


Servisní smlouva


uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů, (dále jen „občanský zákoník“), kterou uzavřely níže uvedené smluvní strany

Číslo smlouvy Objednatele: 2020354

Číslo smlouvy Poskytovatele: GINA-HZSULK-20201112

Objednatel: Česká republika-Hasičský záchranný sbor Ústeckého kraje
Sídlo: Horova 1340/10, 400 01 Ústí nad Labem
Korespondenční adresa: Horova 1340/10, 400 01 Ústí nad Labem
IČO: 70886300
DIČ: CZ70886300 (není plátce DPH)
zastoupená: plk. Ing. Romanem Vyskočilem, ředitelem HZS Ústeckého kraje
Bankovní spojení: 
Číslo účtu:
Kontaktní osoba:
tel./fax kontaktní osoby:
e-mail:
ID datové schránky: **auyaa6n**
(dále jen „Objednatel“)

a

Obchodní firma: GINA Software s.r.o.
Sídlo: Purkyňova 649/127, Medlánky, 612 00 Brno
Korespondenční adresa: Purkyňova 649/127, Medlánky, 612 00 Brno
IČO: 29254191
DIČ: CZ29254191
Obchodní rejstřík: Krajský soud v Brně, oddíl C, vložka 68585
jednající: 
Bankovní spojení:
Číslo účtu:
Kontaktní osoba:
tel./fax kontaktní osoby:
e-mail:
ID datové schránky: **ahewcnm**

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé
(dále společně jen jako „smluvní strany“)

Preambule:

Tato smlouva navazuje na dodávku ze dne 1.12.2015 „Nákup SW navigačního systému, integrace SW navigačního systému do systému IS OŘ, dodávka HW (GPS navigací, tablety)“. V rámci původní dodávky bude ukončen záruční servis dne 30.11.2020.



Je-li v této smlouvě pojednáváno o Díle, je tím míněn předmět plnění dle dodávky „Nákup SW navigačního systému, integrace SW navigačního systému do systému IS OŘ, dodávka HW (GPS navigací, tablety)“ (dále jen „Dílo“).

Je-li v této smlouvě pojednáváno o Systému, je tím míněn informační systém dodaný v rámci Díla (dále jen „Systém“).

Tato smlouva se uzavírá rovněž v návaznosti na Smlouvu o dílo uzavíranou mezi smluvními stranami, u Objednatele vedena pod č. 2020353, u Poskytovatele pod č. GINA-HZSULK-20201111, jejímž předmětem je provedení upgradu navigačního systému, specifikovaného jako Dílo.

1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ, DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ



1.1 Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě provádět pro Objednatele odborné činnosti vztahující se k Dílu zahrnují zejména:

- a) Zajišťování dodávek následujících produktů:
 - a. GINA TABLET (v 5.1.6 nebo vyšší)
 - b. GINA NEXT-GEN TABLET (v 1.0.0 nebo vyšší)
 - c. GINA SERVER (v 2.10.8 nebo vyšší)
 - d. GINA SMART (v 3.0.0 nebo vyšší)
- b) Zajištění dodávek servisních produktů
 - a. Nástroj pro správu nastavení produktů
 - b. Nástroj pro tiskového mluvčího
 - c. Nástroj pro správu datového skladu
 - d. Nástroj pro administraci
 - e. Profilační nástroj pro měření odezvy systému
- c) Pravidelnou údržbu zahrnující adaptace softwarového produktu na nové verze
 - a. GINA NEXT-GEN TABLET na nové verze operačního systému Android
 - b. GINA SERVER na poslední bezpečnostní aktualizace Windows server
 - c. Nutné úpravy na rozhraní RCS Kladno, kterou vedou k zajištění běhu
- d) Servisní (technickou) podporu dodaného Díla – detailní popis služeb je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- e) Konzultační podporu k Dílu na telefonní lince  a přes e-mail 
- f) Vedení a aktualizace technické a uživatelské dokumentace.

Úroveň požadovaných služeb dle této Servisní smlouvy ve vztahu k jednotlivým částem Díla je uvedena v Příloze č. 1 této Servisní smlouvy (dále též „Služby“).

