

SERVISNÍ SMLOUVA

Referenční číslo
SOK-2017/0/10215

Smluvní strany:

Objednatel:

Město Sokolov

se sídlem: Rokycanova 1929, 356 01 Sokolov

IČO: 00259586

DIČ: CZ 00259586

Bankovní spojení: Komerční Banka a.s.

Číslo účtu: ██████████

Zastoupená: Bc. Janem Pickou, starostou města
(dále jen „Objednatel“)

Zhotovitel:

Neit Consulting s.r.o.

*zapsaná v obchodním rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka
108964*

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

IČO: 27369871

DIČ: CZ27369871

Plátce DPH

Bankovní spojení: UniCredit Bank

Číslo účtu: ██████████

zastoupená: Ing. Radkem Vojtou, jednatelem
(dále jen „Zhotovitel“)

PREAMBULE

Výše uvedené smluvní strany se dohodly na servisní smlouvě níže uvedeného obsahu (dále jen „Smlouva“).

1. Definice

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

“**Služba(y)**“ - služby specifikované v Příloze č. 1 této Smlouvy.

“**Dokumentace**“ - příručky a manuály pro instalaci a užití Informačního Systému a software. Dokumentace je poskytována v elektronické nebo listinné formě.

"Incident" - indikovaná vada Informačního Systému nebo jeho části, která není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení/díla. Kategorizace incidentů je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

"Informační Systém", nebo též aplikace Team Assistant (TAS) - softwarové řešení poskytnuté Zhotovitelem.

"Infrastruktura" - veškeré komponenty potřebné pro běh TAS, tj. hardware, systémový, síťový, zálohovací, databázový, monitorovací, antivirový a další software.

"NBD" - následující pracovní den (Next Business Day).

"Workaround" - dočasné řešení, náhradní způsob zpracování

"Produktová podpora" - periodická platba Zhotoviteli TAS.

"FT FP" - fixed time fixed price - pevný čas a pevná cena.

"T&M" - time and materiál - čas a materiál.

"MD" - Pracovní den (8 hodin)

"LEVEL" - postavení v hierarchii podřízenosti (práv) v řešení problémů

"SLA" - Service Level Agreement, dohodnutá úroveň Služby, konkrétní smluvní parametry pro poskytování Služby.

2. Předmět Smlouvy

1. Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje dodávat Objednateli technickou asistenci, produktovou podporu a další 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“ nebo „dílo“.
2. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za řádně dodané Služby dle této Smlouvy cenu specifikovanou v článku 3. této Smlouvy.
3. Služby budou dodávány opakovaně po dobu platnosti této Smlouvy v režimu pevný rozsah a pevná cena specifikované v příloze č. 1. této Smlouvy.
4. V případě požadavku Objednatele na dodávku dalších Služeb nad pevný rámec stanovený v příloze č. 1. této Smlouvy budou další Služby dodány v režimu T&M a nebo FT FP za podmínek a sazeb stanovených v příloze č. 2. Pro každý takovýto požadavek Zhotovitel stanoví jeho pracnost a cenu a odpovědná osoba Objednatele před zahájením poskytování takových Služeb potvrdí svůj souhlas s takovým poskytováním Služeb za stanovenou cenu. Bez písemného potvrzení odpovědné osoby Objednatele není Zhotovitel oprávněn poskytovat Služby nad pevný rámec.

3. Cena

1. Smluvní strany se dohodly, že paušální roční cena za poskytování Služeb v režimu pevný rozsah a pevná cena dle přílohy č. 1. této Smlouvy je následující:
 - a. Technická asistence 5.000,- Kč (třicet tisíc korun českých) bez DPH.
 - b. Produktová podpora 20.000,- (dvacet tisíc korun českých) bez DPH.

Celková paušální roční cena: 25.000,- Kč (slovy: dvacetpět tisíc korun českých) bez DPH.

2. V případě poskytování Služeb nad pevný rámec v režimu T&M a nebo FT FP bude cena stanovena na základě skutečně dodaných Služeb a sazeb, uvedených v příloze č. 2 a to za předpokladu, že byla písemně odsouhlasena odpovědnou osobou v souladu s článkem B této Smlouvy. Pokud bude jednotlivé čerpání služby delší než 4 hodiny, musí být souhlas ze strany Objednatele udělen předem.
3. Veškeré ceny jsou v této Smlouvě uvedeny v českých korunách bez DPH a budou účtovány v souladu s příslušnými právními předpisy.

