

SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Objednatel: **Technické služby Havířov a.s.**
sídlem: Karvinská 1461/66, Město, 736 01, Havířov
zastoupená: [REDACTED]
IČO: 25375601
DIČ: CZ25375601
Spisová značka: B 1664 vedená u Krajského soudu v Ostravě
bank. spojení: [REDACTED]
č.ú.: [REDACTED]
e-mail: tsh@tsh.cz

(dále jako „Objednatel“)

a

Poskytovatel: **R ALTRA spol. s r.o.**
sídlem: Čimická 819/86a, Bohnice, 182 00 Praha, Česká republika
zastoupená: Ing. Milanem Radou, jednatelem
IČO: 25676326
DIČ: CZ 25676326
Spisová značka: C 60314 vedená u Městského soudu v Praze
bank. spojení: [REDACTED]
č.ú.: [REDACTED]
e-mail: info@protank.cz

(dále jako „Poskytovatel“)

(dále spolu i jako „Smluvní strany“ a jednotlivě jako „Smluvní strana“)

uzavírají tuto smlouvu na poskytování služeb podle ust. § 1746 odst. 2 a podle ust. § 2358 a násl., zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jako „Smlouva“).

Preambule

Tato Smlouva byla zpracována v souladu s cenovou nabídkou Poskytovatele ze dne 11.11.2023 (dále jako „Cenová nabídka“).

Smluvní strany spolu uzavřely Smlouvu o Dílo na implementaci, čís. sml. Zhotovitele: 20231205001 (dále jako „Smlouva o dílo“), ve které se spolu zavázali uzavřít tuto SMLOUVU O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB.

Poskytovatel se touto Smlouvou o poskytování služeb zavazuje poskytovat níže v předmětu Smlouvy sjednané Služby a Objednatel se touto Smlouvou zavazuje hradit Poskytovateli ve Smlouvě sjednané ceny za poskytované Služby.

I.

Předmět Smlouvy

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje realizovat pro Objednatele po dobu trvání Smlouvy níže uvedené Služby dle čl. II Smlouvy s cílem provozovat a servisně podporovat Dílo dodané dle Smlouvy o Dílo, tj. software produkt IS PROTANK DYNAMICS – Fleet management (dále také jako „IS“ nebo jako „PD“) a dále provozovat a servisně podporovat hardware GPS telemetrické jednotky na vozidlech Objednatele a jejich datovou integraci na IS PROTANK DYNAMICS prostřednictvím datové komunikace s využitím SIM karet v majetku Poskytovatele (dále jako „HW“).

1.2. Službami dle odst. 1.1. se rozumí:

- a) Vyhrazení potřebného výpočetního výkonu a provoz a pronájem IT technologické infrastruktury, která je v majetku Poskytovatele;
- b) Poskytnutí licence na SW produktu IS PROTANK DYNAMICS – Fleet management, a to formou služby vč. příslušných práv k užívání děl autorských nezbytných pro užívání SW části IS;
- c) Provoz datové komunikace a datová integrace HW na IS s využitím SIM karet v majetku Poskytovatele
- d) Zahájení ostrého provozu IS a HW;
- e) Poskytování Služeb servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW.

Celý odst. 1.2 Smlouvy výše a dále jako „**Služba**“ nebo „**Služby**“.

1.3. Služby servisní údržby a technické podpory provozu dle výše odst. 1.2 písm. e):

- a) Služby HelpDesk – specifikováno v Příloze č. 1 této Smlouvy;
- b) Služba Maintenance licence SW produktu IS, která po dobu platnosti této služby zajišťuje Objednateli právo na upgrade na aktuální verzi IS – vždy po jejím oficiálním uvolnění Poskytovatelem;
- c) Služby servisní údržby a technické podpory provozu **IS a HW** – specifikováno v Příloze č. 2 této Smlouvy.

V rámci této Služby dále Poskytovatel umožní, na základě objednávek Objednatele prostřednictvím Služby HelpDesk, dodávky a montáže nového HW telemetrických GPS vozidlových jednotek ProTank do vozidel a příp. dalšího HW dle nabídky a v cenách dle Přílohy č. 3 Smlouvy, a to vč. zprovoznění a napojení na IS s následnou záruční a pozáruční provozní a servisní podporou.

Celý odst. 1.3 Smlouvy dále jako „**Servisní služby**“.

II.

Místo a doba poskytování Služeb

- 2.1. Místem předání a převzetí Služeb je sídlo Objednatele, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak či tak nevyplývá z charakteru poskytované Služby.
- 2.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby ode dne účinnosti této Smlouvy po dobu platnosti Smlouvy. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2.3. Servisní služby budou poskytovány v době od 08:00 do 16:00 hodin každý pracovní den od pondělí do pátku mimo státem uznané svátky (dále jako „**Hlavní pracovní doba**“).

III.

Způsob poskytování a převzetí Služeb – povinnosti Poskytovatele a Objednatele

- 3.1. Není-li v této Smlouvě sjednáno jinak, Servisní služby jsou v souladu s Přílohou č. 1 a 2 Smlouvy poskytovány Poskytovatelem na základě Servisních požadavků Objednatele, které Objednatel zadává prostřednictvím Služby HelpDesk, ke které má Objednatel přístup skrze níže uvedenou Webovou aplikaci.
- 3.2. V případě, že Poskytovatel vyzve Objednatele (prostřednictvím Služby HelpDesk nebo e-mailem, v nezbytných případech telefonicky) k provedení součinnosti stran řešení některé části předmětu plnění Smlouvy nebo předmětu plnění jako celku, je Objednatel povinen bez zbytečného prodlení poskytnout potřebnou součinnost. Pokud je Objednatel v prodlení s poskytnutím vyžádané součinnosti Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn pozastavit řešení dané části předmětu plnění Smlouvy, a to až do doby kdy bude Objednatelem poskytnuta požadovaná součinnost.
- 3.3. Do doby řešení servisního požadavku (pro potřeby výpočtu délky Reakční doby nebo Maximální doby řešení) se nezapočítává doba mimo Hlavní pracovní dobu, dále doba kdy je Objednatel v prodlení s poskytnutím vyžádané součinnosti Poskytovateli, a doba, po kterou bylo poskytování služby se souhlasem Objednatele či na jeho pokyn přerušeno.
- 3.4. Za účelem koordinace Služeb a pro fungování Služby HelpDesk budou na obou Smluvních stranách vybudovány tyto komunikační kanály a stanoveny tyto odpovědné osoby (dále jako „**odpovědné osoby**“):

Poskytovatel:

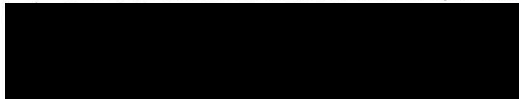
- a) Webová aplikace HelpDesk Poskytovatele přístupná pro Objednatele (výše a dále jen „**Webová aplikace**“): <http://helpdesk.protank-dynamics.cz/>

Odpovědná osoba Poskytovatele pro koordinaci a předávání Služeb:



Objednatel:

1. Odpovědná osoba Objednatele pro koordinaci a přebírání Služeb:



- 3.5. Poskytovatel je oprávněn využívat k poskytování Služeb subdodavatelů. Za Služby poskytnuté prostřednictvím subdodavatelů odpovídá Poskytovatel stejně, jakoby tyto Služby poskytoval sám.

IV.

Odměna a platební podmínky

- 4.1. Objednatel se zavazuje za Služby platit **paušální měsíční odměnu**, jejíž **celková výše je dána počtem vozidel, které jsou evidovány v IS**. Paušální měsíční odměna zahrnuje předmět Smlouvy dle odst. 1.2 a 1.3 Smlouvy, a to dle následujícího ceníku:

Cenová položka	Počet vozidel	Jednotková Cena/1 voz	Celková cena Bez DPH *)
Služba provozu IS PD – licence GPS monitoring, Serverová infrastruktura, technická podpora SLA, maintenance SW	75		
Služba přenosu dat (SIM)	75		
Celková paušální odměna za 1 měsíc *)	75		

*) Vysvětlení k výše cenové tabulce:

„Celková paušální odměna za 1 měsíc“ se pro účely fakturace dle níže odst. 4.2.1 Smlouvy vypočte jako součin „Jednotkové ceny za 1 vozidlo“ a „počtu vozidel“ které v daném měsíci byly evidovány v IS.

