

# SERVISNÍ SMLOUVA

## o poskytování služeb a podpoře produktivního provozu subdodávky díla „Otevřené město Liberec“

kterou uzavřely podle občanského zákoníku (zák. č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů) a autorského zákona (zák. č. 121/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

**Číslo smlouvy objednatele: 2015/2/035**

**Číslo smlouvy poskytovatele: MS-048/15**

dále uvedeného dne, měsíce a roku, níže uvedené smluvní strany:

### **Liberecká IS, a.s.**

Společnost zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1429  
se sídlem: Mrštíkova 3, PSČ 461 71 Liberec III  
zastoupená: Ing. Jaroslavem Burešem, MBA, ředitelem  
IČ: 254 50 131  
DIČ: CZ25450131  
Bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.ú. 267710810/0300

jako **objednatel** na straně jedné

a

### **MARBES CONSULTING s.r.o.**

Společnost zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 8963  
se sídlem: Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň  
Zastoupená: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem  
IČ: 25212079  
DIČ: 25212079  
DIČ: 25212079  
Bank. spojení: UniCredit Bank Plzeň, č.ú. 2102150295/2700

jako **poskytovatel** na straně druhé

## I. Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje objednateli poskytovat poimplementační služby pro zabezpečení bezporuchového provozu, podpory a rozvoje subdodávky realizace zakázky „Otevřené město Liberec“ pro Statutární město Liberec ve stávajícím prostředí technologické infrastruktury objednatele. To znamená licence a implementace softwarových řešení „Stížnosti, poskytování informací a petice“, „Revize a rozvoj konektoru na spisovou službu“ a „Kompetenční centrum“ v rozsahu smlouvy o dílo LIS č. 2015/2/012, MC č. MS-023/15.(dále jen dílo)
2. Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy pro objednatele provádět činnosti v celkovém objemu 24 člověkodní za kalendářní rok. Označené činnosti budou z celkového objemu průběžně čerpány, po vyčerpání tohoto celkového ročního limitu budou tyto služby, v rámci zbývajících ročního období, samostatně fakturovány a hrazeny nad rámec této smlouvy v cenách dle přílohy č. 3.
3. Rozsah poskytovaných služeb je uveden v následujících bodech:
  - a) **Správa a údržba SW**
    - Řešení nahlášených chyb, problémů a požadavků dle Definice kvality poskytovaných služeb v souladu s Přílohou č. 1. této smlouvy.
    - Řešení havarijních stavů dle Definice kvality poskytovaných služeb v souladu s Přílohou č. 1. této smlouvy.
  - b) **Instalace nových verzí SW**
    - Veškerá instalace doplňků verzí (update), instalace nových verzí (upgrade) či přechodu na vyšší verze bude v plné odpovědnosti dodavatele a může být prováděna dálkovým přístupem. Instalace nových verzí a doplňků bude čerpána z celkového objemu 24 člověkodní za kalendářní rok.
    - Ke každé vydané verzi je dodán aktuální popis změn v elektronické podobě.
  - c) **Podpora produktivního a testovacího systému**
    - Garantuje vývoj nových verzí v souladu s platnou legislativou a s tím spojené souběžné rozšiřování funkcionality v předstihu.
    - Aktualizace uživatelské dokumentace, manuálu a tematických příruček.
    - Zajištění Hot-line, poskytování e-mailového a v nezbytných případech i telefonického poradenství.
    - V nezbytných případech telefonická pomoc při operativním řešení situací v reálném provozu.
    - Odborné poradenství k legislativě a metodice postupů dle konkrétních potřeb objednatele.
    - Metodický dohled, konzultace k praktickým problémům vyplývajících ze změn legislativy, apod.
    - Školení obsluhy programu při zavádění nových nebo upravených funkcionalit.
    - Služby Odborné poradenství, Metodický dohled a Školení budou čerpány z celkového objemu 24 člověkodní za kalendářní rok.
  - d) **Řešení chyb a podpora uživatelů**

Tyto služby budou čerpány z celkového objemu 24 člověkodní za kalendářní rok.

    - Řešení vad a incidentů.
    - Poskytnutí systému HelpDesk k hlášení chyb a požadavků objednatele.
    - Poskytování servisu na výzvu objednatele
    - Zajištění potřebné součinnosti při obnově díla v případě havárie.
    - Řešení nahlášených chyb, problémů a požadavků dle Definice kvality poskytovaných služeb v souladu s Přílohou č. 1. této smlouvy.
    - V případě potřeby na návrh poskytovatele, pokud nelze požadavek řešit vzdáleným přístupem, osobní přítomností řešitele v prostorech objednatele

e) **Řešení změn**

- Tyto služby budou čerpány z celkového objemu 24 člověkodní za kalendářní rok. Analýza zadaného požadavku s návrhem na jeho řešení a definice pracnosti, ceny a termínu zpracování.
  - Realizace změnových požadavků na základě odsouhlasené analýzy ze strany objednatele.
  - Implementace nově zpracovaných změnových a zpracování aktualizace související dokumentace.
  - Provedení školení uživatelů v souvislosti s implementací změnových požadavků.
4. Poskytovatel pro objednatele zajistí podklady požadované kontrolními orgány dotačních titulů.
  5. Poskytovatel bere na vědomí, že uživatelem díla jsou ve smyslu této smlouvy pracovníci SML, případně pracovníci organizací s majetkovou účastí SML.
  6. Poskytovatel bude dílo provozovat ve stávajícím provozním HW a SW prostředí IS SML. Správu tohoto provozního prostředí zajišťuje pro Koncového zákazníka společnost Liberecká IS, a.s. (IČ 254 50 131) se sídlem Mrštíkova 3, 461 71 Liberec 3.
  7. Poskytovatel neposkytuje služby uvedené v Příloze č. 5. této smlouvy – Seznam neposkytovaných služeb, které si zajišťuje objednatel jiným způsobem.

