

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená podle §2586 a násl. zák. č 89/2012 Sb., občanský zákoník,
v platném znění

Smluvní strany:

Objednatel: **Armádní Servisní, příspěvková organizace**
se sídlem: Podbabská 1589/1, 160 00 Praha 6 - Dejvice
zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze,
pod sp. zn. Pr 1342
zastoupená: Ing. Martin Lehký, ředitel
IČ,DIČ: 60460580, CZ60460580
ID datové schránky: dugmkm6
bankovní spojení: ČNB Praha, číslo účtu: 30523881/0710
kontaktní osoby ve věcech technických: Ing. Petr Pekárek
tel.: 973 203 987, email: petr.pekarek@as-po.cz
Pavel Podlešák:
tel.: 973 203 988, email: pavel.podlesak@as-po.cz
Ing. Eva Zatloukalová
tel.: 973 204 326, email: eva.zatloukalova@as-po.cz
(dále jen „objednatel“)

a

Poskytovatel: **COMPAREX CZ s.r.o.**
se sídlem: Evropská 2588/33A, 160 00, Praha 6
zapsán v OR vedeném Městským soudem v Praze,
pod sp. zn. C 36459
IČ, DIČ: 63077124, CZ63077124
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic a.s., č.ú.: CZK: 1161811001/2700
zastoupen: Ing. Mgr. Petrem Dupákem, MBA, jednatelem
zmocněn ve věcech technických: Miroslav Orlík
mobil: 606 379 803, email: Miroslav.Orlik@comparex.cz
(dále jen „poskytovatel“)

I.

ÚČEL SMLOUVY

1. Účelem této smlouvy je vymezení rozsahu a způsobu poskytování služeb poskytovatelem objednateli.
2. Smlouvou nejsou omezeny nebo jinak dotčeny další smlouvy v oblasti služeb uzavřené mezi objednatel a poskytovatelem ani omezeno poskytování dalších služeb v této Smlouvě nezahrnutých.

II.

POUŽITÁ TERMINOLOGIE

1. Služby – specializované služby v oblasti informačních technologií blíže specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy.

2. Smlouva – smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi poskytovatelem a objednatelem včetně příloh.
3. Dodatek ke smlouvě – jakákoliv dodatečná potřebná plnění nad rámec smlouvy.
4. Kontaktní osoby – osoby, které jsou za objednatele oprávněni jednat a zadávat požadavky na plnění služeb v rámci smlouvy. Jsou uvedeny v záhlaví této smlouvy.
5. Bez zbytečného odkladu – obvykle do 5 pracovních dnů.
6. Software – systém, který je blíže specifikován v Příloze č. 1 (dále jen „systém“). Provoz systému, jeho údržba a případné změny v rámci smlouvy jsou předmětem Smlouvy.
7. Servisní zásahy – zásahy poskytovatele do systému mající za cíl zlepšení funkčnosti či obnovení funkčnosti systému.
8. Systém pro hlášení a řízení incidentů – systém vedený a udržovaný poskytovatelem sloužící k zaznamenávání všech hlášení objednatele týkající se Systému a všech incidentů s provozem a údržbou systému spojených.
9. Hot line – služba spočívající v telefonické asistenci poskytovaná poskytovatelem pro oprávněné osoby objednatele v pracovní době poskytovatele.
10. Log – záznam o běhu systému.
11. Chyba systému – může se jednat buď o kritickou, závažnou nebo standardní chybu systému, jak je specifikována v Příloze č. 1, jejíž odstranění je předmětem smlouvy.
12. Pracoviště poskytovatele – sídlo poskytovatele uvedené v záhlaví smlouvy.
13. Pracovní doba – pracovní doba poskytovatele blíže určená v Příloze č. 1.
14. Požadavek na poskytnutí Služeb – písemný či telefonický požadavek vznesený kontaktní osobou objednatele na poskytovatele a týkající se poskytnutí Služeb v rámci Smlouvy.

III.

