

Smlouva o poskytování služeb

TRASK SOLUTIONS a.s.

sídlem Milevská 2095/5, Krč, PSČ: 140 00 Praha 4, IČ: 62419641
zastoupená Filipem Tománkem, předsedou správní rady
zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze sp. zn. B/16212

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

České vysoké učení technické v Praze

se sídlem Jugoslávských partyzánů 1580/3, Dejvice, 160 00 Praha 6

IČ: 684 07 700, DIČ: CZ684 07 700

zastoupená: Petrem Záchou, ředitelem Výpočetního a informačního centra ČVUT v Praze
Vysoká škola byla založena zákonem č. 111/1998 Sb., zákon o vysokých školách, ve znění později
vydaných předpisů
(dále jen „**Zákazník**“)

uzavřely podle ust. § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
(dále jen „**OZ**“), a příslušných ust. zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s
prámem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) (dále jen „**Autorský zákon**“) tuto
smlouvu (dále jen „**Smlouva**“)

1. Předmět Smlouvy

- 1.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Zákazníkovi následující plnění za úplatu a za dále stanovených podmínek (dále jen „**Plnění**“):
 - 1.1.1. servisní služby k zajištění provozu Systému (dále jen „**Servisní služby**“) - blíže specifikováno v Příloze 3;
 - 1.1.2. ostatní služby související se Systémem (dále jen „**Ostatní služby**“) - blíže specifikováno Příloze 4.
- 1.2. Čl. 1.1.1 až 1.1.2 Smlouvy jsou dále společně nazývány jen „**Služby**“.
- 1.3. Služby nejsou předmětem bankovního outsourcingu.
- 1.4. Pojmy uvedené v této Smlouvě a jejich přílohách začínající velkým písmenem jsou definovány v těle Smlouvy nebo v Příloze 1.

2. Poskytování Plnění

- 2.1. Poskytovatel je oprávněn využít pro plnění předmětu této Smlouvy své stálé subdodavatele v postavení pracovníků, se kterými spolupracuje mimo pracovněprávní vztah, a kteří se pro účely této Smlouvy nepovažují za třetí osoby ve vztahu k Poskytovateli. V případě, že Poskytovatel bude při plnění smluvních závazků z této Smlouvy mu vyplývajících využívat takové pracovníky, odpovídá Zákazníkovi v plném rozsahu, jako by plnil sám.

- 2.2. Poskytovatel prohlašuje, že Plnění, které Poskytovatel poskytuje na základě této Smlouvy, bude provedeno s vynaložením přiměřené péče, znalostí a dovedností a bude odpovídat aktuálnímu popisu příslušného plnění (včetně kritérií plnění) obsaženého ve Smlouvě, její příslušné příloze nebo jiném příslušném dokumentu vyhotoveném v souvislosti se Smlouvou či na jejím základě (zejména dokumentace).

3. Cena a platební podmínky

- 3.1. Cena za Plnění dle této Smlouvy, jakož i pravidla jejího účtování, jsou stanoveny v Příloze Cena za Servisní služby.
- 3.2. Cena za Plnění dle této Smlouvy jsou splatné na základě faktur – daňových dokladů vystavených Poskytovatelem, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 3.3. Všechny ceny, poplatky a další platby splatné podle této Smlouvy jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“), pokud není stanoveno jinak. DPH bude účtována a připočtena podle platných právních předpisů.
- 3.4. Smluvní strany se dohodly, že výši všech cen za plnění poskytované Poskytovatelem na základě této Smlouvy a dodatků, resp. jakékoli její/jejich části (tedy cen již upravených za trvání této Smlouvy a dodatků v důsledku předchozích případů navýšení, pokud k nim došlo), je Poskytovatel oprávněn každoročně zvyšovat o částku stanovenou procentní sazbou odpovídající míře inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, který vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců oproti průměru 12 předchozích měsíců, zveřejněné Českým statistickým úřadem či jeho právním nástupcem v měsíci lednu každého kalendářního roku (dále jen „**Míra inflace**“). Je-li Míra inflace nižší než 1 %, ke změně cen na základě této inflační doložky v daném kalendářním roce nedojde. Novou výši cen plnění oznámí Poskytovatel Zákazníkovi písemně v elektronické podobě nejpozději s vyúčtováním za první zúčtovací (fakturační) období, během něhož se navýšení uplatní.

4. Fakturační podmínky

- 4.1. Faktura musí obsahovat náležitosti dle obecně závazných právních předpisů, registrační číslo smlouvy Zákazníka, číslo Objednávky, pokud byly uvedeny na smlouvě a Objednávce, a podpis osoby oprávněné za Poskytovatele vystavovat faktury.
- 4.2. Faktura musí obsahovat náležitosti stanovené obecně závaznými právními předpisy pro daňový doklad, zejména v § 29 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších změn a doplňků, registrační číslo této smlouvy a číslo Objednávky, pod kterým je tato Smlouva vedena u Zákazníka. Zákazník je oprávněn před uplynutím doby splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje některou náležitost nebo má jiné závady v obsahu. Ve vrácené faktuře musí vyznačit důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově zhotovit. Oprávněným vrácením faktury se staví běh doby její splatnosti. Nová doba splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury.
- 4.3. Faktura musí obsahovat bankovní spojení Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňující dálkový přístup v registru plátců DPH. Bez těchto náležitostí nebude faktura proplacena a bude bez zaplacení vrácena v době splatnosti zpět a počne běžet nová doba splatnosti ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury. Pokud k datu uskutečnění zdanitelného plnění budou u Poskytovatele naplněny podmínky ust. § 106a ZoDPH (nespolehlivý plátců) nebo bude na faktuře uveden bankovní účet nezveřejněný zákonným způsobem ve smyslu ust. § 109 odst. 2 písm. c) ZoDPH (nezveřejněný účet), je Zákazník oprávněn postupovat dle ust. § 109a) ZoDPH, tj. zvláštním způsobem zajištění daně. V takovém případě je Zákazník

oprávněně uhradit část finančního závazku ve výši vypočtené daně z přidané hodnoty nikoliv na bankovní účet Poskytovatele, ale přímo na bankovní účet příslušného správce daně, přičemž se tímto považuje finanční závazek Zákazníka vůči Poskytovateli za zcela vyrovnaný.

