

SERVISNÍ SMLOUVA

o poskytování služeb a podpoře produktivního provozu systému řídicí kontroly

kterou uzavřely podle obchodního zákoníku (zák. č. 513/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů) a autorského zákona (zák. č. 121/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

Číslo smlouvy objednatele: 7/13/0040
Číslo smlouvy poskytovatele: S2013044

dále uvedeného dne, měsíce a roku, níže uvedené smluvní strany:

Obchodní název: Statutární město Liberec
Sídlo: nám. Dr. E. Beneše 1
Zastoupená: Mgr. Martinou Rosenbergovou, primátorkou
IČ: 00262978
DIČ: CZ00262978
Bank. spojení: 4096302/0800 Česká spořitelna, a.s.

jako **objednatel** na straně jedné

a

Obchodní název: DYNATECH s.r.o.
Sídlo: Mlýnská 13, 602 00 Brno, Česká republika
Zastoupená: Mgr. Miloslavem Kvapilem, jednatelem
IČ: 25501003
DIČ: CZ25501003
Bank. spojení: Komerční banka, a.s., 19-9090420287/0100

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 28196

jako **poskytovatel** na straně druhé

I. Základní pojmy

Níže jsou definovány pojmy používané v této smlouvě o poskytování služeb a podpoře provozu systému řídicí kontroly (dále také SRK):

Termín / zkratka	Význam
Zástupce poskytovatele	Pověřená osoba poskytovatele, která je oprávněna: <ul style="list-style-type: none"> • Spolu se zástupcem objednatele vyhodnocovat plnění služeb • Jednat se zástupcem objednatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy • Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě
Zástupce objednatele	Jedná se o pověřeného pracovníka objednatele, který je oprávněn: <ul style="list-style-type: none"> • Zadávat požadavky • Spolu se zástupcem poskytovatele vyhodnocovat plnění služeb • Jednat se zástupcem poskytovatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy • Požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb • Objednávat a schvalovat od poskytovatele služby nad rámec této smlouvy • Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě
Administrátor objednatele	Pracovník objednatele či jím pověřený pracovník – administrátor technického prostředí, který poskytuje součinnost poskytovateli ve vazbě na technické prostředí objednatele.
Uživatel	Jedná se o pracovníky objednatele, kteří jsou odběrateli služeb.
SLA (Service Level Agreement)	Definice kvality poskytovaných služeb s měřitelnými parametry dle přílohy č. 1 této smlouvy
Priorita	Nízká, Střední, Vysoká
Doba přijetí	Čas záznamu požadavku do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk)
Doba reakce	Počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do reakce na požadavek poskytovatelem. Reakcí je informace o přidělené osobě (řešitel) na řešení požadavku
Doba zásahu	Počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do začátku jeho řešení přiděleným řešitelem. Povinností řešitele je informovat zadavatele požadavku o průběhu zásahu (řešení požadavku) v pravidelných časových intervalech. Časovým intervalem je stanoven jeden pracovní týden, pokud není mezi poskytovatelem a zadavatelem požadavku dohodnuto jinak. Doba zásahu může být prodloužena na základě vzájemné dohody poskytovatele a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby zásahu požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk) stranou poskytovatele
Doba vyřešení	Počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do jeho vyřešení. Doba vyřešení požadavku může být prodloužena na základě vzájemné dohody poskytovatele a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby vyřešení požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání

	požadavků (HelpDesk) stranou poskytovatele
Hodina	Časová jednotka vztažená k definované uživatelské podpoře

II. Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje objednateli poskytovat poimplementační služby pro zabezpečení bezporuchového provozu, podpory a rozvoje nového systému řídicí kontroly (dále také SŘK) pro Statutární město Liberec (dále také objednatel) ve stávajícím prostředí technologické infrastruktury objednatel, to znamená souhrnu všech dodávek, které byly ze strany poskytovatele dodány při plnění předmětu Smlouvy o dílo na realizaci zakázky „**Nový systém řídicí kontroly pro Statutární město Liberec**“ č. objednatel , č. zhotovitel , uzavřené dne
2. Softwarový nástroj SŘK bude provozován souběžně v testovací a produktivní instanci. Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy pro objednatel provádět činnosti, jejichž rozsah je uveden v následujících bodech:
 - a) **Instalace nových verzí**
 - Veškerá instalace doplňků verzí (update), instalace nových verzí (upgrade) či přechodu na vyšší verze bude v plné odpovědnosti dodavatel a může být prováděna dálkovým přístupem.
 - softwarový nástroj SŘK musí umožňovat vzdálený přístup dodavatel k opravě chyb a k pomoci uživatelům při řešení problémů.
 - Ke každé vydané verzi je dodán aktuální popis změn v elektronické podobě.
 - b) **Podpora produktivního a testovacího systému**
 - Garantuje vývoj nových verzí v souladu s platnou legislativou a s tím spojené souběžné rozšiřování funkcionality v předstihu.
 - Aktualizace translačních souborů pro českou jazykovou mutaci.
 - Aktualizace interaktivního helpu, manuálu a tematických příruček.
 - Zajištění Hot-line, poskytování e-mailového a telefonického poradenství.
 - Telefonická pomoc při operativním řešení situací v reálném provozu.
 - Odborné poradenství k legislativě a metodice postupů dle konkrétních potřeb objednatel.
 - Metodický dohled, konzultace k praktickým problémům vyplývajících ze změn legislativy, apod.
 - Školení obsluhy programu při zavádění nových nebo upravených funkcionalit.
 - Roční audit efektivity využívání softwarového nástroje SŘK s doporučeními pro zlepšení nebo rozšíření jeho využívání a to na základě zhodnocení stavu dat a pracovních postupů uživatelů.
 - c) **Řešení chyb a podpora uživatelů**
 - Poskytnutí systému HelpDesk hlášení chyb a požadavků objednatel.
 - Poskytování servisu na výzvu objednatel.
 - Zajištění potřebné součinnosti při obnově softwarového nástroje SŘK v případě havárie. Tato součinnost se bude řídit dohodnutými plány zálohování, havarijními plány a plány obnovy.
 - Řešení nahlášených chyb, problémů a požadavků dle Definice kvality poskytovaných služeb v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy.
 - d) **Řešení změn**

