

SMLOUVA O DODÁNÍ SOFTWARE

uzavřená dle § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“)

Smluvní strany

1. GINA Software s.r.o.

se sídlem: Purkyňova 649/127, Medlánky, 612 00 Brno

zastoupená jednatelem Ing. Borisem Procházkou

IČO: 29254191

DIČ: CZ29254191

bankovní spojení: ČSOB, číslo účtu: 270682726/0300

(dále jen „poskytovatel“)

a

2. Zdravotnická záchranná služba Kraje Vysočina, příspěvková organizace

se sídlem: Vrchlického 61, 586 01 Jihlava

zastoupená ředitelkou Ing. Vladislavou Filovou

IČO: 47366630

DIČ: CZ47366630 – neplátce DPH

bankovní spojení: Komerční banka Jihlava, číslo účtu: 26736681/0100

(dále jen „nabyvatel“)

uzavírají tímto smlouvu o dodání software (dále jen „smlouva“) v rámci podlimitní veřejné zakázky na **dodávku navigačního systému do vozidel ZZS KV** (ev. č. zakázky VZ 7/24)

Článek I.

Předmět smlouvy

1. Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje instalovat a implementovat do provozu nabyvatele až 75 ks licencí navigačního systému do vozidel ZZS KV dle podrobné technické specifikace uvedené příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „software“), převést na nabyvatele licenční práva k němu a poskytovat mu servisní služby a technickou podporu za podmínek v této smlouvě uvedených.
2. Nabyvatel se zavazuje zaplatit poskytovateli smlouvenou odměnu.

Článek II.

Dodací podmínky

1. Zařízení pro instalaci předá nabyvatel poskytovateli, a to vždy v počtu dle svých provozních potřeb. Maximální počet zařízení k instalaci činí až 75 ks (1 zařízení – 1 licence). Zařízení k instalaci budou poskytovateli předána nejpozději do 30. 6. 2025.
2. Poskytovatel provede instalaci software vždy nejpozději do 30 dnů od okamžiku, kdy mu nabyvatel předá zařízení určená k provedení instalace.
3. Poskytovatel je povinen společně se zařízením, na němž bude provedena instalace software dle této smlouvy, dodat nabyvateli veškeré doklady nezbytné k převzetí a užívání software, a to v českém jazyce.

4. Oprávnění software užívat vzniká nabyvateli vždy okamžikem převzetí zařízení s nainstalovaným softwarem.
5. Poskytovatel vyrozumí nabyvatele vždy nejméně 3 dny před zamýšleným datem dodání o tom, že hodlá zařízení s řádně provedenou instalací nabyvateli předat, aby byl nabyvatel schopen poskytnout mu potřebnou součinnost. Kontaktní osoba nabyvatele: Ing. Martin Němeček, tel.: 606 717 185, nemecek@zsvysocina.cz
6. O dodání bude vždy vyhotoven písemný předávací protokol podepsaný oběma smluvními stranami.

**Článek III.
Místo plnění**

1. Místem plnění je sídlo nabyvatele, tj. Vrchlického 61, 586 01 Jihlava.

**Článek IV.
Doba plnění**

1. Poskytovatel provede instalaci do 30 dnů ode dne, kdy mu nabyvatel předá zařízení k instalaci.
2. Licenční oprávnění, tj. oprávnění nevýhradně užívat software dle této smlouvy, se sjednává na dobu neurčitou.
3. Servisní podpora se sjednává na dobu neurčitou. Po dobu tří let je cena servisní podpory zahrnuta do odměny dle článku V. Tato doba počíná běžet odděleně pro každé zařízení, a to dnem dodání zařízení s řádně provedenou instalací.

**Článek V.
Odměna**

1. Nabyvatel se zavazuje zaplatit za software dle této smlouvy odměnu ve výši:

POPIS	CENA V KČ BEZ DPH ZA 1 KS	NABÍDKOVÁ CENA CELKEM V KČ ZA 75 KS		
		BEZ DPH	SAZBA DPH	VČETNĚ DPH
SOFTWARE	21 900,00	1 642 500,00	21 %	1 987 425,00

Uvedená odměna je nejvýše přípustná, se započtením veškerých nákladů (doprava, instalace, implementace, licenční oprávnění, servisní podpora po dobu tří let od dodání, dále rizika, finanční vlivy – inflace).

