



# Smlouva o poskytování servisních služeb a podpoře produktivního provozu ekonomického informačního systému

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „**autorský zákon**“)  
mezi



Název: **Agentura pro podnikání a inovace**  
Státní příspěvková organizace  
Sídlo: Žitná 566/18, 120 00 Praha 2  
Zastoupená: Mgr. Lukáš Vymětal, generální ředitel  
IČ: 051 088 61  
DIČ: CZ05108861

(dále jen jako „**objednatel**“) na straně jedné

a

Obchodní název: MÚZO Praha s.r.o.  
Sídlo: Politických vězňů 15, Praha 1, 110 00  
Zastoupen: Ing. Petrem Zaoralem a Janem Maršíkem, jednateli společnosti  
IČ: 49622897  
DIČ: CZ49622897  
Zapsán v OR: MS v Praze oddíl C, vložka 24646  
Bank. spojení:

(dále jen jako „**poskytovatel**“) na straně druhé

(dále oba společně též „**smluvní strany**“) uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto Smlouvu o poskytování servisních služeb a podpoře produktivního provozu ekonomického informačního systému (dále jen „**smlouva**“):

## Úvodní ustanovení

Účelem této smlouvy je úprava podmínek, za kterých poskytovatel poskytne služby a podporu pro systém řízení dokumentů (dále jen „**systém EIS**“) objednatel s cílem zajistit plnou a řádnou funkčnost systému EIS v oblasti veškerých potřeb objednatel.

Objednatel i poskytovatel prohlašují, že splňují veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a jsou oprávněni tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

Tato smlouva je uzavřena na základě zadávacího řízení veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „*Dodávka ekonomického informačního systému*“ ev.č. VZ/01/16, jejímž zadavatelem je objednatel s poskytovatelem jako uchazečem, jehož nabídka byla vyhodnocena jako nejvýhodnější.

## Článek I. Základní pojmy

Níže jsou definovány pojmy používané v této smlouvě:

- 1.1 **Zástupce poskytovatele** je pověřená osoba poskytovatele, která je oprávněna:
- Spolu se zástupcem objednatel vyhodnocovat plnění služeb;
  - Jednat se zástupcem objednatel o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy;
  - Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě;

- 1.2 **Zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn:
- Zadávat požadavky;
  - Spolu se zástupcem poskytovatele vyhodnocovat plnění služeb;
  - Jednat se zástupcem poskytovatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy;
  - Požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb;
  - Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě.
- 1.3 **Administrátor objednatele** je pracovník objednatele – administrátor technického prostředí, který poskytuje součinnost poskytovateli ve vazbě na technické prostředí objednatele, upravuje oprávnění a stavové role uživatelů.
- 1.4 **Uživatel** je pracovník objednatele, který odebírá služby poskytovatele. Uživatelé jsou oprávněni pouze ve vztahu k objednateli.
- 1.5 **SLA (Service Level Agreement)** je definice kvality poskytovaných služeb s měřitelnými parametry dle přílohy č. 1 této smlouvy.
- 1.6 **Priorita** je stupeň závažnosti: nízká/střední/vysoká.
- 1.7 **Doba přijetí** je časový okamžik záznamu požadavku do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk).
- 1.8 **Doba reakce** je počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do reakce na požadavek poskytovatelem. Reakcí je informace o přidělené osobě (řešitel) na řešení požadavku.
- 1.9 **Doba zásahu** je 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.
- 1.10 **Doba vyřešení** je 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.
- 1.11 **Hodina** je časová jednotka vztažená k definované uživatelské podpoře.

