

KONSOLIDACE IT A NOVÉ SLUŽBY KOLÍN

Servisní smlouva

číslo Smlouvy Objednatele:

číslo Smlouvy Zhotovitele: RCV-2015-Z054

uzavřená podle § 1746 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
(dále jen „**Smlouva**“) v návaznosti na Smlouvu o dílo, která byla uzavřena mezi Zhotovitelem
a Objednatelem v souvislosti s realizací veřejné zakázky „Konsolidace IT a nové služby Kolín“ (dále
jen „Smlouva o dílo“)

Smluvní strany

Název: **Město Kolín**
Sídlo: Karlovo náměstí 78, 280 12 Kolín
Zastoupené: Mgr. Bc. Vít Rakušan, starosta města
IČ: 00235440
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu: 3661832/0800
(dále jen "Objednatel")

a

Název: AutoCont CZ a.s.
Sídlo: Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, PSČ 702 00
Zastoupené: Ing. Jaroslav Dvořák, ředitel regionálního centra, na základě plné moci
IČ: CZ47676795
DIČ: CZ47676795
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu: 5209452/0800
(dále jen "Zhotovitel")

1. Preambule

- 1.1. Tato smlouva se uzavírá v souvislosti s realizací projektu „Konsolidace IT a nové služby Kolín“ (dále jen „projekt“). Město Kolín je v rámci tohoto projektu příjemcem finanční podpory z Integrovaného operačního programu, prioritní osa 6.2 – Zavádění ICT v územní veřejné správě – Cíl Konvergence, oblast podpory 6.2.1 – Zavádění ICT v územní veřejné správě, č. výzvy 22 Konsolidace IT a nové služby TC obcí (dále jen "Výzva 22 IOP"), registrační číslo projektu CZ.1.06/2.1.00/22.09495.
- 1.2. Výběr zhotovitele plnění dle této smlouvy byl proveden městem Kolín, které je veřejným zadavatelem, jako zjednodušená podlimitní veřejná zakázka dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“).
- 1.3. Služby a dodávky, které jsou předmětem této smlouvy, jsou realizovány v návaznosti na projekt Objednatele a jsou financovány z rozpočtu města Kolín. Smluvní strany této smlouvy jsou seznámeny s podmínkami stanovenými Výzvou 22 IOP, podmínkami pro účast v projektu a jsou rovněž obeznámeny s koncepcí projektu. Objednatel vybral v zadávacím

KONSOLIDACE IT A NOVÉ SLUŽBY KOLÍN

řízení veřejné zakázky s názvem „Konsolidace IT a nové služby Kolín“ (dále jen „veřejná zakázka“) nabídku zhotovitele na realizaci zakázky shledanou jako nejvhodnější.

2. Účel a předmět smlouvy

- 2.1. Účelem této smlouvy je stanovení podmínek provádění servisní činnosti Zhotovitelem pro Objednatele.
- 2.2. Předmětem této smlouvy je závazek Zhotovitele poskytovat Objednateli na svůj náklad a nebezpečí údržbu a podporu (dále jen „podporu“) provozu řešení projektu „Konsolidace IT a nové služby Kolín“, a to v rozsahu dle Přílohy č. 1 (Specifikace Služeb) (dále též jen „Služby“) a závazek Objednatele zaplatit za poskytnuté Služby sjednanou cenu.
- 2.3. Zhotovitel je povinen postupovat při činnosti dle této smlouvy s odbornou péčí tak, aby dosáhl výsledku určeného v této smlouvě.
- 2.4. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Služby v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 (Specifikace Služeb).
- 2.5. Místem plnění je město Kolín, konkrétně jednotlivé budovy MÚ:
 - 2.5.1. Karlovo náměstí 78, 280 12 Kolín I
 - 2.5.2. Karlovo náměstí 45, 280 12 Kolín I
 - 2.5.3. Zámecká 160, 280 12 Kolín I

3. Cena služeb a platební podmínky

- 3.1. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za poskytování služeb cenu uvedenou v kalkulačním listu.

