

Smlouva o technické podpoře

uzavřená v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů:

I. Smluvní strany

1. **Poskytovatel:** **INIT technology, s. r. o.**
se sídlem: Sehradice 129, 763 23 Sehradice
zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, spis. zn. C 89849
zastoupený: Ing. Radkem Černobilou, jednatelem
IČO: 04423101
DIČ: CZ04423101
Bankovní spojení: Komerční banka a.s.
Číslo účtu: 115-1103580217/0100

2. **Objednatel:** **Město Dobruška**
se sídlem: Solnická 777, 518 01 Dobruška
zastoupený: Miroslavem Sixtou, starostou
IČO: 00274879
DIČ: CZ00274879

II. Předmět smlouvy

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technické a systémové služby pro zajištění servisní a poradenské podpory související s produktivním provozem programového vybavení uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen technická podpora).
- 2.2. Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (SLA) jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.3. Součástí technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespécifikované, které však jsou k řádnému provádění technické 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 technické podpory.
- 2.4. Plnění poskytovatele započne od data nabytí účinnosti této smlouvy.

III. Doba trvání smlouvy

- 3.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od data zveřejnění této smlouvy v registru smluv a počátkem poskytování služeb tři kalendářní měsíce po předání díla dle smlouvy o dílo.

IV. Místo plnění

- 4.1 Místem poskytování technické podpory je město Dobruška, zejména budova sídla městského úřadu.
- 4.2 Předpokládaným primárním způsobem poskytování předmětných služeb je vzdálený přístup poskytovatele do počítačové sítě objednatele, který je dále upraven v této smlouvě a který za účelem poskytování služeb, které jsou předmětem této smlouvy, bude poskytovateli umožněn.

V. Cena

- 5.1 Cena za technickou podporu je stanovena v příloze č. 1 této smlouvy.
- 5.2 Cena za poskytování technické podpory je stanovena jako cena konečná a úplná. Sjednanou výši ceny za technickou podporu je možné překročit pouze v případě zvýšení sazby DPH, a to tak, že dodavatel ke sjednané ceně bez DPH připočítá DPH v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě účinné k datu uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.3 Smluvní strany se dohodly na ročních platbách. Poskytovatel vystaví fakturu nejpozději do 15. ledna daného kalendářního roku, v němž má být technická podpora poskytována. Objednatel je povinen hradit cenu za technickou podporu na základě faktury vystavené poskytovatelem, jež obsahuje veškeré náležitosti daňového dokladu. Součástí faktury bude i výkaz práce obsahující informace o rozsahu služeb technické podpory poskytnutých nad rámec paušálních služeb nebo služeb poskytnutých na vyžádání s uvedením předmětu těchto služeb, data jejich poskytnutí a počtu hodin, po které byly tyto služby poskytovány. Splatnost faktur činí 30 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele.
- 5.4 Poskytovatel na sebe bere odpovědnost za to, že fakturovaná sazba a výše DPH bude vždy v každé faktuře stanovena v souladu s aktuálně platnými daňovými předpisy.
- 5.5 Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.6 Dojde-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění ke změně sazby DPH, bude dodavatel fakturovat objednateli cenu s DPH ve výši odpovídající platné právní úpravě ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. V takovém případě není třeba uzavírat dodatek k této smlouvě.
- 5.7 Poskytovatel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy na zaplacení ceny za technickou podporu.
- 5.8 V případě, že faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti daňového dokladu nebo nebude obsahovat správné údaje, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí či nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 5.9 Smluvní strany se dohodly, že v prvním roce trvání této smlouvy bude fakturována poměrná část paušální technické podpory do konce kalendářního roku, kdy plnění této smlouvy započalo. Cena za uvedené období bude objednatelem uhrazena na základě poskytovatelem vystavené faktury se splatností 30 dnů.
- 5.10 Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu objednatele na účet poskytovatele. Cenu se objednatel zavazuje uhradit poskytovateli za jím řádně poskytnuté plnění dle smlouvy, a to na základě poskytovatelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 30 dnů ode dne jejich vystavení. 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.
- 5.11 Poskytovatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zák. č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího ze smlouvy s tím, že se poskytovatel podrobí této kontrole a bude spolupůsobit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů.