- 4.4. Faktura musí být vyhotovena výhradně ve formátu A4 v elektronické podobě (formáty pdf. a další), zasláná na emailovou adresu faktury@vic.cvut.cz, nejlépe tak, že v jedné emailové zprávě bude obsažena pouze jedna faktura a k ní náležející přílohy.
- 4.5. Splatnost faktury je sjednána na 30 dnů ode dne doručení Zákazníkovi, pokud z této Smlouvy nevyplyvá něco jiného. Cena za Objednávku, fakturovaná Poskytovatelem, se považuje za zaplacenou dnem, kdy je odepsána z účtu Zákazníka ve prospěch účtu Poskytovatele.

5. Místo plnění

- 5.1. Služby dle této Smlouvy jsou prioritně poskytovány formou vzdálené konzultace a řešení po telefonu nebo s využitím internetu (vzdálený přístup). V případě, že poskytnutí Služeb ze sídla Poskytovatele nebude z povahy řešeného požadavku možné nebo vhodné, budou Služby provedeny v sídle Zákazníka nebo v jiném dohodnutém místě.

6. Záruka

- 6.1. Poskytovatel poskytuje na Služby, které jsou předmětem této Smlouvy, záruku v délce tří měsíců od poskytnutí Služby.
- 6.2. Při plnění smluvních závazků z této Smlouvy vyplývajících se Poskytovatel zavazuje postupovat tak, aby nedošlo k poškození dobrého jména Zákazníka, a to ani v případě, že plnění Smlouvy bude částečně zajišťováno prostřednictvím jeho subdodavatelů.

7. Práva a povinnosti smluvních stran

- 7.1. Za účelem prokázání poskytnutých Služeb bude Poskytovatel provádět evidenci poskytnutých Služeb.
- 7.2. Pro Služby se Poskytovatel zavazuje připravovat report včetně výkazu práce (dále jen „**Výkaz**“) za období a v rozsahu stanoveném příslušnou Přílohou.
- 7.3. Výkaz bude vyhotoven a zaslán Zákazníkovi do 10 pracovních dnů po konci příslušného období ke schválení. Výkaz je považován za schválený elektronickou odpovědí oprávněnými osobami Zákazníka uvedenými v Příloze 5 této Smlouvy. Zákazník má právo rozporovat jednotlivé položky Výkazu nejpozději do 10 pracovních dnů po obdržení Výkazu Poskytovatelem, po marném uplynutí této lhůty toto právo ztrácí a Výkaz je dále považován za odsouhlasený Zákazníkem. V případě, že Zákazník rozporuje jednotlivé položky Výkazu, zavazují se Zákazník a Poskytovatel vstoupit v jednání ohledně obsahu Výkazu a jednotlivých rozporovaných položek. Rozporování jednotlivých položek Výkazu Zákazníkem nemá odkladný účinek na fakturaci pravidelné měsíční ceny za Servisní služby ve smyslu odst.1 Přílohy č. 2.
- 7.4. Pracovníci Poskytovatele, kteří se budou podílet na plnění předmětu této Smlouvy, jsou povinni při plnění předmětu Smlouvy dodržovat interní předpisy Zákazníka, se kterými byl Poskytovatel prokazatelně předem písemně seznámen, týkající se bezpečnosti a důvěrného charakteru informací tvořících předmět obchodního tajemství Zákazníka, nebo informací Zákazníkem za důvěrně výslovně písemně označené, s nimiž při plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy přijdou do styku.

7.5. Pracovníci Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy jsou oprávněni vstupovat v objektech Zákazníka pouze do míst, která budou výslovně dohodnuta mezi kontaktními osobami smluvních stran. Poskytovatel se zavazuje řídit se při plnění této Smlouvy v objektech Zákazníka jeho interními předpisy a dodržovat interní bezpečnostní pravidla a opatření, se kterými byl Zákazníkem prokazatelně předem písemně seznámen.

7.6. Zákazník se zavazuje:

- a) poskytovat Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost při poskytování Plnění dle této Smlouvy;
- b) poskytnout Poskytovateli na jeho vyžádání přístup do prostor či k zařízením (Systému) Zákazníka, pokud je to potřebné pro řádné provedení Služeb dle této Smlouvy;
- c) neprodleně informovat Poskytovatele o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na poskytování Plnění řádně a včas;
- d) poskytnout účty a příslušná oprávnění pracovníkům Poskytovatele pro přihlášení se do testovacího, vývojového a produkčního prostředí pro realizaci aktivit nezbytných pro poskytování Plnění dle této Smlouvy;
- e) poskytnout vzdálený přístup pracovníkům Poskytovatele pro přihlášení se do produkčního, testovacího, vývojového prostředí pomocí VPN přístupu přes internet;
- f) mít platnou a účinnou službu software maintenance Standardního software na základě uzavřené smlouvy s Poskytovatelem pro poskytování licencí a software maintenance Standardního software uvedených v Tab. č. 1 Přílohy 6, které jsou využívány ve spojení nebo v návaznosti na komponenty zařazené do předmětu podpory a provozovat tento Standardní software na výrobcem podporované verzi. V případě nesplnění tohoto předpokladu je garantován pouze parametr Čas na reakci.

a to nejpozději ke dni zahájení poskytování Služeb a po celou dobu trvání této Smlouvy.

7.7. Zákazník se dále zavazuje plnit závazky dle příslušných Příloh, a to zejména:

- a) provádět hlášení veškerých požadavků (Provozní Incident, Problém, Servisní požadavek, Změnový požadavek, Bezpečnostní incident) pomocí Portálu podpory a pravidel uvedených v této Smlouvě;
- b) poskytovat součinnost pro potřeby nasazení a otestování Systému v infrastruktuře Zákazníka.

8. Omezení náhrady škody

8.1. Smluvní strany se dále dohodly, že odpovědnost a povinnost Poskytovatele k náhradě škody či nemajetkové újmy jím způsobené nikoliv úmyslně, z hrubé nedbalosti či na přirozených právech člověka porušením jakýchkoliv jeho závazků sjednaných touto Smlouvou či vyplývajících pro něj ze zákona v souvislosti s touto Smlouvou, a jakéhokoli odškodnění, je souhrnně omezena částkou ve výši roční ceny za Servisní služby, kteroužto částku smluvní strany ve smyslu ust. § 2898 OZ shodně považují a prohlašují za maximální částku náhrady škody či nemajetkové újmy a odškodnění, za kterou odpovídá Poskytovatel a kterou bude případně povinen uhradit. Smluvní strany se současně dohodly, že Poskytovatel není povinen Zákazníkovi nahradit ušlý zisk.

