



HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

**DODATEK Č. 1 KE  
SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY IDM**

**č. Objednatele: 2014/0394  
č. Poskytovatele: 130632\_02**

**Smluvní strany:**

**1. Objednatel:** Statutární město Hradec Králové  
Sídlo: Československé armády 408, 502 00 Hradec Králové  
Zastoupen: prof. PharmDr. Alexandr Hrabálek, CSc., primátor města  
El. podatelna: [epodatelna@mmhk.cz](mailto:epodatelna@mmhk.cz)

ID datové schránky: bebb2in  
IČO: 00268810  
DIČ: CZ00268810  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Hradec Králové  
č. účtu: 426511/0100  
Kontakt: Ing. Jan Nagy, vedoucí oddělení informatiky

(dále jen „Objednatel“)

**a**

**2. Poskytovatel:** AUTOCONT a.s.  
Sídlo: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava  
zastoupen: [REDACTED]  
IČO: 04308697  
DIČ: CZ04308697  
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č.ú. [REDACTED]  
Kontakt: [REDACTED]

(dále jen „Poskytovatel“)

Smluvní strany z důvodu právní jistoty shodně prohlašují, že SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY IDM se od počátku řídí občanským zákoníkem, když administrativní chybou byl uveden zákoník obchodní, který však v době uzavření smlouvy již nebyl účinný.

Smluvní strany níže uvedeného dne uzavírají tento Dodatek č. 1 ke SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY IDM v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) (dále jen „Dodatek“).

WWW.HRADECKRALOVE.ORG

Smluvní strany prohlašují, že Poskytovatel sdělil Objednateli, že s účinností k 1. 7. 2016 došlo v rámci projektu rozdělení k převodu SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY IDM ze společnosti AG COM, a.s. na nástupnickou společnost AutoCont CZ a.s. Právním nástupcem společnosti AutoCont CZ a.s. se dne 1. 9. 2018 na základě fúze několika společností skupiny AutoCont Holding stala společnost AUTOCONT a.s. (IČO: 04308697, DIČ: CZ04308697).

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v tomto Dodatku obsažených a s úmyslem být tímto Dodatkem vázány, dohodly se na následujícím znění Dodatku:**

## I. PŘEDMĚT DODATKU

1.1 Dosavadní znění článku V. odst. 1 se ruší a nahrazuje novým zněním:

**1.1. Cena za poskytování služeb A, B, C, D, E a G**, blíže specifikovaných v příloze č. 1 Smlouvy, je stanovena jako cena paušální a činí ročně celkem:

cena bez DPH 255 840,- Kč

(slovy: dvěšestpadesátpětisícosmsetčtyřicet korun českých)

DPH 21% 53 726,40 Kč

cena včetně DPH 309 566,40 Kč

**1.2. Cena za poskytování služby F**, blíže specifikované v příloze č. 1 Smlouvy, je stanovena hodinovou sazbou, která činí 1 400,- Kč/člověkohodina + DPH. Služby budou poskytovány na základě jednotlivých objednávek Objednatele.

1.2 Dosavadní znění Přílohy č. 1 Smlouvy – Katalogový list služby technické podpory IDM se nahrazuje novým zněním, které je nedílnou přílohou tohoto Dodatku.


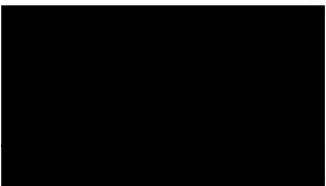
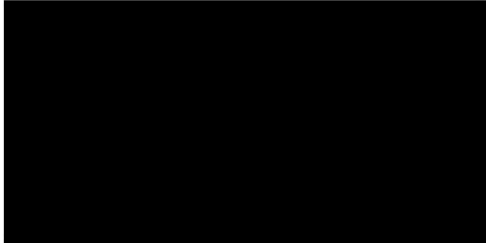
## II. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 2.1 Ostatní ustanovení Smlouvy nejsou tímto Dodatkem dotčena a zůstávají v platnosti beze změn a doplnění.
- 2.2 Tento Dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).
- 2.3 Tento Dodatek je uzavřen ve 2 stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží 1 stejnopis a Poskytovatel 1 stejnopis.
- 2.4 Smluvní strany prohlašují, že tento Dodatek byl sepsán podle jejich pravé, svobodné a vážné vůle, smluvní strany se seznámily s jeho textem a nemají proti němu výhrad a na důkaz toho k němu připojují svoje podpisy.

