

# Smlouva o zajištění servisních služeb

č. Poskytovatele: 2024139

uzavřená v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, s přihlédnutím k ustanovení § 46 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).

## I. Smluvní strany

- 1. Objednatel:** **OREDO s.r.o.**  
*se sídlem:* Na Okrouhlíku 1371/30, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové  
*zastoupený:* Petrem Moravcem, jednatelem  
*IČ:* 25981854  
*DIČ:* CZ25981854  
*Bankovní spojení:* [REDAKCE]  
*Číslo účtu:* [REDAKCE]
- 2. Poskytovatel:** **T-MAPY spol. s r.o.**  
*se sídlem:* Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové; zapsán v OR vedeným Krajským soudem v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307  
*zastoupený:* Ing. Milanem Novotným, jednatelem společnosti  
*IČ:* 47451084  
*DIČ:* CZ47451084  
*Bankovní spojení:* [REDAKCE]  
*Číslo účtu:* [REDAKCE]

## II. Předmět smlouvy

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto Smlouvou provádět pro Objednatele služby servisní podpory (dále také servisní služby či služby) související s produktivním provozem programového vybavení uvedeného v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.2. Obsah a podmínky provádění servisních služeb a dohoda o úrovni služeb jsou uvedeny v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 2.3. Součástí servisní podpory jsou i práce v tomto článku Smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění servisní podpory nezbytné a o kterých Poskytovatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto Smlouvou sjednanou cenu.

## III. Doba trvání smlouvy

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1. 7. 2024 do 30. 9. 2024.

## IV. Cena

- 4.1. Cena za servisní podporu je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 4.2. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu Objednatele na účet Poskytovatele. Cenu se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli za ním řádně poskytnuté plnění dle Smlouvy, a to na základě Poskytovatelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne jejich vystavení. Faktury budou vystavovány v souladu s platebním kalendářem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu, jinak je Objednatel oprávněn takovou fakturu Poskytovateli vrátit. Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele.

## **V. Termíny plnění**

5.1. Servisní práce a služby budou prováděny v souladu s podmínkami uvedenými v Příloze č. 2 této smlouvy.

## **VI. Platební podmínky**

- 6.1. Cena za paušální podporu bude Poskytovatelem fakturována vždy zpětně za příslušné období dle platebního kalendáře uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy.
- 6.2. Cena za řádně provedené dílčí servisní práce a služby bude uhrazena na základě vystaveného daňového dokladu – faktury.
- 6.3. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění.
- 6.4. Faktura vystavená Poskytovatelem musí být doručena Objednateli nejpozději do 3 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury.
- 6.5. Faktura je splatná do 14 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury.
- 6.6. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, je Objednatel ji oprávněn ve lhůtě splatnosti zaslat zpět Poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení s její úhradou. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu po doručení řádně opravené či doplněné faktury Objednateli.

## **VII. Odstoupení od smlouvy**

- 7.1. Smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývajících z této Smlouvy druhou smluvní stranou, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.
- 7.2. Za závažné porušení povinnosti Poskytovatele se rozumí prodlení Poskytovatele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této Smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil Poskytovatel, a odmítnutí provedení servisní podpory.
- 7.3. Závažným porušením povinnosti Objednatele se rozumí prodlení Objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 7.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 7.5. Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 3 (tři) měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď této Smlouvy doručena druhé smluvní straně, není-li dohodou smluvních stran stanoven jiný (kratší) termín skončení účinnosti této smlouvy.

## **VIII. Utajení**

- 8.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou nebo tvoří obsah této smlouvy a příloh, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této Smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu. Smluvní strany se zavazují chránit obchodní tajemství druhé smluvní strany.
- 8.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které použijí ke spolupráci v rámci této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto Smlouvou.
- 8.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této Smlouvy.
- 8.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
  - a) obecně známé,
  - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou,
  - c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
  - d) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy,
  - e) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů.

- 8.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb.
- 8.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto Smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

#### **IX. Sankční ujednání**

- 9.1. V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti Poskytovatele vztahující se k plnění služeb dle této Smlouvy má Objednatel nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti a každý započatý den prodlení se splněním povinnosti.
- 9.2. V případě, že závazek ze Smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
- 9.3. Zánik závazku pozdním plněním neznamena zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
- 9.4. Smluvní pokuty sjednané touto Smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
- 9.5. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.

