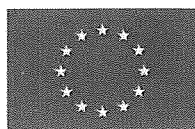




KUJIP01EAAOT


Kraj VysočinaEvropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

5/20

Veřejná zakázka: „**Dodání a implementace SW nástroje pro modelování procesů**“
Příloha č. 3 zadávací dokumentace: Obchodní podmínky, text servisní smlouvy**SERVISNÍ SMLOUVA***uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) (dále též jen „smlouva“)***Kraj Vysočina,**se sídlem Žižkova 57, Jihlava, PSČ: 587 33,
IČO: 70890749,
DIČ: CZ70890749 (není plátcem DPH)
jehož jménem jedná Ing. Vladimír Novotný, náměstek hejtmana
(dále jen „**objednatel**“)

a

ATTIS software s.r.o.se sídlem Hanušova 100/10, 779 00 Olomouc
zastoupena: Ing. Alexandr Toloch, jednatel
IČO: 25894978
DIČ: CZ25894978
číslo účtu: 533417001/ 5500
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v [soudu v Ostravě, oddíl C.,
vložka 24596
(dále jen „**poskytovatel**“)(objednatel a poskytovatel dále společně též jako „**smluvní strany**“ a každý z nich jednotlivě jako „**smluvní strana**“)**Vzhledem k tomu, že:**

- (A) Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu jako výsledek zadávacího řízení veřejné zakázky „**Dodání a implementace SW nástroje pro modelování procesů**“ (dále jen „zadávací řízení“), a to dle nabídky poskytovatele;
- (B) Mezi poskytovatelem a objednatel byl dle výsledku zadávacího řízení rovněž uzavřena smlouva o dílo, na jejímž základě implementoval poskytovatel aplikaci/software ATTIS (dále také „aplikace nebo dílo“);
- (C) Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb;
- (D) Smluvní strany mají zájem vzájemně spolupracovat za podmínek stanovených touto smlouvou;

bylo dohodnuto následující:**1. Předmět smlouvy**

1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.

- 1.2 Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k dílu provedenému dle smlouvy o dílo. Servisní služby jsou dále specifikovány v Příloze č. 1 této smlouvy. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této servisní smlouvy ve vztahu k dílu je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „**servisní služby**“.
- 1.3 Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
 - a) Měsíční paušál (Maintenance + řešení incidentů);
 - b) Technická podpora;
- 1.4 Specifikace jednotlivých kategorií incidentů je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 1.5 Odstraňování záručních vad se také řídí kategoriemi incidentů a na ně vázanými úrovněmi servisních služeb dle Přílohy č. 1 této smlouvy.

2. Poskytování servisních služeb

- 2.1 Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka poskytovatele na místo plnění.
- 2.2 Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost tak, že poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.3 Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „**reakční doba**“ nebo „**reakce**“) a dobu vyřešení incidentu nebo požadavku (dále jen „**doba vyřešení**“). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.4 Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a reakční doby a doby vyřešení požadavků jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy a jsou pro poskytovatele závazné.
- 2.5 Objednatel nahlásí incident nebo požadavek poskytovateli prostřednictvím informačního systému poskytovatele, který je pro objednatele přístupný non-stop (dále jen „Service desk“). Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese: <http://support.attis.cz>. Objednatel stanoví kategorii incidentu dle Přílohy č. 1 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlašovány telefonicky (tzv. **hotline** - dostupnost dle požadované úrovně servisních služeb) na tel. 739 454 108, musí však být dodatečně potvrzeny emailem na adresu support@attis.cz.
- 2.6 Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku.
- 2.7 Po ukončení činnosti na vyřešení incidentu nebo realizaci předmětného požadavku objednatel uvede poskytovatel stav předmětného incidentu nebo požadavku v Service desk do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem objednatel. Za vyřešení incidentu se považuje i jeho přerazení do nižší kategorie dle Přílohy č. 1 této smlouvy. Pokud se objednatel ve lhůtě 24hod od doručení emailu objednateli k předmětnému incidentu či požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením incidentu či požadavku, má se za to, že vyřešení incidentu nebo realizaci požadavku objednatel odsouhlasil a poskytovateli vzniká nárok na uvedení incidentu či požadavku v Service desk do stavu „Uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že objednatel informuje e-mailem poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 24hod, že s vyřešením incidentu nebo požadavku nesouhlasí, je poskytovatel povinen pokračovat v řešení požadavku nebo incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet dobu vyřešení dle Přílohy č. 1 této smlouvy. Do doby vyřešení dle Přílohy č. 1 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu objednatel s vyřešením incidentu nebo požadavku poskytovateli.