- 2.5 Poskytovatel prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním tohoto Dodatku v plném znění (včetně všech příloh). Smluvní strany prohlašují, že Dodatek neobsahuje žádná obchodní tajemství a poskytovatel souhlasí s uveřejněním Dodatku (vč. metadat) bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 2.6 Dle § 5 odst. 5 zákona o registru smluv, je k řádnému uveřejnění Dodatku třeba, aby byl uveřejněn způsobem tam stanoveným, a to včetně vyplnění metadat. Smluvní strany se dohodly, že uveřejní metadata v níže uvedeném rozsahu a prohlašují, že uvedený rozsah metadat:
- identifikace smluvních stran:  
Statutární město Hradec Králové, Československé armády č.p. 408, 502 00 Hradec Králové, IČO: 00268810, datová schránka: bebb2in  
AUTOCONT a.s., Hornopolní 3322/34, 702 00 Ostrava, IČO: 04308697, datová schránka: ctb7phe
  - vymezení předmětu dodatku: Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytování služeb technické podpory IDM – změna ceny poskytovaných služeb
  - cena: bez DPH 501.000 CZK, vč. DPH 606.210 CZK
  - datum uzavření dodatku: datum podpisu dodatku poslední smluvní stranou
- považují za správný, úplný a v tomto znění plně odpovídající a vyhovující požadavkům zákona o registru smluv.

Přílohy: Katalogový list služby technické podpory IDM

- 2.7 Dodatek byl schválen usnesením rady města č. RM/2022/829 ze dne 19.7.2022

<b>Objednatel</b>	<b>Poskytovatel</b>
23. 08. 2022	
V Hradec Králové dne _____	V Praze dne _____
	
<b>Statutární město Hradec Králové</b>	<b>AUTOCONT a.s.</b>
prof. PharmDr. Alexandr Hrabálek, CSc	Ing. Leoš Stránský
	vedoucí týmu CIT-TIV



HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

## Dodatek č. 1 - Příloha č. 1 - Smlouvy o poskytování technické podpory

### Příloha č. 1 – Katalogový list služby technické podpory IDM

Kategorie: **Programové vybavení**

Název služby: **Technická podpora IDM**

Vazba služby na katalogový list č.: ---

Součástí IDM:

Systém správy, řízení a monitoringu identit se všemi jeho součástmi a potřebnými podpůrnými HW a SW komponentami.

Popis:

#### **Obsah služby A Metodická / uživatelská pomoc:**

Metodická, uživatelská a technická podpora, servis, hot-line a další formy podpory spočívající v operativním odstranění problémů, např. havárie, nefunkčnosti, částečné nefunkčnosti, nevědomosti uživatele, a to formou vzdálené správy nebo osobně na místě u Objednatele nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných záležitostí (nejen tedy řešení problémů, resp. reklamací) zajišťované prostřednictvím Help Desku i telefonicky nebo mailem.

#### **Obsah služby B Vyřešení incidentů – Kritických:**

Za kritický incident je považován takový incident, kdy nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí. Se systémem tedy nelze pracovat nebo se nelze do systému přihlásit, není k dispozici standardní uživatelské rozhraní systému.

#### **Obsah služby C Vyřešení incidentů – Vážných:**

Za vážný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé funkce systému. Nejsou tak zobrazována očekávaná data, probíhají chybné transformace dat, probíhá nekorektně předávání dat (ať už v rámci systému samotného či v rámci integrace se systémem třetích stran), nefunguje vyhledávání, výstupy poskytují navzájem nekonzistentní výsledky, atp. Do této kategorie spadají veškeré incidenty, které nejsou taxativně vyjmenovány v obsahu služby B nebo D.