9. Kontaktní osoby

- 9.1. Kontaktní osoby pověřené vedením věcných jednání, včetně kontaktních spojení, jsou uvedeny v Příloze č. 5 této Smlouvy.
- 9.2. Změna kontaktních osob bude provedena písemným oznámením druhé smluvní straně bez nutnosti vyhotovení písemného dodatku k této Smlouvě.

10. Ukončení Smlouvy

10.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou se zahájením poskytování služeb ode dne 1. 1. 2025. Tuto Smlouvu lze ukončit:

- a) písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí bude též vypořádání vzájemných závazků ze Smlouvy vyplývajících či s ní souvisejících,
- b) odstoupením kterékoliv ze smluvních stran pro podstatné porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou, pokud toto porušení trvá i poté (pozn.: po uplynutí náhradní lhůty ke zjednání nápravy), co byla smluvní strana, která závazek porušila, o porušení písemně informována druhou smluvní stranou formou písemné výzvy k nápravě s poskytnutím náhradní lhůty ke zjednání nápravy v trvání alespoň jednoho kalendářního měsíce,
- c) písemnou výpověďí kterékoliv ze smluvních stran i bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po měsíci, v kterém byla písemná výpověď druhé straně doručena.

10.2. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Poskytovatele se pro účely této Smlouvy považuje v oblasti Provozního Incident Managementu překročení garantovaného času na reakci uvedeného v čl. 2.1 Přílohy 6 z důvodů výhradně na straně Poskytovatele, a to:

- a) v případě naléhavosti A o dobu 2 pracovních dnů v rámci dostupnosti Služby,
- b) v případě naléhavosti B o dobu 5 pracovních dnů v rámci dostupnosti Služby.

10.3. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka se pro účely této Smlouvy považuje zejména:

- a) prodlení s úhradou faktury trvající po dobu delší než 60 dnů,
- b) opakované neplnění nezbytné součinnosti či povinností dle čl. 7.6 a čl. 7.7 shora.

10.4. Smlouvu je možno ukončit i z dalších důvodů neuvedených výše, pokud vyplývají z obecně závazných právních předpisů.

10.5. Odstoupením od Smlouvy nevznikne smluvním stranám povinnost vrátit plnění, která již byla poskytnuta před okamžikem účinnosti odstoupení a Zákazník se zavazuje uhradit cenu za Plnění poskytnuté Poskytovatelem do doby účinnosti odstoupení. Ohledně vypořádání vzájemných práv a povinností vyplývajících smluvním stranám z této Smlouvy v souvislosti s odstoupením od smlouvy nebo zánikem závazku vyplývajících z této Smlouvy, se zavazují smluvní strany postupovat v souladu s ustanoveními zákona.

10.6. V případě odstoupení od této Smlouvy Poskytovatelem z důvodu porušení na straně Zákazníka vzniká na straně Poskytovatele právo ponechat si veškeré finanční prostředky do doby účinnosti odstoupení Zákazníkem uhrazené, a to jako formu smluvní pokuty za porušení této Smlouvy Zákazníkem; tímto nárokem není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Pro účely uveřejnění v registru smluv smluvní strany navzájem prohlašují, že Smlouva neobsahuje žádné obchodní tajemství. Smluvní strany se zavazují, že před uzavřením této Smlouvy si vzájemně písemně odsouhlasí rozsah anonymizace Smlouvy v souladu se zákonem o registru smluv. Uveřejnění smlouvy zajistí Zákazník bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů od uzavření této Smlouvy.
- 11.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Tato Smlouva se řídí právními předpisy České republiky.
- 11.3. Smluvní strany prohlašují, že v minulosti uzavřely Smlouvu o poskytování servisních a konzultačních služeb, evid. č. ČVUT: 1081311001 (dále jen „**Původní smlouva**“), jež má být nahrazena smlouvou touto. Z toho důvodu se strany dohodly, že Původní smlouva zaniká dnem 31. 12. 2024. Strany pro zamezení pochybnostem prohlašují, že si je každá z nich oprávněna ponechat plnění poskytnutá na základě Původní smlouvy druhou stranou a ukončením Původní smlouvy nejsou dotčena práva v souvislosti s Původní smlouvou vzniklá (zejména právo na zaplacení nezaplacených cen a poplatků za poslední čtvrtletí roku 2024).
- 11.4. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážky předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
- 11.5. Veškerá ustanovení této Smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že neplatnost některého z nich nezpůsobí neplatnost Smlouvy jako celku. Pokud by se v důsledku vydání obecně závazného právního předpisu kteréhokoli ustanovení této Smlouvy dostalo do rozporu s právním řádem a tento rozpor by způsoboval neplatnost této Smlouvy jako celku, bude tato smlouva posuzována jako by takové ustanovení nikdy neobsahovala a smluvní strany se v této věci budou řídit obecně závaznými právními předpisy.
- 11.6. Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran. Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe. Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě ujištění, která si strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytl druhá strana informace při jednání o této Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Smlouvy.
- 11.7. Pro vyloučení pochybností strany výslovně potvrzují, že na závazky z ní vzniklé se nepoužijí tato ustanovení OZ:

- neúměrné zkrácení - § 1793 až § 1795;
- změna okolností - § 1764 až 1766;
- zákaz ultra duplum - § 1805 odst. 2;
- a dále §§ 556 odst. 2, 557, 558 odst. 2, 577, 582 odst. 2, 647, 1796, 2000.

11.8. Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran s výjimkou kontaktních údajů uvedených v Příloze č. 5 Smlouvy, které lze měnit jednostranným písemným oznámením zaslaným emailem zástupcům pro smluvní záležitosti druhé smluvní strany.

11.9. Tato Smlouva byla vyhotovena a účastníky podepsána ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každý má stejnou platnost. Každá ze stran obdrží jedno (1) z těchto vyhotovení. Jakékoli opravy textu platí jen, byly-li oběma účastníky vlastnoručně parafovány.

11.10. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří:

- Příloha 1 – Definice pojmů
- Příloha Cena za Servisní služby – Cena služeb
- Příloha 3 – Servisní služby
- Příloha 4 – Ostatní služby
- Příloha 5 – Kontakty
- Příloha 6 – Specifikace komponent a rozdělení provozní odpovědnosti

11.11. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva včetně jejích Příloh je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech člancích této Smlouvy a jejích příloh připojují své podpisy.