- 4.2. Poskytovatel má právo vystavit daňový doklad (dále jen „faktura“) za Služby dle výše odst. 4.1 Smlouvy:
- 4.2.1 **Měsíčně – Paušální měsíční odměnu** za Služby v souladu s výše odst. 4.1 Smlouvy, a to v měsíčních termínech s vystavením faktury vždy nejpozději k poslednímu kalendářnímu dni daného měsíce ve kterém byla Poskytovatelem provedena daná Služba pro Objednatele. Faktury uhradí Objednatel vždy nejpozději k datu splatnosti uvedeném na faktuře vystavené Poskytovatelem.
- 4.2.2 **Průběžně za dodávky HW** v souladu s odst. 1.3 c) Smlouvy na základě objednávek Objednatele a Objednatel schválených Pracovních listů (dílní části dodávek HW), a to i v případech, kdy byl Poskytovatel prokazatelně připraven bez vad a nedodělků předat daný HW dle Pracovního listu a toto nebylo možné z důvodu na straně Objednatele.
- 4.3. V případě prodlení Objednatele se zaplacením odměny dle výše odst. 4.1 a 4.2 Smlouvy zašle Poskytovatel výzvu na e-mailovou adresu Objednatele uvedenou v záhlaví Smlouvy. Poskytovatel je zároveň oprávněn neprodleně ukončit poskytování Služeb, a to od prvního dne prodlení s úhradou odměny. Poskytovatel neručí za žádnou škodu ani újmu vzniklou z důvodu ukončení poskytování Služeb v případě prodlení Objednatele se zaplacením odměny.
- 4.4. **Time & Material ceny**, uvedené v Příloze č. 3 Ceník servisních prací, HW a náhradních dílů HW, se uplatní pro zpoplatnění Servisních služeb dle odst. 1.3 Čl. I. Smlouvy, a to pouze na základě objednávek Objednatele prostřednictvím servisních požadavků zadaných Objednatel s využitím služby HelpDesk, a to v níže uvedených případech:
- Řešení servisních požadavků na odstraňování vad týkajících se IS nebo HW dle odst. 1.3. Čl. I Smlouvy, které v době záruky za jakost nebyly způsobeny vadou IS nebo vadou HW a dále řešení všech servisních požadavků, které se vyskytnou po uplynutí záruky za jakost

- Dodávky a montáže nového HW, servisní opravy HW nebo dodávky materiálu, náhradních dílů, souvisejícího zboží a prací v rámci poskytování Servisních služeb, a to na základě objednávek Objednatele s termínem dodání vždy po dohodě Smluvních stran
- Realizace změn v IS nad rámec Díla, a to formou víceprací na základě požadavku Objednatele, po posouzení reálnosti požadavku Poskytovatelem a po vzájemné dohodě Objednatele s Poskytovatelem na základě objednávky v souladu s Čl. IX Smlouvy
- Poskytování konzultací a školení k provozu IS nad rámec Díla, tj. po zahájení ostrého provozu Díla, a to na základě objednávek Objednatele a po vzájemné dohodě Objednatele se Poskytovatelem

Time & Material cena za poskytování Služeb v Hlavní pracovní době se stanoví jako součin doby skutečného trvání poskytování zpoplatněných Služeb v daném měsíci (vykázaných na Objednatelem schválených časových pracovních výkazech nebo vykázaných a Objednatelem potvrzených ve službě HelpDesk), a hodinových cen servisních prací, které jsou pro jednotlivé činnosti součástí Ceníku.

Time & Material Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů (výše a dále jako „Ceník“) je uveden v Příloze č. 3 Smlouvy, kde uvedené hodinové sazby pro jednotlivé činnosti a role se týkají prací **v rámci Hlavní pracovní doby**.

Hodinové sazby prací pro jednotlivé činnosti a role **mimo Hlavní pracovní dobu**:

- a) Práce mimo Hlavní pracovní dobu – všední den: +25% / 1hod.
- b) Práce mimo Hlavní pracovní dobu – víkend / svátek: +50% / 1hod.

Servisní požadavek na práce mimo Hlavní pracovní dobu může Objednatel objednat pouze po dohodě s Poskytovatelem, a to pouze po práce týkající se HW.

Dopravní náklady v rámci poskytování Služeb servisní údržby a podpory IS a HW pro případ realizace činností přímo v prostorách / provozovnách Objednatele na objednávku Objednatele budou účtovány dle skutečnosti v souladu s Ceníkem Poskytovatele.

- 4.5. **Poskytovatel má právo vystavit a zaslat fakturu v elektronické podobě s elektronickým podpisem, a to na e-mailovou adresu Objednatele:**

tsh@tsh.cz

- 4.6. Splatnost faktur činí 30 dnů od data doručení faktury Objednateli.
- 4.7. Poskytovatelem vystavené faktury v souladu s touto Smlouvou uhradí Objednatel bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě. Datem zaplacení se rozumí datum připsání příslušné částky ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 4.8. Faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů (zejména zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a údaje dle ustanovení § 435 občanského zákoníku). V případě, že faktura nebude odpovídající náležitosti obsahovat a splňovat, má Objednatel právo zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či úpravě, aniž by se tak dostal do prodlení se splatností. Nová lhůta splatnosti počíná běžet od opětovného zaslání náležitě doplněné či opravené faktury.
- 4.9. Ceník uvedený v Příloze č. 3 této Smlouvy bude, vždy po písemné dohodě obou Smluvních stran, aktualizován v případě změny některé zde uvedené cenové kalkulace HW, a to např. z důvodu průběžného technologického vývoje nových generací HW, jejich příslušenství, komponent a náhradních dílů jednotlivými výrobci a z toho plynoucí (ne)dostupnosti již používaného HW a jeho náhradních dílů, materiálů a komponent.
- 4.10. Smluvní strany sjednávají **inflační doložku** k cenám uvedených v čl. IV. Smlouvy a k cenám uvedených v Ceníku v Příloze č. 3 této Smlouvy. Poskytovatel má právo jednostranně zvýšit Paušální měsíční ceny uvedené v tabulce v čl. IV. Smlouvy a ceny uvedené v Ceníku v Příloze č. 3, a to o celkovou **roční míru inflace** v České republice procentuálně vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního Indexu spotřebitelských cen vyjadřující procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců proti průměru 12 předchozích měsíců vyhlášenou Českým statistickým úřadem (dále jako „index“), a to **pokud je index roven nebo vyšší než 2 %** (dvě procenta), a to vždy s platností zvýšených cen k 1. dni měsíce následujícího po měsíci ve kterém bude Českým statistickým úřadem tento index vyhlášen (dále jako „účinnost“). Takové zvýšení cen je Poskytovatel povinen Objednateli písemně oznámit formou zpracování Dodatku Smlouvy s odvoláním se na tento odstavec tohoto článku Smlouvy, a to vždy s odesláním Dodatku Smlouvy Objednateli v elektronické podobě s elektronickým podpisem nejpozději 10 (deset) dní před dnem kdy změna cen, v důsledku splnění podmínek pro aplikaci inflační doložky, má nabýt účinnosti. Objednatel je povinen takový dodatek Smlouvy podepsat bez zbytečného prodlení vždy nejpozději v termínu tak aby bylo možné v souladu s tímto odstavcem 4.10 Smlouvy dodržet výše uvedenou účinnost.

- 4.11. Smluvní strany dále sjednávají možnost navýšení cen vybraných cenových položek uvedených v Ceníku v Příloze č. 3 této Smlouvy z důvodů případné podstatné změny okolností, které Poskytovatel nemohl rozumně předpokládat ani ovlivnit ve smyslu § 1765 NOZ. Poskytovatel v době uzavření této Smlouvy nemohl předvídat růst cen na trhu některých vybraných cenových položek, které jsou předmětem Přílohy č. 3 této Smlouvy a které Poskytovatel za období 2 předešlých měsíců zvyšují náklady na plnění této Smlouvy o více než 1 % (slovy: jedno procento). Smluvní strany se dohodly, že v takovém případě vždy uzavřou Dodatek k této Smlouvě s cílem nahradit v daném okamžiku aktuální Přílohu č. 3 novou Přílohou č. 3. Smluvní strany se dále dohodly, že příslušný Dodatek s novou Přílohou č. 3 k této Smlouvě vždy navrhne Poskytovatel a předloží Objednateli k uzavření Dodatku této Smlouvy.
- 4.12. Všechny ceny uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH. Výše DPH bude vždy účtována v zákonné výši účinné v den uskutečnění zdanitelného plnění.

V.

