

35/1/2015

DODATEK ČÍSLO 35
KE SMLOUVĚ ČÍSLO SWR/95/55 ze dne 14.6.1995
ve znění dodatků č. 1 – 34

Smluvní strany

1. VERA, spol. s.r.o.

se sídlem Praha 6 - Vokovice, Lužná 2

kontaktní adresa: Klicperovo náměstí 39, 503 51 Chlumeč n. C.

IČ : 62587978

DIČ : CZ62587978

Zápis v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem
v Praze v oddílu C, vložka 34140

Bankovní spojení: Fio banka a.s., č.ú. [REDACTED]

Zastoupený: jednatelem Ing. Jiřím Matouškem
(dále jako „Společnost“)

a

2. Statutární město Most

se sídlem Radniční 1, 434 69 Most

IČ : 00266094

DIČ : CZ00266094

Kontaktní telefon : 476 448 111

Kontaktní fax : 476 703 172

Zastoupeno : Mgr. Janem Paparegou, primátorem
(dále jako „Zákazník“)

(společně také jen „Smluvní strany“)

MAGISTRÁT MĚSTA MOSTU		C dopor.
- 7 - 12 - 2015		Zpracovatel
		Ukl. znak

Smluvní strany uzavírají níže uvedeného dne v souladu s ustanovením Článku XV, třetího odstavce Smlouvy číslo SWR/95/55 ze dne 14.6.1995 ve znění Dodatků 1-34 (dále jen „Smlouva“) na základě vzájemného a úplného souhlasu se všemi níže uvedenými ustanoveními tento **Dodatek č. 35** ke smlouvě číslo SWR/95/55 ze dne 14.6.1995 ve znění Dodatků 1-34 (dále jen „Dodatek“).

V souladu s ustanovením Článku I Smlouvy se Smluvní strany dohodly na upřesněné specifikaci technické podpory, jak uvedeno v textu níže.

I.

Nahrazení Článku VI. Smlouvy

Zrušuje se Článek VI. Smlouvy v celém rozsahu a je nahrazen novým textem takto.

1. Společnost se zavazuje poskytnout Zákazníkovi technickou podporu tak, jak je uvedeno v Příloze č. 1 Dodatku.
2. Pro případ nedodržení kvality poskytovaných služeb Společností, jak jsou uvedeny v Příloze č. 1 Dodatku, sjednávají Smluvní strany smluvní pokutu za každý jednotlivý i opakovaný případ nedodržení parametrů takto:

za nedodržení *Doby zahájení řešení* v případě

A – kritický - vysoká priorita (stav nouze)

smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč bez DPH (slovy: jedntisíc korun českých) za každý pracovní den prodlení

B – závažný - střední priorita (vážný problém)

smluvní pokutu ve výši 500,- Kč bez DPH (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den prodlení

C – malý - nízká priorita (menší problém)

smluvní pokutu ve výši 250,- Kč bez DPH (slovy: dvěšřepadesát korun českých) za každý pracovní den prodlení

II.

Nahrazení Článku X. Smlouvy

Zrušuje se Článek X. Smlouvy v celém rozsahu a je nahrazen novým textem takto.

1. Platnost a účinnost Smlouvy lze ukončit následujícími způsoby:
 - a/ Dohodou Smluvních stran, která musí mít písemnou formu a musí být prokazatelně doručena druhé Smluvní straně.
 - b/ Písemnou výpověď jedné ze Smluvních stran **s výpovědní lhůtou 3 měsíce**, výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
 - c/ Odstoupením od Smlouvy s okamžitou účinností v těchto případech:
 - Společnost je v prodlení s plněním Smlouvy déle než 90 dnů.
 - Zákazník je v prodlení s plněním Smlouvy (placením) déle než 90 dnů.
 - Jedna Smluvní strana se dopustila vůči druhé Smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže nebo porušila povinnost mlčenlivosti.
2. Odstoupení od Smlouvy z důvodu uvedených v tomto článku se nedotýká možnosti odstoupení podle Občanského zákoníku.
3. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
4. V případě odstoupení od Smlouvy jsou Smluvní strany povinny vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do šesti měsíců od účinnosti odstoupení.

III.

Do Smlouvy budou Dodatkem doplněny články

Článek XVI.

Výklad pojmů

„ASW – (Aplikační SW)“ nebo **„Programové vybavení nebo IS VERA Radnice“**

Informační systém VERA Radnice ve verzi aktuální ke dni podpisu Smlouvy, resp. dodatku Smlouvy, který tvoří (i) jádro systému, (ii) finanční, (iii) majetkové, (iv) správní a (v) organizační podsystémy - počítačové programy (moduly) specifikované ve Smlouvě a jejích dodatcích.

