace plynule a hladce běžela. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za ztrátu kompatibility provozního prostředí Klienta s Webovou aplikací ani za jeho ztrátu schopnosti zajistit jejich hladký a bezporuchový běh.

7. Komunikace stran

- 7.1. Není-li ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak, doručují se veškeré zprávy, upozornění, výzvy nebo jakákoliv jiná sdělení související se Smlouvou Straně:
 - 7.1.1. do její datové schránky nebo
 - 7.1.2. na adresu, kterou má zapsanou jako své sídlo v příslušném veřejném rejstříku a
 - 7.1.3. na její kontaktní e-mailovou adresu.
- 7.2. Kontaktní telefonní čísla a e-mailové adresy Stran jsou uvedeny v příloze B
- 7.3. Komunikace, týkající se provozních záležitostí při poskytování Služeb, požadavky na Služby a informace o jejich řešení bude probíhat prostřednictvím Portálu technické podpory
- 7.4. Strana je oprávněna změnit svoji kontaktní e-mailovou adresu prostřednictvím oznámení, doručeného druhé Straně. Změna je účinná od Pracovního dne následujícího po dni doručení oznámení.

8. Sankce a náhrada škody

- 8.1. V případě prodlení Klienta s úhradou jakékoliv Poskytovatelem oprávněně vyúčtované částky dle Smlouvy, zejména ceny za Služby, je Klient povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

- 8.2. Je-li součástí poskytovaných Služeb Webhosting a nesplní-li Poskytovatel v kalendářním měsíci limit Minimální dostupnosti Webové aplikace dle sjednané úrovně SLA, má Klient právo na slevu ve výši 30 % z ceny za Webhosting na následující období poskytování služby Webhosting.
- 8.3. Nedodrží-li Poskytovatel Reakční dobu nebo Dobu odstranění chyb podle sjednané úrovně Služeb, je povinen uhradit Klientovi smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny této Služby zaplacené Klientem za předmětný měsíc, a to za každý případ nejvýše však do částky ceny této Služby zaplacené Klientem za předmětný měsíc. Nárok Klienta na smluvní pokutu dle tohoto odstavce nevzniká, pokud je důvod prodlení Poskytovatele způsoben, byť i jen částečně, jednáním, prodlením, opomenutím nebo jiným porušením Smlouvy Klientem.
- 8.4. Smluvní pokuty jsou splatné 21. (dvacátým prvním) dnem po dni doručení výzvy k jejich úhradě povinné Straně. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu způsobené škody ve výši, přesahující zaplacenou smluvní pokutu.
- 8.5. Poskytovatel není odpovědný za jakoukoliv nepřímou škodu způsobenou Klientovi, zejména za ušlý zisk, speciální nebo nahodilou škodu, nebo škodu vzniklou jako nepřímý důsledek Služby.
- 8.6. Poskytovatel neodpovídá za nemateriální újmu Klienta. V každém případě, bude-li Poskytovatel povinen nahradit Klientovi jakoukoliv újmu, včetně smluvní pokuty, Strany se dohodly, že Poskytovatel nahradí újmu, včetně smluvních pokut, maximálně ve výši 6 x 100% z celkové ceny za Základní služby, zaplacené Klientem na základě Smlouvy v měsíci, kdy k újmě došlo.

9. Skončení smlouvy

- 9.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 9.2. Smlouva zaniká pouze dohodou Stran, odstoupením od Smlouvy dle odst. 9.3 nebo výpovědí dle odst. 9.4
- 9.3. Strana může od Smlouvy odstoupit pouze s účinky ex nunc, a to v případě jejího podstatného porušení druhou Stranou.
- 9.4. Kterákoli Strana může Smlouvu kdykoliv písemně vypovědět bez uvedení důvodu, výpovědní doba činí 2 (dva) měsíce a začíná běžet posledním dnem měsíce ve kterém byla výpověď doručena druhé Straně.
- 9.5. Kterákoli Strana může Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby v případě, že byl v insolvenčním řízení prohlášen úpadek nebo hrozící úpadek Strany, proti Straně je vedena exekuce, Strana vstoupila do likvidace nebo se Strana stala pravomocným rozhodnutím nespolehlivým plátcem DPH.
- 9.6. Je-li Poskytovatel povinen dle Smlouvy provádět zálohování databáze, šablon nebo programového kódu, předá Klientovi v poslední den trvání Smlouvy poslední data, která byla povinna zálohovat. Pokud není Poskytovatel povinen dle Smlouvy provádět zálohování databáze, šablon nebo programového kódu, Strany se mohou dohodnout, že Poskytovatel provede zálohu posledních dat v poslední den trvání Smlouvy.