Odpovědnost za škodu a vady, záruka za jakost

- 5.1. Smluvní strany jsou povinny vyvíjet maximální úsilí k předcházení vzniku škod a učinit veškerá dostatečná opatření k minimalizaci vzniklých škod. V rámci této prevenční povinnosti jsou Smluvní strany povinny zejména respektovat vzájemná zadání, pokyny a doporučení, která jsou významná z hlediska plnění této Smlouvy.
- 5.2. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení nebo škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost za vzniklou škodu. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k této situaci došlo v důsledku prodlení s plněním závazku druhé Smluvní strany. Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost. Každá ze Smluvních stran je povinna bez zbytečného odkladu upozornit druhou Smluvní stranu na vznik okolnosti vylučující odpovědnost.
- 5.3. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku prokazatelně věcně nesprávného nebo jinak chybného pokynu, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran není povinna nahradit druhé Smluvní straně jakékoli nepřímé, nahodilé a následné škody spočívající například v nedosažení očekávaného zisku, ztráty smluv, dat, provozního času nebo ztráty užívání jakéhokoliv zařízení nebo procesu nebo v nedosažení předpokládaných výsledků v provozu obchodního závodu a nesplnění podnikatelských záměrů.
- 5.4. Žádná ze Smluvních stran nebude odpovídat za nesplnění kteréhokoliv ze svých smluvních závazků podle Smlouvy v důsledku vyšší moci, tj. v případě, že ve splnění povinností ze smlouvy jedné ze smluvních stran dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Smluvní strany, mající bezprostřední vliv na realizaci Smlouvy, zejména epidemie, pandemie, teroristický útok, válka, revoluce, odborové stávky, požáry, výbuchy, zemětřesení, povodně, údery blesků, vichřice, tornáda, laviny, sněhová kalamita, a další změny okolností, které Poskytovatel či Objednatel nemohli předvídat před uzavřením této Smlouvy vč. překážek způsobených vyšší moci které již mohly být známy nebo již existovaly v době uzavření této Smlouvy, ale které se významně a nepředvídatelně zhoršily až po uzavření této Smlouvy, jejichž činnost má vliv na plnění této Smlouvy a které i při vynaložení odborné péče nebylo možno odvrátit. Platební závazky vzniklé před výskytem takové události nebudou prominuty. Při výskytu takové události Smluvní strana, jejíž plnění taková událost ohrožuje, písemně informuje druhou Smluvní stranu a vynaloží veškeré úsilí na překonání své neschopnosti provádět plnění. Jestliže vznikne z titulu vyšší moci okolnost, v důsledku které, nemůže Poskytovatel pokračovat v plnění Smlouvy, budou dohodou obou Smluvních stran upraveny podmínky, resp. termíny plnění Smlouvy a následných smluv a objednávek na základě této Smlouvy uzavřených.
- 5.5. Na Poskytovatelem dodaný HW poskytuje Poskytovatel záruku za jakost v délce 24 měsíců ode dne podpisu Pracovního listu o dodávce a montáži HW. V této záruční době za jakost jsou servisní opravy vad, na základě Servisních požadavků Objednatele zadaných do HelpDesk, provedeny zdarma pokud se závada vyskytne z důvodů prokazatelně na straně Poskytovatele. V ostatních případech a v době po uplynutí záruky za jakost jsou servisní Služby, práce, opravy a dodávky zpoplatněny v souladu s Čl. IV Smlouvy – Time & Material cena dle Ceníku v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 5.6. Požadavek na odstranění vady HW nebo výsledku provedené Služby předmětu plnění Smlouvy je Objednatel povinen uplatnit okamžitě po zjištění vady písemně s využitím HelpDesk u pověřené osoby Poskytovatele dle Čl. VII této Smlouvy.
- 5.7. Vadou se rozumí rozpor mezi skutečnou funkčností předmětu plnění Smlouvy a popisem funkčností uvedených v předmětu plnění této Smlouvy. Za vadu se nepovažuje rozpor mezi

funkčností předmětu plnění Smlouvy a právními předpisy České republiky, které vešly v platnost až po podpisu této Smlouvy.

- 5.8. Objednatel má právo kontrolovat dodávky plnění předmětu této Smlouvy. Zjistí-li, že Poskytovatel provádí plnění předmětu smlouvy v rozporu se smluvními závazky uzavřenými dle této Smlouvy, má právo dožadovat se písemně toho, aby Poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným prováděním a postupoval při realizaci plnění řádným způsobem. Ve svém požadavku na odstranění vady je Objednatel povinen předložit zcela jasné, průkazné a konkrétní námítky identifikující dané vadné plnění.
- 5.9. Poskytovatel neodpovídá za vady v případě, že dodaný předmět plnění byl užíván na jiných než Poskytovatelem odsouhlasených zařízeních nebo nebyl užíván v souladu s provedeným školením či s uživatelskou nebo jinou dokumentací dodanou Poskytovatelem. Poskytovatel neodpovídá za vady, které byly způsobeny nevhodným užíváním předmětu plnění Smlouvy Objednatelem, neoprávněným zásahem třetí osoby či neodvratitelnými událostmi v důsledku vyšší moci dle tohoto článku Smlouvy.
- 5.10. Poskytovatel, pokud by dle této Smlouvy odpovídal za škodu, odpovídá pouze za skutečnou škodu, kterou Objednateli způsobil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, a to pouze v té výši, která je prokazatelně v přímé příčinné souvislosti s realizací předmětu plnění Smlouvy Poskytovatelem a pokud příčina škody je z prokazatelných důvodů na straně Poskytovatele a pokud Objednatel na své straně a bez zbytečného odkladu využil všech svých dostupných prostředků a možností pro eliminaci možných příčin či následků škod. Maximální výše ceny škody je omezena cenou realizované Služby, které se případná škoda týká, tj. paušální měsíční odměnou ve výši dle odst. 4.1 čl. IV Smlouvy,
- 5.11. Vady Služby, které se vyskytnou v době poskytované záruky za jakost z důvodů na straně Poskytovatele, je povinen Poskytovatel bezplatně odstranit. V době po ukončení záruky za jakost nebo v případech uvedených v tomto článku Smlouvy jsou na základě servisního požadavku Objednatele odstraňovány vady za úplat v Time & Material cenách dle platného ceníku uvedeného v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 5.12. Smluvní strany prohlašují, že rozsah odpovědnosti každé ze Smluvních stran za škodu (materiální újmu), kterou způsobil druhé Smluvní straně porušením svých povinností z této Smlouvy a dále rozsah odpovědnosti Smluvních stran za nemateriální újmu, kterou způsobil druhé Smluvní straně porušením svých povinností uvedených v Čl. VIII Zpracování osobních údajů této Smlouvy, je omezen na celkovou částku v maximální výši paušální měsíční odměny dle odst. 4.1 Čl. IV Smlouvy. To se však nevztahuje na odpovědnost Smluvní strany, která způsobil nemateriální újmu porušením svých povinností uvedených v Čl. VI Autorská práva, práva třetích osob a Čl. VII Ochrana informací dle této Smlouvy nebo na odpovědnost Smluvní strany, která způsobil škodu či nemateriální újmu úmyslně nebo hrubou nedbalostí.
- 5.13. Poskytovatel neručí za žádnou škodu ani újmu Objednateli vzniklou z důvodu ukončení poskytování Služeb v případě prodloužení Objednatele se zaplacením paušální měsíční odměny.

VI.

Autorská práva, práva třetích osob

- 6.1. Software část Díla, resp. počítačový program a databáze jako součást Díla dle této Smlouvy (výše a dále také jako „SW“) je autorským dílem dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů České republiky (dále jen „**autorský zákon**“). Dílo je v této souvislosti provedeno v jazyce českém. Poskytovatel tímto stvrzuje, že je výhradním vykonavatelem majetkových autorských práv k této části Díla.
- 6.2. Poskytovatel touto Smlouvou uděluje Objednateli (dále též jako „**Nabyvatel licence**“) nevýlučné, nepřenosné užívací právo k programovému vybavení, které je součástí dodávek v rámci této Smlouvy. Licence se poskytne Objednateli jako nevýhradní, časově omezená na dobu platnosti této Smlouvy, územně omezená v souladu s organizačním členěním Objednatele, pro užití v neomezeném počtu uživatelů Objednatele, za účelem SW podpory provozních činností Objednatele v souladu s touto Smlouvou, a to pro interní potřeby Objednatele pro které je předmět plnění Smlouvy určen v rámci organizačního členění Objednatele a v souladu s potřebami své podnikatelské činnosti pro potřeby sledování a kontroly vozového parku Objednatele. Objednatel nemá právo poskytovat licence třetím osobám bez dohody s Poskytovatelem a bez písemného souhlasu od Poskytovatele. Licenční oprávnění uvedená v tomto článku této Smlouvy nabývá Objednatel podpisem Smlouvy pro prvních 2 měsíce provozu Služeb a následně pak pro každý další daný měsíc vždy po zaplacení měsíčního paušálu dle Čl. IV Smlouvy.