## **Článek II. Předmět plnění**

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje objednateli poskytovat poimplementační služby pro zabezpečení bezporuchového provozu, podpory a rozvoje nového systému EIS pro objednatele ve stávajícím prostředí technologické infrastruktury objednatele, to znamená souhrnu všech dodávek, které byly ze strany poskytovatele dodány při plnění předmětu Smlouvy o dodávce ekonomického informačního systému a poskytování souvisejících služeb (EIS) na realizaci veřejné zakázky malého rozsahu „Dodávka ekonomického informačního systému“ ev.č. VZ/01/16, uzavřené mezi objednatelem a poskytovatelem.
- 2.2 Systém EIS bude provozován souběžně ve zkušební a produktivní instanci. Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy pro objednatele provádět činnosti, jejichž rozsah je uveden v následujících bodech:
- a) **Instalace nových verzí**
- Veškerá instalace doplňků verzí (dále též „**update**“), instalace nových verzí (dále též „**upgrade**“) či přechodu na vyšší verze bude v plné odpovědnosti poskytovatele a může být prováděna dálkovým přístupem.

- Systém EIS musí umožňovat vzdálený přístup poskytovatele k opravě chyb a k pomoci uživatelům při řešení problémů.
- Ke každé vydané verzi je dodán aktuální popis změn v elektronické podobě.

**b) Podpora produktivního a zkušebního (testovacího) systému**

- Garantuje vývoj a nasazení nových verzí v souladu s platnou legislativou a s tím spojené souběžné rozšiřování funkcionality v předstihu.
- Aktualizace translačních souborů pro českou jazykovou mutaci.
- Aktualizace interaktivního helpu, manuálu a tematických příruček.
- Zajištění Hot-line, poskytování telefonického poradenství.
- Telefonická pomoc při operativním řešení situací v reálném provozu.
- Podpora při aktualizaci Microsoft SharePoint Serveru 2013 (nasazení navazujících Service Packů nebo kumulativních updatů objednavatelem)
- Odborné poradenství k legislativě a metodice postupů dle konkrétních potřeb objednatele.
- Konzultace k praktickým problémům, vyplývajících ze změn, nových zákonů, apod.
- Školení obsluhy programu při zavádění nových nebo upravených funkcionalit.

**c) Řešení chyb a podpora uživatelů**

- Poskytnutí systému HelpDesk, přes které bude prováděno hlášení chyb a požadavků objednatele.
- Poskytování servisu na výzvu objednatele.
- Zajištění potřebné součinnosti při obnově systému EIS v případě havárie. Tato součinnost se bude řídit dohodnutými plány zálohování, havarijními plány a plány obnovy.
- Řešení nahlášených chyb, problémů a požadavků dle SLA v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy.

**d) Řešení změn**

- 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 požadavků do prostředí systému EIS a zpracování aktualizace související dokumentace.
- Provedení školení uživatelů v souvislosti s implementací změnových požadavků.

2.3 Poskytovatel bere na vědomí, že uživatelem nového EIS jsou ve smyslu této smlouvy pracovníci objednatele.

2.4 Poskytovatel neposkytuje služby uvedené v příloze č. 5 této smlouvy – Seznam neposkytovaných služeb, které si zajišťuje objednatel jiným způsobem.

### **Článek III. Požadavky na služby**

3.1 Systém EIS je provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen. Pracovní doba je definována v tomto rozsahu: pracovní dny 8:00 - 17:00 hod. Služba je charakterizována definicí kvality služeb (SLA) dle přílohy č. 1 poskytovaných v místě plnění předmětu smlouvy.

3.2 Uživatelská podpora poskytovatele je dostupná v pracovní dny v době od 08:00 do 17:00 hodin.

3.3 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 objednatele, a budou prováděny po pracovní době uvedené v odst. 1. tohoto článku, s výjimkou činností, které musejí být prováděny se souhlasem objednatele v pracovní době.

3.4 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.

- 3.5 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.
- 3.6 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.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dosahování takové úrovně služeb a za takových podmínek, jak je definováno v této smlouvě.
- 3.8 Poskytovatel se zavazuje pravidelně předkládat v souladu s čl. IV., odst. 5 v písemné podobě výkaz sledování všech služeb poskytovaných dle této smlouvy. Obsah výkazu je podrobně specifikován v příloze č. 2 této smlouvy.
- 3.9 Poskytovatel bude dodržovat všechny dohodnuté a dokumentované provozní postupy určující požadavky na vstupy, výstupy, pracovní postupy a kontroly.
- 3.10 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.
- 3.11 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 systému EIS, za účelem optimalizace provozu systému EIS v oblasti aplikačního a databázového prostředí.
- 3.12 Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu systému EIS poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele ve smyslu ustanovení článku X. odst. d) této smlouvy.

