

Smlouva o podpoře

FLEXI IT – Energie Teplárny Brno

Číslo smlouvy objednatele: O/25/026

Číslo smlouvy poskytovatele:

uzavřená ve smyslu zák. č. 89/2012 Sb.
smluvní strany

POSKYTOVATEL

Společnost: **Seyfor, a.s.**
Sídlo: Drobného 555/49, Ponava, 602 00 Brno
IČ: 01572377
DIČ: CZ01572377
Pobočka: Ocelářská 2969/12, 703 00 Ostrava – Vítkovice
Zastoupená: xxx
Zápis v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně,
oddíl B, vložka 7072
Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.
Číslo účtu: 6253399002/5500
(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

OBJEDNATEL

Společnost: **Teplárny Brno, a.s.**
Sídlem: Okružní 25, 638 00, Brno - Lesná
IČ: 46347534
DIČ: CZ46347534
Jednající: Ing. Petr Fajmon, MBA, generální ředitel
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v
Brně, oddíl B, vložka 786
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 32606621/0100
Kontaktní osoby:
ve věcech obchodních: xxx
ve věcech technických: xxx
(dále jen „**Objednatel**“)

(společně též „**smluvní strany**“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Poskytovatel je právnickou osobou, jejímž předmětem podnikání je poskytování software a poradenství v oblasti hardware a zpracování dat, služby databank a správa sítí. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je odborně způsobilý ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 1.2. Poskytovatel dodal objednateli na základě Smlouvy o implementaci aplikace FLEXI IT č. O/23/935 ze dne 18. 1. 2024 (dále jen „**smlouva o implementaci**“) systém FLEXI IT pro řešení podpory obchodních a billingových procesů ve společnosti Energie Teplárny Brno (dále jen „**Systém**“), který je v uvedené smlouvě o implementaci specifikován.
- 1.3. Objednatel má zájem na zajištění řádné dlouhodobé podpory provozu Systému. Za účelem vymezení vzájemných práv a povinností při řešení podpory Systému uzavírají smluvní strany tuto smlouvu o podpoře (dále jen „**smlouva**“).

2. Předmět plnění

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli po dobu trvání této smlouvy technickou a systémovou podporu provozu Systému a rovněž poradenskou činnost s cílem optimalizace koncepce způsobu budování, rozšiřování a údržby FLEXI IT (dále jen „podpora“). Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli tyto služby:
 - Zodpovídání dotazů objednatele – hot line
 - Řešení provozních incidentů včetně garantovaných časů k nástupu jejich řešení
 - Bezplatné poskytování update Systému a tzv. patches (záplaty) a bugs (chyby)
 - Provozování pracoviště Help – desk
 - Zajištění shody s platnou legislativou – legislativní update
 - Garance funkčnosti systému v rámci technologického upgrade
 - Metodická a technická podpora (metodika, analýza, vývoj, databázové operace, školení)
 - Poskytování práv k upgrade Systému za zvýhodněných podmínek
 - Změny a rozvoj systému, a to za podmínek a v rozsahu uvedeném dále v této smlouvě a v příloze č. 2 této smlouvy
 - Webová aplikace pro hlášení a kontrolu průběhu supportních požadavků
- 2.2. Poskytovatel je oprávněn pověřit provedením části prací jinou osobu; v takovém případě však má Poskytovatel odpovědnost, jako by tyto práce prováděl sám.
- 2.3. Předmětem této smlouvy není a poskytovatel nezajišťuje zejména
 - telekomunikační služby ani internetové spojení;
 - provoz síťové infrastruktury (operační systémy serveru, stanic, ovladače tiskáren atd.)

- vzduchotechnické systémy;
 - přímou podporu koncových uživatelů objednatele;
 - update a upgrade antivirových programů a firewallů;
- 2.3.1. všechny uvedené činnosti a služby zajišťuje objednatel prostřednictvím svých pověřených osob, popř. poddodavatelů, a to na vlastní odpovědnost a na vlastní náklady. Poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za škody způsobené nedostatečným provozem Systému zapříčiněného vadou či výpadkem těchto služeb.
- 2.4. V případě prodlení poskytovatele s plněním dle tohoto článku a dle přílohy č. 2 této smlouvy v termínech stanovených v této smlouvě nebo v příloze č. 2 se poskytovatel zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení. V případě prodlení s řešením incidentu priority I. Kritická se poskytovatel zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení.
- 2.5. Objednatel se zavazuje, poskytnout potřebnou součinnost a uhradit poskytovateli cenu ve výši a za podmínek uvedených dále v čl. 4 této smlouvy.

3. Místo a doba plnění

- 3.1. Systém je instalován na serverech uvedených ve smlouvě o implementaci. Poskytovatel není povinen dostavit se do sídla či na příslušnou provozovnu objednatele, lze-li poskytnout službu dle této smlouvy vzdáleným přístupem, ledaže je dále ve smlouvě nebo v příloze smlouvy uvedeno jinak.
- 3.2. Nesjednají-li smluvní strany jinak, budou služby podpory a další služby poskytovány v sídle objednatele.
- 3.3. Nevyplývá-li ze smlouvy jinak, bude podpora dle této smlouvy poskytována v době od 07.00 hod do 16.00 hod, a to v pracovní dny (doba plnění), pokud se smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou jinak.

4. Cenová ujednání

- 4.1. Smluvní strany si sjednaly cenu za poskytování podpory ze strany poskytovatele, která sestává ze dvou složek, a to z paušální ceny hrazené měsíčně a z hodinové sazby.
- 4.2. Paušální cena
- 4.2.1. Smluvní strany si sjednaly měsíční paušální cenu za poskytování služeb podpory uvedených v čl. 2, maximálně však v rozsahu celkem 3 hod. měsíčně.
- 4.2.2. V případě, že hodinový rozsah služeb podpory poskytnutý poskytovatelem dle této smlouvy přesáhne v příslušném měsíci rozsah sjednaný v čl. 4.2.1, vzniká poskytovateli nárok na hodinovou sazbu dle čl. 4.3. Nevyčerpá-li objednatel hodinový rozsah služeb podpory za příslušný měsíc, budou nevyčerpané hodiny převáděny vždy v rámci jednoho kalendářního čtvrtletí. Nevyčerpá-li objednatel hodinový rozsah v rámci jednoho kalendářního čtvrtletí, nebudou převáděny do dalšího období; nevyčerpáním hodinového rozsahu a propadnutím hodin není dotčen nárok

poskytovatele na úhradu paušální odměny v plné výši, tj. paušální cena se z tohoto důvodu nesníží. Při převodu hodin dle tohoto odstavce se nerozlišuje ani nebude sledováno, jaký druh prací byl poskytovatelem prováděn či na jaký druh prací se vztahují převáděné hodiny.

