

Smlouva o technické podpoře

uzavřená v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů:

I. Smluvní strany

1. **Zhotovitel:** **INIT technology s.r.o.**
se sídlem : **Prostřední 132, Uherské Hradiště 68601**
zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 89849
zastoupený: **Ing. Radek Černobila, jednatel**
IČ: **04423101**
DIČ: **CZ04423101**
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
2. **Objednatel:** **Město Hranice**
se sídlem: **Pernštejnské náměstí 1, 753 01 Hranice**
zastoupený: **Jiří Kudláček, starosta**
IČ: **00301311**
DIČ: **CZ00301311**

II. Předmět smlouvy

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

III. Doba trvání smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

IV. Cena

- 4.1. Cena za technickou podporu je součástí přílohy č. 1 této smlouvy.
- 4.2. Smluvní strany se dohodly na ročních platbách a to vždy na začátku kalendářního roku, a to vždy dopředu na dobu jednoho kalendářního roku na základě daňového dokladu vystaveného zhotovitelem do patnáctého dne prvního měsíce daného kalendářního roku.
- 4.3. Smluvní strany se dohodly na poměrné platbě v kalendářním roce, v níž smlouva nabyla účinnosti, a to ve výši odpovídající počtu celých měsíců zbylých do konce daného kalendářního roku.
- 4.4. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu objednatele na účet zhotovitele. Cenu se objednatel zavazuje uhradit zhotoviteli za jím řádně poskytnuté plnění dle smlouvy, a to na základě zhotovitelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne jejich vystavení.

Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu, jinak je objednatel oprávněn takovou fakturu zhotoviteli vrátit. Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu objednatele.

V.

Odstoupení od smlouvy

- 5.1. 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.
- 5.2. Za závažné porušení povinnosti zhotovitele se rozumí prodlení zhotovitele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil zhotovitel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 5.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 5.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 5.5. Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu, nejdříve však po 12 měsících od nabytí účinnosti této smlouvy. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.

VI.

Utajení

- 6.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytnou v souvislosti s touto smlouvou, 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.
- 6.2. 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.
- 6.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyžazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 6.4. 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.
- 6.5. 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.

Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

VII.

Ochrana osobních údajů

- 7.1. Zhotovitel při plnění předmětu smlouvy přichází do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel správcem a má se za to, že při zajištění plnění předmětu smlouvy jedná na základě pověření Objednatele. Zhotovitel se zavazuje vykonávat plnění předmětu smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č.2016/679 ze dne 27.4.2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen Nařízení).
- 7.2. Osobní údaje budou chráněny po celou dobu plnění předmětu smlouvy.

- 7.3. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním této smlouvy a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů i po ukončení smluvního vztahu.
- 7.4. Zhotovitel se také zavazuje, že jeho zaměstnanci podílející se na zajištění plnění předmětu smlouvy pro Objednatele jsou vázáni stejnou mlčenlivostí.

VIII.

Povinnosti v souvislosti s ochranou osobních údajů

- 8.1. Zhotovitel je při nakládání s osobními údaji Objednatele povinen zajistit Bezpečnost informací dodržováním minimálně níže uvedených požadavků:
- nepoužívat zpřístupněné informační systémy jiným způsobem, než pro potřeby plnění předmětu smlouvy,
 - řešit požadavky a problémy bezpečnostního charakteru, vzniklé v souvislosti s plněním předmětu smlouvy ve spolupráci s Objednatelem,
 - v případě vzniku bezpečnostní události nebo bezpečnostního incidentu v průběhu plnění předmětu smlouvy postupovat při jejich zvládnutí podle pokynů Objednatele a spolupracovat s ním při nápravě. Porušení zabezpečení ochrany osobních údajů je Zhotovitel povinen bezodkladně písemně hlásit Objednateli.
 - strpět provádění auditů, inspekcí, kontrol Objednatelem za účelem ověření plnění podmínek této smlouvy a ověření zabezpečení osobních údajů. Tato kontrola, audit, inspekce bude provedena na základě písemné žádosti Objednatele přiměřeným způsobem za přítomnosti zástupce Zhotovitele.
 - po dobu plnění předmětu smlouvy realizovat potřebná bezpečnostní opatření, zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistil a byl schopen kdykoliv doložit, že osobní údaje jsou chráněny dle požadavků Nařízení a platnými právními předpisy tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření podle potřeby průběžně revidovat a aktualizovat zejména dle výše uvedených bodů a) až d),
 - předmět plnění dle této smlouvy mohou poskytovat pouze kvalifikované a poučené osoby Zhotovitele,
 - Zhotovitel zajistí, aby osoby, které se budou podílet na plnění dle této smlouvy při styku nebo nakládání s osobními údaji nepořizovaly jejich kopie bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 8.2. Pokud Zhotovitel pro plnění předmětu smlouvy bude potřebovat vzdálený přístup k dotčeným systémům Objednatele, pak mu tento bude poskytnut na dobu nezbytně nutnou pro zajištění vyřízení požadavku. Vzdálený přístup může být ze strany Objednatele dozorován.
- 8.3. Zhotovitel garantuje poskytnutí nezbytné součinnosti k obnovení dostupnosti osobních údajů Objednatele při vzniku technických a fyzických incidentů.
- 8.4. Zhotovitel se zavazuje k plnění předmětu smlouvy využívat pouze vlastní zaměstnance. Pokud bude chtít Zhotovitel využít k plnění předmětu smlouvy jiného dodavatele, je povinen toto oznámit Objednateli s uvedením jeho označení, sídla, rozsahu služeb, doby, po kterou bude jeho služeb využívat.

