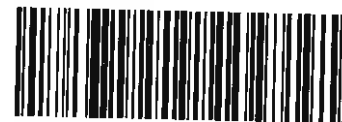


142/2018

Smlouva o poskytování služeb



10636-18-TSB

Technické sítě Brno, a.s.
se sídlem Barvířská 822/5, Zábřovice, 602 00 Brno
IČO: 25512285, DIČ: CZ25512285

DOŠLO DNE 14-08-2018

(dále jen „Objednatel“)

a

GreyCortex s.r.o.
se sídlem Purkyňova 649/127, 612 00 Brno
IČO: 05060711, DIČ: CZ05060711

(dále jen „Zhotovitel“)

uzavřeli tuto **Smlouvu o poskytování služeb** (dále jen „Smlouvu“) v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“) (Objednatel a Zhotovitel každý dále jako „Smluvní strana“ a společně též jako „Smluvní strany“)

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

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1 Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje na svůj náklad a nebezpečí s vynaložením veškeré odborné péče řádně a včas poskytovat Objednateli služby v souladu s předloženou nabídkou (dále jen „Nabídka“), spočívající v „Pronájmu zařízení pro analýzu síťového provozu GreyCortex Mendel na období 1. 9. 2018 až 28. 2. 2019“ (dále jen „Služby“), a to za podmínek a způsobem stanoveným touto Smlouvou.

Služby se skládají z:

- a. Pronájmu 6 měsíční SW licence (subscription) včetně servisní a technické podpory. Parametry SW licence: senzor + kolektor, 1Gbps monitorovaných provoz, 500 síťových toků za sekundu, 1400 aktivních zařízení, 30denní úložiště (dále jen „Pronájem SW“). Specifikaci servisní a technické podpory upravuje Příloha č. 2 této smlouvy.
 - b. Pronájmu HW zařízení Dell R430 pro Pronajímaný SW (dále jen „Pronájem HW“).
- 1.2 V případě zájmu Objednatele o provedení činností nad rámec dohodnutého rozsahu Služeb a/nebo o změnu specifikace Služeb bude takováto činnost dodatečně mezi Smluvními stranami dohodnuta, když podmínky této Smlouvy platí obdobně

i pro tuto činnost. Taková změna či doplnění bude účinná písemným odsouhlasením nabídky Zhotovitele ze strany Objednatele, která bude zahrnovat novou specifikaci Služeb, cenu Služeb a termín poskytování Služeb.

1.3 Kontaktním místem pro zasílání dotazů je:



2. MÍSTO A TERMÍN POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 2.1. Místem poskytování Služeb je lokalita Magistrát města Brna, Malinovského nám. 624/3, 602 00 Brno nebo sídlo Objednatele, popřípadě stejná adresa při poskytování Služeb formou vzdáleného přístupu. Za zajištění funkčnosti vzdáleného přístupu umožňující poskytování Služeb odpovídá Objednatel.
- 2.2. Služby servisní a technické podpory budou poskytovány v termínech stanovených v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.3. Zhotovitel prohlašuje, že se náležitě seznámil a že rozumí všem podkladům, které mu poskytl Objednatel za účelem plnění této Smlouvy a které stanovují požadavky na předmět plnění této Smlouvy. Zhotovitel dále prohlašuje, že se seznámil s rozsahem specifikace a účelem Služeb, že jsou mu známy veškeré kvantitativní, technické a jiné podmínky nezbytné k poskytování Služeb, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro poskytování Služeb za Cenu (jak je tento pojem specifikován níže).
- 2.4. Zhotovitel se zavazuje plnit požadavky a instrukce Objednatele v souladu s touto Smlouvou. Zhotovitel je povinen vhodnou a prokazatelnou formou upozornit Objednatele na nevhodnost jeho požadavků nebo pokynů souvisejících s předmětem plnění této Smlouvy.
- 2.5. Zhotovitel je oprávněn využít pro plnění této Smlouvy subdodavatele pouze na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele. Za činnost subdodavatele je Zhotovitel odpovědný tak, jako by plnění poskytoval sám. Zhotovitel se zavazuje zajistit, že smlouva, kterou uzavře se subdodavatelem, nebude v rozporu s obsahem této Smlouvy, ani nebude obcházet její účel.
- 2.6. Objednatel má právo přesvědčit se kdykoliv v průběhu poskytování Služeb o aktuálním stavu Služeb a Zhotovitel mu k tomuto musí vytvořit podmínky.

3. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ SLUŽEB

- 3.1. Předání a převzetí Služeb bude probíhat na základě Zhotovitelem zasláných soupisů poskytnutých Služeb. Pokud nebude příslušný soupis rozporován do 10 pracovních dnů od jeho doručení Objednateli, má se za to, že je Objednatelem akceptován. V případě rozporování obsahu soupisu Objednatelem je Zhotovitel povinen do 5 pracovních dnů poskytnout podklady pro příslušný soupis dokazující správnost jeho obsahu. Neposkytne-li Zhotovitel v této lhůtě příslušné podklady nebo budou tyto podklady nedostatečné, upraví Zhotovitel soupis a zašle jej Objednateli ke schválení.

- 3.2. Je-li součástí poskytovaných Služeb dokumentace, považuje se tato dokumentace za převzatou doručení její konečné verze Objednateli, a to na přenosném médiu nebo v tištěné podobě, v závislosti na povaze příslušné Dokumentace.

4. CENA - ODMĚNA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena - odměna za poskytování Služeb (dále jen „Cena“) byla stanovena dohodou Smluvních stran a je specifikována v Příloze č. 1 této Smlouvy. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, Cena uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy zahrnuje veškeré práce, dodávky, poplatky, náklady a výdaje Zhotovitele nezbytné pro řádné a úplné plnění této Smlouvy včetně související Licence (jak je tento pojem definován níže). Součástí Ceny jsou i práce a dodávky, které v této Smlouvě nejsou výslovně uvedeny, avšak Zhotovitel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné poskytování Služeb.
- 4.2. Objednatel se zavazuje Cenu zaplatit na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Zhotovitelem v souladu s podmínkami a termíny stanovenými v tomto článku 4 a v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 4.3. Splatnost všech faktur činí třicet (30) dní ode dne jejich doručení Smluvní straně povinné platit. Faktura se považuje za doručenou třetí den po jejím prokazatelném odeslání Objednateli, pokud nebude prokázán jiný okamžik doručení. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé Smluvní strany uvedený ve faktuře. Povinnost zaplatit Cenu je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele. Zhotovitel není oprávněn nárokovat bankovní poplatky nebo jiné náklady či srážky vztahující se k převodu Ceny. Nebude-li faktura obsahovat zákonné náležitosti nebo bude obsahovat nesprávné údaje případně bude jinak v rozporu s touto Smlouvou, může Objednatel fakturu Zhotoviteli vrátit. Po doručení nové faktury nebo opraveného daňového dokladu běží nová lhůta splatnosti.
- 4.4. V případě prodlení se zaplacením peněžitě částky na základě této Smlouvy je Smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky.
- 4.5. Jakékoli pohledávky Objednatele vůči Zhotoviteli na zaplacení smluvních pokut, náhrady újmy a dalších plateb je Objednatel oprávněn zcela nebo částečně započíst formou jednostranného zápočtu proti jakémoliv pohledávce Zhotovitele za Objednatelem z titulu úhrady Ceny.

5. VLASTNICKÉ PRÁVO A AUTORSKÉ PRÁVO

- 5.1. Objednatel nabývá dnem podpisu příslušného Předávacího protokolu podle článku 3 této Smlouvy oprávnění Služby, resp. jejich příslušnou část užit v rozsahu stanoveném v článku 5 Smlouvy (dále jen „Licence“). Toto oprávnění Zhotovitel Objednateli poskytuje za podmínek této Smlouvy a v následujícím rozsahu:
- nevýhradní licence k veškerým známým způsobům užití Služeb ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Autorský zákon“) a jeho případným dalším verzím, zejména, nikoliv však výlučně k účelu, ke kterému byly Služby Zhotovitelem poskytnuty v souladu s touto Smlouvou, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání Služeb Objednatelem,
 - neodvolatelná, nepřevoditelná a nepostupitelná licence,

