

# Smlouva na podporu provozu a servisní činnosti

č. 2016/0201/OPS.DVZ (14/3224/2016)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely tyto smluvní strany

## Městská část Praha 8

Sídlo: Zenklova 1/35, Praha 8 - Libeň, 180 48

IČ: 00063797

DIČ: CZ00063797

Název datové schránky: Městská část Praha 8

ID datové schránky: g5ybpd2

Zastoupena: Romanem Petrušem, starostou

(dále jen „**Objednatel**“)

a

## VISITECH a.s.

Sídlo: Košinoва 655/59, Brno – Královo Pole, 612 00

IČ: 25543415

DIČ: CZ25543415

Obchodní rejstřík: vedený u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 6323

Zastoupen: Pavlem Kocourem, předsedou představenstva

v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“), tuto smlouvu (dále jen „**Smlouva**“):

DIČ:  
Název dat  
ID datové  
Zastoupe  
(dále jer

a

**VISIT**

Sídlo:  
IČ:  
DIČ:  
Obct  
Zast  
Bar  
(d:

- 4.2 Cena za poskytování Služeb na objednávku bude určena na základě cen stanovených v příloze č. 2 této Smlouvy a rozsahu pracnosti uvedeného v Objednatelem schváleném předávacím protokolu. Cena za poskytování Služeb na objednávku bude Objednatelem hrazena na základě faktur Poskytovatele, které budou vystaveny na základě Objednatelem schváleného předávacího protokolu.
- 4.3 Není-li v příloze č. 2 této Smlouvy výslovně uvedeno jinak, jsou veškeré ceny tam uvedené stanoveny bez DPH. DPH bude Poskytovatelem účtována v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.
- 4.4 Cena Služeb zahrnuje:
- zabezpečení pohotovosti Poskytovatele pro splnění doby odezvy dle čl. 5.1.2 až čl. 5.1.45 této Smlouvy.
- 4.5 Cena Služeb nezahrnuje:
- cenu náhradních dílů mimozáručního servisu.
- 4.6 Realizace prací uvedených v čl. 4.5 této Smlouvy je možné na základě objednávky Objednatele.
- 4.7 Splatnost faktur činí 14 dní ode dne jejich vystavení. Poskytovatel doručí Objednateli veškeré jím vystavené faktury do 2 pracovních dnů ode dne jejich vystavení. Platební povinnost Objednatele se považuje za splněnou v den, kdy bude z jeho bankovního účtu poukázána příslušná platba za předpokladu, že bude platba připsána na účet Poskytovatele nejpozději do tří pracovních dnů ode dne poukázání platby Objednatelem.
- 4.8 V případě opravy servisovaných zařízení, na které se už nevztahuje záruka, bude Objednateli účtována cena za vyměněné HW součástky a ostatní materiál nebo za cenu opravy v případě, že tato oprava bude vyžádána přes třetí stranu. Poskytovatel se zavazuje, že cena opravy vadného prvku nepřevyšší cenu nového nebo ekvivalentního prvku, dle aktuálně platného ceníku.
- 4.9 V případě rozšíření seznamu servisovaných zařízení uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy má Poskytovatel právo na navýšení měsíční ceny za poskytování Pravidelných služeb dle čl. 4.1 této Smlouvy s účinností ke dni podpisu aktualizované verze seznamu.
- 4.10 Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu za poskytování Pravidelných služeb dle čl. 4.1 této Smlouvy k rozhodnému datu 1. 1. kalendářního roku o míru inflace v případě, že míra inflace za uplynulých 12 měsíců kalendářního období přesáhne, byť pouze v jednom kalendářním měsíci tohoto období výši 5 %. Pro stanovení míry inflace je závazný údaj zveřejněný ČSÚ v Aktuálních statistických informacích, kód publikace 0704, jako úhrnný index spotřebitelských cen.
- 4.11 Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování Služeb v případě, že se Objednatel dostane do prodlení s plněním jeho finančních závazků dle této Smlouvy. Toto přerušení poskytování Služeb nezakládá právo na udělení sankcí ze strany Objednatele a Poskytovatel v takovém případě není v prodlení s poskytováním Služeb.
- 4.12 V případě prodlení s placením ceny Služeb se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Nárok na náhradu škody není vznikem práva na smluvní pokutu dotčen.

