

Smlouva o poskytování servisních činností aplikace Dorian 2 pro Kartové centrum Libereckého kraje

(dále jen „**Smlouva**“)

Číslo smlouvy Objednatele: 2020/O/6

Číslo smlouvy Poskytovatele:

1. Smluvní strany

KORID LK, spol. s r.o.

IČ: 27267351

DIČ: CZ27267351

se sídlem: Liberec 2, U Jezu 642/2a, PSČ 46180

zastoupena: Ing. Pavel Blažek

zapsaná v OR: u Krajského soudu v Ústí nad Labem, spis. zn. C 21625

(dále jen „**Objednatel**“)

a

BUSINESS Systems, a.s.

IČ: 25144952

DIČ: CZ25144952

se sídlem: Praha 1, Štěpánská 631/51, PSČ 11000

zastoupena: RNDr. Petr Novák, člen představenstva

zapsaná v OR: Spisová značka B 4837 vedená u Městského soudu v Praze

bankovní spojení: ČSOB, a.s., 900652063/0300

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jen „**Smluvní strany**“ a jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

2. Preambule

- 2.1. Objednatel, je koordinátorem dopravy v Libereckém kraji. Na základě Příkazní smlouvy zajišťuje pro Liberecký kraj provoz a správu Kartového centra Libereckého kraje (dále jako „KCLK“).
- 2.3. Jednotlivé technologické části KCLK jsou technicky zajišťovány následujícími subjekty:
- 2.3.1. Serverová infrastruktura je poskytována a spravována Odborem Informatiky Libereckého krajského úřadu.
 - 2.3.2. Systémové programové vybavení, tj. Windows Server a MS SQL servery, jsou poskytovány a spravovány Odborem Informatiky Libereckého krajského úřadu.
 - 2.3.3. Zálohovací media (prostor) serverové infrastruktury jsou poskytována a spravována Odborem Informatiky Libereckého krajského úřadu.
 - 2.3.4. Serverovou komunikační infrastrukturu, tj. připojení serverových částí na veřejné (a privátní) síť a jejich zabezpečení je poskytována a spravována Odborem Informatiky Libereckého krajského úřadu.
 - 2.3.5. Připojení k veřejné infrastruktuře pro pracoviště Evropský dům a její zabezpečení je poskytováno a spravováno Odborem Informatiky Libereckého krajského úřadu.
 - 2.3.6. Interní síťovou infrastrukturu pro pracoviště Evropský dům a její zabezpečení je poskytováno a spravováno Objednatelem.
 - 2.3.7. Pracovní stanice pro pracoviště Evropský dům a jejich systémové programové vybavení a jeho zabezpečení je poskytováno a spravováno Objednatelem.
 - 2.3.8. Pracovní stanice a síťová infrastruktura u spolupracujících subjektů, objekty Objednatel definuje v Příloze č.5, jejich systémové programové vybavení a jeho zabezpečení je poskytováno a spravováno spolupracujícím subjektem nebo Objednatelem.
- 2.4. Účelem Smlouvy je poskytování servisních služeb pro SW KCLK po dobu trvání Smlouvy a zajištění jeho bezproblémového fungování a servisu.

3. Předmět Smlouvy a rozsah plnění

3.1. Poskytovatel se na základě této Smlouvy zavazuje poskytnout Objednateli:

3.1.1. servisní Služby

- 3.1.1.1. Servisní připravenost
- 3.1.1.2. Servisní zásah
- 3.1.1.3. Servis aplikace SW KCLK
- 3.1.1.4. Dokumentace servisního zásahu

3.1.2. pro následující technologické celky SW KCLK:

- 3.1.2.1. webovou aplikaci „mujopuscard“;
- 3.1.2.2. IIS aplikace pro web „mujopuscard“;
- 3.1.2.3. IIS aplikace „dorian2“ pro pracovní stanice;
- 3.1.2.4. IIS aplikace HSM (SAM farma);
- 3.1.2.5.
- 3.1.2.6. databáze pro web „mujopuscard“;
- 3.1.2.7. databáze dorian2;
- 3.1.2.8. aplikaci dorian2 pro pracovní stanice na pracovišti Frýdlantská;
- 3.1.2.9. aplikaci dorian2 pro pracovní stanice na pracovišti Evropský dům;
- 3.1.2.10. aplikaci pro správu black a white list (pracoviště Evropský dům);
- 3.1.2.11. aplikace pro anonymizaci osobních dat (pracoviště KÚ);
- 3.1.2.12. grafický editor layoutu karet
- 3.1.2.13. klient pro akceptaci webových žádostí

3.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní podporu pro všechny části systému KCLK dle odst. 3.1.2. a spolupracovat s poskytovateli a správci ostatních technologických částí KCLK.

3.3. Servis a jeho parametry jsou podrobně specifikovány ve Specifikaci servisních služeb, která tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy.

3.4. Objednatel se zavazuje řádně poskytnuté Služby převzít a zaplatit za ně Poskytovateli sjednanou cenu dle této Smlouvy.

4. Místo a doba plnění

4.1. Místem poskytování Služeb je Praha (při provádění servisu prostřednictvím vzdáleného přístupu) a Liberec (pokud není možné provést prostřednictvím vzdáleného přístupu), případně v provozovně spolupracujícího subjektu s objednatel, která je na území Libereckého kraje.

4.2. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Servisu ode dne účinnosti této Smlouvy po dobu trvání této Smlouvy v souladu s čl. 11. a 12. této Smlouvy.

5. Cena a platební podmínky

- 5.1. Cena za servisní služby (dle odst. 3.1.) v celkovém rozsahu do 40 člověkohodin měsíčně je stanovena fixně ve výši:
- 65 000,- Kč měsíčně.
- 5.2. Cena za vyžádané servisní služby (dle odst. 3.1.) nad rámec 40 člověkohodin dle odst. 5.1 je kalkulována za každý měsíc zvlášť, v němž k tomuto dojde na základě výkazu Poskytovatele o servisní činnosti odsouhlaseného Objednatel, a to v sazbě ve výši:
- 1000,- Kč za 1 člověkohodinu.
- 5.3. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel bude Objednateli fakturovat za servisní podporu dle odst. 5.1 vždy k 1. pracovnímu dni měsíce.
- 5.4. Platby dle odst. 5.2. budou hrazeny na základě faktury-daňového dokladu, jehož nedílnou součástí bude výkaz o servisní činnosti písemně odsouhlasený Objednatel, vystaveného Poskytovatelem vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce.
- 5.5. Obě strany se dohodly, že celkový objem prací za servisní služby dle odst. 3.1. nepřesáhne 80 člověkohodin za 1 měsíc.
- 5.6. Splatnost faktur se stanovuje na 15 dnů ode dne obdržení faktury Objednatel. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění, jinak bude Poskytovateli vrácena. V případě oprávněného vrácení faktury přestává běžet lhůta její splatnosti a nová, 15-denní lhůta splatnosti počíná běžet ode dne obdržení opravené či doplněné faktury Objednatel.
- 5.7. Faktura s odvoláním na číslo této smlouvy Objednatel musí být zaslána buď elektronicky emailem na [REDACTED] nebo na adresu sídla Objednatel, která je uvedena v úvodu.
- 5.8. Všechny ceny v této smlouvě jsou uváděny bez daně z přidané hodnoty.
- 5.9. Výše uvedené ceny jsou stanoveny jako pevné a neměnné po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu.
- 5.10. Cena bude hrazena bezhotovostně převodem na účet Poskytovatele uvedený ve faktuře a rovněž tak v čl. 1. této Smlouvy. Cena je uhrazena okamžikem odepsání částky z účtu Objednatel.
- 5.11. Jakékoliv změny cen uvedených v odst. 5.1. mohou být provedeny výhradně ve formě písemného dodatku k této smlouvě, podepsaného oběma smluvními stranami.