## **II.**

### **Požadavky na služby**

1. Dílo je provozováno 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen. Pracovní doba objednatele je definována v tomto rozsahu:
  - Pondělí, středa 8:00 - 17:00 hod.
  - Úterý, čtvrtek 8:00 - 16:00 hod.
  - Pátek 8:00 - 14:00 hod.
  - Sobota 8:00 - 12:00 hod.
2. Služba je charakterizována definicí kvality služeb (SLA) dle Přílohy č. 1. poskytovaných v místě plnění předmětu smlouvy.
3. Uživatelská podpora poskytovatele je dostupná v pracovní dny v době od 08:00 do 17:00 hodin.
4. Přerušování poskytování služeb dle této smlouvy z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušování služby, které je oznámeno zástupci objednatele uvedeného v Příloze č. 2. této smlouvy nejméně 5 pracovních dní předem. Veškerá údržba a práce jsou poskytovatelem plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušování služby na objednatele a pracovníky SML, a budou prováděny po pracovní době uvedené v odstavci 1. tohoto článku, s výjimkou činností, které musejí být prováděny se souhlasem objednatele v pracovní době.
5. Přerušování služby z důvodu plánovaných prací se pro účely definice kvality poskytovaných služeb (SLA) nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti, či doby řešení požadavku se nezapočítává. Pokud poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro údržbu, respektive pro její ukončení, považuje se služba za nedostupnou od okamžiku plánovaného ukončení prací do okamžiku jejich skutečného ukončení. Tato doba nedostupnosti se v takovém případě započítává do celkové doby nedostupnosti služby.

6. Neplánované přerušení poskytování služeb dle této smlouvy bude nahlášeno zástupci objednatele uvedenému v této smlouvě v okamžiku zjištění závady nebo překážky v řádném poskytování služeb dle této smlouvy.
7. Služby budou organizovány poskytovatelem po dohodě s objednatelem. Poskytované služby dle předmětu plnění této smlouvy bude poskytovatel garantovat v celém životním cyklu vždy v souladu s aktuálně platnou legislativou.
8. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dosahování takové úrovně služeb a za takových podmínek, jak je definováno v této smlouvě.
9. Poskytovatel se zavazuje pravidelně předkládat v souladu s článku III., odstavce 5. této smlouvy v písemné podobě výkaz sledování všech služeb poskytovaných dle této smlouvy. Obsah výkazu je podrobně specifikován v Příloze č. 2. této smlouvy.
10. Poskytovatel bude dodržovat všechny dohodnuté a dokumentované provozní postupy určující požadavky na vstupy, výstupy, pracovní postupy a kontroly.
11. Zástupce objednatele bude postupovat při hlášení požadavků na služby dle této smlouvy v souladu s pravidly pro hlášení požadavků dle Přílohy č. 6. této smlouvy.
12. Na základě písemného vyžádání objednatele, je poskytovatel povinen písemně předložit objednateli do 10 pracovních dnů údaje o zatížení, využití a výkonnosti informačních technologií v souvislosti s provozem díla, za účelem optimalizace provozu.
13. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu díla poskytovatelem formou osobní přítomnosti Poskytovatele v prostorech zadavatele nebo zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele.

### **III.**

#### **Organizace a řízení poskytování služeb**

1. Role a zodpovědnosti poskytovatele

##### **Zástupce poskytovatele**

Poskytovatel definuje své zástupce v Příloze č. 4. této smlouvy.

Zástupce je zodpovědný vůči objednateli za zajištění úrovně poskytovaných služeb.

Úzce přitom spolupracuje se zástupci objednatele. Zejména zajišťuje:

- Soulad poskytovaných služeb se standardy stanovenými v této smlouvě.
- Dodržování postupů řízení konfigurace, řízení změny a eskalačních procedur.
- Udržení dohodnuté úrovně služeb.
- Včasné a kvalitní vykazování dosahované úrovně služeb.
- Styk se zástupci objednatele.
- Aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od uživatelů.

2. Role a zodpovědnosti objednatele

##### **Zástupce objednatele**

Objednatel definuje své zástupce v Příloze č. 4. této smlouvy.

Zástupce objednatele reprezentuje uživatelské skupiny při jednání s poskytovatelem služeb v rámci této smlouvy a předkládá za objednatele požadavky a připomínky týkající se předmětu této smlouvy.

