

# **SMLOUVA O SERVISNÍ PODPOŘE, ÚDRŽBĚ A ROZVOJI ŘEŠENÍ DMS ČZU**

**Poskytovatel:**

**Sabris CZ s.r.o.**

se sídlem Pekařská 621/7, 155 00 Praha 5 - Jinonice

IČO: 04201523, DIČ: CZ04201523

zapsaná v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, sp. zn.: C 244079

zastoupená Petrem Zavoralem, jednatelem

(dále jen "Poskytovatel")

a

**Objednatel:**

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

se sídlem Kamýcká 129, 165 00 Praha – Suchdol

IČO: 60460709, DIČ: CZ60460709

zastoupená Ing. Jakubem Kleindienstem, kvestorem

(dále jen "Objednatel")

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

## **SMLOUVU O SERVISNÍ PODPOŘE, ÚDRŽBĚ A ROZVOJI ŘEŠENÍ DMS NA ČZU V PRAZE**

v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „Smlouva“)

## 1. Definice pojmů

System	Systemem se pro účely Podpory rozumí dílo, které bylo dodáno (navrženo, instalováno nebo konfigurováno) Poskytovatelem a akceptováno Objednatelem v rámci projektu nebo rozvoje systému DMS ČZU na základě samostatného smluvního vztahu.
Podpora	Servisní podpora a údržba představovaná činnostmi směřujícími k obnovení funkcionality Systému. Podpora zahrnuje rovněž činnosti vedoucí k analýze a identifikaci chyb licencovaných systémů. Podpora nezahrnuje vlastní řešení chyb licencovaných systémů.
Požadavek	Cokoliv co požaduje Objednatel řešit v souvislosti se zajištěním provozu a rozvoje Systému.
Incident	Požadavek na odstranění problémů a obnovu funkcionality v rámci původního rozsahu a parametrů.
Požadavek na Rozvoj	Požadavek na činnosti směřující k rozšíření stávající funkcionality a k rozvoji Systému, jejichž výsledkem bude změna v parametrech Systému. Zahájení činností je závislé na schválení zodpovědnou osobou Objednatele.
Reakční doba	Je časový interval od nahlášení (podání) Požadavku do zahájení řešení pracovníky Poskytovatele.
Ticket	Servisní nebo rozvojový požadavek, který má přidělené evidenční číslo v systému dodavatele.
KP	„Koeficient priority“, kterým se při výpočtu ceny zásahu násobí základní sazba v závislosti na požadované prioritě řešení
Skutečně vynaložený čas na řešení Požadavku	Je doba vykázaná v systému dodavatele pracovníky Poskytovatele ke konkrétnímu Požadavku.
Třetí strana (nebo Třetí osoba)	Je subjekt odlišný od Objednatele i Poskytovatele, který zároveň není ani spřízněnou osobou Objednatele či Poskytovatele. Za spřízněnou osobu se považuje subjekt, který ovládá Objednatele či Poskytovatele, je Objednatelem či Poskytovatelem ovládán nebo s Objednatelem či Poskytovatelem tvoří koncern.
Dodaný software	Je komponenta nebo soubor Systému, kterou Poskytovatel dodá Objednateli na základě licenční nebo podlicenční smlouvy.
Dostupnost	Schopnost Poskytovatele zajistit pro potřeby Objednatele zdroje (technické i lidské) pro realizaci požadavků Objednatele v dohodnuté době dostupnosti.
Doba dostupnosti	Doba, ve které je Objednatel oprávněn využívat Poskytovatelem zajištěné zdroje. Např. po- pá 8:00-16:00
Help desk (HD)	Komplex služeb spojených s používáním systému dodavatele pro zajištění Podpory, jako jsou provoz a administrace systému dodavatele, zajištění komunikačních služeb a služeb dispečinku, dále zajištění dostupnosti zdrojů.
HotLine	Poskytování telefonických rad a konzultací pracovníkům Objednatele při řešení provozních problémů vzniklých při rutinním používání Systému.
SLA	Service Level Agreement – dohodnuté podmínky úrovně poskytované služby
ManDay (dále uváděn jako "MD")	Představuje 8 hodinovou pracovní dobu.