- Analýza zadaného požadavku s návrhem na jeho řešení a definice pracnosti, ceny a termínu zpracování.
 - Realizace změnových požadavků na základě odsouhlasené analýzy ze strany objednatele.
 - Implementace nově zpracovaných změnových požadavků do prostředí softwarového nástroje SŘK a zpracování aktualizace související dokumentace.
 - Provedení školení uživatelů v souvislosti s implementací změnových požadavků.
3. Poskytovatel poskytne objednateli konzultační a zákaznickou podporu SŘK po celou dobu trvání smluvního vztahu:
- Ročně 10 hodin odborných konzultací a metodické podpory v oblasti zákona č. 320/2001 Sb. a související legislativy. V tomto rozsahu jsou zahrnuty odborné konzultace v řešené oblasti, konzultace pracovních postupů a řešení komplexních problémových situací.
 - Měsíčně 10 hodin zákaznické podpory, čímž se rozumí podpora provozu dodaného řešení z pohledu koncových uživatelů, pomoc se zpracováním dat, další zaškolení v užívání dodaného řešení, apod.
 - Konzultační a zákaznická podpora projektu bude poskytována vždy dle potřeby objednatele v jeho sídle, pokud nebude dohodnuto jinak.
4. Poskytovatel pro objednatele zajistí podklady požadované kontrolními orgány dotačních titulů.
5. Poskytovatel bere na vědomí, že uživatelem softwarového nástroje SŘK jsou ve smyslu této smlouvy pracovníci SML, případně pracovníci organizací s majetkovou účastí SML.
6. Poskytovatel bude softwarový nástroj SŘK provozovat ve stávajícím provozním HW a SW prostředí IS SML. Správu tohoto provozního prostředí zajišťuje pro objednatele společnost Liberecká IS, a.s. (IČ 254 50 131) se sídlem Mrštíkova 3, 461 71 Liberec 3.
7. Poskytovatel neposkytuje služby uvedené v příloze č. 5 této smlouvy – Seznam neposkytovaných služeb, které si zajišťuje objednatel jiným způsobem.

III.

Požadavky na služby

1. Systém řídicí kontroly je provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatel odsouhlasen. Pracovní doba objednatele je definována v tomto rozsahu:
- Pondělí, středa 8:00 - 17:00 hod
 - Úterý, čtvrtek 8:00 - 16:00 hod
 - Pátek 8:00 - 14:00 hod
 - Sobota 8:00 - 12:00 hod
2. Služba je charakterizována definicí kvality služeb (SLA) dle přílohy č. 1 poskytovaných v místě plnění předmětu smlouvy.
3. Uživatelská podpora poskytovatele je dostupná v pracovní dny v době od 08:00 do 17:00 hodin.
4. Přerušování poskytování služeb dle této smlouvy z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušování služby, které je oznámeno zástupci objednatele uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy nejméně 5 pracovních dní předem. Veškerá údržba a práce jsou poskytovatelem plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušování služby na objednatele a pracovníky SML, a budou

prováděny po pracovní době uvedené v odst. 1. tohoto článku, s výjimkou činností, které musejí být prováděny se souhlasem objednatele v pracovní době.

5. Přerušení služby z důvodu plánovaných prací se pro účely definice kvality poskytovaných služeb (SLA) nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti, či doby řešení požadavku se nezapočítává. Pokud poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro údržbu, respektive pro její ukončení, považuje se služba za nedostupnou od okamžiku plánovaného ukončení prací do okamžiku jejich skutečného ukončení. Tato doba nedostupnosti se v takovém případě započítává do celkové doby nedostupnosti služby.
6. Neplánované přerušení poskytování služeb dle této smlouvy bude nahlášeno zástupci objednatele uvedenému v této smlouvě v okamžiku zjištění závady nebo překážky v řádném poskytování služeb dle této smlouvy.
7. Služby budou organizovány poskytovatelem po dohodě s objednatelem. Poskytované služby dle předmětu plnění této smlouvy bude poskytovatel garantovat v celém životním cyklu vždy v souladu s aktuálně platnou legislativou.
8. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dosahování takové úrovně služeb a za takových podmínek, jak je definováno v této smlouvě.
9. Poskytovatel se zavazuje pravidelně předkládat v souladu s čl. IV., odst. 5 v písemné podobě výkaz sledování všech služeb poskytovaných dle této smlouvy. Obsah výkazu je podrobně specifikován v příloze č. 2 této smlouvy.
10. Poskytovatel bude dodržovat všechny dohodnuté a dokumentované provozní postupy určující požadavky na vstupy, výstupy, pracovní postupy a kontroly.
11. Zástupce objednatele bude postupovat při hlášení požadavků na služby dle této smlouvy v souladu s pravidly pro hlášení požadavků dle přílohy č. 6 této smlouvy.
12. Na základě písemného vyžádání objednatele, je poskytovatel povinen písemně předložit objednateli do 10 pracovních dnů údaje o zatížení, využití a výkonnosti informačních technologií v souvislosti s provozem softwarového nástroje SŘK, za účelem optimalizace provozu softwarového nástroje SŘK v oblasti aplikačního a databázového prostředí.
13. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu softwarového nástroje SŘK poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele ve smyslu ustanovení článku X. odst. d) této smlouvy.