10. Závěrečná ujednání

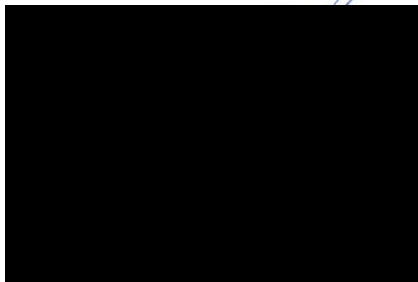
- 10.1. Smlouva a všechny právní vztahy mezi Stranami, související se Službami, se řídí českým právem.
- 10.2. Jakékoliv spory mezi Stranami se Strany zavazují vyřešit především smírně. Pokud nedojde ke smírnému vyřešení sporu, veškeré spory vzniklé ze Smlouvy nebo v

souvislosti s ní rozhodne věcně a místně příslušný soud České republiky podle místa sídla Poskytovatele.

- 10.3. Jakékoliv sdělení určené Straně bude druhá Strana činit v českém jazyce, jinak se k němu nepřihlíží.
- 10.4. Strany považují za případ vyšší moci veškeré okolnosti nezávislé na vůli povinné Strany, které jsou neodstranitelné a nepředvídatelné, zejména přírodní katastrofy, embarga, stávky (včetně plánovaných) a války. Nastane-li u Strany případ vyšší moci, který jí brání ve splnění svých povinností podle Smlouvy, bez zbytečného odkladu oznámí písemně tuto skutečnost druhé Straně s uvedením doby, po jakou nebude moci plnit Smlouvu. Případy vyšší moci nemají vliv na platební povinnosti kterékoliv Strany.
- 10.5. Žádné nároky, práva či pohledávky vyplývající ze Smlouvy nemohou být započteny, nebude-li Stranami písemně dohodnuto jinak.
- 10.6. Neplatnost, neúčinnost, zdánlivost či nevymahatelnost jakékoliv části Smlouvy nemá vliv na zbývající části Smlouvy. Strany se zavazují nahradit jakoukoliv neplatnou, neúčinnou, zdánlivou či nevymahatelnou část Smlouvy částí platnou, účinnou, nikoliv zdánlivou a vymahatelnou, se stejným obchodním a právním významem do 14 (čtrnácti) dnů ode dne, kdy obdrží žádost od druhé Strany.

V Brně, dne:.....

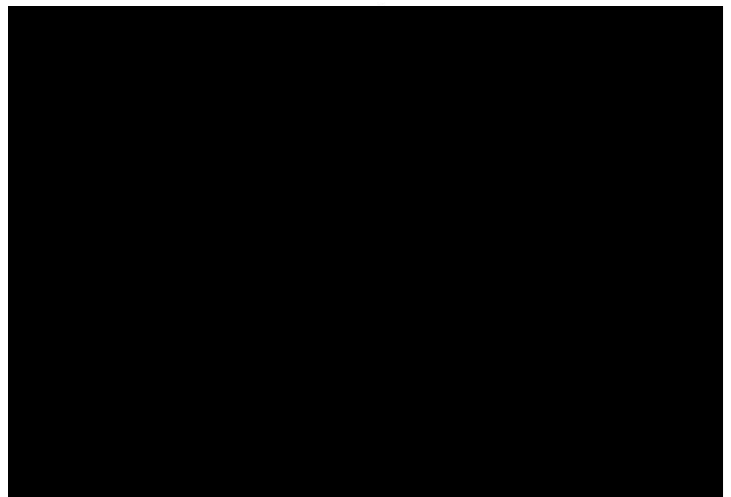
8.1.2024



V Brně, dne:.....

