

Protokol o předání a převzetí

Předmět předání/převzetí: Systém pro objednání, zaplacení, vydání, evidenci a zaúčtování vstupenek pro návštěvu Staroměstské radnice v Praze

Místo realizace: Staroměstská radnice, Staroměstské nám. 1/3, 110 00 Praha 1

Předávající/Zhotovitel:

Společnost: YOUR SYSTEM, spol. s r. o.

Adresa: Türkova 2319/5b, 149 00, Praha 4

Předávající osoba: Daniel Rajnoch

Přebírající/Objednatel:

Společnost: Pražská Informační Služba

Adresa: Arbesovo náměstí 70/4, 150 00 Praha 5

Přebírající osoba: Petr Soukup

Předmět akceptace: Systém pro objednání, zaplacení, vydání, evidenci a zaúčtování vstupenek pro návštěvu Staroměstské radnice v Praze

Dokumentace k předávanému dílu:

- Školící materiály pro uživatele systému

Vady a nedodělky:

-

Stanovisko Přebírajícího: Bez výhrady

Závěr: Předávané dílo splňuje požadavky dané smlouvou a nevykazuje žádné vady a nedodělky, jež brání převzetí do užívání.

Předávající:**Přebírající:**

Dne: 29. 4. 2016

Dne: 29. 4. 2016

Jméno: Daniel Rajnoch

Jméno: Petr Soukup

Funkce: Business development manager

Funkce: Vedoucí ICT

Podpis:

Podpis:

Smlouva o poskytování služeb

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

se sídlem	Tůrkova 2319/5b, 149 00 Praha 4 - Chodov
telefon / fax	+420 277 775 500 / +420 277 775 501
IČ	00174939
DIČ	CZ00174939
Bankovní spojení	UniCredit Bank CZ, a.s.
Číslo účtu	381610004/2700
Zastoupena	RNDr. Martin Nehasil, jednatel společnosti

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 72.

(dále jen "Poskytovatel")

a

Pražská informační služba, příspěvková organizace

se sídlem	Arbesovo náměstí 70/4, Smíchov, 150 00 Praha
telefon / fax	+420 221 714 444
IČ	00064491
DIČ	CZ00064491
Bankovní spojení	Komerční banka a. s.
Číslo účtu	538011/0100
Zastoupena	PhDr. Nora Dolanská, MBA, ředitelka organizace

Společnost nezapsaná v obchodním rejstříku

(dále jen "Objednatel")

uzavřeli tuto smlouvu o poskytování služeb

v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

(dále jen "Smlouvu")

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ZÁKLADNÍ POJMY

1.1. Zástupce Poskytovatele

Je pověřenou osobou Poskytovatele, který je oprávněn:

- spolu se zástupcem Objednatele minimálně jednou za půl roku vyhodnocovat plnění služeb,

- jednat se zástupcem Objednatele o změnách služeb a jejich případnému dopadu na cenu předmětu Smlouvy (tj. odměnu).

1.2. Zástupce Objednatele

Je pověřenou osobou Objednatele, který je oprávněn:

- potvrzovat provedení služeb, které jsou uvedeny v Příloze č. 1,
- nahlašovat závady a požadavky dle Přílohy č. 4,
- spolu se zástupcem Poskytovatele minimálně jednou za půl roku 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,
- objednávat od Poskytovatele služby nad rámec této Smlouvy,
- nahlašovat závady a požadavky na servisní linku Poskytovatele.

1.3. Zástupci smluvních stran

Zástupci smluvních stran jsou uvedeni v Příloze č. 3.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele za podmínek uvedených v této Smlouvě:

2.1.1. nastavit (implementovat) systém pro objednání, zaplacení, vydání, evidenci a zaúčtování vstupenek pro návštěvu Staroměstské radnice v Praze (dále jen „Systém“),

2.1.2. technicky zajišťovat provozování Systému, který bude dostupný na internetové adrese <https://prague.mobiletickets.cz> (dále jen "Provozování internetové aplikace") a další následující služby (dále jen „Technická podpora“). Podrobný popis poskytovaných služeb je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.

2.2. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za Provozování internetové aplikace a poskytování Technické podpory odměnu za podmínek uvedených dále v této Smlouvě.

