SMLOUVA SERVISNÍ NA PODPORU, PROVOZ A ÚDRŽBU DÍLA

čís. smlouvy Zhotovitele: SW20180704001
čís. smlouvy Objednatele: 016/2018/MK Servisní smlouva

(dále jen „**Smlouva**")

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění (dále jen „**občanský zákoník**") mezi:

Smluvní strany

Objednatel:	**Technické služby města Chomutova, příspěvková organizace**
Sídlo:	Náměstí 1.máje 89, 430 01 Chomutov
Zastoupená:	Ing. Zbyněk Koblížek, ředitel organizace
Bank. spojení:	Raiffeisen bank a.s. pob.Chomutov
č. účtu:	379065/5500
IČO:	00079065
DIČ:	CZ00079065

Příspěvková organizace zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem spisová značka oddíl PR, vložka číslo 630

(dále jen „**Objednatel**")

a

Zhotovitel:	**R ALTRA spol. s r.o.**
Sídlo:	Čimická 819/86a, 182 00 Praha – Bohnice
Zastoupená:	Ing. Milan Rada, jednatel společnosti
Bankovní spojení:	ČSOB, pobočka Praha – Ke Stírce
č. účtu:	195181728/0300
IČO:	25676326
DIČ:	CZ25676326

Zapsaná u Městského soudu v Praze, pod spisovou značkou C 60314

(dále jen „**Zhotovitel**")

(Objednatel a Zhotovitel společně také jako „**Smluvní strany**", a každý samostatně jako „**Smluvní strana**")

I.
Úvodní ustanovení a definice pojmů

1. **Dílem** se pro účely této Smlouvy rozumí následující Předmět plnění dle odst. 2.2. Smlouvy o Dílo, číslo smlouvy Zhotovitele SW20180709001, uzavřené Smluvními stranami dne 26.07.2018 v rámci výběrového řízení na veřejnou zakázku s názvem „Software pro optimalizaci odděleného sběru" (dále jako „**Smlouva o Dílo**"):

   „Dodání, implementace a zprovoznění Informačního systému pro sběr a svoz odpadu, který představuje komplexní řešení pro podporu činností odděleného sběru a svozu separovaných složek odpadu (biologicky rozložitelného odpadu/BRO, objemný odpad, papír a plast) (dále jako „***IS***") a provoz IS na technologické infrastruktuře Zadavatele, a to včetně licence IS, technické dokumentace, školení a podpory maintenance licence a servisní podpory provozu IS v době záruky za jakost v délce 48 měsíců (dále to vše jako „***Dílo***")."
2. **Informačním systémem** (výše jako IS) se pro účely této Smlouvy rozumí originální SW produkt ve vlastnictví Zhotovitele na platformě **PROTANK DYNAMICS – modul Svoz odpadu.**
3. **Hlavní / standardní pracovní dobou** se pro účely této Smlouvy rozumí období od 08:00 do 16:00 hodin v pondělí – pátek mimo státní svátky. Ostatní doba je **Dobou mimo Hlavní pracovní dobu**

II.
Předmět plnění

1. Zhotovitel se zavazuje Objednateli poskytovat služby servisní údržby a podpory provozu IS související s podporou a provozem Díla, definovaného v Čl. I odst. 1 této Smlouvy (dále jako „**Servisní služby**" nebo „**Služby**"), za podmínek dohodnutých v této Smlouvě a Objednatel se zavazuje poskytovat Zhotoviteli plnou součinnost dle této Smlouvy.
2. Servisní služby budou poskytovány pro Objednatele v době poskytnuté záruky za jakost, vč. maintenance, tj. po dobu 48 měsíců v souladu se Smlouvou o Dílo. Smluvní strany se dohodly, že pro období po ukončení záruky za jakost v předstihu do 1 měsíce před ukončením této Smlouvy uzavřou novou servisní smlouvu nebo k této Smlouvě uzavřou Dodatek na pozáruční servis. V obou případech budou mj. doplněny i další servisní služby a dále měsíční paušál za Servisní služby a tzv. Time & Material ceník na provedení prací a služeb výslovně vyžádaných Objednatelem nad rámec měsíčního paušálu.
3. V rámci této Smlouvy bude Zhotovitel poskytovat Objednateli následující plnění prostřednictvím dále uvedených Servisních služeb:

   Servisní služby pro zajištění údržby a podpory provozu IS:
   a) Služby Helpdesk;
   b) Služby Řešení Incidentů v IS;
   c) Služby maintenance IS.