Pojem v sobě zahrnuje též hmotné předměty, v nichž jsou počítačové programy vyjádřeny (instalační média) a dokumentaci. Skladbu modulů je možné po dobu trvání Smlouvy měnit podle potřeb Zákazníka, tyto skutečnosti jsou specifikovány vždy v dodatku Smlouvy.

Aktualizovaná verze

Poslední verze ASW určená Společností k distribuci.

Podporované verze ASW

Poslední dvě po sobě následující verze ASW (t.j. Aktualizovaná verze a předcházející).

Verzí se pro účely Smlouvy rozumí upgrade ASW, který je označován číslem ve formátu X.Y. Poslední verze je vyjádřena číslem uvedeným na pozici „Y“.

Dokumentace

Uživatelské a instalační příručky poskytované Zákazníkovi, dostupné v elektronické podobě Download VERA (na adrese <https://download.vera.cz/download>) obsahující návod k užívání ASW.

Technická podpora

Činnosti Společnosti poskytované Zákazníkovi v rozsahu podle Smlouvy po zprovoznění a předání ASW.

Vada

Stav, kdy ASW vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s poskytnutou Dokumentací, a to včetně Seznamu změn k aktualizacím ASW (t.j. stav, kdy po provedení aktualizace ASW taková aktualizace neodpovídá příslušné Dokumentaci včetně Seznamu změn).

Rozdílové školení

Rozdílové školení může být vypsáno mimořádně v souvislosti:

- s vydáním nové verze podsystému, která má zásadní změny ve funkčnosti;
- se zákonnými změnami, které přinášejí změny pracovních postupů.

Předpokládá se, že účastník je rutinním uživatelem předchozí verze podsystému.

Rozdílové školení je obvykle prováděno hromadně formou přednášky.

Náplň a doba trvání tohoto školení je individuální.

Distanční rozdílové školení

Distanční rozdílové školení může být vypsáno mimořádně v souvislosti:

- s vydáním nové verze podsystému, která má zásadní změny ve funkčnosti;
- se zákonnými změnami, které přinášejí změny pracovních postupů.

Předpokládá se, že účastník je rutinním uživatelem předchozí verze podsystému.

Rozdílové školení je obvykle prováděno distančně, formou virtuální prezentace příslušných změn, s možností zpětné vazby od uživatele ke školiteli.
Náplň a doba trvání tohoto školení je individuální.

Pracovní doba

Doba v pracovní dny od 08:00 hodin do 17:00 hodin.

Doprovodné služby

Doprovodnými službami se pro účely Smlouvy rozumí služby, které jsou poskytovány nad rámec Základní technické podpory **na základě objednávky Zákazníka**.

Specifikace Doprovodných služeb je uvedena v následující tabulce:

Pojem	Popis definice
Školení	Školením se rozumí <u>souvislý výklad problematiky</u> nebo její ucelené části řízený školitelem a demonstrováný na zkušebním příkladu. Struktura a náplň školení je předem stanovena pro každý podsystém. Každý typ školení má podle náročnosti a místních podmínek doporučen optimální počet školených osob. Součástí školení je praktický trénink školených činností na zkušebním příkladu.
Konzultace	Konzultace je poskytování odpovědí na dotazy Zákazníka a koncepční pomoc v souvislosti s užíváním podsystémů ASW • konzultace před zahájením provozu podsystému (např. konzultace k postupu zavádění) • konzultace během provozu podsystému (např. doplňující funkce, nadstavby, pomoc s obtížnějšími situacemi,...) Konzultace obvykle navazují na školení, doplňují a prohlubují znalosti uživatele.
Akreditované školení	Akreditované školení je akreditovaný vzdělávací program průběžného vzdělávání dle ustanovení § 31 odst. 5 zák. č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. Forma a obsah školení je akreditována Ministerstvem vnitra České republiky. Lektoři akreditovaných školení jsou pro odbornou oblast jmenováni taktéž Ministerstvem vnitra České republiky.
Telefonická konzultace	Poskytování odpovědí na dotazy Zákazníka a koncepční pomoc v souvislosti s užíváním ASW prováděná telefonickou formou mezi Proškolenou osobou Zákazníka a Společností a to nad rámec HotLine po předchozím upozornění Společnosti. Jde o odpovědi na více dotazů současně nebo v několika na sebe navazujících telefonických spojeních (v rozsahu nad cca 15 min).
Konzultační den (společný)	Pracovní setkání organizované Společností za účelem konzultace odborných záležitostí z předem definované odborné oblasti.
Hromadné školení (společné)	Pracovní setkání organizované Společností za účelem školení dané odborné záležitosti.
Odborné dny	Pracovní setkání organizované Společností za účelem jednání o předem definované odborné problematice z oblasti řešení Zákazníkem formou přednášky Společnosti a diskuse k tématu.