V Praze, dne 7.10.2024

V Praze, dne 8.10.2024

TRASK SOLUTIONS a.s.
Filip Tománek
předseda správní rady

České vysoké učení technické v Praze
Petr Zácha
ředitel Výpočetního a informačního
centra ČVUT v Praze

Příloha 1

Definice pojmů

1. Základní pojmy

- 1.1. **Standardní software** nebo též **Standardní software třetích stran**: znamená standardní softwarový produkt, který není speciálně vytvořený třetí stranou pro Zákazníka. Standardní software obsahuje soubor instrukcí tvořících program nebo postup nebo jiné informace včetně databází. Standardní software je dodáván pouze v běžném (strojovém) kódu a řídí se příslušným licenčním ujednáním.
- 1.2. **Standardní software Poskytovatele** (nebo také **Produkt**): znamená standardní softwarový produkt, který není speciálně vytvořený Poskytovatelem pro Zákazníka. Standardní software Poskytovatele obsahuje soubor instrukcí tvořících program nebo postup nebo jiné informace včetně databází. Standardní software Poskytovatele je dodáván pouze v běžném (strojovém) kódu a řídí se příslušným licenčním ujednáním.
- 1.3. **Softwarová aplikace Zákazníka**: je počítačový program v užívání Zákazníka poskytující funkcionality požadované Zákazníkem dodaný Poskytovatelem.
- 1.4. **Systém**: je soustava Standardního software, Produktu spolu se Softwarovou aplikací Zákazníka.
- 1.5. **Dokumentace**: znamená uživatelská, provozně-technická včetně instalačních postupů pro všechny okruhy provozovatelů pro Softwarovou aplikaci Zákazníka, referenční postupy pro parametrizaci Standardního software, Produktu.
- 1.6. **Pracovník**: znamená zaměstnanec Poskytovatele a stálý subdodavatel Poskytovatele dle definice v čl. 2.1 Smlouvy
- 1.7. **Člověkodnem** (nebo také „**MD**“) je rozuměno 8 (slovy: osm) hodin práce jednoho Pracovníka, případně pracovníka třetí osoby jednajícího z pověření Poskytovatele.

2. SLA pojmy

- 2.1. **Vada Standardního software anebo Vada Produktu**: je rozpor mezi skutečnými vlastnostmi a výstupy při provozování Standardního software anebo Produktu s vlastnostmi a výstupy, které jsou stanoveny v příslušné Dokumentaci. Předpokládá se přitom, že Standardní software, Produkt je využíván pro účely a v prostředí, o kterých lze na základě Dokumentace bezvýhradně a oprávněně předpokládat, že v něm bude konkrétní funkčnost plnohodnotně dostupná (např. je funkčnost v daném prostředí deklarována v Dokumentaci).
- 2.2. **Vada Softwarové aplikace Zákazníka**: je rozpor mezi skutečnými vlastnostmi a výstupy při provozování Softwarové aplikace Zákazníka s vlastnostmi a výstupy, které jsou stanoveny v poslední akceptované Dokumentaci. Jako závazný popis vlastností, ve kterém se ověřuje případný rozpor, je vždy poslední akceptovaný dokument, závazně popisující vlastnosti Softwarové aplikace Zákazníka uzavřený mezi oběma stranami této Smlouvy. Např. po akceptaci funkční specifikace je závazný popis vlastností v této specifikaci a nikoli ve smlouvě pokud není dohodnuto mezi smluvními strany jinak.
- 2.3. **Provozní incident** (též jako „**Incident**“): událost, která není součástí standardních operací Systému a která způsobuje nebo může způsobit přerušení nebo snížení poskytovaných funkcionalit Systému.

- 2.4. **Provozní problém** (též jako „**Problém**“): příčina jednoho nebo více Provozních incidentů. Provozní problém rovněž může nabývat formu známé vady se známým alternativním řešením souvisejících Provozních incidentů.
- 2.5. **Bezpečnostní incident**: nechtěná nebo neočekávaná bezpečnostní událost Systému, která způsobila narušení zachování důvěrnosti, integrity, dostupnosti dat v důsledku možného porušení bezpečnostní politiky nebo selhání bezpečnostních opatření. Jedná se zejména o následující bezpečnostní události:
- Zničení dat,
 - Pozměnění dat,
 - Znepřístupnění dat,
 - Únik dat,
 - Změna zdrojového kódu,
 - Zničení aplikační části Systému,
 - Zničení infrastruktury Systému.
- 2.6. **Servisní požadavek**: požadavek na provedení servisní činnosti vyžádané Zákazníkem pro zajištění provozu Systému.
- 2.7. **Změnový požadavek**: požadavek na návrh realizace změny na základě předloženého zadání, který obsahuje detaily navrhované změny, pracnost změny, termín možného dodání změny.
- 2.8. **Definice priorit Provozního incidentu**:
- Priorita A: Kritický nekorektní stav (havárie) produkčního prostředí Systému, který Zákazníkovi úplně znemožňuje využívat funkčnosti podporovaného Systému a v přímém důsledku plynoucím z existence Incidentu dochází k významným finančním ztrátám Zákazníka.
- Priorita B: Závažný nekorektní stav produkčního prostředí Systému, který Zákazníkovi částečně znemožňuje využívat funkčnosti podporovaného Systému a v přímém důsledku plynoucím z existence Provozního incidentu mohou být ovlivněni klienti Zákazníka v daném okamžiku nebo v blízké budoucnosti a na základě tohoto stavu dochází ke zhoršení reputace Zákazníka.
- Priorita C: Stav produkčního prostředí Systému, který Zákazníkovi znemožňuje využívat některé funkčnosti podporovaného Systému a který nesplňuje parametry priority A ani B.
- 2.9. **Definice priority pro ostatní Služby**: pro Služby typu Servisní/ Změnový požadavek je použita priorita C. V tomto případě parametr Čas na vyřešení incidentu představuje čas na předložení vyhodnocení dopadů, návrh termínů a ceny pro daný požadavek.
- 2.10. **Zpráva o stavu řešení**: komentář v Portálu podpory obsahující informace o průběhu řešení.
- 2.11. **Předplacené práce**: pro poskytování Služeb jsou v paušální ceně za Servisní služby zahrnuty předplacené práce, která je určena pro poskytování Služeb. Předplacené práce jsou stanoveny v člověkodnech. Člověkodnem (dále jen „**MD**“) je rozuměno 8 (slovy: osm) hodin práce jednoho pracovníka Poskytovatele, případně pracovníka třetí osoby jednajícího z pověření Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn čerpat předplacenou práci na všechny Služby sjednaného plnění dle této Smlouvy.
- 2.12. **Dostupnost Služby**: dostupností Služby se rozumí časový interval, kdy je Poskytovatelem poskytována Služba Zákazníkovi. Mimo interval dostupnosti nelze aplikovat ani případné lhůty na reakci, nebo na vyřešení incidentu, pokud se smluvní strany pro daný konkrétní případ nedohodnou jinak.
- 2.13. **Pracovní den**: Časový interval v rámci Dostupnosti Služby

2.14. **Pracovní hodina:** Pracovní hodina v rámci Pracovního dne

2.15. **Čas na reakci (Reaction Time):** je lhůta, ve které musí Poskytovatel potvrdit, že od Zákazníka převzal případ (Incident, Problém, Servisní/Změnový požadavek) k řešení. Jedná se o lhůtu počínající okamžikem nahlášení případu Zákazníkem do Portálu podpory a převzetím případu Poskytovatelem.