VI. Odstoupení od smlouvy

- 6.1 Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy ihned odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy druhou smluvní stranou, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.
- 6.2 Odstoupení je účinné okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně.
- 6.3 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 technické podpory.
- 6.4 Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.

- 6.5 Objednatel je dále oprávněn od smlouvy odstoupit, bylo-li insolvenčním soudem pravomocně rozhodnuto o úpadku poskytovatele či byl-li návrh na zahájení insolvenčního řízení zamítnut pro nedostatek majetku poskytovatele či vstoupil-li poskytovatel do likvidace nebo zanikl.
- 6.6 V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 6.7 Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu, nejdříve však po 24 měsících od nabytí účinnosti této smlouvy. Výpovědní lhůta činí šest měsíců a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.

VII. Utajení

- 7.1 Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, 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.
- 7.2 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.
- 7.3 Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyžazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 7.4 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.
- 7.5 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.
- 7.6 Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

VIII. Záruka

- 8.1 Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na to, že veškeré vlastnosti aplikace, včetně jejích případných update, upgrade a nových verzí, budou po celou dobu účinnosti smlouvy v souladu s obecně platnými právními předpisy ČR.
- 8.2 Poskytovatel poskytuje záruku na to, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle této smlouvy objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany.
- 8.3 Poskytovatel nese odpovědnost za to, že technická podpora a rozvoj budou po celou dobu trvání této smlouvy poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.
- 8.4 Poskytovatel se zavazuje, že technická podpora a rozvoj budou po celou dobu trvání této smlouvy zajišťovány tak, aby předmět technické podpory a rozvoje byl způsobilý pro užití k smluvenému účelu a zachoval si smluvené a obvyklé vlastnosti.

IX. Kontaktní osoby

- 9.1 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech obsahu této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob. Každá smluvní strana jmenuje kontaktní osobu. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenovanou kontaktní osobu, je však povinna vyrozumět o každé změně druhou smluvní stranu. Změna kontaktní osoby je vůči druhé straně účinná teprve okamžikem prokazatelného doručení takového vyrozumění.

- 9.2 Kontaktní osobou objednatele je: Martin Řehák, tel.: ,XXXXXXXXX, e-mail: m.rehak@mestodobruska.cz
- 9.3 Kontaktní osobou poskytovatele je: Radek Černobila, tel.: XXXXXXXXX, email: radek.cernobila@initt.eu,

X.

Vzdálený přístup do prostředí objednatele

- 10.1 Objednatel se zavazuje, že poskytovateli umožní vzdálený přístup do svého prostředí za účelem plnění povinností poskytovatele podle této smlouvy nejpozději do 15 dnů ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.
- 10.2 Vzdálený přístup je poskytován výhradně poskytovateli a nelze ho dále převádět na jinou osobu nebo osoby. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení této smlouvy.
- 10.3 Poskytovatel se zavazuje, že vzdálený přístup k informačnímu systému a aplikacím v prostředí počítačové sítě objednatele na základě této smlouvy bude využívat jen za účelem dodávky těchto informačních systémů a aplikací a poskytování služeb uvedených v této smlouvě. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení smlouvy.
- 10.4 Poskytovatel se zavazuje postupovat při realizaci svých práv a povinností vyplývajících z této smlouvy tak, aby v počítačové síti objednatele nezpůsobil poškození, ztrátu nebo odcizení dat. Rovněž tak se poskytovatel zavazuje ctít bezpečnostní politiku objednatele.
- 10.5 Pokud by poskytovatel v počítačové síti objednatele způsobil poškození, ztrátu nebo odcizení dat, zavazuje se na vlastní náklady takto vzniklé závady odstranit v co nejkratším termínu, nejpozději však do 5 pracovních dnů.

XI.