#### **X. Závěrečná ustanovení**

- 10.1. Objednatel se zavazuje zaslat tuto Smlouvu správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uzavření Smlouvy. Objednatel před odesláním přijme účinná opatření, aby nedošlo ke zveřejnění skutečností, které tvoří obchodní tajemství Poskytovatele, nebo skutečností, na které se povinnost uveřejnění podle zákona nevztahuje (ust. § 3 odst. 1. a 2. zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění), pokud Poskytovatel na takové skutečnosti Objednatele upozornil. Objednatel však tuto Smlouvu k uveřejnění prostřednictvím registru smluv nezašle, jestliže výše hodnoty jejího předmětu (celková cena) je 50 000 Kč bez daně z přidané hodnoty nebo nižší.
- 10.2. Smluvní strany berou na vědomí a výslovně prohlašují, že sjednané podmínky této Smlouvy platí také pro jejich vzájemná práva a povinnosti pro období od začátku doby trvání smlouvy uvedené v čl. III této Smlouvy do dne nabytí její účinnosti.
- 10.3. Měnit nebo doplňovat text této Smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.4. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž Objednatel i Poskytovatel obdrží po jednom.
- 10.5. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 10.6. Vztahy smluvních stran touto Smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

V Praze dne .....

V Hradci Králové dne .....

.....  
Ing. Jiří Bradáč, jednatel T-MAPY spol. s r.o.

.....  
Petr Moravec, jednatel OREDO s.r.o.

**Příloha č. 1: Výčet předmětného software a cena servisních služeb**

Produkt	Cena servisních služeb za 1 měsíc poskytování služeb			
	Kč bez DPH	Sazba DPH	Částka DPH	Kč vč. DPH
Centrální dispečink IDS IREDO	35 800,-	21 %	7 518,-	43 318,-
Podpůrné aplikace dispečinku – Modul pro generování sítě linek	3 000,-	21 %	630,-	3 630,-
Podpůrné aplikace dispečinku – Pasport zastávek	1 500,-	21 %	315,-	1 815,-
Aplikace pro veřejnost <ul style="list-style-type: none"><li>• Webová aplikace pro veřejnost (Virtuální zastávka, tarifní kalkulátor)</li><li>• Mobilní aplikace pro veřejnost (Virtuální zastávka, tarifní kalkulátor)</li><li>• Vyhledávač spojení</li></ul>	18 400,-	21 %	3 864,-	22 264,-
<b>CELKEM</b>	<b>58 700,-</b>	<b>21 %</b>	<b>12 327,-</b>	<b>71 027,-</b>

Platební kalendář	Částka v Kč bez DPH za každé období	Částka v Kč vč. DPH za každé období
Služby servisní podpory jsou fakturovány vždy za uplynulé <b>kalendářní čtvrtletí</b> , a to vždy 1. pracovní den následující po skončení kalendářního čtvrtletí, za které je servisní podpora fakturována	176 100,-	213 081,-

Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

## **Příloha č. 2: Dohoda o úrovni a podmínkách provádění služeb**

### **1 Předmět Dohody**

Předmětem této Dohody je zajištění bezproblémového provozu a užívání předmětného softwarového vybavení a poskytování služeb technické podpory a dalších souvisejících služeb k tomuto programovému vybavení.

### **2 Slovníček pojmů**

#### **a) Lhůty, časy**

- pracovní dny (pd) ... veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky
- pracovní hodiny (ph) ... hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin

#### **b) Ostatní**

- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný Poskytovatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případné další oběma stranami dohodnuté osoby objednatele a Poskytovatele
- požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk Poskytovatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

### 3 Katalog služeb

#### a) Služby servisu a údržby software

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Konzultace a hotline	Poskytovatel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu či e-mailu, v případě dohody osobně. Poskytovatel bude průběžně a dle potřeb objednatele poskytovat vzdálenou podporu a konzultace objednateli při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.	Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání tohoto programového vybavení
Řešení incidentů	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů i po uplynutí záruky.	Údržba předmětného programového vybavení ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli
Dodávka updatů/upgradů standardních aplikací	Nabídka a dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností Poskytovatele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci podpory. Bude-li k provozním serverům (pro webové aplikace a serverové služby) zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky Poskytovatele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory. V rámci podpory bude Poskytovatel zajišťovat i publikaci aktuálních verzí mobilních aplikací ve standardních úložištích (Google Play, Apple App Store) pro každou platformu.	Údržba předmětných aplikací v nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Poskytovatelem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout.
Udržování jednotnosti aplikací	Údržba jednotnosti funkčnosti a uživatelského rozhraní aplikací na všech platformách v potřebném a reálně možném rozsahu nad multiplatformní základnou, úpravy a přizpůsobování multiplatformní základny.	Podpora využívání aplikací veřejností na všech platformách
Udržování integrace a komunikace	Údržba integrace a komunikace s datovými zdroji a dalšími systémy, ze kterých aplikace čerpají pro zajištění plné funkčnosti.	Zajištění kompatibility veřejných aplikací se všemi zdroji potřebných dat a dalšími souvisejícími systémy (dispečink IREDO, evidence zastávek, modul generování sítě linek, služby JSDI atd.)
Udržování souladu s platnou legislativou	Provádění zásahů do předmětného programového vybavení nezbytných pro zajištění jeho souladu se související platnou legislativou	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a procesů uživatelů vázaných na státní nebo regionální legislativu
Profylaxe	Preventivní monitoring a údržba programového vybavení	Předcházení výskytu incidentů
Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Poskytovatele	Poskytovatele bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně Objednatele.	Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu
Průběžná aktualizace dokumentace	Poskytovatel zajistí aktualizaci technické a uživatelské dokumentace související s provozem a užíváním předmětného programového vybavení.	Údržba aktuální dokumentace nezbytné pro plnohodnotné využití agend uživateli a evidenci podmínek provozu programového vybavení, zajištění jeho dostupnosti a součinnosti Objednatele s Poskytovatelem.