- 6.3. Poskytovatel zajistí pro Objednatele práva autorská a práva průmyslového vlastnictví vztahující se k předmětu plnění této Smlouvy v souladu s právy k duševnímu vlastnictví. Náklady Poskytovatele s tímto postupem spojené a s umožněním užívání licence Objednatelem jsou již zahrnuty v ceně dle této Smlouvy.
- 6.4. Smluvní strany se zavazují při realizaci Smlouvy k dodržování a ochraně práv k duševnímu vlastnictví.
- 6.5. Pokud při realizaci plnění dle Smlouvy vznikne dílo nesoucí znaky díla autorského dle příslušného zákona, přechází na Objednatele nevýhradní oprávnění výkonu práva takové dílo užít, a to pouze pro interní účely Objednatele. Toto oprávnění však nezahrnuje další šíření takového díla třetím osobám.
- 6.6. Objednatel se zavazuje, že případné dílo dle předcházejícího odstavce tohoto článku této Smlouvy vytvořené Poskytovatelem dle této Smlouvy, ani jeho části, nebude žádnou formou rozšiřovat 3. stranám bez předchozí dohody a výslovného písemného souhlasu Poskytovatele. V ostatním pro nakládání s Dílem nebo jeho jednotlivými částmi platí přiměřeně ustanovení § 66 autorského zákona.
- 6.7. Každé možné užití předmětu plnění Smlouvy Objednatelem, které by odporovalo podmínkám stanoveným touto Smlouvou, vyžaduje v předstihu 1 měsíce předchozí písemný souhlas Poskytovatele přičemž Poskytovatel nemá povinnost písemný souhlas udělit. Objednatel je dále povinen předem písemně oznámit Poskytovateli jakoukoliv změnu, která může mít vliv na změnu v rozsahu užívacích práv Objednatele k SW nebo HW dané části předmětu plnění Smlouvy.
- 6.8. V případě užití SW dle této Smlouvy ze strany Objednatele způsobem odporujícím podmínkám stanoveným touto Smlouvou bez výše uvedeného písemného souhlasu Poskytovatele, stanoví Poskytovatel dle aktuálních cen a podmínek Objednateli finanční doplatek, jehož výše bude stanovena na základě rozdílu hodnot sjednaného a skutečně vykonávaného způsobu užití SW dle této Smlouvy (dále jako „doplatek“). Tento doplatek bude vyúčtován Objednateli na základě Poskytovatelem vystaveného daňového dokladu Objednateli se splatností 30 dní, který je povinen jej uhradit nejpozději ve lhůtě splatnosti.
- 6.9. Objednatel nemá právo bez předchozího výslovného písemného souhlasu Poskytovatele jakýmkoliv způsobem zasahovat do HW, SW či jeho zdrojového kódu nebo do jakékoli předané dokumentace a do předaných materiálů dle této Smlouvy. Objednatel dále nemá právo HW, SW či jeho zdrojový programový kód nebo jakoukoli Poskytovatelem předanou dokumentaci nebo jiné materiály rozmnožovat, pořizovat jejich vizuální dokumentaci, předávat je třetím osobám, či pro ně předmět plnění Smlouvy nebo jeho části rozmnožovat, dekompilovat, umožnit použití třetími osobami, nebo je užít jako předlohu při vývoji vlastního SW nebo HW nebo vytvářet na základě této Smlouvy jakákoliv díla nová. Za rozmnožování SW či dokumentace je rovněž považováno jejich kopírování na pevný disk nebo na jiný přenosný nosič dat, jakož i kopírování papírových podkladů s výjimkou pořizování kopií uživatelských návodů nutných k užívání předmětu plnění Smlouvy Objednatelem v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. V případě porušení smluvní povinnosti uvedené v tomto odstavci této Smlouvy vzniká Poskytovateli právo na náhradu vzniklé škody a nemateriální újmy.
- 6.10. Objednatel nemá právo pozměnit nebo odstranit záznamy o autorském právu na předmětech plnění dle této Smlouvy.

VII.

Ochrana informací a zpracování osobních údajů

Ochrana informací:

- 7.1 Smluvní strany se zavazují chránit obchodní tajemství a důvěrné informace druhé Smluvní strany ve smyslu § 1730 občanského zákoníku. Důvěrnými informacemi se pro účely této Smlouvy a po celou dobu trvání vzájemné spolupráce Smluvních stran rozumí, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení, veškeré skutečnosti obchodní, technické, ekonomické, právní a výrobní povahy, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné, mají být podle vůle Smluvní strany utajeny, zejména informace, které jako důvěrné příslušná Smluvní strana jakýmkoliv způsobem označila a dále veškeré dokumenty, podklady a informace předané na obchodních, pracovních či technických jednáních Objednateli Poskytovatelem za účelem poskytnutí Služby.
- 7.2 Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak.

- 7.3 Smluvní strany se zavazují, že bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany nebudou důvěrné informace sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osob, které na plnění této Smlouvy spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nevyužít důvěrné informace získané v souvislosti s touto Smlouvou jinak než pro účely této Smlouvy, v neprospekch druhé Smluvní strany či k poškození jejího dobrého jména nebo pověsti. Za porušení závazku důvěrnosti informací podle této Smlouvy nebude považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze Smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí. Za třetí osoby se ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele nepovažují externí subdodavatelé Objednatele spolupracující s Objednatelem v přímé souvislosti a v souladu s předmětem plnění této Smlouvy, kterým mohou být takové důvěrné informace poskytnuty pouze oproti podpisu dohody o mlčenlivosti mezi Objednatelem a takovým subdodavatelem, a to závazáním se ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy.

Zpracování osobních údajů:

- 7.4 Smluvní strany mají právo zpracovávat všechny osobní údaje potřebné pro plnění této Smlouvy a společně se zavazují přijmout potřebná opatření k ochraně osobních údajů v souladu se zák. č. 110/2019 Sb., Zákon o zpracování osobních údajů, v aktuálním znění a dále zejména v souladu s Čl. 28 odst. 3) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jako „**Nařízení**“) a dále v souladu s ustanoveními této Smlouvy.
- 7.5 Objednatel (dále také jako „**Správce**“) tímto pověřuje Poskytovatele (dále také jako „**Zpracovatel**“) zpracováním osobních údajů demonstrativně uvedených v následujícím odstavci tohoto článku Smlouvy. Zpracovatel níže uvedených osobních údajů se touto Smlouvou zavazuje, za účelem uvedeným v předešlém odstavci tohoto článku této Smlouvy, zpracovávat osobní údaje k nimž získá přístup na základě této Smlouvy.
- 7.6 Osobní údaje jsou pro Správce zpracovávány Zpracovatelem pro účely a v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu této Smlouvy, tj. zejména může docházet k zpracování následujících osobních údajů:
- jméno, příjmení a titul,
 - osobní číslo,
 - e-mailová adresa,
 - telefonní číslo,
 - registrační značka vozidla,
 - GPS poloha,
- Osobními údaji, v souladu s odst. 1) Čl. 4 Nařízení, se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (dále jen „subjekt údajů“); identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat (výše a dále jako „**osobní údaje**“).
- 7.7 Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace a osobní údaje mají obě Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 7.8 Ustanovení tohoto článku Smlouvy o ochraně informací a zpracování osobních údajů není dotčeno ukončením této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu, a to po dobu 3 let od ukončení této Smlouvy.

VIII.

Smluvní pokuta

- 8.1. Pokud bude Poskytovatel v prodlení s termínem maximální doby řešení dle Přílohy č. 2 Smlouvy v rámci poskytnutí Služby, a to z důvodu zavinění v přímé příčinné souvislosti na straně Poskytovatele, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z ceny příslušné Služby, která je v prodlení, a to za každý započatý den takového prodlení.
- 8.2. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou splatné odměny dle čl. IV. Smlouvy je smluvní úrok z prodlení stanoven za každý, byť i započatý den prodlení ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z dlužné částky. V tomto případě také platí odst. 4.3 Čl. IV Smlouvy a Poskytovatel je současně oprávněn neprodleně ukončit poskytování Služeb, a to od prvního dne prodlení Objednatele s úhradou paušální měsíční odměny. Poskytovatel v takovém případě neručí za

žádnou škodu ani újmu vzniklou z důvodu ukončení poskytování Služeb v případě prodlení Objednatele se zaplacením odměny

- 8.3. Za prokazatelné porušení povinností týkajících se Čl. VI Autorská práva, práva třetích osob nebo porušení Čl. VII Ochrana informací jedné ze smluvních stran podle této Smlouvy má poškozená smluvní strana právo uplatnit u druhé smluvní strany, která tyto povinnosti porušila, nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 200 000 Kč (slovy: dvě stě tisíc korun českých) za každý jednotlivý prokázaný případ porušení povinností.
- 8.4. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení požadavku na zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.

IX.

Změnové řízení v průběhu a po ukončení realizace předmětu Smlouvy

- 9.1. Smluvní strany se dohodly, že jakákoliv dodatečná potřebná plnění, která by byla nad rámec této Smlouvy, mohou být řešena Poskytovatelem akceptovanou závaznou objednávkou Objednatele. Pokud Objednatel vznesе požadavek na rozšíření či úpravu předmětu plnění této Smlouvy, které jsou nad rámec plnění dle této Smlouvy, mohou se obě Smluvní strany dohodnout na jejich realizaci jako vícepráce.
- 9.2. Pokud obě Smluvní strany projeví vůli dohodnout se na realizaci víceprací, pak dle vzájemné dohody
- (a) buď Objednatel připraví na základě této Smlouvy objednávku
 - (b) nebo Poskytovatel připraví Nabídku jako podklad pro objednávku nebo návrh Dodatku k této Smlouvě,
- přičemž v daném dokumentu bude vždy specifikován konkrétní rozsah víceprací, termín plnění a cena plnění, jakož i ostatní podmínky realizace víceprací.
- 9.3. Jednotlivé smluvní podmínky této Smlouvy jsou zavazující pro obě Smluvní strany, pokud nebude některá smluvní podmínka v příslušném dodatku či Objednávce písemně dohodnuta jinak.

X.

