



**Smlouva o poskytování služeb
– Zajištění provozu webových stránek kraje**

Číslo smlouvy objednatele: S-5437/INF/2021

Smluvní strany:

Středočeský kraj

se sídlem: Zborovská 11, 150 21 Praha 5

IČ: 70891095

DIČ: CZ70891095

Zastoupený: Mgr. Petrou Peckovou, hejtmankou Středočeského kraje

IDDS: keebyyf

Bankovní spojení: PPF banka a.s.,

Číslo účtu: 4 [REDACTED]

na straně první (dále jen „**objednatel**“)

a

VISITECH, a.s.

se sídlem Košinoва 655/59, 612 00 Brno, Královo Pole

IČ: 25543415

DIČ: CZ25543415

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B 6323

Zastoupena: Pavlem Kocourem, předsedou představenstva

Bankovní spojení: Artesa spořitelní družstvo

Číslo účtu: 1070330000/2220 [REDACTED]

na straně druhé (dále jen „**poskytovatel**“)

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu vedenou v evidenci objednatele pod výše uvedeným číslem (dále jen „Smlouva“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, s použitím příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších novel, jako i některými dalšími zvláštními právními předpisy upravujícími závazné podmínky ve vztahu k předmětu plnění této smlouvy uzavírané mezi poskytovatelem a objednatelem.



I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je zajištění servisní, technické a uživatelské podpory Portálu Středočeského kraje (<https://www.kr-stredocesky.cz/index.html>) a souvisejících implementovaných portletů, integračních rozhraní a webových služeb pro veřejnost, dále též jen „Systém“.
2. Plnění smlouvy zahrnuje služby servisní, technické a uživatelské podpory Systému, řešení incidentů dle SLA a doplňkové služby poskytované nad rámec paušálu v celkovém maximálním rozsahu 160 hodin (20 MD), vše poskytované po dobu 6 měsíců od účinnosti této smlouvy.
3. V rámci 20 MD bude zahrnuta i případná úvodní analýza technologického a aplikačního prostředí, na kterém je provozován Systém, potřebná k převzetí podpory. Případná úvodní analýza nesmí překročit čerpání ve výši 5 MD, bude směřovat k vyřešení otázek týkajících se následné podpory v rozsahu stanovených SLA. Součástí úvodní analýzy bude předání aktuální dokumentace k Systému a návrh příslušných opatření k odstranění zjištěných nedostatků souladu webových stránek.
4. Parametry poskytování služeb jsou uvedeny v příloze č. 1, požadavky na doplňkové služby jsou dále blíže popsány v příloze č. 2 této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen vytvářet uživatelskou a administrátorskou dokumentaci k softwarovému řešení a průběžně ji aktualizovat. Dokumentaci v aktuální podobě je poskytovatel povinen předat objednateli na jeho vyžádání a dále nejpozději 7 dní po ukončení účinnosti této smlouvy.
6. Poskytovatel bere na vědomí, že při plnění této smlouvy nemusí být limit 20 MD během její účinnosti vyčerpán.

II.

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje provádět veškerou činnost podle této smlouvy řádně a včas, s odbornou péčí a v souladu se zájmy a podle pokynů a požadavků objednatele. Poskytovatel je povinen upozorňovat bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů daných mu objednatelem k poskytování služeb, jakož i na jakékoli jiné okolnosti, které by mohly způsobit zmaření řádného a včasného poskytování služeb či by vedly ke vniknutí škody. Pokud objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v místě objednatele, a to i formou vzdáleného přístupu anebo v místě poskytovatele, pokud to povaha služby umožňuje nebo pokud se strany nedohodnou jinak.
3. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně poskytovatele poskytovat služby dle této smlouvy, budou při plnění této smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti,



zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců objednatele.

4. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu objednatelem dle této smlouvy pro jiné účely, než je poskytování služeb podle této smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti objednatele nebo od ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen vrátit objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté objednatelem poskytovateli ke splnění jeho povinností podle této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen nejpozději ke dni vypršení smluvního vztahu dle této smlouvy nebo kdykoliv na jeho vyžádání předat objednateli podrobný popis k nově vytvořeným nebo upraveným portletům a dalším úpravám, které po dobu účinnosti této smlouvy provedl. O předání dokumentace těchto úprav bude sepsán písemný předávací protokol potvrzený oběma smluvními stranami.

III.

Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje, že poskytovateli za poskytnuté služby uhradí odměnu dle dalších ustanovení této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli pro poskytování služeb dle této smlouvy potřebnou součinnost sám nebo na výzvu poskytovatele.
3. Objednatel se zavazuje umožnit po předchozí dohodě odborným pracovníkům poskytovatele přístup k nainstalovanému vybavení s respektováním práva ochrany dat objednatele.
4. Pokud objednatel neposkytne poskytovateli potřebnou součinnost k plnění dle této smlouvy, neběží poskytovateli lhůty pro plnění, a to po dobu, po kterou nebyla součinnost objednatelem poskytnuta.
5. Po podpisu oběma stranami zveřejní objednatel smlouvu v souladu se zákonem 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a neprodleně informuje poskytovatele, že smlouva nabyla účinnosti.

IV.

Cena a platební podmínky

1. **Za splnění předmětu smlouvy podle podmínek dohodnutých touto smlouvou uhradí objednatel poskytovateli odměnu v celkové maximální výši: 643 000,00 Kč bez DPH (Slovy šestsetčtyřicettřítisíc korun českých), tj. 778 030,00 Kč s DPH (Slovy sedmsetsedmdesátosmtisíctřicet korun českých). DPH v sazbě 21 % činí 135 030,00 Kč.**



2. Cena uvedená v předchozím odstavci se skládá z následujících částí:

	Cena bez DPH	Cena s DPH
Zajištění podpory po dobu 6 měsíců od data účinnosti této smlouvy (paušál)	438 000,00 Kč	529 980,00 Kč
Úpravy, konzultační a metodické služby v rozsahu do 20 MD za 6 měsíců od data účinnosti této smlouvy (doplňkové služby)	205 000,00 Kč	248 050,00 Kč
Celková cena	643 000,00 Kč	778 030,00 Kč

- Odměna bude fakturována v měsíčních intervalech, vždy za skončené období, a to nejpozději 15. den měsíce následujícího po posledním dni fakturovaného období. Fakturována bude vždy poměrná část paušální částky za podporu připadající na jedno fakturované období, u ostatních služeb bude poskytovatel fakturovat jen skutečně odvedené a objednatelem akceptované práce a služby. Pokud plnění smlouvy započne 25. 09. 2021, bude první faktura vystavena za měsíc říjen s tím, že fakturace zahrne i dny za září, po které podpora byla poskytována. Analogicky se tento systém fakturace použije, pokud by plnění smlouvy započalo během měsíce října (první faktura by byla za měsíc listopad se zahrnutím plnění za podporované dny měsíce října).**
- Podkladem fakturace bude akceptační protokol potvrzený objednatelem, jeho přílohou bude vždy seznam odvedených služeb (výkaz služeb) a přehled čerpání dohodnutého limitu hodin na doplňkové služby.**
- Ceny uvedené v tomto článku jsou nepřekročitelné. Poskytovatel bere na vědomí, že kromě paušálních plateb za podporu nemusí být limit hodin na služby během účinnosti této smlouvy vyčerpán, a tudíž skutečné celkové finanční plnění smlouvy může být nižší.
- Pokud by vyvstala potřeba plnění nad rámec této smlouvy (tedy po vyčerpání hodin dle limitů uvedených v tomto článku), lze tak učinit jen po předchozí domluvě s objednatelem a na základě samostatně vystavené a oběma smluvními stranami akceptované objednávky. Odměna za takové služby činí 1 281,25 Kč za 1 hodinu (bez DPH).
- Odměna bude splatná **na základě daňového dokladu (faktury), který může být vystaven po akceptaci plnění** za skončené období. Součástí výkazu bude přehled čerpání hodin za doplňkové služby za fakturované období. Poskytovatel je povinen předložit objednateli akceptaci plnění služeb nejpozději do 7. dne měsíce následujícího po skončeném období.
- Faktury jsou splatné do 30 dnů** od jejich doručení poskytovatelem objednateli. Přílohou faktury bude objednatelem akceptovaný výkaz poskytnutých dodávek a služeb za skončené období.



9. Cena je považována za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch poskytovatele. Uvede-li poskytovatel na faktuře jiný účet, než je v záhlaví této smlouvy, má se za to, že úhrada má proběhnout na účet uvedený na faktuře.
10. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. DPH bude k cenám účtováno v zákonné výši dle legislativy platné v době jejich účtování. Centrální snížení sazby DPH není důvodem k uzavření dodatku ke smlouvě, v případě zvýšení sazby musí být uzavřen dodatek smlouvy.
11. Veškeré faktury vystavené poskytovatelem dle této smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti uvedené v § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Kromě zmiňovaných náležitostí je poskytovatel povinen uvést tyto další údaje a respektovat níže uvedené skutečnosti:
 - označení dokladu jako faktura – daňový doklad
 - číslo této smlouvy uvedené objednatelem v záhlaví smlouvy a označení případných dodatků
 - den odeslání faktury
 - počet a označení příloh
 - popis plnění poskytovatele
 - náležitosti faktur dle této smlouvy se vztahují i na faktury vystavené k plnění nad rámec paušálu a na samostatně vystavené objednávky dle tohoto článku.
12. Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, případně obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než dohodnuté v smlouvě s tím, že nová doba splatnosti opravené faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení objednateli.
13. Poskytovatel prohlašuje, že není veden v registru nespolehlivých plátců, a zavazuje se po dobu trvání této smlouvy řádně a včas platit DPH. Pokud finanční úřad vyzve objednatele k placení DPH nezaplacené poskytovatelem při realizaci této smlouvy, poskytovatel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající nezaplacenému DPH.