PŘEDMĚT SMLOUVY, MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

1. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli specializované služby v oblasti informačních technologií v rozsahu a za podmínek specifikovaných v Příloze č. 1, která tvoří nedílnou součást této smlouvy (dále jen „služby“).
2. Místem plnění jsou pracoviště objednatele a poskytovatele. V případě potřeby vzdáleného přístupu k pracovišti objednatele či lokalitám mimo pracoviště objednatele bude pracovníkům poskytovatele tento umožněn. Pracovištěm objednatele je ve smyslu této smlouvy myšleno pracoviště na adrese: **Podbabská 1589/1. 160 00 Praha 6 – Dejvice.**
3. Smlouva se uzavírá na dobu určitou **4 let, od 1.1.2016 do 31.12. 2019.**

IV.

POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli řádně a včas součinnost v rozsahu této smlouvy, která je nezbytná pro řádné a včasné splnění závazků poskytovatele z této smlouvy či jejích případných dodatků.

2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli pro realizaci díla prostory, technologickou infrastrukturu v míře, kvalitě a termínech stanovených a odsouhlasených oběma stranami v průběhu plnění.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli řádně a včas informace a podklady, které jsou potřebné pro výkon práv a povinností poskytovatele vyplývajících z této smlouvy či jejích případných dodatků.
4. Objednatel zajistí aktivní spolupráci svých kontaktních osob s poskytovatelem při plnění této smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje přijímat opatření, která umožní poskytovateli bezodkladné zahájení poskytování služby v místě závady, zejména umožnění vzdáleného přístupu, možnost vjezdu a výjezdu vozidel, přístupu osob v době servisního zásahu, přístup k zařízením atd.
6. Objednatel se zavazuje vyjadřovat se bez zbytečného odkladu k návrhům poskytovatele předkládaným v průběhu realizace plnění této Smlouvy.
7. V případě že je objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti či plněním povinností podle výše uvedených odstavců a také v případě, že poskytovaná součinnost není ve sjednané kvalitě a rozsahu, je poskytovatel povinen objednatele o této skutečnosti neprodleně písemně informovat. Poskytovatel nabídne objednateli v přiměřené době náhradní termín, v němž budou poskytnuty služby vyplývající z této smlouvy či jejích případných dodatků.
8. V případě, že objednatel ani v náhradním termínu nevyvine potřebnou součinnost v rozsahu dle této smlouvy, Poskytovatel neodpovídá za delší dobu plnění či za nemožnost dokončení služby nebo za vady dokončené služby způsobené nedostatečnou součinností, požadavky či pokyny ze strany objednatele, jestliže ten na nich i přes písemné upozornění poskytovatele trval.
9. Ostatní požadavky na součinnost objednatele mohou být specifikovány v příslušných dodatcích této smlouvy.
10. Plnění na pracovišti objednatele musí být přítomna nejméně jedna kontaktní osoba nebo osoba jí písemně pověřená, která je vybavena veškerými pravomocemi a prostředky nezbytnými pro zajištění podmínek při poskytování služeb dle této smlouvy či jejích případných dodatků. V případě vzdáleného provádění prací musí tyto kontaktní osoba koordinovat. Objednatel zajistí veškeré organizační a formálně-právní náležitosti potřebné pro eventuelní přístup či vzdálený přístup pracovníků poskytovatele do objektů objednatele a ke všem jeho zařízením, která souvisejí s plněním předmětu této smlouvy.

V.

CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Za řádné plnění předmětu této smlouvy se objednatel zavazuje platit poskytovateli smluvní cenu uvedenou v Příloze č. 1 (dále jen „smluvní cena“).
2. Ve smluvní ceně není zahrnuta daň z přidané hodnoty v příslušné sazbě dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“). Poskytovatel je oprávněn, jako plátce této daně, o částku odpovídající této sazbě dle výše uvedeného zákona zvýšit fakturovanou částku.