## 2. Předmět a rozsah plnění

- 2.1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli servisní a nadstandardní podporu Systému Objednatele, a to za podmínek a v rozsahu podrobně specifikovaném v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.2. Objednatel se zavazuje za plnění dle článku 2. této Smlouvy zaplatit Poskytovateli cenu dle článku 4. této Smlouvy.

## 3. Termíny a místo plnění

- 3.1. Plnění dle této Smlouvy bude poskytovatelem poskytováno počínaje prvním dnem následujícího měsíce po uzavření této Smlouvy.
- 3.2. Termíny plnění dle článku 2.1 jsou definovány v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 3.3. Místem plnění budou zpravidla prostory Poskytovatele, a to prostřednictvím vzdáleného přístupu (VPN) k podporovaným systémům, pokud nebude z provozních důvodů vhodné nebo nezbytné fyzické plnění v prostorách Objednatele, nebo prostorách Objednatelem určených.
- 3.4. Pokud Objednatel neposkytne Poskytovateli řádně a včas nezbytnou součinnost vyplývající z této Smlouvy, prodlouží se lhůty uvedené v této Smlouvě o dobu, po kterou nebyla Poskytovateli tato součinnost poskytnuta. Neposkytnutím součinnosti nejsou dotčena další práva Poskytovatele podle zákona.

## 4. Cena

- 4.1. Cena za plnění dle článku 2.1 této Smlouvy je tvořena Paušálním čtvrtletním poplatkem definovaným v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 4.2. Celková cena za plnění dle této Smlouvy je maximálně ve výši **1.700.000,- Kč** bez DPH.
- 4.3. Veškeré ceny uvedené v této Smlouvě jsou bez DPH, DPH bude stanovena a odvedena v souladu s platnými právními předpisy.

## 5. Platební podmínky

- 5.1. Cena za plnění dle článku 4.1 bude uhrazena na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem vždy na počátku příslušného čtvrtletí daného kalendářního roku.
- 5.2. Splatnost všech faktur – daňových dokladů, činí třicet dnů ode dne jejich doručení smluvní straně povinné platit. Fakturu je Poskytovatel povinen doručit elektronicky na adresu faktury\_oikt@czu.cz Jiné doručení nebude považováno za řádné s tím, že Objednateli nevznikne povinnost fakturu doručenou jiným způsobem uhradit.
- 5.3. Faktura musí obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejm. § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené potřebné údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji zpět Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Objednateli.
- 5.4. V případě, že Objednatel fakturu vrátí, přestože faktura byla vystavena řádně a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta se nestaví.
- 5.5. Peněžité částky se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře, pokud bude uveřejněný dle odst. 5.7. této Smlouvy.
- 5.6. V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05 % z částky, s níž je smluvní strana v prodlení.
- 5.7. Cena za plnění bude Poskytovateli převedena na jeho účet zveřejněný správcem daně podle § 98 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a to i v případě, že

na faktuře bude uveden jiný bankovní účet. Pokud Poskytovatel nebude mít bankovní účet zveřejněný podle § 98 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, správcem daně, provede Objednatel úhradu na bankovní účet až po jeho zveřejnění správcem daně, aniž by byl Objednatel v prodlení s úhradou. Zveřejnění bankovního účtu správcem daně oznámí Poskytovatel bezodkladně Objednateli.

