

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají

1. společnost **Neit Consulting s.r.o.**

se sídlem Praha 1, Washingtonova 1624/5, PSČ 110 00

IČ 273 69 871

DIČ CZ27369871

zastoupená Ing. Radkem Vojtou, jednatelem,  
na straně jedné a dále v textu jako **Zhotovitel**

a

1. společnost **Správa služeb hl. m. Prahy**

IČ 70889660

DIČ CZ70889660

se sídlem Kundratka 1951/19, Libeň (Praha 8), 180 00 Praha zastoupená Liborem Kousalem, pověřeným řízením organizace,

na straně druhé a dále v textu jako **Objednatel**

tuto

## Servisní smlouvu k SW aplikaci Team assistant

### čl. I.

#### Definice

Termíny obsažené v této Smlouvě a jejich přílohách, psané s velkým počátečním písmenem ať už v singuláru nebo plurálu, mají následující význam:

- "Dokumentace" - příručky a manuály pro instalaci a užití Informačního Systému TAS. Dokumentace je poskytována v elektronické nebo listinné formě.
- „Informační Systém TAS“ - nebo též aplikace Team Assistant, nebo jen TAS je softwarové řešení poskytnuté Zhotovitelem.
- "Infrastruktura" – veškeré komponenty potřebné pro běh Informačního Systému TAS, tj. hardware, systémový, síťový, zálohovací, databázový, monitorovací, antivirový a další software.
- „MD“ – Man-Day (Člověkodenní).
- "NBD" – Next Business Day (následující pracovní den).
- "Služba(y)" - konzultační služby provozní podpory Informačního Systému TAS, jejichž rozsah je specifikován v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 této Smlouvy.
- "T&M" – Time and Material – (čas a materiál).

### čl. II.

#### Předmět smlouvy

- II.1.** Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje dodávat Objednateli konzultační služby provozní podpory Informačního Systému TAS (dále jen "Služby"), jejichž rozsah je specifikován v příloze č. 1. této Smlouvy. Pro účely této Smlouvy bude předmět Smlouvy dále nazýván též "plnění" nebo "dodávka Služeb".
- II.2.** Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za řádně dodané Služby dle této Smlouvy cenu specifikovanou v čl. III. této Smlouvy. Pro každý takovýto požadavek na Službu Zhotovitel stanoví jeho pracnost a cenu a kontaktní osoba Objednatele před zahájením poskytování takových Služeb potvrdí svůj souhlas se

stanovenou cenou. Bez písemného potvrzení kontaktní osoby Objednatele není Zhotovitel oprávněn poskytovat Služby.

### čl. III.

#### Cena

#### III.1. Smluvní strany se dohodly, že:

- a) za poskytování Služeb PP-1, PP-2, SP-1, SP-2 a SP-3 (dále jen „**Incident Management**“) činí celková roční paušální cena **65 000 Kč** (slovy: šedesát pět tisíc korun českých), přičemž rozsah Služeb dle věty první tohoto bodu a) je specifikován v Příloze č. 1 této Smlouvy; a
- b) za poskytování Služeb RZ-1 a RZ-2 (dále jen „**Ostatní Práce**“) v rozsahu popsáném v Přílohy č. 1, bude cena stanovena na základě skutečně dodaných Služeb a sazeb uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy, a to za předpokladu, že byla písemně odsouhlasena kontaktní osobou v souladu s čl. XIII., odst. 5. této Smlouvy. Součástí smlouvy jsou „**Předplacené práce**“ v rozsahu 5 MD – **67 500 Kč** (slovy: šedesát sedm tisíc pět set korun českých).

#### III.2. Veškeré ceny jsou v této Smlouvě uvedeny v českých korunách bez DPH a budou účtovány v souladu s příslušnými právními předpisy.

