

SERVISNÍ SMLOUVA

Tato smlouva byla uzavřena podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů níže uvedeného dne, měsíce a roku a jejími účastníky jsou tyto

SMLUVNÍ STRANY

Název subjektu: **EXCON, a. s.,**
za kterou právně jedná [REDAKCE]
člen představenstva
se sídlem: Sokolovská 187/203, 190 00 Praha 9 - Vysočany
IČ: 00506729
DIČ: CZ00506729
zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 88, dne 6. 6. 1990
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.
číslo účtu: 5070015040/5500
telefon: +420 244 015 111
dále jen **poskytovatel**

a

Název subjektu: **Česká republika,**
za kterou právně jedná [REDAKCE], ústřední ředitel
Státní energetické inspekce, organizační složky státu
se sídlem: Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2
IČ: 61387584
DIČ: CZ61387584
bankovní spojení: Česká národní banka
číslo účtu: 19-34826011
telefon: +420 224 855 340
dále jen „**objednatel**“
společně jako „**smluvní strany**“.

1. SMLUVNÍ STRANY

- 1.1. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku, viz titulní strana této smlouvy, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené. Pověří-li poskytovatel poskytováním části servisních služeb jinou osobu, má při poskytování části servisních služeb jinou osobou odpovědnost, jako by servisní služby poskytoval sám.
- 1.2. Objednatel prohlašuje, že ve smyslu § 7 zákona č. 219/2000 Sb. o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích, ve znění pozdějších předpisů, a splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a že je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.3. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v záhlaví této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za nebo jménem smluvních stran. Jakékoliv změny údajů uvedených v záhlaví této smlouvy, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
- 1.4. Tato smlouva navazuje na „Smlouvu o dílo a poskytnutí licence“ ze dne 7.8.2018 (dále jen „smlouva o dílo“).

2. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě provádět pro objednatele odborné činnosti vztahující se ke „**Smlouvě o dílo a poskytnutí licence**“, které zahrnují zejména údržbu a provozní podporu dodaného díla v rámci projektu „**Informační systém – evidence činností SEI**“, záruční a pozáruční servis, servisní správu díla včetně technické a konzultační podpory k dílu (dále „servisní služby“).
- 2.2. Specifikace jednotlivých kategorií a rozsah jednotlivých servisních služeb v nich poskytovaných jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy „SPECIFIKACE SERVISNÍCH SLUŽEB“ (dále příloha č. 2).

3. MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Místem plnění je sídlo objednatele s tím, že serverová část nemusí být umístěna v sídle objednatele.
- 3.2. Po vzájemné dohodě může poskytovatel některé části plnění provádět v místě sídla objednatele nebo prostřednictvím vzdáleného připojení. Tím není dotčena povinnost objednatele zřídit za tímto účelem vzdálené připojení (viz smlouva o dílo).

4. DOBA PLNĚNÍ

- 4.1. Plnění této smlouvy je dohodnuto účastníky této smlouvy na dobu neurčitou, přičemž podmínky a způsob provádění servisních služeb jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.

- 4.2. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat podmínky uvedené v příloze č. 2 této smlouvy, a to zejména garantovanou dobu odezvy na servisní požadavek a garantovanou dobu dokončení servisního požadavku.
- 4.3. Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti poskytovatele ve smyslu přílohy č. 2 této smlouvy.
- 4.4. Po ukončení servisní činnosti poskytovatel předá informaci o vyřešení předmětného incidentu nebo požadavku přes HELPDESK. V případě, že nelze použít HELPDESK, předá informaci odesláním e-mailu na e-mailové adresy objednatele posta@cr-sei.cz a admin@cr-sei.cz.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Servisní služby začínají být poskytovány a fakturovány po uvedení informačního systému nebo jeho samostatně provozovatelné části do rutinního provozu. Podrobná specifikace servisních služeb je uvedena v příloze č. 2.
- 5.2. Za služby poskytované v níže uvedeném rozsahu bude poskytovatel měsíčně fakturovat (všechny ceny jsou uvedeny bez DPH):