Tabulka 1 - Kalkulační list

Kalkulační list				
Produkční provoz projektu Konsolidace IT a nové služby Kolín				
Položka č.	Specifikace	Cena bez DPH (Kč)	sazba DPH (Kč)	Cena včetně DPH (Kč)
1.	Údržba a podpora řešení za 1 rok	102 800 Kč	21 588 Kč	124 388 Kč
2.	Údržba a podpora řešení za 5 let	514 000 Kč	107 940 Kč	621 940 Kč

- 3.2. Strany tímto sjednávají platbu za podporu ve formě čtvrtletních paušálních sazeb vždy čtvrtletně zpětně za podporu poskytovanou v předcházejícím kalendářním období. V případě, že s poskytováním podpory bude započato později, než prvního dne kalendářního měsíce, bude cena za poskytování služeb v tomto měsíci stanovena tak, že paušální roční sazba se vydělí počtem kalendářních dnů příslušného období a poté vynásobí počtem kalendářních dnů realizace plnění v daném měsíci.
- 3.3. Strany tímto sjednávají, že cena zahrnuje odměnu za veškeré činnosti prováděné na základě této smlouvy a také veškeré náklady Zhotovitele spojené s plněním této smlouvy.

KONSOLIDACE IT A NOVÉ SLUŽBY KOLÍN

- 3.4. Cena jednotlivých Služeb je mezi stranami výslovně sjednávána jako nejvyšší možná a nepřekročitelná. Cena může být překročena pouze v důsledku změny zákonné sazby DPH a/nebo v případě, že tak bude stranami písemně dohodnuto.
- 3.5. Doba splatnosti daňového dokladu je stanovena na 30 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu Objednateli. Faktura musí formou a obsahem odpovídat zákonu o účetnictví, zákonu o dani z přidané hodnoty (mít náležitosti daňového dokladu) a občanskému zákoníku (mít náležitosti obchodní listiny).
- 3.6. Objednatel má právo daňový doklad před uplynutím lhůty jeho splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, obsahuje-li nesprávné údaje nebo náležitosti dle uvedených právních předpisů. Nová lhůta splatnosti v délce 30 dnů počne plynout ode dne doručení opraveného daňového dokladu Objednateli.
- 3.7. Zhotovitel je oprávněn v případě prodlení Objednatele se zaplacením Ceny nebo jakékoliv její části pozastavit plnění této smlouvy a současně o tom informovat Objednatele. V takovém případě neběží lhůty stanovené pro plnění Zhotovitele, a to až do doby splnění povinnosti Objednatele dle první věty a s připočtením doby nezbytné pro znovuzahájení plnění této smlouvy Zhotovitelem.
- 3.8. Zhotovitel se zavazuje, že v případě nabytí statutu „nespolehlivý plátc“, ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, bude o této skutečnosti neprodleně objednatel informovat. Objednatel je poté oprávněn zaslat hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty přímo na účet správce daně v režimu podle §109a zákona o dani z přidané hodnoty

4. Licenční ujednání

- 4.1. Objednatel bere na vědomí, že výsledkem poskytování Služeb dle této smlouvy mohou být autorská díla dle zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, která podléhají právní ochraně (dále jen „Dílo“).
- 4.2. Objednatel se zavazuje užívat Dílo pouze v souladu s touto smlouvou, v rozsahu Zhotovitelem poskytnutých práv. Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout Objednateli práva k užívání Díla v rozsahu uvedeném v této smlouvě.
- 4.3. V případě, že k informačnímu systému, v rámci jehož podpory bylo dílo vytvořeno, poskytl Objednateli práva (licenci) Zhotovitel jako nositel autorských práv, získává Objednatel práva užití díla vytvořené jako výsledek poskytování Služeb dle této smlouvy ve stejném rozsahu, v jakém získal práva k informačnímu systému.
- 4.4. V případě, že Zhotovitel není nositelem autorských práv k informačnímu systému, v rámci jehož podpory bylo dílo vytvořeno, platí následující pravidla:
 - 4.4.1. Zhotovitel Objednateli poskytuje nevýhradní oprávnění (licenci, resp. podlicenci) k výkonu práva užití Dílo, a to všemi způsoby ve smyslu občanského zákoníku a autorského zákona, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora. Odměna za licenci je zahrnuta v Ceně.
 - 4.4.2. Právo užití Dílo není územně omezeno.
 - 4.4.3. Právo užití Dílo zahrnuje předem neomezený rozsah instalací a uživatelů Díla.
 - 4.4.4. Objednatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele postoupit nebo poskytnout oprávnění tvořící součást licence (podlicence) dle článku 4 zcela ani zčásti jakékoliv třetí osobě, ať již dočasně či trvale, za odměnu či bezúplatně.