2. Poskytovatel je oprávněn fakturovat odměnu dle tohoto článku vždy po předání úplného počtu poskytnutých zařízení s řádně provedenou instalací softwaru. Pro účely fakturace je rozhodný vždy počet instalací, a to v ceně včetně DPH. Fakturační adresa je totožná se sídlem nabyvatele. K faktuře musí být připojen dodací list.
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše odměny, a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
4. Úhrada bude realizována bezhotovostním převodem ve lhůtě 15 dnů ode dne vystavení faktury na účet nabyvatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 98 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Výši odměny lze změnit pouze z důvodu změny zákonných sazeb DPH.
5. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že nabyvatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo

příslušnému správci daně. Nabyvatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části odměny rovnající se výši DPH fakturované poskytovatelem.

- Nabyvatel je oprávněn fakturu s udáním důvodu vrátit před uplynutím lhůty její splatnosti, pokud má závady v obsahu. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Doručením nové faktury počíná běžet nová lhůta splatnosti.

Článek VI. Servisní služby

- Poskytovatel se zavazuje vykonávat servisní práce dle přílohy č. 1: Podrobná technická specifikace. Tyto služby jsou po dobu tří let od dodání zahrnuty v odměně dle čl. V.
- Po uplynutí 3 let od dodání je poskytovatel oprávněn účtovat cenu servisních služeb v rozsahu:

POPIS	NABÍDKOVÁ CENA V KČ		
	BEZ DPH	SAZBA DPH	VČETNĚ DPH
ROČNÍ SERVIS NA 1 ZAŘÍZENÍ	4 380,00	21 %	5 299,80

- Počínaje 1. 1. 2029 je poskytovatel oprávněn vždy k prvnímu dni kalendářního roku navýšit ceny dle odst. 2, a to vždy nejvýše o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen, vyhlášenou Českým statistickým úřadem pro předchozí kalendářní rok. Změna cen musí být provedena formou číslovaného dodatku k uzavřené smlouvě a odsouhlasena oběma smluvními stranami.
- Kontaktní údaje poskytovatele pro potřeby nahlášení závady, reklamace:

kontaktní osoba: HELP DESK GINA
e-mail: support@ginasystem.com
telefon: +420 720 730 830

Článek VII. Sankce

- V případě, že nabyvatel nedodrží dobu splatnosti faktur dle čl. V odst. 4, má poskytovatel právo požadovat úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky včetně DPH za každý započatý den prodlení.
- Nabyvatel si vyhrazuje právo požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den, kdy je poskytovatel byť i jen zčásti v prodlení s dodáním softwaru. Tím není dotčeno právo nabyvatele požadovat v plném rozsahu i náhradu škody prodlením poskytovatele způsobené.
- Nabyvatel si vyhrazuje právo požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den, kdy je poskytovatel byť i jen zčásti v prodlení s poskytováním servisních služeb dle čl. VI.

Článek VIII. Odstoupení od smlouvy

- Kromě důvodů stanovených občanským zákoníkem je nabyvatel oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že na straně poskytovatele dojde k plnění, které nebude splňovat požadavky uvedené v příloze č. 1 této smlouvy, a pokud poskytovatel nesjedná nápravu do 7 dnů, přestože bude na tuto skutečnost prokazatelně upozorněn.
- Nabyvatel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel nedodá řádně předmět koupě ani do 15 dnů po uplynutí dodací lhůty uvedené ve čl. II odst. 2.
- Smluvní strany se dohodly, že v případě odstoupení od smlouvy nezaniká právo nabyvatele na úhradu smluvní pokuty dle čl. VII odst. 2.
- Odstoupení je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