Ukončení Smlouvy

- 10.1. Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v trvání 6 měsíců, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 10.2. Smlouvu lze ukončit odstoupením kterékoli ze Smluvních stran z důvodu podstatného porušení povinností stanovených touto Smlouvou druhou Smluvní stranou dle odstavce 10.3 a 10.4 tohoto článku této Smlouvy. Z důvodu nepodstatného porušení povinností lze Smlouvu ukončit pouze v případě, pokud Smluvní strana, která Smlouvu porušila, přes písemné upozornění oprávněné Smluvní strany na porušení Smlouvy nezjedná nápravu ani v přiměřené lhůtě k nápravě, která jí byla poskytnuta a která nebude kratší než 30 dní. V případě odstoupení/ukončení odstupující Smluvní strana doručí oznámení o odstoupení/ukončení v písemné podobě druhé Smluvní straně. Odstoupení/ukončení Smlouvy bude účinné ode dne následujícího po dni doručení oznámení o odstoupení/ukončení Smlouvy.
- 10.3. Objednatel má právo Smlouvu ukončit z těchto podstatných důvodů porušení Smlouvy:
- a) v případě, že Poskytovatel nemůže z důvodů událostí podle Čl. V. odst. 5.4 této Smlouvy pokračovat v plnění podle Smlouvy po dobu delší než 30 dnů,
 - b) v případě, že Poskytovatel poruší Smlouvou podstatným způsobem dle ust. § 2002 zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, a to z prokazatelných důvodů na straně Poskytovatele, a do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Objednatele takové porušení nenapraví.
- 10.4. Poskytovatel má právo Smlouvu ukončit z těchto podstatných důvodů porušení Smlouvy:
- a) v případě, že nastane událost nebo řada událostí podle Čl. V. odst. 5.4 této Smlouvy zamezující Poskytovateli plnění vyžádaných součinností dle článku III. Smlouvy po dobu delší než 30 dnů,
 - b) v případě, že Objednatel poruší Smlouvou podstatným způsobem dle ust. § 2002 zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, a to z prokazatelných důvodů na straně Objednatele, a do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Poskytovatele takové porušení nenapraví,
 - c) v případě, že je Objednatel v prodlení se zaplacením faktury vystavené Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou a ani do 10 dnů od obdržení písemného upozornění Objednatel takové porušení nenapraví. Poskytovatel je zároveň oprávněn neprodleně ukončit poskytování všech Služeb dle této Smlouvy, a to od prvního dne prodlení

Objednatele s úhradou faktury. Poskytovatel v takovém případě neručí za žádnou škodu ani újmu vzniklou z důvodu ukončení poskytování Služeb.

10.5. Účinky ukončení této Smlouvy nebo ukončení Smlouvy výpovědí nejsou dotčeny:

- ustanovení článku VI., článku VII., článku X. a článku XI. této Smlouvy;
- nároky na smluvní pokuty a sankce, které vznikly před účinností odstoupení nebo ukončení Smlouvy;
- nároky na náhradu škody, která vznikla z řízení před účinností odstoupení nebo ukončení Smlouvy;
- nároky na náhradu všech nákladů, které Poskytovatel účelně vynaložil do okamžiku odstoupení od Smlouvy nebo do okamžiku ukončení Smlouvy výpovědí;
- jakékoliv úhrady ceny za již poskytnutá plnění v souladu s předmětem plnění této Smlouvy.

Smluvní strany si ujednaly, že Smlouvu lze ukončit nebo od Smlouvy lze odstoupit pouze s účinky ex nunc tj. odstoupením od Smlouvy nebo ukončením Smlouvy výpovědí nevznikne Smluvním stranám povinnost vrátit plnění, která již byla řádně poskytnuta. V případě, že takové plnění v době odstoupení poskytla jen jedna ze Smluvních stran, je druhá Smluvní strana povinna splnit své závazky vážící se na plnění realizované ke dni odstoupení od Smlouvy. Tímto není dotčen nárok smluvní strany na náhradu škody ani na smluvní sankce

XI. Řešení sporů

- 11.1. V případě sporu vyplývajícího z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní se Smluvní strany zavazují vyvinout maximální úsilí k vyřešení takového sporu smírnou cestou.
- 11.2. Pokud ve Smlouvě není stanoveno jinak, všechny spory, které vzniknou z této Smlouvy, včetně sporů o její platnost, výklad nebo zrušení, které není možné řešit smírnou cestou podle odst. 1 tohoto článku Smlouvy, budou řešeny před obecným soudem České republiky příslušným dle platných právních předpisů České republiky.

XII. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Objednatel souhlasí, aby se Poskytovatel odkazoval ve svých elektronických a papírových materiálech (reference) na spolupráci s Objednatelem.
- 12.2. Případné změny v označení či zastoupení Smluvních stran je povinna Smluvní strana, u které změna nastala, písemně oznámit a doložit prokazatelným způsobem a bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně. Jakékoliv další změny nebo doplňky této Smlouvy jsou platné a účinné pouze formou chronologicky vzestupně číslovaných písemných oboustranně potvrzených dodatků.
- 12.3. Nevynutitelnost nebo neplatnost kteréhokoli článku, odstavce, pododstavce nebo ustanovení této Smlouvy neovlivní vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení této Smlouvy. V případě, že jakýkoli takovýto článek, odstavec, pododstavec nebo ustanovení by mělo z jakéhokoli důvodu pozbýt platnosti (zejména z důvodu rozporu s právními předpisy), vyvinou Smluvní strany veškeré úsilí, aby došlo k dohodě o právně přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v takové části Smlouvy, jež pozbyla platnosti.
- 12.4. Smluvní strany se zavazují, že budou postupovat v souladu s oprávněnými zájmy druhé Smluvní strany, a že uskuteční veškerá právní jednání, která se ukáží být nezbytná pro realizaci transakcí upravených touto Smlouvou.
- 12.5. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou neupravené se řídí platným právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v aktuálním znění.
- 12.6. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom exempláři.
- 12.7. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 12.8. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem obou Smluvních stran a účinnosti od 1.4.2024 od kdy je fakticky plněna oběma Smluvními stranami. Obě Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. uveřejní objednatel, a to do třiceti kalendářních dnů od podpisu Smlouvy druhou Smluvní stranou.
- 12.9. Součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:
Příloha č. 1 Specifikace služby HelpDesk
Příloha č. 2 Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW
Příloha č. 3 Ceník servisních prací, HW a náhradních dílů HW

Smluvní strany prohlašují, že se před uzavřením této Smlouvy plně seznámily se všemi okolnostmi a veškerými technickými, kvalitativními a jinými podmínkami, že obsahu Smlouvy porozuměly, Smlouva je projevem jejich svobodné a vážné vůle, Smlouva není podepisována v tísni nebo za nápadně nevýhodných podmínek, Smlouva je uzavřena v předepsané formě a Smluvní strany s ní souhlasí. Na důkaz svého souhlasu se Smlouvou Smluvní strany Smlouvu níže podepisují.

V Havířově dne 28.3.2024

V Praze dne 28.3.2024

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:



Datum:
2024.03.28
11:14:09 +01'00'

.....

ředitel společnosti

Ing. Milan Rada Digitálně podepsal
Ing. Milan Rada
Datum: 2024.04.02
11:41:44 +02'00'

.....
Ing. Milan Rada
jednatel společnosti

Specifikace služby HelpDesk

1. Definice pojmů

HelpDesk – webová aplikace Poskytovatele/Zhotovitele, která slouží k zajištění komunikace Objednatele a Poskytovatele/Zhotovitele při řešení vzniklých incidentů/událostí v provozu SW/IS nebo HW s cílem co nejrychlejší obnovy standardního provozního stavu IS / HW.

Incident – událost která nastane v provozu SW/IS nebo HW, která dle prvotního posouzení Objednatele je příčinou nefunkčnosti některé dílčí části SW/IS nebo nefunkčnosti HW, kterou je tedy nutné řešit a na základě které Objednatel vystaví do HelpDesk svůj Požadavek k vyřešení události/incidentu Poskytovatelem/Zhotovitelem a pokud je výsledkem řešení zjištění vady SW/IS nebo HW z důvodů na straně Poskytovatele/Zhotovitele pak Poskytovatel/Zhotovitel musí vadu odstranit, a to ve lhůtě pro Maximální dobu vyřešení Požadavku Objednatele.

Požadavek – konkrétní, dále již nedělitelné, zadání/požadavek Objednatele na obnovení standardního provozního stavu IS/HW, reagující na vzniklý Incident/událost. Jeden Požadavek se vždy musí týkat pouze software (SW) nebo pouze hardware (HW), a to buď pouze na dodávku (na základě objednávky) nebo pouze na servisní podporu (servisní požadavek).

Úkol – jeden Požadavek Objednatele.

Projekt – skupina Úkolů, které se týkají stejného zákazníka, přičemž daný Projekt může obsahovat Úkoly týkající se buď pouze HW nebo pouze SW.

Fronta – řada/fronta jednotlivých Úkolů v rámci daného jednoho Projektu. Aplikace HelpDesk využívá např. tyto Fronty:

- Projekt HW – název zákazníka
 - o TO – Servisní požadavek (pro případ požadavku na servisní podporu dodaného HW)
 - o TO – Objednávka (pro případ požadavku na dodání nového HW nebo služby týkající se HW)
- Projekt SW – název zákazníka
 - o SW – Vícepráce (pro případ požadavku na výrobu nové funkce nebo dodávku služby)
 - o SW – Reklamace (pro případ požadavku na servisní podporu aplikace, která se dle Objednatele chová nestandardně příp. jsou nefunkční některé její části)

2. Služba HelpDesk

Služba HelpDesk představuje jednotné kontaktní místo pro pracovníky Objednatele a Poskytovatele/Zhotovitele a slouží pro vzájemnou komunikaci při řešení Požadavků Objednatele. Součástí služby HelpDesk je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):

- Primárním kanálem je webová aplikace HelpDesk (<https://helpdesk.protank-dynamics.cz>)
- V případě nedostupnosti webové aplikace lze využít e-mail servis@protank.cz
- Nebo telefon +420 220 770 025, +420 220 770 023

Primárním komunikačním kanálem služby HelpDesk v Hlavní pracovní době je webová aplikace HelpDesk. Teprve v případě nedostupnosti webové aplikace lze využít e-mailovou nebo telefonní komunikaci. V případě telefonního nebo e-mailového nahlášení Servisního požadavku Objednatelem je Objednatel povinen nejpozději ve lhůtě maximálně 2 pracovních dní dodatečně zapsat a tím potvrdit Servisní požadavek ve webové aplikaci. V případě, že Objednatel nezapíše servisní požadavek do webové aplikace, Poskytovatel/Zhotovitel nemůže zaručit provedení požadované Služby. Požadavky typu Objednávka nebo Objednávka vícepráce SW nelze zadat telefonicky.