- 1.2 Plnění dle této smlouvy bude poskytováno po dobu 6 měsíců, přičemž bude zahájeno ode dne 1. 12. 2020.
- 1.3 Místem plnění jsou požární stanice HZS Ústeckého kraje.

2. TECHNICKÁ PODPORA

- 2.1 Bude prováděna na základě požadavků Objednatele, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí Poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení Servisního zásahu přímo ohrozilo funkci Systému Objednatele. Servisní činnost může být prováděna vzdáleně správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele k Objednateli. Technická podpora se váže na celé řešení, úroveň poskytovaných služeb pro jednotlivé části Systému je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.2 Reakční doba (SLA) je zahájení činnosti Poskytovatelem na identifikaci a odstranění problému od jeho vytvoření Objednatelem v systému ServiceDesk společnosti GINA Software s.r.o.. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka Poskytovatele k Objednateli. Termíny pro zahájení servisního zásahu jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.3 Klasifikace vad a incidentů je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.4 Způsob nahlásování a realizace Servisních zásahů:
- 2.4.1 Servisní zásah je nahlášen Objednatelem do systému ServiceDesk pomocí těchto nástrojů:
- Email: 
- Telefon: 
- 2.4.2 Objednatel i Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo potřebu vzájemné součinnosti při řešení. Tato činnost je již považována za zahájení Servisního zásahu.
- 2.4.3 Po ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku Poskytovatel předá informaci o vyřešení požadavku Poskytovateli následovně:
- Pracovník technické podpory Poskytovatele informuje Objednatele o vyřešení požadavku telefonicky nebo e-mailem dle rozsahu a typu Servisního zásahu.
- Pokud se Objednatel ve lhůtě do konce následujícího pracovního dne k předmětnému požadavku ve stavu „Vyřešeno“ v ServiceDesku nevyjádří, vzniká Poskytovateli nárok na uvedení požadavku do stavu „Uzavřeno“. Požadavky ve stavu „Uzavřeno“ se považují za převzaté

Objednatelem. Tímto je pro Poskytovatele považován zásah za uzavřený.

3. CENA

- 3.1. Objednatel se zavazuje zaplatit za předmět plnění dle této smlouvy smluvní cenu, stanovenou ve smyslu ustanovení § 2 odst. 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodou.

Cena za služby dle této smlouvy a za 6 měsíců poskytování servisních služeb dle této smlouvy činí **224 500,- Kč bez DPH** (slovy: dvě stě dvacet čtyř tisíc pět set korun českých), samostatná výše DPH 47 145 Kč, **cena včetně DPH 271 645,- Kč**, (slovy: dvě stě sedmdesát jednat tisíc šest set čtyřicet pět korun českých).

- 3.2 Sjednaná cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré dodávky a služby nutné k řádnému poskytování plnění v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Do sjednané ceny jsou dále zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele s poskytnutím předmětu plnění a jejího hmotného zachycení, zejména cestovní výdaje, náklady na softwarové vybavení použité pro poskytnutí služeb. Sjednanou cenu je možné změnit pouze v případě změny sazby DPH.

- 3.3 Cena za plnění dle této smlouvy bude uhrazena jednorázově, za celých 6 servisních měsíců.

- 3.4 Úhrada ceny bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného Poskytovatelem za podmínek stanovených v tomto článku. Faktura bude obsahovat veškeré náležitosti dle ustanovení § 435 občanského zákoníku a náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“).

- 3.5 Faktura vystavená Poskytovatelem je splatná do 30 kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli. Faktura vystavená Poskytovatelem v prosinci musí být Objednateli doručena nejpozději do 18. prosince daného roku, do 15:00 hodin. Při doručení po tomto termínu nelze v daném roce fakturu proplatit a její splatnost bude stanovena na 60 dnů ode dne jejího doručení.