   Servisní služby jsou blíže popsány níže v Čl. V a v jednotlivých přílohách č. 1 a 2 této Smlouvy.

III.
Termín plnění

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Servisní služby v termínech dle popisu jednotlivých služeb uvedeného v přílohách č. 1 a 2 této Smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli součinnost vyplývající pro něj z Čl. VII této Smlouvy.

IV.
Cena plnění

1. Cena za poskytování Servisních služeb v rozsahu dle Čl. II, odst. 3 této Smlouvy je v souladu se Smlouvou o dílo odst. 4.1 a 4.2, po dobu 48 měsíců záruky za jakost, již zahrnuta do celkové ceny za předmět plnění dle Smlouvy o dílo.

V.
Způsob poskytování Servisních služeb

1. Poskytování Servisních služeb dle Čl. II, odst. 3 této Smlouvy zahájí Zhotovitel pro Objednatele v den zahájení ostrého provozu IS, tj. po akceptaci Díla jako celku dle Smlouvy o dílo.
2. Zhotovitel bude poskytovat Služby popsané v Čl. II, odst. 3 této Smlouvy na základě Servisních požadavků vznesených Objednatelem prostřednictvím Služby HelpDesk.
3. Služba HelpDesk umožňuje nahlášení závady, předání dotazů, žádostí o součinnost, připomínek Objednatele apod. k předmětu této Smlouvy (dále také jako „***Servisní požadavek***") prostřednictvím následujících komunikačních kanálů:
   a) **Webová aplikace** Zhotovitele přístupná také pro Objednatele pro zapsání, sledování a dokumentování plnění, Objednatelem zapsaných a Zhotovitelem obsloužených, Servisních požadavků – **preferovaný komunikační prostředek** (dále jen „***HelpDesk***");
   b) Telefonní kontakt Zhotovitele: +420 735 764 564
   c) E-mailový kontakt Zhotovitele: j.korbelova@protank.cz
4. Službu HelpDesk zajistí Zhotovitel v Hlavní pracovní době.
5. Objednatel zajistí, aby všechny hlášené Servisní požadavky byly vždy řádně evidovány ve webové aplikaci HelpDesk.
6. Zhotovitel zajistí administraci a potřebnou servisní podporu HelpDesk

VI.
Odpovědnost za škodu a vady

1. Smluvní strany jsou povinny vyvíjet maximální úsilí k předcházení vzniku škod a učinit veškerá nutná opatření k jejich minimalizaci. V rámci této prevenční povinnosti jsou Smluvní strany povinny zejména respektovat vzájemná zadání, pokyny a doporučení, která jsou významná z hlediska plnění této Smlouvy.

2. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení nebo škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost za vzniklou škodu ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 občanského zákoníku. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k této situaci došlo v důsledku prodlení s plněním závazku druhé Smluvní strany. Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost. Každá ze Smluvních stran je povinna bez zbytečného odkladu upozornit druhou Smluvní stranu na vznik okolnosti vylučující odpovědnost.
3. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku prokazatelně věcně nesprávného nebo jinak chybného pokynu, který obdržela od druhé Smluvní strany, pokud druhou Smluvní stranu na věcnou nesprávnost či chybnost takového pokynu předem upozornila.
4. Žádná ze Smluvních stran nebude odpovídat za nesplnění kteréhokoli ze svých smluvních závazků podle Smlouvy v důsledku vyšší moci, tj. událostí vylučujících odpovědnost např. nepředvídatelné a neodvratitelné události mimořádné povahy, mající bezprostřední vliv na realizaci Smlouvy, které vznikly po uzavření této Smlouvy, které Objednatel ani Zhotovitel nemohli předvídat před uzavřením této Smlouvy, a které vynaložením odborné péče nebylo možno odvrátit. Platební závazky vzniklé před výskytem takovéto události nebudou prominuty. Při výskytu takové události je Smluvní strana, jejíž plnění taková událost ohrožuje, povinna bez zbytečného prodlení písemně informovat druhou Smluvní stranu a vynaložit veškeré úsilí na překonání své neschopnosti provádět plnění. Jestliže vznikne z titulu vyšší moci okolnost, v důsledku které nemůže Zhotovitel pokračovat v plnění této Smlouvy, budou neprodleně dohodou obou Smluvních stran upraveny podmínky, resp. termíny plnění této Smlouvy.
5. Požadavek na odstranění vady Díla či dílčího plnění Díla je Objednatel povinen uplatnit okamžitě po zjištění příslušné vady, a to s využitím služby HelpDesk. V případě výpadku či omezení všech komunikačních kanálů služby HelpDesk je oprávněn Objednatel použít i jiné způsoby komunikace.
6. Zhotovitel neodpovídá za vady, které byly způsobeny nevhodným užíváním Díla Objednatelem. Dále Zhotovitel neodpovídá za vady, které byly způsobeny neoprávněným zásahem třetí osoby či událostmi vyšší moci.

VII.
Součinnost a vzájemná komunikace

1. Objednatel se zavazuje, že po dobu poskytování Servisních služeb bude Zhotoviteli poskytovat součinnost spočívající zejména v dodržování parametrů a požadavků předmětu plnění této Smlouvy a v dodržování parametrů implementovaného Díla. Objednatel se dále zavazuje k předávání Zhotovitelem vyžádaných podkladů, doplňujících údajů, zpřesnění podkladů, vyjádřeních a stanovisek Objednatele, v případě, že jejich potřeba vznikne v průběhu plnění této Smlouvy. Objednatel, na žádost Zhotovitele, rovněž zajistí součinnost 3. stran, bude-li to povaha řešení vyžadovat. Veškerá součinnost bude Zhotoviteli poskytnuta vždy nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne, kdy o ní Zhotovitel písemně požádá. Nebude-li možné splnění povinnosti Objednatelem ve stanovené lhůtě, oznámí Objednatel neprodleně takovou skutečnost se zdůvodněním Zhotoviteli a splní povinnost v době přiměřené. Zvláštní lhůta pro poskytnutí součinnosti bude Zhotovitelem stanovena tehdy, půjde-li o součinnost, kterou Objednatel nemůže zajistit vlastními silami.
2. Požadavek na součinnost Objednatele dle Čl. VII, odst. 1 této Smlouvy zašle Zhotovitel Objednateli na emailovou adresu specifikovanou v Čl. VII, odst. 5 této Smlouvy.
3. Objednatel je povinen zabezpečit Zhotoviteli přístup k technologické infrastruktuře Objednatele, pokud to povaha této Smlouvy vyžaduje.
4. Objednatel zodpovídá za to, že jím předané podklady a doklady Zhotoviteli nemají žádné faktické ani právní vady.
5. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob pověřených za tím účelem Smluvními stranami.

   Za stranu Objednatele jsou osobami pověřenými ke komunikaci:

   Jméno a Příjmení

   Samir Kharboutli (mob. tel.: +420 731411760, email: s.kharboutli@tsmch.cz)

   Přemyskl Heřman (mob.tel.: +420 731411784, email: p.herman@tsmch.cz)

   Za stranu Zhotovitele je osobou pověřenou ke komunikaci:

   a) **Jméno a Příjmení**

   Jana Korbelová (telefon: +420 735 764 564, email: j.korbelova@protank.cz).

