### SERVISNÍ SMLOUVA

Smluvní strany:

**Město Boskovice**

se sídlem: Masarykovo náměstí 4/2, 680 01 Boskovice

IČ: 00279978

bank. spojení: Komerční banka, a.s

Číslo účtu: 19-0000126631/0100

za kterou jedná: Bc. Hana Nedomová, starostka

(dále jen „Objednatel“)

a

[DOPLNÍ UCHAZEČ]

se sídlem: [DOPLNÍ UCHAZEČ]

IČ: [DOPLNÍ UCHAZEČ], DIČ: [DOPLNÍ UCHAZEČ]

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném [DOPLNÍ UCHAZEČ],

oddíl [DOPLNÍ UCHAZEČ], vložka [DOPLNÍ UCHAZEČ]

bank. spojení: [DOPLNÍ UCHAZEČ], č. účtu: [DOPLNÍ UCHAZEČ]

za kterého jedná: [DOPLNÍ UCHAZEČ]

(dále jen „Zhotovitel“)

(objednatel a zhotovitel dále společně též jako **„smluvní strany“** a každý z nich jednotlivě jako **„smluvní strana“**)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 2586 a násl. a s přihlédnutím k ustanovení §  1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) a ustanovením zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“)

(dále jen „Smlouva“).Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

### 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Závazkový vztah založený podle této smlouvy se řídí Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník") a Zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen autorský zákon), a v souladu s§ 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku.

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Modernizace elektronické spisové služby a ekonomického systému města Boskovice“ (dále též „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 Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn na základě příslušných právních předpisů k podnikání v oboru Poskytování software, přičemž toto jeho oprávnění není žádným způsobem omezeno, a že je podle příslušných právních předpisů postačující k provedení předmětu této smlouvy.

1.4. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka Zhotovitele (Uchazeče) ze dne [DOPLNÍ UCHAZEČ] podaná do zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Modernizace elektronické spisové služby a ekonomického systému města Boskovice“.

1.5 Zhotovitel potvrzuje, že se seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci díla, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci díla za smluvních podmínek uvedených ve smlouvě.

1.6 Zhotovitel je povinen zajistit, že veškeré vlastnosti předmětu smlouvy, včetně jeho update, legislativních update, upgrade a legislativních upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat obecně platným právním předpisům ČR.

1.7 Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu smlouvy.

1.8 Zhotovitel 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) Zhotovitelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Zhotovitelem, 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 Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod projektu „Modernizace elektronické spisové služby a ekonomického systému města Boskovice“, 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.

### 3 DEFINICE POJMŮ

1. Informační systém - informační systému GINIS.
2. Produkty - aplikační programové produkty Zhotovitele, jejichž licence k užití poskytl Zhotovitel Objednateli v rámci veřejné zakázky s názvem „Modernizace elektronické spisové služby a ekonomického systému města Boskovice“.
3. Podporované programové vybavení (dále též „SW") - je soubor programů - jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Zhotovitele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.
4. 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.
5. Servisní podpora - je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory.
6. Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze A - Vymezení rozsahu servisní podpory a Příloze B - Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.
7. Místo instalace - je pracoviště, kde je instalováno podporované programové vybavení nebo jeho část.
8. Servisní pracoviště Zhotovitele - 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.
9. Nahlášení požadavku na servisní podporu - je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí servisnímu pracovišti Zhotovitele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště Zhotovitele o poskytnutí servisní podpory.
10. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze B - Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.
11. Odezva - je první reakce servisního pracoviště Zhotovitele na požadavek Objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
    1. Servisní zásah - je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště Zhotovitele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

### 4 URČENÍ TYPU SERVISNÍ PODPORY A SERVISNÍHO OBDOBÍ

4.1 Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli typ servisní podpory, která bude obsahovat následující prvky:

4.1.1 Zhotovitel zajistí, že veškeré vlastnosti díla, včetně jeho update, legislativního update, upgrade a legislativního upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat vždy aktuálním obecně platným právním předpisům ČR a platným standardům ISVS.

4.1.2 Poskytování informací o změnách a nových funkcích v aktualizovaných verzích IS Zhotovitele.

4.1.3 Průběžnou aktualizaci dokumentace k programovému vybaven í.

4.1.4 Součinnost při zásadním upgrade operačního systému a databázového systému na vyšší verze.

4.1.5 Technická podpora a servis SW budou realizovány Zhotovitelem.

4.1.6 Technická podpora a servis budou realizovány v místě Objednatele. Výjimku tvoří činnosti realizované vzdáleným připojením Uchazeče do prostředí Objednatele.

4.1.7 Služba Hot-Line umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce na telefonním čísle v režimu 5x8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 08:00 do 16:00 hod, příjem požadavku bude zajištěn lidskou obsluhou.

4.2 Objednatel souhlasí s tím, že Zhotovitel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se Zhotovitel 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 Délka servisního období se stanovuje na dobu 5-ti let ode dne předání díla do rutinního (produktivního) provozu.

4.4 Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka servisního období prodloužena, nejpozději však před uplynutím původního servisního období stanoveného v odst. 4.3.