IX.

Závěrečná ustanovení

- 9.1. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž objednatel i zhotovitel obdrží po podpisu každý jedno vyhotovení.
- 9.2. Smluvní strany se odchylně od ustanovení § 1740 odst. 3 občanského zákoníku dohodly, že odpověď na návrh na uzavření smlouvy s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, není přijetím nabídky, ale považuje se za odmítnutí původního návrhu a za nový návrh.
- 9.3. Tato Smlouva může být změněna nebo doplněna pouze na základě listinných písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Smluvní strany se výslovně dohodly na vyloučení aplikace ustanovení § 582 odst. 2 občanského zákoníku upravující možnosti sjednat změnu

smlouvy neformálně a to poskytnutím plnění. Smluvní strany výslovně vylučují, aby tato smlouva byla doplňována či měněna jinou formou, než jak je stanoveno v tomto odstavci smlouvy.

- 9.4. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma stranami a účinnosti dnem 01.07.2018 za splnění podmínky, že bude nejpozději k tomuto datu řádně uveřejněna prostřednictvím registru smluv, jinak nabývá účinnosti až dnem zveřejnění v registru smluv.
- 9.5. Uzavření této smlouvy bylo schváleno Radou města Hranic usnesením č. 2333/2018 – RM 77 ze dne 5.6.2018.
- 9.6. Smlouva bude zveřejněna jako povinně zveřejňovaná smlouva ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějšího předpisu. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu zašle Objednatel správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
- 9.7. Smluvní strany výslovně souhlasí se zveřejněním této smlouvy v jejím plném rozsahu, včetně příloh a dodatků v registru smluv vedeném Ministerstvem vnitra ve smyslu zákona o registru smluv.
- 9.8. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 9.9. Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

Za zhotovitele:

Za objednatele:

V Uherském Hradišti dne

V Hranicích dne

.....
Ing. Radek Černobila, jednatel

.....
Jiří Kudláček, starosta města

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře

Seznam produktů a služeb zahrnutých pod technickou podporu a výpočet ceny technické podpory

1. Výčet aplikací a cena technické podpory

Výčet aplikací

Licence Scarabeus DMS		
Položka	Množství	Typ
Připojené měřící zařízení	1	S
Uživatel (referent)	9	S
Automatizované čtení CRV	1	S
Integrace Ginis (DDP)	1	S
Integrace SSL Ezop	1	S
Integrace Postservis	1	S
Konektor ISZR	1	S
Implementované procesy		
MP – oznámení	1	U
OD – Výzva	1	U
OD – Správní řízení	1	U
FO - Vymáhání	1	U

Cena technické podpory

Položka	Cena bez DPH	Cena s DPH
Maintenance za licencovaný SW dle výčtu aplikací / rok	69.000 Kč	83.490 Kč
Služby paušální technické pomoci uživatelům v rozsahu 10 hod / rok v rámci maintenance	0 Kč	0 Kč
Služby technické podpory s hodinovou sazbou nad rámec paušálních služeb kategorie Ostatní požadavky	900 Kč	1.089 Kč

Příloha č. 2 Smlouvy o technické podpoře

Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)

1 Předmět SLA

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

2 Slovníček 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) Typy aplikací

- Standardní aplikace (S) ... standardní aplikace je součástí portfolia aplikací zhotovitele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem zhotovitele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
- Uživatelská aplikace (U) ... uživatelské aplikace jsou vyvíjeny jako aplikovaná nadstavba dle požadavků objednatele, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků objednatele a samostatných smluvních ujednání.

Ve výčtu aplikací musí být u každé aplikace uveden její typ (S, U).

c) Ostatní

- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný zhotovitelem obsahující evidenci požadavků, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případné další oběma stranami dohodnuté osoby objednatele a zhotovitele
- požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk zhotovitele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

3 Katalog služeb

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Vzdálená konzultace	Služba je poskytována prostřednictvím telefonu či e-mailu. Zhotovitel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.	Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání tohoto programového vybavení
Dodávka updatů/upgradů standardních aplikací	Nabídka a dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností zhotovitele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky zhotovitele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory.	Údržba předmětných aplikací v nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého zhotovitelem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout

Legislativní podpora	Legislativní podpora vztahující se k řešené problematice a to zejména zákon č.250/2016 Sb., zákon č. 361/2000 Sb., zákon č. 500/2004 Sb.	Zajištění souladu s platnou legislativou dle definice viz „Popis, obsah služby“
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
Profylaxe	Preventivní monitoring a údržba programového vybavení	Předcházení výskytu incidentů
Účast na pravidelných projektových schůzkách s objednatelem	Dle potřeby budou pořádány projektové schůzky, na kterých budou řešena následující témata: <ul style="list-style-type: none"> - vyhodnocení kvality služeb za předchozí období - informace o zásadních změnách a potřebách uživatelů - náměty zákazníka na další rozvoj agend - hodnocení spokojenosti zákazníka s poskytovanými službami - vyhodnocování incidentů za poslední období a návrhy opatření k eliminaci výskytu takových incidentů Z projektové schůzky vznikne písemný zápis.	Zajištění pravidelné komunikace s objednatelem, hodnocení kvality a obsahu poskytovaných služeb a spokojenosti zákazníka.
Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace	Zhotovitel zajistí aktualizaci technické a uživatelské dokumentace související s provozem a užíváním předmětného programového vybavení, a to konkrétně <ul style="list-style-type: none"> - Systémové a uživatelské příručky - Pravidla a podmínky zálohování - Pravidla a podmínky přístupu k provozním serverům - Dokumentace podmínek pro provoz agend (hardware, systémový software, umístění v síti, ...) - Pravidla deploymentu a testování aplikací a změn - Další provozní dokumenty dohodnuté s objednatelem, např. přehled garantů jednotlivých aplikací za stranu zhotovitele i objednatele 	Údržba aktuální dokumentace nezbytné pro plnohodnotné využití agend uživateli a evidenci podmínek provozu programového vybavení, zajištění jeho dostupnosti a součinnosti objednatele se zhotovitelem.

4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby dle této dohody v časech a lhůtách podle následujících tabulek:

S ... Standardní podpora

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 4 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 9 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu
Ostatní požadavky		ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

4.2. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí zhotovitele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému. 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 zhotovitele doložit jiným prokazatelným a ze strany objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě objednatele apod.).

4.3. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah zástupce zhotovitele u objednatele, zhotovitel nahlásí potřebu součinnosti a objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah zhotovitele vznesen objednatelem, je zástupce zhotovitele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku objednatele, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.

4.4. Není-li uvedeno jinak, je zhotovitel 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 zhotovitele na adrese [redacted]. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním oprávněných osob ze strany objednatele.

5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují jedním náhradním způsobem, a to a) telefonicky na č.: [redacted] nebo [redacted] kontaktní osobou je primární oprávněná osoba zhotovitele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody

b) e-mailem na adresu [redacted]

5.1.3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:

a) datum a čas nahlášení požadavku

b) popis požadavku

c) stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)

Kategorii incidentu stanovenou objednatelem nesmí zhotovitel změnit bez souhlasu objednatele. Zhotovitel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržené kategorie incidentu pro incidenty nahlášené objednatelem.

d) jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/zhotovitele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci

e) 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 zhotovitele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

5.2. Každý požadavek musí být zařazen do jedné z následujících kategorií:

- a) Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
- b) 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
- c) Ostatní požadavek – požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu

5.3. Stanovení termínu požadavku.

Na základě nahlášení požadavku stanoví zhotovitel 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. 4.).

5.4. Řešení požadavku.

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

5.5. Vyřešení požadavku.

Vyřešení požadavku zhotovitel oznámí službou Helpdesk oznamovateli prostřednictvím e-mail notifikace.

6 Doba platnosti, řízení změn dohody o úrovni služeb

6.1. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává 1x ročně zpravidla při výročí uzavření smlouvy.

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. 8. 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 zhotovitele, 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 zhotovitele či samostatného dokumentu.

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 zhotovitele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba	██████████	██████████	██████████	██████████
Zástupce primární oprávněné osoby	██████████	██████████	██████████	██████████

9 Práva a povinnosti objednatele

9.1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat zhotoviteli potřebné nebo důvodně zhotovitelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit zhotoviteli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.

9.2. Objednatel zajistí zhotoviteli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací zhotovitel nebude rušen zásahy třetích osob.

9.3. Objednatel je povinen informovat zhotovitele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

10 Práva a povinnosti zhotovitele

Zhotovitel se zavazuje:

10.1. poskytovat servisní podporu - zajistit maintenance na prvky řešení a zajistit technickou podporu na provoz dle přílohy č. 1 smlouvy

- 10.2. v případě významné změny uživatelského ovládání AIS při přechodu na nové verze provést vyškolení zaměstnanců Objednatele
- 10.3. veškeré získané informace používat výhradně pro účely plnění této Smlouvy
- 10.4. k dodání Legislativní úpravy AIS. V případě nedodržení tohoto závazku může Objednatel účtovat smluvní pokutu dle čl. IX bodu 2
- 10.5. umožnit Objednateli za účelem ověření funkcionality AIS, případně jiných vlastností provedení instalace AIS do Testovacího prostředí.