3. PODMÍNKY IMPLEMENTACE SYSTÉMU, PROVOZOVÁNÍ INTERNETOVÉ APLIKACE A POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

- 3.1. Poskytovatel provede implementaci Systému ve lhůtě 14 dnů od uzavření této smlouvy, a to za podmínky poskytnutí součinnosti dle této Smlouvy předpokládané ze strany Objednatele.
- 3.2. Poskytovatel následně zajistí řádný provoz infrastruktury potřebné pro Provozování internetové aplikace v plném rozsahu, mimo veřejných sítí, služeb poskytovaných třetími stranami a součástí představovaných systémů provozovaných Objednatelem.
- 3.3. Poskytovatel má právo provádět odstávky IT infrastruktury, na které probíhá Provozování internetové aplikace, a to v čase od 22,00 hod. do 9,00 hod. (dále jen "Odstávky").
- 3.4. Poskytovatel je oprávněn provádět Odstávky po předchozím upozornění Objednatele.
- 3.5. Doba Odstávek se pro účely ustanovení odst. 3.2. nezapočítává jako doba výpadku IT infrastruktury (tj. doba, kdy nebyla internetová aplikace v provozu).

4. HLÁŠENÍ POŽADAVKŮ

- 4.1. Objednatel bude hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory způsobem popsáním v Příloze č. 4 této Smlouvy.

5. POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

- 5.1. Poskytovatel bude přijímat požadavky Objednatele na poskytnutí Technické podpory nepřetržitě pouze v čase od 9,00 do 17,00 hodin, a to pouze v pracovní dny.
- 5.2. Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku první následující doby, ve které je Poskytovatel povinen přijímat požadavky Objednatele.
- 5.3. Poskytovatel odešle Objednateli první reakci (zejména oznámení o přijetí požadavku) na požadavek nejpozději do 1 hodiny od doručení požadavku ve smyslu odst. 5.2.
- 5.4. Poskytovatel zahájí věcné řešení požadavku Objednatele ve lhůtě 4 hodin od doručení požadavku ve smyslu odst. 5.2.

6. ROZSAH TECHNICKÉ PODPORY NAD RÁMEC

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje mít zajištěné kapacity pro poskytování Technické podpory Objednateli v rozsahu nejvýše 4 člověkohodin měsíčně.
- 6.2. Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout.
- 6.3. V případě odmítnutí řešení požadavku podle předchozího odstavce, se řešení daného požadavku přesouvá do následujícího měsíce, pokud Objednatel nesdělí Poskytovateli, že o vyřešení požadavku v takovém případě již nemá zájem.

7. ODMĚNA

- 7.1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli odměnu za nastavení (implementaci) Systému ve výši 80.000,- Kč.
Tato odměna je splatná na základě vyúčtování (faktury), které je Poskytovatel oprávněn předat Objednateli po akceptaci implementace Systému.
- 7.2. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za Provozování internetové aplikace a za poskytování Technické podpory v rozsahu dle odst. 7.3 odměnu dle ceníku uvedeného v příloze č.2 této Smlouvy za každý jeden kalendářní měsíc provozování (dále jako "Fixní odměna").

- 7.3. Fixní odměna v sobě zahrnuje poskytnutí Provozování internetové aplikace a poskytování Technické podpory v rozsahu vyplývajícím z Přílohy č. 2.
- 7.4. Za poskytnutí služby Provozování internetové aplikace nad rozsah zahrnutý do Fixní odměny a za poskytnutí Technické podpory nad rozsah zahrnutý do Fixní odměny dle Přílohy č. 2 a za další formy Technické podpory se Objednatel zavazuje platit Poskytovateli odměnu dle ceníku uvedeného v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 7.5. Poskytovatel má právo na Fixní odměnu v plné výši, i pokud Objednatel nevyužije plný rozsah člověkohodin poskytování Technické podpory zahrnutý do Fixní odměny.
- 7.6. Doba vykázaná na řešení každého požadavku v rámci člověkohodin musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti.
- 7.7. Odměna za Provozování internetové aplikace a za poskytování Technické podpory nad rozsah zahrnutý do Fixní odměny bude vyúčtována vždy společně s Fixní odměnou za každý kalendářní měsíc.
- 7.8. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.
- 7.9. V případě trvání této smlouvy pouze po část kalendářního měsíce má Poskytovatel právo na poměrnou část této odměny.

8. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 8.1. Odměnu dle této Smlouvy uhradí Objednatel na základě daňového dokladu Poskytovatele se lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne doručení Objednateli; ustanovení odst. 7.1. o splatnosti odměny za implementaci při skončení této smlouvy tím není dotčeno.
- 8.2. Faktura musí obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejm. ustanovením § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Způsob zdanění, výše a sazba DPH se řídí platnou legislativou.

9. SMLUVNÍ POKUTY

- 9.1. V případě, že se Objednatel dostane do prodlení se zaplacením odměny nebo její části podle této Smlouvy, zaplatí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení.
- 9.2. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s řešením požadavku Objednatele s podle odstavce 5.4 této Smlouvy, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých) za každou započatou hodinu prodlení.

10. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 10.1. Smluvní strany tímto ujednávají limitaci náhrady škody neúmyslně způsobené Poskyvatелеm Objednateli porušením jakékoliv povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě do celkové výše trojnásobku Fixní měsíční Odměny dle této Smlouvy.
- 10.2. Smluvní strany se výslovně dohodly na následujícím rozsahu odpovědnosti a záruk Poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za vady svého plnění způsobené:
 - a) Pracovníkem (pracovníky) Poskytovatele;
 - b) Plněním, které je odchylné od této Smlouvy;
 - c) Dle ustanovení § 2615 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

11. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 11.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 11.2. Kterákoliv Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní dobou 2 měsíce, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.

12. POVINNOST MLČENLIVOSTI

- 12.1. Poskytovatel se zavazuje, že nepřístupní, ani nepoužije žádnou informaci obchodní povahy, se kterou se seznámí v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména nepřístupní, ani nepoužije
 - a) žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,
 - b) cenovou politiku Objednatele,
 - c) marketingovou strategii Objednatele,
 - d) informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích, zákaznících a hospodářských výsledcích Objednatele,
 - e) strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Objednatele (dále jen „Důvěrná informace“).
- 12.2. Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 12.1 této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy
 - a) Objednatel udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
 - b) právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
 - c) takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,
 - d) je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
- 12.3. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
- 12.4. Objednatel tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka.

13. VYŠŠÍ MOC

- 13.1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
- 13.2. Za vyšší moc je pro účely této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka, nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.
- 13.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

14. ROZHODNÉ PRÁVO

- 14.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy, pokud z povahy nebo obsahu takového ustanovení nevyplývá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu této Smlouvy.
- 15.2. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
- 15.3. Tato Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými Smluvními stranami.
- 15.4. Tato Smlouva je vyhotovena v 2 stejnopisech, kdy každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.
- 15.5. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
- 15.6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Přílohy č. 1, 2, 3, 4.
- 15.7. Veškerá ustanovení této smlouvy jsou považována za důvěrná. Z tohoto důvodu je žádána ze smluvních stran neposkytne k dispozici třetí straně (třetím osobám) a přijme veškerá opatření, aby se smlouva nedostala do nepovolaných rukou.
- 15.8. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti v okamžiku jejího podpisu Smluvními stranami.
- 15.9. Smluvní strany si tu Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem, prohlašují, že je ujednána vážně a svobodně a na důkaz toho připojují své podpisy. Podpisem této Smlouvy Objednatel potvrzuje, že si Smlouvu přečetl, s jejím obsahem souhlasí a závazky v ní uvedené přebírá, Objednatel dále prohlašuje, že Smlouva neobsahuje doložky, které by bylo možné přečíst jen se zvláštními obtížemi ani doložky, které by pro něj byly nesrozumitelné a že mu byl obsah Smlouvy dostatečně vysvětlen. Objednatel dále prohlašuje, že tato Smlouva neobsahuje doložky, které by pro něj byly zvláště nevýhodné.

Poskytovatel

V _____ dne _____

YOUR SYSTEM, spol. s r. o.
RNDr. Martin Nehasil, jednatel**Objednatel**V PRAG dne 29. 4. 2016Pražská informační služba
PhDr. Nora Dolanská, MBA, ředitelka

Příloha č. 1 - Popis služeb

1. Nastavení (implementace) Systému:

Služby Poskytovatele:

- a. vytvoření a nastavení webové stránky na adrese <https://prague.mobiletickets.cz>
- b. jazyková mutace webové stránky bude v jazyku : ANGL
- c. nastavení komunikace mailové pošty k odesílání zpráv zákazníkům Objednatele v základní jazykové mutaci ANGL
- d. vytvoření a nastavení vzorů jednotlivých typů vstupenek dle úvodního požadavku Objednatele v základní jazykové mutaci ČJ / ANGL
- e. nastavení komunikace s platební bránou napojenou na platební systém GP Webpay
- f. nastavení komunikace s pokladním systémem Objednatele