5.1.13 Poskytovatel se zavazuje po celou dobu realizace předmětu této Smlouvy mít uzavřenou pojistnou smlouvu na obecnou odpovědnost na pojistnou částku 5.000.000,- Kč.

## 5.2 Bezpečnostní opatření:

5.2.1 Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele. Poskytovatel je povinen dodržet předpisy pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci.

5.2.2 Poskytovatel se seznámí s riziky na pracovištích Objednatele, upozorní na ně své pracovníky a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům a jinému poškození zdraví.

5.2.3 Poskytovatel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovištích Objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků Objednatele nebo dalších osob.

5.2.4 Poskytovatel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti na pracovištích Objednatele vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.

## 6. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

Objednatel se zavazuje:

- 6.1 Neprodleně uvědomit Poskytovatele, vyžaduje-li produkt opravu nebo nefunguje-li správně.
- 6.2 Informovat Poskytovatele o všech jemu známých skutečnostech, které by mohly ovlivnit průběh realizace předmětu této Smlouvy.
- 6.3 Umožnit Poskytovateli přístup do všech prostor, v nichž se předpokládá činnost spojená se realizací předmětu této Smlouvy, tento přístup bude umožněn v době určené Poskytovatelem. Nesplnění těchto podmínek může být důvodem ke změně plnění termínu servisního zásahu.
- 6.4 Zapůjčit Poskytovateli po dobu nezbytně nutnou vybrané části technické dokumentace, které budou přímo souviset s předmětem této Smlouvy.
- 6.5 Umožnit Poskytovateli bezplatně přiměřené použití komunikačních prostředků (telefon, e-mail apod.) nutných pro výkon Služeb.
- 6.6 Uplatňuje-li Objednatel právo na záruční opravu zařízení, je povinen toto doložit záručním a dodacím listem. Poskytovatel garantuje uplatnění záruk i u třetích subjektů.
- 6.7 Veškeré ústní a písemné informace předané Poskytovatelem budou považovány za důvěrné a určené pouze pro vlastní potřebu Objednatele.
- 6.8 Servisní Služby budou realizovány na základě jednotlivých požadavků Objednatele k odstranění závad nahlášených pověřenou osobou Objednatele Poskytovateli na hot-line linku popřípadě na email. Telefonní číslo a email na nahlášení závady jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 6.9 Požadavek k odstranění závady Objednatele musí obsahovat datum nahlášení závady, čas nahlášení závady, předpokládaný rozsah závady, místo, kde se servisovaná věc nachází.
- 6.10 Potvrdit Poskytovateli provedení servisního zásahu.

- 6.11 Vytvořit Poskytovateli podmínky nutné pro provedení servisních zásahů.
- 6.12 Umožnit Poskytovateli při převzetí servisovaného zařízení (dle specifikace v příloze č. 1 této Smlouvy) provedení kompletní revize. Během revize bude v případě nutnosti servisované zařízení mimo provoz po dobu nezbytně nutnou.
- 6.13 V případě závady na předmětu Smlouvy je Objednatel oprávněn tuto závadu sám odstranit pouze prostřednictvím vyškolené osoby. O tomto je povinen Objednatel provést záznam do Provozního a servisního deníku. Poskyvatel neodpovídá za škody na předmětu Smlouvy vzniklé neodborným zásahem jiné osoby.