3. Spolupráce smluvních stran

- 3.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že pouze jejich vzájemná spolupráce a řádné a úplné plnění jejich smluvních povinností umožní řádné a včasné poskytování služeb na základě této smlouvy.
- 3.2 Za účelem běžného kontaktu mezi smluvními stranami při poskytování služeb jmenovaly smluvní strany své kontaktní osoby.
Kontaktními osobami poskytovatele jsou:
- Příslušný pracovník technické nebo metodické podpory
Kontaktní osobou objednatele je:
- Bc. Jan Flek, flek.j@kr-vysocina.cz, odbor analýz a podpory řízení
- Ing. Jaroslav Krotký, krotky.j@kr-vysocina.cz, oddělení správy databází a aplikací
- 3.3 Smluvní strany se zavazují při vzájemné spolupráci na základě této smlouvy zejména komunikovat prostřednictvím svých kontaktních osob uvedených v odstavci 3.2 této smlouvy. Každá ze smluvních stran je povinna informovat písemně druhou smluvní stranu o změně kontaktní osoby na své straně písemným oznámením. Změna kontaktní osoby je účinná doručením písemného oznámení příslušné smluvní strany druhé smluvní straně.
- 3.4 V případě, že provedením dalších služeb na základě objednávky objednatele dojde ke změně předmětu licence, jak vyplývá ze smlouvy o dílo uzavřené mezi smluvními stranami je objednatel povinen uzavřít s poskytovatelem tomu odpovídající dodatek smlouvy o dílo nebo licenční smlouvu, a to nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy poskytovatele.

4. Ostatní podmínky plnění předmětu smlouvy

- 4.1 Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno objednatele.
- 4.2 Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb podle této smlouvy tak, aby objednatel mohl řádným způsobem dílo užívat.
- 4.3 Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.
- 4.4 Poskytovatel je povinen dodržovat platnou legislativu ČR i EU, která se týká bezpečnosti informací.
- 4.5 Poskytovatel se zavazuje dodržovat Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 4.6 Poskytovatel je povinen zajistit plnění bezpečnostních opatření a požadavků stanovených touto smlouvou ve stejné míře u všech případných poddodavatelů či jiných osob, které mají přístup k informačním aktivům Kraje Vysočina prostřednictvím poskytovatele.
- 4.7 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „důvěrné informace“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je poskytovatel povinen zachovávat i po zániku této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené poskytovateli právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
- 4.8 Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb respektovat a dodržovat pokyny objednatele. V případě nevhodných pokynů objednatele je Poskytovatel

- povinen na nevhodnost těchto pokynů objednatel písemně upozornit, v opačném případě nese poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných pokynů objednateli nebo třetím osobám vznikla.
- 4.9 Objednatel je povinen spolupracovat s poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
 - 4.10 Pokud objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, má poskytovatel právo požadovat od objednatel posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl poskytovatel poskytovat servisní služby dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
 - 4.11 Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu poskytovateli k serverům IS výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
 - 4.12 Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá poskytovatel objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.

5. Cena servisních služeb, fakturace a platební podmínky

- 5.1 Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této smlouvy smluvní paušální cenu za měsíc poskytování služeb uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy ve výši **1.126,- Kč bez DPH, 1.362,46 Kč včetně DPH**.
- 5.2 Cena servisních služeb zahrnuje veškeré náklady, jež mohou poskytovateli v souvislosti s poskytováním služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení. Za poskytování služeb tak poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
- 5.3 K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování servisních služeb.
- 5.4 Cenu za poskytování servisních služeb se objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „faktura“) vystavených poskytovatelem po uplynutí kalendářního měsíce trvání této smlouvy.
- 5.5 Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury objednateli.
- 5.6 Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), náležitosti stanovené § 435 občanského zákoníku a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí.
- 5.7 Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury zpět poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá nová lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
- 5.8 Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu objednatel na účet zhotovitele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.9 Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatel takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované poskytovatelem.
- 5.10 Účastníci sjednávají možnost jednostranného zvýšení ceny ze strany poskytovatele v průběhu poskytování služeb, a to v případě zvýšení zákonné sazby DPH. Navýšení