6. Poskytování, kontrola a akceptace Servisu

- 6.1. Požadavky na úroveň poskytování Servisu a podmínky pro odstranění jakýchkoliv nefunkčností celků dle odst. 3.1.2. SW KCLK jsou blíže specifikovány v Příloze 2 Smlouvy.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat úroveň dostupnosti Servisu (tj. SLA parametry) dle Přílohy 2 této Smlouvy.

- 6.3. Pokud se jedná o Servis, na který se nevztahuje úroveň dostupnosti Servisu (tj. SLA parametry) dle Přílohy 2 této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel poskytnout takový Servis v intervalech a lhůtách tak, aby byla zajištěna řádná a stabilní provozuschopnost serverového SW KCLK.
- 6.4. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli řádnou součinnost tak, aby mohl Poskytovatel plnit své závazky v oblasti služeb Servisu řádně a včas.
- 6.5. Objednatel je oprávněn provádět kontrolu a vyhodnocování úrovně poskytovaného Servisu. Pokud Objednatel zjistí jakýkoli nedostatek v poskytovaném Servisu, je oprávněn vyzvat Poskytovatele k jeho odstranění v souladu s podmínkami odstraňování vad dle Přílohy č. 2 této Smlouvy.
- 6.6. Poskytovatel vede záznamy o poskytnutém Servisu pro účely kontroly Objednatele a dokladování řádného provedení Servisu. Na požádání Objednatele je Poskytovatel povinen dokumentaci za vybrané období předložit objednateli do pěti (5) kalendářních dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
- 6.7. Poskytovatel nemůže garantovat poskytování řádného provádění servisních činností dle odst. 3.1. v případech:
 - 6.7.1. neposkytnutí součinnosti Objednatele a subjektů uvedených v odst. 2.3. (poskytovatelů Objednatele) a ostatních členů pracovní skupiny (dle odst. 7.3.) uvedených v Příloze 4.
 - 6.7.2. v případě zásahu do systému, který nebyl schválen poskytovatelem.
- 6.8. Podmínkou pro řádné poskytování servisních služeb dle odst. 3.1. je vytvoření pracovní skupiny dle odst. 7.3.

7. Další práva a povinnosti Smluvních stran

- 7.1. V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:
 - 7.1.1. Vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy;
 - 7.1.2. Neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle této Smlouvy;
 - 7.1.3. Poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy.
- 7.2. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli vzdálený přístup k technické infrastruktuře jako jsou servery a pracovní stanice.
 - 7.2.1. Při přístupu bude mít poskytovatel dostatečná práva k zajištění jejich správy anebo Objednatel pověří zástupce (viz odst. 7.3), který na infrastruktuře zajistí provedení požadovaných úkonů v dohodnutém čase.

7.3. Za účelem plnění této smlouvy Poskytovatel s Objednatelem ustanovují pracovní skupinu složenou ze zástupců Objednatele, Poskytovatele a poskytovatelů a správců ostatních technologických částí KCLK – tito zástupci budou spolupracovat při řešení výpadku nebo mimořádné události dle odst. 2.3. a jsou uvedeni v Příloze 4.

7.3.1. Základním důvodem existence této pracovní skupiny je minimalizovat dobu odstávky v případě výpadku libovolného technologického prvku anebo v případě mimořádné události v systému KCLK.

7.4. Pro efektivní práci této pracovní skupiny Poskytovatel vytvoří systém pro evidenci výpadků anebo mimořádných událostí systému KCLK, do kterého budou mít přístup zástupci všech členů pracovní skupiny.

8. Smluvní pokuty

8.1. Smluvní strany se dohodly na smluvních pokutách týkajících se poskytování Služeb. Jednotlivé smluvní pokuty jsou specifikovány v následujících článcích Smlouvy.