## **7. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

- 7.1 Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 7.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 7.3 Smluvní strany se dohodly, že celková výše náhrady škody, kterou může smluvní strana požadovat po druhé smluvní straně v souvislosti s porušením této Smlouvy, se omezuje do výše celkové ceny 50.000 Kč bez DPH mimo ujednání v čl. 8.4. této Smlouvy. Ujednání dle předchozí věty se nevztahuje na újmu způsobenou člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

## **8. OKOLNOSTI VYLUČUJÍCÍ ODPOVĚDNOST – VYŠŠÍ MOC**

- 8.1 Smluvní strany budou zproštěny své odpovědnosti za nesplnění svých smluvních závazků částečně nebo úplně, jestliže a do té míry takové neplnění bylo způsobeno okolnostmi vyšší moci. Pokud okolnosti vyšší moci trvají ne déle než 3 měsíce, budou smluvní strany nadále vázány svými příslušnými závazky.
- 8.2 Z okolností vyšší moci se pokládají takové nevyhnutelné události, které žádná strana této smlouvy nemohla předvídat v době uzavření Smlouvy a které smluvní straně brání plnit smluvní závazky. Za okolnost vyšší moci se považují například války, invaze, občanské války, povstání a občanské nepokoje, embargo, zásah státu nebo vlády, živelné události, generální stávky. Za okolností vyšší moci se nepovažují zpoždění dodávek subdodavateli, výpadky výroby, nedostatek energie, nejsou-li rovněž způsobeny okolnostmi vyšší moci, dále pak neoficiální stávky, stávky omezené na jednu továrnu.
- 8.3 Smluvní Strana, která usiluje o osvobození od smluvních závazků z důvodů vyšší moci, musí bez zpoždění, ale ne později než do 3 dnů, uvědomit druhou smluvní stranu o zásahu okolností vyšší moci, a to písemnou formou. Stejným způsobem oznámí druhé smluvní straně konec okolností vyšší moci. Smluvní strana odvolávající se vyšší moci musí druhé smluvní straně na vyžádání předložit uspokojivé důkazy o okolnostech, na které se odvolává, případně umožnit druhé smluvní straně osobně se přesvědčit o vzniku vyšší moci.
- 8.4 V případě trvání okolností vyšší moci po dobu delší než 3 měsíce, se smluvní strany sejdou, aby se dohodly na dalších krocích a našly vzájemně přijatelné řešení. Nedospěje-li se k žádné dohodě, má každá smluvní strana právo odstoupit od Smlouvy.

## **9. AUTORSKÁ PRÁVA A VLASTNICTVÍ DÍLA**

- 9.1 Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel provádí servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

## **10. PROVOZNÍ A SERVISNÍ DENÍK**

- 10.1 Jedná se o dokumentaci, která je určena k provádění záznamů o provozu servisovaných zařízení pracovníky Poskytovatele a Objednatele. Provozní a servisní deník je veden písemnou formou a bude uložen u Objednatele. Uvedou se v něm veškeré zásahy na servisovaných zařízeních, které provedli pracovníci Objednatele i Poskytovatele na servisovaných zařízeních. V deníku budou uvedeny rovněž aktuální konfigurace aktivních prvků.
- 10.2 Provozní a servisní deník Objednatel předloží v případě provádění servisního zásahu nebo úprav v nastavení technikům Poskytovatele.
- 10.3 Jako přílohy provozního a servisního deníku jsou zakládány požadavky na servisní zásah a požadavky na prodloužení termínu provedení servisního zásahu, které budou pověřenou osobou Objednatele objednány písemnou objednávkou a zaslány Poskytovateli včetně uvedení termínu nahlášení servisního požadavku.
- 10.4 V textu záznamu do provozního a servisního deníku se uvedou všechny podstatné skutečnosti, týkající se servisního zásahu a způsobu řešení ohlášené poruchy nebo závady. Záznam bude podepsán oprávněným pracovníkem Objednatele a předávajícím pracovníkem Poskytovatele.