Servisní požadavek lze zadat do HelpDesk i mimo Hlavní pracovní dobu. Reakční doba i Maximální doba vyřešení u takového Servisního požadavku však začínají běžet až od začátku příští Hlavní pracovní doby.

3. Přístup do aplikace HelpDesk

Aplikace HelpDesk je dostupná pro uživatele s platným přístupem na adrese <https://helpdesk.protank-dynamics.cz>. Objednatel definuje seznam uživatelů, kteří mají mít přístup do aplikace HelpDesk s uvedením celého jména uživatele, titulu, e-mailové adresy (musí být jedinečná) a oprávnění na jednotlivé Projekty. Role uživatelů aplikace HelpDesk jsou rozdělené na:

- **Zadavatel** – uživatel Objednatele, který má oprávnění zadávat a editovat jednotlivé Úkoly

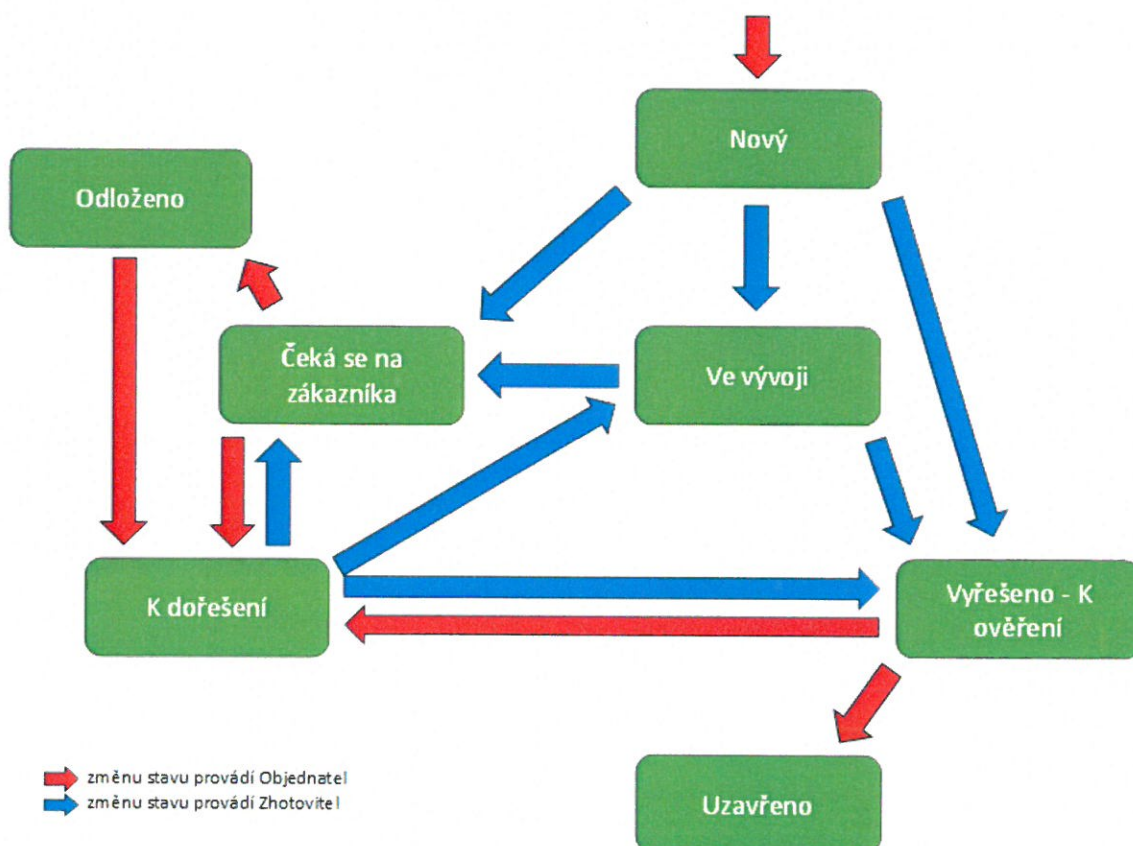
- **Nahlížeitel** – uživatel Objednatele, který má oprávnění pouze pro nahlížení
- **SW Operátor** – uživatel Poskytovatele/Zhotovitele, který má oprávnění editovat jednotlivé Úkoly s cílem vyřešení
- **TO Operátor** – uživatel Poskytovatele/Zhotovitele, který má oprávnění editovat jednotlivé Úkoly s cílem vyřešení

4. Proces životního cyklu Úkolu

Každý vytvořený Úkol Objednatelem je řešen Poskytovatelem/Zhotovitelem v rámci jeho životního cyklu. Životní cyklus Úkolu je zahájen jeho vytvořením Objednatelem a ukončen akceptací Objednatelem. Pro aktuální stav životního cyklu Úkolu se používá pole STAV. Rozlišujeme tyto hodnoty pole STAV:

- **Nový** – jedná se o stav, který Úkol má po jeho vytvoření Objednatelem. V tomto stavu běží Reakční doba.
- **Ve vývoji** – jedná se o stav, kdy je Úkol řešen Poskytovatelem/Zhotovitelem. V tomto stavu běží doba řešení.
- **Čeká se na zákazníka** – jedná se o stav, kdy Úkol vyžaduje součinnost Objednatele. V tomto stavu neběží doba řešení, ani Reakční doba.
- **Vyřešeno – K ověření** – jedná se o stav, kdy Poskytovatel/Zhotovitel ukončil řešení Úkolu.
- **Uzavřeno** – jedná se o stav, kdy Objednatel souhlasí s řešením a uzavřením Úkolu včetně případného následného vyúčtování.
- **K dořešení** – jedná se o stav, kdy Objednatel nesouhlasí s vyřešením Poskytovatele/Zhotovitele nebo s dodáním požadované součinnosti. V tomto stavu běží nová Reakční doba.
- **Odloženo** – jedná se o stav, kterým může Objednatel Požadavek odložit na neurčito z různých důvodů. V tomto stavu neběží doba řešení, ani Reakční doba.

Diagram životního cyklu Úkolu



5. Principy využívání služby HelpDesk

Jeden Úkol se zadává pro jeden konkrétní dále již nedělitelný Požadavek Objednatele (viz výše definice pojmu Požadavek a Úkol).

Do již uzavřeného Úkolu nelze vkládat další Požadavky. V opačném případě na takto zadané Požadavky nebude brán zřetel. Pro nový Požadavek je nutné zadat nový Úkol, např. s odkazem na již uzavřený Úkol.

Pokud se při testování, resp. ověřování výsledného řešení Úkolu zjistí, že sice odpovídá zadání, ale neřeší problém, bude zadán nový Úkol.

Pokud se stane, že se řešení Úkolu „zacyklí“, tzn. že se pracovníci Objednatele a Poskytovatele/Zhotovitele neshodnou na výsledku řešení, bude Požadavek eskalován na smluvně pověřené osoby, které se pokusí situaci vyřešit jiným komunikačním kanálem (e-mail, telefon nebo osobní schůzka).

Pověřená osoba za stranu Zhotovitele/Poskytovatele: Marcel Čmelík

Pověřená osoba za stranu Objednatele:

Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW

1. Předmět Služby

Předmětem poskytované Služby je řešení servisních požadavků na **dodávky, údržbu, opravy a technickou podporu provozu IS a HW** s garantovanou reakční dobou a maximální dobou řešení na straně Poskytovatele.

Služba, na základě servisních požadavků Objednatele prostřednictvím HelpDesk, zahrnuje řešení různých událostí / incidentů (dále jako „**incident**“), jež dle prvotního posouzení Objednatele způsobují nefunkčnost některé dílčí části IS nebo nefunkčnost HW. Služba nezahrnuje řešení incidentů, jež nebyly přímo způsobeny vadou IS.

Cílem Služby je co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu IS / HW a minimalizace důsledků výpadků IS / HW v provozním prostředí na provozní činnosti Objednatele či zákazníka Objednatele.

Služba má následující fáze pro každý daný servisní požadavek:

- a) Spuštění služby nahlášením incidentu/požadavku Objednatelem domluveným komunikačním kanálem.
- b) Reakce Poskytovatele – dá najevo, že přijal zprávu a zahajuje práci na řešení incidentu/požadavku
- c) Vyřešení incidentu/požadavku nebo nalezení Work-aroundu (jakýsi bypass, časově ohraničené obejítí vzniklého problému, zavedením náhradního řešení).