- 4.4.5. Objednatel je oprávněn Dílo sám, nebo prostřednictvím třetích osob, měnit, provádět jeho úpravy, odstraňovat jeho vady, spojovat je s jinými díly či vytvářet díla od něj odvozená.
- 4.5. Zhotovitel nenese odpovědnost za vady Díla vzniklé v důsledku zásahů, změn či úprav Díla provedených Objednatelem nebo třetími osobami pro Objednatele.
- 4.6. Objednatel bere na vědomí, že části Díla mohou být tvořeny samostatnými softwarovými nebo obdobnými produkty, které nebyly vytvořeny výlučně pro účely této Smlouvy Zhotovitelem ani jeho subdodavateli. V takovém případě se mohou práva a povinnosti k takovým částem Díla řídit licenčními podmínkami třetích stran, se kterými je Zhotovitel povinen Objednatele seznámit nejpozději při předání Díla. Takové podmínky nicméně nesmí ovlivňovat právo Objednatele užívat Dílo v souladu s touto smlouvou.

5. Práva a povinnosti Objednatele

- 5.1. Objednatel se zavazuje předat Zhotoviteli nebo mu umožnit přístup k nezbytným informacím a podkladům vč. odpovídající dokumentace, které se týkají plnění této smlouvy, přičemž odpovídá za včasnost jejich předání, úplnost a správnost.
- 5.2. Objednatel je povinen poskytovat Zhotoviteli součinnost nezbytně nutnou pro řádné plnění této smlouvy Zhotovitelem a to vč. umožnění vstupu na příslušná pracoviště Odběratele v individuálně předem sjednaných termínech a zajištění přítomnosti osob pověřených Odběratelem, pokud je to vyžadováno Dodavatelem a pokud je to nezbytné k plnění předmětu této smlouvy.
- 5.3. Objednatel je rovněž povinen zajistit součinnost ostatních Zhotovitelů software a hardware Objednatele, pokud bude součinnost těchto dodavatelů nezbytná pro plnění této smlouvy Zhotovitelem.
- 5.4. Po dobu prodloužení Objednatele se zajištěním informací a podkladů či s poskytnutím součinnosti dle článků 5.1 až 5.3 se staví běh lhůt stanovených pro plnění Zhotovitelem, které je závislé na řádném plnění Objednatele.
- 5.5. Objednatel je povinen určit osobu, která bude zajišťovat chod SW a HW jako jeho správce, případně správce jednotlivých částí a zajistit instalaci aktualizovaných verzí SW souvisejících s plněním předmětu této smlouvy.
- 5.6. Objednatel je povinen v nezbytném rozsahu předávat Zhotoviteli předměty a informace, které Zhotovitel potřebuje ke splnění svých závazků z této smlouvy a to v předem dohodnutých termínech.
- 5.7. Objednatel má právo kontrolovat poskytování Služeb. Pokud Objednatel zjistí, že Zhotovitel postupuje v rozporu s ustanoveními této smlouvy nebo právních předpisů, je Objednatel oprávněn dožadovat se toho, aby Zhotovitel zajistil nápravu a poskytoval Služby řádným způsobem, popř. aby Zhotovitel odstranil vady vzniklé vadným postupem Zhotovitele.

6. Práva a povinnosti Zhotovitele

- 6.1. Zhotovitel postupuje při poskytování Služeb samostatně. Zhotovitel je povinen vykonávat činnost dle této smlouvy poctivě, s vynaložením odborné péče, v dobré víře, je povinen dbát zájmů a pokynů Objednatele a sdělovat Objednateli veškeré informace, které má v souvislosti s plněním této smlouvy k dispozici.