3. Úhradu ceny je objednatel povinen provést bezhotovostním převodem na základě faktur vystavených a archivovaných poskytovatelem, a to na bankovní účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Lhůta splatnosti faktur je 30 kalendářních dnů od data doručení faktury přičemž splatností se rozumí datum připsání dlužné částky ve prospěch účtu poskytovatele.
4. Ceny za plnění mimo pracovní dobu či nad paušálem pokrytý počet hodin jsou určeny ceníkem, který je součástí Přílohy č. 1 a objednatel je uhradí na základě faktury vystavené poskytovatelem nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž se takové plnění uskutečnilo. Faktura za takovéto plnění bude vystavena na základě „Záznamů o provedení práce“ nebo přehledu poskytnutých služeb za rozhodné období potvrzených objednatel.
5. Smluvní strany se dále dohodly, že v případě, kdy případné změny právních předpisů či činnost státních orgánů zásadně ovlivní rozsah, termíny a cenu plnění dle této smlouvy a jejích dodatků, bude mezi smluvními stranami uzavřen dodatek k této smlouvě, ve kterém budou tyto změny včetně cenových ujednání zohledněny. V případě ceny se jedná o nutnost 15% a vyššího navýšení. V opačném případě je poskytovatel oprávněn smlouvu vypovědět v kratším termínu tak, jak je popsáno v článku XI. odst. 3.
6. Faktury musí splňovat náležitosti ve smyslu daňových a účetních předpisů platných na území České republiky,
7. DPH bude účtována ve výši a v sazbě platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

VI.

PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Poskytovatel je povinen zejména:
 - a) plnit předmět smlouvy ve lhůtách a rozsahu stanovém v Příloze č. 1;
 - b) zajistit vytvoření a provoz komunikačních kanálů pro hlášení požadavku na plnění služeb;
 - c) zajistit a udržovat odpovídající odbornou úroveň zaměstnanců, odpovědných za plnění předmětu smlouvy;
 - d) určovat a plně odpovídat za stanovení způsobu řešení požadavku, za postup jednotlivých činností a jejich časovou následnost;
 - e) zpracovávat nezbytné informace, které zdokumentují všechny zásahy provedené na informačním systému objednatele a podklady předávat objednateli bez zbytečného prodloužení.
2. Objednatel je povinen zejména:
 - a) předávat každý svůj požadavek na plnění služeb vyplývajících z této smlouvy pomocí komunikačních kanálů uvedených v Příloze č. 1;
 - b) poskytovat poskytovateli úplné a pravdivé informace a požadavky;
 - c) poskytovat poskytovateli nezbytnou součinnost a informace, které jsou důležité při plnění předmětu Smlouvy, tak, jak je blíže specifikováno v článku V.
3. V případě, že objednatel poskytne neúplné, nepřesné nebo nepravdivé informace, požadavky či zadání a poskytovatel podle těchto konal, poskytovatel nezodpovídá

za nemožnost dokončení služby nebo za vady dokončené služby a je oprávněn své náklady na dosud poskytnutou Službu objednateli vyúčtovat a ten je povinen je uhradit.

4. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele na nevhodnost zařízení, věcí a pokynů daných mu objednatelem k provedení služby a na rizika vyplývající z objednatelem požadovaných prací, které neodpovídají obvyklým postupům předmětných služeb či podmínkám bezpečnosti práce, jestliže poskytovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení odborné péče.
5. V případě, že poskytovatel splní výše uvedenou povinnost, neodpovídá za nemožnost dokončení služby nebo za vady dokončené služby způsobené nevhodnými zařízeními, věcmi, požadavky nebo pokyny, jestliže objednatel na jejich použití při provádění služby přes upozornění poskytovatele písemně trval, nebo byl poskytovatelem prokazatelně upozorněn.
6. Pokud poskytovatel pověří výkonem dílčích činností jiný odborně způsobilý subjekt, odpovídá za výkon činností stejně, jako by výkon prováděl sám, s výjimkou subjektů, které jako subdodavatele stanovil či vybral objednatel a trval na něm i přes poskytovatelův nesouhlas.

VII. ZÁRUKY

1. Poskytovatel na veškeré poskytované služby v rozsahu předmětu plnění poskytuje záruku po dobu 12 měsíců, minimálně však po dobu záruky předmětu údržby.
2. Pokud objednatel zjistí vady provedené práce v záruční době a bez odkladu písemně poskytovatele na tyto vady upozorní, je Poskytovatel povinen tyto vady bezplatně odstranit nejpozději ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1.

