



SERVISNÍ SMLOUVA

Správa odbavovacího systému Wardeneta

o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému, uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**Smlouva**“)

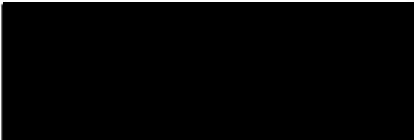
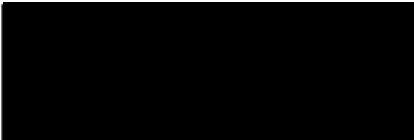
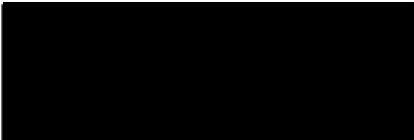
Zákazník: **UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI**
veřejná vysoká škola zřízená zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění některých zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů
sídlo: Křížkovského 8, 771 47 Olomouc, Česká republika
rektor: prof. Mgr. Jaroslav Miller, M.A., Ph.D.
osoba oprávněná jednat: Mgr. Michal Šafář, Ph.D.
ve věcech technických: 

IČ: 61989592
DIČ: CZ61989592
bankovní spojení: 

(dále též „Objednatel“)

a

GORDIC spol. s r.o.

sídlo: Erbenova 4, 586 01 Jihlava
zapsána v obchodním rejstříku vedeném u KS Brno v oddílu C, vložka 9313
IČ: 47903783
DIČ: CZ47903783
bankovní spojení: 
číslo účtu (CZK): 
zástupce: 

(dále jen „Poskytovatel“)

dále označovány společně jako „Strany“ a/nebo „Smluvní strany“

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě zadávacího řízení s názvem „FTK – odbavovací a monitorovací systém“ a následně uzavřené Kupní smlouvy na systém Wardeneta 2.0 č. 153/OVZ/PJ/2018 (dále jen „Kupní smlouva“).

- 1.2 Smluvní strany shodně prohlašují, že identifikační údaje uvedené ve smlouvě jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy.
Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.
Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
- 1.3 Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka Poskytovatele ze dne 24. 1. 2018 podaná do zadávacího řízení s názvem „FTK – odbavovací a monitorovací systém“, zadávanou dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen jako „ZZVZ“).
- 1.4 Poskytovatel potvrzuje, že se seznámil s rozsahem a povahou plnění, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci plnění a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci plnění za smluvních podmínek uvedených ve smlouvě.
- 1.5 Poskytovatel a Objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění smlouvy.

2 ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této servisní smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále jen servis nebo servisní podpora) Poskytovatelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
- 2.2 Tato smlouva logicky souvisí s Kupní smlouvou č. 153/OVZ/PJ/2018, uzavřenou mezi stejnými smluvními stranami dne 10. 5. 2018, a upravuje poskytování servisní podpory pro předmět plnění podle této související smlouvy.
- 2.3 Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod dodávky s názvem: „Wardeneta 2.0“, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného vybavení. Vymezení podporovaného systému pro účely této Smlouvy je uvedeno v Kupní smlouvě v Příloze 1 Technická specifikace.

3 DEFINICE POJMŮ

3.1 Podporované programové vybavení (dále též „SW“)

je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.

3.2 Podporované technické vybavení (dále též „HW“)

je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.

3.3 Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance)

představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici.

Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému Objednatele v souvislosti s jejich vývojem.

3.4 Servisní podpora

je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory.

Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory a Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.

3.5 Místo instalace

je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.

3.6 Servisní pracoviště Poskytovatele

provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.

3.7 Nahlášení požadavku na servisní podporu

je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí servisnímu pracovišti Poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště Poskytovatele o poskytnutí servisní podpory.

Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.

3.8 Odezva

je první reakce servisního pracoviště Poskytovatele na požadavek Objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.

3.9 Zprovoznění technického vybavení

je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.