- A)** Paušální částku ve výši **10.000,- Kč/měsíc**, pokrývající
- službu HELPDESK,
 - poskytování nových verzí aplikace updatovaných či upgradovaných v souvislosti se změnami ve webových prohlížečích a s technickým rozvojem aplikace.
 - řešení nestandardních a havarijních stavů (incidentů), tj. závad systému na serverové i klientské straně informačního systému,
 - řešení nestandardních a havarijních stavů (incidentů) operačního systému, databázového systému a ostatních pro bezchybnou funkčnost informačního systému nezbytných softwarových systémů a komponent v míře odpovídající administrátorským zásahům do systému,
 - plnění garantované doby odezvy a doby dokončení servisního zásahu,
 - správu, pravidelnou měsíční údržbu a profylaxi systému obsahující kontrolu klíčových funkcí informačního systému, operačního systému, databázového systému a ostatních pro bezchybnou funkčnost informačního systému nezbytných softwarových systémů a komponent,

Paušální částka nepokrývá především

- následný aplikační support formou konzultací a školení,
- rozvoj systému formou dalších konfigurací nebo úpravou stávajících konfigurací,
- řešení incidentů, tj. závad systému a havarijních stavů na serverové i klientské straně informačního systému zaviněných neautorizovaným zásahem třetí osoby. Zásahy provedené objednatelem na základě znění přílohy číslo 4 zadávacích podmínek nejsou považovány za neautorizované či neoprávněné. Za vady a škody způsobené zásahem objednatele odpovídá objednatel.
- řešení incidentů, tj. závad systému a havarijních stavů na serverové i klientské části způsobené chybou v software třetí strany,

- garance a záruky, které nejsou výslovně uvedeny v této smlouvě nebo ve smlouvě o dílo
- náklady spojené se službami poskytovanými jinak než prostřednictvím vzdáleného přístupu (zejména náklady na dopravu, viz níže)
- další výše neuvedené služby.

B) Částku podle počtu skutečně odpracovaných hodin na základě přiloženého výkazu práce, a to v sazbě 1.250 Kč/hod. Aktuálními sazbami dle tohoto písmene B) a dle skutečně vykonané práce budou účtovány všechny servisní služby nespádající pod paušální částku dle písmene A), nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

C) Částku podle dalších poskytnutých služeb:

- Poplatek za výjezd konzultanta, např. při nemožnosti použít vzdálený přístup, cena za každou započatou hodinu cesty 1.250,- Kč.
- Poplatek za cestu konzultanta mimo území hl. m. Prahy, cena za každých započatý 1 km cesty 10,- Kč.

- 5.3. Fakturace měsíční paušální částky proběhne vždy k 1. dni v měsíci počínaje dnem uvedení systému do rutinního provozu.
- 5.4. Výše uvedené ceny jsou garantovány po dobu 4 let od podpisu smlouvy. Poskytovatel si vyhrazuje právo v dalších letech ceník služeb upravovat, přičemž předá oznámení o změně ceníku objednateli písemně, a to nejpozději 4 měsíce před uvedením změny v platnost.
- 5.5. Cena servisních služeb nezahrnuje cenu náhradních dílů, materiálu, příp. kompletních výrobků, které bude nutno dodat nebo vyměnit k vyřešení incidentu, s výjimkou vad díla vzniklých v průběhu záruční doby, za které odpovídá poskytovatel.
- 5.6. Změna parametrů záručních a pozáručních služeb může být sjednána pouze písemným dodatkem k této smlouvě. To se nevztahuje na změnu ceníku, který se řídí odstavcem 5.4 této smlouvy.
- 5.7. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny bez DPH. K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši podle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování servisních služeb.
- 5.8. Lhůta splatnosti daňových dokladů je třicet (30) dnů. Daňové doklady se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře.
- 5.9. Jestliže nebude daňový doklad obsahovat veškeré údaje vyžadované platnými právními předpisy nebo pokud v něm nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit jej ve lhůtě splatnosti zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opraveného daňového dokladu objednateli.