### čl. IV.

#### Platební podmínky

- IV.1. Smluvní strany se dohodly, že cena **Incident Management** a **Předplacené práce** bude hrazena ročně předem vždy k poslednímu kalendářnímu dni předchozího roku společně v jedné faktuře.
- IV.2. Cena Služeb **Ostatní Práce** bude hrazena měsíčně na začátku měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byly Služby dodány, a to po podpisu příslušného výkazu provedených prací nebo jiného dokladu prokazujícího poskytnutí fakturovaných Služeb. Kopie oboustranně odsouhlaseného výkazu bude vždy tvořit přílohu.
- IV.3. Každá faktura – daňový doklad, musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu § 29 Zákona o DPH a musí být vystavena podle ustanovení § 11 odst. 1 zák. č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění.
- IV.4. Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje vyžadované platnými právními předpisy, touto Smlouvou, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji do data splatnosti Zhotoviteli zpět s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Objednateli.
- IV.5. V případě, že by byl dán důvod pro vznik ručitelského závazku Objednatele ve smyslu § 109 Zákona o DPH, je Objednatel oprávněn uhradit za Zhotovitele částku stanovené DPH přímo na účet správce daně postupem dle §109a Zákona o DPH. V případě, že Objednatel takto uhradí DPH za Zhotovitele, je Objednatel povinen za řádně provedené plnění zaplatit Zhotoviteli pouze sjednanou cenu v částce bez DPH a neprodleně o tomto postupu informovat Zhotovitele.

### čl. V.

#### Místo plnění

- V.1. Místem plnění a místem předání díla je pracoviště Zhotovitele nebo sídlo Objednatele.

### čl. VI.

#### Splnění závazku Zhotovitele

- VI.1. Služby poskytnuté Objednateli na základě této Smlouvy budou Zhotovitelem evidovány a na žádost Objednatele Zhotovitel předloží přehled poskytnutých Služeb.
- VI.2. Dokladem o poskytnutí Služeb bude detailní měsíční výkaz práce potvrzený kontaktní osobou Objednatele.

## **čl. VII.**

### **Vzájemná práva a povinnosti smluvních stran**

- VII.1.** Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
- VII.2.** Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění předmětu této Smlouvy.
- VII.3.** Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- VII.4.** Pokud některá ze smluvních stran neplní povinnosti nebo nedodrží své závazky stanovené touto Smlouvou, a to podstatným způsobem, nebo opakovaně, je písemně upozorněna druhou smluvní stranou na podstatné neplnění povinností či závazků a nezjedná-li se náprava v přiměřené době, vzniká tím druhé straně právo, aby pozastavila plnění svých povinností kromě případů, které jsou výslovně upraveny touto Smlouvou.
- VII.5.** Objednatel se zavazuje umožnit Zhotoviteli přístup k vlastnímu programovému vybavení a informačnímu systému v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění Zhotovitele.
- VII.6.** Objednatel se zavazuje zajistit pro Zhotovitele technicko-organizační podmínky potřebné pro příslušné plnění Zhotovitele. Další případné požadavky technicko-organizačního charakteru nezbytné k řádnému plnění předmětu této Smlouvy je možné realizovat pomocí operativní dohody o poskytnutí součinnosti touto Smlouvou stanovených kontaktních osob.
- VII.7.** Je-li pro splnění účelu této Smlouvy nezbytné poskytnutí speciální součinnosti smluvních stran, je tento požadavek obsažen v přílohách této Smlouvy.

## **čl. VIII.**

### **Náhrada škody**

- VIII.1.** Na odpovědnost za vady díla a odpovědnost za způsobenou škodu se vztahují ustanovení § 2615 a násl. a ustanovení § 2894 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Výše odpovědnosti za škodu je omezena výší ceny za předmět plnění poskytnutý Zhotovitelem Objednateli.
- VIII.2.** Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považují překážky, jež nastaly nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době jejího vzniku překážku předvídala.
- VIII.3.** Smluvní strany se zavazují písemně upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

## **čl. IX.**

### **Ukončení platnosti smlouvy při jejím podstatném porušení**

Jestliže kterákoliv ze smluvních stran poruší podstatným způsobem závazky z této Smlouvy a nezajistí nápravu během 30 dnů od písemné specifikace porušení zaslané druhou smluvní stranou, může druhá strana od této Smlouvy odstoupit. Ustanovení, která přetrvávají v platnosti i po ukončení účinnosti této Smlouvy, zahrnují ustanovení k omezení odpovědnosti, náhradě škod, zachování důvěrnosti, platby a další, jež jsou podle své povahy určeny k tomu, aby přetrvávaly v platnosti.

