



RÁMCOVÁ DOHODA O ZAJIŠTĚNÍ PODPORY INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

Číslo rámcové dohody Objednatele: 1104/CP/1003377/2017
Číslo rámcové dohody Poskytovatele: _____

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“, „**obč. zák.**“ nebo „**o.z.**“), a na základě zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**Dohoda**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, Praha 1, PSČ: 110 01

Zastoupené: Ing. Robertem Fialkou, MBA, ředitelem odboru informatiky Magistrátu hl. m. Prahy

IČ: 00064581

DIČ: CZ00064581

Bankovní spojení: _____

(dále jen „**Objednatel**“)

a

UNIPROG SOLUTIONS, a.s.

se sídlem: Vyskočilova 1481/4, 140 00 Praha 4

Zastoupená: Ing. Marošem Jančovičem, členem představenstva

IČ: 25094670

DIČ: CZ25094670

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 22191

Bankovní spojení: _____

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále jen „**Smluvní strany**“ nebo též jednotlivě jen „**Smluvní strana**“)

MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Objednatel dne 27.2.2017 zahájil zadávací řízení na zadání rámcové dohody na plnění veřejné zakázky s názvem „Zajištění podpory a rozvoje agendového informačního systému pro podporu výkonu činností pořizování územně plánovacích podkladů a dokumentací hl. m. Prahy“. Nabídka Poskytovatele byla vybrána jako nejvhodnější, proto Smluvní strany uzavírají tuto Dohodu.
- 1.2. Na základě této Dohody hodlá Objednatel zajistit podporu a rozvoj informačního systému pro podporu výkonu činností pořizování územně plánovacích podkladů a dokumentací hl. m. Prahy (dále jen „**Informační systém**“), jehož specifikace je uvedena v **Příloze č. 3** této Dohody.

2. PŘEDMĚT DOHODY

2.1. Předmětem této Dohody je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby spočívající v zajištění podpory a rozvoje Informačního systému (dále jen „**Služby**“). Závazek Poskytovatele zahrnuje:

2.1.1. Služby údržby Informačního systému – maintenance:

- 2.1.1.1. Poskytování nových verzí Informačního systému a opravných patchů.
- 2.1.1.2. Legislativní podporu Informačního systému.
- 2.1.1.3. Poskytování dokumentace k novým verzím Informačního systému.

2.1.2. Služby základní podpory Informačního systému:

- 2.1.2.1. Poskytování služby HotLine včetně základní servisní technické podpory Informačního systému při odstraňování vad Informačního systému.
- 2.1.2.2. Poskytování pravidelné profylaxe Informačního systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Informačního systému.
- 2.1.2.3. Pravidelný monitoring serverů ve vztahu k funkčnosti Informačního systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Informačního systému.

2.1.3. Služby rozšířené podpory Informačního systému, zahrnující:

- 2.1.3.1. Školení
- 2.1.3.2. Konzultační podporu
- 2.1.3.3. Součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran
- 2.1.3.4. Spolupráce při tvorbě koncepce a při koordinaci budování informačního systému Objednatele
- 2.1.3.5. Úpravy a funkční doplnění Informačního systému

2.1.4. Služby spojené s rozvojem Informačního systému a přípravou jeho realizace, a to v oblasti:

- Ověřování vlastníků parcel, implementace služeb ISKN (Informační systém katastru nemovitostí).
- Rozvoje funkcionality systému v evidenční části a jeho optimalizace – doplnění položek a s tím související úprava funkcionality s dopadem do úpravy v obrazovkách např. optimalizace při práci s opisy, přidávání příloh, vyhledávání a porovnávání textů, optimalizace práce při vypořádávání připomínek specialisty Zpracovatele a s dopadem do úprav v mapovém klientovi – tematické zobrazování dat, optimalizace překryvu více vrstev, zobrazování vybrané oblasti.
- Rozvoje funkcionality systému v části Podávání připomínek/námitek.

- Užší integrace na ISZR (Informační systém základních registrů).
 - Optimalizace systému na technologické úrovni
 - a další.
- 2.2. Před zahájením poskytování služeb podle článků 2.1.3 a 2.1.4 této Dohody si Objednatel vyhrazuje právo požadovat po Poskytovateli doplnění a úpravy **Přílohy č. 7** této Dohody. Poskytovatel těmto požadavkům vyhoví bez zbytečného odkladu.
- 2.3. Součástí Služeb dle této Dohody je povinnost Poskytovatele udržovat produkční i testovací prostředí Informačního systému po celou dobu účinnosti této Dohody a udržovat vazby Informačního systému na okolní systémy určené Objednatelem po celou dobu trvání této Dohody.
- 2.4. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 5 této Dohody, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Dohody.

3. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Poskytovatel zahájí poskytování Služeb postupem dle čl. 4 této Dohody.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v termínech sjednaných v této Dohodě, v příslušných dílčích smlouvách a určených ve výzvách Objednatele k poskytnutí plnění, a to po celou dobu trvání této Dohody, resp. po celou dobu trvání dílčích smluv uzavřených na jejím základě.
- 3.3. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně další místa určená Objednatelem.

4. ZADÁVÁNÍ DÍLČÍCH ZAKÁZEK NA ZÁKLADĚ RÁMCOVÉ DOHODY

- 4.1. Poskytování Služeb dle čl. 2.1.1 a čl. 2.1.2 této Dohody bude Poskytovatelem zahájeno v návaznosti na výzvu Objednatele k poskytnutí plnění dle § 134 odst. 1 zákona.
- 4.2. Objednatel zašle Poskytovateli písemnou výzvu k poskytnutí plnění, v níž přesně vymezí požadované Služby; výzva musí obsahovat zejména následující náležitosti:
- Cíl zadání: Vymezení Služeb odkazem na příslušné články této Dohody.
 - Časový harmonogram: Stanovení doby poskytování Služeb.
- 4.3. Poskytovatel výzvu Objednatele potvrdí do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení a současně zahájí poskytování Služeb dle podmínek uvedených v čl. 6, čl. 7, čl. 8, čl. 9, čl. 10 a čl. 11 této Dohody max. do dalších 10 pracovních dnů.
- 4.4. Poskytování Služeb dle čl. 2.1.3 a čl. 2.1.4 bude Poskytovatelem zahájeno v návaznosti na uzavření dílčích smluv. Vzor dílčí smlouvy tvoří **Přílohu č. 6** této Dohody.
- 4.5. Dílčí smlouvy na základě této Dohody budou v souladu s § 134 odst. 1 zákona zadávány na základě písemné Výzvy Objednatele k předložení nabídky na poskytování dílčích Služeb.

- 4.6. Výzva k podání nabídky vznesená Objednatelem bude vždy obsahovat:
- Cíl zadání: Stručnou definici požadovaných Služeb.
 - Popis zadání: Podrobnou specifikaci Služeb v dostatečné úrovni detailu umožňující zpracování nabídky a následné zahájení prací ze strany Poskytovatele.
 - Časový harmonogram: Stanovení časového rozvrhu na poskytnutí Služeb.
- 4.7. Pokud poskytnutím Objednatelem poptávaných Služeb dojde nebo může dojít ke vzniku Díla dle článku 13.1 této Dohody, je Poskytovatel povinen před podáním nabídky nebo nejpozději v podané nabídce na tuto skutečnost Objednatele upozornit. Poskytovatel je oprávněn navrhnout v nabídce odchylky od článku 13.1 této Dohody, které Objednatel může zcela nebo zčásti akceptovat.
- 4.8. Pokud by plnění Objednatelem poptávaných Služeb vedlo k zhoršení výkonu Informačního systému či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen před podáním nabídky na tuto skutečnost Objednatele upozornit; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a za čas strávený nápravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn požadovat jakékoli plnění ze strany Objednatele. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele provedeného dle tohoto článku Dohody na stanoveném plnění trvá, Poskytovatel podá nabídku a neodpovídá za škody vzniklé plněním Služeb dle nabídky, ledaže překročil pokyny stanovené ve výzvě k podání nabídky.
- 4.9. Poskytovatel bude mít na podání nabídky vždy přiměřenou lhůtu. Součástí nabídky na uzavření dílčí smlouvy bude nad rámec zákonem požadovaných podkladů a dokumentů:
- i) nároky na součinnost Objednatele: Odhad věcné a časové součinnosti, které bude Poskytovatel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s poskytováním požadovaných Služeb. Tyto nároky je Objednatel před uzavřením dílčí smlouvy oprávněn korigovat.
 - ii) Specifikaci postupu předávání Služeb: např. definice způsobu testování a předávání poskytnutých Služeb.
 - iii) Prohlášení o záruce: Prohlášení o poskytnutí záruk Poskytovatele v délce nejméně 24 měsíců.
 - iv) Detailní časový harmonogram: Uvedení závazných časových termínů pro poskytnutí Služeb, včetně rozsahu člověkohodin nutných pro poskytnutí požadovaných Služeb.
 - v) Cenu: Uvedení celkové ceny za poskytnutí Služeb a jednotkových cen, přičemž jednotkové ceny tvořící celkovou nabídkovou cenu nemohou přesáhnout hodnot stanovených dle **Přílohy č. 1** této Dohody. V případě Služeb dle čl. 2.1.4 této Dohody Poskytovatel uvede též rozpis ceny dle jednotlivých pracovních rolí dle **Přílohy č. 4** této Dohody. Cena bude zahrnovat veškeré další náklady Poskytovatele související s poskytováním Služeb.
 - vi) Autorská práva: Upozornění o vzniku autorských práv.