#### **Obsah služby D Vyřešení incidentů – Běžných:**

Běžné incidenty nemají zásadní vliv na používání systému. Jedná se o vizuální nesrovnalosti systému či vizualizaci dat, např. zjištěné překlepy, chybné zobrazení diakritiky, chybné seřazení údajů, chybné plnění šablon.

Do této kategorie patří též nutná spolupráce při řešení problémů s externími firmami (např. dalšími budoucími dodavateli komponent IS), zejména s těmi, s jejichž aplikacemi jsou některé části systému integrovány nebo na ně navázány. Po obnově systému po havárii následná spolupráce s oddělením IT při řešení případných následných problémů.

## Formy poskytování služeb A-D

- **Help Desk** – slouží pro zadávání požadavků Objednatele<sup>1</sup> pro řešení incidentů, pro vznesení metodických, uživatelských a dalších dotazů, pro zadání žádosti o telefonickou konzultaci. Help Desk umožňuje průkazně dokumentovat vkládané požadavky (datum a čas vložení / vyřešení). Help Desk je provozován u Poskytovatele<sup>2</sup> v rámci ceny poskytovaných služeb technické podpory. Help Desk musí umožňovat kategorizaci služeb jak podle typů služeb A až D, tak dle podporovaných aplikací.
- **Telefonický Hotline** – Telefonická poradenská služba je určena pro zodpovězení jednoduchých dotazů v rozsahu do 20 minut. Dodavatel poskytne alespoň jedno telefonní číslo pro příjem a řešení požadavků Objednatele.
- **Vzdálená správa** – slouží k řešení incidentů, k úpravě konfigurace a podobně. Vzdálená správa není určena ke školení a metodickému vedení. Objednatel zajistí vzdálený přístup pro dodavatele v potřebném rozsahu.
- **Servisní zásahy v místě Objednatele** poskytnuté v souvislosti se záručními vadami díla jsou prováděny bezplatně v případě, že není možno vadu odstranit vzdálenou správou přesto, že Objednatel vzdálený přístup pro dodavatele zajistil v požadovaném rozsahu, kvalitě a čase.

## Obsah služby E Dodávka nových verzí:

Dodávka nových verzí veškerého software podporovaného nebo dodaného v rámci této zakázky včetně dodaného software třetích stran. Poskytovatel udržuje jako součást zakázky plně funkční rozhraní pro všechny části IDM tak, aby byla plně funkční obousměrná integrace s určenými informačními systémy provozovanými nebo využívanými Objednatelem. Nové verze zajišťují:

- a) provádění změn produktu vyplývajících ze změn obecně závazných právních předpisů České republiky,
- b) provádění změn produktu vyplývajících ze změn obecně závazných právních předpisů města Hradec Králové a ze změn vnitřních předpisů Objednatele (změny organizační struktury, schvalovací režim, atd.)
- c) vlastní rozvoj produktu Zhotovitelem, případně upgrade verzí produktů třetích stran, pokud jsou nezbytné pro provoz dodaného systému.

Služby uvedené pod písm. a) a b) zahrnují (v případě, že změnu nelze v SW docílit změnou konfigurace nebo změnou parametrů) i distribuci upraveného software, která musí být provedena nejpozději tři pracovní dny přede dnem účinnosti těchto legislativních změn a právních předpisů. V případě legislativních změn se zpětnou účinností nebo v případě schválení legislativních změn bezprostředně před datem jejich účinnosti budou tyto změny zabudovány do systému v co nejkratším možném termínu písemně dohodnutém se Objednatelem tak, aby nebyl ohrožen provoz.