## **6. Evidence a akceptace plnění, pokud není v dílčí smlouvě dohodnut jiný způsob akceptace**

- 6.1. Veškerá evidence plnění Poskytovatele a akceptace plnění v souvislosti s poskytováním servisní podpory a údržby podle této Smlouvy bude prováděna prostřednictvím systému dodavatele.
- 6.2. Poté co je požadavek Objednatele Poskytovatelem vyřešen, přičemž řešením může být i doporučený postup jak dočasně problém obejít, vyzve Poskytovatel Objednatele prostřednictvím systému dodavatele k akceptaci poskytnutého řešení. Objednatel v systému dodavatele potvrdí, že zadaný požadavek byl vyřešen jeho ukončením. Objednatel se může k řešení požadavku vyjádřit nejdéle do dvou pracovních dnů. Pokud se Objednatel nevyjádří nejpozději do dvou pracovních dnů, bude Poskytovatelem na tuto skutečnost upozorněn a pokud se během následujících tří pracovních dnů nevyjádří, má se za to, že Objednatel s řešením souhlasí – akceptuje.
- 6.3. Po potvrzení akceptace řešení Objednatelem vykáže Poskytovatel nejpozději do dvou pracovních dnů čas vynaložený na řešení příslušného požadavku. Objednatel se může k vykázanému rozsahu pracnosti vyjádřit nejdéle do dvou pracovních dnů. Pokud se Objednatel nevyjádří nejpozději do dvou pracovních dnů, má se za to, že Objednatel vykázaný čas na řešení požadavku schválil.

## **7. Povinnosti smluvních stran**

### **7.1. Povinnosti Poskytovatele:**

- 7.1.1. Poskytovatel se zavazuje dodat řádně a včas plnění podle této Smlouvy bez faktických a právních vad,
- 7.1.2. Poskytovatel potvrzuje, že nebude používat nebo nakládat se Systémy Objednatele jinak, než za účelem poskytování služeb dle této Smlouvy.
- 7.1.3. Pokud byl Poskytovateli přidělen vzdálený přístup (VPN), zavazuje se jej výhradně využívat při poskytování služeb specifikovaných v čl. 2 této Smlouvy za účelem minimalizace času stráveného při jejich poskytování.

### **7.2. Povinnosti Objednatele:**

- 7.2.1. Objednatel se zavazuje uhradit cenu za plnění způsobem, který byl mezi smluvními stranami ujednán v této Smlouvě.
- 7.2.2. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro řádné provádění předmětu této Smlouvy, zejména předáním veškerých podkladů a informací, které má Objednatel k dispozici a které jsou nezbytné ke kvalitnímu provádění předmětu této Smlouvy. O poskytnuté věci se nesnižuje cena za provedení předmětu této Smlouvy a Objednatel zůstává jejich vlastníkem. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli vzdálené připojení k podporovanému systému a řešení prostřednictvím VPN.
- 7.2.3. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli v nutné míře a v předem dohodnutém čase kontakt a konzultace s pověřenými pracovníky Objednatele k získání nezbytných informací, práci přímo v prostorách Objednatele a další nezbytné podmínky pro práci v prostorách Objednatele, to vše v rozsahu nutném pro řádné provádění předmětu této Smlouvy.
- 7.2.4. Objednatel umožní Poskytovateli tj. jeho zaměstnancům a zástupcům nezbytný a bezpečný přístup do svých prostor a poskytne přiměřené podmínky, aby Poskytovatel byl schopen plnit své závazky z této Smlouvy vyplývající.

## 8. Odpovědnost za škodu, vyšší moc

- 8.1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 8.2. Prodlení, ke kterému došlo v důsledku prodlení druhé smluvní strany, nezpůsobí sankci podle Smlouvy.
- 8.3. Mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli smluvní strany (okolnosti nebo události vyšší moci) mohou odložit nebo zamezit splnění povinnosti této smluvní strany (postižená strana). Postižená smluvní strana se zavazuje upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na okolnost nebo událost vyšší moci bránící jí ve splnění některé povinnosti ze Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností nebo událostí vyšší moci.
- 8.4. Poruší-li strana povinnost ze Smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit. Povinnosti k náhradě se škůdce zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila okolnost nebo událost vyšší moci nebo nedostatek součinnosti druhé smluvní strany. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle Smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští.
- 8.5. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany.