Sankční ujednání

- 11.1 Pro případ prodlení s odstraňováním nahlášených závad v časech uvedených v příloze č. 2 této smlouvy je poskytovatel povinen objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši určené dle závažnosti závady za předpokladu, že nežádoucí stav systému není zapříčiněn třetí stranou, například nefunkčností integrovaného systému:
- v případě havárie **600 Kč** za každou, byť jen započatou pracovní hodinu prodlení s úplným odstraněním závady;
 - v případě poruchy **300 Kč** za každou, byť jen započatou pracovní hodinu prodlení s úplným odstraněním závady;
- 11.2 Poskytovatel při poskytování služby upgrade a update zodpovídá také za zachování funkčních vazeb s dalšími systémy a databázemi v souvislosti s touto činností. V případě nedodržení, odpojení, narušení nebo jiné vady takových vazeb v souvislosti s upgrade či update ze strany poskytovatele bude uplatňováno SLA, které platí pro samotné aplikace a informační systém.
- 11.3 V případě porušení povinností poskytovatele sjednané v čl. X. odst. 10.3 této smlouvy je poskytovatel povinen objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč, a to za každé porušení této povinnosti.
- 11.4 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené smluvní strany na náhradu škody.
- 11.5 Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování poskytovateli.

XII.

Závěrečná ustanovení

- 12.1 Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných vzestupně číslovaných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 12.2 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami, tj. připojením platného kvalifikovaného elektronického podpisu objednatele dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, a uznávaného elektronického podpisu či zaručeného elektronického podpisu poskytovatele dle téhož zákona do této smlouvy a všech dokumentů tvořících její obsah, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu tuto smlouvu).
- 12.3 Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.

- 12.4 Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinnou osobou dle § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv a vztahuje se na něj povinnost zveřejnit tuto smlouvu v Registru smluv, což je podmínkou její účinnosti. Smluvní strany se dohodly, že zveřejnění této smlouvy v Registru smluv zajistí objednatel nejpozději do 30 dnů od podpisu smlouvy poslední ze smluvních stran. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním celého obsahu této smlouvy.
- 12.5 Objednatel ve smyslu § 41 odst. 1 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů osvědčuje, že uzavření této smlouvy bylo schváleno Radou Města Dobrušky na její schůzi konané dne 15.07.2024 tak, jak to vyžaduje § 102 odst. 3 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, čímž je splněna podmínka platnosti tohoto právního jednání.
- 12.6 Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel pro realizaci svých bezhotovostních plateb může používat transparentní příjmový a výdajový bankovní účet a v této souvislosti poskytovatel uděluje souhlas se zveřejněním názvu svého účtu. Poskytovatel výslovně souhlasí se zveřejněním elektronického obrazu této smlouvy na webových stránkách objednatele.
- 12.7 Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 12.8 Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

*Přílohy: Příloha č. 1 – Seznam produktů a služeb zahrnutých pod technickou podporu a výpočet ceny technické podpory
Příloha č. 2 – Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení*

Za poskytovatele:

V Sehradicích v den el. podpisu

.....
Ing. Radek Černobila, jednatel

Za objednatele:

V Dobrušce v den el. podpisu

.....
Miroslav Sixta, starosta

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře

Seznam produktů a služeb zahrnutých pod technickou podporu a výpočet ceny technické podpory

1. Výčet aplikací a cena technické podpory

Výčet aplikací

Licence Scarabeus DMS		
Položka	Množství	Typ
Připojené měřicí zařízení	2	S
Uživatel (referent)	7	S
Konektor CRV (registr vozidel ČR)	1	S
Konektor CBE (registr vozidel EU)	1	S
Konektor SSL Ginis	1	S
Konektor DDP Ginis	1	S
Konektor DopisOnline	1	S
Konektor ISZR	1	S
Implementované procesy		
MP – oznámení	1	U
OD – Výzva	1	U
OD – Podání vysvětlení	1	U
OD – Příkaz	1	U
OD – Odložení	1	U
OD – Rozhodnutí	1	U