sjednané ceny musí odpovídat zvýšení hodnoty DPH v závislosti na zvýšení zákonné sazby DPH. Účastníci sjednávají možnost jednostranného snížení ceny ze strany poskytovatele v průběhu poskytování služeb, a to v případě snížení zákonné sazby DPH. Snížení sjednané ceny musí odpovídat snížení hodnoty DPH v závislosti na snížení zákonné sazby DPH. Smluvní strany se dohodly, že v případě zákonné změny sazby DPH nebudou uzavírat dodatek k této smlouvě, ale bude fakturovaná cena včetně zákonné sazby DPH.

6. Smluvní sankce

- 6.1 Poskytovatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou objednateli v důsledku porušení této smlouvy poskytovatelem. Poskytovatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených objednateli orgány veřejné moci, jejichž příčinou bylo porušení povinností poskytovatele dle této smlouvy.
- 6.2 Dostane-li se objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.1 Dostane-li se poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident dle přílohy č. 1 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 6.2 Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle Přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit incident dle přílohy č. 1 této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každou a započatou hodinu prodlení.
- 6.3 Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinností, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
- 6.4 V případě, že objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této smlouvy vůči poskytovateli, je objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury. Součet všech uplatněných smluvních sankcí v daném měsíci nesmí přesáhnout měsíční cenu servisních služeb.
- 6.5 Smluvní pokuta bude poskytovatelem uhrazena do 30 dnů od prokazatelného doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty ze strany objednatele.

7. Trvání a ukončení smlouvy

- 7.1 Tato smlouva je uzavřena na dobu od převzetí díla Krajem Vysočina (objednatel) dle smlouvy o dílo na dobu neurčitou.
- 7.2 Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 NOZ) od této smlouvy písemně odstoupit:
 - a) byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
 - b) jestliže Poskytovatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání díla, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil.
- 7.3 Odstoupení od smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti poskytovatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po odstoupení od této smlouvy.
- 7.4 Jestliže objednatel (Kraj Vysočina) nebo poskytovatel odstoupí od smlouvy o dílo nebo smlouva o dílo bude jinak ukončena, aniž by bylo provedeno dílo, tato servisní smlouva zaniká v den účinnosti odstoupení od smlouvy o dílo.
- 7.5 Ustanovení odst. 3 tohoto článku zavazuje smluvní strany dle jejich výslovné vůle i po odstoupení od této smlouvy.

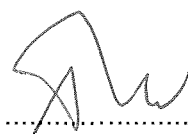
8. Závěrečná ustanovení

- 8.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 8.2 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
- 8.3 Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 8.4 Veškeré přílohy této smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
- 8.5 V případě, že se kterékoli ustanovení této smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy.
- 8.6 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za objednatelem z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za objednatelem z této smlouvy nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě této smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku objednatele za poskytovatelem.
- 8.7 Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
- 8.8 Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením této smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením veřejné zakázky sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházel, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, a že se zejména ve vztahu k ostatním uchazečům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
- 8.9 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem podpisu předávacího protokolu díla smlouvy o dílo uzavřené oběma smluvními stranami společně s touto smlouvou a účinnosti dnem zveřejnění této smlouvy v Registru smluv, pokud zveřejnění této smlouvy dojde později, než k podpisu předávacího protokolu. Zveřejnění smlouvy v Registru smluv zajistí nabyvatel a informuje o tom poskytovatele. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy včetně podpisů v Registru smluv.
- 8.10 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném stejnopisu.
- 8.11 Nedílnou součástí této smlouvy je
Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb,
Příloha č. 2 – Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina.