3. Pravidla pro hlášení požadavků  
Smluvní strany budou postupovat při hlášení požadavků dle Pravidel pro hlášení požadavků uvedených v Příloze č. 6.
4. Místo poskytování služeb  
Plnění dle této smlouvy bude poskytováno poskytovatelem zejména vzdáleným připojením, po dohodě objednatele s řešitelem v prostorách objednatele, případně na jiném, společně dohodnutém místě.
5. Řízení poskytování služeb  
Podklady pro sledování (měření) úrovně poskytovaných prvků služby zajišťuje poskytovatel pravidelně s měsíční periodou. Poskytovatel vždy na začátku kalendářního měsíce zašle zástupci objednatele písemný výkaz sledování poskytovaných služeb a to nejpozději do 5 pracovních dnů od konce předcházejícího kalendářního měsíce. Pro objednatele bude předložený písemný výkaz jedním z podkladů pro hodnocení poskytovaných služeb.

Poskytovatel zajišťuje na základě písemné výzvy objednatele konání schůzky svého zástupce se zástupcem objednatele do 5 pracovních dnů od data vyžádání konání této schůzky ze strany zástupce objednatele. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:

- výhrady a rozpory k plnění předmětu smlouvy;
- návrhy na úpravy a doplňky v plnění předmětu smlouvy.

Případné přetrvávající rozpory z jednání jsou postupovány k řešení na úrovni statutárních zástupců smluvních stran.

#### **IV. Ochrana důvěrných informací**

1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak (povinnost mlčenlivosti). Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají některé ze stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména osobní údaje, hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.

4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Poskytovatel nesmí zneužít data a údaje získané v průběhu plnění této smlouvy a zejména předat tyto třetí straně.
6. Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele a objednatele v obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.

## **V. Bezpečnostní opatření**

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré bezpečnostní, hygienické, požární, ekologické a další předpisy v jakémkoliv místě plnění služeb dle této smlouvy.
2. Poskytovatel se prokazatelně před zahájením poskytování služeb dle této smlouvy seznámí s riziky na konkrétním místě plnění služeb dle této smlouvy, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví. Protokol o splnění povinnosti stanovené v tomto odstavci předloží poskytovatel objednateli nejpozději k datu zahájení poskytování služeb dle této smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti v místech plnění k ohrožení života nebo zdraví jakýchkoliv osob.
4. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti v místech plnění vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.

## **VI. Ceny a platby za poskytované služby**

1. Ceny poskytovaných služeb, zajišťujících předmět smlouvy dle článku I. této smlouvy, jsou na základě nabídky poskytovatele, předložené v rámci zadávacího řízení k veřejné zakázce na „Otevřené město Liberec“, vyhlášené objednatelem uvedeny v Příloze č. 3. této smlouvy. DPH bude účtována v zákonné sazbě podle platných právních předpisů v době vystavení faktur.
2. Cena za roční podporu produktivního provozu a maintenance, dle Přílohy č. 3., bod č. 1., zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním služby podpory produktivního provozu a maintenance dle této smlouvy.
3. Platby, dle článku VI. odstavce 2. této smlouvy, budou objednatelem provedeny na základě vystavených faktur poskytovatelem. Faktury budou mít dobu splatnosti 30 dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele.
4. Faktury poskytovatele musí splňovat náležitosti daňového dokladu vyžadované příslušnými právními předpisy. Nebude-li některá faktura poskytovatele splňovat platným právním předpisem stanovené náležitosti daňového dokladu, případně bude obsahovat nesprávné údaje, bude objednatel oprávněn tuto fakturu poskytovateli vrátit a požadovat její opravu. Termín splatnosti začíná běžet nově po doručení řádné faktury do sídla objednatele.

5. Nedílnou součástí jakékoliv faktury musí být akceptační protokol (případně zakázkový list) potvrzený oprávněným zástupcem objednatele. Akceptační protokol bude zejména obsahovat souhlas objednatele s úrovní, kvalitou a rozsahem poskytnutých služeb v souladu s touto smlouvou, případně s jinými písemnými ujednáními ve vztahu k fakturovaným službám. Bez podepsaného akceptačního protokolu (případně zakázkový list) oprávněným zástupcem objednatele není poskytovatel oprávněn fakturovat.
6. Platba za podporu produktivního provozu a maintenance bude fakturována poskytovatelem měsíčně a to ve výši [REDACTED] tj. 1/12 ceny dle Přílohy č. 3., bod č. 1.
7. Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně, nebude-li dohodnuto jinak.
8. Ceny dle Přílohy č. 3. jsou platné a neměnné po dobu prvních 60 měsíců poskytování služeb dle této smlouvy. V dalším období bude objednatel akceptovat navýšení ceny o míru inflace vyjádřenou přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci předchozího roku, vyhlášené Českým statistickým úřadem. Navýšení cen o výše uvedenou míru inflace bude realizováno pouze v případě, že tato přesáhne za příslušné období 5 %.
9. Každý originální účetní doklad musí obsahovat informaci, že se jedná o projekt IOP, a číslo projektu.

