



Číslo smlouvy objednatele: 2424/2013/IT

Číslo smlouvy poskytovatele:

Veřejná zakázka: 198/2013

## Smlouva o poskytování služeb technické podpory provozu a rozvoje programového vybavení Helpdesk Siebel

(dále jen „smlouva“)

uzavřená podle ustanovení § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a dále podle ustanovení § 46 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon)

### Smluvní strany

**Statutární město Ostrava**

Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava  
zastoupené náměstkem primátora  
Ing. Daliborem Madejem

**OKsystem s.r.o.**

Na Pankráci 125, 140 21 Praha 4  
zastoupený jednatelem  
Ing. Martinem Procházkou

IČ: 00845451  
DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)  
Peněžní ústav: Česká spořitelna a.s.,  
okresní pobočka Ostrava  
Číslo účtu: 19-1649297309/0800

IČ: 27373665  
DIČ: CZ27373665  
Peněžní ústav: UniCredit Bank  
Czech Republic., a. s.  
Číslo účtu: 48973004/2700

dále jen **objednatel**

dále jen **poskytovatel**

### Obsah smlouvy

#### čl.I.

#### Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy jsou ke dni uzavření smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v záhlaví této smlouvy oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
2. Účelem uzavření smlouvy je zajištění provozu, rozvoje a inovace aplikačně programového vybavení Helpdesk Siebel (dále také „Programové vybavení“).
3. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.



4. Poskytovatel prohlašuje, že v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb. autorským zákonem, ve znění pozdějších předpisů je oprávněn vykonávat majetková práva k autorskému dílu – programovému produktu, jež je mimo jiné předmětem této smlouvy, a že je oprávněn k rozšiřování tohoto díla ve formě rozmnoženiny. Objednatel se v této souvislosti stává oprávněným uživatelem rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny uloženy.
5. Pro případ, že poskytovatel bude mít dle této smlouvy povinnost přiznat a zaplatit DPH, činí toto prohlášení: Poskytovatel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí objednateli.

## čl.II.

### Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele po celou dobu účinnosti smlouvy poskytovat objednateli služby technické podpory provozu a aktualizace Programového vybavení instalovaného u objednatele a všech dalších vývojových úprav těchto aplikací poskytnutých poskytovatelem a to v rozsahu a za podmínek touto smlouvou sjednaných.
2. Technická podpora dle této smlouvy zahrnuje:

#### A. Technická podpora

- poskytování vyšších verzí Programového vybavení prováděných poskytovatelem v rámci dalšího vývoje těchto produktů;
- průběžnou údržbu veškeré dokumentace vztahující se k Programovému vybavení;
- provoz poradenské služby „hot-line“ pro vyškolené pracovníky;
- profylaxi - pravidelnou kontrolu systému (kontrola logů všech komponent systému, základní sledování zatížení, kontrola dat a jejich zpracování) včetně vyhodnocení, upozornění na možné kritické stavy, návrhy na řešení;
- poskytování servisních prací zahrnujících řešení problémů s provozem Programového vybavení, konzultace k používání Programového vybavení, reinstalace Programového vybavení, instalace nových verzí, meziverzí či hotfix, obnova Programového vybavení po havárii, na základě objednatelem předaných záloh.

#### B. Vývojové úpravy a rozvoj

- úprava a rozšiřování Programového vybavení o další funkcionalitu dle požadavku objednatele a na základě analýzy prováděné společně s příslušnými zástupci objednatele.

3. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že veškeré vlastnosti Programového vybavení, budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat obecně platným právním předpisům ČR a platným standardům pro systémy veřejné správy.