#### **Článek IV. Organizace a řízení poskytování služeb**

- 4.1 Role a zodpovědnosti poskytovatele
  - a) **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.
- 4.2 Role a zodpovědnosti objednatele
  - b) **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.
- 4.3 Pravidla pro hlášení požadavků:

Smluvní strany budou postupovat při hlášení požadavků dle Pravidel pro hlášení požadavků uvedených v příloze č. 6.

- 4.4 Místo poskytování služeb:  
Plnění dle této smlouvy bude poskytováno objednateli zejména v prostorách objednatele, pokud objednatel neurčí jinak.
- 4.5 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.

## **Článek V. Ochrana důvěrných informací**

- 5.1 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.
- 5.2 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.
- 5.3 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, státní tajemství, bankovní 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.
- 5.4 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.
- 5.5 Poskytovatel nesmí zneužít data a údaje získané v průběhu plnění této smlouvy a zejména předat tyto třetí straně.
- 5.6 Poskytovatel nesmí, bez předchozího písemného souhlasu objednatele, použít název či logo objednatele mezi svými referencemi poskytovaných služeb.
- 5.7 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.

## **Článek VI.**

## Bezpečnostní opatření

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré bezpečnostní, hygienické, požární, ekologické a další předpisy v jakémkoliv místě plnění služeb dle této smlouvy.
- 6.2 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.
- 6.3 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.
- 6.4 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.

## Článek VII.

### Ceny a platby za poskytované služby

- 7.1 Ceny poskytovaných služeb, zajišťujících předmět smlouvy dle čl. II této smlouvy, jsou na základě nabídky poskytovatele, předložené v rámci zadávacího řízení k veřejné zakázce na „Dodávku ekonomického informačního systému“, vyhlášené objednatelem v postavení zadavatele a jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy. DPH bude účtována v zákonné sazbě podle platných právních předpisů v době vystavení faktur.
- 7.2 Cena za podporu produktivního provozu a servisní služby, dle přílohy č. 3 bod č. 1, zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním služby podpory produktivního provozu a servisních služeb dle této smlouvy.
- 7.3 Cena za služby objednané objednatelem nad rámec předmětu plnění této smlouvy je dána na základě jednotkové ceny (tzv. člověkohodina) poskytnutých služeb, dle přílohy č. 3 bod č. 2 této smlouvy a objednatelem schváleného a potvrzeného rozsahu předpokládaných prací.
- 7.4 Platby, dle čl. VII. odst. 2 až 3 této smlouvy, budou objednatelem provedeny na základě vystavených faktur poskytovatelem. Faktury budou mít dobu splatnosti 30 dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele.
- 7.5 Faktury poskytovatele musí splňovat náležitosti daňového dokladu vyžadované příslušnými právními předpisy a dále obsahovat informaci, že cena za poskytované služby je hrazena z finančních prostředků Operačního programu Podnikání a Inovace pro Konkurenceschopnost (dále jen „OPPIK“). 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.
- 7.6 Nedílnou součástí jakékoliv faktury musí být akceptační protokol (případně zakázkový list (výkaz sledování všech služeb poskytovaných v rámci fakturačního období) 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.
- 7.7 Platba za podporu produktivního provozu a servisních služeb bude fakturována poskytovatelem měsíčně a to ve výši 1/12 z ceny (v Kč bez DPH) dle přílohy č. 3 bod č. 1 této smlouvy. První platbu ve výši 1/12 z ceny služeb je poskytovatel oprávněn fakturovat za nejbližší kalendářní měsíc následující po měsíci ve kterém byl zahájen produktivní provoz systému EIS.