Nutná součinnost Objednatele:

- a. schválení podoby a obsahu webové stránky
- b. schválení podoby a obsahu mailové zprávy pro zákazníka Objednatele
- c. schválení podoby a obsahu jednotlivých typů vstupenek
- d. poskytnutí informací potřebných pro nastavení komunikace s platební bránou
- e. poskytnutí informací potřebných pro nastavení komunikace s pokladním systémem Objednatele, provedení nastavení pokladního systému dle požadavků Poskytovatele

2. Provozování internetové aplikace a Technická podpora

Služby Poskytovatele:

- a. udržování provozuschopnosti a funkčnosti internetové aplikace
- b. poskytování Technické podpory formou
 - i. konzultací provozních záležitostí Objednatele prostřednictvím Help Desku
 - ii. provádění konfiguračních změn nastavení Systému dle požadavků Objednatele
 - iii. úpravy stávajícího vzoru vstupenky
 - iv. vložení další jazykové mutace do vstupenky

Nutná součinnost Objednatele:

- a. akceptovat vstupenky vystavované Systémem, evidovat použití vstupenky prostřednictvím příslušného zařízení (čtečka čárových kódů), s napojením na informační systém Objednatele dle doporučení Poskytovatele
- b. udržovat funkční možnost úhrad cen vstupenek prostřednictvím systému GP Webpay
- c. udržovat funkční propojení svého pokladního systému se systémy Poskytovatele
- d. předem informovat Poskytovatele o aktualizacích nebo změnách svého pokladního systému

Popis základní funkce Systému:

Zákazník Objednatele (dále jen „zákazník“) si na stránce <https://prague.mobiletickets.cz>, kam případně byl přesměrován z jiné vhodné internetové stránky, vybere typ vstupenky z možností daných přednastavených typů vstupenek (rozlišení dle počtu osob, event. věku osob). Po výběru požadované vstupenky je zákazník přesměrován na platební systém GP Webpay, kde provede úhradu objednávky. Údaj o provedení úhrady je registrován v rámci systému GP Webpay. Zákazníkovi je odeslán e-mail s dokladem o zaplacení a odkazem pro stažení vstupenky; vstupenka je poskytnuta jako digitální ve formátu .PKPass, s možností stažení též v podobě dokumentu ve

formátu .PDF. Vstupenku lze použít do jednoho měsíce od vydání. Pokladní systém Objednatele automaticky (na základě dohodnutých principů generování čísla vstupenky) akceptuje vydané mobilní vstupenky vytvořené Poskytovatelem.

Vstupenku zákazník použije předložením zobrazené vstupenky na mobilním elektronickém zařízení s možností zobrazení passu ve formátu .PKPass, nebo předložením vytištěné vstupenky a to nejpozději do jednoho měsíce od nákupu vstupenky. Zobrazenou vstupenku Objednatel načtením příslušným zařízením zaregistruje jako použitou; údaj o použití vstupenky je odeslán v dávkách Poskytovateli na předem dohodnutou webovou službu. Po obdržení o použití vstupenky ze systémů Objednatele je zákazníkovi aktualizována podoba vstupenky v jeho mobilním zařízení na „použitá“,. Podmínkou pro aktualizaci vstupenky je nutnost, aby zákazník měl zapnutou automatickou aktualizaci na vstupence a byl připojený k internetu.

Pro zohlednění míry čerpání služeb je rozhodující celkový počet možných vstupů dle vstupenek vydaných v daném období. Vstupenka je považována za vydanou odesláním e-mailu (na adresu zadanou kupujícím při tvorbě objednávky) s dokladem o zaplacení a odkazem pro stažení vstupenky.

Součástí služby není dodání žádného HW ani SW.