VIII.
Ochrana informací

1. Pro tento Článek Smlouvy platí text uvedený ve Smlouvě o Dílo.

IX.
Vlastnické právo, autorská práva, právo užití a práva třetích osob

1. Pro tento Článek Smlouvy platí text uvedený ve Smlouvě o Dílo.

X.
Smluvní pokuty a sankce

1. Pokud bude Zhotovitel v prodlení s „maximální dobou řešení" servisního požadavku dle Přílohy č. 1 „Specifikace Služby Řešení Incidentů", a to z důvodů prokazatelně na straně Zhotovitele, bude Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 150 Kč bez DPH za každý započatý den prodlení.
2. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení požadavku na zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.

XI.
Odstoupení od Smlouvy

1. Platnost Smlouvy lze předčasně ukončit odstoupením kterékoli ze Smluvních stran z důvodu prokazatelně podstatného porušení povinností stanovených Smlouvou druhou Smluvní stranou. Z důvodu prokazatelně nepodstatného porušení povinností lze od Smlouvy odstoupit pouze v případě, pokud druhá Smluvní strana, která Smlouvu porušila, přes písemné upozornění oprávněné Smluvní strany nezjedná nápravu nepodstatného porušení, a to ani v odstupující Smluvní stranou poskytnuté přiměřené lhůtě, která nebude kratší než šedesát (60) dní. V případě odstoupení od této Smlouvy je odstupující Smluvní strana povinna doručit oznámení o odstoupení
   v písemné podobě druhé Smluvní straně. Odstoupení bude účinné ode dne následujícího po dni doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
2. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit z důvodu těchto podstatných porušení Smlouvy:
   a) v případě, že Zhotovitel nemůže z důvodů událostí podle Čl. VI. odst. 4 této Smlouvy pokračovat v plnění podle Smlouvy po dobu delší než šedesát (60) dnů,
   b) v případě, že Zhotovitel prokazatelně podstatně poruší povinnosti stanovené touto Smlouvou a do šedesáti (60) dnů od obdržení písemné výzvy Objednatele k zjednání nápravy takové porušení nenapraví, nestanoví-li Objednatel výslovně lhůtu delší.
3. Zhotovitel je oprávněn od Smlouvy odstoupit z důvodu těchto podstatných porušení Smlouvy:
   a) v případě, že nastane událost nebo řada událostí podle Čl. VI. odst. 4 této Smlouvy zamezující Zhotoviteli plnění po dobu delší než šedesát (60) dnů,
   b) v případě, že Objednatel využívá Díla v rozporu se Smlouvou o Dílo nebo v rozporu s touto Smlouvou, a to byť jen částečně,
   c) v případě, že je Objednatel v prodlení se zaplacením faktury a do šedesáti (60) dnů od obdržení písemné výzvy Zhotovitele tuto fakturu neuhradí.
4. Odstoupení od Smlouvy se nedotkne:
   a) ustanovení Čl. VIII., Čl. IX., Čl. X., Čl. XI. odst. 4., a Čl. XII. této Smlouvy;
   b) nároků na smluvní pokuty a sankce, které vznikly před účinností odstoupení;
   c) nároků na náhradu škody, která vznikla před účinností odstoupení;
   d) nároků na náhradu všech nákladů, které Zhotovitel účelně vynaložil do okamžiku odstoupení;
   e) jakékoliv platby ceny Servisních služeb nebo jejich částí v souladu s touto Smlouvou, které byly řádně Objednatelem převzaty na základě Předávacího protokolu / Pracovního listu, nebo nebyly převzaty pouze z důvodu nedostatečné součinnosti ze strany Objednatele, i když byly Zhotovitelem připraveny na převzetí a Objednatel byl vyzván k účasti na převzetí před účinností odstoupení.
5. Odstoupením od Smlouvy nevznikne Smluvním stranám povinnost vrátit plnění, která již byla řádně poskytnuta. V případě, že takové plnění v době odstoupení poskytla jen jedna ze Smluvních stran, je druhá Smluvní strana povinna splnit své závazky vážící se na plnění realizované ke dni odstoupení od Smlouvy. V případě sporu ohledně rozsahu plnění, které již bylo řádně poskytnuto, a ze kterého příslušné Smluvní straně náleží plnění dle této

Smlouvy, se použije postup uvedený v popisu dané Servisní služby dle příslušné přílohy této Smlouvy. Tím není dotčen nárok Smluvní strany na náhradu škody ani na smluvní pokuty.

6. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy také v tom případě, pokud vstoupí druhá Smluvní strana do likvidace a/nebo bude soudem osvědčen úpadek druhé Smluvní strany podle zákona č. 182/2006 Sb., insolvenčního zákona, ve znění pozdějších předpisů.

XII.
Řešení sporů

1. V případě sporu vyplývajícího z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní se Smluvní strany zavazují vyvinout maximální úsilí k vyřešení takovéhoto sporu smírnou cestou.
2. Pokud ve Smlouvě není stanoveno jinak, všechny spory, které vzniknou z této Smlouvy, včetně sporů o její platnost, výklad nebo zrušení, které není možné řešit smírnou cestou podle odst. 1 tohoto článku této Smlouvy, budou řešeny před obecným soudem příslušným dle platných právních předpisů.

XIII.
Závěrečná ustanovení

1. Objednatel souhlasí, aby se Zhotovitel odkazoval ve svých elektronických a papírových materiálech (reference) na spolupráci s Objednatelem.
2. Veškeré ceny uvedené v této Smlouvě a v přílohách této Smlouvy se rozumí bez případné daně z přidané hodnoty nebo jiné obdobné daně, ať už je tuto daň povinen uplatnit a odvést Zhotovitel nebo Objednatel. Takové daně budou k ceně připočteny v aktuální zákonné výši.
3. Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou neupravená se řídí platným právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v aktuálním znění.
4. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným, či jinak obsolentním zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy účinná a v platnosti. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné, či jinak obsolentní ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které nejlépe svým obsahem a smyslem odpovídá obsahu a smyslu ustanovení původního.
5. Smluvní strany se zavazují, že budou postupovat v souladu s oprávněnými zájmy druhé strany, a že uskuteční veškerá právní jednání, která se ukáží být nezbytná pro realizaci transakcí upravených touto Smlouvou. Závazek součinnosti se vztahuje pouze na taková právní jednání, která přispějí či mají přispět k dosažení účelu této Smlouvy.
6. Tato Smlouva je uzavírána na dobu určitou, a to na období 48 měsíců od dne nabytí účinnosti této Smlouvy dle odst. 7 Čl. XIII této Smlouvy
7. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem akceptace Díla jako celku dle Smlouvy o dílo, resp. dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
8. Tato Smlouva je vyhotovena ve třech (3) vyhotoveních v českém jazyce, každé s platností originálu.
9. Součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:

   Přílohy:
   č. 1 – Specifikace Služby Řešení incidentů
   č. 4 – Specifikace Služby Maintenance

Smluvní strany prohlašují, že obsahu této Smlouvy porozuměly, Smlouva je projevem jejich svobodné a vážné vůle, Smlouva je uzavřena v předepsané formě a Smluvní strany s ní souhlasí. Na znak svého souhlasu se Smlouvou, smluvní strany Smlouvu podepisují.

V Chomutově dne: 24. 07. 2018

Za Objednatele:

.....
Ing. Zbyněk Koblížek,
ředitel organizace
Technické služby města Chomutova,
příspěvková organizace

TECHNICKÉ SLUŽBY
MĚSTA CHOMUTOVA
příspěvková organizace
430 01 Chomutov, nám. 1. máje 89
IČO: 00079065, DIČ: CZ00079065

V Praze dne: 26. 7. 2018

Za Zhotovitele:

.....
Ing. Milan Rada,
jednatel společnosti
R ALTRA spol. s r.o.