Pojem	Popis definice
Vzdálený přístup	Servisní zásah provedený připojením z pracoviště Společnosti do informačního systému („IS“) Zákazníka prostřednictvím vzdálené plochy. Takto lze provést • servisní zásah systémového technika, • analýzu situace a následnou odpověď na dotaz nebo telefonickou konzultaci konzultantem nebo metodikem, • detekci chyby v datech a její nápravu zaměstnancem Společnosti, • resp. jiné operace vyžádané Zákazníkem nebo nabídnuté Společností a Zákazníkem schválené. Vzdálený přístup je prováděn vždy podle pravidel pro připojení dohodnutých ve Smlouvě za současného zachování plné bezpečnosti IS Zákazníka.
Analýza	Analýza požadavků, procesů a potřeb Zákazníka. Stanovení cílů a prostředků k jejich dosažení, definice vazeb uvnitř i vně systému a způsoby jejich zajištění. Návrh funkcí pracovních postupů a způsobů použití funkcí a výsledků ASW. V závislosti na rozsahu analyzované oblasti může být součástí také etapové zavádění ASW, přesný harmonogram práce, stanovení kontrolních mechanismů a určení milníků v Projektu realizace.
Poradenská metodická pomoc	Poradenská a metodická pomoc spočívá v poskytování odborných rad a informací souvisejících s legislativou a se správnými metodickými pracovními postupy. Jedná se o tvorbu analýz a koncepčních dokumentů z různých odborných oblastí, tvorbu interních normativních aktů (řád spisové služby, směrnice tajemníka pro různé oblasti, atd.). Dále se jedná o kvalifikované odborné konzultace, které se týkají optimálního uspořádání činností u Zákazníka pro efektivní využívání softwarových nástrojů v souladu s legislativními předpisy pro dané odborné oblasti.
Instalace	Implementace ASW či jiného software do hardware, jeho správné nastavení, zadání a nastavení parametrů, vytvoření datových struktur a uvedení do provozuschopného stavu. Hardware musí splňovat technické parametry definované Společností.
Pohotovost systémového technika	Zajištění služby systémového technika v mimopracovní dobu, případně dny pracovního volna a klidu. Dostupnost systémového technika pro zaměstnance Zákazníka je zajištěna předáním telefonního čísla, e-mail adresy nebo jiného odkazu tak, aby doba odezvy prvního kontaktu nepřesáhla 20 minut. V rámci této služby je zahrnuta pohotovost a čas strávený řešením dotazu nebo požadavku maximálně do času 15 minut. Čas strávený nad tuto základní taxu je účtován standardními ceníkovými sazbami, je-li práce prováděna v mimopracovní dobu, je účtována s přírážkou 50%.

Pojem	Popis definice
Asistence konzultanta u Zákazníka	Na základě požadavků Zákazníka Společnost poskytuje asistenci zaměstnanců Společnosti na pracovištích Zákazníka v době, kdy zaměstnanci Zákazníka budou s využitím ASW uskutečňovat zpracování dat.
Preventivní systémová údržba (profylaxe)	Provedení preventivní kontroly systému, databázových tabulek, systémových vazeb, dat v nich, kontrola a čištění systémových a aplikačních logů a jednoduché opravy a nastavení systému zajišťující optimální chod „Informačního systému Zákazníka“ v rozsahu max. 4 hodin. Profylaxe je prováděna zásahem systémového technika Společnosti na pracovišti Zákazníka nebo vzdáleným přístupem.
Zakázkové úpravy ASW	Úpravy ASW provedené Společností na základě formalizovaných požadavků Zákazníka odsouhlasených Společností, které mění nebo přidávají funkčnost ASW a nejsou v rozsahu „Legislativní úpravy ASW“, „Rozvoj ASW“, „Obecné úpravy ASW“.

Nadstandardní služby

služby poskytnuté nad rámec Smlouvy.