## **VII.**

### **Autorská práva a vlastnictví díla**

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit průmyslověprávní, resp. autorskoprávní nezávadnost plnění této smlouvy a provádět služby dle této smlouvy pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software kteroukoliv ze smluvních stran nenese druhá smluvní strana žádnou odpovědnost.
2. Jestliže poskytovatel při plnění dle této smlouvy uplatní své podnikové vynálezy, užité nebo průmyslové vzory, vytvořené před uzavřením této smlouvy nebo v čase plnění této smlouvy, nabývá objednatel právo na jejich nevýhradní využívání bez zvláštní smlouvy a úhrady dnem jejich použití (uplatnění). Předchozí věta platí stejně i pro případ, že při plnění této smlouvy poskytovatel vytvoří autorské dílo. Získání práva na využívání těchto předmětů duševního vlastnictví k účelu vyplývajícímu z této smlouvy je zahrnuto v ceně plnění.

## **VIII.**

### **Smluvní pokuty**

1. Objednatel má nárok uplatnit smluvní pokutu dle tohoto článku VIII. Smlouvy jen v případě, že smluvní pokutu vůči němu oprávněně uplatní koncový zákazník - Statutární město Liberec. A to jen pokud se smluvní pokuta týká plnění dle této smlouvy (dílo) a to jen do výše pokuty, kterou požaduje oprávněně po Objednateli zaplatit koncový zákazník – Statutární město Liberec v souvislosti s Veřejnou zakázkou „Otevřené město Liberec“.
2. Opozdí-li se objednatel s úhradou oprávněně vystavené faktury, dle článku VI. této smlouvy, zaplatí poskytovateli při prodlení splatnosti smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
3. Pro případ nedodržení kvality poskytovaných služeb, jak jsou uvedeny v Příloze č. 1. této smlouvy, poskytovatelem, sjednávají smluvní strany smluvní pokutu za každý jednotlivý i opakovaný případ nedodržení parametrů takto:

za nedodržení doby reakce, zásahu a vyřešení v případě:

- **vysoké priority** smluvní pokutu ve výši **600,- Kč** (slovy šestsetkorun českých) za každou započatou hodinu nedodržení kvality poskytovaných služeb.
- **střední priority** smluvní pokutu ve výši **300,- Kč** (slovy třicetkorun českých) za každou započatou hodinu nedodržení kvality poskytovaných služeb.
- **nízké priority** smluvní pokutu ve výši **150,- Kč** (slovy stopadesátkorun českých) za každou započatou hodinu nedodržení kvality poskytovaných služeb.

Sjednaná doba reakce, zásahu a vyřešení je uvedena v Příloze č. 1. této smlouvy včetně definice priorit.

4. V případě nefunkčnosti díla dle požadované dostupnosti uvedené v Příloze č. 1. této smlouvy se poskytovatel zavazuje za nedodržení definované úrovně kvality poskytované služby (dostupnost) zaplatit smluvní pokutu ve výši **1.200,- Kč** (slovy tisícdvěstěkorun českých), za každé nedodržené procento dostupnosti. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za opakované výpadky (dle odstavce 4. a 5. tohoto článku).
5. V případě nefunkčnosti díla z důvodu více než 3 (slovy třech) opakovaných výpadků během jednoho pracovního dne, se poskytovatel zavazuje, zaplatit jednorázově smluvní pokutu ve výši **6.000,- Kč** (slovy šesttisícokorun českých), za každý den. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za nefunkčnost (dle odstavce 3 tohoto článku). V případě souběhu sankcí uvedených v odstavci 4. a 5. tohoto článku, bude uplatněna sankce dle odstavce 5. tohoto článku.
6. V případě nefunkčnosti díla z důvodu opakovaných výpadků během zúčtovacího období, se poskytovatel zavazuje, díla během zúčtovacího období (více než 1x během jednoho pracovního dne a současně ve více než 7 pracovních dnech) zaplatit jednorázově smluvní pokutu ve výši **30.000,- Kč** (slovy třicetisícokorun českých), za každý opakovaný výpadek. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za nefunkčnost (dle odstavce 3. tohoto článku). V případě souběhu sankcí uvedených v odstavci 4. a 5., bude uplatněna sankce dle tohoto odstavce.
7. V případě podané výpovědi ze strany poskytovatele, dle článku XII., odstavce 3. této smlouvy, se tento zavazuje objednateli uhradit smluvní pokutu v následující výši:
  - a) v případě výpovědi doručené v 61. až 72. měsíci včetně od data nabytí účinnosti této smlouvy je stanovena sankce ve výši 150.000,- Kč (slovy stopadesáttisícokorun českých),
  - b) v případě výpovědi doručené v 73. až 84. měsíci včetně od data nabytí účinnosti této smlouvy je stanovena sankce ve výši 110.000,- Kč (slovy stodesáttisícokorun českých),
  - c) v případě výpovědi doručené v 85. až 96. měsíci včetně od data nabytí účinnosti této smlouvy je stanovena sankce ve výši 80.000,- Kč (slovy osmadesáttisícokorun českých),
8. Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena práva z odpovědnosti za vady; objednatel má právo na náhradu škody, která přesahuje smluvní pokutu.
9. V případě, že kterákoli ze smluvních stran poruší povinnosti uvedené v článku IV., odstavce 1. této smlouvy, zavazuje se zaplatit straně druhé smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč (slovy: jednottisícokorun českých), a to za každé jednotlivé porušení povinnosti v článku IV., odstavce 1. této smlouvy uvedené, a to i opakovaně. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poškozené smluvní strany na náhradu škody.
10. V případě prodloužení poskytovatele se splněním povinností vyplývajících z ustanovení článku XIII., odstavce 12. této smlouvy se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desettisícokorun českých) za každý započatý den prodloužení.