## čl.III.

### Plnění předmětu smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly v rámci plnění předmětu této smlouvy na podpoře aplikací za podmínek uvedených v příloze č. 1.
2. Plnění předmětu této smlouvy dle článku II. odstavce 2. písmene B) této smlouvy je poskytovatelem plněno poskytnutím prací, dodávek nebo služeb požadovaných objednavatelem na základě písemných objednávek předaných poskytovateli.
3. Akceptace proběhne na základě vyplněného a podepsaného předávacího protokolu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V tomto protokolu bude uveden soupis objednaných prací a služeb. Objednatel se zavazuje jednotlivá plnění dle předmětu této smlouvy převzít v případě, že budou předány bez vad a nedodělků. Pokud objednatel dodané produkty nebo služby odmítne převzít, musí uvést důvod odmítnutí jejich převzetí.



#### čl.IV.

##### Místo plnění

1. Místem plnění předmětu této smlouvy ve formě servisního zásahu, který není možné řešit vzdáleným přístupem, je sídlo objednatele. Ostatní služby budou poskytovány v sídle poskytovatele a formou vzdáleného přístupu.

#### čl.V.

##### Cena

1. Cena za poskytované dodávky, práce a služby dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí:
  - a) Cena za dodávky, práce a služby poskytnuté objednateli v rámci poskytování technické podpory (dle čl. II. odstavce 2. písmene A. této smlouvy) je stanovena ve výši **28 000,- Kč bez DPH** za měsíc. Součástí ceny je i možnost čerpat práce dle čl. II odstavce 2. písmene B této smlouvy ve výši 4 hod/měsíc analytických prací a 8 hod/měsíc programátorských prací (dále jenom „fond“). Pokud objednatel nevyčerpá v rámci měsíce celý fond, bude mu automaticky navýšen fond o zbývajících hodiny v dané kategorii v následujícím měsíci (měsíční fond – čerpané hodiny + zůstatek fondu z předchozího období). Nevyčerpané hodiny fondu daného měsíce lze přenášet do následujícího období pouze po dobu 2 měsíců (tzn. 2x). Pokud objednatel tyto hodiny nevyčerpá, nárok na ně zaniká.
  - b) Cena za dodávky, práce a služby požadované objednatelem v souvislosti s poskytováním vývojových úprav (dle čl. II. odstavce 2. písmene B. této smlouvy) nad rámec fondu bude po celou dobu účinnosti smlouvy hrazena na základě vystavených objednávek objednatelem na dodávky, práce a služby dle ceníku poskytovatele jež je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že celkové plnění ze smlouvy nepřesáhne částku **990 000,- Kč bez DPH**.
3. Součástí sjednaných cen jsou veškeré dodávky, práce, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné plnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí poskytovatele na všech jednáních a servisních zásazích týkajících se plnění předmětu smlouvy.
4. K dohodnutým cenám bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

#### čl.VI.

##### Platební podmínky

1. Zálohy nejsou sjednány.
2. V souladu s ustanovením § 21 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, sjednávají smluvní strany dílčí plnění. Dílčí plnění odsouhlasené objednatelem se považuje za samostatné zdanitelné plnění uskutečněné dle odst. 11 tohoto článku.
3. Podkladem pro úhradu smluvní ceny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů.
4. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
  - a) číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky
  - b) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
  - c) obchodní společnost, sídlo, IČ a DIČ poskytovatele,
  - d) název, sídlo, IČ a DIČ objednatele, označení útvaru objednatele, který akci likviduje (odbor projektů IT služeb a outsourcingu),