V.

Ochrana důvěrných informací, mlčenlivost

1. Smluvní strany sjednávají, že za důvěrné informace se považují veškeré informace o skutečnostech týkajících se smluvních stran a jejich činnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo závažným způsobem dotknout jejich zájmů nebo jejich dobrého jména, získané v souvislosti s plněním této smlouvy v jakékoli formě, s výjimkou informací všeobecně známých. Za důvěrné informace se považují i veškeré obchodní a technické



informace, které byly jednou ze smluvních stran sděleny jiné smluvní straně a jsou předmětem obchodního tajemství.

2. Obě smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o nichž se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy, a to po dobu účinnosti této smlouvy a dále tři roky po jejím skončení, pokud se důvěrné informace nestanou veřejně známými bez zavinění některé ze smluvních stran.
3. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace nepoužijí k jiným účelům než k plnění dle této smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a že budou zajišťovat jejich ochranu přiměřeným způsobem. V případě, že poskytovatel využije k realizaci plnění smlouvy třetí stranu, pak odpovídá za takové plnění, jako by plnil sám.

VI.

Autorská a vlastnická práva

1. Pokud poskytovatel v rámci plnění podle této smlouvy vytvoří dílo, které bude dílem podléhajícím ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění, takto vytvořené dílo bude považováno za dílo zhotovené na objednávku a půjde o kolektivní autorské dílo zaměstnanců poskytovatele, kteří jej vytvořili ke splnění svých povinností vyplývajících z pracovněprávního vztahu k poskytovateli. V souladu s autorským zákonem bude objednatel dnem úplného zaplacení ceny dle této smlouvy oprávněn dílo užívat, a to výhradně pro své potřeby a jen na území České republiky. Poskytovatel garantuje, že toto plnění bude prosto majetkových práv třetích stran.

VII.

Odpovědnost za škodu

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku neúplného, věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
4. Objednatel není povinen akceptovat vadné plnění. V případě, že poskytované služby vykazují vady, musí tyto vady objednatel poskytovateli písemně (e-mailem či doporučeným dopisem) vytknout (reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil, maximálně však do 1 měsíce ode dne předání výsledku plnění dané objednateli. Poskytovatel je povinen se k reklamaci vyjádřit v termínu do 7 dní ode dne, kdy mu byla



doručena a zajistit bezplatné odstranění vady do 14 dnů ode dne doručení reklamace či poskytnout objednateli slevu ve výši odpovídající rozsahu a charakteru dané vadě dle volby objednatele. Při určení výše slevy se přihlídnou zejména k významu vadného plnění pro objednatele. Poskytovatel není oprávněn účtovat si náklady vzniklé s vyřízením reklamace.

5. Poskytovatel se zavazuje odstranit vadu i v případě, kdy neuzná svoji odpovědnost za vznik vady. V tomto případě nese náklady na odstranění vady až do pravomocného rozhodnutí soudu o reklamaci poskytovatel.
6. Obě strany odpovídají za škodu, kterou způsobí druhé straně porušením svých povinností dohodnutých touto smlouvou při provádění předmětu plnění této smlouvy a za podmínek daných touto smlouvou či povinností, které vyplývají už ze samotného předmětu plnění smlouvy.

VIII.

