

## Smlouva o zajištění servisní podpory

č. dod. 2017014

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

### I. Smluvní strany

- 1. Objednatel:** **Koordinátor Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje, p. o.**  
*se sídlem:* Jeremenkova 40b, 779 11 Olomouc  
*zastoupený:* Mgr. Jaroslavem Tomíkem, ředitelem  
*IČ:* 72556064  
*DIČ:* CZ72556064  
*Bankovní spojení:* [REDACTED]  
*Číslo účtu:* [REDACTED]
- 2. Dodavatel:** **T-MAPY spol. s r.o.**  
*se sídlem:* Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové; zapsán v OR vedeným Krajským soudem v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307  
*zastoupený:* Ing. Milanem Novotným, jednatelem společnosti  
*IČ:* 47451084  
*DIČ:* CZ47451084  
*Bankovní spojení:* [REDACTED]  
*Číslo účtu:* [REDACTED]

### II. Předmět smlouvy

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

### III. Doba trvání smlouvy

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od 1. 7. 2017.

### IV. Cena

- 4.1. Cena za servisní podporu je součástí přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 4.2. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu Objednatele na účet Dodavatele. Cenu se Objednatel zavazuje uhradit Dodavateli za ním řádně poskytnuté plnění dle Smlouvy, a to na základě Dodavatelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne jejich vystavení. Faktury budou vystavovány v souladu s platebním kalendářem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu, jinak je Objednatel oprávněn takovou fakturu Dodavateli vrátit. Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele.
- 4.3. Cena za objednané servisní práce a služby mimo servisní podporu blíže popsanou v Příloze č. 1 a 2 této Smlouvy je stanovena na 1.000,- (jedentisíc) Kč bez DPH za hodinu. Poskytované práce budou účtovány po minutách k poměru k hodinové sazbě. Nejmenší účtovanou

jednotkou je 30 minut. Dodavatel je oprávněn k ceně připočíst aktuální sazbu DPH. Cena je sjednána v korunách českých (Kč).

## **V. Termíny plnění**

- 5.1. Servisní práce a služby budou prováděny podle požadavků Objednatele.
- 5.2. Dodavatel se zavazuje započít realizaci objednaných servisních prací definovaných v příloze č. 1 této smlouvy vždy nejpozději do jednoho pracovního dne od obdržení zadání objednaných servisních prací od Objednatele, pokud Objednatel neurčí jiný termín započítí servisních prací, který však nesmí být kratší jak jeden pracovní den. Dohoda musí být učiněna e-mailem.
- 5.3. Objednání servisních prací a služeb mimo servisní podporu definovanou v příloze č. 1 této smlouvy může Objednatel provést formou e-mailu, pokud rozsah prací a služeb nepřesáhne deset hodin. V tomto případě se jedná o drobné práce. Objednání prací a služeb přesahujících deset hodin, bude provedeno Objednatelem formou písemné objednávky. V e-mailu i objednávce uvede Objednatel termín plnění. Termín plnění je Dodavatel povinen dodržet. Objednávka bude dodavateli zaslána e-mailem. Časová pracnost Objednatelem požadovaných servisních prací a služeb bude odhadnuta Dodavatelem po předchozí žádosti Objednatele zasláné e-mailem. Dodavatel se zavazuje odpovědět na žádost Objednateli e-mailem do dvou pracovních dní od doručení žádosti.

## **VI. Platební podmínky**

- 6.1. Dodavatel se zavazuje vést o všech provedených servisních pracích a službách průběžnou evidenci, kterou zašle na požádání Objednateli.
- 6.2. Jednotlivé dílčí objednané servisní práce a služby budou mezi Dodavatelem a Objednatelem předány na základě Předávacího protokolu. Objednané drobné práce nad rámec servisních prací a služeb specifikovaných v Příloze č. 1 budou vykázány na jednom Předávacím protokolu za kalendářní měsíc.
- 6.3. Cena za řádně provedené dílčí servisní práce a služby bude uhrazena na základě vystaveného daňového dokladu – faktury.
- 6.4. Oprávnění fakturovat vzniká Dodavateli nejdříve dnem, oboustranně podepsaného Předávacího servisního protokolu.
- 6.5. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění.
- 6.6. Faktura vystavená Dodavatelem musí být doručena Objednateli nejpozději do 3 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury.
- 6.7. Faktura je splatná do 14 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury.
- 6.8. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, je Objednatel ji oprávněn ve lhůtě splatnosti zaslat zpět Dodavateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení s její úhradou. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu po doručení řádně opravené či doplněné faktury Objednateli.