Elektronické faktury musí být doručeny prostřednictvím datové schránky, nebo na e- podatelnu: 

- 3.6 Faktury platí jako došlé v den, kdy byly v originále s přílohami prokazatelně doručeny Objednateli. Objednatel je oprávněn fakturu vrátit do 10 kalendářních dnů od doručení s písemným odůvodněním, neodpovídá-li Smlouvě nebo není-li možné ji zkontrolovat. Byla-li faktura takto vrácena, není Objednatel v prodlení s placením ceny Služeb. Lhůta splatnosti se počítá ode dne doručení opravené faktury Objednateli. Není-li faktura ve lhůtě 10 pracovních dní vrácená, platí, že s ní Objednatel souhlasí.

- 3.7 V případě, že faktura bude uhrazena opožděně prokazatelně z důvodů na straně banky, není Objednatel po tuto dobu v prodlení s placením faktury.
- 3.8 Zálohové platby Objednatel neposkytuje a Poskytovatel prohlašuje, že zálohové platby v souvislosti s plněním nežadá a žádat nebude.
- 3.9 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem, ani postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 3.10 Smluvní strany se dohodly a činí nesporným, že Objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu daně z přidané hodnoty ve smyslu § 109a ZDPH, jestliže se Poskytovatel stane ke dni uskutečnitelného zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem daně ve smyslu § 106a ZDPH. Úhradou DPH na účet příslušného finančního úřadu se pohledávka Poskytovatele vůči Objednateli v částce uhrazené DPH považuje bez ohledu na další smluvní ujednání za uhrazenou.

4. SMLUVNÍ POKUTY

Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s plněním svých povinností vyplývajících z této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši:

- 4.1 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou vady kategorie A či B této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za dané jednotlivé prodlení.
- 4.2 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou vady kategorie C této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 200 Kč za dané jednotlivé prodlení.
- 4.3 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s odstraněním vady kategorie A této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za dané jednotlivé prodlení.
- 4.4 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s odstraněním vady kategorie B této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za dané jednotlivé prodlení.
- 4.5 Objednatel je oprávněn vedle smluvní pokuty požadovat náhradu škody způsobené porušením příslušné povinnosti v plné výši. Objednatel je oprávněn započíst veškeré své splatné pohledávky vůči Poskytovateli vyplývající z nároku Objednatele na uhrazení smluvních pokut či náhrad škod proti pohledávkám Poskytovatele vůči Objednateli vyplývajícím z nároku Poskytovatele na zaplacení ceny za Služby. Není-li započtení

podle předchozí věty možné, jsou smluvní pokuty splatné do 30 kalendářních dnů od doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty Objednatelem Poskytovateli.

- 4.6 Smluvní strany odchýlně od ustanovení § 2050 občanského zákoníku sjednaly, že zaplacením či odčiněním jakékoli smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele nahradit Objednateli v plné výši též škodu či jinou újmu vzniklou porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje. Závazek splnit povinnost, jejíž plnění je zajištěno smluvní pokutou, po jejím zaplacení nezaniká.

5. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny Objednatele.
- 5.2 Objednatel se zavazuje, že bude maximálně spolupracovat s Poskytovatelem na řešení a předcházení problémům, tj. umožní přístup k systému, bude dodržovat pokyny Poskytovatele apod.
- 5.3 Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 5.4 Pokud Objednatel neposkytne či nezajistí součinnost definovanou v článku 5.3 této Smlouvy, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu dle této smlouvy Smlouvy. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
- 5.5 Objednatel se zavazuje, že vyvine úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury Uživatele výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.
- 5.6 Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytované činnosti.
- 5.7 Obě smluvní strany se zavazují k dodržování mlčenlivosti o všech skutečnostech, o kterých se v rámci plnění této smlouvy dozví u druhé smluvní strany (případně u pracovníků u Objednatele). Smluvní strany se dále zavazují, že informace získané při plnění této smlouvy nepoužijí pro svůj ani cizí prospěch. Povinnosti vyplývající z tohoto článku nezanikají ani po ukončení účinnosti této smlouvy a nelze se jich zprostit bez souhlasu druhé smluvní strany. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku, nesou obě smluvní strany všechny důsledky s tím spojené, zejména pak musí druhé smluvní straně nahradit škodu, která jí vznikla porušením tohoto článku druhou smluvní stranou. Poskytovatel odpovídá též za škodu, která vznikla v důsledku porušení tohoto článku Poskytovatelem pracovníkům u Objednatele.