Článek IX.
Další ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem uveřejnění v informačním systému veřejné správy - Registru smluv.
2. Smluvní strany berou na vědomí, že úplný text smlouvy bude zveřejněn v informačním systému veřejné správy - Registru smluv. Povinnost zveřejnění splní nabyvatel. V případě nesplnění zákonné povinnosti zveřejnění je smlouva do tří měsíců od jejího podpisu bez dalšího zrušena od samého počátku.
3. Práva a povinnosti výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
4. Nedílnou součástí smlouvy je příloha č. 1: Podrobná technická specifikace.
5. Jakékoliv změny nebo doplňky této smlouvy nebo přílohy ke smlouvě musí být provedeny formou písemných, číslovaných dodatků, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.
6. Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházel, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, na kterou s ním nabyvatel uzavřel smlouvu, a že se zejména ve vztahu k ostatním účastníkům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
7. Nabyvatel má právo vypovědět tuto smlouvu v případě, že v souvislosti s plněním účelu této smlouvy dojde ke spáchání trestného činu. Výpovědní doba v takovém případě činí 3 dny a začíná běžet dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné vyhotovení výpovědi doručeno poskytovateli.
8. Poskytovatel se zavazuje v rámci plnění této smlouvy nevyužívat v rozsahu vyšším než 10% ceny poddodavatele, který je:
 - fyzickou či právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,
 - právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, který je z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněn některým ze subjektů uvedených v písmeni a) tohoto odstavce, nebo
 - fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, který jedná jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písmeni a) nebo b) tohoto odstavce.“
9. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že se dohodly na celém jejím obsahu, že se smluvními podmínkami souhlasí a že smlouva nebyla podepsána v tísni ani za nápadně jednostranně nevýhodných podmínek.
10. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické a je podepsaná platnými uznávanými elektronickými podpisy. Každá ze smluvních stran obdrží smlouvu v elektronické formě.

V Jihlavě dne

V Brně dne

.....
za nabyvatele
Ing. Vladislava Filová
ředitelka

.....
za poskytovatele
Ing. Boris Procházka
jednatel

PŘÍLOHA Č. 1: PODROBNÁ TECHNICKÁ SPECIFIKACE

Minimální požadavky na navigační systém pro vozidla ZZS KV:

Zajištění běhu navigačních služeb pomocí těchto produktů/modulů:

1. Navigační SW
2. Serverová část
3. Servisní část

1. NAVIGAČNÍ SW

- Minimální požadavky:
 - o Tlustý klient
 - Aplikace funguje na nestabilním nebo chybějícím datovém připojení (všechna důležitá data jsou automaticky uložena a synchronizována v trvalé paměti).
 - Uchování navigačních map, rastrových map, POI, datového skladu, fotografií v rámci zařízení.
 - o Nízká šířka pásma dat s prioritami
 - Aplikace je plně použitelná při nízké šířce pásma dat (tj. GPRS 56 kbit/s).
 - Událostní a kritická data jsou synchronizována s prioritou.
 - Velká data (mapové dlaždice, směrovací data, dokumenty,...) jsou synchronizována na základně (tj. Wi-Fi) nebo na vyžádání.
 - o Funkcionalita mimo připojení k Internetu
 - Aplikace musí být trvale funkční v interním APN bez vnější konektivity k Internetu
 - Komunikace se serverovou částí v rámci interního APN (neveřejný adresní prostor)
 - o Typy zařízení, na kterém bude navigační SW provozován
 - Tablet s ergonomickým rozložením ovládacích prvků využívající celou plochu tabletu.
- Zobrazení a práce s daty událostí zadanými Zdravotnickým operačním střediskem (dále jen „ZOS“):
 - o Popis události
 - Typ události
 - Adresa a místo události
 - Detailní popis události
 - Datum a čas události
 - Informace o volajícím
 - Vyslané síly a prostředky
 - Integrace Street view
 - o Oznámení a změny
 - Vizuelní a hlasové oznámení o nové události.
 - Vizuelní a hlasové oznámení o aktualizaci události (explicitní vizuelní informace o změnách).
 - Automatický navigační přepočítání při změně polohy události.
 - o Statusy stavu výjezdu (dále jen „statusy“)
 - Odeslání statusu s ohledem na čas a logickou posloupnost definovaných stavů (stavový automat).
 - Hlasové potvrzení doručení stavu.
 - Podpora odpočítávání času do začátku výjezdu ke splnění legislativní povinnosti.
 - Volitelné skrytí ovládacího prvku statusů při navigaci.