## **VII. Odstoupení od smlouvy**

- 7.1. Smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající z této Smlouvy druhou smluvní stranou, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.
- 7.2. Za závažné porušení povinnosti Dodavatele se rozumí prodlení Dodavatele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této Smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil Dodavatel, a odmítnutí provedení servisní podpory.
- 7.3. Závažným porušením povinnosti Objednatele se rozumí prodlení Objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 7.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 7.5. Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí šest měsíců a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď této Smlouvy doručena druhé smluvní straně.

## **VIII. Utajení**

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

## **IX. Sankční ujednání**

- 9.1. V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti Dodavatele vztahující se k plnění služeb dle této Smlouvy má Objednatel nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 800,- Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti a každý započatý den prodlení se splněním povinnosti.
- 9.2. V případě, že závazek ze Smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
- 9.3. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
- 9.4. Smluvní pokuty sjednané touto Smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
- 9.5. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.

## **X. Závěrečná ustanovení**

- 10.1. Objednatel se zavazuje zaslat tuto Smlouvu správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uzavření Smlouvy. Objednatel před odesláním přijme účinná opatření, aby nedošlo ke zveřejnění skutečností, které tvoří obchodní tajemství Dodavatele, nebo skutečností, na které se povinnost uveřejnění podle zákona nevztahuje (ust. § 3 odst. 1. a 2. zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění), pokud Dodavatel na takové skutečnosti Objednatele upozornil. Objednatel však tuto Smlouvu k uveřejnění prostřednictvím registru smluv nezašle, jestliže výše hodnoty jejího předmětu (celková cena) je 50 000 Kč bez daně z přidané hodnoty nebo nižší.
- 10.2. Měnit nebo doplňovat text této Smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.3. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž Objednatel i Dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 10.4. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.

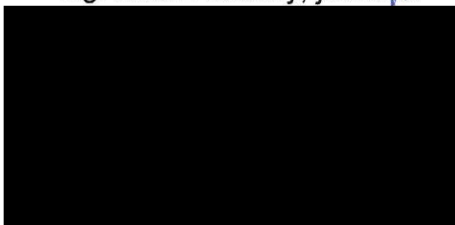
10.5. Vztahy smluvních stran touto Smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

Za Dodavatele:

V Hradci Králové dne 10.7.2017

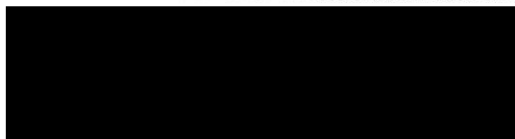


Ing. Milan Novotný, jednatel



Za Objednatele:

V Olomouci dne 11.7.2017



Mgr. Jaroslav Tomík, ředitel



## Příloha č. 1 - Výčet aplikací a cena servisní podpory

### Výčet aplikací a cena servisní podpory

Produkt	Licence (rozsah, počet)
Centrální dispečink Koordinátora Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje	neomezená

### Cena služeb servisní podpory

Služba č.	Služba	Cena služby [v Kč bez DPH za 1 kalendářní měsíc]	
		V záruční době *)	Po uplynutí záruční doby
1	Zajištění služby Helpdesk	5.000,-	5.000,-
2	Dodávka updatů/upgradů standardních aplikací	2.000,-	2.000,-
3	Řešení incidentů	0,-	6.000,-
4	Evidenze zásahů do programového vybavení nebo do systémových součástí, které mají vliv na provoz a využití programového vybavení	2.000,-	2.000,-
5	Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace	2.000,-	2.000,-
	<b>CELKEM</b>	<b>11.000,-</b>	<b>17.000,-</b>

Uvedená cena služeb servisní podpory odpovídá obsahu a parametrům služeb servisní podpory uvedeným v příloze č. 2 této Smlouvy (Dohoda o úrovni služeb), kde je také uveden popis a cíle jednotlivých služeb.