4.3. Hodinová cena

- 4.3.1. Poskytovateli vzniká nárok na hodinovou cenu za každou započatou hodinu práce prováděné poskytovatelem pro objednatele na základě této smlouvy, pokud nebyla prováděna v rámci měsíční paušální ceny dle čl. 4.2 smlouvy. Práce nad rámec měsíční paušální ceny musí být zákazníkem předem schváleny. Dotazy do 15 min. nejsou účtovány. Tyto práce jsou hrazeny ve výši a za podmínky uvedených v příloze č. 1 - ceníku podpory, kdy se mohou jednotlivé hodinové sazby lišit v závislosti na druhu prováděné práce.
- 4.3.2. Smluvní strany si dále sjednaly, že za každý den přítomnosti pracovníka poskytovatele u objednatele v souvislosti s poskytnutím služeb podpory mu vzniká nárok na hodinovou cenu odpovídající ceně za min. čtyři hodiny práce.

4.4. Úhrada cestovních výdajů.

- 4.4.1. Poskytovatel má nárok na úhradu cestovních výloh mezi sídlem poskytovatele a místem výkonu činností, které jsou předmětem plnění této smlouvy. Výše úhrady cestovních výloh je dána sazbou kilometrovného uvedeného v příloze č.1 této smlouvy.

4.5. Společná platební ujednání.

- 4.5.1. Neení-li ve smlouvě nebo přílohách výslovně uvedeno jinak, jsou paušální cena i hodinové sazby služeb podpory uváděny vždy bez DPH, které bude účtováno v souladu s právními předpisy účinnými ke dni zdanitelného plnění.
- 4.5.2. Paušální cena bude objednatelem hrazena měsíčně předem, a to na základě daňového dokladu – faktury doručené objednateli nejpozději k 10. dni v měsíci za měsíc aktuální. Splatnost faktury bude 21 dnů ode dne doručení.
- 4.5.3. Hodinová cena za služby podpory bude účtována pravidelně 1x čtvrtletně a bude objednatelem hrazena na základě daňového dokladu – faktury, jejíž přílohou bude výkaz prací, popř. jiný dokument, ze kterého bude vyplývat důvod a rozsah účtované hodinové ceny. Výkaz prací musí být odsouhlasený zodpovědné osoby objednatele. Splatnost faktury bude 21 dnů ode dne doručení.
- 4.5.4. V nejasnostech ohledně doručení faktury nebo jiného dokladu se má za to, že byla doručena nejpozději 3. pracovní den po prokázaném odeslání poskytovatelem na adresu objednatele. Faktura bude zasílána elektronicky na adresu **faktury@teplarny.cz**.
- 4.5.5. Cena bude hrazena bezhotovostně převodem ve prospěch bankovního účtu poskytovatele uvedeném na faktuře. Cena je uhrazena až připsáním částky na účet poskytovatele.

4.5.6. Pokud se z důvodu rozšíření Systému, zvýšení počtu jeho uživatelů nebo jiných obdobných skutečností rozšíří rozsah služeb podpory, ke kterým je podpora poskytována, má poskytovatel nárok na zvýšení paušálního poplatku v minimální výši 2% z celkové ceny řešení. Cenou řešení se pro účely tohoto článku rozumí cena sjednaná za rozšíření Systému, tj. zejména cena dodávky a implementace nových funkcionalit nebo modulů Systému, cena rozšíření množstevního rozsahu licence Systému (tzn. rozšíření počtu uživatelů), cena licencí software třetích výrobců aj. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, rozumí se cenou řešení vždy součet všech dílčích položek rozpočtu uvedených ve smlouvě, na základě které byl Systém rozšířen. Zvýšení paušálního poplatku bude provedeno formou dodatku k této smlouvě.

4.6. Inflační doložka

4.6.1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré ceny uvedené v Příloze č. 1 – Ceník podpory FLEXI IT, budou každoročně zvyšovány o kladnou roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „roční míra inflace“) vyhlášenou ústředním orgánem státní správy České republiky v oblasti statistiky (ke dni uzavření této smlouvy je tímto orgánem Český statistický úřad). Úpravy Přílohy č. 2 budou prováděny nejdříve po vyhlášení roční míry inflace za předchozí rok, zpravidla k datu 10.1. daného roku.

4.6.2. Poskytovatel je povinen zaslat objednateli upravenou Přílohu č. 2 (též prostřednictvím e-mailu), a to vždy bez zbytečného odkladu poté, co mu bude známa roční míra inflace za předchozí rok. Upravená Příloha č. 2 je platná a účinná vždy k 1.2. kalendářního roku a automaticky mění stávající ceník podpory FLEXI IT uvedený v Příloze č. 2. Nedoručí-li poskytovatel upravenou Přílohu č. 2 do 31.1. kalendářního roku, cena se nezvyšuje; tímto však není dotčeno právo poskytovatele na zvýšení cen o inflaci v dalších letech.

4.7. Prodlení s úhradou ceny

4.7.1. V případě prodlení s úhradou faktury vzniká poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,03 % z fakturované částky za každý den prodlení.

4.7.2. V případě, že je objednatel o více než 21 dnů v prodlení s úhradou faktury-daňového dokladu vystavenou poskytovatelem za kteroukoliv službu poskytnutou podle této smlouvy, je poskytovatel oprávněn pozdržet, popř. odmítnout výkon kterékoliv služby, která je předmětem této smlouvy, a to až do okamžiku uhrazení všech závazků, s jejichž úhradou je objednatel v prodlení. Pozdržením výkonu služeb z důvodu prodlení s úhradou nezaniká poskytovateli nárok na úhradu paušální ceny v plné výši.