- Zprávy
 - Funkcionalita pro odeslání zprávy na navigační tablet.
 - Funkcionalita pro odeslání zprávy k události (všem výjezdovým skupinám a ZOS).
 - Uživatelská filtrace zpráv na konkrétní typ zprávy.
 - Funkcionalita pro volání o pomoc.
- Multimediální obsah
 - Integrace aplikace s externími kamerami vozidla přes ethernet / Wifi AP tabletu.
 - Funkcionalita pro pořízení screenshotu mapy a odeslání v rámci zprávy k události
- Historie událostí
 - Přístup k událostem i po zavření / ukončení události
 - Konfigurovatelný rozsah oprávnění (možnost zakázat přístup k historii, nebo omezit typ zobrazovaných informací)
- Sledování polohy vozidla:
 - Interval
 - Funkcionalita pro centrální konfiguraci a změny intervalu sledování (od 1s po kroku 1s)
 - Vyrovnávací paměť pro místa bez signálu
 - Na místech bez signálu aplikace ukládá do vyrovnávací paměti s časovým razítkem pozice, které se automaticky synchronizují při obnovení připojení (nedochází ke ztrátě znalosti pozice zařízení v místě bez GSM/DATA signálu)
- Navigace na místo události:
 - Navigační poskytovatel
 - Volba mezi Sygic, Mapy.cz, Waze, Google.
 - Podpora rozdělení zobrazení (tzv. Split view) pro navigaci a pro mapu v rámci navigačního SW.
 - Podpora routovacích map CEDA.
 - Navigace na trase
 - Automatická navigace k události.
 - Zobrazení náhledu trasy.
 - Hlasová navigace.
 - Výpočet odhadovaného času příjezdu (ETA).
 - Konfigurace navigace
 - Parametry vozidel (dálkově konfigurované parametry vozidla – hmotnost, šířka, výška, délka).
 - Funkcionalita pro ruční zadání cíle řidičem.
 - Vzdálené a automatické aktualizace off-line map.
- Mapy:
 - Základní požadavky
 - Funkcionalita pro import proprietární (soukromé) mapy nebo katastrální mapy.
 - Základní akce s mapou (pohyb, přiblížení, otočení a naklonění).
 - Zobrazení navigační trasy v mapě klienta.
 - Zobrazení aktuální polohy výjezdové skupiny.
 - Zobrazení polohy události (s typem).
 - Vizualizace pozice spolupracujících výjezdových skupin (tj. policie, hasičů,

- záchraně služby, dalších složek) v reálném čase s aktuálním statusem (tj. Stav výjezd, Na místě, ...).
 - Funkcionalita pro zobrazení informací o výjezdové skupině (název, volací znak, typ).
 - Podpora rastrových a vektorových formátů.
 - Funkcionalita pro stažení offline map včetně routovacích rutin na interní úložiště.
 - Funkcionalita pro navigaci nad off-line mapami bez datového připojení k internetu
- Body zájmu (dále jen „POI“)
 - Kombinovatelný pohled 0-N bodů zájmu (tj. AED, nemocnice, uzavírky,...)
 - POI je definován ikonou, polohou, strukturovaným popisem a multimediálními přílohami.
 - Vrstva POI je definována a automaticky centrálně synchronizována.
 - Mapa umožňující zobrazení min. 100 000 POI záznamů v mapě bez snížení kvality uživatelského ovládání (zasekávání).
- Společné operační situace
 - Funkcionalita pro zobrazení a kreslení tvarů na mapě (prstem nebo stylusem) k události.
 - Kresba je definována svým tvarem, popisem, barvou, ikonou, možnost přiřazení multimédií.
- Ergonomie:
 - Jas
 - Nastavení jasu aplikace (manuální / auto).
 - Tmavý režim
 - Podpora tmavého režimu.
 - Integrace s navigačním poskytovatelem (zajištění barevné konzistence aplikace).
 - Automatické spuštění aplikace
 - Automatické spuštění aplikace na základě nové události i po restartování přístroje bez potřeby spuštění aplikace uživatelem
 - Ladění
 - Schopnost exportovat interní databázi zařízení pro vyhledávání chybových stavů.
 - Schopnost odesílání chybových stavů na server (tzv. Crashlytics).
 - Funkcionalita administrátora pro snížení počtu dotazů aplikace na server, např. na polovinu nebo čtvrtinu, při výkonnostních problémech.
 - Ostatní
 - Funkcionalita pro kopírování vlastní GPS souřadnice do schránky pro účel sdílení této informace.