04 -01- 2024

Za klienta



Příloha A výklad pojmů

Doba odstranění chyby	Je nejzazší doba pro odstranění Chyby; tato doba začíná plynout po uplynutí Reakční doby.
Ceník	Obsahuje sjednanou cenu za poskytování Služeb. Ceník je uvedený v příloze F Smlouvy.
Chyba	Je taková porucha Webové aplikace, která způsobuje, že má Webová aplikace odlišné vlastnosti nebo funkcionality, než jaké byly sjednány ve specifikace díla.
Portál technické podpory	Je webový portál Poskytovatele dostupný na adrese https://app.freelo.io/
Pracovní den	Je každý den vyjma soboty, neděle a státního svátku.
Pracovní doba	Je doba od 9.00h do 17.00h SEČ v Pracovní den.
Pracovní hodina	Je hodina času v rámci Pracovní doby.
Reakční doba	Je doba, v jejímž rámci Poskytovatel přijme hlášení o Chybě, provede ověření a prvotní analýzu Chyby (včetně její kategorizace) a zašle Klientovi zprávu.
Služby	Jsou činnosti zajišťované Poskytovatelem, sjednané a popsané v příloze C Smlouvy.
Update	Je přechod na nově dostupnou minor verzi CMS systému.
Upgrade	Je přechod na nově dostupnou major verzi CMS systému.
Vícepráce	Je činnost Poskytovatele, která je vyžádána Klientem nad rámec předplacených hodin pro poskytování Služeb.
Webová aplikace	Je dílo provedené Poskytovatelem pro Klienta na základě dřívější smlouvy o dílo či objednávky.

Příloha B oprávněné osoby

Za poskytovatele

Osoba	Role	Telefon	Email
Milan Havránek	projektový manažer		
Josef Orlovský	Jednatel Orwin s.r.o.		
Martin Kašík	Vedoucí vývoje Orwin s.r.o.		

Za klienta

Osoba	Role	Telefon	Email
Michal Svoboda	vedoucí odboru marketingu a komunikace		
Vítězslav Horký	Analytik ICT BVV		
Martin Marek	Specialista web technologie		
Hynek Svída	Specialista databází a aplikační podpory		

Příloha C poskytované služby a jejich popis

Základní Služby	Sjednáno	Rozsah
Zajištění minimální dostupnosti Webové aplikace	NE	
Úroveň SLA	SLA PROFESIONAL	Parametry dle přílohy D
Doplňkové Služby		
Update	ANO	Dle podmínek této Služby
Upgrade	ANO	Dle podmínek této Služby
Serverové profylaxe	ANO	Dle podmínek této Služby

Webové profylaxe	ANO	Dle podmínek této Služby
Technická Podpora	ANO	Dle podmínek této Služby
Monitoring serveru	ANO	Dle podmínek této Služby
Úpravy a odstraňování chyb	ANO	Dle podmínek této Služby
Údržba infrastruktury	ANO	Dle podmínek této Služby
Webhosting	NE	
Vícepráce	Podle dohody Stran v konkrétním případě	Čas strávený poskytováním Služby se počítá a fakturuje samostatně dle schváleného rozsahu práce Klientem

Rozsah předplacených hodin pro čerpání sjednaných Služeb je uveden v Ceníku v příloze F.

Příloha C1 popis služby:

Zajištění minimální dostupnosti webové aplikace

Využívá-li Klient tuto Službu

1. Minimální dostupnost Webové aplikace může Poskytovatel klientovi zajišťovat a garantovat v dohodnuté úrovni.
2. Minimální dostupnost Webové aplikace se počítá jako dostupnost serveru v kalendářním měsíci, na kterém se nachází Webová aplikace. Do tohoto času se započítávají:
 - 2.1. Poskytovatelem předem ohlášená servisní okna,
 - 2.2. nedostupnost serveru z důvodu vyšší moci,
 - 2.3. nedostupnost serveru způsobená obsahem, který na server nahrál Klient nebo jím pověřené třetí osoby,
 - 2.4. nedostupnost serveru způsobená Klientem,
 - 2.5. nedostupnost serveru na základě podezření z jeho zneužití.
3. Poskytovatel (i) poskytne Klientovi na vyžádání statistiku dostupnosti serveru za předchozí kalendářní měsíc, (ii) bude oznamovat Klientovi servisní okna telefonicky, emailem nebo prostřednictvím Portálu technické podpory.