VIII. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ A NÁHRADA ŠKODY

1. V případě prodlení poskytovatele s realizací plnění dle této smlouvy, má objednatel nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05% z měsíční paušální ceny plnění, a to za každou započatou hodinu prodlení s plněním dle článku IV. odst. 1 písm. a) a b) Přílohy č. 1, či za každý započatý den prodlení s plněním dle článku IV. odst. 1 písm. c) a d) Přílohy č. 1.
2. V případě prodlení s úhradou faktury je objednatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Zároveň je Poskytovatel oprávněn pozastavit veškeré služby spojené s plněním smlouvy až do doby připsání nezaplacené částky na účet poskytovatele. O této skutečnosti je poskytovatel povinen objednatele písemně informovat.
3. Obě smluvní strany se zavazují uhradit penalizační fakturu do 30 dnů od data doručení faktury.

IX. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Odstoupení od této smlouvy lze po podstatné porušení smluvních podmínek, kterými jsou zejména neplnění předmětu smlouvy dle čl. X.
2. Smluvní vztah je možno ukončit písemnou výpovědí ze strany poskytovatele nebo objednatele bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíců, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
3. Výpovědi Smlouvy v kratším termínu vždy musí předcházet písemné upozornění na možnost výpovědi. V případě, že i po takovém písemném upozornění trvá závadný stav, může objednatel nebo poskytovatel smlouvu bez dalšího vypovědět. Výpovědní lhůta je jeden měsíc a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po odeslání výpovědi druhé smluvní straně.

X. ZÁVAŽNÉ PORUŠENÍ ZÁVAZKŮ

1. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že:
 - a) Poskytovatel nemůže z důvodů vyšší moci pokračovat v plnění podle této smlouvy po dobu delší než 60 dnů;
 - b) Poskytovatel se dopustí prokazatelného porušení povinností stanovených touto smlouvou a poté nedokáže do 30 dnů od obdržení písemného oznámení objednatele takové porušení napravit;
2. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit i v kratším termínu v případě, že:
 - a) nastane událost nebo řada událostí vyšší moci zamezující Poskytovateli plnění po dobu delší než 60 dnů,
 - b) Objednatel se dopustí prokazatelného porušení povinností stanovených touto smlouvou a poté nedokáže do 30 dnů od obdržení písemného oznámení poskytovatele takové porušení napravit,
 - c) Objednatel je v prodlení s platbou ceny plnění dle smlouvy o více než 30 dnů,
 - d) Objednatel opakovaně přes písemné výzvy poskytovatele odmítá poskytnout součinnost dle této smlouvy a jejích Dodatků, či na výzvu Poskytovatele nereaguje.

XI. VYŠŠÍ MOC

1. Žádná ze smluvních stran nebude odpovídat za nesplnění kteréhokoliv ze svých smluvních závazků dle této Smlouvy či jejích dodatků v důsledku událostí z vyšší moci. Platební závazky vzniklé před událostí z vyšší moci nebudou událostmi z vyšší moci prominuty.
2. Vyšší mocí se pro účely této smlouvy rozumí neobyčejná, objektivně neodvratitelná okolnost, které nemůže být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat za daných podmínek konkrétního případu. Pravidelně je vyšší mocí pouze neodvratitelná událost všeobecnějšího a rozsáhlejšího rázu bez ohledu, jde-li o událost rázu živelního (např. přírodní pohroma) nebo rázu sociálního (např. válečné události,

Objednatel: Smlouva č. R-540-00-15
Poskytovatel: č.

nakažlivá nemoc charakteru epidemie). Nesmí to však být okolnost neodvratitelná jen subjektivně, která vyplývá z osobních, zejména hospodářských poměrů smluvní strany (např. nemoc, usmrcení úrazem) a dále překážky plnění které smluvní strana byla povinna překonat nebo odstranit (např. nedostatek úředního povolení nutného ke splnění jejího závazku).

3. V případě jakéhokoliv zpoždění způsobeného poskytovateli při uskutečňování této smlouvy v důsledku událostí z vyšší moci, bude mít poskytovatel právo na prodloužení všech plnění o takovou dobu, jaká bude přiměřená a potřebná pro překonání účinků událostí z vyšší moci, pokud doba odkladu nepřesáhne dobu, po které může objednatel ve smyslu této smlouvy od smlouvy jednostranně odstoupit či jí předběžně ukončit a tohoto práva využije.
4. Při uznání výskytu události z vyšší moci, strana, jejíž plnění taková událost ohrožuje, okamžitě písemně informuje druhou stranu a vynaloží veškeré úsilí na překonání své neschopnosti provádět plnění.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Ostatní práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy, pokud nejsou uvedeny přímo v této smlouvě se řídí občanským zákoníkem
2. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat po dohodě smluvních stran formou jen písemnými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma stranami. Podepsané dodatky se stávají nedílnou součástí této smlouvy.
3. Pokud se jakékoliv ustanovení této smlouvy stane zcela nebo zčásti neplatným, zavazují se smluvní strany to neplatné ustanovení nahradit novým, co nejvíce se blížícím úmyslu sledovanému smluvními stranami.
4. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem smluvních stran. Smluvní strany prohlašují, se touto smlouvou se řídí ještě před podepsáním smlouvy.
5. Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží objednatel a jeden poskytovatel.
6. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlas, což stvrzují svými podpisy.

Nedílnou součástí smlouvy je Příloha č.1.

V Praze dne: 31.12.2015

Za poskytovatele:

Ing. Mgr. Petr Dupák, MBA
jednatel

V Praze dne: 30.12.2015

Za objednatele:

Ing. Martin Lehký,
ředitel



ARMÁDNÍ SERVISNÍ
PRŮSPĚVKOVÁ ORGANIZACE
Podbabská 1583/1, 160 00 Praha 6
IČO: 60480580

PŘÍLOHA č. 1 KE SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

I. ÚVOD

Příloha blíže specifikuje Služby poskytované společností COMPAREX CZ s.r.o. (dále jen „poskytovatel“) a to ve prospěch společnosti Armádní Servisní, příspěvková organizace (dále jen „objednatel“) v souvislosti s provozem systémů:

CRM - dokumenty - uložení dokumentů a některých příloh DIGI- kancelář
CRM - kontakty - evidence kontaktů
CRM – zakázky - evidence zakázek
Kdo je kdo - aplikace organizační struktury ve společnosti, obsahuje seznam všech zaměstnanců a je využívána jako telefonní seznam
Rozcestník - uživatelské rozhraní pro přehledné přepínání mezi aplikacemi
Zásilky - spisová služba, evidence spisů
DIGI – Konektor - komunikační rozhraní se systémem ISDS
Číselníky - aplikace pro správu číselníků
Open.Log 1.5 - aplikace monitorující běh systému DIGI- kancelář
Správa aplikací - obsahuje reference na všechny aplikace v systému DIGI- kancelář
HelpDesk (Dotazy ESIPRS) - aplikace Helpdesek dodaných poskytovatelem na základě smlouvy o poskytování služeb číslo R-540-00/15 (dále jen systém) a upřesňuje podmínky jejich poskytování.

II. SPECIFIKACE A ROZSAH SLUŽEB

1. Služby poskytované na základě smlouvy jsou:
 - a) zavedení objednatele do systému pro hlášení a řízení incidentů;
 - b) poskytování Služby HOT LINE pro oprávněné osoby;
 - c) další drobný rozvoj a úpravy systému;
 - d) kontrola aplikačních logů a upozornění na nestandardní situace;
 - e) servisní zásahy;
 - f) řešení dotazů týkajících se systému;
 - g) odstraňování záručních chyb systému.
2. Poskytování služby HOT LINE dle Článku II. Přílohy č.1., odstavec 1. písm. b) opravňuje oprávněné osoby poskytovatele uvedené v hlavičce smlouvy k následujícím úkonům týkajících se systému:
 - a) nahlášení chyby;
 - b) objednávce servisního zásahu;
 - c) zadání dotazu k řešení.

3. Služby nepokryté měsíčním paušálem jsou zejména avšak nikoli pouze:
 - a) poskytování služeb jiný osobám než dle Článku V. Přílohy č.1. odstavce c) smlouvy;
 - b) školení uživatelů a administrátorů;
 - c) práce mimo pracoviště poskytovatele s výjimkou případů, kdy to nezbytně vyžaduje řešení chyby systému;
 - d) práce mimo pracovní dobu poskytovatele.
 - e) práce nad rámec daný Článkem II Přílohy č.1. odstavec 4., 5. a 6.;
4. Služby dle Článku II. Přílohy č.1 odstavec 1. písm. b), c), e) a f) budou poskytovány v celkovém rozsahu **2 hodiny měsíčně**. Nevyčerpané hodiny se převádí do následujícího měsíce, maximálně však 10 hodin. Nevyčerpaní hodin a jejich převod do dalšího měsíce však nemá vliv na fakturaci poskytovatele a na sjednaný měsíční paušál za služby.
5. Kontrola dle Článku II, Přílohy č.1. odstavce 1. písm. d) bude poskytována vzdáleně v rozsahu 2x měsíčně.
6. Odstraňování chyb dle Článku II, Přílohy č.1 odstavce 1, písm. g) je bezplatné v plném rozsahu pokud poskytovatel písemně uzná, že se prokazatelně jedná o chybu systému. V opačném případě se jedná o servisní zásah.
7. V případě požadavků na služby jdoucích nad rámec Článku II. Přílohy č.1 odstavce 1. písm. c), e) a f) stanoví poskytovatel odhad pracnosti požadavku v hodinách a informuje o jeho výši objednatele ve lhůtě dle Článku II. Přílohy č.1 odstavec 2. Zahájení prací na požadavku je podmíněno písemným souhlasem objednatele s uvedeným odhadem pracnosti. V případě větší jak 20% odchylky pracnosti od uvedeného odhadu je poskytovatel povinen o této skutečnosti objednatele neprodleně informovat. Pokračování prací na požadavku je pak podmíněno písemným souhlasem objednatele. Po dobu než dojde v této otázce k dohodě obou stran, práce na požadavku budou přerušeny s tím, že objednatel nemá žádný nárok na plnění daného požadavku a poskytovateli nevzniká právo fakturovat za plnění daného požadavku. Pokud objednatel neudělí písemný souhlas ve lhůtě 10 pracovních dnů od upozornění poskytovatele na odchylku v odhadu pracnosti, má ten právo již nepokračovat na plnění daného požadavku ani po jeho pozdějším písemném odsouhlasení objednatelem. Písemným souhlasem se rozumí též emailová zpráva zasláná kontrolní osobou objednatele poskytovateli, jejíž přijetí poskytovatel potvrdil.
8. V souladu se smlouvou je objednatel povinen vyjadřovat se k návrhům bez zbytečného odkladu, tím se rozumí i odsouhlasení či neodsouhlasení odhadu pracnosti požadavků na služby nad rozsah stanovený v článku II. odstavci 4. Přílohy č. 1 a případné udělení písemného souhlasu s uvedeným odhadem pracnosti.
9. Přehled o vyčerpaných a zbývajících hodinách ve smyslu Článku II Přílohy č.1. odstavce 4. tvoří vždy součást faktury a poskytovatel je povinen jej předložit objednateli na požádání i kdykoli v průběhu měsíce.

III, LHŮTY REALIZACE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

1. Služby dle Článku II. Přílohy č.1 odstavec 1. písm. g) jsou poskytovány v pracovní době poskytovatele dle stupně závažnosti v následujících lhůtách:

- a) Kritická chyba úrovně, tj. chyba znemožňující užívání celého systému. Poskytovatel v reakční době 8 pracovních hodin potvrdí přijetí oznámení o chybě, do 16 pracovních hodin od přijetí oznámí objednateli návrh řešení a do 24 pracovních hodin od přijetí provede práce, které mají za následek snížení závažnosti chyby z kritické na závažnou, nebo mají za následek odstranění chyby.
 - b) Závažná chyba, kdy není možné používat podstatnou část systému: Poskytovatel v reakční době 8 pracovních hodin potvrdí přijetí oznámení o chybě, do 24 pracovních hodin od přijetí oznámí objednateli návrh řešení a do 6 pracovních dnů od přijetí provede práce, které mají za následek snížení závažnosti chyby o jeden stupeň závažnosti dle stupňů definovaných v Článku 0. odstavec 1., nebo mají za následek odstranění chyby.
 - c) Standardní chyba, tedy chyba, která ovlivňuje jen dílčí funkcionalitu: Poskytovatel v reakční době 8 pracovních hodin potvrdí přijetí oznámení o chybě, do 5 pracovních dnů od přijetí oznámí objednateli návrh řešení a do 15 pracovních dnů od přijetí provede odstranění chyby.
2. Požadavky Článku II. Přílohy č.1 odstavec 1. písm. c) a e) s pracností řešení do výše nevyčerpaného měsíčního hodinového rozsahu poskytování služby pro aktuální měsíc budou řešeny na základě písemné objednávky objednatele tak, že poskytovatel do 5 pracovních dnů od obdržení požadavku objednatele oznámí objednateli návrh řešení a jeho pracnost v hodinách.
 3. Pracovní dobou poskytovatele se rozumí doba od 9:00 do 17:00 hodin v pracovní dny dle platného kalendáře České republiky. Pracovní hodinou se rozumí doba jedné hodiny v pracovní době.
 4. Lhůty dle Článku II. Přílohy č.1 odstavec 1. písm. c) a d) a odstavce 2. nezahrnují den nahlášení požadavku.

IV. CENY ZA PLNĚNÍ

1. Za řádné plnění předmětu této Smlouvy dle Článku II Přílohy č.1 odstavec 1. a v rozsahu stanoveným Článkem II. Přílohy č.1 odstavec 4., 5. a 6 Přílohy č. 1, je stanovena smluvní cena, která **9 800,- Kč** (slovy devěttisíc osm set korun českých) měsíčně bez DPH.
2. Ceny za plnění nad rozsah uvedený v článku II. Přílohy č.1 odstavci 4. jsou stanoveny takto:
 - a) Práce vykonávané v pracovní době poskytovatele:

Vývoj software a grafické práce	1 500,- Kč za započatou hodinu práce
Analytické práce	2 000,- Kč za započatou hodinu práce
Technický zásah	1 800,- Kč za započatou hodinu práce
Odborné konzultace	2 200,- Kč za započatou hodinu práce
 - b) Pro práce vykonávané v pracovních dnech mimo pracovní dobu v čase od 17.00 do 20.00 hodin a v čase od 6.00 do 9.00 hodin je účtován příplatek ve výši 30% základní ceny;
 - c) Pro práce vykonávané v pracovních dnech mimo pracovní dobu v čase od 20.00 do 6.00 hodin je účtován příplatek ve výši 100% základní ceny;
 - d) Pro práce vykonávané o víkendech a státních svátcích je účtován pohotovostní příplatek ve výši 100% základní ceny;

- e) Dopravné po Praze za cesty poskytovatele vykonané pro objednatele, se stanoví paušální částkou ve výši 350,- Kč/jeden výjezd. Dopravné mimo Prahu se stanoví částkou 8,- Kč/km.
- 3. Ceny uvedené pro plnění nad rámec smlouvy jsou uvedeny bez DPH, která bude účtována v zákonné výši.
- 4. Ceny uvedené pro plnění nad rámec smlouvy stanovují ceny za práce vykonávané jedním pracovníkem poskytovatele na území České republiky.
- 5. Poskytované služby nad rámec paušálního plnění dle této smlouvy a v době trvání této smlouvy jsou omezeny maximálním objemem **vyjádřené cenou 528 600,- bez DPH.**

V.

KOMUNIKAČNÍ KANÁLY PRO ZADÁVÁNÍ POŽADAVKŮ

- 1. Požadavky na poskytování služeb mohou být zadávány pouze kontaktními osobami poskytovatele v českém jazyce, a to jedním z uvedených kanálů:
 - a) Přes webové rozhraní na adrese <http://helpdesk.digi-trade.cz>. Tímto kanálem mohou být požadavky zadávány kdykoli, jejich výběr a následné zpracování se provádí v pracovní době poskytovatele;
 - b) Telefonicky, na telefonní číslo +420 725 319 793. Telefonický způsob zadání požadavku je vždy poskytovatelem následně potvrzen komunikačním kanálem dle písmene a) či c). Tímto kanálem mohou být požadavky zadávány pouze v pracovní době poskytovatele;
 - c) písemně či kurýrem na aktuální adresu poskytovatele. Tímto kanálem mohou být požadavky zadávány kdykoli, jejich příjem a následné zpracování se provádí v pracovní době Poskytovatele;
- 2. Preferovaným kanálem je kanál dle bodu a) předchozího odstavce. poskytovatel si vyhrazuje právo změny adresy komunikačního kanálu, případně rozšíření možností zadávání požadavků o další komunikační kanály.