Základní předpoklady a postup servisního zásahu na základě servisního požadavku v HelpDesk:

- a) Servisní požadavek musí obsahovat veškeré potřebné informace, zejména detailní popis závady a kontaktní informace. Objednatel, s cílem snížit náklady na obou Smluvních stranách v případě incidentu HW (zvláště dopravní náklady), zaeviduje v HelpDesk servisní požadavek pro daný den jako celek, pokud možno bez zbytečného rozložení požadavků do více dnů.
- b) Poskytovatel se zavazuje kontaktovat zadavatele požadavku Objednatele a dohodnout další postup. V případě incidentu HW, pokud to servisní požadavek vyžaduje nebo umožňuje, bude dohodnut společný termín servisního zásahu v případě servisního požadavku na více HW zařízení s cílem optimalizovat náklady na obou smluvních stranách.
- c) Poskytovatel se zavazuje, že servisní požadavek bude vyřešen v co nejkratším termínu, nejpozději však v rámci sjednané doby pro ukončení servisního požadavku.
- d) V případě incidentu HW, pokud musí být servisní požadavek řešen:
 - zásahem na místě: Objednatel zajistí podmínky pro servisní zásah dle dohody s Poskytovatelem
 - zásahem na vozidle: Objednatel přistaví vozidlo/ stroj na dohodnuté místo v dohodnutý čas v souladu s níže uvedenou součinností Objednatele.
- e) Po provedení servisního zásahu je Objednatel Poskytovatelem informován o ukončení servisního zásahu a je informován o jeho výsledku. Objednateli je rovněž předán ke kontrole a potvrzení vyplněný **Elektronický pracovní list** (výše a dále jako „**Pracovní list**“).

Princip Elektronického pracovního listu Poskytovatele – Pracovní list:

- Objednatel zadá svůj servisní požadavek v souladu se Službou HelpDesk.
- Po provedení montáže / servisu bude servisním technikem Poskytovatele vyhotoven na tabletu Pracovní list v elektronické podobě s využitím tabletové aplikace Poskytovatele. Pracovní list bude na místě montáže / servisu předán s tabletem k posouzení odpovědné osobě Objednatele, která jej schválí nebo sdělí výhrady nebo nesouhlas s obsahem Pracovního listu. Případné výhrady / připomínky zapíše servisní technik Poskytovatele do Pracovního listu, a to včetně jména schvalující odpovědné osoby Objednatele.
- Pracovní list je v systému bez fyzického podpisu odpovědné osoby Objednatele, ale obsahuje přesné vyjádření Objednatele k převzetí / schválení Pracovního listu.
- Druhým kontrolním bodem v rámci procesu potvrzení Pracovního listu Objednatelem je následná verze Pracovního listu ve formátu PDF, která druhý pracovní den je pod názvem „Pracovní list – vyúčtování“ elektronicky přenesena Poskytovatelem do HelpDesku, kde má Objednatel možnost finálně potvrdit/schválit či ještě připomínkovat Pracovní list, který po potvrzení/schválení Objednatelem slouží Poskytovateli jako podklad pro fakturaci.

Objednatel podpisem této Smlouvy souhlasí s použitím Pracovního listu a s jeho výše popsaným potvrzovacím/schvalovacím procesem.

Objednatel je povinen poskytovat další nezbytnou součinnost:

- a) V případě HW systémů telemetrických jednotek ProTank na vozidlech je Objednatel povinen zajistit splnění následujících podmínek přistavení vozidla/stroje pro provedení dodávky a montáže či servisu telemetrické vozidlové jednotky:
- Přistavit vozidlo v místě plnění předmětu Smlouvy v dohodnutém a vzájemně potvrzeném termínu dle HelpDesk, a to do klimatizované haly, popřípadě pod vhodný přístřešek na základě dohody tak, aby montáž vozidlových telemetrických jednotek proběhla v krytých prostorách při teplotách nad 15°C. K dispozici musí být prostředky pro základní zámečnické a svářečské práce;
 - Přistavené vozidlo musí být čisté a v takovém technickém stavu, aby mohla být montáž či servisní oprava provedena v plném rozsahu;
- b) Ve všech případech pro různá HW zařízení musí být při montáži či servisní opravě přítomen odpovědný pracovník Objednatele se kterým může technický pracovník Poskytovatele řešit technické a organizační problémy a eventuálně žádat o součinnost a dále musí být přítomna obsluha daného vozidla/stroje či zodpovědný pracovník Objednatele, který bude k dispozici po celou dobu zásahu.

Před zahájením montáže či servisního zásahu zodpovědný pracovník Objednatele technickému pracovníkovi Poskytovatele vždy předá vozidlo / stroj, ČS či jiné zařízení na kterém je namontován daný HW a po ukončení servisního zásahu dané zařízení převezme zpět.

Po ukončení servisního zásahu pracovník Objednatele provede kontrolu (kontrolní jízdu vozidlem atd.) a následně musí potvrdit plnou funkčnost vozidla, ČS či jiného zařízení na kterém je daný HW namontován. Odpovědný pracovník Objednatele pro Servisní službu následně potvrdí technickému pracovníkovi Poskytovatele Pracovní list.

V případě, že Objednatel neposkytne požadovanou součinnost dle Čl. VII této Smlouvy nebo nebudou Objednatelem splněny výše uvedené podmínky dle této Přílohy nutné pro zahájení a vlastní servisní zásah na vozidle / stroji či jiném zařízení dle servisního požadavku a vozidlo / stroj nebude přistaveno či jiné HW zařízení nebude připraveno k řádnému servisnímu zásahu ani do 30 minut po stanoveném termínu a Objednatel nezajistí pro Servisní technika Poskytovatele náhradní práci týkající se předmětu plnění této Smlouvy, bude vystaven na tento zbytečný výjezd Pracovní list, ve kterém se uvedou okolnosti a současně bude Poskytovatel účtovat Objednateli paušální poplatek 1500 Kč bez DPH za daný zbytečný výjezd a dopravní náklady dle skutečnosti.

2. Dostupnost a spolehlivost Služby

Provozní doba podpory Služby je v Hlavní pracovní době.

3. Klíčové parametry Služby

Nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétních případech jinak, garantuje Poskytovatel maximální dobu reakce a dobu řešení Incidentu na své straně v nejkratších možných termínech s ohledem na povahu Incidentu a jeho dopad na činnost Objednatele, nejpozději však v níže uvedených termínech od nahlášení Incidentu.

3.1 Sjednané termíny plnění týkající se servisních požadavků na IS:

Reakční doba

Zhotovitel se zavazuje zahájit práce na řešení Incidentů dle jejich kategorií, a to v následujících termínech od nahlášení Incidentu:

- Incidenty vážné, které neumožňují využívat Dílo:
 - nejpozději do 8 hodin v Hlavní pracovní době,
- Incidenty středně vážné, Dílo je však použitelné ve svých základních funkcích:
 - nejpozději do 12 hodin v Hlavní pracovní době,
- Incidenty nezávažné:
 - nejpozději do konce násl. prac. dne v Hlavní pracovní době.

Maximální doba řešení

Zhotovitel garantuje maximální dobu řešení Incidentu na své straně:

- Incidenty vážné, které neumožňují využívat Dílo:
 - do konce následujícího prac. dne v Hlavní pracovní době,
Pokud byl požadavek zadán mimo pracovní den nebo po skončení Hlavní pracovní doby, pak termín ukončení servisní opravy je míněn do 2 pracovních dní následujících po nejbližším

pracovním dni, který následuje po dni zadání servisního požadavku Objednatelům do HelpDesk

- Incidenty středně vážné, Dílo je však použitelné ve svých základních funkcích:
 - do 15 prac. dnů v Hlavní pracovní době,
- Incidenty nezávažné:
 - v příští verzi SW aplikace. V případně nahlášení incidentu méně než 10 pracovních dnů před plánovaným uvolněním nové verze aplikace, až v další následné verzi aplikace, a to v Hlavní pracovní době.

3.2 Sjednané termíny plnění týkající se servisních požadavků **na HW:**

Sjednané termíny plnění týkající se HW:

1. **Reakční doba** na přijatý požadavek: do 8 hodin (počítáno v Hlavní pracovní době).
2. **Maximální doba řešení** požadavku: do 5 následujících pracovních dnů v Hlavní pracovní době (není-li dohodnuto jinak).

3.3 Společné parametry Služby **pro IS i HW:**

Do doby řešení Incidentu se nezapočítává doba, kdy je Objednatel v prodlení s poskytnutím vyžádané součinnosti Poskytovateli, a doba, po kterou bylo poskytování Služby se souhlasem Objednatele či na jeho pokyn přerušeno.

V průběhu řešení/odstraňování Incidentu je Poskytovatel oprávněn požádat Objednatele o zajištění podmínek pro řádné poskytování Služby, poskytnutí doplňujících informací a obecně k poskytnutí nezbytné součinnosti. Objednatel se v souladu s touto smlouvou zavazuje zajistit podmínky pro řádné poskytování Služby.

K přerušení řešení dojde v těchto typových případech:

- a) Příčina Incidentu je lokalizována v komunikační infrastruktuře telekomunikačního operátora – poskytovatele služby mobilní intranet. V takovém případě je servisní požadavek předán poskytovateli této služby na základě pověření Objednatele.
- b) Příčina Incidentu je lokalizována v komunikační infrastruktuře Objednatele nebo v HW a SW infrastruktuře provozované vlastními kapacitami Objednatele. V takovém případě je servisní požadavek předán k řešení Objednateli.
- c) Je vyžádána součinnost Objednatele týkající se řešení servisního požadavku jako je např.:
 - Postup vedoucí k zopakování chyby v IS;
 - Provedení předepsané kontroly monitorovací telemetrické jednotky na vozidle řidičem odpovědným pracovníkem Objednatele;
 - Formulace projevů vady v SW části IS;
 - Žádost Objednateli o schválení použití work-aroundu, tj. náhradního řešení.
- d) V ostatních případech, kdy přerušení řešení odsouhlasí Objednatel na základě požadavku Poskytovatele.