6. SANKCE A SMLUVNÍ POKUTY

- 6.1. V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok ve výši 0,02 % z částky, která je v prodlení, za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

V případě prodlení s poskytnutím servisních služeb podle podmínek stanovených přílohou č. 2 této smlouvy na straně poskytovatele je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý den prodlení, a to do maximální výše 5.000,- Kč měsíčně.

7. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 7.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu v obchodních a technických záležitostech, včetně záležitostí souvisejících s plněním této smlouvy.
- 7.2. Osoby oprávněné podle této smlouvy jsou za objednatele:
- [REDACTED] ve věcech smluvních, [REDACTED] ve věcech technických a provozních, [REDACTED] ve věcech provozních.
- 7.3. Osoby oprávněné podle této smlouvy jsou za poskytovatele:
- [REDACTED] ve věcech smluvních a [REDACTED] ve věcech technických.
- 7.4. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit do pěti (5) pracovních dnů ode dne této změny.

8. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 8.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 8.2. Poskytovatel nese odpovědnost i za škody způsobené třetími osobami, pokud je využije k plnění smluvních vztahů dle této smlouvy.
- 8.3. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu podle platných právních předpisů nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody.
- 8.4. Smluvní strany se dohodly, že souhrnná výše nahrazovaných škod vyplývajících z této smlouvy a vzniklých v daném roce je omezena 60 % z úhrnu ročních plateb podle čl. 5, odst. 5.2, písmeno A této smlouvy. Smluvní strany jsou srozuměny s tím, že omezení výše náhrady škody a kalkulace výše cen účtovaných zhotovitelem vychází z rozdělení rizik mezi smluvní strany, přičemž žádnou ze smluvních stran nelze považovat za slabší či silnější stranu a žádná ze smluvních stran se za slabší stranu nepovažuje.

9. SOUČINNOST A DALŠÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ

- 9.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
- 9.2. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob nebo statutárních zástupců smluvních stran.

- 9.3. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně, doporučeným dopisem nebo potvrzeným emailem na adresu uvedenou v této smlouvě, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 9.4. V případě pochybností se oznámení považují za doručena třetí (3.) pracovní den po jejich prokazatelném odeslání.
- 9.5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy (v klasickém registrovaném poštovním styku, případně elektronické adresy) budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do pěti (5) pracovních dnů.
- 9.6. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb podle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností.
- 9.7. Objednatel je povinen spolupracovat s poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
- 9.8. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu poskytovateli výhradně pro účely servisních služeb podle této smlouvy.

10. UKONČENÍ SMLOUVY, DŮVĚRNOST INFORMACÍ

- 10.1. Smlouvu lze ukončit vzájemnou dohodou.
- 10.2. Smlouvu může kterákoli ze smluvních stran vypovědět, a to i bez udání důvodu v tříměsíční výpovědní době, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatelem však může být tato smlouva vypovězena nejdříve 4 roky od předání Systému do rutinního provozu nebo na základě dohody obou stran.
- 10.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel je v prodlení s plněním povinností vyplývajících z této smlouvy déle než třicet (30) kalendářních dnů, či v případě opakovaného prodlení poskytovatele.
- 10.4. Předpokladem pro odstoupení od smlouvy je předchozí doručení písemného oznámení objednatel o takovém prodlení s tím, že poskytovatel nezjedná nápravu ani do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení tohoto písemného oznámení.
- 10.5. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, anebo i v případě, že insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení. Rovněž pak v případě, kdy poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 10.6. Odstoupit od smlouvy mohou smluvní strany také v případě podstatného porušení smlouvy.
- 10.7. Účinky odstoupení od této smlouvy nastávají dnem, kdy je oznámení o odstoupení doručeno smluvní straně a nedotýká se nároku smluvních stran na náhradu škody

vzniklé porušením této smlouvy. Smluvní strany si do třiceti (30) kalendářních dnů vzájemně vyrovnají plnění z této smlouvy vyplývající.