## b) Služby správy provozního hardware

### 1. Vymezení oblastí, na které se služby vztahují

Dále uvedené služby se týkají pouze provozních serverů, na kterých běží předmětný software.

### 2. Obsah služeb

Služba	Popis, obsah služby
Profylaxe	Kontrola stavu a funkčnosti serverů zahrnující příslušný hardware, systémový software (operační systém, databázový server, ...) a propojení a komunikaci s ostatními systémovými prvky Profylaxe je uskutečňována průběžně, minimálně 1x za měsíc
Údržba	Aktualizace, bezpečnostní záplatování systémového software (operační systém, databázový server) Údržba systémového software je prováděna průběžně v závislosti na vydávání opravných balíčků a/nebo nových verzí příslušného software
Reinstalace	Reinstalace, rekonfigurace a zprovoznění systémového software v případě potřeby
Identifikace příčin provozních problémů	Identifikace příčin provozních problémů a návrh způsobu jejich odstranění
Identifikace slabých míst systému	Identifikace slabých míst systému z pohledu výkonu, stability a bezpečnosti a návrh vhodných opatření
Součinnost při instalaci nového hardware	Součinnost při zprovoznění a konfiguraci případného nového hardware z pohledu zajištění optimálního chodu systémového a aplikačního software
Podpora zálohování	Návrh způsobu zálohování provozních dat na straně objednatele
Zálohování konfigurací systémového a aplikačního software	Zajištění zálohování konfigurací systémového a aplikačního software na straně poskytovatele (toto nezahrnuje zálohování provozních dat) Zálohování konfigurací systémového a aplikačního software na straně poskytovatele je zajišťováno průběžně tak, aby byla vždy k dispozici poslední aktuální funkční verze software

Není-li u konkrétní služby uvedeno jinak, jsou služby prováděny ad-hoc, na základě výzvy objednatele, případně na základě jiného podnětu zaznamenaného či zjištěného Poskytovatelem.

Poskytovatel nezajišťuje následující služby:

- Dodávka hardware
- Údržba a opravy hardware
- Instalace hardware
- Zálohování provozních dat (datového obsahu podporovaných systémů vč. historie) a dalších dat objednatele

## 4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této dohody v následujících časech a lhůtách:

Kategorie požadavku	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)	Lhůta pro vyřešení požadavku
Havárie	9x5, tj. v pracovních hodinách *)	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 12 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	do 27 pracovních hodin
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu
Ostatní požadavky		ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

\*) V případě, že to povaha problému vyžaduje a jsou-li potřebné kapacity poskytovatele k dispozici, mohou být služby poskytnuty i mimo pracovní hodiny, a to bez nároku na dodatečné finanční plnění ze strany objednatele.

4.2. Pokud bude při řešení požadavku zjištěna nezbytná součinnost třetí osoby, je o této skutečnosti Poskytovatel objednatel povinen neprodleně informovat a případné prodlení v plnění Poskytovatele vyvolané touto součinností třetí osoby není započítáváno do lhůt uvedených v tabulce v odst. 4.1.

4.3. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí Poskytovatele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému prostřednictvím poskytnutí kvalifikovaného poradce. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany Poskytovatele doložit jiným prokazatelným a ze strany objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě objednatele apod.).

4.4. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah zástupce Poskytovatele u objednatele, Poskytovatel nahlásí potřebu součinnosti a objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah Poskytovatele vznesen objednatelem, je zástupce Poskytovatele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku objednatele, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.

4.5. Není-li uvedeno jinak, je Poskytovatel povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.

## **5 Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků**

### **5.1. Nahlášení incidentu nebo jiného požadavku (dále jen požadavek)**

5.1.1. Objednatel zajistí nahlášení požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk Poskytovatele na adrese <http://helpdesk.tmapy.cz>.