2. SERVEROVÁ ČÁST

- Minimální požadavky:
 - Šifrování a zabezpečení – komunikace je plně šifrována. Všechna data uložená v trvalé paměti jsou šifrována.
 - Autorizace, oprávnění, hierarchie – Identita uživatele je ověřena. Systém uděluje přístup pouze identifikovaným uživatelům podle definovaných oprávnění.
 - Všechny použité technologie musí být tzv. on premise, tedy instalovány na serverech klienta bez nutnosti přístupu k Internetu.

- Integrace na stávající systém operačního řízení SOS od společnosti Per4mance.
- Role:
 - Správce úložiště dat
 - Přiřazení dat v režimu (0-N) s hierarchickou (stromovou) strukturou.
 - Vkládání: Dokumenty (pdf, xls(x), doc(x), ...), Ostatní propojení aplikací.
 - Tiskový mluvčí
 - Přístup k multimédiím souvisejícím s událostmi (fotografie, videa).
 - Správce zařízení
 - Povolení / zakázání uživatelů
 - Párovací zařízení – vozidlo
 - Oprávnění k zobrazení událostí (jaké oblasti / jaké typy)
 - Zjišťování informací o koncových zařízeních - rychlost, poslední známá poloha, stav baterie, stav, kapacita disku, síla signálu ...
 - Administrátor
 - Konfigurace mapových a datových formátů
 - Podpora mapových formátů: File System, ZIP File, MBTiles, Geo-Referenced Image File, WMTS, WMS, ArcGIS
 - Konfigurace stavového automatu kódů typických činností.
 - Konfigurace typů a podtypů událostí včetně ikon.
 - Konfigurace společné operační situace.
 - Přístup k logu systémové komunikace.
 - Import/export dat ve vektorových formátech: kml, kmz, rss, cap, xml, gpx, csv, shapefile.
 - Všechny změny jsou provedeny automaticky bez potřeby restartování nebo re-instalace navigačního SW.
- Konfigurace navigačního SW
 - Typ layout
 - Horní menu
 - Boční menu
 - Záložky/karty
 - Událost (zprávy, filtrace zpráv, odpočítávání, streetview)
 - Mapa (počasí, připojení na katastr nemovitostí)
 - Nástroje (externí aplikace, externí odkazy)
 - Datový sklad
 - Historie událostí
 - Sledování polohy
 - Statusy (jedno i dvojmístné)
 - Podpora externí kamery
 - Nastavení/oprávnění
 - Odpočítávání do výjezdu s funkcí alarm
 - Sledovací interval
 - Možnost volat oznamovateli
 - Kreslení do mapy
 - Měnit rozložení ovládacích prvků
 - Všechny změny jsou provedeny automaticky bez potřeby restartování nebo re-instalace navigačního SW.

- Evidenční modul:
 - o Historie pohybu
 - Zobrazení historie: jednotlivec, skupina, všichni
 - Přehrání historie pohybu jako na videu (možnost určení zrychlení např. přehrávat v rámci 1s délku 1min)
 - Zobrazení historie pohybu ve specifickém časovém úseku (detailní výběr na rok, měsíc, den, hodina, minuta, vteřina)
 - Zobrazení: čas, místo, rychlost, zrychlení
 - o Reporty
 - Nastavitelné: jednotlivec, skupina, všichni.
 - Odeslané statusy, ujeté kilometry, počet splněných úkolů, celkový operační čas, fotografie.
 - Podpora zobrazení v manažerských grafech a tabulkách.

- Nástroje údržby a monitoringu funkčnosti
 - o Zobrazení komunikační odezvy (zpoždění) na:
 - Rozhraní (API) ve vztahu k navigačnímu SW
 - Rozhraní (API) ve vztahu k SOS (aplikační server Per4mance)
 - Rozhraní s databází
 - o Monitoring komunikace:
 - Celého komunikačního rozhraní.
 - Konkrétního navigačního prostředku.
 - Jednotlivých metod (včetně volaných parametrů).