## **čl. X.**

### **Zachování důvěrnosti**

Smluvní strany se dohodly zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které byly nebo budou vzájemně poskytnuty, nebo které se strany dozvěděly či jinak získaly v souvislosti se stávající či budoucí spoluprací obou smluvních stran.

## čl. XI.

### Neplatnost jednotlivých ustanovení smlouvy

Jestliže u kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy bude zjištěno, že je neplatné nebo právně neúčinné, zbývající ustanovení Smlouvy zůstávají v platnosti. Tato Smlouva nesmí být upravována a práva a omezení nemohou být měněna s výjimkou písemných dodatků podepsaných zplnomocněnými zástupci Objednatele a Zhotovitele. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na dohody o technicko-organizačních opatřeních provedené kontaktními osobami.

## čl. XII.

### Komunikace

- XII.1.** Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, podle této Smlouvy nebo statutárních zástupců smluvních stran.
- XII.2.** Veškeré právní úkony směřující ke změně nebo zrušení této Smlouvy, jakož i všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou standardního poštovního styku na adresu uvedenou na úvodní stránce této Smlouvy.
- XII.3.** Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, s výjimkou právních úkonů směřujících ke změně nebo zrušení Smlouvy, může být doručen buď v papírové formě, nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument ve formátu PDF na dohodnutém médiu.
- XII.4.** Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do patnácti (15) dnů.

### XII.5. Kontaktní osoby:

Zhotovitel:

|          |  |
|----------|--|
| Jméno:   |  |
| Telefon: |  |
| e-mail:  |  |

Objednatel:

|          |  |
|----------|--|
| Jméno:   |  |
| Telefon: |  |
| e-mail:  |  |

|          |  |
|----------|--|
| Jméno:   |  |
| Telefon: |  |
| e-mail:  |  |

|          |  |
|----------|--|
| Jméno:   |  |
| Telefon: |  |
| e-mail:  |  |

## čl. XIII.

### Další ujednání

- XIII.1.** Žádná ze smluvních stran nenese odpovědnost za nesplnění nebo zpoždění výkonu, je-li způsobeno vyšší mocí, např.: válečným činem; nepřátelským činem nebo sabotáží; výpadkem elektřiny, internetu nebo telekomunikací, který nebyl způsoben povinnou stranou; vládními omezeními (včetně odmítnutí nebo zrušení jakéhokoliv exportu nebo jiné licence); dalšími událostmi mimo přiměřenou kontrolu povinné strany. Obě smluvní strany vyvinou přiměřené úsilí k minimalizaci účinků události vyšší moci. Jestliže taková událost pokračuje po dobu přesahující 90 dnů, může kterákoliv ze smluvních stran zrušit neprovedené služby písemným oznámením druhé smluvní straně. Toto ustanovení nezavazuje smluvní strany povinnosti zavést přiměřená opatření a postupy k obnově činnosti po havárii ani povinnosti zaplatit za poskytnuté služby.
- XIII.2.** Smluvní strany se zavazují vyvinout přiměřené úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této

Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání pověřených zástupců.

- XIII.3.** Jakýkoli soudní spor vedený v souvislosti s touto Smlouvou bude zahájen a veden u příslušného soudu ČR.
- XIII.4.** Smluvní strany se zavazují, že nastane-li u kterékoliv z nich jakákoliv skutečnost, která může ohrozit plnění podle této Smlouvy, zavazuje se tuto skutečnost neprodleně oznámit druhé smluvní straně.