8.2. **Smluvní pokuta za prodlení se zahájením řešení vady či prozatímním odstranění vady:** Pokud Poskytovatel poruší povinnost zahájit odstraňování vad či prozatímní odstranění vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A, B, C dle Přílohy č. 2 této Smlouvy při respektování odst. 6.4. této Smlouvy, uhradí Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každou započatou pracovní hodinu prodlení.

8.3. **Smluvní pokuta za prodlení s úplným odstraněním vady nebo se zprovozněním SW KCLK alespoň náhradním způsobem (u vady kritické úrovně):** Pokud Poskytovatel poruší povinnost vyřešení vady ve lhůtách pro vady kategorie A, B, C stanovených v Příloze 2 této Smlouvy při respektování odst. 6.4. této Smlouvy, uhradí Objednateli smluvní pokutu ve výši:

- a) 3 000 Kč za každý započatý pracovní den prodlení u vady kritické a střední priority;
- b) 1 000 Kč za každý započatý pracovní den prodlení u vady nízké priority.

8.4. Výše smluvní pokuty dle čl. 8.2. a 8.3. v jednom měsíci může dosáhnout maximální výše odpovídající 50 % měsíční ceny dle odst. 5.1.

8.5. Výše smluvní pokuty dle čl. 8.2. a 8.3. v jednom měsíci může dosáhnout maximální výše odpovídající 50 % měsíční ceny dle odst. 5.1.

8.6. Objednatel nemůže uplatňovat pokuty na Poskytovateli dle odst. 8.2. a 8.3. v těchto případech:

8.6.1. neposkytnutí součinnosti Objednatele a subjektů uvedených v odst. 2.3. (poskytovatelů Objednatele) a ostatních členů pracovní skupiny (dle odst. 7.3.) uvedených v Příloze 4.

8.6.2. v případě zásahu do systému, který nebyl schválen poskytovatelem.

- 8.7. V případě porušení jakékoli povinnosti dle čl. 10. této Smlouvy, tj. zejména povinnosti chránit osobní údaje držitelů karet nebo důvěrnost informací, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.
- 8.8. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavené faktury je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené částky za každý započatý den prodlení.
- 8.9. Smluvní pokuty jsou splatné do 3 dnů od doručení výzvy k její úhradě. Na povinnost hradit smluvní pokutu nemá vliv případné ukončení Smlouvy.
- 8.10. Zaplacením smluvních pokut Poskytovatelem není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.

- 10.2.3. Veškeré osobní údaje obsažené v databázích Zákazníka nebo jakkoli získané Poskytovatelem na základě plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s ní.
- 10.3. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace uchová v tajnosti, nepoužije ve prospěch svůj nebo třetích osob a neposkytne komukoli, přímo ani nepřímo, ani prostřednictvím svých zaměstnanců, zástupců, poradců či jiných osob, důvěrné informace bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, s výjimkou:
- 10.3.1. svých poradců vázaných povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu jako Strany;
- 10.3.2. příslušných státních a správních úřadů a soudů, pokud jsou Strany povinny podle obecně závazných právních předpisů jim tyto informace poskytnout; nebo
- 10.3.3. informací, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými jinak než porušením této Smlouvy.
- 10.4. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby jeho pracovníci, subdodavatelé, popřípadě členové statutárních a jiných orgánů, byli zavázáni jeho závazkem vyplývajícím z tohoto článku Smlouvy, a dodržovali pravidla obvyklá při ochraně dat Smluvních stran, zejména, aby zachovávali naprostou mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v průběhu plnění Smlouvy dozví, zejména osobních údajů držitelů karet.
- 10.5. Všechny informace týkající se objednatel zíschaná při plnění této smlouvy, které neexistují ve veřejně dostupných zdrojích budou považována za důvěrná.
- 10.6. Smluvní strany se zavazují učinit v souladu s platnými právními předpisy veškerá opatření k tomu, aby informace zpracované na základě Smlouvy nemohly být zneužity třetími osobami.
- 10.7. Ujednání tohoto článku Smlouvy jsou platná i po ukončení platnosti nebo účinnosti Smlouvy. Tím není dotčena povinnost mlčenlivosti podle zvláštních právních předpisů.