## **11. OCHRANA INFORMACÍ**

- 11.1 Žádná ze smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany v souvislosti s plněním této Smlouvy. To neplatí, mají-li být za účelem plnění této Smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům smluvních stran, jejich orgánům nebo jejich členům nebo subdodavatelům smluvních stran.
- 11.2 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace:
- 11.2.1 které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či nedbalostně přijímající strana,
  - 11.2.2 které měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - 11.2.3 které jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
  - 11.2.4 které poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od smluvní strany, jež je jejich vlastníkem,
  - 11.2.5 jsou-li poskytovány ekonomickým, daňovým a právní poradcům smluvních stran,
  - 11.2.6 je-li jejich zveřejnění nezbytné k tomu, aby se smluvní strana mohla domáhat ochrany svých práv u soudu nebo rozhodčího soudu,

- 11.2.7 jejichž zveřejnění je důvodně vyžadováno zákonem či pravomocným rozhodnutím orgánu státní správy, obecných či rozhodčích soudů.
- 11.3 Za důvěrné informace jsou dle této Smlouvy smluvními stranami považovány veškeré informace poskytnuté vzájemně, zejména informace smluvních stran, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny, a to bez ohledu na to, zda jsou nebo nejsou označené jako důvěrné informace. Za důvěrné informace se výslovně považují rovněž veškerá uživatelská data, údaje či informace, obsažené v informačních systémech, jichž se plnění této Smlouvy dotýká.
- 11.4 Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou smluvní stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím; zavazují se zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 11.5 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby jeho zaměstnanci přísně dodržovali interní pravidla platná u Objednatele a obvyklá při ochraně dat a informací při práci s daty Objednatele, o kterých byl Poskytovatel informován.
- 11.6 Povinnost utajovat důvěrné informace zavazuje smluvní strany i po skončení doby účinnosti této Smlouvy.
- 11.7 V případě porušení povinnosti mlčenlivosti a ochrany informací dle předchozích odstavců Poskytovatelem bude uplatněna smluvní pokuta ve výši 100.000,- Kč.

## 12. ZÁKLADNÍ POJMY

Definice pojmů používaných v této Smlouvě:

### 12.1 Doba odezvy

Dobou odezvy se rozumí maximální čas, který uplyne od nahlášení problému do zahájení servisního zásahu, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

### 12.2 Doba vyřešení problému

Dobou vyřešení problému se rozumí maximální čas, garantovaný smluvními podmínkami, který uplyne od nahlášení problému do jeho vyřešení servisním specialistou Poskytovatele, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

### 12.3 Zahájení servisního zásahu

Zahájením servisního zásahu se rozumí okamžik, kdy se servisní specialista Poskytovatele dostaví na místo k řešení problému. V případě vyřešení nahlášeného problému po telefonu nebo přes vzdálené připojení se za zahájení servisního zásahu považuje počátek telefonické konzultace servisního specialisty Poskytovatele s příslušným pracovníkem Objednatele, případně okamžik vzdáleného připojení do operačního systému zařízení.

### 12.4 Základní časové pokrytí

Základním časovým pokrytím se rozumí denní doba od 8.00 do 16.00, pondělí až pátek, pokud některý z těchto dnů není státním svátkem České republiky. (8x5)

#### 12.5 Rozšířené časové pokrytí

Rozšířeným časovým pokrytím se rozumí doba, která jakkoliv rozšiřuje základní časové pokrytí, a to až po nepřetržité pokrytí 24 hodin denně po 7 dní v týdnu. (24x7)

### 13. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 13.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou po dobu 2 let od podpisu této Smlouvy.
- 13.2 Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět i bez udání důvodu, a to s výpovědní lhůtou v délce 3 měsíců, tedy uplynutím třetího měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 13.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel je v prodlení s plněním povinností dle této Smlouvy déle než 30 dnů a nezjedná nápravu ani do 30 dnů od doručení písemné výzvy Objednatele k odstranění tohoto prodlení.
- 13.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s plněním svých peněžitých závazků z této Smlouvy déle než 30 dnů a nezjedná nápravu ani do 30 dnů od doručení písemné výzvy Objednatele k odstranění tohoto prodlení.
- 13.5 V případě odstoupení od Smlouvy kteroukoliv smluvní stranou tato Smlouva zaniká ke dni doručení odstoupení druhé smluvní straně. Smluvní strany vylučují aplikaci § 2004 odst. 1 občanského zákoníku.
- 13.6 Ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu není dotčeno právo Poskytovatele na úhradu ceny již poskytnutého plnění. V případě ukončení této Smlouvy výpovědí kterékoliv ze smluvních stran Objednateli nevzniká právo na vrácení části ceny Služeb za periodu, ve které došlo k ukončení Smlouvy výpovědí. Poskytovatel má právo ponechat si cenu Služeb zaplacenou za určitou periodu, a to bez ohledu na to, v jaké části této periody došlo k ukončení této Smlouvy výpovědí.
- 13.7 Ukončení účinnosti této Smlouvy se nedotýká ujednání o náhradě újmy, ochraně informací, řešení sporů, ani ujednání, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po dobu po ukončení této Smlouvy.