- 7.8 Platby budou probíhat výhradně bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně, nebude-li dohodnuto jinak.
- 7.9 Ceny dle přílohy č. 3 jsou platné a neměnné po dobu prvních 48 měsíců poskytování služeb dle této smlouvy, v souladu s ustanovením dle čl. XII. odst. 1. 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 2 %.

### **Článek VIII. Autorská práva a vlastnictví díla**

- 8.1 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.
- 8.2 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 za poskytované služby.

### **Článek IX. Smluvní pokuty**

- 9.1 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:
- a) za nedodržení doby reakce, zásahu a vyřešení v případě
    - **vysoké priority** smluvní pokutu ve výši **3.000,- Kč** (slovy: tři tisíce korun českých)
    - **střední priority** smluvní pokutu ve výši **1.500,- Kč** (slovy: tisíc pět set korun českých)
    - **nízké priority** smluvní pokutu ve výši **500,- Kč** (slovy: pět set korun českých)
- Sjednaná doba reakce, zásahu a vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy včetně definice priorit.
- 9.2 V případě nefunkčnosti systému EIS 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 3.000,- Kč (slovy: tři tisíce korun českých), za každé nedodržené procento dostupnosti. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za opakované výpadky systému EIS (dle odst. 9.3 a 9.4 tohoto článku).
- 9.3 V případě nefunkčnosti systému EIS z důvodu více než 3 (slovy: třech) opakovaných výpadků během jednoho pracovního dne, se poskytovatel zavazuje, zaplatit jednorázově smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých), za každý den.
- 9.4 V případě nefunkčnosti systému EIS z důvodu opakovaných výpadků během zúčtovacího období, se poskytovatel zavazuje, za opakované výpadky systému EIS během zúčtovacího období (více než 3x během jednoho pracovního dne a současně ve více než 7 pracovních dnech) zaplatit jednorázově smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých), za každý opakovaný výpadek.
- 9.5 V případě podané výpovědi ze strany poskytovatele, dle čl. XIII, odst. 13.3 této smlouvy, se tento zavazuje objednateli uhradit smluvní pokutu v následující výši:
- a) v případě výpovědi doručené v 49. až 60. měsíci včetně od data nabytí účinnosti této smlouvy je stanovena sankce ve výši 500.000,- Kč (slovy: pětsettisíc korun českých),

- b) v případě výpovědi doručené v 61. až 72. měsíci včetně od data nabytí účinnosti této smlouvy je stanovena sankce ve výši 250.000,- Kč (slovy: dvěšřtřpadesáttisíc korun českých),
- c) v případě výpovědi doručené v 73. až 84. měsíci včetně od data nabytí účinnosti této smlouvy je stanovena sankce ve výši 150.000,- Kč (slovy: stopadesáttisíc korun českých),
- d) v případě výpovědi doručené v 85. až 96. měsíci včetně od data nabytí účinnosti této smlouvy je stanovena sankce ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesáttisíc korun českých).

- 9.6 Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena práva z odpovědnosti za vady; objednatel má právo na náhradu škody, která přesahuje smluvní pokutu.
- 9.7 V případě, že kterákoli ze smluvních stran poruší povinnosti uvedené v čl. V., odst. 5.1, odst. 5.5 a odst. 5.6. této smlouvy, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,-Kč (slovy: jeden milion korun českých), a to za každé jednotlivé porušení povinnosti v čl. V. odst. 5.1, odst. 5.5 a odst. 5.6. uvedené, a to i opakovaně. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poškozené smluvní strany na náhradu škody.
- 9.8 Částku odpovídající jakékoliv smluvní pokutě je objednatel oprávněn započíst s jakoukoli jinou pohledávkou poskytovatele vůči objednateli.
- 9.9 Částku odpovídající jakékoliv smluvní pokutě je poskytovatel oprávněn započíst s jakoukoli jinou pohledávkou objednatele vůči poskytovateli.