5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují náhradním způsobem, a to

- a) telefonicky na č.: 498 511 111 (s požadavkem na spojení s primární kontaktní osobou nebo zástupcem primární kontaktní osoby), případně na kontakty primární kontaktní osoby nebo zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody.
- b) e-mailem na adresu [oredo-podpora@tmapy.cz](mailto:oredo-podpora@tmapy.cz).
- c) písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Špitálská 150, Hradec Králové, 500 03

5.1.3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:

- a) datum a čas nahlášení požadavku
- b) popis požadavku
- c) stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
- d) Kategorii incidentu stanovenou objednatelem nesmí Poskytovatel změnit bez souhlasu objednatele. Poskytovatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržení kategorie incidentu pro incidenty nahlášené objednatelem.
- e) požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
- f) jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/Poskytovatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informace
- g) jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /požadavku

5.1.4. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., oprávněná osoba Poskytovatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

5.2. Každý požadavek musí být zařazen do jedné z následujících kategorií:

- a) Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
- b) Porucha – střední vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho části, ale umožňuje tento provoz a nemá vliv na kvalitu výstupů ze systému
- c) Ostatní požadavek – požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu

### **5.3. Potvrzení přijetí požadavku**

Potvrzení přijetí hlášení o požadavku provádí oprávněný pracovník Poskytovatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí požadavku adresuje Poskytovatel na adresu osoby, která požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o požadavku i na adresu oprávněné osoby objednatele. V případě hlášení požadavku Poskytovatelem zašle Poskytovatel zprávu také oprávněné osobě objednatele.

### **5.4. Stanovení termínu požadavku**

Na základě nahlášení požadavku stanoví Poskytovatel po dohodě s objednatelem závazný termín vyřešení požadavku, nevyplyvají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou (viz čl. IV.).

### **5.5. Řešení požadavku**

Poskytovatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.

### **5.6. Vyřešení požadavku**

Vyřešení požadavku Poskytovatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě objednatele

### **5.7. Kontrola funkčnosti systému nebo aplikací**

Existuje-li testovací prostředí na straně objednatele, pak jsou veškeré změny, opravy, nové verze apod. implementovány nejprve v testovacím prostředí. Objednatel na testovacích serverech zkontroluje funkčnosti



systému, popř. aplikací, kterých se závada/požadavek týkal a informuje zpětně Poskytovatele, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.

- není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje Poskytovatel v řešení problému
- je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede Poskytovatel synchronizaci dotčených aplikací z testovacího prostředí na produkční prostředí.

V případě neexistence testovacího prostředí jsou změny, opravy či nové verze implementovány přímo v prostředí produkčním. Tato implementace se řídí individuálně sjednanými pravidly a postupy.

5.8. Poskytovatel zapíše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.

5.9. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných Poskytovatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

## 6 Doba platnosti, řízení změn dohody o úrovni služeb

6.1. Platnost a účinnost této dohody se řídí platností a účinností smlouvy, jejíž je tato dohoda přílohou.

6.2. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumávají v periodě dohodnuté smluvními stranami.

## 7 Způsob komunikace a vykazování ve věci dohody o úrovni služeb

7.1. Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak, je komunikace ve věci obsahu a podmínek této dohody o úrovni služeb vedena oprávněnými osobami uvedenými v čl. VIII. této dohody.

7.2. O jakékoli komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek této dohody musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba Poskytovatele, nedohodnou-li se strany jinak.

7.3. O činnostech provedených v rámci realizace služeb dle této dohody budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk Poskytovatele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku Poskytovatele.

7.4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku Poskytovatele – viz také čl. V.

7.5. Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů Helpdesk nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e-mailem, poštou apod.), oprávněná osoba Poskytovatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

## 8 Oprávněné osoby

Ve věci obsahu, podmínek a plnění této dohody o úrovni služeb jsou oprávněny komunikovat následující osoby:

Funkce ve vztahu k SLA	Za objednatele		Za Poskytovatele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba	██████	██████	██████	██████
Zástupce primární oprávněné osoby	██████	██████	██████	██████
Koordinátor podpory	N/A		██████	██████

Seznam rolí a osob může být doplněn či upraven dle potřeb.

## 9 Práva a povinnosti objednatele

9.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Poskytovateli potřebné nebo důvodně Poskytovatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Poskytovateli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.

9.2. Objednatel zajistí Poskytovateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Poskytovatele nebude rušen zásahy třetích osob.

9.3. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

9.4. Objednatel není povinen přijmout upgrade či update předmětného softwarového vybavení nabídnuté Poskytovatelem dle čl. 10.1.

## **10 Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 10.1. Poskytovatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update předmětného softwarového vybavení dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace.
- 10.2. Poskytovatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.