- 5.8 Místem plnění jsou mimo primární místo plnění rovněž veškerá pracoviště Hasičského záchranného sboru Ústeckého kraje.
- 5.9 Poskytovatel je ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 5.10 Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne či vyjde najevo, pokud Poskytovatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této smlouvy.
- 5.11 Poskytovatel činí nesporným, že všechny informace, které poskytne Objednateli v souvislosti s plněním dle této smlouvy a jejím uzavíráním, nejsou důvěrné informace a nejsou ani obchodním tajemstvím ve smyslu § 504 občanského zákoníku. Poskytovatel rovněž bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny.
- 5.12 Smluvní strany činí nesporným, že tuto smlouvu uzavírají v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Smluvní strany činí nesporným, že mimo jiné také v souladu se zněním zákona č.106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, souhlasí se zpřístupněním této smlouvy či jejím zveřejnění v jejím plném znění.
- 5.13 Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy nebo písemně či elektronickou poštou prostřednictvím pověřených osob výslovně jmenovaných.

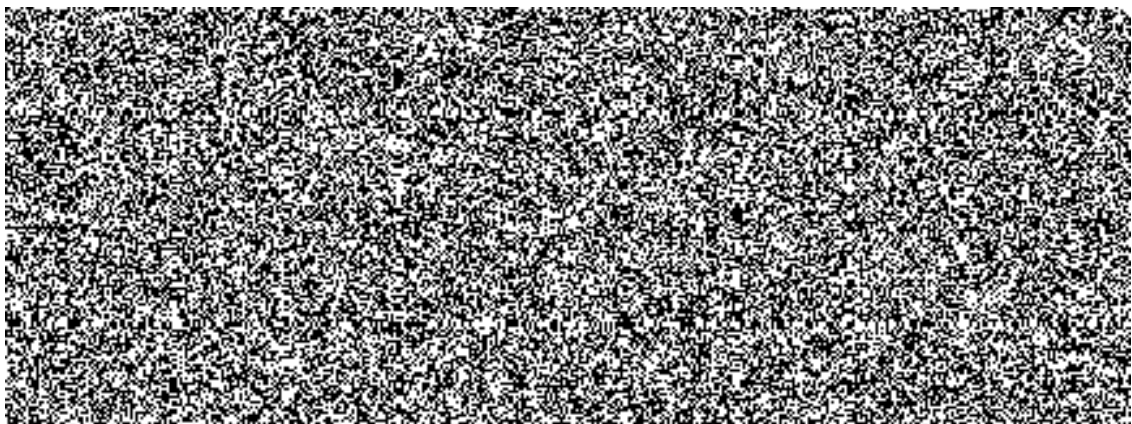
Pověřenou osobou Objednatele ve věcech smluvních je:

tel.: email:

Pověřenou osobou Poskytovatele ve věcech smluvních je:

tel.: e-mail:

Pověřenými osobami Poskytovatele ve věcech technických jsou: , tel.: , e-mail:





Kontakt na servis Poskytovatele:

Email: [REDACTED], tel. [REDACTED]