Sankce

1. V případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením faktury poskytovateli podle čl. IV., je objednatel povinen zaplatit poskytovateli zákonný úrok z prodlení z fakturované částky dle aktuálně platné legislativy.
2. Smluvní strany sjednávají pro případ porušení povinnosti o zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích dle čl. V. této smlouvy smluvní pokutu ve výši 50.000,00 Kč za každý jednotlivý případ. V případě, že bude poskytovatel v prodlení s řádným plněním smlouvy, a to i v dodatečně lhůtě poskytnuté mu objednatelem nebo bude v prodlení s jejich konečným předáním objednateli, zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % denně z celkové ceny konkrétní etapy včetně DPH za každý již započatý den prodlení. Smluvní pokutu lze vyčíslit ode dne následujícím po dni, kdy skončila dodatečně poskytnutá lhůta.
3. V případě, že poskytovatel bude v období účinnosti této smlouvy v prodlení se SLA dle Přílohy č. 1, je povinen zaplatit smluvní pokutu, a to takto:

Priorita	Výše smluvní pokuty	Poznámka
1 – kritická	1 000,-	Za každou (i započatou) pracovní hodinu překročení lhůty pro vyřešení.
2 – vysoká	750,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení
3 – střední	500,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení
4 – nízká	300,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení

Sankce dle tohoto odstavce může být vyčíslena do maximální výše rovnající se celkové odměně dle článku IV. této smlouvy.

4. **Sankce popsané v předchozím odstavci se nevztahují na období převzetí podpory poskytovatelem, které nebude delší než 14 dní od data účinnosti smlouvy a které poskytovatel využije pro úvodní analýzu spojenou s převzetím Systému.**



5. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinnosti i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Náhrada škody zahrnuje skutečnou škodu a ušlý zisk.
6. Smluvní pokuty lze uložit opakovaně a za každý jednotlivý případ.
7. Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně nebo datovou schránkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě povinné smluvní straně.

IX.

Oprávněné osoby

1. Oprávněnými osobami při realizaci plnění jsou
 - za objednatele
 - a. **ve věcech smluvních:** viz záhlaví této smlouvy
 - b. **ve věcech realizace díla:**
Mgr. Daniel Rokos, vedoucí Odboru informatiky, [redacted]
 - c. **ve věcech technických:**
Jan Truhlář, Odbor informatiky, [redacted]
Ing. František Bláha, Odbor informatiky, [redacted]
 - za poskytovatele
 - a. **ve věcech smluvních:** Martin Blažek, obchodní ředitel
 - b. **ve věcech realizace díla:** [redacted]
 - c. **ve věcech technických:** [redacted]
2. V případě změny oprávněných osob musí být o této skutečnosti druhá smluvní strana neprodleně písemně informována. Za splnění této povinnosti se považuje i e-mail potvrzený druhou smluvní stranou. Účinnost změny nastává okamžikem doručení písemného oznámení příslušné smluvní straně. Změna kontaktní osoby není důvodem k uzavření dodatku.

X.

Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to **na 6 měsíců od 25. 09. 2021, nebo od data účinnosti smlouvy, pokud by účinnost smlouvy nastala později.**
2. Platnosti smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, které provede objednatel.



3. Platnost této smlouvy může být předčasně ukončena:
 - a) písemnou dohodou smluvních stran;
 - b) písemnou výpovědí smlouvy podanou objednatelem, a to i bez udání důvodu,
 - c) uplynutím sjednané doby,
 - d) odstoupením od smlouvy.
4. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě:
 - pokud bude poskytovatel déle než 10 pracovních dní v prodlení s poskytováním služeb dle této smlouvy;
 - pokud poskytovatel opakovaně, tj. minimálně dvakrát poruší svou povinnost dle této smlouvy;
 - pokud je poskytovatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů.
5. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude přes písemné upozornění poskytovatele déle než 20 dnů od písemného upozornění v prodlení s plněním své platební povinnosti podle této smlouvy.
6. Odstoupení od smlouvy musí být písemné, zaslané druhé smluvní straně doporučeně nebo datovou schránkou, jinak je neplatné. Odstoupení od smlouvy je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení o odstoupení druhé smluvní straně. Pokud nebude mít pro objednatele význam jemu částečně poskytnuté plnění mu poskytovatelem, může objednatel odstoupit ohledně celého plnění.
7. V případě výpovědi činí výpovědní lhůta jeden (1) měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

XI.

Ostatní ustanovení

1. Práva a povinnosti smluvních stran v této smlouvě neupravená a z této smlouvy vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Není-li takových ustanovení, posoudí se taková práva nebo povinnosti dle principů spravedlnosti a zásad, na nichž spočívá zákon č. 89/2012 Sb.
2. Poskytovatel je povinen strpět uveřejnění této smlouvy, jejích případných dodatků objednatelem dle zákona 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) a na profilu zadavatele.
3. Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání



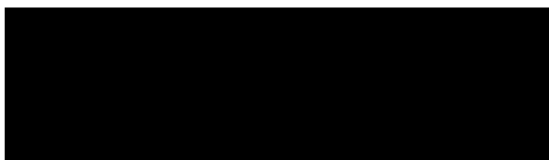
zástupců oprávněných k podpisu smlouvy, jinak se těchto skutečností nemůže dovolávat.