5. Další ujednání

5.1. Povinnosti objednatele a nutná součinnost

5.1.1. Každá ze smluvních stran se zavazuje poskytnout druhé smluvní straně potřebnou součinnost, informace a podklady nezbytné pro řádné plnění předmětu smlouvy ve

vzájemně dohodnutých termínech. Nezbytná součinnost je uvedena dále v této smlouvě a může být doplněna v příloze č. 2.

- 5.1.2. Objednatel zajistí přístup pracovníkům poskytovatele za dohledu pověřeného pracovníka objednatele k výpočetní technice objednatele za účelem splnění povinností poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, a to v případě řešení provozních incidentů denně od 6.00 hod. do 24.00 hod., u ostatních služeb podpory v pracovní dny od 7.00 hod. do 18.00 hod.
- 5.1.3. Objednatel je povinen zajistit, aby byli v potřebném rozsahu k dispozici zodpovědné osoby objednatele, popř. jiní zaměstnanci, jejichž součinnost bude poskytovatel důvodně potřebovat a kterou si vyžádá s dostatečným předstihem.
- 5.1.4. Objednatel je povinen s odbornou péčí zajistit
- a) řádnou funkci technických a jiných zařízení a služeb, které nezajišťuje poskytovatel a které tvoří předpoklad řádného fungování Systému, zejména hardware, elektroinstalace, telekomunikačních služeb a internetového spojení, síťové infrastruktury (sítí elektronických komunikací), vzduchotechnického systému a dalších (dále jen „technická zařízení“). Objednatel je povinen dbát pokynů a doporučení poskytovatele v této oblasti včetně pokynů uvedených v dokumentaci zpracované poskytovatelem v souvislosti s touto smlouvou či smlouvou o implementaci;
 - b) podmínky pro realizaci vzdáleného přístupu poskytovatele,
 - c) podporu výrobců těchto systémových a programových komponent, jako jsou např. operační systémy, které jsou nezbytně nutné k provozování FLEXI IT (dále jen “komponenty”). V případě, že objednatel nemá zajištěnu podporu výrobce komponent nebo nemá nainstalovány nejnovější verzi komponent zajišťující bezproblémový provoz podporovaného Systému, je poskytovatel oprávněn pozastavit podporu poskytovanou objednateli při provozování FLEXI IT, aniž by tím byl dotčen jeho nárok na úhradu paušální ceny v plné výši. Poskytovatel je však povinen upozornit objednatele na skutečnost, že nemá zajištěnu vhodnou verzi komponenty nebo její podporu.

5.2. Informační povinnost objednatele

- 5.2.1. Objednatel je povinen písemně a neprodleně do 14 dnů oznámit poskytovateli všechny změny, které se jakýmkoliv způsobem dotýkají povinností poskytovatele z této smlouvy.; v případě změn zodpovědných osob (čl. 5.4) je povinen předat jejich emailové adresy a čísla mobilních telefonů.
- 5.2.2. Objednatel je povinen informovat poskytovatele s přiměřeným předstihem o všech organizačních změnách na straně objednatele, které se mohou týkat Systému a nutnosti jeho změn či úprav. Objednatel je povinen informovat poskytovatele zejména o změně počtu nebo místa pracovišť, o změnách vnitřní struktury, přeměně společnosti (fúze, rozdělení), založení dceřiné společnosti a propouštění či přijímání zaměstnanců – uživatelů Systému. O těchto změnách je objednatel povinen informovat poskytovatele alespoň 10 dnů předem. Poskytovatel v takovém případě

je oprávněn zahájit změnové řízení a sám zadat požadavek na případné změny či úpravy Systému dle čl. 9 Přílohy č. 2.

- 5.2.3. Objednatel je dále povinen informovat poskytovatele o změnách v osobách zaměstnanců, kteří byli školeni pro práci se Systémem, popř. jejichž školení bude nezbytné, a to alespoň 15 dnů předem, ledaže dodržení této lhůty nebylo možné.
- 5.2.4. Nesplní-li objednatel informační povinnost dle tohoto článku, není poskytovatel odpovědný za potíže a případné škody vzniklé v souvislosti s tím, že uživatelé nebyli včas proškoleni nebo nedošlo k přizpůsobení Systému organizačním změnám na straně poskytovatele.
- 5.2.5. Shora uvedená ustanovení o povinnosti objednatele poskytnout součinnost (čl. 5) a jeho informační povinnosti se vztahují na veškeré činnosti a služby poskytovatele poskytované dle této smlouvy.

5.3. Kontaktní údaje

- 5.3.1. Objednatel je povinen používat při užívání služeb podpory, zejm. pro hlášení provozních incidentů a žádostí o další služby podpory dle této smlouvy dále uvedené kontaktní údaje:

Telefonní čísla	xxx
E-mail adresa	xxx
Poštovní styk	Pobočka - Hornopolní 38/3308, 702 00 Ostrava

5.4. Zodpovědné osoby

- 5.4.1. Smluvní strany se dohodly na těchto zodpovědných osobách určených pro styk poskytovatele s objednatelem dle této Smlouvy (dále jen „**zodpovědné osoby**“):