V Olomouci dne 2. 12. 2019

V Jihlavě dne 10. 12. 2019

Poskytovatel



Ing. Alexandr Toloch
jednatel

ATTIS

ATTIS software s.r.o.
Hanušova 100/10, 779 00 Olomouc
IČ: 25894978 (1)

Objednatel



Ing. Vladimír Novotný
náměstek hejtmana

Kraj Vysočina

Příloha č. 1 Specifikace servisních služeb

Služby v rámci měsíčního paušálu jsou poskytovány v následující úrovni:

- Pravidelná aktualizace a upgrade dodané provozní dokumentace a provozního deníku.
- Pravidelná aktualizace, instalace oprav bezpečnostních zranitelností a kontrola aplikačního vybavení a prostředí všech aplikačních serverů včetně logů formou vzdáleného přístupu, četnost minimálně 1x/měsíc.
- Řešení kategorií problémů dle níže uvedené tabulky.
- Provoz hotline.

Reakční doba při řešení incidentů/závad

Kategorie problému	Doba reakce (h)	Doba vyřešení (h)	Práce jsou zahajovány a prováděny v době
A	48	120	8x5 (8.00-16.00 v pracovních dnech)
B	48	336	8x5 (8.00-16.00 v pracovních dnech)
C	48	720	8x5 (8.00 – 16.00 v pracovních dnech)

Doba reakce – garantovaný čas, kdy se započne s pracemi na odstranění problému.

Počítá se od prokazatelného nahlášení závady, viz čl. 2.3 servisní smlouvy.

Doba vyřešení – maximální doba, po kterou trvá oprava. Počítá se od zahájení opravy.

Práce jsou zahajovány a provozovány v době – garantovaná provozní doba servisního oddělení, kdy je možné hlásit problémy a během které jsou opravy realizovány.

Definice kategorie problémů

A – Kritické problémy:

Situace, kdy je aplikace nebo její část zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů a administrátorů, neumožňuje přistupovat ke koncovým systémům.

B – Závažné problémy:

Situace, kdy aplikace nebo její část je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů/administrátorů, případně provizorním způsobem.

C – Nezávažné problémy:

Nedostatky a problémy drobného rozsahu, které nebrání v užívání aplikace nebo její části.

Služby v rámci technické podpory jsou poskytovány v následující úrovni:

- Technická podpora objednatele za úplaty při práci s aplikací a konzultace včetně plnění rozvojových požadavků v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod.
- Minimální čerpatelný interval technické podpory je 15 minut.
- Reakční doba při hlášení požadavku na technickou podporu je 1 pracovní den (doba na zaevidování požadavku a potvrzení objednateli).
- Doba vyřešení nahlášeného požadavku 5 pracovních dnů od nahlášení nebo dle dohody s objednatelem.

Příloha č. 2

Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina

- Bezpečnost přístupových oprávnění
 - Zhotovitel je povinen chránit veškeré přístupové údaje k informačním aktivům Kraje Vysočina včetně přístupů k informačním aktivům zhotovitele, které umožňují přístup k informačním aktivům Kraje Vysočina či umožňují jejich správu.
 - Zhotovitel je povinen dodržovat tuto bezpečnostní politiku hesel pro výše uvedené přístupové údaje:
 - min. délka hesla 10 znaků
 - složitost hesla musí splňovat minimálně 3 ze 4 kategorií
 - malá písmena
 - velká písmena
 - číslice
 - speciální znaky
 - hesla musí být uchovávána v tajnosti, nesmí být ukládána v nezašifrované podobě
 - hesla nesmí obsahovat žádné informace z přihlašovacího jména (login)
 - platnost hesla musí být maximálně 1 rok.
 - Zhotovitel je povinen používat personifikované účty, které jsou nepřenositelné na jiné osoby, než kterým byly údaje přiděleny.
 - Přístupová oprávnění lze využívat pouze pro ten účel, pro který byla zřízena.
 - Pokud by zhotovitel zřizoval přístupová oprávnění třetí straně, je zhotovitel povinen o této skutečnosti informovat Kraj Vysočina. Kraj Vysočina má v tomto případě právo zřízení přístupu zamítnout.
- Řízení kybernetických bezpečnostních incidentů:
 - Zhotovitel je povinen Kraji Vysočina hlásit veškeré kybernetické bezpečnostní incidenty, které se týkají informačních aktiv Kraje Vysočina nebo informačních aktiv zhotovitele, pokud se kybernetický bezpečnostní incident týká informací či informačních aktiv Kraje Vysočina.
 - Zhotovitel je dále povinen poskytnout adekvátní součinnost při řešení kybernetických bezpečnostních incidentů a při forenzní analýze incidentů souvisejících s informačními aktivy Kraje Vysočina.