KONSOLIDACE IT A NOVÉ SLUŽBY KOLÍN

- 6.2. V případě, že Zhotovitel plní tuto smlouvu u Objednatele, je při tom povinen postupovat v souladu s vnitřními organizačními předpisy Objednatele, které mu byly v písemné podobě včas poskytnuty.
- 6.3. Zhotovitel je oprávněn vykonávat činnost dle této smlouvy prostřednictvím třetích osob, přičemž jeho odpovědnost vůči Objednateli tím není dotčena.
- 6.4. Zhotovitel se zavazuje poskytovat servisní podporu - zajistit maintenance na prvky řešení a zajistit technickou podporu v lokalitách, jež jsou místem instalace a na zařízení nebo SW řešení uvedených ve Smlouvě o dílo uzavřené mezi smluvními stranami.
- 6.5. Zhotovitel má povinnost veškeré získané informace používat výhradně pro účely plnění této smlouvy.
- 6.6. Zhotovitel má povinnost vést záznamy o provedené práci formou servisních listů vystavených po realizaci práce, přičemž servisní listy budou potvrzeny oprávněnou osobou Objednatele. Za pracovní protokol se považuje odběratelem podepsaný servisní list,
- 6.7. Zhotovitel má povinnost dodání legislativní úpravy SW.
- 6.8. Zhotovitel má povinnost vyžadovat součinnost Objednatele při řešení předmětu této smlouvy.
- 6.9. Zhotovitel je povinen řádně uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů minimálně do konce roku 2021. Pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší, musí být použita pro úschovu delší lhůta.
- 6.10. Zhotovitel je povinen minimálně do konce roku 2021 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, Ministerstva pro místní rozvoj ČR, Ministerstva financí ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.

7. Povinnost ochrany důvěrných informací

- 7.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění dle této smlouvy si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“) nebo že jejich zaměstnanci či na plnění této smlouvy se podílející třetí osoby mohou získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 7.2. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této smlouvy.
- 7.3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které si smluvní strany poskytnou v souvislosti s předmětem této smlouvy, a dále informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních

KONSOLIDACE IT A NOVÉ SLUŽBY KOLÍN

postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

- 7.4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě a nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 7.5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 7.5.1. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímající strana,
 - 7.5.2. měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 7.5.3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 7.5.4. po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 7.6. Smluvní strany jsou oprávněny poskytnout důvěrné informace druhé strany svým zaměstnancům či třetím osobám, které se podílejí na plnění této smlouvy, pouze v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy, vždy však jsou povinny zajistit, že osoby, kterým takové důvěrné informace budou poskytnuty, budou zavázány povinností jejich ochrany alespoň v rozsahu stanoveném touto smlouvou.
- 7.7. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu.

8. Odpovědnost za vady

- 8.1. Odpovědnost Zhotovitele z vadného poskytování Služeb bude smluvními stranami řešena v souladu s právními předpisy, a to zejména občanským zákoníkem.
- 8.2. Pokud bude poskytnutá Služba podle této smlouvy vadná Zhotovitel takovou vadu odstraní, dle specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 8.3. Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli odstranění vad Služeb.
- 8.4. Vzhledem k charakteru Služeb může být vada plnění odstraněna náhradním poskytnutím Služby, opravou, výměnou, poskytnutím nové verze výstupu Služby či poskytnutím způsobu, jakým výskyt či účinky vady obejít, aniž by tím byla podstatným způsobem omezena funkčnost systému, k němuž je Služba poskytována.

9. Sankce

- 9.1. Pro případ prodlení se zaplacením Ceny nebo jakékoliv její části je Objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení v zákonné výši.
- 9.2. Pro případ porušení článku 4 Objednatelem se sjednává smluvní pokuta ve výši 50.000,- Kč za každý takový případ.

- 9.3. Pro případ porušení ustanovení článku 7 se sjednává smluvní pokuta ve výši 50.000,- Kč za každý takový případ.
- 9.4. Pro případ, že Zhotovitel bude v prodlení s dodržáním garantované reakční doby dle Přílohy č. 1 této smlouvy, sjednává se smluvní pokuta ve výši 400,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 9.5. V případě porušení jiné povinnosti Zhotovitele stanovené touto smlouvou, na kterou není shora sjednána zvláštní smluvní pokuta, se sjednává smluvní pokuta ve výši 200,- Kč za každé porušení a každý den prodlení.
- 9.6. Smluvní pokuty a úroky z prodlení jsou splatné na písemnou výzvu oprávněné smluvní strany.