#### **Článek X. Součinnost a vzájemná spolupráce**

- 10.1 Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této smlouvy.
- 10.2 Objednatel umožní, po dohodě s poskytovatelem, pro plnění této smlouvy v prostorách objednatele 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 správce aplikace 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 10 (deseti) pracovních dnů od data účinnosti této smlouvy.

#### **Článek XI. Záruka a odpovědnost za vady**

- 11.1 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.
- 11.2 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.
- 11.3 Záruka bude objednateli poskytována po dobu 48 měsíců na jakoukoliv službu týkající se předmětu smlouvy.



- 11.4 Poskytovatel zaručuje, že dodaný systém EIS včetně všech jeho částí bude, mimo jiné, vykazovat vlastnosti popsané v uživatelské dokumentaci, která je nedílnou součástí dodaného systému EIS a také jeho dalších aktualizovaných verzí.
- 11.5 Hlášené reklamace jsou poskytovatelem řešeny v režimu dle přílohy č.1 této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 11.6 U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamace, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamace po datum odstranění vady.
- 11.7 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.
- 11.8 Vada se považuje za odstraněnou okamžikem potvrzení o odstranění vady ze strany objednatele.

## **Článek XII. Odstoupení od smlouvy**

- 12.1 Jestliže kterákoli smluvní strana poruší podstatným způsobem tuto smlouvu, je druhá smluvní strana oprávněna písemně vyzvat druhou smluvní stranu ke splnění jejích závazků. Pokud do patnácti dnů od doručení této výzvy smluvní strana, která porušila smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě, nebo do doby dohodnuté smluvními stranami tato smluvní strana neodstraní porušení závazků, může druhá smluvní 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.
- 12.2 V případě odstoupení od smlouvy ze strany objednatele uhradí objednatel poskytovateli pouze náklady za služby a dílo prokazatelně vynaložené ke dni odstoupení od smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 12.3 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 smluvní 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.
- 12.4 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.

## **Článek XIII. Ukončení smlouvy**

- 13.1 Tuto smlouvu je možné předčasně ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
- 13.2 Smluvní strany souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu až po uplynutí 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy.
- 13.3 Na tuto smlouvu se vztahuje výpovědní lhůta 3 (tři) 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 prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 13.4 Pokud se poskytovatel rozhodne, po uplynutí 48 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 čl. IX, odst. 9.5 této smlouvy.

#### **Článek XIV. Závěrečná ujednání**

- 14.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem následujícím po převzetí nového systému EIS objednatelům ve smyslu uzavřené Smlouvy o dodávce systému řízení dokumentů (EIS).
- 14.2 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.
- 14.3 Žádná smluvní strana nebude odpovědná za nedodržení závazku nebo zpoždění ve výkonu svých zde uvedených závazků, jestliže byly způsobeny přímo či nepřímo zásahem vyšší moci. Za vyšší moc se pro účely této smlouvy považuje požár, povodeň, zemětřesení, přírodní živly nebo skutky války, terorismu, výtržnosti, občanské neposlušnosti, povstání nebo revoluce, stávky či jiné příčiny způsobené mimo kontrolu této strany, pokud takovému nedodržení závazku nebo zpoždění nebylo možno použít jiných zdrojů, náhradního řešení nebo jiných prostředků. Smluvní strana takto zpožděná ve svém plnění závazku bude neprodleně informovat druhou smluvní stranu.
- 14.4 Pro doručování písemností dle této smlouvy se sjednává, že smluvní strany jsou povinny písemnosti odeslat doporučeně na adresu druhé smluvní strany, uvedenou v záhlaví této smlouvy nebo ji předat osobně proti podpisu. Pro účely doručování se považují v pochybnostech písemnosti za doručené třetím dnem po odeslání písemnosti doporučeným dopisem na adresu druhé smluvní strany. Písemnost se považuje za doručenou i v případě, že se již druhá smluvní strana na adrese uvedené v záhlaví této smlouvy nezdržuje, nebo když změnila sídlo, ale neoznámila druhé smluvní straně písemně takovou změnu adresy pro doručování písemností. Za akceptovatelný způsob doručení pracovních písemností lze rovněž považovat předání elektronickou poštou na níže uvedené elektronické adresy za předpokladu, že druhá strana stejným způsobem přijetí potvrdí.
- 14.5 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.
- 14.6 Kontaktní osoby obou smluvních stran jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy. Změna kontaktních osob nebo kontaktních údajů nevyžaduje uzavření dodatku k této smlouvě a oznamuje se jednostranným oznámením druhé smluvní straně. Změna je účinná prvním pracovním dnem následujícím po dni doručení takového oznámení o změně kontaktní osoby nebo kontaktních údajů.
- 14.7 Není-li v této smlouvě uvedeno jinak, lze tuto smlouvu měnit nebo doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.
- 14.8 Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele postoupit práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy dalšímu subjektu.
- 14.9 Otázky, které v této smlouvě nejsou výslovně upraveny, se řídí příslušnou obecně platnou právní úpravou, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona.
- 14.10 Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, řídí se smlouva a vztahy vzniklé na základě této smlouvy ustanoveními 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.

