

ČÍSLO SMLOUVY ZHOTOVITELE 1265/24 -1

Smlouva o údržbě a podpoře

ZÁKAZNÍK
Univerzita Pardubice

Informace tvoří hodnotu

mezi

Univerzita Pardubice

Studentská 95
532 10 Pardubice

IČ: 00216275
DIČ: CZ00216275
Číslo účtu: 37030561/0100

zastoupená rektorem
prof. Ing. Liborem Čapkem, Ph.D.,
(dále jen **objednatel**)

a společností

GIST Consulting, s.r.o.

Collinova 421
500 03 Hradec Králové

IČ: 196 42 041
DIČ: CZ19642041
Číslo účtu: 131-1198050277 / 0100

zapsána v obchodním rejstříku u KS Hradec Králové, odd. C, vložka 51683

zastoupená jednatelem společnosti
Ing. Romanem Šatalíkem
(dále jen **zhotovitel**)

I.

PŘEDMĚT SMLOUVY

Zhotovitel se za podmínek uvedených v této smlouvě zavazuje poskytnout objednateli:

- a) **údržbu (maintenance) SW produktu GIST Intelligence** převzatého objednatelem na základě smlouvy č. 1265/24 (dále jen Systém) dle jejího popisu uvedeného v příloze Popis údržby Systému,
- b) **podporu** objednatele při užívání Systému dle jejího popisu uvedeného v příloze Popis podpory,

Služby budou poskytovány od data účinnosti smlouvy. V příloze Odpovědné osoby jsou určeny odpovědné osoby a jejich pravomoci a povinnosti.

Součástí žádné ze služeb není zpracování osobních údajů.

II.

CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- a) **Kvartální cena údržby (maintenance) Systému činí 44.000,- Kč bez DPH** a je podrobněji rozepsaná v příloze Cena údržby Systému. Kvartální cena údržby Systému bude zhotovitelem fakturována vždy ke dni začátku dalšího kvartálního období. Poprvé bude fakturována k datu účinnosti této smlouvy. Pokud bude údržba poskytována pouze po část kvartálního období, bude zhotovitel fakturovat pouze adekvátní část kvartální ceny.
- b) **Kvartální cena podpory činí 14.400,- Kč bez DPH** a je podrobněji rozepsaná v příloze Cena podpory. Kvartální cena podpory bude zhotovitelem fakturována vždy ke dni začátku dalšího kvartálního období. Poprvé bude fakturována k datu účinnosti této smlouvy.
- c) **Cena podpory nad objem předplacené kvartální podpory** bude fakturována ihned po poskytnutí těchto služeb nebo kumulovaně měsíčně ve výši podle skutečně poskytnutých a objednatelem prokazatelně odsouhlasených člověkohodin za cenu základní hodinové sazby uvedené v příloze Cena podpory. Rozsah prací provedených za měsíc se považuje za dílčí plnění. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den příslušného měsíce.
- d) V případě poskytování služeb dle této smlouvy u objednatele, které bude trvat méně než 4 hodiny, budou za poskytnuté člověkohodiny považovány 4 člověkohodiny za každého z konzultantů. Zhotovitel je oprávněn odmítnout poskytování těchto služeb, případně odstoupit od smlouvy, pokud objednatel odmítl schválit rozsah poskytnutých služeb dle předchozí věty.