R ALTRA spol. s r. o.
Čimická 819/86a
182 00 Praha 8 - Bohnice
IČ: 25676326, DIČ: CZ25676326

Specifikace Služby Řešení Incidentů

1. Předmět Služby

Předmětem poskytované Služby je řešení Incidentů v prostředí IS s garantovanou Reakční dobou a maximální dobou řešení na straně Zhotovitele. Incident je událost, která není součástí standardního provozu IS a která způsobuje či může způsobit přerušení nebo omezení kvality dané funkcionality IS.

Služba zahrnuje řešení incidentů, jež byly způsobeny vadou IS z důvodů prokazatelně na straně Zhotovitele. Služba nezahrnuje řešení incidentů:

- jež nebyly způsobeny Vadou IS,
- byly způsobeny nevhodným užíváním Díla Objednatelem,
- které byly způsobeny neoprávněným zásahem třetí osoby či událostmi vyšší moci.

Cílem Služby „Řešení Incidentů" je obnovení standardního provozního stavu IS a minimalizace důsledků výpadků IS v provozním prostředí na provozní činnosti objednatele či zákazníka objednatele.

Služba má následující fáze:

a) Spuštění služby Zhotovitelem, a to neprodleně po okamžiku kdy Objednatel nahlásil incident prostřednictvím servisního požadavku zadaného do HelpDesk
b) Reakce Zhotovitele, že přijal nahlášený incident a zahajuje práci na odstraňování incidentu
c) Vyřešení incidentu, jeho odstraněním nebo nalezením **workaround**, tj. náhradního řešení. Incident v takovém případě není přímo odstraněn, ale je nalezeno náhradní řešení, jakým lze incident obejít a minimalizovat jeho projevy a dopady. Podmínkou použití work-around je předchozí souhlas Objednatele.

Incidenty jsou hlášeny objednatelem Zhotoviteli a průběžně komunikovány oběma smluvními stranami prostřednictvím HelpDesku.

2. Dostupnost a spolehlivost Služby

Provozní doba podpory Služby „Řešení incidentů" je v Hlavní pracovní době.
Servisní požadavek na Služby Řešení Incidentů, který Objednatel zadá do HelpDesk mimo Hlavní pracovní dobu, se standardně začne řešit, resp. jeho response time i doba pro vyřešení začínají běžet, až od začátku příští Hlavní pracovní doby.

3. Kategorizace Incidentů

Incidenty se dělí dle úrovně dopadu a naléhavosti do následujících kategorií:

- Incidenty kategorie A
- Incidenty kategorie B
- Incidenty kategorie C

a) Kategorie A:
Incidenty kategorie A jsou takové, které mají dopad na zásadní, pro existenci provozních činností Objednatele životně důležité, funkce IS. Incidenty této kategorie způsobují ve svých důsledcích Objednateli v provozních činnostech velké dopady do firemních provozních procesů. V této kategorii je znemožněna práce s IS a jsou ohroženy firemní procesy, které IS zahrnuje.

b) Kategorie B:
Za incidenty kategorie B jsou považovány střední vady Díla, které nejsou vadou kategorie A. IS je však použitelný ve svých základních funkcích. Tento stav může případně způsobit střední dopady do firemních provozních procesů Objednatele.

c) Kategorie C:
Za incidenty kategorie C jsou považovány nezávažné nedostatky Díla, které mají malý dopad do firemních provozních procesů Objednatele a neohrožují základní funkce IS a které způsobují, že některá z funkcionalit IS není plně činná podle představ Objednatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz IS.

Z povahy komunikace (GRPS + komunikační server), po dohodě smluvních stran, lze zpoždění dat v délce do 20 minut, u telemetrických jednotek na vozidlech v on-line režimu přenosu dat, považovat za standardní provozní situaci. Incidenty spočívající ve zpoždění dat v délce do 15 minut nebo dále incidenty spočívající ve zpoždění dat v délce od 15 do 20 min. ale na dobu trvání ne delší než 3 hodiny, budou dle dohody smluvních stran Zhotovitelem odmítnuty jako neoprávněné Servisního požadavky a nebudou řešeny.