Příloha C2 popis služby:

Odstraňování chyb – ohlášení chyby

1. Vyskytne-li se Chyba ve funkcionalitě Webové aplikace, nahlásí jí Klient bez zbytečného odkladu prostřednictvím Portálu technické podpory.
2. Hlášení Chyby Klientem musí vždy obsahovat alespoň takové informace, aby Poskytovatel byl schopen Chybu replikovat, tedy alespoň:
 - 2.1. popis Chyby a související dokumentaci (tj. popis jejích projevů, rozsahu, charakteru, screenshoty apod.),
 - 2.2. jsou-li na základě Smlouvy Poskytovatelem poskytovány Služby na více doménách, rovněž identifikace domény, na které je Webová aplikace umístěna
3. Poskytovatel je povinen nejpozději do uplynutí Reakční doby přijmout hlášení Klienta o Chybě, která byla nahlášena v souladu se Smlouvou, provést ověření a prvotní analýzu Chyby (včetně prvotní kategorizace Chyby) a zaslat Klientovi zprávu.
4. Za Chybu se nepovažuje zejména:
 - 4.1. porucha, která vznikla v důsledku neodborné anebo nesprávné manipulace s Webovou aplikací ze strany Klienta anebo třetích osob, kterým k Webové aplikaci umožnil přístup Klient,
 - 4.2. zobrazení chybové stránky 404 pro neexistující stránku (kdy tato porucha souvisí s aktualizací obsahu webové stránky),
 - 4.3. porucha, která má původ ve službách poskytovaných třetími osobami, včetně poruch způsobených změnami ve službách poskytovaných třetími osobami (např. změna v ERP systému Klienta, API platebních bran apod.),
 - 4.4. poruchy, které mají původ v hardware Klienta,
 - 4.5. porucha, která vznikla porušením povinnosti Klienta aktualizovat své provozní prostředí
5. Chyba je odstraněna, pokud:
 - 5.1. byla odstraněna obnovou funkcionalit Webové aplikace, např. opravou nebo úpravou Webové aplikace, nebo
 - 5.2. Poskytovatel poskytl Klientovi pokyny k takovému použití Webové aplikace, aby se Chyba neprojevila ve formě omezení činnosti Klienta, a to až do konečného odstranění Chyby, nebo
 - 5.3. došlo k uvedení Webové aplikace z hlediska jejich konfigurace do naposledy funkčního stavu z existující záloh
6. Poskytovatel je povinen vést evidenci o veškerých přijatých hlášeních Chyb Klientem a jejich odstranění.

Příloha C3 popis služby:

Technická podpora

1. Podpora je odpověď Poskytovatele v Pracovní době na otázku Klienta týkající se Služeb a běžné obsluhy Webové aplikace prostřednictvím Portálu technické podpory. Podpora zahrnuje poskytování běžných uživatelských informací o funkcionalitách Webové aplikace, možnostech jejich nastavení a správné obsluze.
2. Podpora je poskytnuta doručením odpovědi Klienta na jeho otázku v Portálu technické podpory. V ceně Podpory je zahrnutý dispečink, obsluhující Portál technické podpory.

Příloha C4 popis služby:

Update

Využívá-li Klient tuto Službu

1. Poskytovatel provede analýzu možností provést update na nejnovější minor verzi CMS systému.
2. Poskytovatel Klienta informuje o možnosti provést update.
3. Je-li možné dle analýzy provést update v rozsahu hodin předem objednaných Klientem pro účel update uvedených v příloze F, Poskytovatel informuje Klienta o této skutečnosti a zahájí práce.
4. Vyžaduje-li provedení Update vícepráce, je před zahájením práce vyžadováno schválení Klientem dle Přílohy C6 této Smlouvy
5. Update bude Klientovi poskytován v nepravidelných intervalech dle dostupnosti nové minor verze.