2.16. **Dočasné vyřešení Provozního incidentu (Workaround – zprovoznění)** – dočasným vyřešením se rozumí takové odstranění Provozního incidentu nebo nalezení takového postupu, který umožňuje využívání funkcí Systému, ale s určitými technickými nebo organizačními komplikacemi. Za Dočasné vyřešení Provozního incidentu je rovněž považováno ukončení řešení Provozního incidentu na základě požadavku ze strany Zákazníka.

2.17. **Finální vyřešení Provozního incidentu** – vyřešením se rozumí takové odstranění Provozního incidentu nebo nalezení takového postupu, který odstraňuje technické komplikace a umožňuje využívání funkcí Systému. Za Finální vyřešení Provozního incidentu je rovněž považováno ukončení řešení Provozního incidentu na základě požadavku ze strany Zákazníka.

2.18. **Čas na Dočasné a Finální vyřešení Provozního incidentu:** jedná se o lhůtu počínající okamžikem nahlášení Provozního incidentu Zákazníkem do Portálu podpory a nastavením stavu vyřešeno do Portálu podpory.

Do lhůty Dočasného a Finálního vyřešení Provozního incidentu se nezapočítává čas, který je nutný z hlediska vyvolaných prací na straně Zákazníka anebo jeho subdodavatelů (například doba na reinstalaci serveru, doba dodání a zprovoznění náhradních serverů a hardwarových komponent, hledání a kopírování záloh, znemožnění odstranění Provozního Incidentu na základě pravidel Release Managementu Zákazníka).

Dále se do lhůty Dočasného a Finálního vyřešení Provozního incidentu nezapočítává časový interval mimo požadovanou dostupnost uvedenou v čl. 2.12 této Přílohy a dále se nezapočítává časový interval na straně Standardního software využívaného v rámci Systému uvedeného v Tab. č 1 Přílohy 6. Lhůta se rovněž prodlužuje o dobu, která byla nutná na poskytnutí součinnosti pracovníků Zákazníka. Lhůty plnění lze dále prodloužit, jestliže půjde o zásah vyšší moci ve smyslu OZ.

V případě, že bude při řešení Provozního incidentu nalezena vada ve Standardním software uvedeného v Tab. č 1 Přílohy 6, bude o tom informován Zákazník a bude na základě vzájemné dohody obou smluvních stran rozhodnuto o pokračování nebo zastavení činnosti Poskytovatele v rámci řešení daného Provozního incidentu. V tomto případě se zastavuje čas na straně Poskytovatele v rámci plnění parametrů Čas na Dočasné a Finální vyřešení Provozního incidentu. Pokud bude Poskytovatel na základě dohody pokračovat v činnostech s cílem zprovoznit Systém, bude čas spotřebovaný Poskytovatelem s touto aktivitou hrazen na základě podmínek této Smlouvy.

Příloha 2

Cena Služeb

1. Cena za Servisní služby

- 1.1. Paušální cena za Servisní služby za kalendářní měsíc je stanovena ve výši xxxxx,-Kč.
- 1.2. Faktura za Servisní služby je vystavena v měsíci bezprostředně následujícím po kalendářním měsíci, za které bude fakturováno.

2. Cena za Ostatní služby

- 2.1. Ceny za služby nad rámec sjednaného plnění dle čl. 1.1.1 až 1.1.2 Smlouvy se budou řídit:
 - 2.1.1. objednávkami na základě zaslanych nabídek Poskytovatelem – Ostatní služby.
 - 2.1.2. nebo čerpáním Předplacených prací Zákazníkem dle Přílohy 3 a to vše na základě Výkazů Poskytovatele.
- 2.2. Sazba za tyto služby je xxxxx,- CZK / MD. V případě práce v době od 17:00 – 9:00 hod. a v případě prací ve dnech pracovního volna nebo pracovního klidu (víkendy) či o státních svátcích oficiálně vyhlášených na území ČR je tato sazba navýšena o 100 %.
- 2.3. V případě řešení požadavku v mimopražské lokalitě Zákazníka budou nejprve poskytnuty servisní anebo konzultační Služby Poskytovatele z pracoviště Zákazníka v Praze. Jestliže nebude možno vyřešit požadavek v mimopražské lokalitě Zákazníka z pracoviště Zákazníka v Praze, bude společně s pracovníky podpory Zákazníka a Poskytovatele dohodnut termín výjezdu do mimopražské lokality a projednána cena zásahu v mimopražské lokalitě. V případě vzniku této situace jsou zastaveny lhůty parametrů Čas na Dočasné vyřešení a Čas na Finální vyřešení Provozního incidentu a nelze na plnění tohoto parametru uplatnit sankci.
- 2.4. Faktura za tyto ostatní služby je vystavena v následujícím měsíci po poskytnutí služeb na základě předloženého Výkazu.

Příloha 3 Servisní služby

1. Rozsah Servisních služeb

1.1. V rámci Servisních služeb je zahrnuto:

- a) Reakce dle definovaných SLA
- b) Řešení incidentů Softwarové aplikace Zákazníka, které jsou Vadou Softwarové aplikace Zákazníka dle definovaných SLA
- c) Řešení všech ostatních incidentů, problémů, servisních a změnových požadavků Softwarové aplikace Zákazníka anebo Standardního software čerpáním z Předplacené práce

1.2. V ceně za Servisní služby je zahrnut počet MD (definováno jako Předplacené práce) pro poskytování Služeb v rozsahu 0 MDs měsíčně.