IV.

Organizace a řízení poskytování služeb

1. Role a zodpovědnosti poskytovatele

Zástupce poskytovatele

Poskytovatel definuje své zástupce v příloze č. 4. této smlouvy.

Zástupce je zodpovědný vůči objednateli za zajištění úrovně poskytovaných služeb.

Úzce přitom spolupracuje se zástupci objednatele. Zejména zajišťuje:

- soulad poskytovaných služeb se standardy stanovenými v této smlouvě,
- dodržování postupů řízení konfigurace, řízení změny a eskalačních procedur,

- udržení dohodnuté úrovně služeb,
- včasné a kvalitní vykazování dosahované úrovně služeb,
- styk se zástupci objednatele,
- aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od uživatelů.

2. Role a zodpovědnosti objednatele

Zástupce objednatele

Objednatel definuje své zástupce v příloze č. 4. této smlouvy.

Zástupce objednatele reprezentuje uživatelské skupiny při jednání s poskytovatelem služeb v rámci této smlouvy a předkládá za objednatele požadavky a připomínky týkající se předmětu této smlouvy.

3. Pravidla pro hlášení požadavků

Smluvní strany budou postupovat při hlášení požadavků dle Pravidel pro hlášení požadavků uvedených v příloze č. 6.

4. Místo poskytování služeb

Plnění dle této smlouvy bude poskytováno objednateli zejména v prostorách objednatele, pokud objednatel neurčí jinak.

5. Řízení poskytování služeb

Podklady pro sledování (měření) úrovně poskytovaných prvků služby zajišťuje poskytovatel pravidelně s měsíční periodou. Poskytovatel vždy na začátku kalendářního měsíce zašle zástupci objednatele písemný výkaz sledování poskytovaných služeb a to nejpozději do 5 pracovních dnů od konce předcházejícího kalendářního měsíce. Pro objednatele bude předložený písemný výkaz jedním z podkladů pro hodnocení poskytovaných služeb.

Poskytovatel zajišťuje na základě písemné výzvy objednatele konání schůzky svého zástupce se zástupcem objednatele do 5 pracovních dnů od data vyžádání konání této schůzky ze strany zástupce objednatele. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:

- výhrady a rozpory k plnění předmětu smlouvy;
- návrhy na úpravy a doplňky v plnění předmětu smlouvy.

Případné přetrvávající rozpory z jednání jsou postupovány k řešení na úrovni statutárních zástupců smluvních stran.

V.

Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak (povinnost mlčenlivosti). Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.

3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají některé ze stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména osobní údaje, hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Poskytovatel nesmí zneužít data a údaje získané v průběhu plnění této smlouvy a zejména předat tyto třetí straně.
6. Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele a objednatele v obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.

VI. Bezpečnostní opatření

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré bezpečnostní, hygienické, požární, ekologické a další předpisy v jakémkoliv místě plnění služeb dle této smlouvy.
2. Poskytovatel se prokazatelně před zahájením poskytování služeb dle této smlouvy seznámí s riziky na konkrétním místě plnění služeb dle této smlouvy, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví. Protokol o splnění povinnosti stanovené v tomto odstavci předloží poskytovatel objednateli nejpozději k datu zahájení poskytování služeb dle této smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti v místech plnění k ohrožení života nebo zdraví jakýchkoliv osob.
4. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti v místech plnění vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.

VII. Ceny a platby za poskytované služby

1. Ceny poskytovaných služeb, zajišťujících předmět smlouvy dle čl. II této smlouvy, jsou na základě nabídky poskytovatele, předložené v rámci zadávacího řízení k veřejné zakázce na „Nový systém řídicí kontroly pro Statutární město Liberec“, vyhlášené objednatelem a jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy. DPH bude účtována v zákonné sazbě podle platných právních předpisů v době vystavení faktur.