- e) číslo a datum vystavení faktury,
  - f) lhůtu splatnosti faktury,
  - g) označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno,
  - h) jméno a podpis osoby včetně kontaktního telefonu, která fakturu vystavila.
5. Lhůta splatnosti faktur je dohodou stanovena na 30 kalendářních dnů po jejím doručení objednateli. Stejný termín splatnosti 30 kalendářních dnů platí pro smluvní strany i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrad škody aj.).
  6. Doručení faktury se provede osobně proti podpisu zmocněné osoby nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
  7. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena, DPH nebo poskytovatel vyúčtuje dodávky, práce nebo služby, které neprovedl, je objednatel oprávněn vadnou fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit poskytovateli bez zaplacení k provedení opravy. Ve vrácené fakturě vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrátil-li objednatel vadnou fakturu poskytovateli, přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
  8. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele.
  9. Objednatel je oprávněn provést kontrolu vyfakturovaných prací a činností. Poskytovatel je povinen oprávněným zástupcům objednatele provedení kontroly umožnit.
  10. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v této smlouvě, přičemž plnění bude bez výjimky považováno za plnění předmětu této smlouvy.
  11. Smluvní strany se dohodly na tomto způsobu placení:
    - o Fakturace za poskytování technické podpory (dle čl. II. odstavce 2. písmene A. této smlouvy) bude probíhat čtvrtletně, přičemž faktura na částku 84 000,- Kč bez DPH bude vystavena vždy k prvnímu dni daného čtvrtletí.
    - o Fakturace za poskytování vývojových úprav (dle čl. II. odstavce 2. písmene B. této smlouvy) bude probíhat, v případě takového plnění, po předání objednaných dodávek, prací a služeb. Přílohou vystavené faktury bude oboustranně podepsaný předávací protokol.
  12. V případě, že dnem nabytí účinnosti této smlouvy není 1. den v měsíci nebo že dnem zániku této smlouvy není poslední den příslušného měsíce, náleží poskytovateli za příslušné období pouze poměrná část ceny za poskytování dodávek, prací a služeb příslušné technické podpory.

## čl.VII.

### Převod vlastnictví a převod práv k užití produktů poskytnutých poskytovatelem

1. Převod vlastnického práva z poskytovatele na objednatele je v rámci celého plnění předmětu této smlouvy realizován předáním a převzetím pouze na věci materiální povahy, kterými v této smlouvě mohou být:
  - a) záznamové materiály, na kterých jsou uloženy smluvně požadované verifikované kopie zaváděcích a spustitelných tvarů programových produktů nebo smluvně požadované další kopie souborů dat. Mohou to být různé druhy magnetických nebo optických disků, disket, magnetických pásek, atd.;
  - b) fyzická dokumentace, je to uživatelská dokumentace, metodiky a směrnice, které byly vytištěny na papír a dodány objednateli,
  - c) ostatní materiál, který tvoří distribuční soupravu smluvně požadovaného předmětu dodávky (jako např. obal, který z distribučního kompletu tvoří jedno lehce dopravovatelné a manipulovatelné břemeno, nebo různé provozní pomůcky k zdárnému užití programových produktů, atd.)
2. Převod práv k užití na všechny poskytovatelem poskytnuté produkty (se zdůrazněním na programové produkty), které mají povahu autorského díla, není touto smlouvou řešen. Objednatel se u všech produktů tohoto charakteru, stává pouze oprávněným uživatelem jejich rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny umístěny.



3. Objednateli nevznikají k dodaným programovým produktům jiná práva než ta, která jsou uvedena v této smlouvě.
4. Smlouvou nejsou dotčena další práva poskytovatele, jako vykonavatele majetkových práv ke všem produktům nehmotné povahy, zejména na jejich další distribuci, modifikaci a aktualizaci.