1.3. Poskytovatel je oprávněn čerpat Předplacené práce na všechny Služby sjednaného plnění dle této Smlouvy, tj. v oblasti Servisních služeb na řešení Incidentů, Problémů, pokud nejsou způsobeny Vadou Softwarové aplikace Zákazníka na straně Poskytovatele. V případě zjištění Incidentů, či Problémů na straně Zákazníka či jiných dodavatelů, bude související pracnost reportována prostřednictvím Výkazů se zdůvodněním prokazujícím toto zjištění. Dále je možné čerpat Předplacené práce na řešení Servisních a Změnových požadavků, dále při řešení Vad Standardního software, v oblasti Ostatních služeb zejména na konzultace, poradenství a další činnosti zajišťované Poskytovatelem za účelem návrhu, vývoje a zlepšení provozování Systému. Poskytovatel není oprávněn čerpat Předplacené práce na řešení Vad Produktu a Vad Softwarové aplikace Zákazníka.

2. Parametry Servisních služeb

Parametry poskytovaných Servisních služeb jsou následující:

2.1. Provozní Incident Management

SLA parametry Softwarové aplikace Zákazníka pro produkční prostředí jsou uvedeny v tabulce níže:

Incident	Dostupnost	Čas na reakci	Čas na Dočasné vyřešení (Workaround)	Čas na Finální vyřešení
Priorita A	5 x 8; 9:00 - 17:00	4 hodiny	3 pracovní dny	10 pracovních dnů
Priorita B	5 x 8; 9:00 - 17:00	4 hodiny	5 pracovních dnů	15 pracovních dnů

Priorita C	5 x 8; 9:00 - 17:00	Následující pracovní den	NA	20 pracovních dnů nebo další Release
------------	------------------------	-----------------------------	----	--

3. Pravidla při poskytování Servisních služeb

- 3.1. Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi Servisní služby úrovně 3rd level support (dále jen „**L3**“), Zákazník zajišťuje svými pracovníky nebo jinými pověřenými osobami úrovně 1st level support (dále jen „**L1**“) a 2nd level support (dále jen „**L2**“).
 - 3.1.1. L1 přitom představuje uživatelskou podporu, která zajišťuje přebírání a řešení běžných zdokumentovaných Provozních incidentů, problémů a dotazů od koncových uživatelů. Úkolem L1 je získání informací od koncového uživatele, na základě, kterých lze příčinu incidentu či problému rovnou odstranit nebo v případě nevyřešení předat na řešení L2.
 - 3.1.2. L2 představuje provozní podporu, která zajišťuje řešení Provozních incidentů a problémů, které nebylo možné vyřešit na úrovni L1. Provozní podpora této úrovně vyžaduje detailnější technické či procesní znalosti a má provozní odpovědnost komponent uvedených v článku 1 Přílohy 6.
 - 3.1.3. L3 představuje expertní podporu, která zajišťuje řešení Provozních incidentů, problémů a požadavků, které nebylo technicky možné vyřešit na úrovni L2 a vyžaduje expertní technické či procesní znalosti.
- 3.2. Dohodnuté komunikační prostředky pro hlášení požadavků Zákazníka Poskytovateli na Služby jsou:
 - Portál podpory Poskytovatele (dále jen „**Portál podpory**“) - <https://support.trask.cz>
 - emailová adresa centra podpory Poskytovatele – support@trask.cz
 - telefonní číslo Poskytovatele - 800 101 218
- 3.3. Konkrétní požadavky na poskytování Servisních služeb, jakož i všechny doplňující informace, bude Zákazník zasílat prostřednictvím Portálu podpory. V požadavku Zákazníka musí být vždy uveden konkrétní předmět požadavku a případně předpokládaný rozsah a požadovaný termín poskytnutí Servisní služby.
- 3.4. V případě nedostupnosti Portálu podpory budou požadavky hlášeny elektronickou poštou nebo telefonicky, a to na e-mailovou adresu nebo telefonní číslo uvedené v čl. 3.2 shora.
- 3.5. Požadavky priority A definované v čl. 2.8 Přílohy 1 musí být zadány do Portálu podpory a zároveň vždy hlášeny prostřednictvím telefonu uvedeného v čl. 3.2 shora. V případě, že Portál podpory je nedostupný a je využit postup dle čl. 3.4, je třeba vždy požadavek hlásit telefonicky.
- 3.6. V případě nahlášení požadavku telefonicky je Zákazník povinen vždy následně neprodleně zadat požadavek do Portálu podpory, není-li Portál podpory nedostupný.
- 3.7. Zákazník bere na vědomí, že pro řádné poskytování Servisních služeb je nezbytné, aby Poskytovatel měl k dispozici vzdálený přístup k Systému. Dostupnost vzdáleného připojení k Systému je považována za nezbytnou základní součinnost Zákazníka.

4. Sankce a náhrada škody

- 4.1. V případě prodlení Poskytovatele s plněním parametrů poskytování Servisních služeb uvedených v čl. 2.1 této Přílohy (Provozní Incident Management) z důvodů výhradně na straně Poskytovatele je Zákazník vůči Poskytovateli oprávněn uplatnit smluvní pokutu v procentuální výši vypočítané z Paušální měsíční ceny za každou i započatou hodinu prodlení s poskytnutím příslušné Servisní služby v rámci dostupnosti Servisní služby, jak je uvedeno níže:

Priorita	Smluvní pokuta za překročení parametru Incident management
Priorita A	0,5 %
Priorita B	0,375 %
Priorita C	0,25 %

- 4.2. Smluvní pokuty je možné aplikovat kumulativně. Celková částka smluvních pokut je v součtu omezena částkou ve výši Paušální měsíční ceny, a to pro veškeré případy během každého jednotlivého kalendářního měsíce.
- 4.3. Prodlení Poskytovatele s plněním parametrů poskytování Servisních služeb může nastat pouze v době dostupnosti Servisní služby dle poskytování Servisních služeb Incident Managementu stanovených v čl. 2.1 této Přílohy.
- 4.4. Zaplacením smluvní pokuty dle této Smlouvy není dotčen nárok smluvní strany na náhradu škody a jiné újmy ve výši přesahující smluvní pokutu, na niž Zákazníkovi z téhož porušení vzniknul nárok. Smluvní pokuty sjednané v této Smlouvě jsou splatné ve lhůtě 30 kalendářních dnů po doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.