#### **čl. XIV.**

##### **Závěrečná ustanovení**

- XIV.1.** Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- XIV.2.** Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případech podstatného porušení povinností Zhotovitele, kdy Zhotovitel nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení.
- XIV.3.** Zhotovitel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s placením faktur řádně předložených Zhotovitelem a toto prodlení trvá po dobu delší než třicet (30) dnů, nebo v případech jiného podstatného porušení povinností Objednatele, kdy Objednatel nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Zhotovitele o takovém prodlení.
- XIV.4.** Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu vypovědět s tím, že výpovědní lhůta činí dva měsíce a její běh počíná prvním dnem měsíce následujícím od doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě výpovědi se Zhotovitel zavazuje vrátit Objednateli poměrnou část ceny paušálu, a sice do 15 pracovních dnů ode dne ukončení smluvního vztahu.
- XIV.5.** Tato Smlouva spolu s přílohami představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- XIV.6.** Objednatel souhlasí s použitím svého obchodního jména, loga a popisu řešené problematiky pro marketingové účely zhotovitele.
- XIV.7.** Tato Smlouva je uzavřena ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.

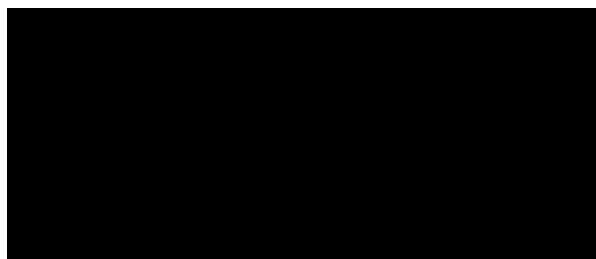
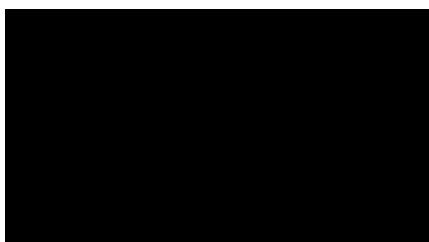
Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

**za Zhotovitele**

**za Objednatele**

V Praze dne \_\_\_\_\_

V Praze dne \_\_\_\_\_



# Příloha č. 1 – Specifikace Služeb provozní podpory Informačního systému

## PP-1 Provozní podpora BASIC

### Popis služby

Poskytovatel zajišťuje provoz a aktualizaci vlastního helpdeskového systému pro vedení evidence hlášení o Incidentech (produktové vady, dotazy, konzultace, požadavky na změny nebo rozšíření funkcí TAS), včetně stavu jejich řešení.

Typ Incidentu:

| # | Typ Incidentu          | Popis                                                         |
|---|------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1 | Bug TAS                | Chyba odstraňována bezúplatně.                                |
| 2 | Administrátorské úkony | Za provádění bude účtován skutečně strávený čas v režimu T&M. |
| 3 | Konzultace/Dotaz       | Za provádění bude účtován skutečně strávený čas v režimu T&M. |
| 4 | Požadavek na změnu     | Za provádění bude účtován skutečně strávený čas v režimu T&M. |

Úrovně závažnosti:

| Kategorie     | Popis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kritický<br>A | Incident způsobuje úplnou ztrátu funkcionality systému (TAS). Práce nemohou dále pokračovat, operace se stává kritickou pro obchodní činnost a nastává pohotovostní situace. Incident na úrovni závažnosti 1 obsahuje jednu či obě z následujících charakteristik: klíčová funkcionality není dostupná / systém má výpadky dostupnosti (toto se děje opakovaně). |
| Závažný<br>B  | Systém (TAS) je omezen ve funkčnosti v podpoře kritických procesů, ale tuto vadu lze eliminovat jiným postupem nebo je omezen v podpoře nekritických procesů, ale tuto vadu nelze jiným způsobem eliminovat.                                                                                                                                                     |
| Ostatní<br>C  | Problém způsobuje minoritní ztrátu funkcionality Systému (TAS) nebo jeho části. Důsledkem jsou potíže, které mohou vyžadovat určité náhradní řešení k obnovení funkcionality.                                                                                                                                                                                    |
| Adhoc         | Požadavek na služby, které nejsou chápány jako bug Systému nebo jeho části.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|   |                                         |
|---|-----------------------------------------|
| D | Konzultace / Dotaz / Požadavek na změnu |
|---|-----------------------------------------|

Helpdeskový systém je provozován formou webové aplikace nebo s webovým rozhraním. Poskytovatel zajistí přístup do systému pro oprávněné osoby Objednatele.