11. Trvání smlouvy

- 11.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31.12.2020.
- 11.2. Tato Smlouva může být před uplynutím doby platnosti ukončena pouze jedním z následujících způsobů:
- a) dohodou Smluvních stran;
- b) odstoupením od Smlouvy.
- 11.3. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že:
- a) dojde k podstatnému porušení povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy;
- b) dojde k takovému porušení anebo opakovanému porušování povinností uložených Poskytovateli Smlouvou, v jejichž důsledku by smluvní pokuta dle této smlouvy přesáhla částku 100 000,- Kč za období po sobě jdoucích 90 kalendářních dnů);
- c) bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele, bude na návrh Poskytovatele zahájeno insolvenční řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, v platném

znění, jehož předmětem je úpadek nebo hrozící úpadek Poskytovatele, nebo bude zahájeno exekuční nebo vykonávací řízení na majetek Poskytovatele.

11.4. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že:

a) Objednatel bude v prodlení s úhradou Ceny delším než 45 dnů a náprava nebude sjednána ani v přiměřené lhůtě po doručení písemné upomínky Poskytovatele Objednateli k úhradě dlužné částky.

b) v případě zásahu do systému SW KCLK, který nebyl schválen Poskytovatelem.

11.5. Obě strany mohou od smlouvy odstoupit bez udání důvodu – v tomto případě platí výpovědní lhůta v délce 2 měsíců.

11.6. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká těch ustanovení, u nichž z povahy věci vyplývá, že mají zůstat v účinnosti i po zániku Smlouvy. Odstoupením od Smlouvy není dotčeno právo Objednatele na zaplacení jakékoliv smluvní pokuty a náhradu jakékoliv škody.

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Tuto Smlouvu lze měnit pouze po vzájemném odsouhlasení Smluvních stran, a to písemně formou číslovaných dodatků ke Smlouvě.

12.2. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré informace o Poskytovateli uvedené ve Smlouvě nepovažuje za své obchodní tajemství a uděluje svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

12.3. Pro vyloučení veškerých pochybností Smluvní strany uvádí, že předmětem Smlouvy není vytvoření a dodání jakéhokoliv autorského díla, ale pouze poskytnutí dočasného práva užívání SW KCLK. Veškerá autorská práva k SW KCLK náleží Poskytovateli a po skončení trvání této Smlouvy Objednatel není oprávněn SW KCLK dále využívat.

12.4. Poskytovatel není oprávněn postoupit třetí straně bez předchozího písemného souhlasu Objednatele žádnou pohledávkou, kterou vůči němu má a která vyplývá ze Smlouvy.

12.5. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinností od 1.4.2020

12.6. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž obdrží každá ze Smluvních stran po jednom.

12.7. Nedílnou součástí Smlouvy jsou:

Příloha 1 – Technická specifikace SW KCLK

Příloha 2 - Specifikace servisních služeb

Příloha 3 – Kontaktní osoby Objednatele

Příloha 4 – Pracovní skupina

Příloha 5 – Seznam objektů Objednatele

12.8. Obě Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem bez výhrad souhlasí a na důkaz toho připojují pod její text vlastnoruční podpisy osoby oprávněné za ně jednat či je zastupovat.

Za Objednatele

Za poskytovatele

V Liberci dne 24. 3. 2020

V Praze dne 26. 3. 2020

.....

.....