3.10 Servisní zásah

je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště Poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

4 URČENÍ TYPU SERVISNÍ PODPORY A SERVISNÍHO OBDOBÍ

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli typ servisní podpory, která bude obsahovat následující prvky:
- 4.1.1 V rámci běžného rozvoje jednotlivých modulů IS Poskytovatele poskytnutí aktualizovaných verzí nejpozději do 3 měsíců po uvolnění Poskytovatelem nové verze k distribuci.
 - 4.1.2 Poskytování informací o změnách a nových funkcích v aktualizovaných verzích IS Poskytovatele.
 - 4.1.3 Technická podpora a servis zařízení HW a SW budou realizovány Poskytovatelem, případně prostřednictvím odpovídajícího servisního kanálu výrobce.
 - 4.1.4 Technická podpora a servis budou realizovány v místě Objednatele. Výjimku tvoří činnosti realizované vzdáleným připojením Poskytovatele do prostředí Objednatele.
- 4.2 Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu.
- Tímto se Poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy a především se nezbavuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro Objednatele.
- 4.3 Po celou dobu poskytování servisní podpory je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

5 CENA

- 5.1 Cena za měsíční poskytování servisní podpory (dále jen „cena“) je stanovena následně:

Cena bez DPH činí	9 000,- Kč
DPH 21 %	1 890,- Kč
Cena včetně DPH	10 890,- Kč

- 5.2 Ceny jsou uvedeny jako pevné a nejvýše přípustné, zahrnující veškeré náklady Poskytovatele nutné k řádnému plnění předmětu smlouvy. Ceny je možné upravit pouze za níže specifikovaných podmínek.
- 5.3 Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a Poskytovatel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.
- 5.4 Za stanovení sazby daně v souladu s platnými právními předpisy odpovídá Poskytovatel.
- 5.5 Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde k novým požadavkům tzv. nové funkčnosti na vývoj systému, tak bude individuálně naceněn dle náročnosti prací. Pokud bude požadavek schválen Zákazníkem, bude realizován na základě zvláštní objednávky.

6 PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě souhrnné faktury za kalendářní rok, vystavené koncem kalendářního roku.
- 6.2 Podkladem pro úhradu ceny dle této smlouvy bude faktura, která bude mít náležitosti účetního dokladu podle Zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a daňového dokladu dle Zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „faktura“).
- 6.3 Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli. Faktura bude doručena doporučenou poštou nebo osobně oprávněnému zaměstnanci Objednatele proti písemnému potvrzení.

- 6.4 Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také
- 6.4.1 číslo a datum vystavení faktury,
 - 6.4.2 číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,
 - 6.4.3 předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření,
 - 6.4.4 označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této Smlouvě, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele),
 - 6.4.5 číslo a datum příslušného předávacího protokolu/příslušných předávacích protokolů, podepsaných zástupcem Poskytovatele a odsouhlasených zástupcem Objednatele (předávací protokol/předávací protokoly bude/budou přílohou faktury),
 - 6.4.6 lhůtu splatnosti faktury,
 - 6.4.7 název, sídlo, IČ a DIČ Objednatele a Poskytovatele,
 - 6.4.8 jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
- 6.5 Nebude-li faktura obsahovat zákonem či touto smlouvou stanovené náležitosti nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH nebo budou vyúčtovány práce, které Poskytovatel neprovedl, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli.
- 6.6 Povinnost zaplatit cenu je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.

7 SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1 V Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje Poskytovatel, resp. Objednatel stanovili jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Poskytovatele, resp. Objednatele při plnění ustanovení této smlouvy.
- Poskytovatel, resp. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě druhé smluvní straně.
- 7.2 Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejučinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 7.3 Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory.
- K tomu Objednatel zejména
- 7.3.1 bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
 - 7.3.2 umožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele přístup vzdáleným připojením Poskytovatele do prostředí Objednatele, případně vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,

- 7.3.3 zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
- 7.4 Poskytovatel může poskytnout Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Objednatele než dle specifikace v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory).
- Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi Objednatelem a Poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku Objednatele a aktuálních možností Poskytovatele.

8 SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 8.1 V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 50,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní.
- Tuto smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli.
- 8.2 V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle odst. 8.1 výše.
- 8.3 V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.
- 8.4 V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osobu Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.
- Poskytovatel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy).
- Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v odst. 7.1 termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
- 8.5 Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody.