2. Cena za roční podporu produktivního provozu a maintenance, dle přílohy č. 3 bod č. 1, zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním služby podpory produktivního provozu a maintenance dle této smlouvy.
3. Cena za služby objednané objednatelem nad rámec předmětu plnění je dána na základě jednotkové ceny za hodinu víceprací poskytnutých služeb, dle přílohy č. 3 bod č. 2 této smlouvy a objednatelem schváleného a potvrzeného rozsahu předpokládaných prací.
4. Cena za 1 dodatečného uživatele, objednané objednatelem nad rámec předmětu plnění, je dána na základě jednotkové ceny za 1 dodatečného uživatele, dle přílohy č. 3 bod č. 3 této smlouvy a objednatelem schváleného a potvrzeného počtu dodatečných uživatelů.
5. Platby, dle čl. VII. odst. 2 až 4 této smlouvy, budou objednatelem provedeny na základě vystavených faktur poskytovatelem. Faktury budou mít dobu splatnosti 30 dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele.
6. Faktury poskytovatele musí splňovat náležitosti daňového dokladu vyžadované příslušnými právními předpisy. Nebude-li některá faktura poskytovatele splňovat platným právním předpisem stanovené náležitosti daňového dokladu, případně bude obsahovat nesprávné údaje, bude objednatel oprávněn tuto fakturu poskytovateli vrátit a požadovat její opravu. Termín splatnosti začíná běžet nově po doručení řádné faktury do sídla objednatele.
7. Nedílnou součástí jakékoliv faktury musí být akceptační protokol (případně zakázkový list) potvrzený oprávněným zástupcem objednatele. Akceptační protokol bude zejména obsahovat souhlas objednatele s úrovní, kvalitou a rozsahem poskytnutých služeb v souladu s touto smlouvou, případně s jinými písemnými ujednáními ve vztahu k fakturovaným službám. Bez podepsaného akceptačního protokolu (případně zakázkový list) oprávněným zástupcem objednatele není poskytovatel oprávněn fakturovat.
8. Platba za podporu produktivního provozu a maintenance bude fakturována poskytovatelem měsíčně a to ve výši 1/12 ceny dle přílohy č. 3 bod č. 1.
9. Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně, nebude-li dohodnuto jinak.
10. Ceny dle přílohy č. 3 jsou platné a neměnné po dobu prvních 48 měsíců poskytování služeb dle této smlouvy, v souladu s ustanovením dle čl. XII. odst. 1. této smlouvy. V dalším období bude objednatel akceptovat navýšení ceny o míru inflace vyjádřenou přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci předchozího roku, vyhlášené Českým statistickým úřadem. Navýšení cen o výše uvedenou míru inflace bude realizováno pouze v případě, že tato přesáhne za příslušné období 2 %.

VIII.

Autorská práva a vlastnictví díla

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit průmyslověprávní, resp. autorskoprávní nezávadnost plnění této smlouvy a provádět služby dle této smlouvy pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software kteroukoliv ze smluvních stran nenese druhá smluvní strana žádnou odpovědnost.

2. Jestliže poskytovatel při plnění dle této smlouvy uplatní své podnikové vynálezy, užité nebo průmyslové vzory, vytvořené před uzavřením této smlouvy nebo v čase plnění této smlouvy, nabývá objednatel právo na jejich nevýhradní využívání bez zvláštní smlouvy a úhrady dnem jejich použití (uplatnění). Předchozí věta platí stejně i pro případ, že při plnění této smlouvy poskytovatel vytvoří autorské dílo. Získání práva na využívání těchto předmětů duševního vlastnictví k účelu vyplývajícímu z této smlouvy je zahrnuto v ceně plnění.

IX. Smluvní pokuty

1. Opozdí-li se objednatel s úhradou oprávněně vystavené faktury, dle čl. VII. této smlouvy, zaplatí poskytovateli při prodlení splatnosti smluvní pokutu ve výši 0.05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
2. Pro případ nedodržení kvality poskytovaných služeb, jak jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy, poskytovatelem, sjednávají smluvní strany smluvní pokutu za každý jednotlivý i opakovaný případ nedodržení parametrů takto:

za nedodržení doby reakce, zásahu a vyřešení v případě

- **vysoké priority** smluvní pokutu ve výši **12.000,- Kč** (slovy dvanácttisíc korun českých)
- **střední priority** smluvní pokutu ve výši **6.000,- Kč** (slovy šesttisíc korun českých)
- **nízké priority** smluvní pokutu ve výši **3.000,- Kč** (slovy třitisíc korun českých)

Sjednaná doba reakce, zásahu a vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy včetně definice priorit.

3. V případě nefunkčnosti softwarového nástroje SŘK dle požadované dostupnosti uvedené v příloze č. 1 této smlouvy se poskytovatel zavazuje za nedodržení definované úrovně kvality poskytované služby (dostupnost) zaplatit smluvní pokutu ve výši **2.400,- Kč** (slovy dvatisíc čtyřstá korun českých), za každé nedodržené procento dostupnosti. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za opakované výpadky softwarového nástroje SŘK (dle odst. 5 a 6 tohoto článku).
4. V případě nefunkčnosti softwarového nástroje SŘK z důvodu více než 3 (slovy třech) opakovaných výpadků během jednoho pracovního dne, se poskytovatel zavazuje, zaplatit jednorázově smluvní pokutu ve výši **12.000,- Kč** (slovy dvanácttisíc korun českých), za každý den. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za nefunkčnost softwarového nástroje SŘK (dle odstavce 4 a 6 tohoto článku). V případě souběhu sankcí uvedených v odstavci 5 a 6 tohoto článku, bude uplatněna sankce dle odstavce 6 tohoto článku.
5. V případě nefunkčnosti softwarového nástroje SŘK z důvodu opakovaných výpadků během zúčtovacího období, se poskytovatel zavazuje, za opakované výpadky softwarového nástroje SŘK během zúčtovacího období (více než 1x během jednoho pracovního dne a současně ve více než 7 pracovních dnech) zaplatit jednorázově smluvní pokutu ve výši **60.000,- Kč** (slovy šedesát tisic korun českých), za každý opakovaný výpadek. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za nefunkčnost softwarového nástroje SŘK (dle odstavce 4 a 5 tohoto článku). V případě souběhu sankcí uvedených v odstavci 5 a 6, bude uplatněna sankce dle tohoto odstavce.