5. Výkaz

- 5.1. Výkaz bude obsahovat pro každý jednotlivý kalendářní měsíc evidenci skutečně vyčerpaného množství Předplacené práce včetně identifikace případu z portálu Podpory, na jejímž základě byla práce provedena.
- 5.2. Výkaz bude obsahovat celkové množství Předplacené práce pro příslušný kalendářní rok. Výkaz bude dále obsahovat přehled čerpaného množství Předplacené práce za každý jednotlivý kalendářní měsíc a zůstatek Předplacené práce do konce příslušného kalendářního roku. Po skončení příslušného kalendářního roku je množství skutečně vyčerpaného množství práce nad limit Předplacené práce pro příslušný kalendářní rok uhrazeno Zákazníkem na základě sazby uvedené v čl. 2.2 v Příloze č. 2.
- 5.3. Nevyčerpané množství Předplacené práce za předchozí kalendářní rok se nepřevádí do následujícího kalendářního roku.
- 5.4. Výkaz bude obsahovat čerpání Předplacené práce ve smyslu čl. 1.2 této přílohy:

- seznam Služeb poskytnutých v rámci Předplacené práce
- informace o pracnosti Služeb poskytnutých v rámci Předplacené práce dle Smlouvy v předmětném kalendářním měsíci pro každý jednotlivý požadavek
- informace z Portálu podpory (ID příslušných ticketů)

Příloha 4

Ostatní služby

1. Předmět Ostatních služeb

1.1. Ostatní služby služby zahrnují:

- 1.1.1. Ostatní práce – konzultace, poradenství a další činnosti zajišťované Poskytovatelem za účelem návrhu, vývoje a zlepšení provozování na základě objednávky Zákazníka a jsou vykazovány a účtovány ve formě MD

2. Ostatní práce

- 2.1. Rozsah Ostatních prací je stanoven na základě objednávky Zákazníka počtem objednaných MD.
- 2.2. Ostatní práce zahrnují zejména konzultace, poradenství a další činnosti zajišťované Poskytovatelem za účelem návrhu, vývoje a zlepšení provozování Systému.

3. Předplacené práce

- 3.1. Rozsah Předplacených prací v rámci Smlouvy pro Ostatní služby je ve výši 0 MDs měsíčně.
- 3.2. Zákazník si může objednat a uhradit další množství MD, o které mu bude navýšeno množství Předplacené práce pro daný kalendářní rok.
- 3.3. V případě vyčerpání celkového množství Předplacených prací je Poskytovatel oprávněn účtovat tyto činnosti a Zákazník je bude hradit na základě odsouhlasených Výkazů a dle sazby uvedené dle čl. 2.1 Přílohy 2.
- 3.4. Poskytovatel je oprávněn čerpat Předplacené práce na všechny Služby dle této Smlouvy.

4. Výkaz

- 4.1. Výkaz bude obsahovat pro každý jednotlivý kalendářní měsíc evidenci skutečně vyčerpaného množství Předplacené práce včetně identifikace případu z portálu Podpory, na jejímž základě byla práce provedena.
- 4.2. Výkaz bude obsahovat celkové množství Předplacené práce pro příslušný kalendářní rok. Výkaz bude dále obsahovat přehled čerpaného množství Předplacené práce za každý jednotlivý kalendářní měsíc a zůstatek Předplacené práce do konce příslušného kalendářního roku. Po skončení příslušného kalendářního roku je množství skutečně vyčerpaného množství práce nad limit Předplacené práce pro příslušný kalendářní rok uhrazeno Zákazníkem na základě sazby uvedené v čl. 2.2 v Příloze č. 2.
- 4.3. Nevyčerpané množství Předplacené práce za předchozí kalendářní rok se nepřevádí do následujícího kalendářního roku.
- 4.4. Výkaz bude obsahovat čerpání Předplacené práce ve smyslu čl.3.1 této přílohy:

- seznam Služeb poskytnutých v rámci Předplacené práce
- informace o pracnosti Služeb poskytnutých v rámci Předplacené práce dle Smlouvy v předmětném kalendářním měsíci pro každý jednotlivý požadavek
- informace z Portálu podpory (ID příslušných ticketů)

Příloha 5

Kontakty pro poskytování Služeb

1. Seznam kontaktů pro poskytování Služeb

kontaktní osoby Poskytovatele:

kontaktní osoby Zákazníka:

xxxxx – *technické záležitosti*

xxxxx – *obchodní záležitosti*

Příloha 6

Specifikace komponent a rozdělení provozní odpovědnosti

1. Seznam komponent zařazených do předmětu podpory

1.1. Předmětem podpory je Systém, který se skládá z následujícího Standardního software, Produktu a Softwarové aplikace Zákazníka.

Typ	Název komponenty
Softwarová aplikace Zákazníka	KOSI
Produkt	není
Standardní software	není

Tab. č. 1

2. Seznam komponent vyloučených z předmětu podpory

Všechny ostatní komponenty a infrastruktura Zákazníka, které nejsou uvedeny v Tab. č. 1, jsou z předmětu podpory vyloučeny.

3. Seznam vyloučených servisních služeb

Součástí Servisních služeb nejsou incidenty, které ovlivňují předmět podpory a jsou zároveň způsobeny:

- Neodborným zásahem Zákazníka nebo třetí strany (přímým nebo nepřímým) do dodaného Systému
- Nedodržením standardních postupů při provozu a správě Systému
- Nedostupností:
 - Hardwarových komponent
 - Softwarových komponent
 - Síťových komponent a konfigurací
- Růstem počtu přístupů nad rámec limitů definovaných v odsouhlasené dokumentaci
- Nezajištěním stejných verzí komponent Systému v produkčním a předprodukčním prostředí
- Datovými přenosy – Poskytovatel podporuje pouze činnosti spojené s čtením/ukládáním dat z/do databáze z pohledu podporovaného Systému. Vlastní přenosy dat, správu a údržbu podpůrných (přenosových) tabulek a databázových procedur si zajišťuje Zákazník.
- Nasazením nových verzí Softwarových aplikací Zákazníka a Standardního software na produkční prostředí bez provedení a bez schválení výsledků testů v akceptačním (předprodukčním) prostředí na straně Zákazníka a zároveň bez předání akceptačních test a use cases Poskytovateli
- Nezajištěním podporované verze Standardního software uvedeného v Tab. č. 1 definované výrobcem v rámci životního cyklu Standardního software v produkčním a akceptačním prostředí spravovaného Zákazníkem

Součástí Servisních služeb nejsou následující činnosti pro Softwarové aplikace Zákazníka, Standardní software a Produkt uvedený v Tab. č. 1:

- Zálohování datového obsahu Systému
- Archivace datového obsahu Systému
- Obnova datového obsahu Systému ze záloh
- Patchování Standardního software
- Upgrade Standardního software

4. Podporované prostředí

Služby jsou podle parametrů uvedených v odst. 2.1. Přílohy 3 poskytovány pro produkční prostředí.