Příloha č. 1 – Technická specifikace SW KCLK

SW KCLK se skládá z těchto celků:

1. webová aplikace „mujopuscard“;
2. IIS aplikace pro web „mujopuscard“;
3. IIS aplikace „dorian2“ pro pracovní stanice;
4. IIS aplikace HSM (SAM farma);
5. databáze pro web „mujopuscard“;
6. databáze dorian2;
7. aplikaci dorian2 pro pracovní stanice na pracovišti Zákaznické centrum v Evropském domě;
8. aplikaci dorian2 pro pracovní stanice na pracovišti KCLK spolupracujících subjektů Objednatele;
9. aplikaci pro správu black a white list (pracoviště Evropský dům);
10. aplikace pro anonymizaci osobních dat (pracoviště KÚ);
11. grafický editor layoutu karet;
12. klient pro akceptaci webových žádostí;

SW KCLK vydává karty Opuscard (dále jen karta) klientům na základě jejich žádostí provozovatel Kartového centra ve variantě Osobní (Personalizovaná) a Přenosná (Anonymní).

Kartové centrum je primárním zdrojem dat o kartách a jejich držitelích pro provozovatele aplikace, tzv. whitelist. Součástí dat o kartách je i seznam neplatných karet zařazených na blacklist.

Karta obsahuje všeobecně přístupné identifikační údaje držitele karty a datum ukončení platnosti karty.

Na kartě je aktivní pouze kartová aplikace IDOL, která pracuje pouze se servisními sektory a s datovými sektory přidělenými SW KCLK.

Datové přenosy mezi SW KCLK a Poskytovateli služeb jsou prováděny dávkově (blacklist, whitelist) nebo online.

Funkce vycházejí ze stávajících procesů životního cyklu od přijetí žádosti o kartu, její výroby, výměny, skartaci a anonymizaci osobních údajů držitele. Je nutné počítat s tím, že dávkový způsob výroby karet setrvává především z těch kontaktních míst, kde bude neefektivní připojit je online do systému a pořizovat kompletní infrastrukturu pro výrobu a personalizaci karty.

Příloha č. 2 – Specifikace servisních služeb

1.1. Servisní připravenost:

- 1.1.1. Poskytovatel provozuje nástroj pro hlášení incidentů SW KCLK a požadavcích Objednatele prostřednictvím Webová aplikace FLY SPRAY Helpdesk (dále jen „Helpdesk“), **příčemž Objednatel je povinen hlásit incidenty SW KCLK a požadavky do tohoto Helpdesku.**

Komunikace prostřednictvím telefonu nebo e-mailu slouží jako podpůrný prostředek k následné komunikaci s cílem vyřešení nahlášeného incidentu (nebo požadavku) v Helpdesku.

V případě nefunkčnosti Helpdesku, upozorní Objednatel Poskytovatele na tuto skutečnost e-mailem, popř. telefonicky a ten zajistí v nejkratším možném termínu nápravu.

V případě nefunkčnosti Helpdesku slouží k hlášení incidentů a požadavku e-mail. Po obnovení funkčnosti Poskytovatel zapíše takto obdržená hlášení do Helpdesku.

- 1.1.2. Poskytnutí rady kontaktním osobám Objednatele uvedeným v Příloze 3 této smlouvy prostřednictvím webového helpdesku, telefonu, e-mailu, nebo přímým datovým propojením:

- ovládací a uživatelské úkony směřující ke správné obsluze,
- postupy při analýze problémů pro stanovení správného postupu korekce chyb,
- návod na správné provedení softwarové konfigurace.

1.2. Servisní zásah

spočívá v odstranění závad bránících řádnému používání díla, úpravy vyplývající ze změny zákonů a vyhlášek (nikoliv doplnění vlastností, funkcionality nebo úprava parametrů systému).

- 1.2.1. Postup servisního zásahu je následující:

1.2.1.1. Vzdálená diagnostika SW KCLK,

- detekce problému včetně zdokumentování (screenshot, záznam dat),
- analýza problému.