Dodávka nových verzí produktu včetně Licence bude poskytnuta ve stejném rozsahu a pro minimálně stejný způsob užití jako u software dodaného jako součást původního díla. Právo užití software vzniká předáním software. Dodávkou nových verzí jsou myšleny i

- veškeré implementační práce spojené s novými verzemi, a to včetně instalace (a souvisejících cestovních nákladů) v sídle Objednatele, pokud je nezbytná.
- aktualizovaná uživatelská i administrátorská příručka

Bez splnění všech těchto podmínek není nová verze produktu považována za předanou.

<sup>1</sup> Pro účely zadávacího řízení objednatel = zadavatel

<sup>2</sup> Pro účely zadávacího řízení poskytovatel = dodavatel (uchazeč)

### Obsah služby F Ostatní služby:

Vývojové práce na dalším rozvoji systému (nad rámec jeho vlastního rozvoje dodavatelem) dle požadavků Objednatele na základě jeho jednotlivých objednávek. Předpokládaný rozsah je celkem 200 člověkohodin za 4 roky. Dodavatel je povinen za sjednanou cenu poskytovat tyto služby i po uplynutí této lhůty a i ve větším rozsahu než 200 člověkohodin.

### Služby G Upgrade software:

Nasazení nových verzí produktu, a to formou aktualizace dotčených komponent existující instalace nebo (v nezbytných případech) provedení instalace nového prostředí a následné přenesení konfigurací a obsahu z původního do tohoto nového prostředí. Udržování nebo instalace nového testovacího prostředí na stejné úrovni verzí všech komponent.

Tato činnost se týká nasazení kritických bezpečnostních upgradů a to do tří měsíců po jejich uvolnění výrobcem a jednou ročně pro všechny ostatní komponenty.

Komponenty vypjaté z tohoto procesu jsou (nenasazené komponenty, které jsou součástí licenčního balíku firmy IBM):

- IBM QRadar Log Manager
- IBM Access Manager for SSO

Do služeb kategorie G patří též nutná spolupráce a součinnost při zajištění nových verzí operačních systémů, dále spolupráce při alokaci systémových zdrojů ve virtuální infrastruktuře pro nové či upgradované prostředí, tak jak předepisuje výrobce v požadavcích na systémové zdroje.

Služba G také vyžaduje vždy zajištěnou platnou SW Maintenance pro produkt IBM TIVOLI IDENTITY AND ACCESS ASSURANCE USER. SW Maintenance zajišťuje Objednatel.

### RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Služba A			X	X	X	X		
Služba B			X	X	X	X		
Služba C			X	X	X	X		
Služba D			X	X	X	X		
Služba E			X	X	X	X	X	X
Služba F			X	X	X	X	X	X
Služba G			X	X	X	X	X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

### Definice kvality služby v běžném provozu

Obsah služby	Název služby	Provozní doba	Nástup k řešení incidentu / požadavku [hod]	Max. doba vyřešení incidentu / požadavku [hod]
Služba A	Metodická / uživatelská pomoc	9 / 5	16	168
Služba B	Vyřešení incidentů – Kritických	12 / 5	4	12
Služba C	Vyřešení incidentů – Vážných	12 / 5	8	16

Služba D	Vyřešení incidentů – Běžných	12 / 5	16	336
Služba E	Dodávka nových verzí software	dle dohody	dle dohody	dle dohody
Služba F	Ostatní služby	9 / 5	168	dle dohody
Služba G	Služby upgrade software	9 / 5	dle dohody	dle dohody

**Režim mimořádné události:** ANO

Cena služeb A + B + C + D + E + G celkem ročně bez DPH: 255 840,- Kč

Cena služby F bez DPH za jednu člověkohodinu: 1.400,- Kč

**Poznámka:**

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek, tzn. pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

## POPIS PARAMETRŮ KATALOGOVÉHO LISTU

**Kategorie:**

Název oblasti, do které je daná služba zařazena

**Název služby:**

Obecné jméno služby

**Popis:**

Popis činností, které spadají do obsahu této služby

**RACI diagram:**

Zobrazení vztahu mezi dodavatelem (dodavatel) a odběratelem (zadavatel) při správě služeb. Matice aktivit a manažerských funkcí - specifikace kdo je za danou aktivitu zodpovědný (**Responsible**), kdo ji vykonává (**Accountable**), s kým je konzultována - schvalována (**Consulted before**) a kdo je o ní informován (**Informed after**).