- e) Služby dle této smlouvy budou poskytovány primárně vzdáleným přístupem. Objednatel nebude požadovat poskytování služeb v sídle objednatele, lze-li služby poskytovat vzdáleným přístupem. Není-li možné poskytnutí služby vzdáleným přístupem, zavazuje se zhotovitel o této skutečnosti informovat objednatele a po odsouhlasení ze strany objednatele poskytnout služby v sídle objednatele.
- f) Zhotovitel má nárok na navýšení ceny a sazeb uvedených v této smlouvě v závislosti na míře inflace. Toto navýšení je možné pouze v případě, že kumulovaná míra inflace vyjádřená jako souhrnný nárůst indexu spotřebitelských cen zveřejňovaný Českým statistickým úřadem, přesáhne ve sledovaném období celkem 5%. Sledované období pro účely tohoto odstavce činí nejméně 36 po sobě jdoucích měsíců. Navýšení odpovídá procentnímu nárůstu tohoto indexu za sledované období. Změna cen a sazeb dle tohoto odstavce je možná pouze formou písemného dodatku k této smlouvě, a to k 1.7. kalendářního roku, ve kterém vznikl zhotoviteli nárok na navýšení. Nedojde-li k uzavření dodatku z důvodu na straně objednatele do dvou měsíců od výzvy zhotovitele uskutečněné na základě překročení stanovené míry inflace, je zhotovitel oprávněn tuto smlouvu vypovědět. Smlouva je v takovém případě ukončena k poslednímu dni kvartálního období, ve kterém byla výpověď doručena objednateli.
- g) V případě, že se obě strany dohodnou na konání vícedenního poskytování služeb spojeného s ubytováním konzultanta (ů) zhotovitele v místě blízkém sídlu objednatele, nebudou objednateli fakturovány náklady ušetřených cest, ale jako součást cestovného mu budou přefakturovány skutečné náklady na ubytování v přiměřené kvalitě.
- h) Ke všem cenám bude účtováno DPH dle platných daňových předpisů. Všechny faktury budou mít veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu. Zasílání faktur bude probíhat elektronicky na adresu fakturace@upce.cz. Objednatel souhlasí s elektronickou formou fakturace ve formátu PDF a ISDOC.
Lhůta splatnosti faktur činí 30 kalendářních dnů ode dne jejich prokazatelného doručení na emailovou adresu fakturace@upce.cz
- i) Pro případ, že objednatel bude v prodlení s úhradou vystavené faktury zhotovitele, může zhotovitel požadovat zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,03 % z nezaplacené částky za každý den prodlení.

III.

MLČENLIVOST A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- a) Objednatel je povinen zachovávat mlčenlivost a zajistit ochranu know how a obchodního tajemství zhotovitele, o kterých se v souvislosti s touto smlouvou dozví nebo které mu budou dle této smlouvy zpřístupněny. V případě prokazatelného porušení tohoto ujednání činí smluvní pokuta 500.000,- Kč se splatností 14 dní od jejího vyúčtování zhotovitelem.
- b) Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech údajích, které budou zhotoviteli zpřístupněny v Systému při poskytování služeb a dále o všech skutečnostech týkajících se objednatele, které nejsou veřejně přístupné a o kterých se zhotovitel dozví v souvislosti s prací pro objednatele. V případě prokazatelného porušení tohoto ujednání činí smluvní pokuta 500.000,- Kč se splatností 14 dní od jejího vyúčtování objednatелеm.

- c) Objednatel potvrzuje, že se před podpisem této smlouvy seznámil se Zásadami ochrany osobních údajů obchodních partnerů dostupnými na www.gist.cz.
- d) Zhotovitel není zpracovatelem osobních údajů objednatele ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č.2016/679 (dále jen GDPR).
- e) Dojde-li k nahodilému přístupu zhotovitele k osobním údajům objednatele, bude zhotovitel tyto údaje chránit a nepředá je ani nezpřístupní jiné osobě.
- f) Zhotovitel potvrzuje, že zavedl vhodná technická a organizační opatření, aby zabránil neoprávněnému přístupu k Systému pomocí prostředků vzdáleného přístupu, které má k dispozici.
- g) Zhotovitel se zavazuje, že přístup k Systému získají pouze ti zaměstnanci zhotovitele, kteří ho nutně potřebují pro realizaci této smlouvy.
- h) Zhotovitel bude při přístupu do Systému postupovat podle pokynů objednatele a s jeho přímou kontrolou.
- i) Jakékoliv osobní údaje objednatele, které by mu byly případně ojediněle poskytnuty, zničí zhotovitel ihned po uplynutí nutnosti jejich využití.
- j) Zhotovitel nebude vytvářet žádné kopie osobních údajů objednatele mimo Systém a nepředá osobní údaje objednatele třetí straně.
- k) Zhotovitel potvrzuje, že zavázal k mlčenlivosti své zaměstnance o všech osobních údajích objednatele.
- l) Obě smluvní strany potvrzují, že informovaly všechny své zaměstnance, jejichž osobní údaje byly poskytnuty druhé smluvní straně z důvodů plnění této smlouvy, minimálně v rozsahu odpovídajícím čl. 14 GDPR.

IV.

OSTATNÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- a) Objednatel souhlasí po dobu trvání této smlouvy s uvedením svého názvu a loga v marketingových materiálech zhotovitele. Zhotovitel je povinen zobrazovat logo dle logo manuálu objednatele.
- b) Zhotovitel může se souhlasem objednatele použít pro plnění předmětu smlouvy třetí stranu (subdodavatele). Zhotovitel v takovém případě ručí za své závazky vyplývající z této smlouvy, jakoby plnění poskytoval sám.
- c) Objednatel je povinen zajistit pracovníkům zhotovitele po celou dobu trvání této smlouvy vzdálený přístup k Systému ze sídla zhotovitele a přístup k Systému v sídle objednatele pro případ, kdy není možné poskytnout službu vzdáleným přístupem.

V.

PLATNOST, ÚČINNOST A UKONČENÍ SMLOUVY

- a) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Uveřejnění smlouvy zajistí objednatel. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- b) Smlouva se ukončuje z následujících důvodů:
- písemnou výpovědí podanou kteroukoliv smluvní stranou, výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně,
 - odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou,
 - odstoupením od smlouvy v případě prokazatelného neplnění požadavků vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou po dobu více než 60 dní.
- c) V případě ukončení smlouvy z důvodů na straně objednatele má objednatel povinnost uhradit zhotoviteli cenu poskytnutých a dosud nefakturovaných služeb se splatností 30 dní od jejich vyúčtování zhotovitelem.

VI.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- a) Tato smlouva se řídí zákony České republiky a obě smluvní strany přijímají výlučnou pravomoc českých soudů.
- b) Změny a doplňky této smlouvy musí být učiněny formou písemných dodatků této smlouvy s výjimkou změn odpovědných osob uvedených v příloze č. 5, které lze činit písemným oznámením adresovaným druhé smluvní straně.
- c) Pokud je tato smlouva uzavírána v listinné formě, je sepsána ve dvou vyhotoveních s platností originálu a každá smluvní strana obdrží po jednom z nich. Tato smlouva může být uzavřena i v elektronické formě elektronickými prostředky v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů. Toto ustanovení se použije obdobně i na případné dodatky této smlouvy.
- d) Účastníci této smlouvy prohlašují, že smlouvu uzavřeli po zralé úvaze, svobodně a vážně, nikým a ničím k tomu nenucení. Zároveň prohlašují, že se detailně seznámili s textem smlouvy, včetně příloh, že rozumějí užívaným pojmům a že k textu smlouvy nemají žádných výhrad.

VII.
PŘÍLOHY

- Příloha č. 1 - Popis údržby Systému
- Příloha č. 2 - Cena údržby Systému
- Příloha č. 3 - Popis podpory
- Příloha č. 4 - Cena podpory
- Příloha č. 5 - Odpovědné osoby

V Hradci Králové dne

V Pardubicích dne

Ing. Roman Šatalík
Digitálně podepsal
Ing. Roman Šatalík
Datum: 2025.06.27
09:35:49 +02'00'

za zhotovitele
Ing. Roman Šatalík
jednatel

prof. Ing. Libor Čapek, Ph.D.
Digitálně podepsal prof.
Ing. Libor Čapek, Ph.D.
Datum: 2025.06.27
08:22:19 +02'00'

za objednatele
prof. Ing. Libor Čapek, Ph.D.
rektor

Se zněním textu smlouvy souhlasí	Podpis
bchodní ředitel	
projektový ředitel	
vedoucí projektu	

PŘÍLOHA č. 1

POPIS ÚDRŽBY SYSTÉMU

Údržba (maintenance) Systému zahrnuje:

- **HelpDesk** – přístup do aplikace HelpDesk,
- **Hotline** - nárok na poskytování informací,
- **Upgrade** - nárok na upgrade Systému na vyšší verzi,
- **Řešení incidentů** - odstraňování vad, včetně nároku na patche s odstraněnými vadami.

HelpDesk

Po podpisu této smlouvy zajistí zhotovitel pro oprávněné pracovníky objednatele přístup do aplikace HelpDesk (login/heslo) a předá jim Pokyny pro používání aplikace HelpDesk (dále jen Pokyny). Aplikace HelpDesk je přístupná z www.gist.cz. Aplikace HelpDesk slouží pro hlášení incidentů, objednávání služeb a další komunikaci mezi objednatelem a zhotovitelem. Oprávnění pracovníci objednatele jsou povinni ji užívat způsobem uvedeným v obdržených Pokynech.