11. Částku odpovídající jakékoliv smluvní pokutě je objednatel oprávněn započíst s jakoukoli jinou pohledávkou poskytovatele vůči objednateli.
12. Částku odpovídající jakékoliv smluvní pokutě je poskytovatel oprávněn započíst s jakoukoli jinou pohledávkou objednatele vůči poskytovateli.

## **IX.**

### **Součinnost a vzájemná spolupráce**

1. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této smlouvy.
2. Objednatel umožní, po dohodě s poskytovatelem, pro plnění této smlouvy v prostorách objednatele a v prostorách Statutárního města Liberec vhodné podmínky, zejména:
  - a) Zajištění přístupu pověřeným osobám poskytovatele do prostor potřebných pro plnění předmětu smlouvy.
  - b) Poskytnutí informací nezbytně nutných pro splnění předmětu této smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro řešení úkolu.
  - c) Zabezpečení provozu a minimálně současné kapacity technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační systémy, databáze) a součinnosti správců informačních technologií a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnili poskytovateli řádné a včasné plnění této smlouvy.
  - d) Umožnění poskytovateli (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z pevné IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději do 5 (slovy pěti) pracovních dnů od data účinnosti této smlouvy.

## **X.**

### **Záruka a odpovědnost za vady**

1. Poskytovatel odpovídá objednateli za vady plnění, které poskytne objednateli na základě této smlouvy. Poskytovatel odpovídá objednateli jednak za vady plnění, které bude mít jeho plnění v době jeho předání objednateli, jednak poskytovatel odpovídá objednateli i za vady svého plnění, které se projeví po jeho předání objednateli v záruční době (záruka za jakost), jak je níže dohodnuta v této smlouvě.
2. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost plnění poskytnutého na základě této smlouvy, tj. poskytovatel přebírá závazek, že poskytnuté plnění bude po dobu záruční doby způsobilé k užívání účelu, ke kterému je určeno, bez jakýchkoli vad a že bude mít vlastnosti určené dle této smlouvy, případně obvyklé vlastnosti, a že bude kompletní a bez vad.
3. Záruka bude objednateli poskytována po dobu 24 měsíců na jakoukoliv dodávku týkající se předmětu smlouvy. Po uplynutí této doby bude řešení vad díla čerpáno z celkového objemu 24 člověkodní za kalendářní rok. Po vyčerpání tohoto ročního limitu bude tato služba, v rámci zbývajících ročního období, samostatně fakturována a hrazena nad rámec této smlouvy v cenách dle přílohy č. 3.
4. Poskytovatel zaručuje, že dodané dílo bude, mimo jiné, vykazovat vlastnosti popsané v uživatelské dokumentaci, která je nedílnou součástí dodaného díla .
5. Hlášené reklamace jsou poskytovatelem řešeny v režimu dle Přílohy č. 1. této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
6. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamace, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamace po datum odstranění vady.

7. V případě, že se na plnění poskytovatele vyskytne v záruční době vada, má objednatel vůči poskytovateli nárok na bezplatné odstranění vady. Rozlišení vad (chyb) podle jejich priority, časové intervaly pro vyřešení vady (chyby) nebo poskytnutí definované služby jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy.
8. Vada se považuje za odstraněnou okamžikem potvrzení o odstranění vady ze strany objednatele.

## **XI.**

### **Odstoupení od smlouvy**

1. Jestliže kterákoli strana poruší podstatným způsobem tuto smlouvu, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat druhou stranu ke splnění jejích závazků. Pokud do patnácti dnů od doručení této výzvy strana, která porušila smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě, nebo do doby dohodnuté stranami tato strana neodstraní porušení závazků, může druhá strana od smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy. Za podstatné porušení této smlouvy se považuje opakované prodlení poskytovatele se sjednanými termíny o více jak 3 měsíce nebo opakované prodlení objednatele s úhradou oprávněně vystavených faktur o více jak 3 měsíce.
2. V případě odstoupení od smlouvy ze strany objednatele uhradí objednatel poskytovateli pouze náklady za plnění prokazatelně vynaložené ke dni odstoupení od smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
3. Pokud bude kterákoli smluvní strana v úpadku, v likvidaci nebo nebude schopna z jiných důvodů dostát svým závazkům, může druhá strana, aniž by se tím zbavovala jakýchkoli jiných práv nebo možných prostředků k nápravě, odstoupit od této smlouvy, včetně všech objednávek, oznámením této skutečnosti první straně. V případě, kdy se výše uvedené bude týkat objednatele a poskytovatel od smlouvy neodstoupí, je poskytovatel povinen zhotovit objednateli plnění dle předmětu této smlouvy pouze a jen do výše již zaplacené části díla ze strany objednatele.
4. Odstoupení od této smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení. Smluvní strany se dohodly, že narovnání veškerých práv na peněžitá a nepeněžitá plnění bude realizováno ve lhůtě do 30 dnů od nabytí platnosti odstoupení od smlouvy. Za poskytovatele formou dobropisu, který se zavazuje zaslat objednateli na fakturační adresu objednatele. Pro odstoupení od smlouvy platí příslušná ustanovení občanského zákoníku.