9 OCHRANA INFORMACÍ A OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 9.1 Smluvní strany se zavazují zajistit utajení důvěrných informací získaných při plnění předmětu Smlouvy obvyklým způsobem pro utajování takových informací. Důvěrnými informace jsou také know-how a informace, o nichž oprávněná strana prohlásí, že je považuje za důvěrné.
- 9.2 Smluvní strany se rovněž zavazují k ochraně informací, s nimiž přijdou do styku při plnění předmětu smlouvy a které mají charakter obchodního tajemství nebo o nichž lze důvodně předpokládat, že oprávněná strana má na jejich utajení zájem. 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.
- 9.3 Při plnění předmětu Smlouvy se Poskytovatel vyvaruje toho, aby jakkoli přišel do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel správce (dále jen „osobní údaje“).

- 9.4 Bez ohledu na ustanovení bodu 9.3 může Objednatel Poskytovateli na základě zvláštního písemného zmocnění (listinnou či elektronickou formou, např. prostřednictvím service desku / help desku) a v jeho rámci povolit přístup k osobním údajům. Ve zmocnění Objednatel vymezí:
- rozsah a účel zpřístupnění osobních údajů,
 - dobu zpřístupnění osobních údajů,
 - případná zvláštní bezpečnostní opatření,
 - případné podmínky zapojení další osoby odlišné od autorizovaných osob Poskytovatele,
 - případné podmínky zhotovení kopií zpřístupněných osobních údajů včetně stanovení toho, jak s těmito osobními údaji nakládat po uplynutí doby pro jejich zpřístupnění.

Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 nařízení GDPR.

- 9.5 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:
- s výjimkou uvedenou v čl. 9.4 písm. e) nezhotovovat kopie osobních údajů,
 - osobní údaje využívat pouze pro účely plnění předmětu Smlouvy,
 - nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele,
 - zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám,
 - zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění předmětu Smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepožadovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činnostmi nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.

10 PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY

- 10.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 10.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouvu je možné vypovědět kteroukoliv ze smluvních stran, a to i bez udání důvodu. Smlouva tak zaniká uplynutím výpovědní lhůty, která je dvanáctiměsíční a začíná běžet prvního dne roku následujícího po doručení výpovědi druhé straně..
- 10.3 Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 10.4 Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
- neposkytnutí servisní podpory Poskytovatelem, po řádném nahlášení požadavku Objednatelem, delším než 30 dní,
 - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem o více jak 5 dnů,
 - bezdůvodné přerušování prací na servisním případě Poskytovatelem,
 - opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,
 - opakované prodlení Objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
- 10.5 Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo.
- Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní

straně.

11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, apod.
- 11.2 Doplnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 11.3 Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden stejnopis smlouvy obdrží Poskytovatel a tři stejnopisy smlouvy Objednatel.
- 11.4 Vztahy vznikající ze smlouvy a v ní výslovně neupravené se řídí Právním řádem ČR, zejména pak příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona.
- 11.5 Všechny postupně číslované přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh smlouvy:
Příloha A smlouvy – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory
Příloha B smlouvy – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje
- 11.6 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

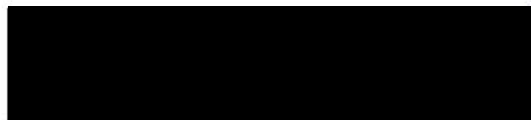
Datum 25 -06- 2020

Datum 23. 06. 2020

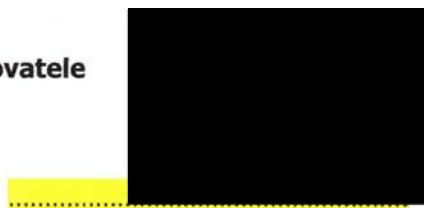
Za Objednatele

Za Poskytovatele

Podpis



Podpis

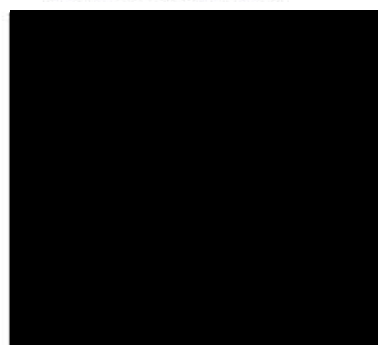
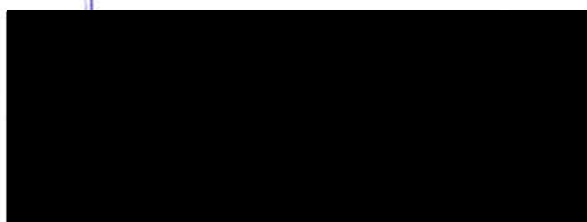


Jméno Mgr. Michal Šafář, Ph.D.