- c. licence neomezená územním či množstevním rozsahem a rovněž tak neomezená rozsahem užití, zejména neomezená počtem uživatelů či mírou využívání,
 - d. licence udělená na dobu určitou, a to po celou dobu trvání ochrany majetkových práv ke Službám a
 - e. licence, kterou není Objednatel povinen využít. Objednatel však není oprávněn kopírovat, měnit, překládat, dekompilovat, demontovat ani jinak zpětně rekonstruovat či jinak zjišťovat, nebo se pokoušet zjistit zdrojový kód nebo protokoly, ze spustitelného kódu poskytnutých Služeb, nebo vytvářet jakékoli napodobeniny založené na poskytnutých Službách nebo Dokumentaci, a souhlasí s tím, že nepovolí ani nepověří nikoho dalšího, aby takové činnosti vykonával. Objednatel také souhlasí s tím, že veškerá díla, u kterých poruší zde uvedené podmínky, jsou odvozené napodobeniny a jako takové jsou výlučným a výhradním vlastnictvím Zhotovitele nebo jeho poskytovatele licence.
- 5.2. Objednatel je oprávněn užívat Služby ke všem způsobům uvedeným v autorském zákoně za podmínek touto Smlouvou stanovených. Na základě dohody Smluvních stran je odměna za udělení Licence zahrnuta v Ceně.
- 5.3. Objednatel nabývá vlastnické právo k hmotnému nosiči dat, na kterém jsou Služby zaznamenány a veškerým součástí Služeb předaným Zhotovitelem Objednateli, jejichž povaha to připouští, v souvislosti s plněním této Smlouvy dnem jejich předání Objednateli.
- 5.4. Podmínky pro užívání programu, který je produktem či řešením třetí strany odlišné od Zhotovitele, tzv. standardní produkt, jakožto součástí Služeb dle této Smlouvy, jsou definovány v licenci s koncovým uživatelem (dále jen „EULA“). V případě rozporu mezi obsahem EULA a tohoto článku 5, má obsah EULA přednost.
- 5.5. Zhotovitel tímto výslovně prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat autorskými právy zahrnutými v předmětu plnění této Smlouvy, v rozsahu výše uvedeném, a zavazuje se, za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání Služeb Objednatel, včetně zajištění souhlasů třetích osob. Za tímto účelem je Zhotovitel povinen zajistit veškerou smluvní a jinou dokumentaci v rozsahu nezbytném pro úplné splnění jeho závazků podle tohoto článku 5. Zhotovitel tak zejména zajistí podepsání všech souhlasů, licenčních a jiných smluv oprávněnými osobami.

6. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 6.1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu či oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 6.2. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu písemně upozornit, a to bez zbytečného odkladu od provedení takové změny.

7. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 7.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací získaných v souvislosti s touto Smlouvou způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně Smluvními stranami písemně sjednáno jinak. Pro tento účel smluvní strany dne 4. 10. 2017 uzavřely "Smlouvu o zachování důvěrnosti informací."

8. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 8.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků podle této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 8.2. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob ve smyslu článku 6 této Smlouvy, statutárních orgánů Smluvních stran, popř. jimi pověřených pracovníků.

9. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ POKUTA

- 9.1 Zhotovitel nese odpovědnost za způsobenou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení vzniku újmy a k minimalizaci vzniklých újem.
- 9.2 Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany, za předpokladu, že Zhotovitel splnil svoji povinnost upozornit Objednatele na nevhodnost pokynů Objednatele dle článku 2.4 Smlouvy. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé Smluvní strany.
- 9.3 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností bránících řádnému plnění této Smlouvy.
- 9.4 Při prodlení s poskytnutím Služeb se Zhotovitel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové Ceny, a to za každý i započatý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty nebo jiné sankce podle této Smlouvy povinnost, jejíž splnění bylo smluvní pokutou nebo jinou sankcí zajištěno, nezaniká.
- 9.5 Každá ze Smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu újmy v případě, že se jedná o porušení povinnosti i přesto, že uplatnila za dané porušení smluvní pokutu, a to v její plné výši, tedy v rozsahu krytém smluvní pokutou i v rozsahu přesahujícím smluvní pokutu.
- 9.6 Smluvní pokuta dle tohoto článku 9 je splatná do třiceti (30) dnů od doručení výzvy oprávněné Smluvní strany k úhradě smluvní pokuty povinné Smluvní straně.

10. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 10.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti uveřejněním prostřednictvím registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoRS“). Podle ZoRS bude tato smlouva Objednatelům zveřejněna v registru smluv..