### 14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu Smlouvy, přičemž tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků, oboustranně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 14.2 Pokud by se kterékoliv ustanovení Smlouvy ukázalo být neplatným z důvodu rozporu s kogentním ustanovením obecně závazných právních předpisů, pak tato skutečnost působí neplatnost jen onoho konkrétního ustanovení. Smluvní strany se zavazují takové neplatné ustanovení dohodou nahradit ustanovením svým obsahem nejbližším duchu takového neplatného ustanovení, respektujícím požadavky kogentních ustanovení právních předpisů.
- 14.3 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1: Soupis zařízení

Příloha č. 2: Ceník služeb

Příloha č. 3: Seznam servisních telefonních čísel a pověřených osob



Poskytovatele a Objednatele

Příloha č. 4: Potvrzení o pojištění Poskytovatele

- 14.4 Smluvní strany podpisem této Smlouvy potvrzují, že se s jejím obsahem řádně seznámili, její ustanovení jsou jim srozumitelná a plně s nimi souhlasí. Smluvní strany tímto v souladu s § 1801 občanského zákoníku, vylučují aplikaci ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.
- 14.5 Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve třech (3) vyhotoveních, z nichž Objednatel obdrží dvě (2) vyhotovení a Poskytovatel jedno (1) vyhotovení.

**Doložka dle § 43 odst. 1 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, potvrzující splnění podmínek pro platnost právního jednání městské části Praha 8**

Rozhodnuto orgánem městské části: Rada městské části Praha 8

Datum jednání a číslo usnesení: 04.05.2016, č. Usn RMC 0245/2016

**Objednatel:**

V Praze dne 12. 05. 2016



**Městská část Praha 8**  
Roman Petrus, starosta



**Poskytovatel:**

v Praze dne 4.5. 2016

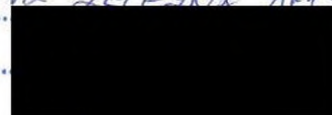


**VISITECH a.s.**  
Pavel Kocour, předseda představenstva

**VISITECH a.s. ②**  
Weilova 2e/1450, 102 05 Praha  
DIČ: CZ25543415

Správce rozpočtu: ..

12. 5. 2016



**Příloha č. 1**  
**SOUPIS ZAŘÍZENÍ**

SOUPIS ZAŘÍZENÍ, NA KTERÉ SE VZTAHUJE TATO SMLOUVA

| ČÍSLO | POPIS / OBJEKT | NÁZEV                              |
|-------|----------------|------------------------------------|
| 1.    | Addnet         | Podpora provozu a servisní činnost |
| 2.    | FlowMon        | Podpora provozu a servisní činnost |
| 3.    | Nagios         | Podpora provozu a servis činnost   |
| 4.    |                |                                    |
| 5.    |                |                                    |
| 6.    |                |                                    |
| 7.    |                |                                    |
| 8.    |                |                                    |
| 9.    |                |                                    |
| 10.   |                |                                    |
| 11.   |                |                                    |
| 12.   |                |                                    |
| 13.   |                |                                    |
| 14.   |                |                                    |
| 15.   |                |                                    |
| 16.   |                |                                    |
| 17.   |                |                                    |
| 18.   |                |                                    |
| 19.   |                |                                    |
| 20.   |                |                                    |
| 21.   |                |                                    |
| 22.   |                |                                    |
| 23.   |                |                                    |
| 24.   |                |                                    |
| 25.   |                |                                    |