## 9. Platnost a účinnost smlouvy

- 9.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Tato smlouva se uzavírá na dobu 36 měsíců nebo do vyčerpání částky 1 700 000,- Kč bez DPH podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 9.2. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna vypovědět tuto Smlouvu bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně, ne však dříve než po 6 měsících platnosti této Smlouvy.
- 9.3. V případě, že Objednatel bude v prodlení s platbou o více než třicet dnů, je Poskytovatel oprávněn pozastavit plnění poskytované Objednateli dle této Smlouvy. V takovém případě budou automaticky prodlouženy všechny dotčené termíny nejméně o dobu tohoto přerušení.
- 9.4. Jestliže kterákoli strana poruší podstatným způsobem tuto Smlouvu, je druhá smluvní strana oprávněna odstoupit od Smlouvy. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje:
  - 9.4.1. Prodlení s platbou faktur po dobu třicet dnů od písemného upozornění druhou smluvní stranou,
  - 9.4.2. Smluvní strana je v prodlení s plněním svých závazků podle této Smlouvy po dobu delší než patnáct dnů a nezjedná nápravu ani do deseti dnů od doručení písemného oznámení druhé smluvní strany o takovém prodlení,
  - 9.4.3. Porušení povinností chránit důvěrné informace dle této Smlouvy.
- 9.5. Pokud byly vůči některé ze smluvních stran učiněny kroky k zahájení insolvenčního řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „insolvenční zákon“), v případě, že byl na některou ze smluvních stran podán nebo některá ze smluvních stran sama na sebe podala insolvenční návrh ve smyslu insolvenčního zákona, v případě, že některá ze smluvních stran je v úpadku nebo jí hrozí úpadek, v případě, že insolvenční soud vydal rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční soud zamítl insolvenční návrh pro nedostatek majetku

příslušné smluvní strany nebo některá smluvní strana bude v likvidaci nebo na ni bude uvalena nucená správa nebo nebude schopna z jiných důvodů dostát svým finančním závazkům, může kterákoliv ze stran, aniž by se tím zbavovala jakýchkoli jiných práv nebo možných prostředků k nápravě, odstoupit od této Smlouvy.

9.6. Ustanovení této Smlouvy, jejichž cílem je upravit vztahy mezi smluvními stranami po ukončení účinnosti této Smlouvy, zůstanou platná i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

## 10. Oprávněné osoby

10.1. Smluvní strany sjednávají, že vzájemná komunikace mezi nimi bude probíhat mimo statutárních orgánů stran také prostřednictvím zástupců ve věcech smluvních a technických, anebo jimi pověřených pracovníků.

10.2. První zástupci stran ve věcech smluvních a technických jsou uvedeni v článku 10.4 a 10.5 této Smlouvy.

10.3. Smluvní strany jsou oprávněny výše uvedené zástupce kdykoli změnit. Případné změny zástupců oznámí smluvní strana písemně druhé smluvní straně a tato změnu svým podpisem potvrdí. Smluvní strany výslovně sjednávají, že pro změny těchto zástupců není nutné zpracovávat dodatek k této Smlouvě.

10.4. Zástupce Objednatele:

a) Zástupce ve věcech smluvních (s právem předávat Poskytovateli všechny informace potřebné pro plnění smluvního závazku Poskytovatele, o které ke splnění závazků v souladu s touto Smlouvou požádá, a přebírat od něho všechna plnění uskutečněná dle této Smlouvy) je:

Jméno: Jan Bureš  
Tel.: +420 724 289 356  
E-mail: [buressj@rektorat.czu.cz](mailto:buressj@rektorat.czu.cz)

b) Zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této Smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto Smlouvou požádá):

Jméno: Bc. Barbora Rabochová  
Tel.: +420 22438 3324  
E-mail: [rabochovab@rektorat.czu.cz](mailto:rabochovab@rektorat.czu.cz)