Zástupce zodpovědná osoby za Poskytovatele

xxx
mail: xxx
mobil: xxx

Zodpovědná osoba za Poskytovatele

xxx
mail: xxx
mobil: xxx

Zodpovědná osoba za Objednatele

xxx
mail: xxx
mobil: xxx

Zástupce zodpovědné osoby za Objednatele

xxx
mail: xxx
mobil: xxx

- 5.4.2. Účelem určení zodpovědných osob je dosažení vysokého stupně vzájemné komunikace a schopnosti smluvních stran řešit průběžně otázky související s plněním této Smlouvy. Kontaktní údaje pro poskytování hot-line, hlášení provozních incidentů a žádostí o další služby podpory dle této smlouvy jsou uvedeny výše v čl 5.3.1.
- 5.4.3. Zodpovědné osoby plní roli projekt-manažera a jsou povinny koordinovat činnosti potřebné pro splnění této Smlouvy. Smluvní strany tímto výslovně zmocňují zodpovědné osoby k dále uvedeným jednáním a právním úkonům, ke kterým jsou oprávněny i samostatně:
- a) samostatně předávat nebo přebírat dokumentaci a movité věci předávané v souvislosti s touto smlouvou a vyhotovovat a podepisovat předávací protokoly k nim se vztahující;
 - b) samostatně schvalovat či sjednávat změny a úpravy Systému menšího rozsahu dle čl. 9 přílohy č. 2 smlouvy;
 - c) sepisovat a podepisovat servisní listy související s požadavky a změnami nad rámec této smlouvy.
- 5.4.4. Smluvní strany je povinné při komunikaci s druhou smluvní stranou užívat shora uvedená telefonní čísla, popř. mailové adresy. Smluvní strany berou na vědomí, že druhá smluvní strana nemusí reagovat na telefonní číslo, které je jí neznámé; stejně tak může být neznámá emailová adresa vyhodnocena jako spam či jiná nevyžádaná pošta. Smluvní strany jsou oprávněné písemným oznámením zaslaným na adresu sídla druhé smluvní strany určit jiné zodpovědné osoby, které budou oprávněny za ni k výše definovaným činnostem. Smluvní strana není v prodlení se splnění svých povinností uvedených v této smlouvě, pokud nebyla ze strany druhé smluvní strany řádně kontaktována, tj. kontaktována z telefonních čísel nebo e-mailových adres shora uvedených, popř. jí písemně oznámených.
- 5.5. Reference
- 5.5.1. Poskytovatel je oprávněn zveřejnit, že objednatel je uživatelem software poskytovatele a že mu zajišťuje služby technické podpory. Tuto informaci je oprávněn uvádět ve svých informačních a reklamních materiálech či referenčních listech a rovněž ji sdělovat prostřednictvím internetu nebo jiných prostředků komunikace (dále jen „Reference“). Za tímto účelem je oprávněn použít též aktuálního loga objednatele, popř. jeho stručnou charakteristiku.
- 5.5.2. Způsob použití Reference nesmí snižovat dobré jméno objednatele nebo statutárního města Brna jakožto jediného akcionáře objednatele.

6. Odpovědnost za právní vady a škodu

6.1. Odpovědnost za právní vady

- 6.1.1. Poskytovatel odpovídá za to, že Systém nebude v souvislosti s jeho úpravami a změnami prováděnými na základě této smlouvy zatížen právem třetí osoby, tj. že technická zařízení nebudou zatížena věcným právem a software poskytovatele

nebude zatížen právy třetích osob z duševního vlastnictví. Poskytovatel je povinen vlastním jménem případně úspěšně uplatněné nároky z titulu právních vad na své náklady vypořádat.

- 6.1.2. Uplatní-li třetí osoba nároky z titulu právní vady, je objednatel povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit poskytovateli; v případě soudního sporu je objednatel povinen zajistit řádné a svědomité vedení takového sporu a činit veškeré potřebné úkony tak, aby jeho práva nebyla zpochybněna z důvodu nedostatečné procesní obrany. V případě soudního sporu se poskytovatel zavazuje na výzvu objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost.
- 6.1.3. Objednatel není oprávněn bez výslovného souhlasu poskytovatele uzavírat smír, dohodu o narovnání nebo obdobnou dohodu související s nároky třetích osob z titulu právní vady ani činit jakékoliv úkony, kterými by takové nároky třetích osob uznával. Poskytovatel se zavazuje poskytnout nutnou součinnost v průběhu sjednávání případných dohod nebo smírů.

6.2. Odpovědnost za škodu

- 6.2.1. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou zaviněným porušením povinnosti z této dle Smlouvy. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je pojištěn pro případ škody způsobené provozní činností. Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady škody je omezena pouze na skutečnou škodu, a to do částky odpovídající 2 násobku paušální ceny bez DPH dle čl. 4.2 smlouvy v každém jednotlivém případě vzniku škody. Poskytovatel dále neodpovídá za ušlý zisk objednatele.
- 6.2.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou v souvislosti s provozováním Systému, byla-li škoda zapříčiněna objednatelem, třetími osobami nebo okolnostmi dále uvedenými. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou zejména
- a) změnami systémového prostředí provedenými objednatelem nebo třetí osobou;
 - b) v důsledku poškození Systému či jeho komponent způsobeného neodborným zacházením ze strany objednatele, vymykajícím se obvyklému užívání,
 - c) v důsledku poškození Systému či jeho komponent způsobeného dodávkou el. proudu nesplňujícího specifikaci pro dané zařízení včetně blesku a momentálních napěťových špiček,
 - d) v důsledku poškození Systému či jeho komponent způsobeného živelnými pohromami,
 - e) zavirováním Systému nebo lokální sítě objednatele počítačovými viry neodbornou a nedbalou manipulací uživatelů objednatele,
 - f) v důsledku poškození způsobeného nesprávným používáním Systému či jeho komponent, neodborným zásahem do Systému ze strany objednatele nebo do systémového programového vybavení a prostředí, včetně zásahu do konfigurace Systému,
 - g) poškozením způsobeným nesprávnou funkcí technického vybavení, operačního systému nebo sítě,

- h) v důsledku poškození způsobeného nesprávnou funkcí programů jiných výrobců, které běží současně se Systémem.
- 6.2.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou vadou komponent či technického vybavení, jehož výrobcem není poskytovatel, ledaže by byla prokazatelně způsobena zanedbáním povinností poskytovatele dle této smlouvy.
- 6.2.4. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky; nastane-li taková okolnost, je poskytovatel povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit objednateli. Za okolnost vylučující odpovědnost se pro účely této smlouvy považuje zejména
- a) průnik virů do informačního systému objednatele, popř. jiný obdobný útok;
 - b) překážky způsobené v důsledku stávky zaměstnanců objednatele, tj. v důsledku částečného nebo úplného přerušení práce zaměstnanci;
 - c) živelná katastrofa.
- 6.2.5. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny, ledaže došlo v důsledku těchto okolností k závadám Systému, vadám, popř. úplnému zničení technických zařízení nebo software nezbytných pro činnost programového vybavení, nebo vadám technických zařízení či software třetích výrobců uvedených v čl. 2.3 této smlouvy.
- 6.2.6. Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, odpovídá smluvní strana za případné škody způsobené druhé smluvní straně v rozsahu a způsobem vyplývajícím z příslušných ustanovení občanského zákoníku.