5. Provozní odpovědnosti stran při provádění Služeb

Tabulka rozdělení provozních odpovědností smluvních stran:

Typ	Zákazník odpovídá za	Poskytovatel odpovídá za

Standardní software / Softwarová aplikace Zákazníka	• součinnost při poskytování informací při řešení incidentů • registraci případů do Portálu podpory • správu a provoz Standardního software / Softwarové aplikace Zákazníka • nasazování oprav Softwarové aplikace Zákazníka • nasazování patchů Standardního software	• návrh opatření k zajištění provozu Standardního software a Softwarové aplikace Zákazníka • doporučení k nasazení patchů/ updatů Standardního software • správu a udržování aktuální dokumentace Softwarové aplikace Zákazníka
---	--	---

6. Provozní Incident management

6.1. Rozdělení odpovědností v rámci Incident management je následující:

Zákazník odpovídá za	Poskytovatel odpovídá za
• detekci, prvotní analýzu a diagnostiku incidentu • registraci incidentu do Portálu podpory • klasifikaci a kategorizaci incidentu • komunikaci s koncovými uživateli, kteří identifikovali incident • uzavírání incidentu • poskytování doplňujících informací potřebných pro vyřešení incidentu na vyžádání Poskytovatelem. • nasazení oprav Softwarové aplikace Zákazníka • řízení životního cyklu incidentu	• analýzu a diagnostiku stavu incidentu • poskytnutí informací vedoucích k odstranění incidentu, • při bugfixu dodání instalačních balíčků Softwarové aplikace Zákazníka společně s release notes a postupem instalace, • zajištění vyřešení incidentu podle parametrů uvedených v této Smlouvě • reporting

6.2. Postupy hlášení Provozní incidentu

Naléhavost incidentu určuje a zadává Zákazník. Zákazník má povinnost při hlášení incidentu na základě jeho priority postupovat podle jednotlivých odstavců uvedených v této Smlouvě.

Při zadání incidentu je Zákazník povinen definovat tyto základní atributy:

- typ = Incident,
- stručný popis incidentu,
- naléhavost incidentu,
- komponentu (y) uvedené v Tab. č. 1 této Přílohy, která (é) incident způsobují,
- informace o provedených diagnózách a jejich vyhodnocení ze strany Zákazníka.

V případě potřeby si Poskytovatel může vyžádat výpis z evidence změn Standardního software a HW.

6.3. Součinnost při řešení Provozního incidentu

Poskytovatel má v případě řešení incidentu naléhavosti A nebo B právo vyžadovat spolupráci a součinnost ze strany Zákazníka spočívající především v zajištění oprávněné osoby, která bude v průběhu celého řešení incidentu k dispozici na telefonu nebo přímo v místě řešení incidentu.

6.4. Eskalace při řešení Provozního incidentu

Existuje-li objektivní důvod, že řešení incidentu bude vyžadovat delší dobu než stanovený čas na vyřešení, zajistí Poskytovatel jeho eskalaci k oprávněné osobě Zákazníka. Tato informace bude obsahovat stručný a věcný popis incidentu, zjištěný důvod a seznam přijatých opatření pro odstranění incidentu, včetně časového harmonogramu dalšího postupu.

7. Problem management

7.1. Rozdělení odpovědností v rámci Problem management je následující:

Zákazník odpovídá za

- zadávání identifikovaných problémů do Portálu podpory
- schvalování navržených změn v případě, kdy je problém řešen změnou = Change management
- zajištění odpovídajících zdrojů (technických, personálních) pro adekvátní řešení problému
- prosazení řešení problémů a poskytnutí součinnosti během řešení problémů
- zajištění stanoviska / vyjádření k návrhu řešení odstranění příčiny problému a schválení plánu řešení identifikovaných problémů
- řízení životního cyklu problému

Poskytovatel odpovídá za

- identifikování problémů (jako příčinu řešených incidentů Poskytovatelem) a jejich zadání do Portálu podpory
- návrh řešení na odstranění příčiny problému
- realizace řešení problémů podle schváleného plánu
- evidování průběhu řešení úkolů v rámci problém managementu a evidování množství spotřebovaného času na řešení problému
- reporting

7.2. Postupy hlášení Problému

Při zadání problému je Zákazník povinen definovat tyto základní atributy:

- typ = Problem,
- stručný popis problému,
- komponentu (y) uvedené v Tab. č. 1 této Přílohy, která (é) problém způsobují,
- informace o provedených diagnózách a jejich vyhodnocení ze strany Zákazníka.

V případě potřeby si Poskytovatel může vyžádat výpis z evidence změn Standardního software a HW.

8. Change management

8.1. Rozdělení odpovědností v rámci Change management je následující:

Zákazník odpovídá za

- registraci a evidenci změn
- jejich prioritizace a kategorizace
- plánování a schválení k realizaci (s ohledem na Release management)
- zajištění zdrojů pro realizaci změn včetně koordinace třetích stran
- řízení životního cyklu změn

Poskytovatel odpovídá za

- analýza změny – vyhodnocení dopadu
- návrh řešení změny a její nacenění
- realizaci změny v případě schválení změny Zákazníkem
- dokumentaci změny
- release notes
- vytvoření postupu instalace

8.2. Změna je procesována pouze v rámci priorit „C“. Při zadání změny do Portálu podpory je Zákazník povinen definovat tyto základní atributy:

- Typ = Change Request
- komponenta uvedená v Tab. č. 1 této Přílohy vč. verze, která má být měněna,
- detailní popis změny,
- důvod a dopady změny,
- důsledky nerealizace změny,
- plán implementace – identifikace release, datum a čas nasazení,

9. Release management

9.1. Rozdělení odpovědností v rámci Release management je následující:

Zákazník odpovídá za	Poskytovatel odpovídá za
• schvalování definicí releasů a plánu jejich vydávání • zajištění IT-business testů • business testování před uvolněním do produkčního prostředí • zajištění součinnosti třetích stran při definování, realizaci, testování a podpoře nových releasů	• údržbu dokumentace Softwarové aplikace Zákazníka • evidenci nutných změn a oprav, které mají být součástí dalšího vydání Softwarové aplikace • vydávání doporučení k plánování jednotlivých Releasů z pohledu funkčnosti Softwarové aplikace Zákazníka, Standardního software • reporting

9.2. Požadavek na součinnost při Release je procesován pouze v rámci Naléhavosti „C“. Žádost o Release je zadáván do Portálu podpory jako servisní požadavek a Zákazník je povinen definovat tyto základní atributy:

- typ = Service Request,
- komponentu (y) uvedené v Tab. č. 1 této Přílohy, které (ých) se Release týká,
- uvedení původní verze a verze nasazované komponenty v rámci daného Release
- návrh požadovaného termínu Release