Příloha č. 2 Ceník služeb

Položka	Cena
Nastavení (implementace) Systému	80 000,- Kč
Služby Provozování internetové aplikace a Technická podpora s paušální cenou (tzv. Fixní odměna)	
<ul style="list-style-type: none"> 5000 ks vstupů v kalendářním měsíci (nevyčerpaný rozsah vstupů krytých paušální cenou se nepřenáší do dalšího měsíce) Technická podpora v rozsahu 4 člověkohodiny /měsíčně 	5 000,-Kč/ měsíčně
Služby Provozování internetové aplikace a Technická podpora nezahrnuté v paušální ceně	
Technická podpora second level (vývojový pracovník, mTicket product manager) nad rozsah dle 7.4 Smlouvy	1000,-Kč / 1 člověkohodina
Technická podpora first level (pracovník Help desk) nad rozsah dle 7.4 Smlouvy	500,-Kč/ 1 člověkohodina
Vstupy nad 5000 vstupů v daném kalendářním měsíci (účtované v následujícím měsíci) - maximální platnost 1 vstupu je – 1 měsíc od data vydání delší platnost je vypočítána násobkem základní ceny krát počet požadovaných měsíců platnosti vstupu.	0,50 Kč/ za vstup
Vytvoření nového vzoru vstupenek v základní jazykové mutaci (ČJ, ANG)	2500,-/ Ks
Vložení extra jazyku do vzoru vstupenky	250,-/ jazyk
Úpravy stávajících vzorů (template) vstupenek	500,-Kč/ hod
Help Desk 24/7	
Nastavení Beacon dle požadavku	500,-Kč/kus

Cenou za Technickou podporu určenou sazbou za člověkohodinu bude účtováno poskytnutí jakékoli služby, nad rozsah služeb zahrnutých do Fixní odměny, poskytnuté Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s Provozováním Systému.

Příloha č. 3 Oprávněné osoby

Za Objednatele pro věci smluvní

Jméno	Telefon	E-mail
PhDr. Nora Dolanská, MBA	+420 221 714 301	director@prague.eu

Za Objednatele pro věci provozní

Jméno	Telefon	E-mail
Petr Soukup	+420 602 163 498	p.soukup@prague.eu
Bc. Antonín Baloun	+420 775 443 438	a.baloun@prague.eu

Za Poskytovatele pro věci smluvní

Jméno	Telefon	E-mail

Za Poskytovatele pro věci provozní

Jméno	Telefon	E-mail

Příloha č. 4 Pravidla pro hlášení požadavků

- Veškeré požadavky budou vždy hlášeny přes Helpdesk poskytovatele.
- Kontaktní údaje na Helpdesk Poskytovatele jsou:
 - a. telefonní číslo 277 775 555
 - b. záložní GSM spojení 737 203 233
 - c. e-mailová adresa helpdesk@ys.cz
 - d. webové rozhraní na adrese <https://helpdesk.ys.cz>
- Požadavky obdržené mimo výše uvedené komunikační kanály mohou být považovány za neplatné.
- Kontaktní body c) a d) je možno použít 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Odezva na hlášení se dále řídí standardními nebo smluvními servisními podmínkami.
- Požadavky budou hlášeny výhradně smluvně dohodnutými oprávněnými osobami Odběratele, které jsou uvedeny v Příloze č.3 této Smlouvy.
- Operátor Call centra přijme hlášení závady a předá ho technikovi odpovědnému za provedení servisního zásahu.
- Evidence a správa požadavků bude realizována v informačním systému Poskytovatele.
- V rámci hlášení požadavku bez ohledu na jeho charakter budou Poskytovatelem vždy požadovány a Odběratelem vždy poskytnuty základní identifikátory pro co nejrychlejší a nejefektivnější řešení:
 - a) Příjmení a jméno oprávněné osoby nebo přidělený identifikátor ID
 - b) Telefonické spojení na kontaktní osobu
 - c) E-mailová adresa na kontaktní osobu
 - d) Kontaktní údaje na další zainteresované osoby
 - e) Datum a hodina vzniku závady (jedná-li se o závadu)
 - f) Přesný popis požadavku, závady
- Veškerá platná hlášení slouží jako závazná objednávka pro poskytnutí Technické podpory. Veškerá hlášení jsou u Poskytovatele archivována nejméně po dobu jednoho roku.
- Každé hlášení závady na Helpdesk Poskytovatele se ihned zavádí do informačního systému Poskytovatele, a na e-mail Objednatele automaticky odchází potvrzení o evidenci, kde jsou uvedeny veškeré vstupní údaje o hlášeném případě.
- Průběh celého servisního případu je zaznamenán v informačním systému Poskytovatele, kde jsou obsaženy informace o hlášení případu a jeho řešení.