4. Klíčové parametry Služby

Reakční doba
Pro Službu „Řešení incidentů" poskytovanou na základě této smlouvy byly stanoveny následující Reakční doby, na základě kterých se Zhotovitel zavazuje zahájit práce na řešení Incidentů dle jejich kategorií a to v následujících termínech od nahlášení Incidentu:

- Incidenty kategorie A - nejpozději do 6 hodin v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie B - nejpozději do 12 hodin v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie C - nejpozději do konce násl. prac dne v Hlavní pracovní době.

Do Reakční doby se nezapočítává doba, kdy je objednatel v prodlení s poskytnutím oprávněně vyžádané součinnosti Zhotoviteli, a doba, po kterou bylo poskytování Služby se souhlasem objednatele či na jeho pokyn přerušeno.

Maximální doba řešení
Nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétních případech jinak, garantuje Zhotovitel maximální dobu řešení Incidentu na své straně v nejkratších možných termínech s ohledem na povahu Incidentu a jeho dopad na činnost objednatele, nejpozději však v níže uvedených termínech od nahlášení Incidentu:

- Incidenty kategorie A - do konce následujícího prac. dne v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie B - do 15 prac. dnů v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie C - v příští verzi aplikace. V případně nahlášení incidentu méně než 10 pracovních dnů před plánovaným uvolněním nové verze aplikace, až v další následné verzi aplikace, a to v Hlavní pracovní době.

Do doby řešení Incidentu se nezapočítává doba, kdy je objednatel v prodlení s poskytnutím oprávněně vyžádané součinnosti Zhotoviteli, a doba, po kterou bylo poskytování Služby se souhlasem objednatele či na jeho pokyn přerušeno.

V průběhu řešení/odstraňování Incidentu je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o zajištění podmínek pro řádné poskytování Služby, poskytnutí doplňujících informací a obecně k poskytnutí nezbytné součinnosti. Objednatel se v souladu s touto Smlouvou zavazuje zajistit podmínky pro řádné poskytování Služby.

K přerušení řešení dojde v těchto typových případech:
a) Příčina Incidentu je lokalizována v komunikační infrastruktuře telekomunikačního operátora - poskytovatele služby mobilní intranet. V takovém případě je Servisního požadavek předán poskytovateli této služby na základě pověření Objednatele.
b) Příčina Incidentu je lokalizována v komunikační infrastruktuře Objednatele. V takovém případě je Servisního požadavek předán k řešení Objednateli.
c) Je vyžádána součinnost Objednatele týkající se specifikace Servisního požadavku, jako je např.:
   - Postup vedoucí k zopakování chyby v SW;
   - Provedení předepsané kontroly monitorovací telemetrické jednotky na vozidle řidičem;
   - Formulace projevů Vady v SW části IS;
   - Žádost objednateli o schválení použití workaroundu.
d) V ostatních případech, kdy přerušení řešení odsouhlasí Objednatel na základě požadavku Zhotovitele.

Zhotovitel garantuje vyřešení/odstranění Incidentu nejpozději v rámci stanovené maximální doby řešení Incidentu. Incident je považován za odstraněný/vyřešený odstraněním nalezené vady či jednorázovým odstraněním jejích důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení (workaroundu) Objednateli v případě, že byl tento předem odsouhlasen Objednatelem. Nalezení a předání náhradního řešení (workaroundu) Objednateli nezbavuje Zhotovitele povinnosti Incident odstranit/vyřešit. Incident je možné uzavřít v případě, že příčina Incidentu je mimo IS.