## **XII.**

### **Podmínky výpovědi**

1. Smluvní strany souhlasí s tím, že tuto smlouvu lze vypovědět až po uplynutí 60 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Na tuto smlouvu se vztahuje výpovědní lhůta 12 měsíců s tím, že výpověď je oprávněna podat každá ze smluvních stran písemně i bez uvedení důvodu. Po prokazatelném datu doručení výpovědi druhé smluvní straně začíná výpovědní lhůta běžet od 1. ledna následujícího kalendářního roku.
3. Pokud se poskytovatel rozhodne, po uplynutí 60 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy, tuto smlouvu vypovědět, zavazuje se objednateli uhradit smluvní pokutu a to nejpozději do 30 kalendářních dnů od data prokazatelného doručení výpovědi objednateli. Výše smluvní pokuty je uvedena v článku VIII., odstavce 6. této smlouvy.

### **XIII. Závěrečná ujednání**

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1.12.2015.
2. Tato smlouva je sjednána na dobu neurčitou. Poskytovatel bude poskytovat služby dle definice kvality služeb uvedených v Příloze č. 1. této smlouvy od prvního dne účinnosti této smlouvy.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo zvýšit cenu za poskytované služby dle přílohy č. 3 této smlouvy o výši inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem a to v případě, že inflace dosáhne min. 4% od doby účinnosti této smlouvy. Toto ustanovení platí i pro další opakované zvýšení inflace min. o 4% od případného posledního zvýšení ceny o inflaci. Smluvní strany se dohodly, že toto zvýšení ceny bude odsouhlaseno oběma smluvními stranami.
4. V případě, že se některé ujednání této smlouvy ukáže jako neplatné či neúčinné, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ujednání této smlouvy ani na platnost a účinnost této smlouvy jako celku. Nastane-li taková situace, nahradí smluvní strany neplatné či neúčinné ujednání ujednáním novým, platným a účinným, které bude nejlépe odpovídat dané otázce a vůli smluvních stran při uzavírání této smlouvy. Nedojde-li k dohodě smluvních stran v předmětné věci, pak se namísto neplatného či neúčinného ujednání použije to ustanovení platného a účinného právního předpisu, které bude svým obsahem a účelem, s přihlédnutím k vůli smluvních stran při uzavírání této smlouvy, dané otázce nejbližší.
5. Kontaktní osoby obou smluvních stran jsou uvedeny v Příloze č. 4. této smlouvy.
6. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami. Veškeré případné změny smlouvy musí být realizovány v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
7. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele postoupit žádnou svou pohledávku vyplývající z této smlouvy dalšímu subjektu.
8. Otázky, které v této smlouvě nejsou výslovně upraveny, se řídí příslušnou obecně platnou právní úpravou, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
9. Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, řídí se smlouva a vztahy vzniklé na základě této smlouvy ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a souvisejících právních předpisů. Místem k projednávání veškerých sporů v souvislosti se smlouvou o dílo budou příslušné soudy České republiky.
10. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v evidenci smluv vedené objednatelem a byla v plném znění včetně jejích příloh zveřejněna v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, na profilu zadavatele.
11. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od zániku této smlouvy, minimálně však do roku 2021. Po tuto dobu je zhotovitel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.

12. Poskytovatel je povinen poskytovat v rámci kontroly požadované informace a dokumentaci související s realizací předmětu této smlouvy zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR ČR, Ministerstva pro místní rozvoj ČR, Ministerstva financí ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy). Poskytovatel je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci předmětu této smlouvy a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
13. Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace opatřit vizuální identitou projektů dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření. Zhotovitel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti této smlouvy je s těmito pravidly seznámen. V případě, že v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změně těchto pravidel, je zadavatel povinen o této skutečnosti zhotovitele bezodkladně informovat.
14. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
15. Poskytovatel předloží objednateli podle § 147a, odstavce 1., písmene c) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, seznam subdodavatelů, ve kterém uvede subdodavatele, jímž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % z části plnění dle předmětu této smlouvy fakturovaného v příslušném kalendářním roce. Tento seznam předloží poskytovatel objednateli vždy nejpozději do 28.2. následujícího kalendářního roku, a poté v termínu do 60 dnů od splnění smlouvy. Má-li subdodavatel formu akciové společnosti, bude přílohou seznamu i seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu. Tento seznam vlastníků akcií bude vyhotoven ve lhůtě 90 dnů před dnem předložení seznamu subdodavatelů.
16. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.
17. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou i níže uvedené přílohy:

- a) Příloha č.1 – Definice kvality poskytovaných služeb
- b) Příloha č.2 – Výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb dle článku III.
- c) Příloha č.3 – Cena služeb
- d) Příloha č.4 – Seznam kontaktů
- e) Příloha č.5 – Seznam neposkytovaných služeb
- f) Příloha č.6 – Pravidla pro hlášení požadavků

Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

V Plzni dne:

V Liberci dne:

.....  
Ing. Miroslav Dvořák, jednatel společnosti

.....  
Ing. Jaroslav Bureš, MBA, ředitel

**Poskytovatel**

**Objednatel**

**MARBES CONSULTING s.r.o.**

**Liberecká IS, a.s.**

## PŘÍLOHA č. 1 – Definice kvality poskytovaných služeb

„DOSTUPNOST“ – Dílo je v daném zúčtovacím období provozováno 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen. Dostupnost v hodinách je vyjádřena součtem doby provozu za dané zúčtovací období. Za nedostupnost je považována nefunkčnost díla .