## **Příloha č. 2 Ceník služeb**

### **Cena pravidelných služeb**

Cena pravidelných služeb = 33 600 Kč bez DPH za měsíc

Cena pravidelných služeb = 403 200 Kč bez DPH za 1 rok

### **Cena Služeb na objednávku**

Cena za 1 MD (8 pracovních hodin) = 9 600 Kč bez DPH

V případě potřeby práce ve dnech pracovního klidu – víkendy a státem uznané svátky v České republice (státní svátky a ostatní svátky podle zákona č. 245/2000 Sb.), bude cena výše uvedených poskytovaných Služeb navýšena o 100%.

### Příloha č. 3

## Seznam servisních telefonních čísel a pověřených osob Poskytovatele a Objednatele

- Požadavky na servis jsou oprávněny Poskytovateli předávat pouze oprávněné osoby Objednatele. Na servisní požadavky, které nepředaly oprávněné osoby, se pohlíží, jako by nevznikly.

Seznam oprávněných osob Objednatele:

| Jméno a příjmení | Telefon | E-mail | Oblast, za kterou může předkládat servisní požadavky |
|------------------|---------|--------|--|
|                  |         |        | *  |
|                  |         |        | *  |
|                  |         |        | *  |

- Požadavky na servis jsou Poskytovateli předávány pouze dohodnutým způsobem. Na servisní požadavky, které nejsou předány dohodnutým způsobem, se pohlíží, jako by nevznikly. Dohodnutým způsobem se rozumí zápis požadavku pomocí stanovených komunikačních kanálů:

HelpDesk <http://helpdesk.visitech.cz>  
E-mailem [helpdesk@visitech.cz](mailto:helpdesk@visitech.cz)

Kontaktní osoba pro eskalaci problému - 1. stupeň



Kontaktní osoba pro eskalaci problému - 2. stupeň



Stížnosti na službu podávají odpovědné osoby Objednatele telefonicky, emailem nebo písemně následujícím pracovníkům Poskytovatele:



Požadavky na servis jsou Poskytovateli předávány ze strany Objednatele s náležitostmi:

- 1..1. Typ priority
- 1..2. Služba /Produkt
- 1..3. Název hlášení
- 1..4. Popis hlášení
- 1..5. Příloha - volitelně dle potřeby

V případě, že nejsou náležitosti úplné, je Poskytovatel Objednatele povinen písemně vyzvat k jejich doplnění. Lhůty Doba odezvy a Doba řešení servisního požadavku pak začínají běžet až po úplném doplnění níže uvedených náležitostí ze strany Objednatele.

Objednatel je oprávněn změnit oprávněné osoby jednostranným písemným oznámením doručeným Poskytovateli. Poskytovatel je oprávněn změnit veškeré kontaktní údaje v této příloze č. 3 Smlouvy jednostranným oznámením doručeným Objednateli.

## Příloha č. 4

### Potvrzení o pojištění Poskytovatele



ČESKÁ  
POJIŠŤOVNA

Česka pojišťovna a.s. Spálená 75/16, 113 04 Praha 1, IČ 45272956  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 1484

### CERTIFIKÁT O POJIŠTĚNÍ

Tímto potvrzujeme, že jsme uzavřeli pojistnou smlouvu číslo 3722621218 zahrnující pojištění odpovědnosti za škodu s klientem:

Pojištěný : VISITECH a.s.  
IČ: 25543415

Doba trvání pojištění: od 31.03.2012 do neurčeno

Pojistná částka: 20 000 000,-Kč.

Územní rozsah pojištění : ČR

Potvrzuji tímto, že pojistná smlouva č. 3722621218 je v platnosti a řádně uhrazena.

V Brně dne 22.03.2016

Petr Cigánek

TOP poradce České pojišťovny a.s.

Petr Cigánek, 002456 VPA

Pojištění  
532805

7,00

5

pojistovna.cz