Hotline

Hotline se rozumí poskytování krátkých konzultací oprávněným pracovníkům objednatele prostřednictvím vzdálené komunikace. Konzultace jsou poskytovány v pracovní dny v době od 8 do 17 hodin. Pokud celková doba hotline konzultací z důvodů na straně objednatele významně překročí rozsah stanovený pro daný kvartál, má zhotovitel nárok na proplacení těchto konzultací oceněných základní sazbou zhotovitele.

Upgrade

Upgradem se rozumí nárok objednatele na instalaci nových verzí a patchů Systému.

Novou verzí Systému se rozumí souhrn (build) všech souborů tvořících Systém, z nichž řada byla změněna oproti předcházející verzi v důsledku rozvoje funkčnosti Systému nebo umožnění jeho používání s novými verzemi integrovaného SW třetích stran (Windows, SQL Server a Excel).

Novým patchem (hotpatchem) se rozumí souhrn (build) všech souborů tvořících Systém, který oproti předcházejícímu buildu zahrnuje pouze změnu malé části Systému, jako důsledek opravy nebo optimalizace dané části Systému.

Instalaci nové verze provádí zhotovitel ve spolupráci s objednatelem. Zhotovitel má nárok na proplacení hodin za provedení instalace nových verzí, ale nikoliv patchů. Vedoucí projektu obou stran si odsouhlasí termín, podmínky instalace a správnost provedení instalace v aplikaci HelpDesk.

Upgrade na vyšší verzi Systému je podmíněn splněním HW/SW podmínek této vyšší verze. Zhotovitel předá objednateli na jeho žádost aktuální HW/SW podmínky příslušné verze.

Zhotovitel není povinen poskytnout ve vyšší verzi Systému stejnou dílčí funkčnost jako v předchozí verzi, pokud to není možné z důvodů mimo zhotovitele, například v případě

Informace tvoří hodnotu

významných změn integrovaných nástrojů třetích stran, nebo pokud tato dílčí funkčnost byla nahrazena jiným způsobem, či jinou dílčí funkčností Systému s obdobným užitkem pro uživatele.

Změna prvního čísla v čísle verze vyjadřuje generační změnu, která může vyžadovat náročnější instalaci, případně i provedení reimplementace, která není předmětem této smlouvy. V případě generační změny tato smlouva garantuje převoditelnost dat funkčních oblastí, dimenzí a vazebních tabulek. Uživatelské reporty, profily a jiná nastavení nemusí být převoditelná.

Zhotovitel garantuje, že v případě vzniku nové verze s generační změnou bude nadále nejméně po dobu 2 let od poskytnutí upgrade poslední verze před generační změnou poskytována údržba pro předcházející generační verzi.

Řešení incidentů

Řešením incidentů se rozumí příjem hlášení o vzniku incidentu prostřednictvím aplikace HelpDesk od oprávněných pracovníků objednatele a odstraňování vad Systému těmito zprávami oznamovaných.

Objednatel je povinen zaznamenávat incidenty do aplikace HelpDesk a akceptovat tam jejich vyřešení dle postupu uvedeného v obdržených Pokynech.

Vyřešením incidentu se rozumí oprava vady nebo poskytnutí přijatelného jiného řešení nebo návodu na dočasné obejítí vady nebo rozhodnutí, že se nejedná o vadu nebo postoupení vady k vyřešení třetí straně (např. dodavatel HW, DB atd.), jedná-li se o incident vyvolaný nekorektním chováním komponenty dodané třetí stranou. Zhotovitel je povinen sdělit objednateli, zda incident považuje za vadu či nikoliv.

Zhotovitel je povinen opravovat vady pouze u posledních distribuovaných verzí Systému. Pokud by objednatel hlásil vadu na starší verzi, je povinen nejprve přejít na poslední verzi Systému a zhotovitel je povinen opravovat vadu pouze tehdy, pokud trvá i na této verzi.