- 14.11 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.
- 14.12 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 14.13 Poskytovatel si je dále vědom, že ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 14.14 Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.
- 14.15 Tato smlouva je vyhotovena ve třech (3) stejnopisech, z nichž objednatel obdrží dva (2) stejnopisy a poskytovatel obdrží jeden (1) stejnopis.
- 14.16 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 čl. IV.
  - c) příloha č.3 – Cena služeb
  - d) příloha č.4 – Seznam kontaktů a kontaktních osob
  - 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 Praze dne: 30.11. 2016

V Praze dne: 30.11. 2016

.....  
**Ing. Petr Zaoral**  
ředitel, jednatel  
**MÚZO Praha s.r.o.**

.....  
**Mgr. Lukáš Vymětal,**  
generální ředitel  
Agentura pro podnikání a inovace

.....  
**Jan Maršík**  
jednatel  
**MÚZO Praha s.r.o.**



Žitná 18, 120 00 Praha 2  
-1-

**MÚZO**  
Praha s. r. o.  
Politických vězňů 15  
110 00 Praha 1

# PŘÍLOHA č. 1

## Definice kvality poskytovaných služeb (Service Level Agreement)

„DOSTUPNOST“ - EIS je v daném zúčtovacím období provozován 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 EIS včetně jeho částí.

Požadovaná dostupnost EIS 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	8
<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 EIS nebo jeho část 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 pomocí dodaného Systému realizovat některý z důležitých procesů, pro které byl Systém dodán. 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 EIS nebo jeho části pouze v určité variantě procesu nebo se jedná o chybu reportu. Funkčnost EIS nebo jeho části 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 EIS nebo jeho části nebo znepríjemnění práce uživatele v EIS. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „A – stav nouze“ ani „B – vážený problém“.

1. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu EIS poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele ve smyslu ustanovení čl. X. odst. d) této smlouvy.
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 18 hod. nejpozději do 8.00 hod. následujícího pracovního dne,
  - b) u vad kategorie B nejpozději do 2 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 8.00 hod. následujícího pracovního dne,
  - c) u vad kategorie C během přiměřené lhůty dle stupně poškození, nejpozději do 4 hod. od nahlášení na HelpDesk.

Reakci se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a odpověď objednateli s informací o předpokládané závažnosti problému, zda se jedná či nejedná o vadu EIS nebo jeho části a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému (případně cenu, nejedná-li se o vadu EIS). Není-li poskytovatel v tomto momentě takové informace schopen poskytnout, je povinen odhadnout termín, kdy tyto předběžné informace objednateli poskytne.