7. Mlčenlivost

- 7.1. Tato Smluvní strany se vzájemně zavazují zachovávat mlčenlivost o všech podstatných skutečnostech získaných při své činnosti vyplývající z této smlouvy, a to zejména o skutečnostech, které tvoří jejich obchodní tajemství a důvěrné informace.
- 7.2. Za důvěrné informace smluvní strany považují ty skutečnosti provozní či obchodní povahy, které výslovně označí za důvěrné.
- 7.3. Za porušení obchodního tajemství a důvěrných informací je kvalifikováno jednání, jímž jedna smluvní strana jiné osobě neoprávněně sdělí, zpřístupní, pro sebe nebo pro jiného využije obchodní tajemství či důvěrné informace získané při své činnosti od druhé smluvní strany, pokud je to v rozporu se zájmy druhé smluvní strany, a učiní tak bez jejího souhlasu.
- 7.4. Porušením povinnosti mlčenlivosti není:
- a) poskytnutí chráněných informací v nezbytném rozsahu orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti smluvních stran;
 - b) poskytnutí chráněných informací osobě, která je ze zákona vázána povinností mlčenlivosti (advokát, notář, daňový poradce aj.);
 - c) použití chráněných informací v souladu s touto smlouvou nebo smlouvami na ni navazujícími v souvislosti s plněním závazků;

- d) poskytnutí chráněných informací objednatele či umožnění přístupu k nim třetím osobám za účelem vyřešení provozních incidentů (odstraňování vad aj.) popř. rozšíření informačního systému objednatele, pouze však v nezbytném rozsahu, přičemž poskytovatel je povinen poučit tyto osoby o tom, že jde o důvěrné informace objednatele;
 - e) jiné použití chráněných informací s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany.
- 7.5. Touto povinností mlčenlivosti jsou smluvní strany vázány po dobu trvání skutečností zakládajících tuto povinnost mlčenlivosti, pokud nebudou mlčenlivosti zproštěny nebo se nestanou dané informace veřejně dostupnými.

8. Doba trvání, zrušení a zánik smlouvy

- 8.1. Tato smlouva o podpoře nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem 01. 01. 2025, nejdříve však dnem uveřejnění této smlouvy v registru smluv postupem podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.3. Tato smlouva zaniká
- 8.3.1. dohodou smluvních stran;
 - 8.3.2. odstoupením objednatele od smlouvy pro její podstatné porušení ze strany poskytovatele nebo pro jinou závažnou okolnost, a to zejména v případech
 - a) vstupu poskytovatele do likvidace, zahájení insolvenčního řízení na návrh poskytovatele, prohlášení konkursu na jeho majetek, popř. zamítnutí návrhu na prohlášení konkursu pro nedostatek majetku poskytovatele;
 - b) opakovaného podstatného porušení smlouvy (alespoň 2x), které nastalo po předchozím písemném upozornění objednatele.
- odstoupením poskytovatele od smlouvy pro její podstatné porušení ze strany objednatele, a to zejména v případech
- c) vstupu objednatele do likvidace, prohlášení konkursu na jeho majetek, popř. zamítnutí návrhu na prohlášení konkursu pro nedostatek majetku objednatele;
 - d) prodlení s úhradou kterékoliv složky ceny delší než 30 dnů, pouze však za podmínky, že poskytovatel předtím objednatel písemně upozorní na prodlení s úhradou ceny;
 - e) pro neposkytnutí nutné součinnosti ze strany objednatele, pokud toto znemožňuje splnění povinností poskytovatele dle smlouvy a pokud na to objednatel písemně upozornil a poskytnul mu přiměřenou lhůtu.

Oznámení o odstoupení musí být písemné a doručeno druhé straně. Odstoupením od smlouvy tato smlouva zaniká, když projev vůle jedné ze stran je doručen druhé straně, pokud nebude v oznámení uvedeno jinak.

8.3.3. výpovědí:

výpovědí objednatele s výpovědní dobou 6 měsíců. Výpověď musí být písemná a musí být doručena poskytovateli, popř. předána oproti podpisu. Počátek výpovědní doby počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po jejím doručení poskytovateli.

výpovědí poskytovatele, nejdříve však jeden rok po podpisu této smlouvy. Výpovědní doba se pro tento případ sjednává 6 měsíců. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně, popř. předána oproti podpisu. Počátek výpovědní doby počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po jejím doručení.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se tato smlouva a práva a závazky z ní vyplývající, vznikající a související občanským zákoníkem v platném znění.
- 9.2. Smluvní vztah vzniklý z této smlouvy se řídí českým právem. Pokud nebylo v této smlouvě uvedeno jinak, platí v ostatním ustanovení občanského zákoníku a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském.
- 9.3. Tato smlouva má 22 stran včetně 2 příloh a je vyhotovena ve 2 exemplářích, z nichž jeden si ponechává poskytovatel a jeden objednatel. Tato smlouva může být měněna a doplňována pouze po dohodě stran formou písemných vzestupně číslovaných dodatků.
- 9.4. Nedílnou součástí této smlouvy je
 - příloha č. 1 – Ceník podpory,
 - příloha č. 2 – Služby spojené s podporou systému FLEXI IT
- 9.5. V případě, že si úprava a údaje v jednotlivých přílohách či této smlouvě liší a protirečí si, bude smlouva vykládána v tomto pořadí, když každý následující dokument má přednost před dokumentem jemu předcházejícím: tato smlouva, příloha č. 2, příloha č. 1 – Ceník podpory.
- 9.6. V případě, že by některé ustanovení této smlouvy bylo nebo se v budoucnu stalo z jakýchkoliv důvodů neplatné, nezpůsobuje neplatnost ostatních částí smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit po vzájemné dohodě toto ustanovení jiným, odpovídajícím svým obsahem účelu zrušeného ustanovení.
- 9.7. Smluvní strany prohlašují, že smlouva mezi nimi uzavřená není smlouvou uzavřenou adhezním způsobem a že druhá strana není spotřebitelem ani slabší stranou ve smyslu zákona.
- 9.8. Smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomy povinnosti společnosti Teplárny Brno, a.s. uveřejňovat uzavřené smlouvy v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv a zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy. Pokud mají obě smluvní strany povinnost uveřejnit tuto smlouvu v Registru smluv, smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu do Registru smluv vloží Teplárny Brno, a.s.