- 10.2. Objednatel je oprávněn krom případů dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku odstoupit od Smlouvy v případě, že Zhotovitel je v prodlení s poskytováním Služeb proti dohodnutým termínům déle než třicet (30) dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení. Objednatel je dále oprávněn vypovědět tuto Smlouvu v rozsahu týkajícím se poskytování Služeb Objednateli ze strany Zhotovitele kdykoliv i bez udání důvodu, s tím, že písemná výpověď musí být Zhotoviteli doručena nejpozději 60 (šedesát) kalendářních dnů před plánovaným ukončením této Smlouvy.
- 10.3. Zhotovitel je oprávněn krom případů dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku odstoupit od Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s placením faktur Zhotovitele a toto prodlení trvá po dobu delší než třicet (30) dní po písemném upozornění a dále je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s plněním jiných svých závazků podle této Smlouvy déle než třicet (30) dní a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Zhotovitele o takovém prodlení.
- 10.4. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení o odpovědnosti za újmu, nároky na uplatnění smluvních pokut, ustanovení o ochraně Důvěrných informací a ostatních práv a povinností založených touto Smlouvou, která mají podle zákona, této Smlouvy či podle své povahy trvat i po jejím zrušení.
- 10.5. Ukončení této Smlouvy z jakéhokoli důvodu nemá vliv na veškerá majetková a užívací práva nabytá podle článku 5 této Smlouvy, ani jiná vlastnická práva nabytá na základě této Smlouvy.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy a nahrazuje veškeré předchozí dohody související s předmětem této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
- 11.2. Zhotovitel vylučuje přijetí návrhu na uzavření Smlouvy nebo dohody nebo jakéhokoliv ujednání, souvisejícího s touto Smlouvou, s jakýmkoli dodatkem či odchylkou ve smyslu ustanovení § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku; odpověď na nabídku s dodatkem či odchylkou se nepovažuje za přijetí nabídky ale za nový návrh.
- 11.3. Zhotovitel na sebe tímto přebírá nebezpečí změny okolností v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 11.4. Smluvní strany jsou oprávněny postoupit svá práva a povinnosti z této Smlouvy nebo z její části třetím osobám jen s předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní strany. Zhotovitel bere na vědomí a souhlasí, že Služba může být poskytnuta pro statutární město Brno.
- 11.5. Pokud by se v důsledku změny právních předpisů nebo jiných důvodů stala některá ujednání této Smlouvy neplatnými, neúčinnými a/nebo nevymahatelnými, Smluvní strany prohlašují, že Smlouva je ve zbývajících ustanoveních platná, neodporuje-li to jejímu účelu nebo nejedná-li se o ustanovení, která oddělit nelze. Smluvní strany se

v takovém případě zavazují nahradit takové neplatné, neúčinné a/nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které bude platné, účinné a vymahatelné a jehož věcný obsah a ekonomický význam bude shodný nebo co nejvíce podobný nahrazovanému ustanovení tak, aby účel a smysl této Smlouvy zůstal zachován.

11.6. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

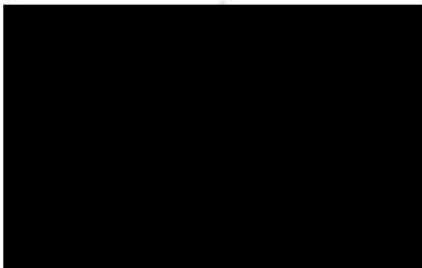
Příloha č. 1	Specifikace Služeb (Nabídka Zhotovitele)
Příloha č. 2	Rozsah a stanovení služeb servisní a technické podpory

11.7. Tato Smlouva je uzavřena ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom (1) vyhotoveních.

Strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

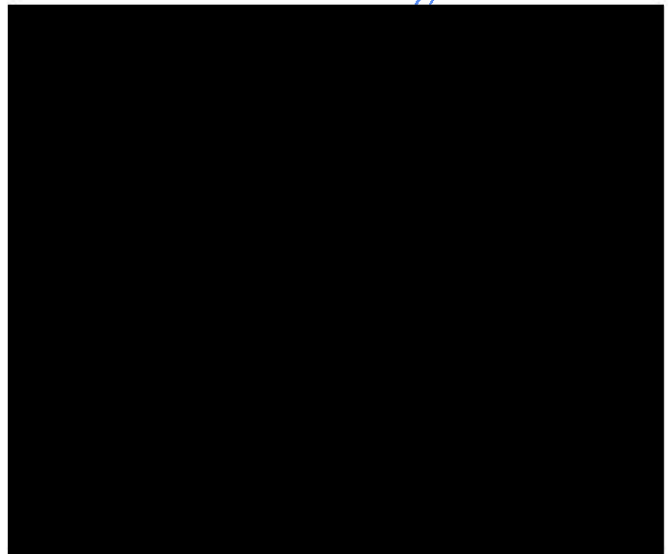
Zhotovitel

V Brně dne 14. 8. 2018



Objednatel

V Brně dne 14. 8. 2018



Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování služeb:
Specifikace Služeb (Nabídka Zhotovitele)

Věc: Nabídka pronájmu zařízení GreyCortex Mendel na období [REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]

na základě předchozí zápujčky a úspěšného produkčního provozu zařízení GreyCortex Mendel na adrese Malinovského nám. 624/3, 602 00 Brno v předchozím půlroce si Vám dovoluji nabídnout pronájem níže zmíněného zařízení na dobu od 1. 9. 2018 do 28. 2. 2019 pro nasazení v lokalitě Magistrát města Brna, Malinovského nám. 624/3 za následujících podmínek:

[REDACTED]

Celková cena pronájmu na výše uvedené období tedy činí 299.000,- Kč bez DPH. Splatnost faktury 30 dnů.