4. Platební podmínky

1. Paušální cena za Služby dle této Smlouvy bude hrazena na základě faktur vystavených Zhotovitelem.
2. Smluvní strany se dohodly, že celková paušální roční cena bude hrazena ročně předem před začátkem následujícího období.
3. Podkladem pro vystavení faktury Zhotovitelem za Služby nad pevný rámec této Smlouvy v režimu T&M a nebo FT FP bude oběma Smluvními stranami podepsaný výkaz provedených prací, nebo akceptační protokol prokazující poskytnutí fakturovaných Služeb Objednateli Zhotovitelem. Faktury budou Zhotovitelem vystaveny po podpisu příslušného výkazu provedených prací nebo akceptačního protokolu prokazujícího poskytnutí fakturovaných Služeb.
4. Faktury musí být uhrazeny do 30 dnů od data doručení Objednateli. Uskutečněním zdanitelného plnění se potom ve smyslu § 21 odstavec 6 Zákona o DPH rozumí poslední den v měsíci, za který je fakturována měsíční platba.
5. Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje vyžadované platnými právními předpisy, touto Smlouvou, nebo pokud v něm nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit jej ve lhůtě pěti (5) dnů od jeho obdržení Zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeručí doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Objednateli.
6. Faktura bude zaslána na adresu:
Město Sokolov
Rokycanova 1929
356 01 Sokolov

5. Místo plnění

1. Místem plnění a místem předání díla jsou pracoviště Objednatele v Sokolově. Některé služby budou dodávány s využitím vzdáleného přístupu do infrastruktury Objednatele.

6. Splnění závazku Zhotovitele

1. Služby poskytnuté Objednateli na základě této Smlouvy budou Zhotovitelem evidovány a na žádost Objednatele Zhotovitel předloží přehled poskytnutých Služeb.

2. V případě poskytnutí Služeb nad pevný rámec v režimu T&M bude dokladem o poskytnutí Služeb detailní měsíční výkaz práce potvrzený kontaktní osobou objednatele, uvedenou v článku 5 v příloze č. 1 této Smlouvy.

7. Ukončení platnosti Smlouvy při jejím podstatném porušení

1. Jestliže kterákoliv ze smluvních stran poruší podstatným způsobem závazky z této Smlouvy a z jejích příloh a nezajistí nápravu během 30 dnů od písemné specifikace porušení zaslané druhou smluvní stranou, může druhá strana od této Smlouvy odstoupit; tím není dotčen čl. 11 odst. 3 a 4.

8. Neplatnost jednotlivých ustanovení Smlouvy

1. Jestliže u kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy bude zjištěno, že je neplatné či nevynutitelné, zbývající ustanovení Smlouvy zůstávají v platnosti. V takovém případě se strany této Smlouvy zavazují uzavřít do 20 pracovních dnů od výzvy druhé ze stran této Smlouvy dodatek k této Smlouvě nahrazující oddělitelné ustanovení této Smlouvy, které je neplatné či nevynutitelné, platným a vynutitelným ustanovením odpovídajícím hospodářskému účelu takto nahrazovaného ustanovení.
2. Tato Smlouva nesmí být upravována a práva a omezení nemohou být měněna ani zanedbána s výjimkou písemných dodatků podepsaných zplnomocněnými zástupci Objednatele a Zhotovitele. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na dohody o technickoorganizačních opatřeních provedené kontaktními osobami.

9. Komunikace

1. Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob podle této Smlouvy nebo statutárních zástupců smluvních stran.
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 Smluvní straně doručena buď osobně, doporučeným dopisem, datovou schránkou či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu sídla smluvní strany. 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 do datové schránky smluvní strany.
3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy nebo telefonních čísel budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do patnácti (15) kalendářních dnů.

10. Další ujednání

1. Nestanovi-li tato Smlouva jinak, právní režim závazkového vztahu založeného touto Smlouvou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů, a v částech

- vztahujících se k udělení oprávnění k výkonu práva užití díla Zhotovitele, splňujících znaky autorského díla, se použije režim zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským (autorský zákon).
2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální 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.
 3. Jakýkoli soudní spor vedený v souvislosti s touto Smlouvou bude zahájen a veden u příslušného soudu ČR s tím, že strany v této souvislosti ve smyslu § 89a občanského soudního řádu sjednávají pro všechny spory místní příslušnost Městského soudu v Praze, resp. Obvodního soudu pro Prahu 1.
 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.

11. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a řídí se právem České republiky.
2. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou počínaje dnem 1. 10. 2017..
3. Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu uveřejnění prostřednictvím registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění zákona č. 298/2016 Sb., bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 dnů od uzavření Smlouvy Objednatel.
4. Zhotovitel prohlašuje, že veškeré údaje a skutečnosti obsažené ve Smlouvě nepovažuje za obchodní tajemství podle § 504 občanského zákoníku a uděluje Objednateli svůj souhlas k jejich užití a zveřejnění bez jakýchkoliv omezení.
5. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Zhotovitel je v prodlení s řádným poskytováním Služeb déle než třicet (30) dní, nebo v případech jiného podstatného porušení povinností Zhotovitele, kdy Zhotovitel nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení.
6. 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) dní, 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.
7. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
8. Tato Smlouva 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. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na dohody o technickoorganizačních opatřeních provedené kontaktními osobami.
9. Tato Smlouva je uzavřena ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž jedno obdrží Objednatel a jedno Zhotovitel.

10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou níže uvedené přílohy:

Příloha č. 1 - Poskytování služeb podpory provozu pro Informační Systém TAS

Příloha č. 2 - Denní sazby pro rozvoj Informačního systému TAS

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí, že tato Smlouva byla sepsána vážně, určitě, srozumitelně a na základě jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

O uzavření této smlouvy rozhodla Rada města Sokolova dne 19/9/2017 usnesením č.580/18RM/2017

V Praze dne 2017

V Sokolově dne 25/9/2017


Za Objednatele:


Město Sokolov

V Praze dne 22.9.2017

Za Zhotovitele:

Neit Consulting s. r. o.


Bc. Jan Pícka
Starosta města


Ing. Radek Vojta
jednatel společnosti

PŘÍLOHA Č. 1

Poskytování služeb podpory provozu pro Informační Systém TAS

1. Předmět dodávky - popis poskytovaných Služeb

Předmětem dodávky je údržba Informačního Systému TAS v součinnosti s Objednatelem, který pro provoz poskytne kompletní infrastrukturu včetně části jejího monitoringu a zálohování.

a) Technická asistence

- Realizace drobných rozvojových požadavků v rozsahu 0,5 MDs/rok.

b) Produktová podpora

- Program údržby licence aplikace TAS, zahrnuje řešení incidentů (chybových stavů/vad), všechny upgrade na novou verzi. Součástí není fyzické provedení upgrade - může být řešen v rámci technické asistence.

c) Dodávka dalších konzultačních služeb, technická asistence

- Provádění vývojových prací nebo dalších konzultačních služeb souvisejících s Informačním Systémem dle zadání zákazníka. Zejména se jedná o vývojové práce a změny. Pro zpracování a realizaci požadavku bude použita dohodnutá procedura pro řízení změn.

Předpoklady:

- Zhotovitel nebude provozovat 1st line support pro koncové uživatele;
- Zhotovitel má k dispozici VPN pro vzdálenou administraci;
- Zhotovitel má potřebná práva ve všech systémech potřebných k poskytování podpory;
- Objednatel nese zodpovědnost za provoz Infrastruktury (tj. hardware a systémový, síťový, zálohovací, databázový, monitorovací, antivirový a další software);
- Objednatel provádí pravidelné zálohy celého prostředí na denní bázi.

2. Způsob provádění Služeb a podmínky úrovně poskytovaných služeb

Zhotovitel se zavazuje poskytnout Služby podpory provozu následujícím způsobem.

a) Dostupnost Informačního Systému

- Úroveň dostupnosti není smluvními stranami definována. Zhotovitel se zavazuje v případě výpadku systému reagovat dle tabulky č. 2 čl. 6 Přílohy 1 od jeho nahlášení a poskytnout součinnost či vyvine proaktivní přístup při odstraňování vzniklých problémů s dostupností. Doba trvání výpadku je definována jako celková doba, po kterou trvá výpadek Informačního Systému, jehož následkem jsou Služby nedostupné. Tato doba je součtem dob trvání jednotlivých výpadků. Za výpadek se nepovažuje nedostupnost Služeb kratší než 10 minut. Do doby, po kterou výpadek trvá, se nezapočítávají:

- (i) problémy způsobené vyšší mocí, vnějšími okolnostmi a vlivy;

- (ii) problémy, které vzniknou v důsledku nečinnosti či nečinnosti třetích osob;
- (iii) problémy způsobené nefunkčností zařízení Objednatele, které nepodléhá kontrole Zhotovitele, či zařízení třetích osob;
- (iv) doba potřebná k předem plánované údržbě.

b) Doba poskytování Služeb

- Zhotovitel poskytuje Služby čl. 1 a) až c) v čase od 09:00 do 17:00 hod. v pracovních dnech (tj. v režimu 5 x 8).

c) Hlášení incidentů

- Incidentsy jsou Objednatelem hlášeny na Zhotovitele emailem:
 - Email: [REDACTED]
 - Po obdržení emailu zaeviduje incident Zhotovitele do své evidenční databáze.
 - Přidělí incident k řešení a informuje Objednatele o zaevidování incidentu, a probíhá jeho řešení.
 - Po jeho vyřešení informuje Objednatele o stavu Zhotoviteli.
 - Objednatel provede kontrolu a akceptaci řešení incidentu a uzavře jej.

d) Způsob poskytování Služby podpory provozu prostřednictvím specialistů

- Jestliže Objednatel v průběhu platnosti této Smlouvy objedná další práce a konzultační služby, Zhotovitel se zavazuje poskytnout:
 - Práce a Služby vedoucího projektu - vedení týmu Zhotovitele při realizaci dodatečných prací a Služeb, spolupráce s vedením projektu Objednatele při realizaci dodatečných prací a Služeb, vypracovávání a revize plánů projektu za účelem realizace dodatečných prací a Služeb.
 - Práce a Služby business konzultanta - školení, školení migrace a konverze dat, školení akceptačního testování, tvorba dokumentu stanovujícího konečnou funkcionalitu dodávaného systému, analýza dodávaného systému, návrh a vývoj dodávaného systému, tvorba průvodní dokumentace dodávaného systému, tvorba projektové dokumentace, konzultace při migraci a konverzi dat, podpora a konzultační služby při akceptačním a regresním testování dodávaného systému a souvisejících úpravách produktové dokumentace, podpora a konzultační služby při instalaci a konfiguraci Informačního systému, podpora a konzultační služby při zkušebním provozu Informačního systému, jiné konzultační služby podle požadavků objednatel.
 - Práce a Služby technického konzultanta systému - instalace a/nebo reinstalace TAS, návrh systému TAS, tvorba a změny šablon, komponent, tvorba průvodní dokumentace systému, provedení migrace a konverze dat, technické konzultace při migraci a konverzi dat, technická podpora a konzultační služby při akceptačním a regresním testování a souvisejících úpravách dokumentace, technická podpora a konzultační služby při instalaci a konfiguraci TAS, technická podpora a konzultační služby při zkušebním provozu Informačního Systému, technické konzultace podle požadavků objednatel.
 - Práce a služby programátora - tvorba a změny šablon, komponent, v Informačním Systému, tvorba průvodní dokumentace, provedení migrace a konverze dat, provedení akceptačního a regresního testování.

Termíny výše uvedených konzultačních prací budou stanoveny po dohodě mezi kontaktními osobami Zhotovitele a Objednatele, nejpozději 5 pracovních dnu předem.

Pro plánované krátkodobé konzultační činnosti (dodávku dalších konzultačních služeb) budou práce prováděny na základě dohody mezi kontaktními osobami obou stran, ve které bude jednoznačně specifikován věcný obsah požadovaného řešení v dané oblasti, časová náročnost ze strany Zhotovitele, požadované úkony příp. výstupy a termín provedení těchto úkonů.