Vadou se rozumí pouze nesoulad Systému s dokumentací, kterou tvoří aktuální Implementační projekt a Help Systému. Vady jsou tři kategorií:

- 📌 **kategorie A** - vada znemožňující užívání Systému; tj. provoz Systému musí být v důsledku vady zastaven. Neexistuje postup pro náhradní řešení vady. Obnova provozu Systému není možná zásahem v kompetenci pracovníků objednatele.
- 📌 **kategorie B** – vada významně omezující užívání Systému; tj. vada způsobuje významné problémy při provozu Systému, avšak umožňuje provoz významné části Systému, případně ji umožňuje při použití dočasného náhradního postupu nebo způsobu užívání.
- 📌 **kategorie C** - vada komplikující užívání Systému; vada způsobuje, že Systém se nechová v souladu s dokumentací, ale vada nepatří do kategorií A ani B.

Kategorizaci vady provádí zhotovitel. O námitkách objednatele na kategorizaci problémů rozhodují vedoucí projektu podpory obou stran. V případě nedohody těchto pracovníků rozhoduje dohoda garantů projektu a s konečnou platností dohoda statutárních zástupců/ředitelů.

Zhotovitel se zavazuje zahájit práci na odstranění vady a odstranit vadu podle tabulky uvedené níže ve lhůtách počítaných od obdržení úplného hlášení o vzniku incidentu obsahujícího všechny potřebné informace o incidentu.

Kategorie vady	Lhůty pro zahájení prací na odstranění vady	Lhůty pro odstranění vady
A	do 24 hodin	do 3 pracovních dnů
B	do 2 pracovních dnů	do 10 pracovních dnů
C	do 3 pracovních dnů	nejpozději v další verzi

Výše uvedené lhůty se počítají takto: Pokud bude incident úplně nahlášen do 12 hodin pracovního dne, počítá se od 12 hodin tohoto dne, pokud bude nahlášen po 12. hodině pracovního dne, počítá se od 8 hodin následujícího pracovního dne.

Výše uvedené lhůty se přiměřeně prodlužují, pokud dojde k přerušení prací na realizaci plnění po vzájemné dohodě obou smluvních stran, nebo při vzniku okolností, které smluvní strany nemohly odvrátit a ani je nemohly předvídat, nebo pokud objednatel nezajistí úplně a včas podmínky nezbytné pro plnění zhotovitele.

Výše uvedené lhůty platí pouze pro odstraňování reprodukovatelných vad, které lze nasimulovat a opakovaně dosáhnout při diagnostice vady objednatelem. Za nereprodukovatelné vady se považují vady vyskytující se nahodile, bez znatelné souvislosti s konkrétní aktivitou a nelze je opakovaně dosáhnout při diagnostice vady.

Pokud bude oprava vady řešena prostřednictvím zásahu do nastavení Systému pomocí vzdáleného přístupu, bude o tomto zásahu informován objednatel prostřednictvím aplikace HelpDesk.

V případě, že po nahlášení incidentu bude zhotovitelem zjištěno, že incident je způsoben nekorektním jednáním objednatele, má zhotovitel nárok na proplacení nákladů za zjištění příčiny incidentu ve výši násobku počtu hodin strávených zjišťováním příčiny incidentu a aktuální standardní sazby za člověkohodinu. Tyto náklady lze také uhradit čerpáním předplacených hodin v rámci služeb podpory objednatele.

Zhotovitel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokuty za nedodržení lhůty pro zahájení prací na odstranění vady / lhůty pro odstranění vady z důvodů výhradně na straně zhotovitele:

- pro kategorii vady A 300,- Kč za každý i započatý den prodlení
- pro kategorii vady B 200,- Kč za každý i započatý den prodlení
- pro kategorii vady C 100,- Kč za každý i započatý den prodlení

PŘÍLOHA č. 2

CENA ÚDRŽBY SYSTÉMU

Za poskytování údržby (maintenance) Systému je povinen objednatel zaplatit níže uvedenou cenu:

Druh	Rozsah	Kvartální cena
HelpDesk	přístup pro oprávněné pracovníky objednatele	7.000,-
Hotline	Do objemu cca 3 hodiny kvartálně	
Upgrade	upgrade obvykle 1 verze ročně	37.000,-
Řešení incidentů	viz příloha Popis údržby	
CELKEM		44.000,-

Kvartální cena je stanovena dle rozsahu služeb sjednaného pro kvartální období.

Základní hodinová sazba za poskytování služeb Hotline nad rozsah pro dané kvartální období a za poskytování instalace Upgrade činí 2.300,- Kč/člověkohodina bez DPH.