Požadovaná dostupnost díla v zúčtovacím období (měsíčně) je: **97%**

Tabulka definice kvality služeb (SLA):

Priorita	Doba reakce [hodina]	Doba zásahu [hodina]	Doba vyřešení [hodina]
<b>A - Vysoká</b>	1	2	4
<b>B - Střední</b>	2	4	12
<b>C - Nízká</b>	4	24	48

Kategorie chyb (vad) v požadavcích zaznamenaných objednatelem ve službě HelpDesk v návaznosti na definici kvality poskytovaných služeb (SLA):

**„A – vysoká priorita (stav nouze)“** znamená, že dílo havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuelně jejich ztrátě. Jedná se o stav, kdy nelze realizovat některý z důležitých procesů, pro které bylo dílo dodáno. Tento stav může ohrozit běžný provoz případně způsobit vysoké finanční či jiné škody. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.

**„B – střední priorita (vážený problém)“** znamená neumožnění provozu díla pouze v určité variantě procesu nebo se jedná o chybu reportu. Funkčnost díla je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky. V této prioritě jsou rovněž zaznamenávány veškeré reklamace objednatele v rámci poskytované služby HelpDesk.

**„C – nízká priorita (menší problém)“** znamená menší narušení funkcí díla nebo znepríjemnění práce uživatele v díle“. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „A – stav nouze“ ani „B – vážný problém“.

1. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu díla poskytovatelem formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele, případně osobní přítomnosti Poskytovatele v prostorech objednatele..
2. Poskytovatel se zavazuje reagovat na potřeby objednatele:
  - a) U vad kategorie A nejpozději do 1 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. začíná běžet lhůta od 8.00 hod. následujícího pracovního dne.
  - b) U vad kategorie B nejpozději do 2 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. začíná běžet lhůta od 8.00 hod. následujícího pracovního dne.
  - c) U vad kategorie C nejpozději do 4 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. začíná běžet lhůta od 8.00 hod. následujícího pracovního dne.

Dobou reakce se v tomto případě rozumí počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do reakce na požadavek Poskytovatelem. Reakcí je informace o přidělené osobě (řešitel) na řešení požadavku.

3. Poskytovatel se zavazuje nastoupit dálkovým či osobním přístupem k řešení za cílem odstranění vady nahlášené objednatelem:

- a) U vad kategorie A nejpozději do 2 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. začíná běžet lhůta od 8.00 hod. následujícího pracovního dne.
- b) U vad kategorie B nejpozději do 4 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. začíná běžet lhůta od 8.00 hod. následujícího pracovního dne.
- c) U vad kategorie C nejpozději do 24 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. začíná běžet lhůta od 8.00 hod. následujícího pracovního dne.

Dobou zásahu se v tomto případě rozumí počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do začátku jeho řešení přiděleným řešitelem. Povinností řešitele je informovat zadavatele požadavku o průběhu zásahu (řešení požadavku) v pravidelných časových intervalech. Časovým intervalem je stanoven jeden pracovní týden, pokud není mezi Poskytovatelem a zadavatelem požadavku dohodnuto jinak. Doba zásahu může být prodloužena na základě vzájemné dohody Poskytovatele a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby zásahu požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk) stranou Poskytovatele. Pokud není ze strany zadavatele požadavku na tento záznam reagováno, má se za to, že prodloužení doby zásahu požadavku je zadavatelem akceptováno.

4. Poskytovatel se zavazuje vyřešit požadavek objednatele:

- a) u vad kategorie A nejpozději do 4 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. začíná běžet lhůta od 8.00 hod. následujícího pracovního dne.
- b) u vad kategorie B nejpozději do 12 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. začíná běžet lhůta od 8.00 hod. následujícího pracovního dne.
- c) u vad kategorie C nejpozději do 48 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. začíná běžet lhůta od 8.00 hod. následujícího pracovního dne.

Dobou vyřešení se v tomto případě rozumí počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do jeho vyřešení. Doba vyřešení požadavku může být prodloužena na základě vzájemné dohody Poskytovatele a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby vyřešení požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk) stranou Poskytovatele. Pokud není ze strany zadavatele požadavku na tento záznam reagováno, má se za to, že prodloužení doby vyřešení požadavku je zadavatelem akceptováno.