Poskytovatel garantuje vyřešení/odstranění Incidentu nejpozději v rámci stanovené maximální doby řešení Incidentu. Incident je považován za odstraněný/vyřešený odstraněním nalezené vady či jednorázovým odstraněním jejích důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení (work-aroundu) Objednateli v případě, že byl tento předem odsouhlasen Objednatel. Nalezení a předání náhradního řešení (work-aroundu) Objednateli nezbavuje Poskytovatele povinnosti odstranit/vyřešit Incident aby nemuselo být použito náhradní řešení. Incident je možné uzavřít v případě, že příčina Incidentu je mimo IS.

4. Technicko-organizační podmínky realizace Služby a součinnost Objednatele

Mimo obecných podmínek součinnosti, vymezených ve Smlouvě, Objednatel pro poskytování Služby zajistí a poskytne následující podmínky a součinnost:

- v případě, že systém či jeho část je implementován na technologické infrastruktuře Objednatele, umožní Objednatel zřízení vzdálených přístupů pro pracovníky Poskytovatele do provozního prostředí IS, které budou dostatečné pro řešení Incidentů;
- na žádost Poskytovatele zajistí nezbytný přístup pro pracovníky Poskytovatele na pracoviště Objednatele a do provozu IS;
- na žádost Poskytovatele umožní vytvoření odpovídajících pracovních podmínek pro činnosti, které bude Poskytovatel dle této smlouvy provádět na pracovištích Objednatele;
- na žádost Poskytovatele umožní konzultace s oprávněnými uživateli Objednatele a správci IS, zejména s reportérem Incidentu;

- na žádost Poskytovatele zajistí součinnost 3. stran, poskytovatelů / autorů spolupracujících systémů na poskytování podpory datových rozhraní;
- na žádost Poskytovatele zajistí součinnost poskytovatelů podpory rozhraní spolupracujících systémů;
- na žádost Poskytovatele zajistí doplnění požadovaných a nezbytných informací v průběhu řešení konkrétních servisních požadavků;
- na žádost Poskytovatele zajistí na své straně řešení Incidentů vzniklých mimo IS a majících dopady do provozu IS.

V případě, kdy se vyskytnou překážky na straně Objednatele, které Poskytovateli objektivně neumožňují řádně poskytovat Službu, je Poskytovatel zproštěn všech důsledků, které vzniknou z důvodu existence překážky na straně Objednatele.

5. Kontrola kvality Služby

Pokud Objednatel dojde k názoru, že kvalita Služby neodpovídá smluvním podmínkám, bude informovat odpovědného zástupce Poskytovatele s žádostí o provedení nápravy; současně předloží odpovídající podklady. Odpovědný zástupce Poskytovatele neprodleně projedná tuto skutečnost s odpovědným zástupcem Objednatele. V případě oprávněnosti žádosti Objednatele, dohodnou tito zástupci nápravu identifikované skutečnosti nejpozději do 5 dnů (pokud se smluvní strany nedohodnou jinak) a dále dohodnou opatření vedoucí k nastavení odpovídající kvality Služby.

6. Cena Služby (Pricing and charging)

Služba je poskytována v komplexu služeb a je jeho nedílnou součástí. Cena Služby za jeden kalendářní měsíc je složena ze dvou částí: Pevné části a pohyblivé části.

Pevná část (měsíční paušál) je zahrnuta v paušální měsíční ceně za komplex poskytovaných Služeb. Celková paušální měsíční cena za komplex poskytovaných Služeb je stanovena v čl. IV, této smlouvy.

Pohyblivá část (Time & Material) je stanovena na základě cen dodávaného HW a na základě času reálně odpracovaného na činnostech, které jsou v rámci Služby zpoplatněny metodou Time & Material. Stanovení pohyblivé části ceny je určeno metodou Time & Material na základě Objednatelem potvrzených Pracovních listů.

V rámci Služby Řešení Incidentů jsou metodou Time & Material zpoplatněny incidenty, které v době záruky za jakost byly objednány a nebyly způsobeny vadou IS a dále řešení všech incidentů, které se vyskytnou po uplynutí záruky za jakost.

Příloha č. 3 Smlouvy č. 20231208001

Ceník servisních prací, HW a náhradních dílů HW

V tomto ceníku jsou uvedeny Time & Material ceny.

I. Ceník servisních prací, HW a náhradních dílů HW v Hlavní pracovní době:

Ceník GPS jednotek	Cena
GPS jednotky a montáž	
Dodávka GPS jednotky do nákladního vozidla	
Dodávka GPS jednotky do nákladního vozidla (sypač)	
Dodávka GPS jednotky do osobního / dodávkového vozidla	
Montáž GPS jednotky do nákladního vozidla	
Montáž GPS jednotky do nákladního vozidla (sypač)	
Montáž GPS jednotky do osobního / dodávkového vozidla	
CAN převodník pro osobní / dodávková vozidla	
Personal tracker (ruční GPS jednotka)	
Mobilní jednotka bez přepínače (napájení z CL vozidla)	
Ceník periferií	
RFID čtečka řidiče	
Dallas čtečka řidiče	
RFID čip řidiče	
Dallas čip řidiče	
Dvoupolohový přepínač režimu jízd pro nákladní vozidlo	
Dvoupolohový přepínač režimu jízd pro osobní vozidlo	
Čtyřpolohový přepínač režimu jízd	
Montáž dvoupolohového přepínače do osobního / nákladního vozidla	
Montáž čtyřpolohového přepínače	
Připojení GPS jednotky k digitálnímu tachografu (při montáži GPS)	
Připojení GPS jednotky k digitálnímu tachografu (samostatně)	
BT čtečka pro sledování VOK	
Montáž BT čtečky pro sledování VOK	
BT tag (čip) na VOK	
RFID čtečka pro čtení čipů na plastových nádobách (134,2 kHz)	
Převodník sypače (pro připojení sypače po sériové lince)	
Kabeláž sypače (pro připojení k převodníku sypače)	
Komponenty pro instalaci	
Indukční čidlo 18mm	
Indukční čidlo 22mm	
Magnetické čidlo	
Hydraulické tlakové čidlo	
Vzduchové tlakové čidlo	
Otřesové čidlo	
Duální anténa GSM/GPS	
GPS anténa externí	
GSM anténa externí	
Konektor Amphenol pro napojení mimo kabinu (konektor + krytka)	

Propojovací kabel sypače	
Propojovací mezikus pro sypač Schmidt Stratos II	
Kabel HYSLY 2x0,5	
Kabel HYSLY 4x0,5	
Kabel HYSLY 7x0,5	
Ochranná trubka MFXP I	
Ochranná trubka MFXP II	
Ochranná trubka MFXP III	
Ochranná trubka HFXS 16	
Modul BKO (pro sledování činnosti ovládané jostickem)	
Relé 24 (12) V	
Měnič 24/12 V	
Měnič 230/12 V	
Optočlen	
Pojistkové pouzdro	
Instalační krabice	
Drobný montážní materiál (pro montáž GPS)	
Drobný montážní materiál (pro demontáž GPS)	
Panel zaplněnosti (5 tlačítek)	
Montáž panelu zaplněnosti (1hod)	
Kamerový systém (1 kamera)	
Kamerový systém (2 kamery)	
UTP kabel outdoor	
SD karta 32GB	
Router RUT241	
Ostatní služby	
Hodinová sazba technik HW	
Hodinová sazba vývoj SW	
Hodinová sazba školení SW	
Měsíční paušál za provoz kamerového systému (1 kamera)	
Měsíční paušál za provoz za provoz kamerového systému (2 kamery)	
Měsíční paušál / 1ks vozidla za službu stahování DDD souborů	
Měsíční paušál / 1ks vozidla za přeposílání dat do jiných systémů (ŘSD, PD)	
Pronájem GPS jednotky (měsíční)	
Oprava GPS jednotky výměnou (nákladní vozidla)	
Oprava GPS jednotky výměnou (osobní vozidlo)	
Dopravní náklady (1 km)	

Výše jsou uvedeny nejčastěji používané HW komponenty pro servisní dodávky či opravy, ale nelze postihnout celý sortiment, a proto v průběhu poskytování servisních Služeb dle této Smlouvy může Poskytovatel použít i jiné HW komponenty. V takovém případě bude Objednatel vždy seznámen s náklady na servisní opravu a náklady budou fakturovány vždy dle skutečnosti.

II. Ceník prací mimo Hlavní pracovní dobu (je možné využít pouze pro HW):

- | | |
|---|---------------|
| a) Práce mimo standardní pracovní dobu – všední den: | +25 % / 1hod. |
| b) Práce mimo standardní pracovní dobu – víkend / svátek: | +50 % / 1hod. |

Servisní požadavek na práce mimo Hlavní pracovní dobu může Objednatel objednat pouze po dohodě s Poskytovatelem, a to pouze pro práce týkající se HW.