4. Jakákoliv oznámení ve smyslu ustanovení této smlouvy, která má předat jedna strana druhé, mohou být předána osobně nebo zaslána doporučeně poštou. Doručovací adresy jsou uvedeny v záhlaví této smlouvy. Změna adresy musí být neprodleně písemně oznámena druhé straně.
5. Všechny dodatky a změny této smlouvy musí mít písemnou formu číslovaných dodatků. Povinnost uzavřít dodatek se netýká zákonného snížení DPH dle článku IV. a změny oprávněných zástupců dle článku IX.
6. Pokud kterékoli ustanovení této smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným rozhodnutím příslušného orgánu, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu.
7. V případě uvedeném v předchozím odstavci se obě smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a hospodářským významem co nejbližší ustanovení této smlouvy, jež má být nahrazeno.
8. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické formě ve formátu PDF/A a je podepsaná zaručenými elektronickými podpisy smluvních stran založenými na kvalifikovaných certifikátech.
9. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely na základě svobodně a vážně učiněných projevů svojí vůle, s jejím obsahem souhlasí, a po přečtení obsahu připojují níže své podpisy.
10. Nedílnou součástí smlouvy je:
 - příloha č. 1 – Parametry poskytovaných služeb SLA
 - příloha č. 2 – technická zadávací dokumentace (je totožná s přílohou č. 6 zadávací dokumentace)

V Praze dne.....

V Brně dne

Středočeský kraj



Místo:

**Mgr. Petra Pecková, hejtmanka
Středočeského kraje**

VISITECH, a.s.



Foxit PDF Reader verze: 11.0.1

**Pavel Kocour
Předseda představenstva**

Parametry a úroveň služeb (SLA)

Působnost služby	
	SLA
Dostupnost (v provozním čase)	99,9 %
Technologická podpora	5x10 Po-Pá 8:00 – 18:00 O víkendech a jiných dnech pracovního klidu (maximálně 8-10 dní v roce) v rozsahu 9:00-15:00
Zadávání požadavků Help Desk (e-mail, web)	7x24
Odezva od (response time)	Dle detailu priorit v následující tabulce
Řešení do (fix time)	Dle detailu priorit v následující tabulce
Plánovaná údržba	Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 4 hodiny – servisní okno

Detail priorit – podmínky řešení jednotlivých požadavků

Priorita	Popis	SLA	
		Odezva do	Řešení do
1 – kritická	a) systém nefunguje vůbec nebo jeho funkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na využívání systému b) aplikaci nebo některou její klíčovou funkci není možné používat c) dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem d) dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den	2 hod.	4 hod.
2 – vysoká	Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu a využívání systému.	8 hod.	48 hod.
3 – střední	a) Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na využívání systému b) závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému c) blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické d) působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele e) procesní závada (vyřeší se změnou procesu) Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou	8 hod.	76 hod.

Priorita	Popis	SLA	
		Odezva do	Řešení do
	dat) nebo dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workround). Uživatel však musí vykonat vícepráce na obejítí závady.		
4 – nízká	<p>Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy:</p> <p>a) vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy</p> <p>b) kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování)</p> <p>Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obejítí závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc atp.).</p>	24 hod.	14 pracovních dnů

Objednatel požaduje přístup k HelpDesku/ServiceDesku poskytovatele, který bude dostupný v režimu 24/7 a bude umožňovat zpracování manažerských výstupů – SLA. Tyto výstupy budou poskytovány objednateli vždy v při akceptaci fakturovaného čtvrtletního plnění.

Kontakt pro hlášení požadavků:

HelpDesk/ ServiceDesk: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

telefon: [REDACTED]

Ukončení servisního zásahu

Informaci o vyřešení poruchy/ukončení servisního zásahu zaznamená poskytovatel do HelpDesku. Záznam musí obsahovat zejména:

- datum a čas hlášení a evidenční číslo poruchy,
- popis poruchy a způsob jeho odstranění poskytovatelem
- čas počátku a ukončení servisního zásahu,
- popis příčiny vzniku poruchy (důvod zásahu),
- popis provedených prací a způsobu odstranění poruchy,
- jméno pracovníka poskytovatele provádějícího zásah.

Objednatel obsah záznamu zkontroluje a v případě souhlasu s obsahem potvrdí vyřešení poruchy/ukončení servisního zásahu v HelpDesku. Pokud objednatel jeho obsah neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost poskytovateli nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od vytvoření záznamu. Tyto sporné dodávky budou řešeny společným jednáním objednatele a poskytovatele, přičemž poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří (3) pracovních dnů objednateli.