## PŘÍLOHA č. 2 - Výkaz sledování poskytovaných služeb

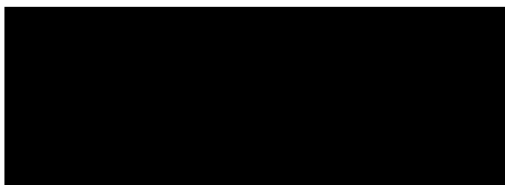
Dle smlouvy bude pravidelný výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb obsahovat minimálně tyto položky:

- Celkový počet poskytovaných služeb a vyhodnocení dodržení kvality poskytovaných služeb.
- Výkazy práce obsahující minimálně tyto údaje:
  - datum provádění práce
  - označení objednavajícího
  - označení části díla „Otevřené město Liberec“, k níž se vztahuje řešení
  - identifikační číslo požadavku v HelpDesk poskytovatele
  - označení řešitele
  - popis činností řešitele
  - časová pracnost v hodinách
  - překročení stanovené úrovně kvality služeb (SLA)
- Další doplňující informace ovlivňující kvalitu poskytovaných služeb.

## PŘÍLOHA č. 3 - Cena služeb

Ceny poskytovaných služeb zajišťujících plnění předmětu smlouvy, dle článku I. této smlouvy, jsou platné a neměnné po dobu prvních 60 měsíců trvání smlouvy a jsou stanoveny takto:

### 1. Cena za roční podporu produktivního provozu a maintenance



### 2. Cena za 1 člověkodenní při objednání služby nad rámec celkového ročního objemu 24 člověkodenní činí



*Hodnoty jsou uvedeny v souladu s ustanoveními dle Smlouvy o dílo, kterou spolu uzavřely smluvní strany na Subdodávku k realizaci zakázky „Otevřené město Liberec“.*



## PŘÍLOHA č. 4 - Seznam kontaktů

<b>Support System - Centrální servisní dispečink:</b>	
<b>Helpdesk:</b>	<b><a href="https://mcdesk.marbes.cz">https://mcdesk.marbes.cz</a></b>
<b>Telefon:</b>	<b>+420 378 121 500</b>
<b>E-mail:</b>	<b>helpline@marbes.cz</b>

### Zástupce poskytovatele

Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	E-mail

### Zástupce objednatele

Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	E-mail

Zástupci za stranu objednatele budou doplněni ke dni podpisu smlouvy.

## PŘÍLOHA č. 5 - Seznam neposkytovaných služeb

Seznam služeb, které bude objednavatel vykonávat vlastními prostředky, případně si tyto zajistí prostřednictvím externích dodavatelů:

<b>Seznam neposkytovaných služeb</b>		
<b>Číslo</b>	<b>Název služby</b>	<b>Popis služby</b>
<b>1.</b>	Datové komunikace	Objednatel zajišťuje provoz datových komunikací v plném rozsahu
<b>2.</b>	Uživatelský hardware	Objednatel zajišťuje podporu údržbu a provoz uživatelských koncových stanic – PC, Notebooky a jejich periferií vlastními silami.
<b>3.</b>	Stávající servery a datové úložiště	Objednatel zajišťuje podporu údržbu a provoz stávajících serverů i ostatního příslušejícího hardware – disková pole, zálohovací systém
<b>4.</b>	Zálohování stávajících dat	Objednatel zajišťuje zálohování stávajících dat pro účely jejich případné obnovy, v souladu s dohodnutými plány zálohování

## PŘÍLOHA č. 6 - Pravidla pro hlášení požadavků

Požadavky objednatele jsou předávány na HelpDesk poskytovatele následujícím způsobem:

1. Prostřednictvím služby HelpDesk poskytovatele přístupné na této URL adrese:  
<https://mcdesk.marbes.cz/>

2. Telefonicky na Hot-line tel. číslo +420 378 121 500 poskytovatele.

Přístup k výše uvedeným nástrojům poskytovatele pro zadávání požadavků bude objednateli umožněn od data nabytí účinnosti této smlouvy.

### Pravidla pro službu HelpDesk

- a) HelpDesk je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanice. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků objednatele a pracovníků poskytovatele odpovědných za jednotlivé části díla „Otevřené město Liberec“. Je určena zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
  - hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.
  - zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře
  - zadávání požadavků na dílčí konzultace
  - zadávání ostatních požadavků v rámci smluv o technické podpoře
  - zadávání námětů a připomínek
  - rozesílání hromadných zpráv pracovníky poskytovatele jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
- b) Odpovědný pracovník poskytovatele provede kategorizaci požadavku (hlášení) objednatele z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada/paušální technická podpora/technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením zapíše do HelpDesk. V případě, že odpovědný pracovník objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník poskytovatele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran, kteří budou uvedeni ve smlouvě.
- c) Služba HelpDesk bude přístupná časově neomezeně na výše uvedené internetové adrese. Poskytovatel po podpisu této smlouvy předá objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele.
- d) Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

### Pravidla pro službu Hot-line

1. V rámci služby Hot-line se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hod. telefonickou podporu pro případ, kdy nastane vážná porucha a není možné situaci řešit prostřednictvím aplikace HelpDesk (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k dílu:
  - Obecné konzultace.
  - Konkrétní konzultace postupu nebo použití díla .
  - Konkrétní konzultace související s nastavením díla (oprávnění, alternativy, styly, reporty, exporty, atd.).