Standardně se hlášení provádí zápisem oprávněné osoby Objednatele do helpdeskového systému prostřednictvím webového formuláře. V případě nedostupnosti helpdeskového systému Poskytovatele lze požadavky hlásit rovněž emailem a požadavek do helpdeskového systému zaeviduje Poskytovatel. Tento způsob lze použít i v případě jiné krizové situace.

Kontaktní matice:

|       |  |
|-------|--|
| web   |  |
| Email |  |

## Popis životního cyklu hlášení

Nejčastěji využívaný scénář:

| Aktivita                   | Role         |
|----------------------------|--------------|
| Zápis hlášení              | Objednatel   |
| Kategorizace               | Objednatel   |
| Prioritizace               | Objednatel   |
| Notifikace o založení      | Systém       |
| Analýza hlášení            | Poskytovatel |
| Přiřazení řešitele         | Poskytovatel |
| Notifikace o změně         | Systém       |
| Řešení požadavku/incidentu | Poskytovatel |

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| Aktualizace stavu řešení | Poskytovatel |
| Notifikace o změně       | Systém       |
| Popis řešení             | Poskytovatel |
| Notifikace o změně       | Systém       |
| Požadavek na akceptaci   | Poskytovatel |
| Notifikace o změně       | Systém       |
| Akceptace                | Objednatel   |
| Uzavření hlášení         | Systém       |

## Vstupy

- Požadavek uživatele.

## SLA

| Popis SLA          | Termín plnění            |
|--------------------|--------------------------|
| Převzetí incidentu | do 24 hodin od nahlášení |

## Výstupy

- Zaevidované hlášení včetně celého životního cyklu.
- Nárok na nové verze produktu.

## Doba poskytování a zařazení služby

- Doba poskytování služby je v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin.

## PP-2 Vedení dokumentace

### Popis služby

Účelem služby je vedení dokumentace, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli.

Dokumentace bude předána do vlastnictví Objednatele, který může dokumentaci neomezeně využívat pro svou potřebu nebo ji předat třetí osobě.

Dokumentace musí být verzována, jednotlivé změny v každé verzi musí být zřetelně označeny. Dokumentace bude dostupná ve formátu MS Office nebo v jiném Dodavateli editačně dostupném formátu.

Poskytovatel je povinen vyhotovovat a poskytovat Objednateli report za předcházející kalendářní měsíc, který bude mj. obsahovat:

- měsíční souhrnný report zahrnující seznam provedených úkonů v rámci poskytovaných Služeb,
- souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé kategorie Služeb,
- seznam vyřešených požadavků (včetně incidentů) a stav řešení nevyřešených požadavků,
- pravidelné čtvrtletní přezkumné schůzky s kontaktní osobou o supportních službách s cílem revize všech otázek podpory.

### Vstupy

- Změny Systému.

### SLA

| Popis SLA                    | Termín plnění         |
|------------------------------|-----------------------|
| Poskytnutí měsíčního reportu | Na žádost objednatel. |

### Výstupy

- Měsíční report.
- Dokumentace Systému.

### Doba poskytování a zařazení služby

- Doba poskytování služby (vedení dokumentace) je v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin.

## SP-1 Servisní požadavky typu kritická vada „A“

### Popis služby

Kritickou vadou se rozumí nefunkčnost Informačního Systému jako celku či jejích klíčových částí, nebo nefunkčnost bezpečnostních, identifikačních a komunikačních komponent Informačního Systému nebo vada Informačního Systému, ohrožující bezpečnost Systému a bezpečný chod Informačního Systému nebo některé/jakékoliv jiné aplikace/systému Objednatele. Dále se za kritickou vadu považuje stav, kdy uživatelská funkcionality Systému generuje výstupy a zpracovává data odchylně od požadovaného zadání nebo z hlediska významu dotčeného úkolu Objednatele a jeho obsahu (zejména s ohledem na oprávněné zájmy třetích osob dotčených činnostmi Objednatele). Systém např. vrací jiná data či atributy, než jsou akceptované v návrhu řešení.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění kritické vady nebo změnu její kvalifikace na vadu závažnou (SP-2) nebo na vadu ostatní (SP-3).