6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1 Odstoupení od této smlouvy je možné v souladu s ustanovením § 2001 a násl. občanského zákoníku.
- 6.2 Od smlouvy lze odstoupit, pokud dojde k podstatnému porušení smluvních povinností kteroukoliv ze smluvních stran. Úmysl odstoupit od smlouvy oznámí odstupující druhé straně do 10 dnů ode dne, kdy se o takovém porušení dozví. Odstoupení musí být písemné a je účinné dnem jeho doručení druhé smluvní straně.
- 6.3 Za podstatné porušení této smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje zejména:
- a) pokud Poskytovatel nezačne odbornou činnost vztahující se k Dílu, včetně servisní (technické) podpory ve smyslu Článku 1 této smlouvy,
 - b) pokud Poskytovatel ani v dodatečně přiměřené lhůtě neodstraní vady vzniklé vadnou realizací odborné činnosti vztahující se k Dílu, včetně servisní (technické) podpory ve smyslu Článku 1 této smlouvy, nebo nepřestane tyto činnosti provádět nevhodným způsobem, ačkoli byl na to Objednatelem upozorněn,
 - c) pokud vůči Poskytovateli bylo zahájeno insolvenční řízení,
 - d) insolvenční návrh na Poskytovatele byl zamítnut proto, že jeho majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení,
 - e) Poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 6.4 Za podstatné porušení smlouvy ze strany Objednatele se považuje zejména:
- a) prodlení Objednatele s úhradou faktury po dobu delší než 15 kalendářních dnů,
 - b) pokud Objednatel nezajistí podmínky pro řádné předání Díla nebo pro výkon činnosti Poskytovatele spojený s odborným provedením Díla v místě plnění a tuto skutečnost nenapraví ani po písemném upozornění v dodatečně přiměřené lhůtě.
- 6.5 V případě oprávněného odstoupení kterékoliv ze smluvních stran od této smlouvy jsou smluvní strany povinny vypořádat vzájemné závazky z plnění nejpozději do jednoho měsíce ode dne ukončení této smlouvy. Odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody a na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření oběma smluvními stranami a účinnosti potom okamžikem jejího zveřejnění v registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv v platném znění (dále jen „zákon o registru smluv“).
- 7.2 Veškeré změny a doplňky této smlouvy mohou být provedeny pouze po dosažení úplného konsenzu na obsahu změny či doplňku, a to písemným dodatkem uzavřeným oběma smluvními stranami a zveřejněným ve smyslu zákona o registru smluv. Smluvní strany tedy vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání veškerých náležitostí dle § 1726 občanského zákoníku. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 občanského zákoníku.
- 7.3 V zájmu zachování právní jistoty smluvních stran povinnost zveřejnit smlouvu či její písemné dodatky ve smyslu zákona o registru smluv splní bez zbytečného odkladu vždy po uzavření Objednatel. O okamžiku zveřejnění v registru smluv se Objednatel zavazuje neprodleně vyrozumět Poskytovatele.
- 7.4 Tato smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. V otázkách a vztazích touto smlouvou výslovně neřešených se smluvní vztah řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 7.5 Práva a závazky vyplývající z této smlouvy nemůže Poskytovatel postoupit jinému subjektu práva bez souhlasu Objednatele, přičemž smlouva je závazná i pro případné právní nástupce smluvních stran. Oznámení o změně smluvní strany oznámí právní nástupce této smluvní strany písemně druhé smluvní straně do 15 dnů ode dne přechodu práv na základě rozhodné události.
- 7.6 Spor, který vznikne na základě této smlouvy nebo který s ní jakkoliv souvisí, se smluvní strany zavazují řešit vždy přednostně smírnou cestou, dohodou. Jinak jsou pro řešení takových sporů příslušné obecné soudy České republiky.
- 7.7 V případě, že některé ujednání této smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li jako takové příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ujednání této smlouvy v platnosti a účinnosti pokud z povahy takového ujednání nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této smlouvě jako celku, a jež je podle právního řádu České republiky platné a možné.
- 7.8 Tato smlouva je vyhotovena v jednom (1) stejnopise v elektronické podobě.
- 7.9 Smluvní strany shodně prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají svobodně a vážně, že považují obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný, s jejím obsahem souhlasí a že

jsou jim známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují své elektronické podpisy.