1.2.1.2. Odstranění vzniklého provozního problému SW KCLK:

- konzultace navrženého řešení s kontaktní osobou Objednatele,
- odstranění závady,
- otestování funkčnosti.

- 1.2.1.3. Instalace SW k novým subjektům v rozsahu nezbytném pro provoz KCLK a podmínek dle odst. 5.5.

1.3. Správa SW KCLK

1.3.1. správa vlastní aplikace SW KCLK,

1.3.2. testy konzistence a pravidelné zálohy produktových databází,

1.3.3. spolupráce se správcem příslušného hostitelského HW a SW(viz bod 2.3.) na nastavení a aktualizaci hostitelských OS a produktových databází a zasílání požadavků na nastavení průstupů na firewall

1.4. Dokumentace servisního zásahu

Znamená vedení dokumentace a zpracování nově vzniklých změn.

1.5. SLA parametry jsou nastaveny takto:**1.5.1.**

Akce Poskytovatele	Vada kategorie A	Vada kategorie B	Vada kategorie C
Zahájení odstraňování vady SW KCLK (def. v 3.1.2 smlouvy) a poskytnutí informace Objednateli, jak se situace bude řešit.	Do 8 hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 16 hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 24 hodin od okamžiku nahlášení vady.
Zprovoznění SW KCLK (def. v 3.1.2 smlouvy) alespoň náhradním způsobem.	Do 24 hodin od okamžiku nahlášení vady.	-	-
Úplné odstranění vady SW KCLK (def. v 3.1.2 smlouvy)	Do 5 dnů od informace uživateli, jakým způsobem bude vada řešena.	Do 10 dnů od informace uživateli, jakým způsobem bude vada řešena.	Do 20 dnů od informace uživateli, jakým způsobem bude vada řešena.

1.5.2. Kategorizace vad:**Vada A (kritická)**

- jedná se o vady, u kterých jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce SW KCLK, např.:

- online služby na portálu držitele, webové služby na rozhraní s ostatními aplikacemi
- obsluha online procesů na přepážce kontaktního místa
- export blacklistů, whitelistů

Vada B (střední)

- jedná se o vady, které nemají okamžitý dopad na držitele karty, např. dávkové procesy (uzávěrkové operace)

Vada C (nízká)

- jedná se o každou jinou vadu, která neodpovídá podmínkám předchozích definic.

1.5.3. Servis je poskytován v pracovní dny od 8:00 – 17:00. Ve dnech pracovního volna,

pracovního klidu a státní svátky je možné pouze ohlášení incidentu prostřednictvím helpdesk, který je dostupný v režimu 24/7.

1.5.4. Termíny uvedené v odst. 1.5.1. této smlouvy neplatí v případě, že fungování SW KCLK (def. v 3.1.2 smlouvy) je omezeno chybou nebo výpadkem provozu na straně subjektů uvedených v odst. 2.3. a nebude poskytnuta součinnost ostatních členů pracovní skupiny (dle odst. 7.3. smlouvy) uvedených v Příloze 4.

Příloha 3 – Kontaktní osoby Poskytovatele

Pracovníci Poskytovatele s možností využití dálkového přístupu.

Jméno a příjmení	Telefon	Email
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Každý z uvedených pracovníků:

- 1) převzal od objednatele přihlašovací údaje pro vzdálený přístup
- 2) byla mu předána uživatelská příručka
- 3) byl poučen o pravidlech zacházení se zařízením
- 4) byl seznámen s postupy pro vzdálený přístup do datové sítě Objednatele

Kontaktní osoby Poskytovatele ve věcech technických a provozních

Jméno a příjmení	Telefon	Email
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Kontaktní osoby Poskytovatele ve věcech organizačních a smluvních

Jméno a příjmení	Telefon	Email
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Příloha 5 – Seznam objektů Objednatele

Zkratka	Název	Adresa
ZC ED		
KÚ		
KMF		
IK ČL		
ISM		