[REDACTED]

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb:

Rozsah a stanovení služeb servisní a technické podpory

Komunikace mezi Objednatelem a Zhotovitelem při poskytování služeb servisní podpory bude způsoby k tomu stanovenými např. email, telefon, helpdesk.

1. Služby technické a servisní podpory jsou Zhotovitelem poskytovány:

- I. 5 x 8 - denní doba od 8.00 do 17.00, pondělí až pátek, pokud některý z těchto dnů není státním svátkem České republiky.

2. Služby technické a servisní podpory zahrnují:

- I. Poskytnutí a instalaci aktualizovaných verzí (Patch, Update, Upgrade, Nová verze) Software, vydávaný čas od času původcem Software:

a) Vytváření Hlášení o problému musí obsahovat:

- identifikační údaje Objednatele/uživatele a kontaktní údaje,
- identifikaci hardwarového zařízení (jde-li o hardwarový problém),
- identifikaci softwarové licence (součást licenčních informací),
- popis problému.

Hlášení o problému by mělo rovněž obsahovat:

- kompletní systémové log/error detaily problému – mohou být poskytnuty přístupem na samotný systém, pokud je systém dostupný,
- systémové vstupy/výstupy pro příslušné období před vznikem problému (typicky 2-3 hodiny, přesná délka závisí na charakteru problému),
- Java výpis souboru (pokud existuje),
- Informace o replikaci.

b) Úroveň závažnosti problému (kategorie problémů):

- kritické jsou problémy zcela zamezující využití Zařízení nebo Software,
- závažné jsou problémy závažně snižující výkonové charakteristiky Zařízení nebo Software,
- drobné jsou všechny ostatní problémy Zařízení nebo Software,

c) Doba odezvy:

Všechny níže uvedené časové intervaly a doby odezvy plynou pouze během doby dle odst. 1 této přílohy a od okamžiku, kdy byla Zhotoviteli poskytnuta veškerá nezbytná součinnost pro poskytování toho, kterého plnění

Kategorie problému	Lhůta na zahájení řešení

- II. Informování Objednatele o možných rizicích instalace aktualizované verze Software (např. doporučení zálohy db).
- III. Zajištění dostupnosti zdrojů pro drobný rozvoj a zákaznické úpravy Softwaru (samotný rozvoj Softwaru hrazen samostatně).

IV. Instalaci nových licencí, modulů či částí Software.

3. Definice podpory

- I. GreyCortex Mendel - rodina podporovaných softwarových produktů pro analýzu síťového provozu (NTA).
- II. Podpora - činnosti poskytované GreyCortex (nebo jejím partnerem) týkající se funkcionality a doby provozuschopnosti zařízení, na kterém je systém GreyCortex Mendel instalován, a softwaru včetně softwarových aktualizací a softwarových oprav.
- III. Problém - problém spojený se systémem GreyCortex Mendel nahlášený uživatelem.
- IV. Elevace - postup, který povyšuje hlášení o problému na vyšší, pokročilejší úroveň podpory.
- V. Přístupný systém - systém GreyCortex Mendel v lokalitě Objednatele, který je přístupný Zhotoviteli nebo společnosti GreyCortex prostřednictvím SSH relace a webového rozhraní (porty 22, 443) za účelem analýzy problému hlášeného Objednatelem.

4. Povinnosti Objednatele

Objednavatel je povinen:

- I. umožnit Poskytovateli přístup k systému, na kterém je instalován Software,
- II. zpřístupnit logy a popisy problémů, nezbytných k analýze a řešení problému, včetně systémů či zařízení třetích stran (po explicitním souhlasu třetích stran),
- III. umožnit Zhotoviteli reprodukovatelnost problému na prostředí Objednatele,
- IV. zajistit komunikační kanály na oprávněné osoby Objednatele pro účely této Smlouvy.

V případě, že nebude splněna některá z uvedených povinností Objednatele, není možné garantovat stanovenou dobu odezvy dle těchto podmínek a doba odezvy se tak může prodloužit maximálně o dobu prodlení s plněním povinností Objednatele.

5. Kontaktní osoby pro účely poskytování Služeb servisní a technické podpory:

