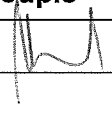
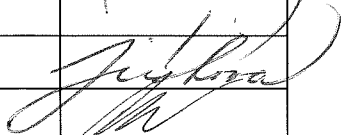
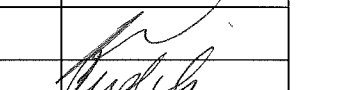




KRAJSKÝ ÚŘAD KRAJE Vysočina

Název dokumentu:	Servisní smlouva - pro IDM			
Oprávněn/pověřen k podpisu:	MUDr. Jiří Běhouněk			
Schváleno:		Datum:		Č.usnesení:
Dokument uložen u:	OddPKŽÚ			
Počet vyhotovení:	2			
Adresát:	AutoCont CZ a.s.			
Smluvní částka: 1)	242000.00			
Odpovědný odbor: 2)	odbor informatiky			
Podpis zajistit do:	25.10.2017			

	Pracoviště/pracovník	Datum	Podpis
Zpracoval:	OI/T. Mrázková	23.10.2017	
Projednáno s:			
Právní kontrola:	OI/K. Jiráková	23.10.2017	
Předkládá:	OI/P. Pavlinec	23.10.2017	
Potvrzení příjmu smlouvy do předběžné evidence 3)	OI/P. Pavlinec	23.10.2017	
Zodpovídá:	Příkazce operace:	OI/P. Pavlinec	23.10.2017
	Správce rozpočtu:	OI/D. Rudíková	23.10.2017

Poznámka:

Subjekt (IČO: 47676795), se kterým je uzavírána smlouva NENÍ nespolehlivým plátcem dle § 109 od. 3 zákona o DPH; (ověření provedl: mrazkova.t, datum ověření: 23.10.2017 08:16:41):

Servisní smlouva - pro IDM

Rozpočtová skladba:

Částka s DPH: 60500, Datum Od: 23.10.2017, Datum do: , Perioda: čtvrtletně, ODP: 3636, ORJ: 1600, ORG: 16813 POL: 5168 UZ:

1) Použije se, pokud se jedná o písemnost typu smlouvy, jejímž předmětem je peněžité plnění. Pokud je v košilce více smluv, uvede se částka souhrnná. Pokud se jedná o smlouvu, příp. smlouvy, u níž je peněžité plnění stanoveno částkou za čerpanou jednotku (např. hodinovou sazbu), uvede se částka maximálního rozsahu tohoto plnění. V případě smluv na dobu neurčitou uveďte částku jedné platby.

2) Odpovědným odborem se rozumí odbor, příp. sekce nebo samostatné oddělení, které za písemnost, její vyřízení a správu záležitosti (správu smluvního vztahu) odpovídá.

3) Potvrzuje vždy vedoucí odpovědného odboru (nenahrazuje právní kontrolu).



KUJIP01DKMX3

6580/17

SERVISNÍ SMLOUVA

č. RCV-2017-Z087

uzavřená v souladu s ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

AKCE:

ČÁST 1 - IDENTITY MANAGEMENT SYSTÉM (IDM)

mezi

1. **Kraj Vysočina**

se sídlem: Žižkova 57, 587 33 Jihlava
zastoupený: **MUDr. Jiřím Běhounkem**, hejtmánem kraje
IČO: 70890749
bankovní spojení: Sberbank CZ, a.s., pobočka Jihlava
číslo účtu: 4050005000/6800
(dále jen „Objednatel“)

a

2. **AutoCont CZ a.s.**

se sídlem: Hornopolská 3322/34, Ostrava – Moravská Ostrava, PSČ 702 00
zastoupený: **Ing. Martin Stejskal**, místopředsdou představenstva
IČO: 47676795
DIČ: CZ47676795
bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., 6563752/0800
Zapsaný do obchodního rejstříku u KS v Ostravě, oddíl B, vložka 814.
(dále jen „Poskytovatel“)

Čl. I

Účel smlouvy

- 1) Účelem této servisní smlouvy (dále jen „Smlouva“) je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování servisních činností Poskytovatelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
- 2) Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačního systému, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného řešení.
- 3) Vymezení informačního systému pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 1 této Smlouvy.

Čl. II

Definice pojmů

- 1) Informační systém je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem smlouvy.
- 2) Podporované programové vybavení (dále též „SW“) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.
- 3) Servisní podpora je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory. Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 4) Místo instalace je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
- 5) Servisní pracoviště Poskytovatele provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
- 6) Nahlášení požadavku na servisní podporu je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí servisnímu pracovišti Poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště Poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze č. 3.
- 7) Odezva je první reakce servisního pracoviště Poskytovatele na požadavek Objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
- 8) Zprovoznění technického vybavení je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
- 9) Servisní zásah je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště Poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem) nebo osobně (v místě instalace).

Čl. III

Určení typu servisní podpory a servisního období

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli typ servisní podpory na vybavení specifikované v Příloze č. 1, a to v rozsahu uvedeném v Příloze č. 2.
- 2) Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se Poskytovatel nezavazuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy.
- 3) Délka servisního období se stanovuje na dobu neurčitou ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.

Čl. IV.

Čas, místo a způsob plnění

- 1) Místem poskytnutí služeb dle této Smlouvy jsou prostory Objednatele popřípadě jiné prostory dohodnuté mezi Objednatелеm a Poskytovatelem.

- 2) V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Poskytovatele, mohou být služby dle této Smlouvy provedeny na dálku formou vzdáleného připojení nebo vzdálené konzultace.
- 3) Časy pro plnění služeb dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele jsou upraveny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 4) Podmínky pro hlášení incidentů jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy.

Čl. V.

Cena

- 1) Smluvní strany se dohodly, že roční cena údržby je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná a činí 200.000,- Kč bez DPH, 21 % činí 42.000,- Kč, cena včetně DPH je 242.000,- Kč (dále jen „cena“).
- 2) Cena neobsahuje ceny za servisní činnosti, které jsou v průběhu servisního období objednány podle aktuálních potřeb Objednatele a nejsou obsaženy v této smlouvě. Cena za servisní činnosti dle tohoto ustanovení činí 2000,- Kč/hodina bez DPH.
- 3) Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených vždy jednou za tři měsíce trvání této smlouvy ve výši 1/4 ceny za jeden rok trvání této smlouvy, k poslednímu dni tříměsíčního období.
- 4) Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
- 5) Zálohy Objednatel neposkytuje.
- 6) Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
- 7) Úhrada za plnění z této smlouvy bude realizována bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 98 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).
- 8) Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy Poskytovatele stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednavatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.

Čl. VI.

Součinnost smluvních stran

- 1) Objednatel se zavazuje seznámit pracovníky Poskytovatele prokazatelným způsobem s příslušnými vnitřními normami a směrniciemi Objednatele, jejichž znalost a dodržování Poskytovatelem považuje Objednatel za nezbytné pro plnění této smlouvy, a učinit taková

opatření, aby při poskytování servisní podpory byla minimalizována možnost neúmyslného porušení ustanovení těchto vnitřních norem a směrnic Objednatele ze strany pracovníků Poskytovatele.

- 2) Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat příslušné vnitřní normy a směrnice Objednatele, s nimiž Objednatel pracovníky Poskytovatele prokazatelně seznámil.
- 3) Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.
- 4) Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Poskytovatele.
- 5) V čl. VII. Objednatel stanoví jako kontaktní osoby dva odpovědné pracovníky Objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Objednatele u Poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě Poskytovateli.
- 6) Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 7) Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu Objednatel zejména:
 - bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
 - umožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
 - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
- 8) Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného technického vybavení dle specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobcí tohoto vybavení.
- 9) Poskytovatel může poskytnout Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Objednatele než dle specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy). Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi Objednatel a Poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku Objednatele a aktuálních možností Poskytovatele.
- 10) Poskytovatel poskytne Objednateli odbornou pomoc formou revize technického stavu podporovaných zařízení, kdykoli o takovou revizi Objednatel požádá. Objednatel v takovém případě poskytne Poskytovateli součinnost nezbytnou pro efektivní provedení revize. Výsledkem revize mohou být doporučení Poskytovatele na úpravy technických zařízení, přechod na vyšší výkonnější verze zařízení případně návrh na náhradu stávajícího zařízení zařízením jiným.

Čl. VII.

Kontaktní údaje

- 1) Kontaktními osobami Objednatele jsou následující osoby:
 - a) odpovědný pracovník: Ing. Jaroslav Krotký, krotky.j@kr-vysocina.cz, tel. 724650193
 - b) odpovědný pracovník: Ing. Petr Pavlinec, pavlinec.p@kr-vysocina.cz, tel. 724650102

Čl. VIII.

Poskytování informací třetím osobám

- 1) Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

Čl. IX.

Odpovědnost za škodu

- 1) Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za škodu v rámci platných a účinných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škod a k minimalizaci vzniklých škod.
- 2) Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu vzniklou v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
- 3) Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

Čl. X.

Sankční ujednání

- 1) V případě nedodržení doby odevzy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1 000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli.
- 2) V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle čl. X. odst. 1 této smlouvy. Objednatel uhradí Poskytovateli prokazatelné náklady, které Poskytovateli v souvislosti s tím vznikly.

- 3) V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,03 % z ceny dlužné částky za každý den prodlení. Tento úrok z prodlení zaplatí Objednatel Poskytovateli.
- 4) V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.
- 5) Poskytovatel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v čl. VII. této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
- 6) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.

Čl. XI.

Akceptace

- 1) V rámci plnění předmětu Smlouvy zpracuje Poskytovatel a předloží Objednateli ke schválení čtvrtletně výkaz vyhodnocení služby údržby a podpory systému, kde budou uvedeny osoby, které se podílely na plnění předmětu Smlouvy, popisem jejich činností, počtem odpracovaných hodin. Poskytovatel je povinen předložit výkaz nejpozději do 5ti pracovních dnů po skončení příslušného období. Součástí předloženého výkazu je i návrh sankcí.
- 2) Objednatel je povinen sdělit Poskytovateli případné výhrady k výkazu vyhodnocení služby i k samotnému plnění nejpozději do 5ti pracovních dnů po obdržení výkazu dle čl. XI. odst. 1 této Smlouvy, v opačném případě se výkaz považuje za akceptovaný.
- 3) Výkaz dle odst. 1 a 2 tohoto článku Smlouvy je podkladem pro výpočet penále a sankcí dle čl. X. této Smlouvy.

Čl. XII.

Ukončení smlouvy

- 1) Platnost smlouvy lze ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran
- 2) Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
 - a. neposkytnutí servisní podpory Poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku Objednatelem,
 - b. nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem o více jak 5 dnů,
 - c. bezdůvodné přerušení prací na servisním případě Poskytovatelem,
 - d. opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,

- e. opakované neuhrazení fakturované částky Objednatelem do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
- 3) Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
- 4) Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet první den následující po dni, kdy bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno druhé smluvní straně.

Čl. XIII.

Závěrečná ustanovení

- 1) Tato smlouva může být měněna jen formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 2) Výběr Poskytovatele byl proveden v souladu s Pravidly Rady Kraje Vysočina pro zadávání veřejných zakázek ze dne 15. 5. 2017.
- 3) Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními obchodního zákoníku.
- 4) Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Příloha č. 1, 2 a 3.
- 5) Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má povahu originálu. Pro každou smluvní stranu je určeno jedno vyhotovení této smlouvy.
- 6) Poskytovatel výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy včetně podpisů v informačním systému veřejné správy - Registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu zveřejní Objednatel.
- 7) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv.

Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy. **Za Poskytovatele:** **Za Objednatele:**

v BRNĚ dne 25-10-2017

V Jihlavě dne 24. 10. 2017

Ing. Martin Stejskal
místopředseda představenstva

MUDr. Jiří Běhounek
hejtman kraje

Kraj Vysočina
Žižkova 57, 587 33 Jihlava

27

Příloha č. 1
Specifikace informačního systému

Servisní podpora se bude týkat:

- Poskytovatelem dodaného systému IDM + veškerých integrací na ostatní systémy třetích stran, na které se IDM napojuje. Samotné aplikační části systémů třetích stran, na které se IDM napojuje, nejsou předmětem této servisní podpory.

Příloha č. 2
Vymezení servisní podpory

- 1) Bude poskytován základní servis formou podpory zahrnující:
 - příjem požadavků a incidentů prostřednictvím Helpdesku
 - připravenost zdrojů pro plnění činností v rámci definovaných metrik SLA (viz níže)
 - analýza, kategorizace a zpětné potvrzení požadavku/incidentu
 - základní řešení požadavků a záručních Incidentů nefunkčních částí dodaného řešení v termínech SLA
 - činnosti reportingu – vyhodnocení Incidentů a SLA
 - realizace Nových (změnových) požadavků:
 - analýza, vývoj a implementace nových funkcí a výstupů
 - začátek realizace dle dohodnutého termínu Objednatele s Poskytovatelem od objednávky
 - kalkulace ceny za základě pevných cenových sazeb viz Servisní smlouva č. V bod 2 nebo dle domluvy obou smluvních stran
- 2) Objednavatel má v rámci služeb servisní podpory nárok na nové verze IDM (upgrade, update) s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce IDM dává k dispozici včetně aktualizace veškerých integrací na ostatní systémy třetích stran a objednavatele, na které je IDM u objednavatele napojené. Aplikační část systémů třetích stran, na které se IDM napojuje není předmětem servisní podpory. Součástí poskytnutí těchto upgrade/update je jejich vývoj, ale není jejich implementace u objednavatele. Poskytovatel bude informovat zákazníka o připravovaných nových verzích systému prostřednictvím plánu rozvoje a to nejméně 1x ročně. Tento dokument bude obsahovat specifikaci plánovaných funkcionalit, které budou v nových verzích odlišné od stávající verze IDM, která je nasazena u objednavatele. Plán rozvoje bude obsahovat i plánovaný harmonogram.“
- 3) Servisní podpora je poskytována v Běžnou pracovní dobu, tj. v Pracovních dnech, mimo sobot a nedělí a státem uznaných svátků od 8:00 do 17:00. Bude-li Požadavek hlášený např. v pátek v 16:00, znamená to, že pro 5 hod. dobu odezvy musí Dodavatel reagovat a začít požadavek řešit do 12:00 v pondělí následující týden.
- 4) Požadavky se dělí na tři kategorie:
 - Dotaz
 - Incident
 - Nový požadavek

Požadavek typu Incident je řešen dle zařazení do kategorie:

 - Kategorie A – dílo je neoperovatelné nebo nefunkční, neexistuje dočasné řešení obnovující funkcionalitu

- Kategorie B - dílo pokračuje v omezeném provozu, nebo existuje dočasné řešení obnovující funkcionalitu
- Kategorie C – dílo vykazuje požadovanou činnost a Incident nemá zásadní vliv na funkčnost

Lhůty SLA

Kategorie	Doba odezvy a zahájení řešení od nahlášení Incidentu	Doba vyřešení Incidentu od zahájení řešení Incidentu
Incident A	5 Pracovních hodin	1 Pracovní den
Incident B	1 Pracovní den	3 Pracovní dny
Incident C	4 Pracovní dny	8 Pracovních dní

Uvedené SLA metriky Incidentů jsou závazné pouze v případech, kdy Poskytovatel má řešení ve své moci nebo je může s vynaložením veškeré péle vyřešit, aniž by porušil autorská práva či jiná možná omezení.

Uvedeným SLA metrikám nepodléhá realizace Nových (změnových) požadavků a čas, kdy Poskytovatel čeká na vyjádření či součinnost Objednatele či třetích stran.

Příloha č. 3

Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

- 1) Komunikační pravidla: kontaktní osoba objednatele zadává servisní požadavek na podporu přímo v rámci Helpdesk systému. Obsluha Helpdesk systému na straně poskytovatele následně potvrzuje jeho převzetí do doby stanovené v Příloze č. 2. Obsluha předává požadavek na řešitele, který zahajuje řešení. Řešitel komunikuje s objednatelem pro případné upřesnění požadavku a činí kroky k odstranění závady. V případě potřeby součinnosti komunikuje se zadavatelem požadavku nebo třetí stranou. Vyřešení požadavku hlásí na obsluhu, která čas zaznamenává do Helpdesk systému a verifikuje stav s objednatelem. Čas potvrzení stavu o vyřešení od objednatele zadává do Helpdesk systému.
- 2) Jednou kvartálně probíhá vyhodnocení incidentů a SLA.
- 3) Kontaktní osoby objednatele jsou uvedeny v článku VII. Smlouvy.
- 4) Řešitelé poskytovatele: Vladimír Kolbábek, Vlastimil Falešník
- 5) Servisní podpora je poskytována následujícími způsoby:
 - a. vzdáleným přístupem

- b. fyzickou přítomností na místě s příjezdem řešitele k objednateli
- c. kombinací vzdáleného přístupu s fyzickou přítomností řešitele v místě instalace