PŘÍLOHA č. 3

POPIS PODPORY

Zhotovitel bude objednateli poskytovat služby podpory objednatele při užívání Systému.

Služby podpory jsou objednatelem objednávány a akceptovány prostřednictvím aplikace HelpDesk. Služby podpory jsou prováděny vzdáleným přístupem. Pro případ, kdy není možné poskytnout službu podpory vzdáleným přístupem nebo požaduje-li to objednatel, je služba podpory provedena v sídle objednatele. Minimální doba služeb u objednatele jsou 4 hodiny vcelku.

CONTROLLINGOVÉ KONZULTACE

Cílem controllingových konzultací je rozvoj metodiky controllingu objednatele, tedy rozvoj v oblastech plánování, reportingu, kalkulací, analýzy odchylek, motivačního systému apod.

ASISTENČNÍ SLUŽBY

Asistenčními službami se rozumí služby, kterými se nemění nastavení Systému.

Těmito službami se rozumí například asistence při ověřování správnosti načítaných dat, při prvotním naplňování vazebních tabulek, při tvorbě uživatelských hierarchií dimenzí, při tvorbě reportů, včetně nastavení jejich rozesílání příjemcům či archivace, při tvorbě plánovacích či editačních formulářů, při ověřování správnosti uživatelských postupů apod.

ŠKOLENÍ

Zhotovitel se zavazuje nabízet pravidelná školení, která bude možné využít pro doškolování stávajících uživatelů, školení nových uživatelů, školení nových verzí a nových funkcí a také školení nástrojů třetích stran integrovaných se Systémem.

IMPLEMENTAČNÍ SLUŽBY

Implementačními službami se rozumí změny nastavení nebo rozšíření Systému.

Všechny změny v nastavení Systému musí být zaznamenány do nové verze Implementačního projektu. U objednávky Implementačních služeb v očekávaném rozsahu větším než 4 člověkodny musí být nová verze Implementačního projektu objednána, vytvořena a vedoucími projektu za obě strany odsouhlasena ještě před realizací změn.

SPRÁVA HW A SW PROSTŘEDÍ

Správou HW a SW prostředí se rozumí odstraňování problémů vzniklých v HW a SW prostředí a provádění činností s cílem jim předcházet, vždy se souhlasem objednatele.

Správa HW a SW prostředí zahrnuje:

- Instalace patchů SQL serveru, Windows Update
- Obnovu chodu služeb SQL serveru, služeb a jobů Systému
- Řešení nedostatku místa na disku bez navýšení kapacity
- Restart serverů a následná kontrola stavů
- Zastavení činnosti blokujících procesů
- Obnova DB Systému ze zálohy

PŘÍLOHA č. 4

CENA PODPORY

Za poskytování podpory Systému je povinen objednatel zaplatit níže uvedenou cenu:

Druh podpory	Objem podpory	Kvartální cena
Podpora objednatele	8 člověkohodin kvartálně	14.400,-
Navýšení podpory po uzavření smlouvy	2 člověkodny jednorázově	28.800,-

Kvartální cena je stanovena dle objemu podpory sjednaného pro kvartální období.

Základní hodinová sazba za poskytování služeb podpory nad objem předplacené podpory činí 2.300,- Kč/člověkohodina bez DPH.

Čerpání předplacené podpory objednatel schvaluje v aplikaci HelpDesk. **Nevyčerpaný objem podpory se převádí do následujícího kvartálního období.** Předplacený kvartální objem může být převáděn do dalšího kvartálního období opakovaně.

PŘÍLOHA č. 5

ODPOVĚDNÉ OSOBY

Pozice	Jmenovaná osoba za objednatele	Jmenovaná osoba za zhotovitele
Garant projektu		
Vedoucí projektu		
Klíčový uživatel		
Správce Systému	-	
Oprávněný pracovník pro služby podpory		
Řešitelský tým		

Vedoucí projektu jsou za svoji stranu smlouvy odpovědní za plnění povinností uvedených v této smlouvě.

Vedoucí projektu obou stran jsou oprávněni k objednávání a akceptaci služeb.

Garanti a vedoucí projektu za obě strany tvoří **řídící výbor** projektu. Vedoucí projektu jsou povinni průběžně informovat garanty o aktuálním stavu projektu. V případě sporných bodů je vedoucí projektu každé strany oprávněn a povinen svolat řídící výbor, který o sporných bodech rozhodne.