1. Společnost může dále poskytovat Zákazníkovi nadstandardní služby nad rámec Smlouvy, jako jsou např. převody dat, správa systému, konzultantská podpora v sídle Zákazníka, úpravy, případně vytváření nových sestav, dovyvoj specializovaných řešení a práce podobného charakteru, školení obsluhy, opravy chyb v datech způsobených obsluhou.
2. Nadstandardní služby se sjednávají individuálně na základě písemné objednávky ze strany Zákazníka.

Legislativní úpravy ASW

Úpravy ASW vyplývající z obecně závazných právních předpisů (tzv. legislativní upgrade) provedené Společností.

Rozvoj ASW

Úpravy ASW provedené Společností na základě vlastního metodického rozvoje.

Obecné úpravy ASW

Úpravy ASW provedené Společností na základě formalizovaných požadavků Zákazníka ve shodě s požadavky ostatních uživatelů ASW, odsouhlasených Společností v souladu s konsensuálními požadavky Zákazníka, přičemž z povahy těchto úprav ASW vyplývá, že mohou být využívány i ostatními uživateli ASW (obecně požadované úpravy).

Portlist

Dokument - Seznam přenositelnosti ASW.

Aktuální Portlist poskytovaný Zákazníkovi je dostupný v elektronické podobě Download VERA (na adrese <https://download.vera.cz/download>).

Servisní list

Dokument - písemný záznam o poskytnutých službách (předávací protokol služby).

HelpDesk

Aplikace, která slouží především k evidenci hlášení o **incidentech** (nedostacích, chybách, vadách) a **požadavcích** (dotazech a námětech uživatelů) informačního systému VERA Radnice.

Aktuální uživatelská příručka poskytovaná Zákazníkovi je dostupná v elektronické podobě Download VERA (na adrese <https://download.vera.cz/download>).

Incident

Jakákoliv událost, která není součástí kvalitního fungování IS VERA Radnice nebo služeb VERA, spol. s r.o., a která způsobí nebo může způsobit přerušení dodávky nebo snížení kvality.

Hlášení

Záznam požadavku nebo incidentu v aplikaci HelpDesk.

Uživatel HelpDesk

Pracovník Zákazníka, který užívá aplikaci HelpDesk ke své práci.

Zadavatel hlášení požadavku nebo incidentu v HelpDesk - nebo také jen „Zadavatel“

Osoba pověřená Zákazníkem pro zadávání hlášení požadavků nebo incidentů.

Řešitel incidentu v HelpDesk nebo také jen „Řešitel“

Osoba pověřená řešením hlášení požadavku nebo incidentu, zaměstnanec Společnosti.

Service Level Agreement – nebo také „SLA“

Definice kvality poskytovaných služeb s měřitelnými parametry dle Přílohy č. 1 Dodatku.

Doba zahájení řešení

Doba uběhlá od doby přijetí hlášení požadavku nebo incidentu do začátku zahájení řešení přiděleným Řešitelem.

Povinností Řešitele je informovat Zadavatele o průběhu řešení v pravidelných časových intervalech. Časovým intervalem je stanoven jeden pracovní týden, pokud není mezi Společností a Zákazníkem dohodnuto jinak.

Doba řešení může být prodloužena na základě vzájemné dohody Společnosti a Zákazníka.

Záznam o prodloužení doby řešení hlášení požadavku nebo incidentu je zaznamenán do HelpDesk stranou Společnosti.

Předpokládaná doba vyřešení

Doba uběhlá od přijetí hlášení požadavku nebo incidentu do jeho vyřešení.

Doba vyřešení požadavku může být prodloužena na základě vzájemné dohody Společnosti a Zákazníka.

Záznam o prodloužení doby vyřešení hlášení požadavku nebo incidentu je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk) stranou Společnosti.

Update ASW

Taková verze ASW, u které se oproti předcházející verzi ASW mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto ASW vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze ASW pracuje.

V případě, že změna funkčnosti tohoto ASW byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto ASW jeho "legislativním updatem".

Upgrade ASW

Taková verze ASW, u které se oproti předcházející verzi ASW mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost ASW vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze ASW pracuje.

V případě, že změna funkčnosti ASW a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento ASW pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho "legislativním upgradem".

VII.