V diagramu jsou 2 řádky: Rámec služeb **A** Rámec služeb **B**. Toto rozdělení služeb přesně odpovídá rozdělení provedenému v popisu katalogového listu. Řádek RACI potom platí pro všechny služby vyjmenované v daném rámci.

**Režim mimořádné události:**

Tento parametr definuje, zda může být na dané službě požadován zvláštní režim služby. Mimořádnou událostí se rozumí např. vyhlášení voleb, krizové cvičení, vyhlášení nestandardní události orgány veřejné správy.

V režimu mimořádné události je po dobu danou mimořádnou událostí provozní doba služby 24/7 s maximální dobou vyřešení incidentů do 4 hodin.

**Provozní doba služby** je doba, která udává minimální čas, ve kterém musí být služba dostupná. Hodnoty „provozní doba služby“ jsou určovány jako hodiny za den (nebo provoz od-do) / počet dnů v kalendářním týdnu. Režim 12 hodin se rozumí jako provozní doba od 6:00 do 18:00. Režim 12/5 je chápán jako 12 hodin denně v pracovních dnech (tedy provozní

doba je počítána mimo víkendy a svátky). Režim 9/5 je chápán jako 9 hodin denně v pracovních dnech od 8 do 17 hodin (tedy provozní doba je počítána mimo víkendy a svátky).

**Nástup k řešení incidentu / požadavku** je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být započato aktivní řešení incidentu / požadavku. Parametr je měřen v hodinách a bere ohled na provozní dobu služby.

V případech, kde je pro tento parametr použito označení „dle dohody“, pro potřeby RAG matice je „x“ doba v hodinách po vypršení domluveného termínu.

**Maximální doba vyřešení incidentu / požadavku** je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být incident / požadavek vyřešen od doby jeho nahlášení Objednatelem. Parametr je měřen v hodinách bez ohledu na provozní dobu. Obnova služby je včetně všech navázaných služeb – testování se týká jen těch služeb, které jsou ve správě. V případě obnovení navázané služby, které spadá do správy MMHK, považuje se služba za předanou, ale MMHK může požadovat součinnost při testování a ladění chodu této služby.

V případech, kde je pro tento parametr použito označení „dle dohody“, pro potřeby RAG matice je „x“ doba v hodinách po vypršení domluveného termínu.

**Popis jakosti třídy služby** (pro hodnocení její kvality):

#### Nástup k řešení incidentu / požadavku

Obsah služby		RED	AMBER	GREEN
Služba A	Metodická / uživatelská pomoc	$32 > x$	$32 \geq x > 16$	$x \leq 16$
Služba B	Vyřešení incidentů – Kritických	$8 > x$	$8 \geq x > 4$	$x \leq 4$
Služba C	Vyřešení incidentů – Vážných	$16 > x$	$16 \geq x > 8$	$x \leq 8$
Služba D	Vyřešení incidentů – Běžných	$32 > x$	$32 \geq x > 16$	$x \leq 16$
Služba E	Dodávka nových verzí software	$8 > x$	$8 \geq x > 4$	$x \leq 4$
Služba F	Ostatní služby	$240 > x$	$240 \geq x > 168$	$x \leq 168$
Služba G	Služby upgrade software	$240 > x$	$240 \geq x > 168$	$x \leq 168$