Příloha C5 popis služby:

Profylaxe

Využívá-li Klient tuto Službu

1. Účelem Profylaxe je prevence a minimalizace rizika vzniku Chyby. Poskytovatel při poskytování profylaxe zajišťuje kontrolu logů serveru, promazání datového úložiště s dočasnými soubory, testování průchodnosti objednávkového systému nebo provádění automatických testů.
2. Profylaxe je prováděna v pravidelném měsíčním intervalu.
3. Profylaxe je poskytována v rozsahu až 1x měsíčně na Webové aplikaci a na serverové architektuře dle domluveného harmonogramy.

Příloha C6 popis služby:

Úpravy

1. Úpravou se rozumí úprava stávající funkcionality, rozvoj nových funkcí Webové aplikace nebo analýzy.
2. Poskytovatel se zavazuje rezervovat své kapacity tak, aby pro daný měsíc mohly být provedeny Úpravy v počtu předplacených hodin.
3. Klient je povinen Poskytovateli při provádění Úprav poskytovat potřebnou součinnost v souladu s požadavky Poskytovatele.
4. Poskytovatel každý měsíc vyhotoví a zašle Klientovi report, v němž uvede počet využitých předplacených hodin a stručný popis Úprav, které byly v rámci předplacených hodin provedeny.
5. Nedohodnou-li se Strany jinak, nevyužité předplacené hodiny přechází Klientovi do dalšího měsíce maximálně v rozsahu 20 %; zbylé nevyužité předplacené hodiny propadají bez náhrady.
6. Strany si mohou sjednat, v závislosti na dostupnosti kapacit Poskytovatele, že v daném měsíci budou poskytnuty Úpravy i po vyčerpání předplaceného počtu hodin. Hodiny poskytnuté nad sjednaný měsíční rámec předplacených hodin účtuje Poskytovatel jako Vícepráce za odměnu stanovenou v Ceníku.
7. Podmínky jednotlivých Úprav Webové aplikace budou sjednávány na základě dílčích objednávek prostřednictvím Portálu technické podpory. Úprava je provedena oznámením Poskytovatele Klientovi o tom, že požadované činnosti byly dokončeny.
8. Jedenkrát za kalendářní čtvrtletí má Klient právo požadovat změnu počtu předplacených hodin. Klient právo uplatní následujícím způsobem:
 - 8.1. V případě změny počtu předplacených hodin do 10 % oznámí Klient nejpozději 2 (dva) dny před začátkem dalšího kalendářního měsíce Poskytovateli nový požadovaný počet předplacených hodin. V případě dodržení lhůty podle první věty Poskytovatel tomuto požadavku vyhoví a změnu počtu předplacených hodin na další kalendářní měsíc Klientovi potvrdí;
 - 8.2. V případě změny počtu předplacených hodin nad 10 % a zároveň do 25 % kontaktuje Klient nejpozději 1 (jeden) měsíc před začátkem dalšího kalendářního měsíce Poskytovateli s žádostí o tuto změnu; v žádosti uvede navrhovaný počet předplacených hodin. V případě dodržení lhůty podle první věty Poskytovatel tomuto požadavku vyhoví a změnu počtu předplacených hodin na další kalendářní měsíc Klientovi potvrdí.
 - 8.3. V případě změny počtu předplacených hodin nad 25 % a zároveň do 50 % kontaktuje Klient nejpozději 2 (dva) měsíce před začátkem dalšího kalendářního měsíce Poskytovatele s žádostí o tuto změnu; v žádosti uvede navrhovaný počet předplacených hodin. Pokud bude Poskytovatel s žádostí souhlasit, uzavřou Strany dodatek ke Smlouvě, v němž upraví počet předplacených hodin.

Příloha C7 popis služby:

Údržba infrastruktury

Využívá-li Klient tuto Službu

1. Poskytovatel vytvoří kopii produkční verze pro účely testování a rozvoje.
2. Poskytovatel zajišťuje provoz a synchronizaci 1:1 s produkční verzí systému v pravidelných intervalech.