6. V případě podané výpovědi ze strany poskytovatele, dle čl. XIII, odst. 3 této smlouvy, se tento zavazuje objednateli uhradit smluvní pokutu v následující výši:
 - a) v případě výpovědi doručené v 49. až 60. měsíci včetně od data nabytí účinnosti této smlouvy je stanovena sankce ve výši 1.000.000,- Kč (slovy jedenmilionkorun českých),
 - b) v případě výpovědi doručené v 61. až 72. měsíci včetně od data nabytí účinnosti této smlouvy je stanovena sankce ve výši 750.000,- Kč (slovy sedmsetpadesáttisíckorun českých),
 - c) v případě výpovědi doručené v 73. až 84. měsíci včetně od data nabytí účinnosti této smlouvy je stanovena sankce ve výši 500.000,- Kč (slovy pětsettisíckorun českých),
 - d) v případě výpovědi doručené v 85. až 96. měsíci včetně od data nabytí účinnosti této smlouvy je stanovena sankce ve výši 250.000,- Kč (slovy dvěsetpadesáttisíckorun českých),.
7. Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena práva z odpovědnosti za vady; objednatel má právo na náhradu škody, která přesahuje smluvní pokutu.
8. V případě, že kterákoli ze smluvních stran poruší povinnosti uvedené v čl. V., odst. 1. této smlouvy, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč (slovy: jednottisíckorun českých), a to za každé jednotlivé porušení povinnosti v čl. V. odst. 1. uvedené, a to i opakovaně. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poškozené smluvní strany na náhradu škody.
9. V případě prodlení poskytovatele se splněním povinnosti vyplývajících z ustanovení článku XIV. odstavce 11, se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desettisíckorun českých) za každý započatý den prodlení.
10. Částku odpovídající jakékoliv smluvní pokutě je objednatel oprávněn započíst s jakoukoli jinou pohledávkou poskytovatele vůči objednateli.
11. Částku odpovídající jakékoliv smluvní pokutě je poskytovatel oprávněn započíst s jakoukoli jinou pohledávkou objednatele vůči poskytovateli.

X.

Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této smlouvy.
2. Objednatel umožní, po dohodě s poskytovatelem, pro plnění této smlouvy v prostorách objednatele a v prostorách Statutárního města Liberec vhodné podmínky, zejména:
 - a) Zajištění přístupu pověřeným osobám poskytovatele do prostor potřebných pro plnění předmětu Smlouvy.
 - b) Poskytnutí informací nezbytně nutných pro splnění předmětu této smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro řešení úkolu.
 - c) Zabezpečení provozu a minimálně současné kapacity technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační systémy, databáze) a součinnosti správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnili poskytovateli řádné a včasné plnění této smlouvy.
 - d) Umožnění poskytovateli (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z pevné IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději do 5 (slovy pěti) pracovních dnů od data účinnosti této smlouvy.

XI.

Záruka a odpovědnost za vady

1. Poskytovatel odpovídá objednateli za vady plnění, které poskytne objednateli na základě této smlouvy. Poskytovatel odpovídá objednateli jednak za vady plnění, které bude mít jeho plnění v době jeho předání objednateli, jednak poskytovatel odpovídá objednateli i za vady svého plnění, které se projeví po jeho předání objednateli v záruční době (záruka za jakost), jak je níže dohodnuta v této smlouvě.
2. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost plnění poskytnutého na základě této smlouvy, tj. poskytovatel přebírá závazek, že poskytnuté plnění bude po dobu záruční doby způsobilé k užívání účelu, ke kterému je určeno, bez jakýchkoli vad a že bude mít vlastnosti určené dle této smlouvy, případně obvyklé vlastnosti, a že bude kompletní a bez vad.
3. Záruka bude objednateli poskytována po dobu 24 měsíců na jakoukoliv dodávku týkající se předmětu smlouvy.
4. Poskytovatel zaručuje, že dodaný softwarový nástroj SŘK včetně všech jeho částí bude, mimo jiné, vykazovat vlastnosti popsané v uživatelské dokumentaci, která je nedílnou součástí dodaného softwarového nástroje SŘK a také jeho dalších aktualizovaných verzí.
5. Hlášené reklamace jsou poskytovatelem řešeny v režimu dle přílohy č.1 této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
6. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamace, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamace po datum odstranění vady.
7. V případě, že se na plnění poskytovatele vyskytne v záruční době vada, má objednatel vůči poskytovateli nárok na bezplatné odstranění vady. Rozlišení vad (chyb) podle jejich priority, časové intervaly pro vyřešení vady (chyby) nebo poskytnutí definované služby jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
8. Vada se považuje za odstraněnou okamžikem potvrzení o odstranění vady ze strany objednatele.

XII.