4.5 Po celou dobu poskytování servisní podpory je Zhotovitel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

5 CENA

5.1 Cena za roční poskytování servisní podpory (dále jen „ cena") je stanovena na:

[DOPLNÍ UCHAZEČ] Kč bez DPH

5.2 Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených jednou ročně se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni v zúčtovacím období.

5.3 Splatnost faktury - daňového dokladu, je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli.

Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele.

5.4 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle Zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a Zákona č. 235/2004 Sb ., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

5.5 Každý originální účetní doklad bude obsahovat informaci, že se jedná o projekt spolufinancovaný prostřednictvím Integrovaného operačního programu dotace ze strukturálního fondu ERDF a dotace ze státního rozpočtu v rámci projektu „Modernizace infrastruktury TC Města Boskovice a pořízení nových IS“, registrační číslo projektu: CZ.06.3.05/0.0/0.0/16\_044/0003543.

5.6 Pokud daňový doklad (faktura) nesplňuje všechny zákonem a smlouvou požadované náležitosti, je objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že zhotovitel je poté povinen vystavit nový doklad (fakturu) s novým termínem splatnosti. V takovém případě není objednat el v prodlení s úhradou

5.7 Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.

### 6 SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

6.1 Zhotovitel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.

6.2 Zhotovitel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Zhotovitele.

6.3 V Příloze B - Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje Zhotovitel, resp. Objednatel stanovili jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Zhotovitele, resp. Objednatele při plnění ustanovení této smlouvy.

Zhotovitel, resp. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě druhé smluvní straně.

6.4 Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu, a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.

6.5 Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Zhotoviteli činěny překážky pro poskytování servisní podpory.

K tomu Objednatel zejména:

6.5.1 bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Zhotovitele 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,

6.5.2 umožní pracovníkům servisního pracoviště Zhotovitele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a podle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,

6.5.3 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.

6.6 Zhotovitel 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 podle specifikace v Příloze A- Vymezení rozsahu servisní podpory).

Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi Objednatelem a Zhotovitelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku Objednatele a aktuálních možností Zhotovitele.

### 7 DUVERNE INFORMACE, OCHRANA OSOBNICH UDAJU

7.1 Smluvní strany jsou povinny zajistit, že jejich zaměstnanci či jiné osoby, které pro ně vykonávají činnost, zachovají mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v rámci plnění dle této smlouvy, nebo které byly některou smluvní stranou označeny za důvěrné (vše dále jen „důvěrné informace").

7.2 Důvěrné informace mohou být smluvními stranami použity výhradně k plnění Smlouvy.

7.3 Smluvní strany se zavazují učinit opatření k ochraně důvěrných informací. Smluvní strany nesdělí či nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužijí ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužijí.

7.3 Důvěrnými informacemi nejsou informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé povinnosti vyplývající ze Smlouvy, nebo o kterých tak stanoví zákon. Zpřístupnění informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.

7.4 Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie důvěrných informací, a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

7.5 Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými by mohl přijít do styku v souvislosti s plněním této smlouvy, a zejména se zavazuje:

- nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele,

- zajistit, že jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním této Smlouvy, budou zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám, a aby tato povinnost mlčenlivosti trvala i po skončení jejich zaměstnání nebo provádění prací (minimálně po dobu 1 roku),

- zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění této Smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepořizovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu nabyvatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.

### 8 SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

8.1 Jestliže Zhotovitel nedodrží termíny pro splnění svých závazků, uhradí Objednateli za každý pracovní den prodlení smluvní pokutu ve výši 500,- Kč; to neplatí, pokud k prodlení Zhotovitele došlo z důvodů na straně Objednatele.

8.2 V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Zhotovitele 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 Zhotoviteli úrok z prodlení v zákonné výši.

8.4 V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Zhotovitel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.

8.5 V případě porušení povinnosti dle čl. 7 této smlouvy se sjednává smluvní pokuta ve výši 10.000 Kč za každý případ porušení.

8.6 Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné rozumně požadovat, aby neplnění svých povinností z této smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.

8.7 Za vyšší moc je ve smyslu této smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu smluvních stran.

8.8 Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků dle této smlouvy pozastavuje do doby ukončení vyšší moci, popř. odstranění jejích následků, kdy se obě smluvní strany dohodnou písemně na změně některých ustanovení této smlouvy. Lhůta pro oznámení vzniku a ukončení vyšší moci je sedm (7) kalendářních dní a začíná běžet ode dne, kdy se kterákoliv ze smluvních stran o vzniku či ukončení vyšší moci dozví. Každá ze smluvních stran je povinna neprodleně po zjištění případu vyšší moci zahájit kroky vedoucí k odstranění tohoto stavu.

8.9 Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na právo poškozené smluvní strany žádat náhradu škody v plném rozsahu

### 9 UKONČENÍ SMLOUVY

9.1 Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy.

Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:

9.1.1 neposkytnutí servisní podpory Zhotovitelem, po řádném nahlášení požadavku Objednatelem, delším než 30 dní,

9.1.2 bezdůvodné přerušení prací na servisním případu Zhotovitelem,

9.1.3 opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Zhotoviteli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,

9.1.4 opakované prodlení Objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.

9.2 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.

9.3 Tato smlouva je uzavírána na dobu udržitelnosti, tj. 5 let. V případě, že ani jedna ze stran před uplynutím této lhůty písemně nesdělí druhé straně, že trvá na ukončení této smlouvy, smlouva se automaticky obnovuje na dalších 12 měsíců. Následně se vždy po uplynutí doby 12 měsíců závazek automaticky prodlužuje o stejnou dobu, pokud opět jedna ze smluvních stran před uplynutí této lhůty písemně nesdělí druhé straně, že trvá na jejím ukončení.

### 11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1 Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů, apod., uvedených v této smlouvě.

11.2 Doplnit a měnit 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 Zhotovitel je podle 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 povinou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

11.4 Zhotovitel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmět u této smlouvy po dobu 10 let od zániku této smlouvy, minimálně však do roku 2028. Po tuto dobu je Zhotovitel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.

11.5 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, které mají platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném stejnopisu.

11.6 Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.

11.7 Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

11.8 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

11.9 Tato smlouva byla schválena na ……………… jednání RM konané dne ………….. usnesením č. …………………

11.10 Všechny postupně číslované přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.

Seznam příloh smlouvy:

Příloha A smlouvy - Vymezení rozsahu servisní podpory

Příloha B smlouvy- Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

|  |  |
| --- | --- |
| Objednatel  V Boskovicích dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ | Zhotovitel  V [DOPLNÍ UCHAZEČ] dne [DOPLNÍ UCHAZEČ] |
| …......................................................................  Bc. Hana Nedomová  starostka | ....................................................................  [DOPLNÍ UCHAZEČ] |

**PŘÍLOHA A - VYMEZENÍ ROZSAHU SERVISNÍ PODPORY**

Servisní a technická podpora bude poskytována na všechny části díla a po celou

dobu platnosti této smlouvy.

### 1 SERVISNÍ (TECHNICKÁ) PODPORA

1.1 Zhotovitel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy (dále též „Smlouva") za součinnosti Objednatele:

- provádět legislativní úpravy dodaných produktů, vytvářet a dodávat Objednateli aktualizované verze dodaných produktů včetně uživatelské dokumentace k nim

- na základě požadavků a specifikací Objednatele provádět drobné úpravy dodaných produktů

- vytvářet a dodávat Objednateli aktualizované verze dodaných produktů včetně uživatelské dokumentace k nim.

- poskytovat rady ke správnému a efektivnímu provozování a užití všech již dodaných Produktů formou poradenství s využitím všech dostupných komunikačních prostředků (prostřednictvím telefonu, faxu, elektronické pošty, internetu) v rámci hotlinové pohotovosti každý pracovní den v době od 08,00 hod. do 16,00 hod.

- poskytovat rady k řešení provozních problémů při provozování a užití všech již dodaných Produktů formou poradenství po telefonu (HOT - LINE)

- Smluvní strany se dohodly, že běžná pracovní kapacita Zhotovitele při poskytnutí služby Hotline je maximálně 15 minut pro každý jednotlivý případ.

### 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 provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 48 pracovních hodin od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne 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 provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost 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 nespadají do kategorií „vysoká" nebo „střední". Nejpozději do 3 pracovních dnů po nahlášení vady provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady.

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 se Zhotovitelem.

2.3 Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 08:00 do 16:00 hod hodin.

2.4 Součinnost při úpravách vyplývajících z technologických změn a problémů

2.5 Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace a jejich řešení.

2.6 Zhotovitel není povinen plnit povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení článku 2 Smlouvy ve vztahu k jiným než aktualizovaným verzím dodávaných produktů.

**PŘÍLOHA B - VYMEZENI MECHANISMU SERVISNI PODPORY A KONTAKTNÍ ÚDAJE**

**1 VYMEZENI MECHANISMU SERVISNI PODPORY**

1.1 Veškeré požadavky na servisní zásah Zhotovitele uplatňují kontaktní osoby Objednatele uvedené níže, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje Zhotovitel v souladu s dále uvedenými pravidly.

1.2 Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce

1.2.1 na telefonním čísle (Hotline): 516 418 763 v režimu min. 5 x 8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 08:00 do 16:00 hod

1.2.2 systémem servisní podpory (HelpDesk): https:// [DOPLNÍ UCHAZEČ]

1.3 Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.

1.4 Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk.

1.5 Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek. (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Zhotovitele při správě systému HelpDesk).

1.6 Systém servisní podpory bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.

1.7 Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit Zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění části t ét o smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozí dohodě tento přístup Zhotoviteli ukončit.

2 KONTAKTNÍ ÚDAJE

2.1 Kontaktní údaje Zhotovitele

[DOPLNÍ UCHAZEČ]

2.2 Kontaktní údaje Objednatele

Zbyněk HájekOprávněná osoba516 488 690zbynek.hajek@boskovice.cz