- 10.8. Smluvní strany se zavazují zajistit utajení důvěrných informací získaných při plnění předmětu této smlouvy obvyklým způsobem pro utajování takových informací. Důvěrnými informacemi jsou know-how a informace, o nichž oprávněná strana prohlásí, že je považuje za důvěrné. Strany se rovněž zavazují k ochraně informací majících charakter obchodního tajemství, o nichž lze důvodně předpokládat, že oprávněná strana má na jejich utajení zájem, s nimiž přijdou do styku při plnění předmětu této smlouvy.

Tento závazek se nevztahuje na informace, u nichž platí informační povinnost v souladu se zák. č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů. V případě, že při plnění předmětu této smlouvy přijde zhotovitel do styku s osobními údaji objednatele, zavazuje se k jejich ochraně v souladu s platnými právními předpisy, zejména „Obecným nařízením EU o ochraně osobních údajů“ (GDPR) a adaptačním zákonem a předpisy ČR.

Tato povinnost podle tohoto článku platí bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy. V případě porušení této povinnosti odpovídá strana, která povinnost k ochraně informací porušila, za škodu tímto porušením vzniklou. Strana, jejíž právo na ochranu informací bylo porušeno, je oprávněna uplatnit vůči druhé straně nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 100 % ceny podle čl. 8, odst. 1 smlouvy o dílo. Smluvní strany se dohodly, že celková výše smluvních pokut uplatněných vůči kterékoli ze stran podle tohoto odstavce a podle odstavce 15.7 smlouvy o dílo nepřesáhne 100% ceny podle čl. 8, odst. 1 smlouvy o dílo.

11. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 11.1. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.2. Tato smlouva představuje úplnou shodu smluvních stran o předmětu plnění a je možné ji měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci.
- 11.3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a účinnosti nabývá dnem uveřejnění v registru smluv ve smyslu § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 11.4. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním plného textu smlouvy objednatelem v souladu s platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 340/2015 Sb., a dalšími.
- 11.4. Smluvní strany se shodují, že veškerá plnění předmětu této smlouvy před účinností této smlouvy se považují za plnění podle této smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto smlouvou.
- 11.5. Nedílnou součástí smlouvy tvoří:
- Příloha č. 1 – „Definice pojmů“
 - Příloha č. 2 – „Specifikace servisních služeb“.

- 11.6. Metody, algoritmy a programový kód vytvořený zhotovitelem v podobě konfigurace IS ALeX či v jiné podobě v rámci této smlouvy pro potřeby objednatele může objednatel bez omezení používat, pozměňovat či předávat třetím stranám. Součástí dodávky bude vždy i předání takového programového či zdrojového kódu.
- 11.7. Tato smlouva je vyhotovena ve třech (3) stejnopisech, z nichž dva (2) obdrží objednatel a jeden (1) poskytovatel.
- 11.8. Oprávnění zástupci smluvních stran prohlašují, že tuto smlouvu přečetli, s jejím obsahem souhlasí a že ji uzavřeli svobodně a vážně, nikoliv v tísni za nápadně nevýhodných podmínek, což potvrzují svými podpisy.