5. Technicko-organizační podmínky realizace Služby a součinnost objednatele

Mimo obecných podmínek součinnosti, vymezených ve smlouvě, Objednatel pro poskytování Služby „Řešení incidentů" zajistí a poskytne následující podmínky a součinnost:

- umožní zřízení vzdálených přístupů pro pracovníky Zhotovitele do provozního prostředí IS, které budou dostatečné pro řešení Incidentů;

- na žádost Zhotovitele, pokud to bude nezbytné dle výslovného požadavku Objednatele, zajistí nezbytný přístup pro pracovníky Zhotovitele na pracoviště Objednatele a do provozu IS;
- na žádost Zhotovitele umožní vytvoření odpovídajících pracovních podmínek pro činnosti, které bude Zhotovitel dle této smlouvy provádět na pracovištích Objednatele, a seznámí pracovníky Zhotovitele se všemi souvisejícími a odpovídajícími interními předpisy;
- na žádost Zhotovitele umožní konzultace se zainteresovanými uživateli Objednatele a správci IS, zejména s reportérem Incidentu;
- na žádost Zhotovitele zajistí součinnost zhotovitelů spolupracujících systémů 3. stran na poskytování podpory datových rozhraní;
- na žádost Zhotovitele zajistí součinnost zhotovitelů podpory rozhraní spolupracujících systémů 3. stran;
- na žádost Zhotovitele zajistí doplnění požadovaných a nezbytných informací v průběhu řešení konkrétních Servisních požadavků;
- na žádost Zhotovitele zajistí na své straně řešení Incidentů vzniklých mimo IS a majících dopady do provozu IS.

V případě, kdy se vyskytnou překážky na straně Objednatele, které Zhotoviteli objektivně neumožňují řádně poskytovat Službu, je Zhotovitel zproštěn všech důsledků, které vzniknou z důvodu existence překážky na straně objednatele.

6. **Kontrola kvality Služby**
   Pokud objednatel dojde k prokazatelnému názoru, že kvalita Služby neodpovídá smluvním podmínkám, bude informovat odpovědného zástupce Zhotovitele s žádostí o provedení nápravy; současně předloží odpovídající podklady. Odpovědný zástupce Zhotovitele neprodleně projedná tuto skutečnost s odpovědným zástupcem objednatele. V případě oprávněnosti žádosti objednatele, dohodnou tito zástupci nápravu identifikované skutečnosti nejpozději do 5 pracovních dnů a dále opatření vedoucí k nastavení odpovídající kvality Služby.

7. **Cena Služby (Pricing and charging)**
   Cena této Služby se řídí cenou plnění dle Čl. IV této Smlouvy.

Specifikace Služby Maintenance

1. Předmět služby Maintenance – IS PROTANK DYNAMICS

Služba Maintenance produktu IS PROTANK DYNAMICS (dále jen „***PD***" nebo také „***SW produkt***") zajišťuje Objednateli po dobu její platnosti právo na upgrade na aktuální verzi PD bez zbytečného prodlení po jejím oficiálním uvolnění.

Nové verze PD jsou uvolňovány minimálně 1 x za čtvrtletí
Nové verze PD obsahují zejména:

a) Optimalizace stability a výkonu PD.
b) Nové funkcionality i optimalizace funkcionalit stávajících.
c) Optimalizace uživatelského interface.
d) Prostřednictvím služby Maintenance Objednatel obdrží také opravu chyb nahlášených či zjištěných jak jinými zákazníky, tak identifikovaných v rámci Zhotovitelem prováděných vlastních interních testovacích a simulačních procesů.
e) Aktualizace uživatelského manuálu

V rámci služby maintenance Objednatel nezískává licence na nové, doposud v rámci Smlouvy o dílo nebo jejích dodatků nelicencované moduly.

2. Dostupnost a spolehlivost Služby Maintenance

Provozní doba podpory Služby „Maintenance" je v Hlavní pracovní době.

3. Upgrade SW produktu IS

a) Předmětem služby je možnost získání upgrade SW produktu, které budou uvedeny na trh Zhotovitelem v době platnosti Maintenance.
b) V rámci Maitenance je možné požadovat upgrade pouze na aktuální a Zhotovitelem oficiálně podporované verze SW produktu.
c) Zhotovitel bude informovat Objednatele o novém upgrade SW produktu prostřednictvím standardních komunikačních kanálů.

4. Cena Služby

Cena této Služby se řídí cenou plnění dle Čl. IV této Smlouvy.