### Platební kalendář

#### V záruční době \*)

Datum fakturace	Částka bez DPH	Částka včetně DPH
Paušální služby servisní podpory jsou fakturovány vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí, a to vždy 1. pracovní den následující po skončení kalendářního čtvrtletí, za které je servisní podpora fakturována	33.000,- Kč	39.930,- Kč

#### Po uplynutí záruční doby

Datum fakturace	Částka bez DPH	Částka včetně DPH
Paušální služby servisní podpory jsou fakturovány vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí, a to vždy 1. pracovní den následující po skončení kalendářního čtvrtletí, za které je servisní podpora fakturována	51.000,- Kč	61.710,- Kč

Služby poskytnuté Dodavatelem Objednateli nad rámec služeb uvedených výše v tabulce „Cena služeb servisní podpory“ na základě požadavku Objednatele a následné dohody obou stran budou Dodavatelem Objednateli účtovány samostatně s využitím jednotkové sazby uvedené v čl. 4.3. Smlouvy o zajištění servisní podpory.

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

\*) Délka záruční doby se řídí ujednáními smlouvy o dodávce systému centrálního dispečinku koordinátora Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje a jejích případných dodatků.

## Příloha č. 2 - Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění servisní podpory k programovému vybavení (dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky servisní podpory nebo jen Podmínky

### 1 Předmět SLA

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

### 2 Slovník pojmů, typy aplikací

- a) Lhůty, časy
- pracovní dny (pd) veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky
  - pracovní hodiny (ph) hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin
- b) Ostatní
- Helpdesk portál Helpdesku provozovaný Dodavatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případné další oběma stranami dohodnuté osoby Objednatele a Dodavatele
  - požadavek požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany Objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému Helpdesk Dodavatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

### 3 Katalog služeb

3.1 Služby podpory budou prováděny průběžně v tomto rozsahu:

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Zajištění služby Helpdesk	Dodavatel zajistí přístup Objednatele k Helpdesk, služba je přístupná na adrese <a href="http://helpdesk.tmapy.cz">http://helpdesk.tmapy.cz</a>	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a evidence všech požadavků uživatelů.
Dodávka updatů/upgradů standardních aplikací	Nabídka a dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností Dodavatele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci servisní podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky Dodavatele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci servisní podpory.	Údržba předmětných aplikací v nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Dodavatelem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout.
Řešení incidentů	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů.	Údržba předmětného programového vybavení ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli.
Evidence zásahů do programového vybavení nebo do systémových součástí, které mají vliv na provoz a využití programového vybavení	Dodavatele zajistí evidování všech vlastních zásahů do programového vybavení nebo souvisejících systémových součástí do provozního deníku. Provozní deník bude realizován prostředky Dodavatele, primárně s využitím Helpdesku Dodavatele. Všechny zásahy budou prováděny	Evidence všech zásahů pro vyhodnocování příčin případných incidentů, problémů a jako základ výkazů o provedených činnostech Dodavatele při plnění této smlouvy.

	v souladu s požadavkem na zabezpečení možnosti obnovit posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu.	
Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace	Dodavatel zajistí aktualizaci technické a uživatelské dokumentace související s provozem a užíváním předmětného programového vybavení.	Údržba aktuální dokumentace nezbytné pro plnohodnotné využití agend u uživateli a evidenci podmínek provozu programového vybavení, zajištění jeho dostupnosti a součinnosti Objednatele s Dodavatelem.

3.2 Další vývoj programového vybavení na základě individuálních požadavků Objednatele a další činnosti nad rámec výše specifikovaných služeb budou prováděny na základě samostatných smluvních ujednání.

#### 4 Dostupnost software, provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

- 4.1. Softwarové vybavení, které je předmětem této Dohody o úrovni služeb, musí být dostupné minimálně 95 % dostupného času v každém kalendářním roce.
- 4.2. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby dle této Dohody v následujících časech a lhůtách:

Kategorie požadavku	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)	Lhůta pro vyřešení požadavku
Havárie	9x5, tj. v pracovních hodinách	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 9 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu
Ostatní požadavky		ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

- 4.3. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí Dodavatele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému prostřednictvím poskytnutí kvalifikovaného poradce. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany Dodavatele doložit jiným prokazatelným a ze strany Objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě Objednatele apod.).
- 4.4. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah zástupce Dodavatele u Objednatele, Dodavatel nahlásí potřebu součinnosti a Objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah Dodavatele vznesen Objednatelem, je zástupce Dodavatele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku Objednatele, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.
- 4.5. Není-li uvedeno jinak, je Dodavatel povinen informovat Objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.

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

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

- 5.1.1. Objednatel zajistí nahlášení požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk Dodavatele na adrese <http://helpdesk.tmapy.cz>. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním a zaškolením oprávněných osob ze strany

Objednatele.