Odstoupení od smlouvy

1. Jestliže kterákoli strana poruší podstatným způsobem tuto smlouvu, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat druhou stranu ke splnění jejích závazků. Pokud do patnácti dnů od doručení této výzvy strana, která porušila smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě, nebo do doby dohodnuté stranami tato strana neodstraní porušení závazků, může druhá strana od smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy. Za podstatné porušení této smlouvy se považuje opakované prodlení poskytovatele se sjednanými termíny o více jak 3 měsíce nebo opakované prodlení objednatele s úhradou oprávněně vystavených faktur o více jak 3 měsíce.
2. V případě odstoupení od smlouvy ze strany objednatele uhradí objednatel poskytovateli pouze náklady za plnění prokazatelně vynaložené ke dni odstoupení od smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

3. Pokud bude kterákoli smluvní strana v úpadku, v likvidaci nebo nebude schopna z jiných důvodů dostát svým závazkům, může druhá strana, aniž by se tím zbavovala jakýchkoli jiných práv nebo možných prostředků k nápravě, odstoupit od této smlouvy, včetně všech objednávek, oznámením této skutečnosti první straně. V případě, kdy se výše uvedené bude týkat objednatele a poskytovatel od smlouvy neodstoupí, je poskytovatel povinen zhotovit objednateli plnění dle předmětu této smlouvy pouze a jen do výše již zaplacené části díla ze strany objednatele.
4. Odstoupení od této smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení. Smluvní strany se dohodly, že narovnání veškerých práv na peněžité a nepeněžité plnění bude realizováno ve lhůtě do 30 dnů od nabytí platnosti odstoupení od smlouvy. Za poskytovatele formou dobropisu, který se zavazuje zaslat objednateli na fakturační adresu objednatele. Pro odstoupení od smlouvy platí příslušná ustanovení obchodního zákoníku.

XIII. Podmínky výpovědi

1. Smluvní strany souhlasí s tím, že tuto smlouvu lze vypovědět až po uplynutí 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Na tuto smlouvu se vztahuje výpovědní lhůta 12 měsíců s tím, že výpověď je oprávněna podat každá ze smluvních stran písemně i bez uvedení důvodu. Po prokazatelném datu doručení výpovědi druhé smluvní straně začíná výpovědní lhůta běžet od 1. ledna následujícího kalendářního roku.
3. Pokud se poskytovatel rozhodne, po uplynutí 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy, tuto smlouvu vypovědět, zavazuje se objednateli uhradit smluvní pokutu a to nejpozději do 30 kalendářních dnů od data prokazatelného doručení výpovědi objednateli. Výše smluvní pokuty je uvedena v čl. IX, odst. 6 této smlouvy.

XIV. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem následujícím po převzetí nového SŘK objednatelem ve smyslu uzavřené Smlouvy o dílo na Nový systém řídicí kontroly pro Statutární město Liberec.
2. Tato smlouva je sjednána na dobu neurčitou. Poskytovatel bude poskytovat služby dle definice kvality služeb uvedených v příloze č. 1 této smlouvy od prvního dne účinnosti této smlouvy.
3. V případě, že se některé ujednání této smlouvy ukáže jako neplatné či neúčinné, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ujednání této smlouvy ani na platnost a účinnost této smlouvy jako celku. Nastane-li taková situace, nahradí smluvní strany neplatné či neúčinné ujednání ujednáním novým, platným a účinným, které bude nejlépe odpovídat dané otázce a vůli smluvních stran při uzavírání této smlouvy. Nedojde-li k dohodě smluvních stran v předmětné věci, pak se namísto neplatného či neúčinného ujednání použije to ustanovení platného a účinného právního předpisu, které bude svým obsahem a účelem, s přihlédnutím k vůli smluvních stran při uzavírání této smlouvy, dané otázce nejbližší.
4. Kontaktní osoby obou smluvních stran jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy.
5. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.

6. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele postoupit žádnou svou pohledávku vyplývající z této smlouvy dalšímu subjektu.
7. Otázky, které v této smlouvě nejsou výslovně upraveny, se řídí příslušnou obecně platnou právní úpravou, zejména příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.
8. Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, řídí se smlouva a vztahy vzniklé na základě této smlouvy ustanoveními zák. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a souvisejících právních předpisů. Místem k projednávání veškerých sporů v souvislosti se smlouvou o dílo budou příslušné soudy České republiky.
9. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v evidenci smluv vedené objednatelem a byla v plném znění včetně jejích příloh zveřejněna v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, na profilu zadavatele.
10. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 17 obch. zák. a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
11. Poskytovatel předloží objednateli podle § 147a odst. 1 písm. c) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, seznam subdodavatelů, ve kterém uvede subdodavatele, jímž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % z části plnění dle předmětu této smlouvy fakturovaného v příslušném kalendářním roce. Tento seznam předloží poskytovatel objednateli vždy nejpozději do 28.2. následujícího kalendářního roku, a poté v termínu do 60 dnů od splnění smlouvy. Má-li subdodavatel formu akciové společnosti, bude přílohou seznamu i seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu. Tento seznam vlastníků akcií bude vyhotoven ve lhůtě 90 dnů před dnem předložení seznamu subdodavatelů.
12. Poskytovatel si je dále vědom, že ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
13. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.
14. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou i níže uvedené přílohy:

- a) příloha č.1 – Definice kvality poskytovaných služeb
- b) příloha č.2 – Výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb dle čl. IV.
- c) příloha č.3 – Cena služeb
- d) příloha č.4 – Seznam kontaktů
- e) příloha č.5 – Seznam neposkytovaných služeb
- f) příloha č.6 – Pravidla pro hlášení požadavků

Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

V Brně dne: 2.10.2013

V Liberci dne:

.....
Mgr. Miloslav Kvapil

Poskytovatel

DYNATECH s.r.o

.....
Mgr. Martina Rosenbergová, primátorka

Objednatel

Statutární město Liberec

PŘÍLOHA č. 1 – Definice kvality poskytovaných služeb

„DOSTUPNOST“ – Softwarový nástroj systému řídicí kontroly je v daném zúčtovacím období provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen. Dostupnost v hodinách je vyjádřena součtem doby provozu za dané zúčtovací období. Za nedostupnost je považována nefunkčnost softwarového nástroje SŘK včetně jeho částí.