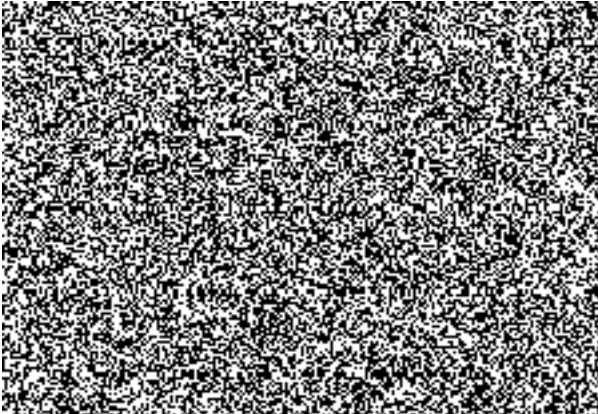
7.10 Nedílnou součástí této smlouvy je:

Příloha č. 1: Servisní podmínky

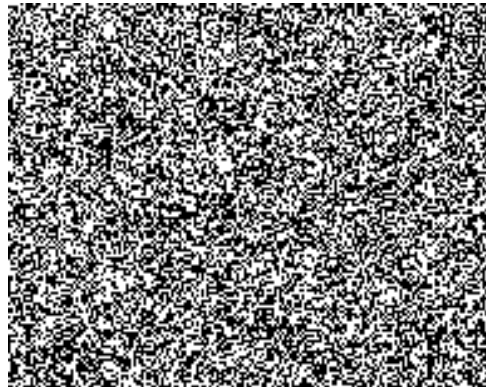
Objednatel:

Poskytovatel:

V Ústí nad Labem dne _____



V Brně dne _____



Příloha č. 1: Servisní podmínky



V této kapitole jsou detailně popsány požadavky a parametry servisních služeb ze strany Poskytovatele servisních služeb po dobu platnosti servisní smlouvy.

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident (požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Doba nahlášení	Doba nahlášení incidentu prostřednictvím smluvního kanálu (viz podmínky dle smlouvy – hotline, email, kontaktní telefon).
Reakční doba (Reakce)	Doba potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem služby na email Objednatele a potvrzení zahájení incidentu řešením Poskytovatelem.
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba vyřešení incidentu a předání Objednateli k ověření vyřešení. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Objednatele není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.

Tabulka: Pojmy pro poskytování servisních služeb

Poskytovatel služeb zajistí jednotný systém hotline:

- s kontaktním emailem: 
- s kontaktním telefonním číslem: 

1 Kategorizace incidentů

V následující tabulce jsou uvedeny základní kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení kategorií servisních služeb:

Kategorie	Popis
A (Kritická)	Vada kategorie A/Kritická znamená nejzávažnější vadu, která se projevuje tím, že: <ul style="list-style-type: none">• Dochází k zásadnímu omezení nebo zastavení nejdůležitějších obchodních procesů Objednatele nebo• Předmět plnění nebo jeho podstatná část je zcela nefunkční a Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho podstatnou část užívat.
B (Nekritická)	Vada kategorie B/Nekritická znamená vadu, která se projevuje tím, že: <ul style="list-style-type: none">• Užívání nebo funkčnost předmětu plnění je vadou významně omezeno a dochází tak k významnému zpomalení obchodních procesů Objednatele.
C (Provozní)	Vada kategorie C/Provozní znamená vadu, která nebyla zařazena ani mezi vadu kategorie A/Kritické ani mezi vadu kategorie B/Nekritické, a která nebrání užívání předmětu plnění anebo má zcela minimální vliv na řádné užívání nebo funkčnost předmětu plnění ze strany Objednatele.
REQ	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada IS nebo jeho části.

Tabulka: Kategorie incidentů

2 Kategorizace servisních služeb

V následující tabulce jsou pro jednotlivé kategorie servisních služeb definovány základní parametry:

Kategorie	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
Maximální doba	8 hodin	24 hodin	1 prac. den	5 prac. dnů	5 prac. dnů	Po dohodě

Tabulka: Parametry servisních služeb

Pracovní doba je v pracovní dny od 9:00 do 17:00.

Upozornění: Nevztahuje se na případy, kdy důvody nefunkčnosti jsou způsobené Objednatelem, nebo třetí stranou, případně jsou způsobeny částí dodávky, na které se nevztahuje příslušné SLA.

Pro kategorii REQ nejsou stanovena SLA, konkrétní lhůty jsou předmětem dohody mezi smluvními stranami.