10. Trvání a ukončení smlouvy

- 10.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 10.2. Smlouvu je kterákoliv ze stran oprávněna vypovědět písemnou výpovědí, a to i bez uvedení důvodu, nejdříve však po uplynutí 60 měsíců od data podpisu této smlouvy. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 10.3. Tato smlouva může být předčasně ukončena:
- 10.3.1. písemnou dohodou smluvních stran;
 - 10.3.2. odstoupením od smlouvy.
- 10.4. Smluvní strana je oprávněna od této smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení této smlouvy druhou smluvní stranou, které není odstraněno ani ve lhůtě 10 dní ode dne doručení písemné výzvy k odstranění. Za podstatné porušení této smlouvy ze strany Zhotovitele se považuje zejména opakované prodlení s poskytováním jedné Služby nebo prodlení s poskytováním více než jedné Služby současně o více než 15 dní. Za podstatné porušení této smlouvy ze strany Objednatele se považuje zejména prodlení se zaplacením jakékoliv částky dle této smlouvy o více než 30 dní. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného vyhotovení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Tato smlouva jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 11.2. Smluvní strany se dohodly, že případné spory, vzniklé ze závazků sjednaných touto Smlouvou, budou řešit především vzájemnou dohodou. Spory nevyřešené dohodou budou rozhodovány příslušným soudem.
- 11.3. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami. V případě, že k podpisu smlouvy smluvními stranami nedojde v jednom dni, nabývá smlouva platnosti a účinnosti dnem, kdy smlouvu podepsala poslední smluvní strana.
- 11.4. Objednatel není oprávněn bez písemného souhlasu Zhotovitele postoupit svá práva a povinnosti dle této smlouvy třetím osobám.
- 11.5. Objednatel není oprávněn započítat jednostranným úkonem své pohledávky vzniklé dle této smlouvy nebo v souvislosti s ní vůči pohledávkám Zhotovitele.

KONSOLIDACE IT A NOVÉ SLUŽBY KOLÍN

11.6. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou formou, přičemž pro tyto účely se za písemnou formu nepovažuje výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

11.7. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.

11.8. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:

a. Příloha č. 1 - Specifikace Služeb

11.9. Tato Smlouva se sepisuje ve 4 vyhotoveních, z nichž Objednatel obdrží 2 vyhotovení a Zhotovitel 2 vyhotovení.

11.10. Tato Smlouva byla schválena usnesením Rady města č. ze dne

Za Zhotovitele:

V Jihlavě dne

.....

Ing. Jaroslav Dvořák, ředitel regionálního
centra, na základě plné moci

Za Objednatele:

V Kolíně, dne

.....

Mgr. Bc. Vít Rakušan, starosta města

Příloha č. 1

1. Specifikace služeb

1.1. Technická podpora na dodávaný SW:

V rámci provozní fáze dodávky bude zajištěna údržba systému tak, aby SW vybavení (informační systémy a aplikace) splňovalo požadavky na efektivní podporu výkonu agend veřejné správy v souladu se stanovenými cíli a funkcionalitou specifikovanou v cílovém konceptu.

1.2. Technická podpora zahrnuje:

- a) Provádění změn SW vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky včetně distribuce upraveného software. Distribuce upraveného SW bude provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů. Jedná se zejména o řešení Dopravních agend, agendy Myslivosti, agendy Rybářství, agendy Sociálně právní ochrany mládeže a mobilní aplikace pro Městskou policii Kolín a případně další součásti řešení, kterých se dotýkají změny obecně platných předpisů České republiky.
- b) Provádění obecných změn produktu v důsledku vývoje HW a SW prostředků.
- c) Elektronická distribuce nových verzí SW, a to zasláním informace o zpřístupnění nové verze SW do HelpDesk a zpřístupnění pokynů k jejímu elektronickému stažení odběratelem z datového úložiště dodavatele.
- d) Služba Hot-line formou telefonické podpory pro kontaktní osoby odběratele pro řešení technických problémů v pracovních dnech 9:00 - 17:00.
- e) Služba HelpDesk pro kontaktní osoby odběratele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace.

1.3. Maintenance zahrnuje:

- Administrace díla (tj. nastavení a správa uživatelů, jejich profilů a oprávnění).
- Služby odstraňování vad. Proces odstraňování vad díla bude probíhat v režimu:

Režim	SW	Způsob řešení hlášení
5 x 8	SW	Reakce do druhého pracovního dne

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu odběratele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Režim 5 x 8 znamená dostupnost v pracovní dny od 9:00 do 17:00.

Garantovaná reakční doba k nástupu k servisnímu zásahu se při nahlášení požadavku (chyby) je další pracovní den.