3. Poskytovatel se zavazuje nastoupit dálkovým 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 18 hod. nejpozději do 10.00 hod. následujícího pracovního dne.
  - b) u vad kategorie B nejpozději do 4 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 10.00 hod. následujícího pracovního dne.
  - c) u vad kategorie C do 24 hod. od nahlášení. V případě nahlášení po 18 hod. začíná běžet lhůta pro nástup k řešení od 8.00 hod. následujícího pracovního dne.
4. Poskytovatel se zavazuje vyřešit požadavek objednatele:

- a) u vad kategorie A nejpozději do 4 hod. od zahájení zásahu,
- b) u vad kategorie B nejpozději do 8 hod. od zahájení zásahu,
- c) u vad kategorie C nejpozději do 48 hod. od zahájení zásahu, pokud nebude dohodnuto s objednatelem jinak.

## 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 EIS, 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 čl. II této smlouvy, jsou platné a neměnné po dobu prvních 48 měsíců trvání smlouvy a jsou stanoveny takto:

### 1. Cena za roční podporu produktivního provozu a servisní služby

Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena včetně DPH
35 697,-	7 496,-	43 193,-

*Hodnoty jsou stanoveny v souladu s nabídkou uchazeče, dle položky č. 3 přílohy „Cenová tabulka“ (příloha č. 6 Výzvy k podání nabídek).*

### 2. Cena za 1 člověkohodinu vícepráci

Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena včetně DPH
1 200,-	252,-	1452,-

*Hodnoty jsou stanoveny v souladu s nabídkou uchazeče, dle přílohy „Cenová tabulka“ (příloha č. 6 Výzvy k podání nabídek).*

### 3. Cena za každého dalšího 1 uživatele EIS s plným přístupem (v případě modelu licence s omezeným počtem současně pracujících uživatelů)

Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena včetně DPH
3 600,-	756,-	4 356,-

*Hodnoty jsou stanoveny v souladu s nabídkou uchazeče, dle přílohy „Cenová tabulka“ (příloha č. 6 Výzvy k podání nabídek).*

**PŘÍLOHA č. 4**  
**Seznam kontaktů**

<b>Support System - Centrální servisní dispečink:</b>	
<b>Telefon:</b>	
<b>Telefon GSM brána:</b>	
<b>Fax:</b>	
<b>E-mail:</b>	
<b>Webový portál:</b>	

<b>Zástupce poskytovatele</b>				
<b>Jméno a příjmení</b>	<b>Pracovní zařazení</b>	<b>Telefon</b>	<b>Mobil</b>	<b>E-mail</b>

<b>Zástupce objednatele</b>				
<b>Jméno a příjmení</b>	<b>Pracovní zařazení</b>	<b>Telefon</b>	<b>Mobil</b>	<b>E-mail</b>



## 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>
1.	Datové komunikace	Objednatel zajišťuje provoz datových komunikací v plném rozsahu
2.	Uživatelský hardware	Objednatel zajišťuje podporu údržbu a provoz uživatelských koncových stanic – PC, Notebooky a jejich periferií vlastními silami.
3.	Servery a datové úložiště	Objednatel zajišťuje podporu, údržbu a provoz serverů i ostatního příslušejícího hardware – disková pole, zálohovací systém
4.	Zálohování dat	Objednatel zajišťuje zálohování 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:

**<http://support.muzo.cz>**

Telefonicky na Hot-line tel. čísla

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 stanici. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků objednatele a pracovníků poskytovatele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určena zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
  - o hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.
  - o zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře
  - o zadávání požadavků na dílčí konzultace
  - o zadávání ostatních požadavků v rámci smluv o technické podpoře
  - o zadávání námětů a připomínek
  - o 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 (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k EIS:
  - o obecné konzultace
  - o konkrétní konzultace postupu nebo použití EIS
  - o konkrétní konzultace související s nastavením EIS nebo jeho části (oprávnění, alternativy, styly, reporty, exporty, atd.)
2. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 15 minut. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
3. Pro komunikaci mezi objednatel a poskytovatelem je objednatel oprávněn na své straně pověřit pracovníka dle svého uvážení.
4. Služba Hot-line bude dostupná na výše uvedeném telefonním čísle poskytovatele.