10.5. Zástupce Poskytovatele:

a) Zástupce ve věcech smluvních (s právem přebírat všechny informace potřebné pro plnění tohoto smluvního závazku od Objednatele, o které ke splnění závazků v souladu s touto Smlouvou požádá a předávat mu všechna plnění uskutečněná dle této Smlouvy) je:

Jméno: Karel Řeřicha  
Tel.: +420 777 747 418  
E-mail: [karel.rericha@sabris.com](mailto:karel.rericha@sabris.com)

b) Zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této Smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto Smlouvou požádá):

Jméno: Jindřich Chodúr  
Tel.: +420 606 733 607  
E-mail: [jindrich.chodur@sabris.com](mailto:jindrich.chodur@sabris.com)

10.6. Smluvní strany sjednávají, že za písemnou komunikaci mezi sebou, pro potřeby plnění této Smlouvy, považují i komunikaci prostřednictvím elektronické pošty oprávněnými zástupci stran a komunikaci v rámci systému dodavatele.

## 11. Právo užití a přechod vlastnictví

11.1. V případě, že Dílo a/nebo Služby dodávané Poskytovatelem na základě této Smlouvy mají charakter autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších

předpisů, uděluje tímto Poskytovatel Objednateli nevýhradní a nepřenositelné právo k užití takového autorského díla (Licenci) pro interní užívání u Objednatele na určeném počtu klientů/serverů/uživatelů/transakcí podle této Smlouvy. Licence se vztahuje i na pozdější verze Díla a/nebo Služeb. Licence je poskytnuta na neomezenou dobu. Cena za Licenci je zahrnuta do ceny Díla a/nebo Služeb.

- 11.2. Licence vylučuje jakýkoliv zpětný inženýring, dekompilaci nebo dissasemblování, kopírování (s výjimkou kopírování pro záložní účely), zveřejňování nebo užití Díla a/nebo Služeb mimo účel této Smlouvy bez předchozího písemného svolení Poskytovatele.
- 11.3. Licence je poskytnuta ode dne akceptace Díla a/nebo Služby, avšak její účinnost může být pozastavena Poskytovatelem v případě, že Objednatel nezaplatí úplně a včas cenu podle této Smlouvy a že toto pochybení nebude napraveno během třiceti (30) dnů ode dne doručení písemné upomínky Poskytovatele. Pozastavení bude odstraněno po úplném zaplacení ceny podle této Smlouvy.
- 11.4. Objednatel získá dnem úplného zaplacení ceny podle této Smlouvy vlastnické právo k hmotným nosičům informací, na kterých je umístěno Dílo a/nebo Služby nebo příslušná dokumentace, pokud jsou tyto předávány současně s Dílem a/nebo Službami.
- 11.5. Objednatel tímto přistupuje jako uživatel k příslušným licenčním podmínkám třetí strany (jak je uvedeno v přílohách k této Smlouvě), v případě, že je SW třetí strany dodán samostatně nebo jako součást Díla a/nebo Služeb. V případě, že by Poskytovatel Objednateli nedodal příslušné licenční podmínky SW třetí strany, platí podmínky Licence. Jakékoliv porušení licenčních podmínek SW třetí strany je podstatným porušením této smlouvy.

## 12. Obecná a závěrečná ustanovení

- 12.1. Všechna právní jednání směřující ke změně této Smlouvy, jakož i k jejímu zrušení musí mít písemnou formu.
- 12.2. Je-li nebo stane-li se některé z ustanovení této Smlouvy nebo její přílohy neplatným nebo neúčinným, netýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy a smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým ustanovením, které bude v nejvyšší možné míře splňovat stejné ekonomické, právní a obchodní cíle původního ustanovení.
- 12.3. Tato Smlouva a veškeré záležitosti z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky a spadá pod jurisdikci soudů České republiky. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této Smlouvy budou řešit korektním způsobem a v souladu s právními předpisy a pravidly slušnosti. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.
- 12.4. Poskytovatel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním plného znění Smlouvy tak, aby tato Smlouva mohla být předmětem poskytnuté informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění.
- 12.5. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí, že je osobou povinnou ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je povinen plnit povinnosti vyplývající pro něho jako osobu povinnou z výše citovaného zákona.
- 12.6. Tato Smlouva se vyhotovuje a podepisuje v elektronické podobě.
- 12.7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
  - 12.7.1. Příloha 1 - Podmínky a rozsah podpory.

Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují podpisy svých zástupců.

Poskytovatel: Sabris CZ s.r.o.

Objednatel: Česká zemědělská univerzita v Praze

Podpis: .....

Podpis: .....

Jméno: Petr Zavoral

Jméno: Ing. Jakub Kleindienst

Funkce: jednatel

Funkce: kvestor



# Příloha č. 1 – Podmínky a rozsah servisní podpory a nadstandardní podpory (dále jen „Podpora“)

## 1. Specifikace služeb

### 1.1. Podpora - zásahy

1.1.1. Zahrnuje řešení provozních problémů vzniklých při rutinním používání Systému s cílem provést diagnostiku příčin, které tyto problémy vyvolaly, a doporučit nebo prakticky provést opatření pro jejich odstranění nebo eliminaci na těch pracovištích Objednatele, kde tyto problémy vznikly, a to v rozsahu 11 MD za kalendářní čtvrtletí.

1.1.2. Vykazování činností vedoucích k řešení problémů je prováděna v systému dodavatele u konkrétních požadavků (Ticketů).

### 1.2. Help desk

#### 1.2.1. Definice služby

Poskytovatel zajistí činnosti související s podporou provozu Systému v následujícím rozsahu:

1.2.1.1. Zpracování požadavku pracovníky Poskytovatele, jejichž povinností je

- převzetí požadavku
- formální kontrola a základní upřesnění
- přidělení řešitele
- kontrola postupu realizace
- operativní řízení zásahu

1.2.1.2. Zajištění reakce řešitelů - Poskytovatel zajistí koordinaci kapacit řešitelů tak, aby ve stanovené reakční době od převzetí požadavku zahájili práci na návrhu a realizaci opatření vedoucích k řešení požadavků vzniklých při provozu Systému a definovaných Objednatelem.

1.2.1.3. Priority, a tím i požadované reakční doby stanoví při telefonickém hlášení nebo specifikaci HD požadavku Objednatel, Poskytovatel je oprávněn navrhnout změnu priority, pokud tomu odpovídá aktuální stav

#### 1.2.2. Definice Priorit

Jednotlivé požadavky na Podporu se rozdělují podle následujících priorit:

1.2.2.1. Priorita SLA1 – Urgentní – výpadek systému, neexistuje náhradní řešení, jedná se o nouzovou situaci. Systém nelze používat, protože je zcela nefunkční.

1.2.2.2. Priorita SLA2 – Vysoká – silné omezení provozu. Problém omezuje provoz jednoho nebo více důležitých podnikových procesů, ale nezamezuje úplně používání Systému. Neexistuje náhradní řešení.

1.2.2.3. Priorita SLA3 – Střední - dochází k omezení funkcionality bez kritických dopadů na podnikání objednatel. Tím se myslí – porucha znemožňující práci více, než jedné skupině uživatelů systému a omezující podnikatelskou činnost Objednatele. Problémům se přisuzuje priorita „střední“, pokud ovlivňují provádění denních procesů, avšak Systém je stále možno užívat, jelikož problém lze obejít použitím náhradního postupu, co lze považovat za odstranění vady.

1.2.2.4. Priorita SLA4 – Nízká – incidenty které mají zanedbatelný dopad na provoz systému a firemní procesy Běžné vady a poruchy komplikující práci uživatelům systému a znemožňující plnohodnotné užití Systému. Za odstranění vady se považuje i nalezení náhradního postupu v rámci Systému, je-li to pro Objednatele efektivní. Problémům se přisuzuje priorita „nízká“, pokud nemohou vážně narušit provádění denních procesů.