3. Podmínky pro provádění Služeb

Objednatel se zavazuje, že před zahájením poskytování Služeb podpory provozu a v průběhu jejich provádění zajistí pro Zhotovitele bezplatně následující podmínky:

- Určí koordinátora dostatečně znalého informačního systému objednatel vybaveného příslušnými oprávněními přístupu do informačního systému objednatel, který bude k dispozici specialistovi Zhotovitele po dobu poskytování služby.
- Umožní pracovníkům Zhotovitele požadovaný přístup do informačního systému v místě instalace.
- Poskytne pracovníkům Zhotovitele vzdálené připojení k informačnímu systému (VPN). Zhotovitel se zavazuje, že VPN připojení bude využito pouze a výhradně pro poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- Poskytne nezbytnou součinnost, která je předpokladem pro úspěšné dodání Služeb.
- Poskytne Zhotoviteli všechny informace o veškerých změnách nebo dočasných úpravách výpočetního prostředí s dostatečným předstihem před jejich realizací.
- Zúčastní se aktualizace závěrečné zprávy revize, nebo jiného dohodnutého provozního dokumentu, který se týká Služeb uvedených v této Smlouvě.
- Provádění záloh všech komponent Informačního Systému včetně kontroly spolehlivosti těchto záloh

Zhotovitel se zavazuje, že bude včas informovanost Objednatele o nutných požadavcích na podmínky specifické pro dodávku Služeb.

V případě možnosti porušení bezpečnosti informačního systému nebo přístupu k datům poskytne Zhotovitel neprodleně veškerou potřebnou součinnost k vyřešení problému.

4. Výkaz prováděné práce

Odborné Služby podpory provozu budou pracovníky Zhotovitele průběžně zaznamenávány do výkazu provedené práce. Tyto výkazy budou na žádost objednatel předloženy technickému kontaktu ze strany objednatel. Veškeré dokumenty vypracované během poskytování Služby budou předány technickému kontaktu ze strany objednatel. Tyto výkazy budou podepisovány jak pracovníkem Zhotovitele provádějícím práce, tak zodpovědným pracovníkem ze strany objednatel.

5. Technický kontakt a eskalace problémů

Za plnění předmětu této Smlouvy odpovídají osoby označené jako technický kontakt,

	Zhotovitel	Objednatel
Level 3	Support Consultant	[REDACTED]
Level 2	[REDACTED]	[REDACTED]
Level 1	[REDACTED]	[REDACTED]

Tabulka 1: Kontaktní matice

Eskalace Objednatele u Zhotovitele

Objednatel předá požadavek na řešení problému kontaktní osobě Zhotovitele dle článku 5. v příloze č.1 této smlouvy v případě, kdy nebyly během doby odezvy věnovány řešení problému dostatečné aktivity, nebo pokud pracovníci Zhotovitele nereagují podle očekávání.

Eskalace Zhotovitele u Objednatele

Objednatel se zavazuje, že zajistí vhodný a vzájemně písemně odsouhlasený způsob řešení, který může Zhotovitel využít k řešení problému, které Zhotoviteli znemožňují nebo omezují poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel se zavazuje, že pracovníci Zhotovitele budou mít vždy k dispozici aktualizovaný seznam osob, které je třeba v takové situaci kontaktovat.

6. Úrovně závažnosti incidentu

Následující tabulky popisují tři úrovně závažnosti incidentu a jejich řešení.

Kategorie	Popis
Kritický 1	Incident způsobuje úplnou ztrátu funkcionality Informačního Systému. 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 2	Systém 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.
Nizký 3	Problém způsobuje minoritní ztrátu funkcionality Informačního Systému nebo jeho části. Důsledkem jsou potíže, které mohou vyžadovat určité náhradní řešení k obnovení funkcionality.
Adhoc 4	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada Informačního Systému nebo jeho části.

Tabulka 2: Úrovně závažnosti

Kategorie	Reakce	Předpokládaná doba opravy
Kritický 1	4 hod	NBD workaround (snížení na 2).
Závažný 2	8 hod	3 pracovní dny workaround (snížení na 3)
Nízký 3	12 hod	10 pracovních dní workaround

Pozn.: Časové lhůty na vyřešení incidentu uvedené viz tabulka výše sloupec „Předpokládaná doba opravy“ mohou být ovlivněny součinností Objednatele nebo třetích stran. Zhotovitel negarantuje jejich dodržení ve všech případech.

Tabulka 3: Doba řešení

Pro kategorii 4 nejsou stanovena SLA, konkrétní lhůty jsou předmětem dohody mezi smluvními stranami.

PŘÍLOHA Č. 2

Denní sazby pro rozvoj Informačního systému TAS

Pozice	Cena za MD (Kč)
Programátor	8 000
Procesní analytik	10 000

Ceny jsou uvedeny bez DPH.