Za uveřejnění této smlouvy si nebudou smluvní strany nic platit ani nahrazovat či poskytovat. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že platnost tohoto ujednání zůstává zachována i v případě zániku nebo neplatnosti této smlouvy.

- 9.9. Smluvní strany si dohodly, že ani jedna strana není oprávněna postoupit smlouvu, tzn. převést jako postupitel svá práva a povinnosti ze smlouvy nebo z její části třetí osobě, a to bez písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 9.10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání, že plnění zde uvedené je možné, nepřičí se dobrým mravům a že plnění ani jedné ze stran není v hrubém nepoměru k tomu, co poskytla druhá strana.

V Ostravě dne.....
Za Poskytovatele:

V Brně dne.....
Za Objednatele:

.....
xxx

.....
Ing. Petr Fajmon, MBA
generální ředitel

Příloha č. 1 - Ceník podpory FLEXI IT

Paušální měsíční poplatek	
za služby dle Článku 2 – maintenance systému	xxx
za služby dle Článku 2 - SLA	xxx

Cena prací	hodinová sazba
Metodické práce	xxx
Analytické práce	xxx
Programátorské práce	xxx
Systémové a databázové práce	xxx
Datové integrace	xxx
Cena školení	denní sazba
Administrační a uživatelské školení	xxx
Poskytnutí licencí nových verzí	sleva z ceny licencí
Poskytnutí licencí pro Update verzi	xxx
Poskytnutí licencí pro Upgrade verzi	xxx
Cestovní výdaje	sazba za 1 km
Kilometrovné – vyjádřeno v Kč na 1 km jízdy v jednom směru	xxx

Příloha č. 2 Smlouvy o podpoře FLEXI IT (dále jen „smlouva“)

Služby spojené s podporou systému FLEXI IT

1. Zodpovídání dotazů – hotline

- 1.1. V rámci podpory se poskytovatel zavazuje zodpovídat všechny dotazy objednatele týkající se provozu FLEXI IT, které objednatel odešle na poskytovatele:
 - a) elektronickou poštou na e-mail adresu pro poskytování podpory,
 - b) telefonicky na telefonní čísla pro poskytování podpory,
 - c) písemnou formou zaslanou poštou na adresu sídla poskytovatele v případě selhání dle odstavce 1.1, bodu a) nebo bodu b) shora.
- 1.2. Poskytovatel je povinen zodpovědět dotaz objednatele nejpozději následující pracovní den po dni, kdy mu byl dotaz doručen.
- 1.3. Poskytovatel použije pro zodpovězení dotazu telefon nebo elektronickou poštu. Písemně se zasláním poštou zodpovídá pouze v případě selhání ostatních komunikačních prostředků nebo pokud je to vyžádáno objednatelem.
- 1.4. Vznášet dotazy za objednatele jsou oprávněni pouze zodpovědné osoby popř. max. 2 pověřeni zástupci objednatele, jejichž kontaktní údaje oznámí písemně (též e-mailem nebo faxem objednateli).
- 1.5. V rámci hotline je akceptována délka konzultace do 15 minut.

2. Řešení provozních incidentů, garantované časy k nástupu řešení v závislosti na stanovených prioritách

- 2.1. Kategorie priorit řešení provozních incidentů
 - 2.1.1. Provozním incidentem se rozumí stav vzniklý při provozu Systému, kdy došlo k omezení či zastavení jeho provozu, chybě při zadávání a zpracování dat, závadě technického vybavení nebo kombinace těchto situací, popř. závada v systémovém programovém vybavení. Případná chybová hlášení nebo jiné obdobné projevy, které nemají žádný vliv na funkčnost Systému a nezpůsobují žádné odchylky od jeho sjednaných či obvyklých vlastností, se za závady nepovažují.
 - 2.1.2. Poskytovatel je povinen reagovat a řešit provozní incidenty způsobem a ve lhůtách dále uvedených.
 - 2.1.3. Délka lhůt (doba odezvy a doba řešení incidentu) je určena v závislosti na prioritě řešení provozního incidentu. Pro tento účel se priority rozlišují na:
 - I. Kritická – je ohrožena provozuschopnost Systému, resp. Systém není provozuschopný

- II. Normální – není ohrožena provozuschopnost Systému – je omezena funkcionalita systému, např. podstatné omezení rychlosti zpracování dat, nemožnost užívat některých nepodstatných funkcí Systému apod.;
- III. Dlouhodobý námět – nejde o provozní incident, nýbrž o námět na změnu, řeší se v rámci změnového řízení dle čl. 9 této přílohy.

2.1.4. Lhůty pro zaevidování požadavku, kategorizaci a doba reakce

Priorita	Zaevidování požadavku	Nástup k řešení požadavku (doba reakce) - od zaevidování požadavku
I.	Do 8 hodin	Do 16 hodin
II.	Do 48 hodin	Do 72 hodin
III.	Do 24 dnů	Do 120 hodin

2.2. Řešení nestandardních situací

2.2.1. Přípravenost řešení provozních incidentů vzniklých při užívání software u objednatele, včetně odstraňování vad software. Při ohrožení provozuschopnosti systému (nesprávná data, nefunkční importy, chyby v DB, kolaps serveru či připojení, nefunkčnost prioritních modulů) je poskytovatel povinen nastoupit k jeho řešení dle priorit v předepsaném čase.

2.2.2. Vznik provozního incidentu hlásí objednatel výhradně elektronickou poštou na uvedenou e-mailovou adresu pro poskytování podpory nebo na HelpDesk centrum <http://helpdesk.d3soft.cz>. Součástí e-mailové zprávy bude připojený dokument – formulář "Požadavek na činnost".

2.2.3. Objednatel ve formuláři mimo jiné uvede:

- a) číslo požadavku na činnost
- b) označí políčko „nestandardní situace“
- c) kontakt – osoba, která zaznamenala vznik nestandardní situace včetně spojení na ni pro zjištění podrobnějších informací,
- d) modul Systému, ke kterému se nestandardní situace vztahuje,
- e) datum a čas vzniku nestandardní situace
- f) popis nestandardní situace včetně popisu činnosti vykonávané před vznikem nestandardní situace, její přesný popis, případně čísla záznamů a dalších datových údajů a popis chybových hlášení,
- g) datum vystavení formuláře a jméno pověřeného zástupce.