Požadovaná dostupnost softwarového nástroje SŘK v zúčtovacím období (měsíčně) je: **97%**

Tabulka definice kvality služeb (SLA):

Priorita	Doba reakce [hodina]	Doba zásahu [hodina]	Doba vyřešení [hodina]
A - Vysoká	1	2	4
B - Střední	2	4	8
C - Nízká	4	24	48

Kategorie chyb (vad) v požadavcích zaznamenaných objednatelem ve službě HelpDesk v návaznosti na definici kvality poskytovaných služeb (SLA):

„**A – vysoká priorita (stav nouze)**“ znamená, že softwarový nástroj SŘK nebo jeho část havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuelně jejich ztrátě. Jedná se o stav, kdy nelze pomocí dodaného Systému realizovat některý z důležitých procesů, pro které byl Systém dodán. Tento stav může ohrozit běžný provoz případně způsobit vysoké finanční či jiné škody. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.

„**B – střední priorita (vážný problém)**“ znamená neumožnění provozu softwarového nástroje SŘK nebo jeho části pouze v určité variantě procesu nebo se jedná o chybu reportu. Funkčnost softwarového nástroje SŘK nebo jeho části je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky. V této prioritě jsou rovněž zaznamenávány veškeré reklamace objednatele v rámci poskytované služby HelpDesk.

„**C – nízká priorita (menší problém)**“ znamená menší narušení funkcí softwarového nástroje SŘK nebo jeho části nebo znepříjemnění práce uživatele v softwarovém nástroji SŘK. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „A – stav nouze“ ani „B – vážný problém“.

- Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu softwarového nástroje SŘK poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele ve smyslu ustanovení čl. X. odst. d) této smlouvy.
- Poskytovatel se zavazuje reagovat na potřeby objednatele:
 - u vad kategorie A nejpozději do 1 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 8.00 hod. následujícího pracovního dne,
 - u vad kategorie B nejpozději do 2 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 8.00 hod. následujícího pracovního dne,
 - u vad kategorie C během přiměřené lhůty dle stupně poškození, nejpozději do 4 hod. od nahlášení na HelpDesk.

Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a odpověď objednateli s informací o předpokládané závažnosti problému, zda se jedná či nejedná o vadu softwarového nástroje SŘK nebo jeho části a je-li to možné, předpokládanou dobu potřebnou na vyřešení problému (případně cenu, nejedná-li se o vadu softwarového nástroje SŘK). Není-li poskytovatel v tomto momentě takové informace schopen poskytnout, je povinen odhadnout termín, kdy tyto předběžné informace objednateli poskytne.

3. Poskytovatel se zavazuje nastoupit dálkovým přístupem k řešení za cílem odstranění vady nahlášené objednatelem:
 - a) u vad kategorie A nejpozději do 2 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 10.00 hod. následujícího pracovního dne.
 - b) u vad kategorie B nejpozději do 4 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 10.00 hod. následujícího pracovního dne.
 - c) u vad kategorie C do 24 hod. od nahlášení. V případě nahlášení po 18 hod. začíná běžet lhůta pro nástup k řešení od 8.00 hod. následujícího pracovního dne.
4. Poskytovatel se zavazuje vyřešit požadavek objednatele:
 - a) u vad kategorie A nejpozději do 4 hod. od zahájení zásahu,
 - b) u vad kategorie B nejpozději do 8 hod. od zahájení zásahu,
 - c) u vad kategorie C nejpozději do 48 hod. od zahájení zásahu, pokud nebude dohodnuto s objednatelem jinak.

PŘÍLOHA č. 2 - Výkaz sledování poskytovaných služeb

Dle smlouvy bude pravidelný výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb obsahovat minimálně tyto položky:

- Celkový počet poskytovaných služeb a vyhodnocení dodržení kvality poskytovaných služeb.
- Výkazy práce obsahující minimálně tyto údaje:
 - datum provádění práce
 - označení objednávacího
 - označení části softwarového nástroje SŘK, k níž se vztahuje řešení
 - identifikační číslo požadavku v HelpDesk poskytovatele
 - označení řešitele
 - popis činností řešitele
 - časová pracnost v hodinách
 - překročení stanovené úrovně kvality služeb (SLA)
- Další doplňující informace ovlivňující kvalitu poskytovaných služeb.