1.2.2.5. Priorita SLA5 – Komfort – drobné úpravy a vylepšení vedoucí k zpříjemnění obsluhy a provozu Systému.

#### 1.2.3. Help desk - Způsob řešení ohlášených problémů

1.2.3.1. Priorita SLA 1 - Urgentní - Pro problémy s prioritou urgentní poskytne Poskytovatel Objednateli dočasné či trvalé řešení bez zbytečného prodlení. Poskytovatel bude pracovat na odstranění závady nebo nalezení náhradního řešení v rámci dostupnosti nepřetržitě. Objednatele bude informovat o stavu problému nejméně jednou denně.

1.2.3.2. Priorita SLA2 - vysoká - Pro problémy s prioritou vysokou poskytne Poskytovatel Objednateli dočasné či trvalé řešení bez zbytečného prodlení v rámci dostupnosti.

1.2.3.3. Priorita SLA3 - střední a SLA4 - nízká - Pro problémy s prioritou střední či nízkou poskytne Poskytovatel vhodné řešení v co nejkratší době a na základě dostupné kapacity a plánování verzí.

1.2.3.4. Priorita SLA5 - Komfort - Úpravy a změny budou zahrnuty do plánovaných verzí, nebo realizovány na základě oboustranné dohody.

#### 1.2.4. Help desk - SLA Parametry a Doba dostupnosti

Parametr	Popis	Požadované hodnoty	Definice vady
Doba dostupnosti	Podpora je dostupná v režimu: 5/10 (den/hod)	Pondělí až pátek, od 8:00 do 16:00 hod.	Objednatel se nemůže spojit s Poskytovatelem vinou Poskytovatele
Reakční doba	SLA1 - urgentní	2 hod	Není dodržena stanovená reakční doba
	SLA2 – vysoká	1 den	Není dodržena stanovená reakční doba
	SLA3 – střední	2 dny	Není dodržena stanovená reakční doba
	SLA4 – nízká	4 dny	Není dodržena stanovená reakční doba
	SLA5 – komfort	10 dnů	Není dodržena stanovená reakční doba

1.2.4.1. Reakční doba se počítá pouze v rámci Doby dostupnosti.

1.2.4.2. Reakční doba se vztahuje pouze na vzdálenou podporu

#### 1.2.5. Help desk - Hlášení požadavků

Objednatel je povinen hlásit požadavek přednostně do systému TIM s požadovanou prioritou odpovídající závažnosti problému. (V případě poruchy TIM na e-mail: helpdesk@sabris.com)

1.2.5.1. V případě priority SLA1. nahlásí Objednatel požadavek současně telefonicky na telefonních číslech:

- HotLine: 800 800 277
- V případě poruchy HotLine na: +420 234 704 000

1.2.5.2. Požadavky s prioritou SLA2 až SLA5 jsou potvrzeny okamžikem jejich založení v TIM. Tento okamžik je také rozhodným okamžikem pro měření reakční doby.

### 1.3. HotLine

#### Definice služby

1.3.1. Poskytovatel zajistí telefonickou podporu dále jen HotLine v následujícím rozsahu:

1.3.1.1. Dostupnost služby HotLine – telefonní linka: 800 800 277

1.3.1.2. Dostupnost pracovníků Poskytovatele, jejichž povinností je:

- převzetí požadavku a kontaktního tel. čísla Objednatele
- formální kontrola a základní upřesnění požadavku
- přidělení a kontaktování Řešitele

1.3.1.3. Reakce řešitelů

- Zpětné volání Řešitele na kontaktní telefonní číslo Objednatele. A následnou telefonickou konzultaci problému Objednatele, nebo zodpovězení jeho dotazu.
- V případě že si problém vyžádá připojení Řešitele k systému Objednatele a následný zásah Řešitele přímo v Systému, nebo konzultace přesáhne limit patnácti (15) minut, je Řešitel oprávněn konzultaci ukončit a požadovat zadání požadavku v TIM. Řešení potom pokračuje v řešení jako standardní požadavek v rámci placené podpory dle článku 1.1 této Přílohy (Ticket v TIMu).