## čl.VIII.

### Práva a povinnosti smluvních stran

1. Pro řádné plnění předmětu této smlouvy se poskytovatel zavazuje:
  - a) sdělit objednateli změnu komunikačních kanálů (e-mail, telefon, fax), na které je objednatel oprávněn zasílat informace o požadavcích a chybách programového vybavení;
  - b) veškeré práce, dodávky a služby provádět pod svým jménem a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má Poskytovatel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám;
  - c) realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
2. Objednatel se zavazuje poskytovateli poskytnout součinnost při plnění předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze a způsobem, kterým lze tuto součinnost po objednateli spravedlivě požadovat dle této smlouvy. Bude-li poskytovatelem požadována po objednateli jakákoliv součinnost dle předchozí věty je povinen ji před započítím jakéhokoliv plnění z této smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat. V případě, že objednatel nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této smlouvy, může poskytovatel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.
3. Požadovanou součinností objednatele je zejména:
  - a) zajistit zpřístupnění Programového vybavení formou vzdáleného připojení poskytovateli na dobu nezbytně nutnou,
  - b) v požadavcích poskytovat poskytovateli všechny informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (zejména přesný popis problému) v rámci možností pracovníků objednatele,
  - c) poskytovat poskytovateli potřebný přístup k místu užívání Programového vybavení, který poskytovatel bude potřebovat ke splnění svých závazků,
  - d) na potřebnou dobu zajistit poskytovateli spolupráci správců a dalších případných pracovníků objednatele podle povahy požadavku,
  - e) na potřebnou dobu zajistit Poskytovateli přístup k licenčním počítačovým programům, které jsou nezbytné pro plnění požadavku na podporu,
  - f) při provádění podpory na místě pověřenými pracovníky objednatele zajistí přítomnost oprávněné osoby v místě podpory, a to minimálně při započítí a ukončení činnosti,
  - g) pravidelně zálohovat data a konfiguraci počítačového programu; pokud poskytovatel doporučí při řešení složitějšího problému zálohu dat, je objednatel povinen zabezpečit si předem odpovídající zálohu nezbytných dat a zabránit tak jejich poškození (resp. zničení),
  - h) zajistit správu základní technologické infrastruktury včetně hardware, základního software a databáze.
4. Za objednatele je v technických záležitostech týkajících se plnění předmětu této smlouvy oprávněna s poskytovatelem jednat osoba jím pověřená.

## čl.IX.

### Utajované a důvěrné skutečnosti

1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní



stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejích dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí.

2. Povinnost objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 1. tohoto článku dotčena.
3. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence chráněných informací.
4. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.

## čl.X.

### Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel je povinen učinit veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění.
2. Poskytovatel nahradí objednateli škodu v plném rozsahu, pokud byla způsobena vadným plněním předmětu této smlouvy.
3. Poskytovatel objednateli neručí za jakékoliv škody vzniklé z chybného, neúplného nebo nevhodného užití dodaných produktů pracovníky objednatele.
4. Poskytovatel objednateli dále neručí za komplex informačních technologií, na kterých jsou dodané programové produkty provozovány, a neodpovídá ani za škody a chyby vzniklé chybou dílčích částí nebo celého komplexu těchto informačních technologií, pokud škoda vzniklá na těchto informačních technologiích nebyla prokazatelně způsobena provozem programových produktů poskytovatelem dodaných.
5. Poskytovatel odpovídá za to, že nové programové produkty poskytnuté v rámci plnění předmětu této smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.

## čl.XI.

### Sankční ujednání

1. V případě prokazatelného nedodržení časových parametrů uvedených v příloze č. 1, odpovídajících jednotlivým úrovním služby pro úroveň hlášení V1 „Kritická chyba“ a V2 „Urgentní chyba“ zaviněných Poskytovatelem, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající úrovni parametrů služby za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.

- V1 „Kritická chyba“ ..... 3 000,- Kč
- V2 „Urgentní chyba“ ..... 1 500,- Kč

2. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté ceny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené ceny bez DPH za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
3. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
4. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
5. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
6. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.



7. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce poskytovatele.

#### čl.XII.

#### Platnost a účinnost smlouvy

1. Smlouva nabývá účinnosti dnem uzavření.
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou v trvání 24 měsíců nebo do vyčerpání částky uvedené v čl. V odst. 2 této smlouvy podle toho, která skutečnost nastane dříve.