### Vstupy

- Záznam v systému helpdesk.

### SLA

| Popis SLA                         | Termín plnění           |
|-----------------------------------|-------------------------|
| Převzetí incidentu                | do 24 hod. od nahlášení |
| Odstranění (fixace) kritické vady | bez specifikace         |

Parametr „Odstranění (fixace) kritické vady“ není Poskytovatelem garantovaný. Poskytovatel učiní vše pro to, aby byl dodržen, nicméně stanovené časové lhůty na vyřešení incidentu uvedené viz tabulka výše mohou být ovlivněny součinností Objednatele nebo třetích stran. Poskytovatel negarantuje jejich dodržení ve všech případech.

Termín plnění se automaticky posouvá o dobu činností, které je prokazatelně potřeba pro odstranění chyby provést a nejsou v rozsahu předmětu Smlouvy (např. obnova Informačního Systému ze zálohy apod.). Stejně tak se termín plnění posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

### Výstupy

- Záznam v helpdeskovém systému.
- Odstraněná vada.

### Doba poskytování a zařazení služby

- Doba poskytování služby je v pracovní dny od 9:00 do 17:00.

## SP-2 Servisní požadavky typu závažná vada „B“

Závažnou vadou se rozumí stav znamenající nefunkčnost části Informačního Systému, která nespadá pod kategorii kritické vady, nicméně jedná se o komponenty Informačního Systému zajišťující trvalou dostupnost celého Informačního Systému. Za tento typ vady se považuje i taková vada, která významně omezuje práci uživatele nebo pokud funkcionality je možná pouze s využitím náhradních procesů nebo zvláště kvalifikované podpory uživatele.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění závažné vady nebo změnu její kvalifikace na vadu ostatní (SP-3).

### Vstupy

- Záznam v systému helpdesk.

### SLA

| Popis SLA                        | Termín plnění           |
|----------------------------------|-------------------------|
| Převzetí incidentu               | do 24 hod. od nahlášení |
| Odstranění (fixace) závažné vady | bez specifikace         |

Parametr „Odstranění (fixace) závažné vady“ není Poskytovatelem garantovaný. Poskytovatel učiní vše pro to, aby byl dodržen, nicméně stanovené časové lhůty na vyřešení incidentu uvedené viz tabulka výše mohou být ovlivněny součinností Objednatele nebo třetích stran. Poskytovatel negarantuje jejich dodržení ve všech případech.

Termín plnění se automaticky posouvá o dobu činností, které je prokazatelně potřeba pro odstranění chyby provést a nejsou v rozsahu předmětu Smlouvy (např. obnova Informačního Systému ze zálohy apod.). Stejně tak se termín plnění posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

### Výstupy

- Záznam v helpdeskovém systému.
- Odstraněná vada.

### Doba poskytování a zařazení služby

- Doba poskytování služby je v pracovní dny od 9:00 do 17:00.

## SP-3 Servisní požadavky typu ostatní vada „C“

Ostatní vadou se rozumí nefunkčnost části Systému, která nespadá pod kategorii vady kritické nebo vady závažné. Jedná se o služby, které nemají přímý dopad na uživatelské funkcionality služeb Informačního Systému.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění vady.

### Vstupy

- Záznam v systému helpdesk.

### SLA

| Popis SLA                        | Termín plnění    |
|----------------------------------|------------------|
| Převzetí incidentu               | NBD od nahlášení |
| Odstranění (fixace) ostatní vady | bez specifikace  |

Parametr „Odstranění (fixace) ostatní vady“ není Poskytovatelem garantovaný. Poskytovatel učiní vše pro to, aby byl dodržen, nicméně stanovené časové lhůty na vyřešení incidentu uvedené viz tabulka výše mohou být ovlivněny součinností Objednatele nebo třetích stran. Poskytovatel negarantuje jejich dodržení ve všech případech.