Cena technické podpory

Položka	Cena bez DPH	Cena s DPH
Paušální - Maintenance za licencovaný SW dle výčtu aplikací / rok + služby technické podpory uživatelům v rozsahu 10 hod / rok	110.500 Kč	133.705 Kč
Služby technické podpory s hodinovou sazbou nad rámec paušálních služeb nebo služeb na vyžádání	1.200 Kč	1.452 Kč

Příloha č. 2 Smlouvy o technické podpoře

Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)

1 Předmět SLA

1.1. 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, typy aplikací

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) Typy aplikací

- Standardní aplikace (S) ... standardní aplikace je součástí portfolia aplikací poskytovatele, jejíž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem poskytovatele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
- Uživatelská aplikace (U) ... uživatelské aplikace jsou vyvíjeny jako aplikovaná nadstavba dle požadavků objednatele, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků objednatele a samostatných smluvních ujednání.

Ve výčtu aplikací musí být u každé aplikace uveden její typ (S, U).

c) Ostatní

- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný poskytovatelem obsahující evidenci požadavků, 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

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Vzdálená konzultace	Služba je poskytována prostřednictvím telefonu či e-mailu. Poskytovatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům 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.
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 technické podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky poskytovatele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory.	Údržba předmětných aplikací v nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli, a to vč. zajištění jejich souladu s aktuálně platnou legislativou. Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého poskytovatelem.

		Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout.
Řešení incidentů	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů.	Údržba předmětného programového vybavení ve stavu umožňujícím jeho plnohodnotné využití koncovými uživateli.
Účast na pravidelných projektových schůzkách s objednatelem	Dle potřeby budou pořádány projektové schůzky, na kterých budou řešena následující témata: <ul style="list-style-type: none"> - vyhodnocení kvality služeb za předchozí období - informace o zásadních změnách a potřebách uživatelů - náměty zákazníka na další rozvoj agend - hodnocení spokojenosti zákazníka s poskytovanými službami - vyhodnocování incidentů za poslední období a návrhy opatření k eliminaci výskytu takových incidentů Z projektové schůzky vznikne písemný zápis.	Zajištění pravidelné komunikace s objednatelem, hodnocení kvality a obsahu poskytovaných služeb a spokojenosti zákazníka.

4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

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

S ... Standardní podpora

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 18 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	nejpozději do 36 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	nejpozději do 54 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku
Ostatní požadavky		ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

4.2. 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. 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.).

4.3. 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 objednatelem, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.

4.4. 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.

4.5. Lhůty pro vyřešení požadavku se prodlužují o dobu nutnou k odstranění havárie či poruchy na informačním systému objednatele v případě, že tato havárie či porucha zapříčinila havárii či poruchu programového vybavení uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy.

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 <https://initt.freshdesk.com>. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním oprávněných osob ze strany objednatele.

5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují jedním náhradním způsobem, a to a) e-mailem na adresu help@initt.eu

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) požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku,

e) jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/poskytovatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci,

f) jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /požadavku.

Kategorii požadavku stanovenou objednatelem nesmí poskytovatel změnit bez souhlasu objednatele. Poskytovatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržené kategorie požadavku pro požadavky nahlášené objednatelem.

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. Stanovení termínu požadavku.

Na základě nahlášení požadavku stanoví poskytovatel po dohodě s objednatelem závazný termín vyřešení požadavku, nevyplývají-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.).

5.4. Řešení požadavku.

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

5.5. Vyřešení požadavku.

Vyřešení požadavku poskytovatel oznámí službou Helpdesk oznamovateli prostřednictvím e-mail notifikace.

6 Doba platnosti, řízení změn dohody o úrovni služeb

6.1. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává 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 odst. 9.2 a 9.3 čl IX této smlouvy.

7.2. O jakékoli komunikaci 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. Změna podmínek této dohody je platná a účinná až po uzavření příslušného dodatku k této smlouvě.

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 dokumentu.

8 Práva a povinnosti objednatele

8.1. 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.

8.2. 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.

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

9 Práva a povinnosti poskytovatele

9.1. Poskytovatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update softwarového vybavení, na které se vztahuje tato technická podpora dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace.

9.2. Poskytovatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.