#### čl.XIII.

#### Závěrečná ujednání

1. Doložka platnosti právního úkonu dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města usnesením č. 8025/RM1014/105 ze dne 10.9.2013.
2. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzetupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou.
4. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou ke konci kalendářního čtvrtletí.
5. V případě zániku závazku je poskytovatel povinen ihned předat objednateli případně nedokončené části předmětu plnění včetně věcí, které opatřil a které jsou součástí předmětu plnění a uhradit případně vzniklou škodu. Objednatel je povinen uhradit poskytovateli cenu plnění, které opatřil a které se stalo součástí předmětu plnění. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti.
6. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
7. Pro případ, že ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, se smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
8. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
9. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.

10. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.

11. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.

12. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží dvě a poskytovatel dvě vyhotovení.

13. Přílohou této smlouvy jsou: příloha č. 1 – Specifikace služeb  
příloha č. 2 – Ceník služeb poskytovatele

### Za objednatele

Datum: 30 -09- 2013

Místo: OSTRAVA



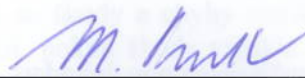
zmocněnec **Ing. Dalibor Madej**  
náměstek primátora




### Za poskytovatele

Datum: 23.9.2013

Místo: V Praze



**Ing. Martin Procházka**  
jednatel

 **OKsystem**

s.r.o. <sup>®</sup>

Na Pankráci 125, 140 21 Praha 4  
IČ: 27373665 DIČ: CZ27373665



Příloha č. 1 ke smlouvě č.:

## Specifikace služeb

Smluvní strany se dohodly na následující specifikaci služeb realizovaných poskytovatelem.

Služby budou poskytovány:

- vzdáleným připojením k serveru, na němž je instalováno Programové vybavení,
- v případě, pokud nelze použít vzdálený přístup osobní přítomností pracovníků poskytovatele v sídle objednatele, popřípadě v sídle odloučeného pracoviště objednatele.
- telefonickou konzultací (hot-line).
- poradenská služba hot-line
  - písemně na e-mail adresu [hotline.crm@oksystem.cz](mailto:hotline.crm@oksystem.cz) – neomezeně
  - telefonicky v pracovní době na čísle +420 236 072 289
  - pracovní doba: pondělí – pátek od 8:00 do 17:00 hod.

## Definice úrovní servisních služeb

Smluvní strany se dohodly na následující klasifikaci hlášení požadavků (problémů) souvisejících s provozem Programového vybavení:

Úroveň hlášení		Popis
V1	„Kritická chyba“	Provozní aplikaci nelze z důvodu závady vůbec provozovat nebo má závada produktu kritický vliv na provozovanou aplikaci, kritický stav podporovaného systému – totální výpadek, systém vyžaduje okamžité řešení.
V2	„Urgentní chyba“	Závada produktu výrazně omezuje správnou funkcionalitu aplikace, avšak produkt a aplikaci je možné s omezením provozovat.
V3	„Chyba“	Nekritická závada produktu, která nemá na provoz aplikace výrazný vliv, aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení.
V4	„Námět“	Námět na rozšíření aplikace o nové funkce a výsledky nebo na změnu funkcí a výsledků aplikace vedoucí ke zkvalitnění nebo zrychlení práce uživatelů.

## Garantována úroveň servisních služeb

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni servisních služeb:

Úroveň hlášení		Odezva	Doba vyřešení požadavku
V1	„Kritická chyba“	Do 1 pracovního dne	Do 3 dnů od převzetí
V2	„Urgentní chyba“	Do 1 pracovního dne	Do 5 dnů od převzetí
V3	„Chyba“	Do 3 pracovních dní	Do 30 dnů od převzetí

Za dílčí vyřešení se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti problému na nižší. Pokud poskytovatel provede takový zásah, je oprávněn snížit závažnost servisního záznamu (kategorii požadavku).



Příloha č. 2 ke smlouvě č.:

## Ceník služeb poskytovatele

Činnost	Hodinová sazba bez DPH v Kč
Analytická a projektová činnost	1.500,-
Aplikační podpora a programátorské práce	1.250,-
Hot-line	1.000,-