- 2.2.4. Hlásit provozní incident za objednatele jsou oprávněny pouze zodpovědné osoby anebo pověření, popř. statutární zástupci objednatele.
- 2.2.5. Poté, co poskytovatel zaeviduje hlášení provozního incidentu, je povinen ověřit, zda objednatel provedl správnou kategorizaci priority. Kategorizaci priority je povinen oznámit objednateli, včetně případného odhadu časového rozsahu nutného k vyřešení provozního incidentu.
- 2.2.6. Řešením provozního incidentu se rozumí:
- Řešení provozního incidentu poskytovatelem na pracovišti objednatele, a to v případě, že požadavek přítomnosti pracovníků poskytovatele na pracovišti objednatele uvede objednatel výhradně elektronickou poštou na uvedenou e-mailovou adresu pro poskytování podpory nebo na HelpDesk centrum <http://helpdesk.d3soft.cz>. Součástí e-mailové zprávy bude připojený dokument – formulář "Požadavek na činnost".
 - Poskytovatelem realizovaný vzdálený přístup do systému objednatele za účelem řešení provozního incidentu, a to v případě, že požadavek na vzdálený přístup uvede objednatel ve formuláři "Požadavek na činnost". Objednatel poskytne součinnost nutnou pro provedení vzdáleného přístupu – preference poskytovatele.
 - Písemné vyjádření k postupu řešení provozního incidentu, a to v případě, že požadavek vyjádření písemnou formou uvede objednatel ve formuláři "Požadavek na činnost".
 - Poskytnutí update Systému řešící provozní incident – viz. čl. 3 této přílohy.
 - Navržení třetí strany pro řešení provozního incidentu v případě, že příčinou nestandardní situace je s FLEXI IT související software nebo technické vybavení.
- 2.2.7. Garantované časy nástupu k řešení supportního zásahu (nestandardních situací) – reakce na dotaz a následný návrh řešení v předepsaném čase.
- 2.2.8. Dotaz v kategorii Kritická, popř. Normální je vyřešen v okamžiku, kdy poskytovatel
- odstraní příčinu provozního incidentu či jeho komponenty, např. poskytnutím licencí update verze dle čl. 3 této přílohy, anebo
 - poskytne objednateli pokyny k takovému použití Systému, aby se závada neprojevila ve formě podstatného omezení činnosti Systému nebo rizika ztráty dat, a to až do konečného odstranění závady, anebo
 - lokalizuje příčinu potíží, byla-li jejich příčina na straně objednatele (např. vadné zadávání dat) či na straně jiných poskytovatelů služeb či technického vybavení (viz. čl. 2.3 Smlouvy), a oznámí příčinu objednateli, popř. byl-li incident způsoben nepředvídatelnými skutečnostmi (např. potíže operačních systémů a prostředí a jejich záplatami, upgradem), a to i tehdy, pokud tyto aplikace a systémy dodal poskytovatel.
- 2.2.9. Do lhůty pro dobu odezvy se nezapočítává doba potřebná pro opravu technických zařízení nebo odstranění vad software zajišťovaného jeho výrobcem nebo třetí osobou. Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli součinnost s řešením závad

těch technických zařízení nebo software, který dodal na základě této smlouvy či smlouvy o implementaci.

- 2.2.10. Prokáže-li poskytovatel, že zásadní příčinou provozního incidentu byla vada nebo výpadek služeb uvedených v čl. 2.3 smlouvy nebo závadné jednání na straně objednatele (např. užívání Systému v rozporu s dokumentací, změny konfigurace a nastavení nebo instalace software prováděné objednatelem), není poskytovatel v prodlení s řešením provozního incidentu a vzniká mu nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s jeho účastí při jeho lokalizaci a odstranění. Poskytovatel uplatní takový nárok písemně a odůvodní příčinu závady a výši vynaložených nákladů.

3. Poskytování update Systému a tzv. patches a bugs

- 3.1. Obsahuje změny – patches (záplaty)
- 3.2. Odstraňuje – bugs (chyby) – drobný vývoj v rámci oprav chyby v systému (reklamace)

4. Pracoviště Helpdesk

- 4.1. Poskytovatel je udržuje na svém zařízení průběžně příslušná verze aplikace objednatele, na které bude v případě provozního incidentu provedena oprava a testování. Objednatel dostane prostřednictvím VPN (Virtual Private Network) opravenou verzi Systému bez omezení na zařízení objednatele.
- 4.2. Uvedené řešení – pracoviště Helpdesk zvyšuje rychlost zásahu a vede k úsporám cestovních nákladů.

5. Zajištění shody s platnou legislativou

- 5.1. Zajištění shody s platnou legislativou – legislativní update. Garance funkčnosti systému související se změnami zákonů, vyhlášek a nařízení týkajících se předmětů podnikání objednatele v rámci provozovaného systému.

6. Garance funkčnosti systému v rámci technologického upgrade

- 6.1. Garance funkčnosti systému v rámci technologického upgrade software – změna vyšší verze provozovaného SQL Serveru, operačního systému apod., v rámci definovaných platformů týkajících se nebo spolupracujících se supportovaným systémem

7. Licence upgrade systému – poskytnutí slevového systému

- 7.1. Licence upgrade verze systému se slevou 100% v rámci dodání modulu stejné funkcionality – nové „generace“ verze systému
- 7.2. Licence upgrade verze systému se slevou 50% na zakoupení dalších modulů

8. Metodická a technická podpora

- 8.1. Metodická podpora při údržbě a rozvoji systému
- 8.2. Analytické práce
- 8.3. Vývojové práce – činnosti programátorů
- 8.4. Databázové operace
- 8.5. Metodické, uživatelské, technické a administrátorské školení