PŘÍLOHA č. 3 - Cena služeb

Ceny poskytovaných služeb zajišťujících plnění předmětu smlouvy, dle čl. II této smlouvy, jsou platné a neměnné po dobu prvních 48 měsíců trvání smlouvy a jsou stanoveny takto:

1. Cena za roční podporu produktivního provozu a maintenance

37 500, Kč bez DPH

7 875, Kč DPH

45 375, Kč s DPH

Hodnoty jsou stanoveny v souladu s nabídkou uchazeče, přičemž hodnota je ve výši 1/4 z přílohy č. 4b, tabulky č. 3 a položky č. 2. zadávací dokumentace „Nový systém řídicí kontroly pro Statutární město Liberec“.

2. Cena za 1 hodinu víceprací

500, Kč bez DPH

105, Kč DPH

605, Kč s DPH

Hodnoty jsou stanoveny v souladu s nabídkou uchazeče, dle přílohy č. 4b, tabulky č. 4 a položky č. 2. Zadávací dokumentace „Nový systém řídicí kontroly pro Statutární město Liberec“.

3. Cena za 1 dodatečného uživatele

0, Kč bez DPH

0, Kč DPH

0, Kč s DPH

Hodnoty jsou stanoveny v souladu s nabídkou uchazeče, dle přílohy č. 4b, tabulky č. 4 a položky č. 1. Zadávací dokumentace „Nový systém řídicí kontroly pro Statutární město Liberec“.

PŘÍLOHA č. 4 - Seznam kontaktů

Support System - Centrální servisní dispečink:	
Telefon:	+420 543 426 331
Telefon GSM brána:	+420 602 880 659
Fax:	+420 543426327
E-mail:	podpora@dynatech.cz

Zástupce poskytovatele				
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
Ondřej Jaroš	Konzultant, manažer implementace a podpory	+420 543 426 331	+420 602 880 659	jaros@dynatech.cz
Vladislav Barwiolek	Specialista zákaznické podpory	+420 543 426 331	+420 775 907 941	barwiolek@dynatech. cz
Radek Holčák	Specialista technické podpory	+420 543 426 315	+420 728 255 923	holcak@dynatech.cz
Miloslav Kvapil	Jednatel (pro věci smluvní)	+420 543 426 329	+420 608 828 800	kvapil@dynatech.cz
....

Zástupce objednatele				
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
Zbyněk Vavřina	Vedoucí odboru	485 243 118		vavrina.zbynek@magistrat.liberec.cz
Marie Vozobulová	Vedoucí odboru	485 246 201	602 248 348	vozobulova.marie@magistrat.liberec.cz
....

Zástupci za stranu objednatele budou doplněni ke dni podpisu smlouvy.

PŘÍLOHA č. 5 - Seznam neposkytovaných služeb

Seznam služeb, které bude objednavatel vykonávat vlastními prostředky, případně si tyto zajistí prostřednictvím externích dodavatelů:

Seznam neposkytovaných služeb		
Číslo	Název služby	Popis služby
1.	Datové komunikace	Objednatel zajišťuje provoz datových komunikací v plném rozsahu
2.	Uživatelský hardware	Objednatel zajišťuje podporu údržbu a provoz uživatelských koncových stanic – PC, Notebooky a jejich periferií vlastními silami.
3.	Servery a datové úložiště	Objednatel zajišťuje podporu údržbu a provoz serverů i ostatního příslušejícího hardware – disková pole, zálohovací systém
4.	Zálohování dat	Objednatel zajišťuje zálohování dat pro účely jejich případné obnovy, v souladu s dohodnutými plány zálohování

PŘÍLOHA č. 6 - Pravidla pro hlášení požadavků

Požadavky objednatele jsou předávány na HelpDesk poskytovatele následujícím způsobem:

1. Prostřednictvím služby HelpDesk poskytovatele přístupné na této URL adrese:
https://podpora.dynatech.cz/sd_liberec
2. Telefonicky na Hot-line tel. číslo +420 543 426 331 poskytovatele.

Přístup k výše uvedeným nástrojům poskytovatele pro zadávání požadavků bude objednateli umožněn od data nabytí účinnosti této smlouvy.

Pravidla pro službu HelpDesk

- a) HelpDesk je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanici. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků objednatele a pracovníků poskytovatele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určena zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
 - o hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.
 - o zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře
 - o zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - o zadávání ostatních požadavků v rámci smluv o technické podpoře
 - o zadávání námětů a připomínek
 - o rozesílání hromadných zpráv pracovníky poskytovatele jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
- b) Odpovědný pracovník poskytovatele provede kategorizaci požadavku (hlášení) objednatele z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada/paušální technická podpora/technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením zapíše do HelpDesk. V případě, že odpovědný pracovník objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník poskytovatele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran, kteří budou uvedeni ve smlouvě.
- c) Služba HelpDesk bude přístupná časově neomezeně na výše uvedené internetové adrese. Poskytovatel po podpisu této smlouvy předá objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele.
- d) Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Pravidla pro službu Hot-line

1. V rámci služby Hot-line se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 18:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k SŘK:
 - o obecné konzultace
 - o konkrétní konzultace postupu nebo použití SŘK

- konkrétní konzultace související s nastavením softwarového nástroje SŘK nebo jeho části (oprávnění, alternativy, styly, reporty, exporty, atd.)
- 2. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 15 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 3 hodiny.
- 3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
- 4. Pro komunikaci mezi objednatelem a poskytovatelem je objednatel oprávněn na své straně pověřit pracovníka dle svého uvážení.
- 5. Služba Hot-line bude dostupná na výše uvedeném telefonním čísle poskytovatele.