- Podpora externích sledovacích zařízení
 - o Podpora externí sledovacích zařízení
 - Queclink
 - Teltonika
 - Garmin

3. SERVISNÍ ČÁST

Požadavky na služby:

Zajištění bezchybného chodu řešení včetně souvisejících služeb - garance funkčnosti dle výše uvedené specifikace dodávky ve všech částech plnění; oprava vad plnění (chyby v rozporu se specifikací) do garantovaných časů, případně snížení kategorie vady dle definice základních kategorií požadavků; řešení incidentů a problémů řešení.

Údržba softwaru

- Adaptace na nové verze OS
- Adaptace za účelem zachování jakosti služeb operačního řízení ZOS ZZS KV
- Funkčnost po posledních bezpečnostních aktualizacích OS Windows Server na provozovaném serveru
- Nutné úpravy na rozhraní SOS Per4mance, které vedou k zajištění běhu služeb v rámci ZZS KV

Definice servisních služeb

Pojem	Význam
Incident (požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorizace incidentů je uvedena níže.
Doba nahlášení	Doba nahlášení incidentu prostřednictvím smluvního kanálu (viz podmínky dle smlouvy – hotline/ email, kontaktní telefon).

Pojem	Význam
Reakční doba (Reakce)	Doba potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem služby na email Objednatele a potvrzení zahájení řešení incidentu Poskytovatelem.
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba vyřešení incidentu a předání Objednateli k ověření vyřešení.
BD	Pracovní den (Business Day) od doby nahlášení incidentu.

POŽADAVEK NA TECHNICKOU PODPORU A REAKČNÍ DOBU:

Telefonická s jednotným telefonním číslem, předvolbou v ČR a plynně česky hovořícím operátorem se znalostí problematiky s přístupem 24/7 a garantovanou reakční dobou.

Dedikovaná emailová schránka s automatickým zpracováním požadavku a jeho zařazení do procesu 24/7.

Kategorie	Reakce	Vyřešení
A (Kritická)	max. 8 hodin	max. 24 hodin
B (Nekritická)	1 BD	5 BD
C (Provozní)	5 BD	dle dohody

Kategorie	Popis
A (Kritická)	Nejzávažnější vada. Dochází k zásadnímu omezení nebo zastavení nejdůležitějších procesů Objednatele nebo předmět plnění nebo jeho podstatná část je zcela nefunkční; Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho podstatnou část užívat.
B (Nekritická)	Vada užívání nebo funkčnosti předmětu plnění. Je vadou významně omezen a dochází k významnému zpomalení procesů Objednatele.
C (Provozní)	Vada, která nebyla zařazena ani mezi vadu kategorie A/Kritické ani mezi vadu kategorie B/Nekritické, a která nebrání užívání předmětu plnění anebo má zcela minimální vliv na řádné užívání nebo funkčnost předmětu plnění ze strany Objednatele.

Preventivní údržba:

Předmětem služby je zajištění bezchybného chodu celého Systému na infrastruktuře ZZS KV. Oddělení podpory poskytovatele průběžně provádí, prostřednictvím vzdáleného nebo lokálního přístupu, zejména tyto činnosti:

Aktivita	Kategorie aktivity	Popis činnosti	Frekvence
NÚKIB	Bezpečnost	Sledování bezpečnostních hrozeb, především kritické zranitelnosti.	Nepřetržitě
Update OS / DB	Bezpečnost	Aplikace aktualizací operačního systému navigačního serveru a databáze. Pokud NÚKIB vydá varování, neprodleně.	Individuálně (na základě NÚKIB neprodleně)
Certifikáty	Bezpečnost, udržitelnost	Hlídaní expirace	Nepřetržitě
Uptime	Udržitelnost	Kontrola živosti navigačního serveru (pokud je síťová viditelnost)	Každých 5min
Odsávání dat	Udržitelnost	Provádění pravidelného odsávání a archivaci dat z DB pro zajištění dlouhodobě udržitelného výkonu Systému.	Denně
Zajištění výkonu	Udržitelnost	Rebuild indexů, optimalizace databázových procedur, zajištění nízkých odezev na rozhraních Systému.	Denně