Termín plnění se automaticky posouvá o dobu činností, které je prokazatelně potřeba pro odstranění chyby provést a nejsou v rozsahu předmětu Smlouvy (např. obnova Informačního Systému ze zálohy apod.). Stejně tak se termín plnění posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

### Výstupy

- Záznam v helpdeskovém systému.
- Odstraněná vada.

### Doba poskytování a zařazení služby

- Doba poskytování služby je v pracovní dny od 9:00 do 17:00.

## RZ-1 Identifikace a specifikace změny

### Popis služby

Tato služba zajišťuje podrobné informace pro rozhodování Objednatele před realizací navržených změn Informačního Systému TAS ze strany Objednatele.

Zhotovitel analyzuje požadavek a výstupem této služby je písemné stanovisko. Stanovisko musí obsahovat zejména:

- popis požadavku.
- výsledek analýzy včetně posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav Informačního Systému TAS a jeho konfigurace z hlediska provozu, architektury systému, bezpečnosti, designu a technologie.
- varianty řešení; jednotlivé varianty musí obsahovat informace zejména o finanční náročnosti (vyjádřeno v MDs), časové náročnosti, omezeních provozu při realizaci dané varianty, rizika při realizaci jednotlivých variant.
- doporučení pro Objednatele (včetně zdůvodnění) pro realizaci jedné z navržených variant, včetně návrhu způsobu testování, způsob nasazení.

V případě, že nebude Objednatelem požadována analýza, Zhotovitel předloží ze svého pohledu nejlepší návrh na realizaci, který obsahuje finanční náročnost v MDs, časovou náročnost, předpokládaný rozsah omezení provozu a případná rizika.

### Vstupy

- Požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-1).

### SLA

- SLA pro tuto službu nejsou stanovena.

### Výstupy

- Zpracované písemné stanovisko.

### Doba poskytování a zařazení služby

- Doba poskytování služby je v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin.
- Služba je realizována samostatnou objednávkou.
- Cena služby je stanovena jako T&M (dle skutečného rozsahu práce) s využitím sazeb uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.

## RZ-2 Realizace změnových požadavků menšího rozsahu

### Popis služby

Obsahem této služby je zajištění vývojové podpory Informačního Systému TAS v kategorii změn menšího rozsahu.

Objednatel prostřednictvím systému helpdesk definuje požadavek na změnu.

Současně s požadavkem Objednatel stanoví termín dokončení (na základě návrhu Zhotovitele), způsob testování, způsob nasazení případně způsob integrace se stávajícími systémy.

Zhotovitel požadavek realizuje, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele a vyzve jej k převzetí a akceptaci řešení.

### Vstupy

- Požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-1).
- Odsouhlasená varianta požadavku na změnu, která bude zpracována na základě služby RZ-1.

### SLA

Realizace změnových požadavků proběhne dle dohodnutého harmonogramu, odsouhlaseného oběma stranami.

### Výstupy

- Výkaz provedených prací.
- Funkční řešení.
- Akceptační protokol.

### Doba poskytování a zařazení služby

- Doba poskytování služby je v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin.
- Služba je realizována samostatnou objednávkou.
- Cena služby je stanovena jako T&M (dle skutečného rozsahu práce) s využitím sazeb uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.

## Příloha č. 2 – Cena služeb provozní podpory Informačního systému TAS

Služby provozní podpory na úrovni **Basic** Support budou dodávány v módu Fixed Price v rozsahu uvedeném v této nabídce za cenu **65 000 Kč bez DPH ročně**.

Služby budou dodávány v módu T&M dle následujících denních sazeb:

| Úroveň kvalifikace, odbornosti | Denní sazba v Kč bez DPH |
|--------------------------------|--------------------------|
| Architekt řešení               | 15 000,-                 |
| Projektový manažer             | 15 000,-                 |
| Infrastrukturní konzultant     | 15 000,-                 |
| Senior konzultant              | 13 500,-                 |

Uvedené denní sazby jsou platné pro práci v čase od 09:00 do 17:00 CET v pracovních dnech. Denní sazby nezahrnují cestovné a ubytovací náklady pro práci mimo Prahu.