9. Změny a rozvoj Systému

- 9.1. Změnové řízení
- 9.2. S ohledem na dlouhodobý charakter smlouvy a vývoj technologií mají smluvní strany právo v odůvodněných případech požadovat změny předmětu smlouvy či úpravy Systému tak, aby splňoval provozní potřeby objednatele a aby poskytovatel mohl i v budoucnu dostát svým závazkům z této smlouvy. Zejména se bude jednat o individuální změny jednotlivých modulů Systému (customizace) na základě provozních a organizačních potřeb Objednatele.
- 9.3. Změnou FLEXI IT se pro účely této smlouvy rozumí úprava jeho programového kódu nebo tvorba nových modulů, funkcí a vlastností systému na základě požadavku objednatele.
- 9.4. Požadavek na změnu
 - 9.4.1. Požadavek na změnu FLEXI IT hlásí objednatel výhradně elektronickou poštou na uvedenou e-mailovou adresu pro poskytování podpory nebo na HelpDesk centrum <http://helpdesk.d3soft.cz>. Součástí emailové zprávy bude připojený dokument – formulář "Požadavek na činnost"
 - 9.4.2. Objednatel ve formuláři mimo jiné uvede:
 - a) číslo požadavku na činnost
 - b) označí políčko „Požadavek na změnu“,
 - c) kontakt na osobu, která realizaci zabezpečuje za objednatele,
 - d) modul programu, ke kterému se požadavek vztahuje,
 - e) navrhovaný termín provedení,
 - f) popis požadavku,
 - g) zda požaduje přítomnost pracovníků poskytovatele na pracovišti objednatele, zda požaduje spojení přes vzdálený přístup nebo zda požaduje vyjádření písemnou formou,
 - h) datum vystavení požadavku a jméno pověřeného zástupce objednatele.
 - 9.4.3. Vystavit požadavek na změnu FLEXI IT za objednatele jsou oprávněni pouze pověřeni nebo statutární zástupci objednatele.

9.5. Reakce poskytovatele, změny menšího rozsahu

9.5.1. Poskytovatel do deseti pracovních dnů od převzetí požadavku na změnu FLEXI IT, vystaveného objednatelem, odešle e-mailem objednateli návrh řešení, ve kterém uvede zejména:

- a) přesný popis změny,
- b) cenu provedené změny,
- c) délku provedení změny: počet dnů, za které poskytovatel předá řešení změny ode dne zahájení řešení. Za zahájení řešení se považuje den, kdy poskytovatel přijme potvrzený návrh řešení od objednatele. V případech, kdy je stanoveno sjednání dohody o provedení změny formou dodatku k této smlouvě nebo samostatnou smlouvou, je den zahájení obsahem této dohody.

9.5.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo sdělit objednateli, že jím požadovaná změna je nerealizovatelná a považovat jej dále za bezpředmětný. Poskytovatel je povinen toto sdělení zdůvodnit.

9.6. Zamítnutí, popř. akceptace návrhu poskytovatele

9.6.1. V případě, že objednatel nesouhlasí se způsobem řešení, vystaví nový požadavek, ve kterém navrhne jiné řešení a odešle jej poskytovateli do deseti pracovních dnů.

9.6.2. V případě, že objednatel souhlasí se způsobem řešení, potvrdí návrh řešení ve formuláři "Požadavek na činnost" a odešle jej poskytovateli do deseti pracovních dnů.

9.6.3. Není-li splněna lhůta deseti pracovních dnů pro potvrzení návrhu řešení objednatelem nebo dvaceti pracovních dnů pro uzavření dohody o provedení změn, považuje se požadavek na změnu systému i návrh jeho řešení za bezpředmětný.

9.6.4. Vystavovat a potvrzovat formulář "Požadavek na činnost" s požadavkem na změnu jsou oprávněni pouze pověřeni nebo statutární zástupci objednatele. Dohodu o provedení změn sjednanou formou dodatku k této smlouvě nebo samostatnou smlouvou potvrzují statutární zástupci obou smluvních stran.

9.7. Realizace změn Systému

9.7.1. Změny Systému jsou prováděny na základě zvláštní smlouvy, která může mít i ústní formu.

9.7.2. V případě, že je uzavřena dohoda o provedení změny:

- a) Poskytovatel předá objednateli realizovanou změnu v termínu stanoveném pro provedení změny a v rozsahu odpovídajícímu přesnému popisu změny v návrhu řešení.
- b) Objednatel je povinen uhradit cenu provedené změny, je-li tato dohodnuta v návrhu řešení, a to na základě faktury vystavené poskytovatelem ke dni předání provedené změny.

- c) Poskytovatel je povinen provést instalaci provedené změny u objednatele v případě, že o to objednatel požádá, a to v termínu stanoveném pro provedení změny.

9.8. Zahájení změnového řízení poskytovatelem

- 9.8.1. V případech podstatných změn na straně objednatele (změna organizační struktury, fúze, rychlý růst) je oprávněn poskytovatel zahájit změnové řízení a ohlásit objednateli změnové požadavky. Smluvní strany v takovém případě přiměřeně postupují způsobem shora uvedeným.

10. Webová aplikace pro hlášení a řízení supportních požadavků – Alternativní metoda pro zadávání a kontrolu průběhu požadavků

- 10.1. Webová aplikace sloužící pro hlášení a kontrolu průběhu odbavování jednotlivých nestandardních situací či supportních požadavků.

Kontaktní www: <http://helpdesk.d3soft.cz>

- 10.2. Odpovědnému uživateli objednatele je přiřazeno uživatelské jméno a heslo, pod kterým přistupuje do systému. Zde zadává jednotlivé požadavky na řešení včetně určení priority řešení. Požadavku je přiřazeno jednoznačné identifikační číslo, pod kterým je dále řešeno a slouží pro další komunikaci s poskytovatelem.
- 10.3. Průběh řešení incidentu – stav řešení incidentu je průběžně aktualizován a je dostupný uživateli. Uživatel není oprávněn kontaktovat řešitele, pokud k tomu nebyl řešitelem vyzván. Řešitel je oprávněn kontaktovat uživatele dle potřeb.
- 10.4. Vyřešení uživatelského požadavku – po vyřešení uživatelského požadavku řešitel označí uživatelský požadavek jako vyřešený, a pokud není uživatelem řešení ve stanovené lhůtě reklamován, má se za správně vyřešený.
- 10.5. Reklamace řešení uživatelského požadavku – hlásit reklamace je možné pouze mailem či přes webovou aplikaci. Při nahlášení reklamace musí uživatel uvést identifikační číslo původního uživatelského požadavku. Reklamace po stanovené lhůtě nebo reklamace požadavku jiného uživatele se považuje za nový uživatelský požadavek.