V Praze dne
za poskytovatele:

V Praze dne
za objednatele:

.....
[redacted]
člen představenstva

.....
[redacted]
ústřední ředitel

PŘÍLOHA Č. 1 – „DEFINICE POJMŮ“

Pro potřeby servisní smlouvy a přílohy č. 2 se následujícími pojmy rozumí:

- **Garantovaná doba odezvy** – maximálně přípustná doba odezvy na servisní požadavek objednatele, tj. doba od okamžiku nahlášení incidentu nebo servisního požadavku objednatelem do okamžiku zahájení činnosti poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku objednatele.
- **Garantovaná doba dokončení** – maximálně přípustná doba od zahájení činnosti poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace servisního požadavku objednatele do jeho vyřešení a ukončení či uvedení do bezchybného stavu. Do garantované doby dokončení se nezapočítává doba, po kterou nemohl poskytovatel řádně pokračovat na odstranění incidentu nebo na realizaci servisního požadavku objednatele z důvodu čekání na poskytnutí součinnosti objednatele, zejména na zajištění přístupu a poskytnutí vyžádaných informací.
- **Incident** – indikovaný problém díla, případně části díla, který není v souladu s technickým stavem díla podle smlouvy o dílo.
- **Pracovními hodinami** – se rozumí doba od 8:00 do 17:00 v pracovní dny.
- **Systemem/Informačním systémem** – dodané dílo v rámci projektu „*Informační systém – evidence činností SEI*“
- **HW** – veškeré fyzicky existující technické vybavení počítače.
- **SW** – sada všech počítačových programů používaných v počítači.
- **Upgrade** – výměna za novější verzi téhož produktu s novou a vylepšenou funkcionalitou.
- **Update** – výměna za novější verzi téhož produktu bez významnějších změn funkcionality. Většinou jde o opravy chyb či úpravy související s legislativními změnami.
- **Profylaxe systému** – preventivní kontrola klíčových funkcí informačního systému včetně všech dalších pro bezchybnou funkčnost informačního systému nezbytných softwarových systémů a komponent.
- **HELPDESK** – komunikační centrum poskytovatele určené ke komunikaci smluvních stran související s předmětem plnění této smlouvy.

PŘÍLOHA Č. 2 – „SPECIFIKACE SERVISNÍCH SLUŽEB“

Údržba a podpora se vztahuje na systém implementovaný v sídle objednatele na základě „Smlouvy o dílo a poskytnutí licence“, přičemž servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka poskytovatele na místo.

1. PODPORA POMOCÍ KOMUNIKAČNÍHO CENTRA ZHOTOVITELE - HELPDESK

- 1.1. Pro podchycení a evidenci všech požadavků objednatele souvisejících s provozem Systému je poskytovatelem zřízeno komunikační centrum (dále také HELPDESK).
- 1.2. Kontaktní údaje pro komunikaci s HELPDESK předá poskytovatel objednateli před zahájením poskytování servisních služeb.
- 1.3. Objednatel ohlásí požadavek na HELPDESK jedním z následujících způsobů:
 - a) zápisem do webové aplikace
 - b) e-mailem na elektronickou adresu (v případě nedostupnosti webové aplikace)Poskytovatel reaguje písemně na požadavek objednatele (odpovědí přes HELPDESK).

2. PRAVIDELNÁ MĚSÍČNÍ ÚDRŽBA A PROFYLAXE SYSTÉMU

- 2.1. Pravidelná údržba drobného rozsahu a profylaxe systému je realizována poskytovatelem 1 x měsíčně, a to minimálně v následujícím rozsahu:
 - kontrola klíčových funkcí informačního systému,
 - kontrola databázového systému,
 - kontrola operačního systému,
 - kontrola funkcionality a průběhu zálohování navrženého poskytovatelem,
 - kontrola aktuálnosti informačního systému, operačního systému, databázového systému a případně dalších souvisejících softwarových systémů a komponent. Poskytovatel posoudí a objednateli navrhne provedení update či upgrade softwarových systémů a komponent,
 - kontrola výkonnostních parametrů a jejich případná optimalizace,
 - poskytnutí návrhu na odstranění nahlášených či kontrolami zjištěných problémů, případně přímé odstranění drobných problémů
 - oznámení výsledku o provedené údržbě a profylaxi objednateli.
- 2.2. Smluvní strany si domluví pravidelně se opakující režim měsíční údržby a profylaxe systému. Pokud nebude v moci jedné ze stran takto stanovený jednotlivý termín dodržet, musí o tom tato strana stranu druhou co nejdříve a pokud možno s dostatečným předstihem informovat. Následně bude domluven termín náhradní.