#### Maximální doba vyřešení incidentu / požadavku

Obsah služby		RED	AMBER	GREEN
Služba A	Metodická / uživatelská pomoc	$240 > x$	$240 \geq x > 168$	$x \leq 168$
Služba B	Vyřešení incidentů – Kritických	$24 > x$	$24 \geq x > 12$	$x \leq 12$
Služba C	Vyřešení incidentů – Vážných	$28 > x$	$28 \geq x > 16$	$x \leq 16$
Služba D	Vyřešení incidentů – Běžných	$456 > x$	$456 \geq x > 336$	$x \leq 336$
Služba E	Dodávka nových verzí software	$8 > x$	$8 \geq x > 4$	$x \leq 4$
Služba F	Ostatní služby	$456 > x$	$456 \geq x > 336$	$x \leq 336$
Služba G	Služby upgrade software	$456 > x$	$456 \geq x > 336$	$x \leq 336$

Kde „X“ je reálně naměřená hodnota ve sledovaných jednotkách (hodina).



Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování zpráv v Help Desku Poskytovatele.
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Počátek doby pro potřeby měření je časová značka vložení požadavku / incidentu do systému Help Desk. V případě, že je požadavek / incident zadán před, a pokračuje po začátku plné provozní doby, za začátek výpadku se považuje začátek plné provozní doby. Kontrolní bod 2: Ukončení požadavku / incidentu: Řešení požadavku / incidentu je považováno za ukončené, pokud odběratel toto hlášení uzavře v systému Help Desk.
Prostorové vymezení	Měření se vykonává v místě dodání

**PLNÁ MOC****Zmocnitel:****AUTOCONT a.s.**

se sídlem: Hornopolní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

IČ: 04308697

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B,  
vločka 11012zastoupená Jaroslavem Biolkem, členem představenstva, třída A,  
a Ondřejem Matušítkem, členem představenstva, třída B**Zmocněnec:**

Leoš Stránský

funkce: Vedoucí týmu CIT-TIV

trvale bytem: [REDACTED] Roudnice nad Labem

Zmocnitel tímto uděluje Zmocněnci plnou moc k

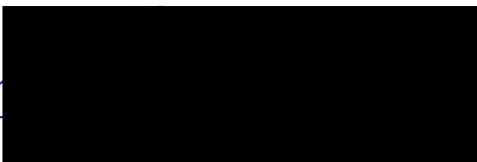
- Jednání se třetími stranami, podávání nabídek třetím stranám, včetně nabídek v zadávacích řízeních, uzavírání smluv se třetími stranami a přijímání objednávek učiněných těmito třetími stranami, pokud předmětem těchto právních jednání bude dodávka zboží nebo služeb Zmocnitele těmito třetími stranám v rámci běžného obchodního styku při provozu závodu Zmocnitele, a to v celkové výši plnění do 2 000 000 Kč bez DPH pro smlouvu a 2 000 000 Kč bez DPH pro nabídku nebo ekvivalentu v jiné měně v každém jednotlivém případě.

Zmocněnec je oprávněn vykonávat veškeré úkony s výše uvedeným související, zejména přijímat doručované písemnosti, podávat návrhy a žádosti, účastnit se jednání s třetími stranami atd.

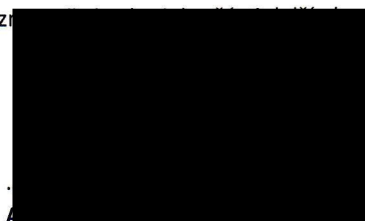
Tato plná moc se uděluje na dobu určitou do 31. 12. 2022. K zániku této plné moci dojde též ukončením pracovního poměru Zmocněnce ke Zmocniteli.

Zmocnitel je oprávněn tuto plnou moc kdykoliv odvolat.

Zmocněnec není oprávněn udělit v rozsahu výše uvedeného z [REDACTED] moc.



AUTOCONT a.s.

Jaroslav Biolk,  
člen představenstva, třída AOndřej Matušítk,  
člen představenstva, třída B

Výše uvedené zmocnění bez výhrad přijímám a současně potvrzuji, že jsem obeznámen s interními pravidly Zmocnitele týkajícími se jednání za společnost a zavazuji se tato pravidla dodržovat a jsem si vědom následků plynoucích z porušení těchto pravidel.