Jméno Ing. Jaromír Řezáč

Pozice děkan

Pozice jednatel společnosti



PŘÍLOHA A – VYMEZENÍ ROZSAHU A CEN SERVISNÍ PODPORY

Servisní a technická podpora bude poskytována na všechny části díla a po celou dobu udržitelnosti projektu.

1 SERVISNÍ (TECHNICKÁ) PODPORA

- 1.1 Průběžné provádění inovace dodávky s názvem „Wardeneta 2.0“ včetně provádění softwarové údržby (maintenance).
- 1.2 Pod pojmem softwarové údržba (maintenance) se rozumí služba Poskytovatele spojená s dodáním modifikací software, které byly v době účinnosti Smlouvy uvolněny Poskytovatelem na trh za účelem přizpůsobení software skutečným, které před jeho poslední modifikací neexistovaly a které současně zachovávají jeho použitelnost. Softwarová údržba je poskytována po sjednanou dobu na základě úhrady poplatku ve sjednané výši. Maintenance nezahrnuje doplnění funkcionality (tj. nové funkčnosti), kterou stávající software nepokrýval.

- 1.1 Provádění obecných změn dodávky v důsledku vývoje HW a SW prostředků.
- 1.2 Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení Objednatelem z datového úložiště Poskytovatele.
- 1.3 Distribuce inovovaného předmětu dodávky za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.
- 1.4 Aktualizace provozní dokumentace.

2 SERVIS

- 2.1 Služby odstraňování vad. Proces odstraňování vad produktu bude probíhat v těchto režimech:

2.1.1 Kategorie vady „vysoká“

Vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.

Nejpozději do 8 pracovních hodin po nahlášení vady zahájí Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvodem na straně Poskytovatele (oprávněná reklamáce) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady v nejkratší možné lhůtě, o které bude informovat Objednatele, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne Poskytovatel s Objednatelem další postup.

2.1.2 Kategorie vady „střední“

Vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

Nejpozději do 16 pracovních hodin po nahlášení vady zahájí Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamáce) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady v nejkratší možné lhůtě, o které bude informovat Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

2.1.3 Kategorie vady „nízká“

Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději do 2 pracovních dnů po nahlášení vady zahájí Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamáce) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady v nejkratší možné lhůtě, o které bude informovat Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

2.2 Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem.

2.3 Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 09:00 do 17:00 hod hodin.

2.4 Objednatel se zavazuje:

- a) poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat a která je potřebná ke splnění závazků Poskytovatele vyplývajících pro něj z ustanovení Smlouvy, tj. zejména, nikoliv však výlučně, od Poskytovatele postupně převzít všechny výsledky poskytnutých služeb a dodané Produkty,
- b) zaplatit za poskytnuté plnění v souladu s platebními a fakturačními podmínkami stanovenými v čl. 6. Smlouvy,
- c) předat včas Poskytovateli všechny věci a informace požadované Poskytovatelem ke splnění jeho závazků vyplývajících ze Smlouvy.

PŘÍLOHA B - VYMEZENÍ MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY A KONTAKTNÍ ÚDAJE

1 VYMEZENÍ MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY

1.1 Veškeré požadavky na servisní zásah Poskytovatele uplatňují kontaktní osoby Objednatele uvedené níže, prostřednictvím následujících komunikačních prostředků:

- d) emailem: [REDACTED]
- e) telefonicky (hotline): [REDACTED] v pracovních dnech od 9:00 hod. do 17:00 hod

1.2 Dostupnost kontaktního místa je 5x8 s garantovanou dobou odezvy do 8 pracovních hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Poskytovatele.

1.3 Objednatel musí umožnit Poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozí dohodě tento přístup Poskytovateli ukončit.

2 KONTAKTNÍ ÚDAJE

2.1 Kontaktní údaje Poskytovatele

Jméno a příjmení	Role na projektu	Telefon	Mobil	E-mail
[REDACTED]	Oprávněná osoba ve věcech smluvních	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	Vedoucí projektu (projektový manažer)	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

2.2 Kontaktní údaje Objednatele

Jméno a příjmení	Role na projektu	Telefon	Mobil	E-mail
[REDACTED]	Oprávněná osoba ve věcech smluvních	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	Oprávněná osoba ve věcech technických	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]