1.3.2. HotLine - Hlášení požadavků

Telefonicky na tel. č. Centra podpory: 800 800 277 (v případě poruchy +420 234 704 000)

1.3.3. HotLine – SLA Parametry služby

Parametr	Popis	Požadované hodnoty	Definice vady
Doba dostupnosti	Služba je dostupná v režimu: 5/10 (den/hod)	Pondělí až pátek, od 8:00 do 18:00 hod.	Objednatel se nemůže spojit s HotLine nebo náhradní tel linkou vinou Poskytovatele.*
Reakční doba	Zpětné volání řešitele na kontaktní tel. číslo Objednatele	max. do 4 hodin (v rámci doby dostupnosti)	Není dodržena stanovená reakční doba
Předplacené zásahy v rámci poplatku	V rámci paušálního ročního poplatku předplacené MD za zvýhodněnou sazbu	45 MD	

\*Pokud se Objednateli nepodaří spojit s HotLine Poskytovatele, nebo náhradní tel. linkou do třiceti (30) minut od prvního pokusu, jedná se o vadu plnění parametru „Doba dostupnosti“.

#### 1.4. Nadstandardní podpora

1.4.1. Nadstandardní podpora řeší podporu všech modulů vyvinutých pro Objednatele:

- Zpracování příchozích faktur
- Tvorba a archivace odběratelských a dodavatelských smluv
- Tvorba a archivace grantů

1.4.2. Další činnosti nadstandardní podpory:

- 1.4.2.1. Rozšiřování funkcionality Software na základě schválených požadavků Objednatele v rámci stanoveného objemu dní.
- 1.4.2.2. Incident management – řešení problémů v rámci stanoveného objemu dní
- 1.4.2.3. Spolupráce na přípravě a odhad pracnosti požadavků na rozšíření funkcionality zadaných ze strany Objednatele
- 1.4.2.4. Zajištění přístupu na databázi známých problémů
- 1.4.2.5. Profylaxe systému na základě výzvy Objednatele – performance charakteristiky, nastavení, analýza trendů, zpráva o výsledku včetně návrhu opatření na vylepšení dostupnosti služby.
- 1.4.2.6. Úprava řešení a dovyvinutých modulů pro aktualizované verze Softwaru nebo softwarových aplikací, po jejich uvolnění dodavatelem.
- 1.4.2.7. Zajištění přístupu k serverům a informacím expertního centra OpenText.

## 2. Cena plnění

2.1. Celková cena za Předmět plnění dle článku 1 Specifikace služeb činí 135.000,- Kč bez DPH za kalendářní čtvrtletí. Tato částka je placena vždy dopředu na příslušné kalendářní čtvrtletí.

2.2. Cena za Podpora – zásahy dle článku 1.1, tj. jednotlivé vyřešené požadavky, bude stanovena na základě skutečně odpracovaných hodin dle výstupu ze systému TIM a hodinové sazby uvedené v článku 2.3 této Přílohy. Tato cena bude účtována za odpracované hodiny nad rámec předpokládaných MD (1 MD = 8 hodin) v daném kalendářním čtvrtletí.

2.3. Hodinová cena:

Role	Hodinová sazba
Standardní sazba	1.500,- Kč bez DPH

## 3. Sleva z ceny

3.1. V případě výskytu vady služby HelpDesk - Poskytovatel nedodrží reakční doby uvedené v odstavci 1.2.4 této Přílohy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli slevu z ceny dle odst. 2.1 této Přílohy za službu ve výši 10 % za každý doložený případ.

3.2. V případě výskytu vady služby HotLine dle odstavce 1.3.3, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli slevu z ceny dle odst. 2.1 této Přílohy ve výši 5 % za každý doložený případ.