Závěrečná ujednání

1. Ostatní ustanovení Smlouvy zůstávají nezměněna.
2. Sjednává se, že Smluvní strany považují povinnost doručit písemnost do vlastních rukou za splněnou i v případě, že adresát zásilku, odeslanou na jeho v této smlouvě uvedenou či naposledy písemně oznámenou adresu pro doručování, odmítne převzít, její doručení zmaří nebo si ji v odběrní lhůtě nevyzvedne, a to dnem, kdy se zásilka vrátí zpět odesílateli. Smluvní strany sjednávají, že veškerá korespondence bude adresována na adresy uvedené v záhlaví smlouvy.
3. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby Smlouva vč. jejích dodatků byla vedena v evidenci smluv vedené statutárním městem Most, která bude přístupná dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a která obsahuje údaje o účastnících, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum jejího uzavření. Údaji o účastnících se u fyzických osob rozumí zejména údaj o jménu, příjmení, datu narození a místě trvalého pobytu.
4. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v tomto dodatku nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich zpřístupnění ve smyslu zák. 106/1999 Sb., a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
Smluvní strany prohlašují, že tak budou činit v souladu se Zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
5. V případě, že některé ustanovení tohoto dodatku je nebo se stane neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení účinná. Smluvní strany se zavazují nahradit neúčinné ustanovení ustanovením jiným, účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního, neúčinného.
Smluvní strany sjednávají, že veškeré spory ze Smlouvy ve znění jejích dodatků budou řešit primárně dohodou.
6. Smluvní strany sjednávají, že od účinnosti tohoto dodatku se řídí práva a povinnosti obou účastníků zejména zák. č. 89/2012 Sb., Občanským zákoníkem, v platném znění, a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
7. Tento dodatek byl vyhotoven ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá Smluvní strana obdrží po dvou vyhotoveních.
Jakákoliv změna Smlouvy je neplatná, pokud nemá písemnou formu v podobě číslovaného dodatku.
8. Tento dodatek nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu Smluvními stranami.
9. Smluvní strany po řádném přečtení tohoto dodatku a seznámení se s jeho obsahem prohlašují, že je jim znám jeho smysl a účel, že tento odpovídá projevu jejich vůle a že k němu přistupují svobodně a vážně, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.

V Chlumci nad Cidlinou

v Mostě

Dne: 01.12.2015

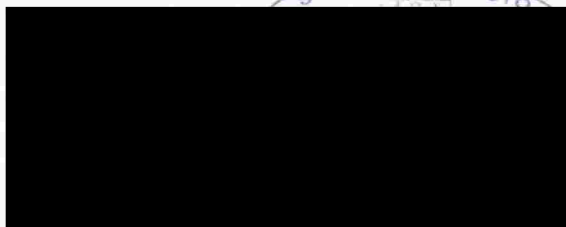
Dne: 5 - 11 - 2015

Za Společnost:
VERA, spol. s r.o.

Za Zákazníka:
Statutární město Most



Ing. Jiří Matoušek, jednatel



STATUTÁRNÍ MĚSTO

Mgr. Jan Paparega, primátor

	Datum	Titul, jméno, příjmení (nebo název orgánu)	Funkce, ORJ	Podpis
Zpracoval/a/i/y:		VERA spol. s r.o.		
Vedoucí odboru:	21-10-2015			
Správce rozpočtu:	21-10-2015			
☐ dotace EU apod. ☐ podmíněná				
Za OF posoudil/a:	29.10.2015			
Právně posoudil/a:	29.10.2015			
Za VM schválil/a:	11.11.2015			
Důvod uzavření:	Dodatek ke smlouvě č. SWR/95/55 ze dne 14.6.1995 – upřesnění specifikace technické podpory IS Radnice VERA			

Příloha č. 1

Základní technická podpora

1. Provádění změn ASW vyplývajících z legislativních úprav ASW, obecných úprav ASW, rozvoje ASW (aktualizovaná verze ASW).
2. Poskytnutí aktualizovaných verzí ASW k užití Zákazníkovi, připravovaných Společností v rámci dalšího vývoje tohoto produktu, a to v případě řádného uhrazení ceny Základní technické podpory Zákazníkem, vždy do šedesáti (60) dnů po ukončení vývoje a uvolnění nové verze k distribuci.

O aktualizované verzi Společnost vždy písemně informuje Zákazníka, a to do 15 dnů od jejího uvolnění k distribuci.
3. Legislativní úpravy ASW budou Společností dodány nejpozději 10 dnů před nabytím účinnosti příslušného právního předpisu.

Pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 60 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, bude „distribuce“ „aktualizované verze“ provedena nejpozději do 60 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů.
4. Informování o změnách a nových funkcích v aktualizovaných verzích ASW.
5. Průběžná aktualizace dokumentace, dostupná na <https://download.vera.cz/download>.
6. Průběžný upgrade a update ASW při upgradu operačního systému na vyšší verze v souladu se specifikacemi uvedenými v Portlistu, a to do šesti (6) měsíců od uvedení takového upgradu do prodeje v České republice.

Společnost bude zajišťovat Technickou podporu pro verze uvedené v Portlistu. Ukončení podpory verze musí oznámit Společnost 6 měsíců před termínem ukončení.
7. Průběžný upgrade a update ASW při upgradu databázového systému na vyšší verze v souladu se specifikacemi uvedenými v Portlistu, a to do šesti (6) měsíců od uvedení takového upgradu do prodeje v České republice.

Společnost bude zajišťovat Technickou podporu pro verze uvedené v Portlistu. Ukončení podpory verze musí oznámit Společnost 6 měsíců před termínem ukončení.
8. Povinnost průběžného upgrade a update ASW podle ustanovení odstavce 6 a 7 se nevztahuje na případy, kdy upgrade produktů třetích stran vykazují takové vlastnosti, které omezují, či znemožňují provoz ASW a jejich vzájemné užívání by proto bylo neslučitelné.
9. Možnost účasti Zákazníka na schůzkách uživatelů pořádaných Společností.
10. Služba HelpDesk a HotLine.

Podmínky pro poskytování služby HotLine, HelpDesk a vzdálený přístup

1) HotLine VERA

Tel.: +420 495 703 212

E-mail : hotline@vera.cz

2) Služba HelpDesk

Služba HelpDesk je poskytována 24 hodin denně na adrese www.vera.cz/hd

Přístup do aplikace bude přidělen po uzavření Smlouvy pro každého uživatele individuálně odpovědným pracovníkem Společnosti.

3) Vzdálený přístup

Zákazník se zavazuje poskytnout a zabezpečit Společnosti přístup vzdáleným připojením přes VPN SSL.

Garantovaná úroveň servisních služeb (SLA)

Kategorie	Definice	Doba zahájení řešení	Předpokládaná doba vyřešení
A – kritický vysoká priorita (stav nouze)	Provoz systému nebo agendy je zcela zastaven. Důležitá funkce systému je narušena – hrozí škoda.	4 pracovní hodiny (pracovní doby)	2 pracovní dny
B – závažný střední priorita (vážný problém)	Provoz je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení problému - „jiná cesta“.	24 pracovních hodin (pracovní doby)	5 pracovních dnů
C – malý nízká priorita (menší problém)	Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespadají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“.	72 pracovních hodin (pracovní doby)	20 pracovních dnů
D Námět, Dotaz	Námět na rozvoj IS. Uživatelský nebo metodický dotaz k užívání IS VERA Radnice, na který je možné poskytnout krátkou odpověď. Je vyloučena nezbytnost řešení způsobená neznalostí koncového uživatele.	dle dohody	dle dohody

1. Kategorie incidentů a jejich označení pro komunikaci, včetně Help Desk

a. A – kritický

vysoká priorita (stav nouze)

- IS VERA Radnice nebo jeho část havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích,
- nebo pokud dojde vinou chyby IS VERA Radnice k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuálně jejich ztrátě.

b. B – závažný

střední priorita (vážný problém)

- Neumožnění provozu IS VERA Radnice nebo jeho části pouze v určité variantě procesu nebo se jedná o chybu reportu.
- Funkčnost IS nebo jeho části je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz.
- Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky. V této prioritě jsou rovněž zaznamenávány veškeré reklamace objednatelů v rámci poskytované služby HelpDesk.

c. C – malý

nízká priorita (menší problém)

- i. Menší narušení funkcí IS VERA Radnice nebo jeho části nebo znepříjemnění práce uživatele v IS VERA Radnice.
- ii. Jedná se o incident, který nepatří do kategorie „A – kritický“ ani „B – závažný“.

d. D - Námět, Dotaz

- i. Tato kategorie není incidentem, nicméně její komunikaci mezi Zákazníkem a Společností je zachycena formou hlášení v HelpDesku. Je zde možno i vysledovat průběh řešení Námětu nebo Dotazu stejně, jako řešení incidentů.
 - ii. Námět ostatní dotazy, připomínky, návrhy na novou funkcionalitu atd.
- 2. Zařazení incidentu do jednotlivých kategorií určuje Zákazník ve spolupráci se Společností.
 - 3. Jde-li o incident způsobený důvody na straně Zákazníka, dohodne se Společností další postup.