3. ÚDRŽBA SYSTÉMU

- 3.1. Předmětem této služby je závazek poskytovatele odstraňovat závady systému a provádět úpravy systému a jeho konfigurací na základě požadavků objednatele.
Závadou systému se rozumí odchýlení systému od stavu popsaného v akceptačním protokolu před zahájením rutinního provozu či od bezchybného stavu poskytovatelem

nově vyvinutých a doplněných funkcionalit a úprav systému. Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby pro přístup na HELPDESK oznámí poskytovateli závadu systému způsobem popsáným výše v této příloze.

3.2. **Postup při řešení závad a požadavků na změnu funkčnosti**

Poskytovatel vyhodnotí požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

A) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná se o závadu systému:

Specifikuje závažnost závady a navrhne případně náhradní postupy, pokračuje v řešení závady. Po dobu platnosti této smlouvy bude požadavek vyřízen bez nákladů pro objednatele v rámci paušální částky uvedené v odstavci 5.2 písmeno A).

Jestliže bude poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o závadu systému, postupuje se dále podle následujícího článku.

B) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu systému:

Poskytovatel neprodleně sdělí objednateli, že se nejedná o závadu systému a zastaví práce na řešení.

Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku, jen pokud dostane od objednatele pokyn k realizaci.

Jestliže objednatel dá poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen při použití aktuálních sazeb poskytovatele uvedených v odstavci 5.2. písmene B) servisní smlouvy a podle skutečně vykonané práce.

Pokud objednatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na HELPDESK) svůj pokyn k řešení, bude poskytovatelem fakturována cena za dosud vykonané práce při použití aktuálních sazeb poskytovatele uvedených v odstavci 5.2. písmene B) servisní smlouvy.

3.3. **Garantovaná doba odezvy a dokončení servisního zásahu**

Garantovaná doba odezvy na servisní požadavek objednatele je **9 pracovních hodin**. Pracovními hodinami se pro tyto účely určuje doba od 8:00 do 17:00 v pracovní dny. Na odstranění nahlášené závady bude poskytovatel pracovat nepřetržitě až do jejího úplného odstranění. Dokončení servisního zásahu poskytovatel garantuje nejpozději do **27 pracovních hodin** od své první odezvy. Poskytovatel a objednatel se mohou v konkrétním případě dohodnout i na jiných podmínkách.

Funkčnost systému v jednotlivých prohlížečích poskytovatel zajistí vždy do 30 kalendářních dnů od nahlášení případného problému, pokud nejde o chybu daného prohlížeče. Objednatel si vyhrazuje právo zafixovat určitou verzi prohlížeče, ve které bude informační systém podporován.

4. **TECHNICKÁ PODPORA**

4.1. V rámci servisních služeb podle této smlouvy jsou poskytovány i další služby, jako například :

- školicí služby v oblasti použití, provozu, údržby a uživatelského nastavení systému,

- konzultační činnost: konzultace ohledně implementace, provozu a dalšího rozvoje systému, možných příčin problémů, důsledků objednatelem zvažovaného úkonu a jeho vlivu na systém, využití stávajících a dalších funkcí systému,
- podpora v oblasti organizace a obsahu datové základny, technická podpora při přenosu dat na jiný alternativní systém, pokud o to objednatel projeví zájem,
- telefonické poradenství (hotline), např. rada po telefonu, zjištění informací o HW nebo SW nebo jiná služba proveditelná po telefonu,
- realizace požadavků na novou funkcionalitu systému nad rámec dodaného řešení,
- servisní činnost při instalaci nových komponent nebo změně konfigurace, apod.