- 4.10 Po posouzení nabídky Poskytovatele bude uzavřena příslušná dílčí smlouva. Objednatel si nicméně vyhrazuje právo zrušit dílčí zadávací řízení na základě této rámcové dohody až do okamžiku uzavření příslušné dílčí smlouvy.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Cena za poskytování služeb dle čl. 2.1.1 a čl. 2.1.2 této Dohody činí 57.023,00,- Kč (slovy: *padesát sedm tisíc dvacet tři korun českých*) bez DPH za kalendářní měsíc.
- 5.2. Cena za poskytování služeb uvedených v čl. 2.1.3 a čl. 2.1.4 této Dohody bude stanovena vždy příslušnou dílčí smlouvou. Jednotkové ceny dle dílčích smluv však nemohou převyšovat jednotkové ceny uvedené v **Příloze č. 1** této Dohody.
- 5.3. Objednatel se zavazuje hradit Cenu dle této Dohody včetně DPH stanovené podle všeobecně závazných právních předpisů.
- 5.4. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Dohodě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Dohody.
- 5.5. Cena za Služby dle čl. 2.1.1 a čl. 2.1.2 této Dohody bude Objednatelům hrazena měsíčně zpětně po potvrzení Výkazu poskytnutých služeb oprávněnou osobou Objednatelů, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány. V případě, že Služby nebudou poskytovány po celý kalendářní měsíc, přísluší Poskytovateli pouze poměrná část paušálu dle čl. 5 této Dohody odpovídající poměru dnů skutečného poskytování Služeb k celkovému počtu dnů v kalendářním měsíci. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného kalendářního měsíce.
- 5.6. Cena za Služby dle čl. 2.1.3 a čl. 2.1.4 této Dohody bude hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného po potvrzení Výkazu poskytnutých služeb oprávněnou osobou Objednatelů. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován den akceptace.
- 5.7. Každý daňový doklad (faktura) bude mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a jejich přílohou bude oprávněnou osobou Objednatelů potvrzený Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 2** této Dohody. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
- (i) číslo Dohody Objednatelů a označení případných dodatků Dohody;
 - (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
 - (iii) popis plnění Poskytovatelem;
 - (iv) číslo dílčí smlouvy, jedná-li se o Služby dle čl. 2.1.3 a/nebo čl. 2.1.4 této Dohody.
- 5.8. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Dohody bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednatelům a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednatelům.

Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.

- 5.9. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Dohodou, nebo ke kterému nebude přiložen oprávněnou osobou Objednatele potvrzený Výkaz poskytnutých služeb nebo ve kterém budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

Smluvní strany sjednaly, že celková cena za poskytování Služeb na základě čl. 2.1.1 až 2.1.4 této Dohody nepřesáhne částku **4.657.104,00 Kč** (slovy: *čtyři miliony šest set padesát sedm tisíc sto čtyři korun českých*) bez DPH. Poskytovatel není oprávněn poskytovat Služby v rozsahu přesahujícím tuto částku a v případě porušení této povinnosti nebude mít nárok na jakoukoli jejich úhradu, a to ani z titulu bezdůvodného obohacení Objednatele.

6. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 2.1.1.1 TÉTO DOHODY

- 6.1. Poskytování nových verzí Poskytovatelem upraveného Informačního systému a opravných patchů zahrnuje následující činnosti:
- (i) poskytování aktualizací a nových verzí Informačního systému včetně dokumentací k těmto aktualizacím a novým verzím;
 - (ii) poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod Informačního systému.
- 6.2. Objednatel má nárok na veškerá zlepšení a dodatky k Informačnímu systému (upgrade nebo update Informačního systému) vydané během účinnosti této Dohody. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update není jejich implementace u Objednatele (vyjma poskytnutí nezbytné součinnosti), ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade či update.
- 6.3. Update se rozumí aktualizace Informačního systému formou opravných patchů, zohledňující většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy) včetně veškerých dokumentací (tj. (i) dokumentace zahrnující popis změn včetně specifikace všech možných dopadů do stávajících řešení, (ii) uživatelské a školicí dokumentace, pokud taková v rámci nové verze vznikla, (iii) administrátorské a technická dokumentace zahrnující i případné bezpečnostní pokyny související s opravným balíčkem k Informačnímu systému).
- 6.4. Upgrade se rozumí vylepšení dosavadního Informačního systému na vyšší výkonnost a nové funkce včetně veškerých dokumentací (tj. (i) dokumentace zahrnující popis změn včetně specifikace všech možných dopadů do stávajících řešení, instalačního manuálu a doporučení pro implementaci, (ii) uživatelské a školicí dokumentace, pokud taková v rámci nové verze vznikla, (iii) administrátorské a technická dokumentace zahrnující i případné bezpečnostní pokyny související s aktualizací komponent Informačního systému).

- 6.5. Součástí předmětu plnění dle čl. 2.1.1.1 této Dohody není nárok na poskytování nových verzí Informačního systému, vytvořených na základě individuální objednávky Objednatele.
- 6.6. Poskytovatel do 5 pracovních dnů ode dne vydání update či upgrade oznámí oprávněné osobě Objednatele podle čl. 20.1 této Dohody uvolnění každého update i upgrade a důvod, proč k update či upgrade dochází.
- 6.7. Poskytovatel předá Objednateli update i upgrade na vhodném nosiči. O takovém předání update i upgrade bude vyhotoven zápis. Součástí předání musí být veškerá dokumentace k update i upgrade. Objednatel za součinnosti Poskytovatele provede implementaci update či upgrade nejdříve do testovacího prostředí udržovaného Poskytovatelem. Následně Objednatel implementovaný upgrade či update otestuje a v případě úspěšné implementace v testovacím prostředí implementuje upgrade či update za součinnosti Poskytovatele do produkčního prostředí. Po dohodě stran lze provést implementaci do produkčního prostředí.
- 6.8. Cena za poskytování Služeb dle článku 6 této Dohody je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 5.1 této Dohody.
- 6.9. Na poskytování Služeb dle tohoto čl. 6 se bude podílet zejména analytik a vývojář aplikačního SW.

7. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 2.1.1.2 TÉTO DOHODY

- 7.1. Legislativní podpora zahrnuje úpravy Informačního systému Poskytovatelem, tak aby Informační systém byl v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky. Služba dále zahrnuje odbornou pomoc oprávněným osobám Objednatele v oblasti konzultací souvisejících s důsledky legislativních změn na fungování Informačního systému. Služba dle článku 2.1.1.2 zahrnuje návrh dočasného fungování Informačního systému v případě, že nebude objektivně možné legislativní změnu zpracovat ke dni účinnosti legislativní změny.
- 7.2. Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti stávajícího Informačního systému, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila uživatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající Informační systém nepokrývalo.
- 7.3. V případě, že Objednatel kontaktoval Poskytovatele za účelem konzultace prostřednictvím elektronické pošty (e-mailu), je Poskytovatel povinen řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do 48 hodin po obdržení předmětné elektronické pošty.
- 7.4. Legislativní úpravy budou realizovány tak, aby bylo možné tyto úpravy předat Objednateli standardně v den, kdy vešla nová právní úprava v účinnost, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy vešla nová právní úprava v účinnost. Nebude-li splněno této lhůty vzhledem k rozsahu nutných úprav možné, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit neprodleně po zjištění této skutečnosti, sdělit

lhůtu, ve které dojde k dodání příslušné legislativní úpravy a navrhnout opatření pro přechodné období.