- 5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují jedním náhradním způsobem, a to:
- ██████████ kontaktní osobou je primární oprávněná osoba Dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této Dohody,
  - ██████████ krukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby,
  - e-mailem na adresu k ██████████
  - písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Spitálská 150, Hradec Králové, 500 03.
- 5.1.3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:
- datum a čas nahlášení požadavku,
  - popis požadavku,
  - stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.),
  - kategorii incidentu stanovenou Objednatelem nesmí Dodavatel změnit bez souhlasu Objednatele; Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržené kategorie incidentu pro incidenty nahlášené Objednatelem,
  - požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku,
  - jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce Objednatele/Dodavatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci,
  - jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /požadavku.
- 5.1.4. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., oprávněná osoba Dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

## 5.2. Kategorizace požadavků

Každý požadavek musí být zařazen do jedné z následujících kategorií:

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

## 5.3. Potvrzení přijetí požadavku

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

## 5.4. Stanovení termínu požadavku

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

## 5.5. Řešení požadavku

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

## 5.6. Vyřešení požadavku

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

## 5.7. Kontrola funkčnosti systému nebo aplikací

Existuje-li testovací prostředí na straně Objednatele, pak jsou veškeré změny, opravy, nové verze apod. implementovány nejprve v testovacím prostředí. Objednatel na testovacích serverech zkontroluje funkčnosti systému, popř. aplikací, kterých se závada/požadavek týkal a informuje zpětně Dodavatele, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.

- Není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje Dodavatel v řešení problému.



- Je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede Dodavatel synchronizaci dotčených aplikací z testovacího prostředí na produkční prostředí.

V případě neexistence testovacího prostředí jsou změny, opravy či nové verze implementovány přímo v prostředí produkčním a/nebo na základě oběma stranami dohodnutých implementačních pravidel.

- 5.8. Dodavatel zapíše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.
- 5.9. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných Dodavatelem dle této Dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

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

- 6.1. Doba platnosti této Dohody o úrovni služeb se řídí dobou platnosti této Smlouvy.
- 6.2. Obsah a podmínky této Dohody o úrovni služeb se přezkoumává v periodě dohodnuté smluvními stranami.

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

- 7.1. Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak, je komunikace ve věci obsahu a podmínek této Dohody o úrovni služeb vedena oprávněnými osobami uvedenými v čl. VIII. této Dohody.
- 7.2. O jakékoli komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek této Dohody musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba Dodavatele, nedohodnou-li se strany jinak.
- 7.3. O činnostech provedených v rámci realizace služeb dle této Dohody budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk Dodavatele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku Dodavatele.
- 7.4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku Dodavatele – viz také čl. V.
- 7.5. Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů Helpdesk nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e-mailem, poštou apod.), oprávněná osoba Dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

## 8 Oprávněné osoby

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

Funkce ve vztahu k SLA	Za Objednatele		Za Dodavatele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba				
Zástupce primární oprávněné osoby				

## 9 Práva a povinnosti objednatel

- 9.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění servisní podpory podle této Smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Dodavateli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.
- 9.2. Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.
- 9.3. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

## **10 Práva a povinnosti Dodavatele**

- 10.1. Dodavatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update softwarového vybavení, na které se vztahuje tato servisní podpora dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat Objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace.
- 10.2. Dodavatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky Objednatele ke způsobu provádění služeb.

## **11. Odpovědnost za vady**

- 11.1. Vady zjištěné po předání a převzetí příslušné servisní práce je Objednatel oprávněn uplatnit u Dodavatele písemnou formou a zaslat e-mailem bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. V reklamaci je Objednatel povinen vady popsat, případně uvést, jak se projevují.
- 11.2. Dodavatel se zavazuje odstranit vady v co nejkratší možné lhůtě, nejpozději do 3 pracovních dnů. Na tyto práce vyčlení dostatečné množství odborných kapacit, které budou odstraňovat tyto vady nepřetržitě a vyvinou své nejvyšší úsilí.
- 11.3. Oprávněně reklamované vady odstraní Dodavatel bezplatně.
- 11.4. Dodavatel neodpovídá za vady vzniklé:
  - a) s přihlédnutím ke všem okolnostem nesprávnou manipulací s daty,
  - b) z důvodů nesprávného provozování a užívání (v rozporu s předanými návody, pokyny, obsluhy softwarové aplikace nevyškoleným pracovníkem),
  - c) neoprávněným zásahem do programového vybavení.