Příloha D

Úroveň služby (SLA)

Servisní služby jsou dostupné v pracovní dny, tedy od pondělí do pátku vyjma státem uznaných svátků, 8 hodin denně v rozmezí od 9 do 17 hodin.

SLA	Garance SLA PROFESIONAL
Reakční doba:	
A - kritické požadavky	4 pracovní hodiny
B - nekritické požadavky	8 pracovní hodiny
C - nové požadavky	5 pracovních dnů
Doba odstranění:	
A - kritické požadavky	8 pracovních hodin
B - nekritické požadavky	<ul style="list-style-type: none">- 10 dnů realizace pro požadavky nepřesahujících 4 pracovní hodiny- náročnější požadavky dle individuálního sdělení.
C - nové požadavky	<ul style="list-style-type: none">- 10 dnů realizace pro požadavky nepřesahujících 10 pracovních hodiny- náročnější požadavky dle individuálního sdělení.
Další parametry:	
Krizový scénář	<ul style="list-style-type: none">- Klient objednává tuto službu ad hoc vždy nejméně 30 dnů před požadovaným spuštěním Krizového scénáře- Poskytovatel vyhradí na poskytnutí služby kapacity 3 x 12h programátor- Poskytovatel zajistí garantovanou zastupitelnost- reakční doba v průběhu trvání Krizového scénáře je 1h
Monitoring serveru	NE
Způsob hlášení Chyb	<ul style="list-style-type: none">- Portál technické podpory https://app.freelo.io/- Email milan@orwin.cz- telefon +420 721 997 538
Minimální dostupnost Webové aplikace	NE
Počet oprávněných osob	až 4

Příloha E kategorizace požadavků

A - kritické požadavky	Webová aplikace v důsledku chyby nefunguje jako celek, nebo nefungují takové části webové aplikace, že je práce s webovou aplikací fakticky vyloučena a neexistuje náhradní řešení (nestabilita systému, chyby, pády systému).
B - nekritické požadavky	Chyba částečně omezuje fungování webové aplikace v nekritickém rozsahu, omezení se týká jen některých funkcí, je možné použít dočasné nebo náhradní řešení (workaround).
C - nové požadavky	Úpravy a rozvoj webové aplikace

Příloha F

Ceník

Název položky / činnost	Upřesnění	Cena bez DPH
[Redacted content]		



Příloha G

Požadavky na provozní prostředí klienta

Níže jsou definovány vstupní parametry prostředí, do kterého je implementována Webová aplikace.

1. Server

- VPS minimálně 2vCPU, 16GB RAM, minimálně 40GB SSD

2. Prohlížeče

Webová aplikace je připravena pro desktopové i mobilní zařízení, vždy pro aktuální vydání a 3 vydání předchozí nejpoužívanějších prohlížečů:

- Chrome
- Safari
- Edge
- Firefox
- Opera

Příloha H

Eskalační mechanismus

Pokud má Klient důvody pochybovat o správnosti postupu Poskytovatele při poskytování Služby, může věc eskalovat k odpovědné osobě na straně Poskytovatele, kterou je Josef Orlovský ([REDACTED])

Pokud Poskytovatel považuje součinnost nebo informace dodané Klientem k poskytnutí Služby nedostatečné, může kontaktovat odpovědnou osobu na straně Klienta, kterou je Michal Svoboda [REDACTED]

V případě kontaktování odpovědné osoby druhé Strany podle této Přílohy je Strana povinna sdělit tuto skutečnost druhé Straně bez zbytečného odkladu prostřednictvím Portálu technické podpory. Prostřednictvím Portálu technické podpory si Strany také potvrdí, k jakému výsledku dospěly jejich odpovědné osoby.

O trojnásobek doby trvání eskalačního procesu, počínaje zasláním oznámení prostřednictvím Portálu technické podpory, se prodlužují veškeré lhůty k plnění povinností Poskytovatele podle Smlouvy. Nedohodnou-li se Strany na smírném řešení do 15 (patnácti) Pracovních dnů od eskalace požadavku, má se za to, že smírné řešení selhalo a Strany využijí k řešení jiný postup.