- 7.5. Legislativní úprava Informačního systému bude zajišťována prostřednictvím poskytnutí upgrade nebo update dle čl. 2.1.1.1 této Dohody. Součástí legislativní podpory není aplikace (implementace) těchto upgrade a update.
- 7.6. Pro účely této Dohody se rozhodnutí Zastupitelstva hl. m. Prahy a Rady hl. m. Prahy nepovažují za součásti právního řádu České republiky, na základě kterých by měl Poskytovatel provádět legislativní úpravy Informačního systému. Pokud by se ovšem rozhodnutí Zastupitelstva hl. m. Prahy nebo Rady hl. m. Prahy týkalo funkcionality aplikace, Poskytovatel bude povinen provést nezbytné úpravy Informačního systému.
- 7.7. V případě, že Objednatel kontaktoval Poskytovatele za účelem konzultace prostřednictvím HotLine, je Poskytovatel povinen řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do 48 hodin po obdržení předmětného požadavku.
- 7.8. Cena za poskytování Služeb dle článku 7 této Dohody je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 5.1 této Dohody.
- 7.9. Na poskytování Služeb dle tohoto čl. 7 se bude podílet zejména analytik a vývojář aplikačního SW.

8. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 2.1.1.3 TÉTO DOHODY

- 8.1. Poskytovatel je povinen předat kdykoliv Objednateli na jeho žádost aktuální dokumentaci nových verzí Informačního systému, zahrnující uživatelskou, administrátorskou a technickou dokumentaci v elektronické podobě ve formátu PDF. Lhůta pro dodání dokumentace dle tohoto čl. 8.1 této Dohody v takovém případě bude činit 30 dnů ode dne doručení žádosti Objednatele Poskytovateli, nebude-li dohodnuta lhůta kratší.
- 8.2. Služba dle článku 2.1.1.3 této Dohody zahrnuje dodávku aktuální dokumentace ke všem novým verzím Informačního systému, které budou Objednateli na základě této Dohody poskytnuty.
- 8.3. Cena za poskytování Služeb dle článku 8 této Dohody je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 5.1 této Dohody.

9. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.2.1 TÉTO DOHODY

- 9.1. Služba Helpdesk a HotLine

Pro účely této Dohody je pro vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem a podchycení komunikace oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele zřízeno komunikační centrum Helpdesk a v jeho rámci komunikační centrum Hotline s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Služby Helpdesk a HotLine zahrnují zejména přijímání dotazů či požadavků ze strany Objednatele týkající se aplikační části Informačního systému a prostředí, ve kterém je provozován, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu s touto Dohodou.

Komunikační centrum HelpDesk a v jeho rámci komunikační centrum HotLine jsou

realizována pomocí určené telefonní linky, e-mailové adresy a webového rozhraní systému Helpdesk poskytovatele. Přístup k Helpdesk a k HotLine bude zřízen neprodleně po podpisu této Dohody spolu s nadefinováním přístupových práv oprávněných osob uvedených v čl. 20.1. této Dohody

Kontaktní údaje Helpdesk a HotLine



Tel: V případě potřeby se pro telefonické komunikace se použijí telefonní čísla oprávněných osob Poskytovatele uvedená v čl. 20.1 této Dohody.

9.2. Dostupnost služby Helpdesk a HotLine

9.2.1. Poskytovatel je povinen reagovat na požadavky Objednatele pouze v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin (dále jen „**Pracovní doba**“). Pracovním dnem se rozumí pondělí až pátek (dále jen „**Pracovní den**“), Pracovními dny nejsou soboty, neděle, státní svátky a ostatní svátky dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

9.2.2. Komunikační centrum Helpdesk a HotLine je pro Objednatele telefonicky dostupná v Pracovní době, elektronicky lze předkládat požadavky 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.

9.3. Reakce Poskytovatele

Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku Objednatele ve lhůtě stanovené v čl. 9.5.1 této Dohody. V případě vady Informačního systému je součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele předběžná klasifikace vady a stanovení požadavků na součinnost Objednatele. Vyhodnotí-li Poskytovatel situaci tak, že se nejedná o vadu podle této Dohody a není-li v této Dohodě stanoveno jinak, je Poskytovatel povinen reagovat na požadavek ve lhůtě stanovené v čl. 9.5.1 této Dohody pro vady kategorie C. Je-li požadavek zapsán mimo Pracovní dobu, lhůta pro potvrzení začíná běžet okamžikem, kdy začne nejbližší Pracovní doba Poskytovatele po obdržení požadavku Objednatele.

9.4. Zásady komunikace na Helpdesk a HotLine

9.4.1. Za Objednatele je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby ohlásit oprávněná osoba dle čl. 20 této Dohody:

- Zápisem na www stránky (webové rozhraní systému Helpdesk Poskytovatele) uvedené v čl. 9.1. této Dohody

V případě, že nejde použít výše uvedený způsob:

- Emailem na formulář Holtine na adresu uvedenou v čl. 9.1 této Dohody nebo