



Spolufinancováno  
Evropskou unií



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

Krajská správa  
a údržba silnic Vysočiny

Číslo smlouvy objednatele: N-DO-07-2023\_SS

## SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) (dále též jen „**smlouva**“)

### **Krajská správa a údržba silnic Vysočiny, příspěvková organizace**

IČO: 00090450

ID datové schránky: 3qdn8g

se sídlem Jihlava, Kosovská 1122/16 PSČ 586 01

zastoupený: Ing. Radovan Necid, ředitel organizace

(dále jen „**Objednatel**“)

a

### **VARS BRNO a.s.**

se sídlem Brno, Žabovřesky, Kroftova 3167/80c, PSČ 616 00

IČO: 63481901

DIČ: CZ63481901

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 1743

číslo účtu: 107-8223910227/0100

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně též jako „**smluvní strany**“ a každý z nich jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

### **Vzhledem k tomu, že:**

- (A) Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu jako výsledek zadávacího řízení veřejné zakázky „Analýza současného stavu, Dodávka systému včetně vývoje, Migrace, Implementace“ (dále jen „zadávací řízení“), a to dle nabídky Poskytovatele;
- (B) Mezi Poskytovatelem a Objednatelem byla dle výsledku zadávacího řízení rovněž uzavřena smlouva o dílo, na jejímž základě implementoval Poskytovatel aplikaci/software v rámci veřejné zakázky Analýza současného stavu, Dodávka systému včetně vývoje, Migrace, Implementace v souvislosti s pořízením informačního systému se standardizovaným rozhraním pro ukládání a sdílení dat a služeb se zřizovatelem, samosprávou a občany (INFRA-FIM) (dále také dílo“);
- (C) Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb;
- (D) Smluvní strany mají zájem vzájemně spolupracovat za podmínek stanovených touto smlouvou;

**bylo dohodnuto následující:**

## 1. Předmět smlouvy

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včasné poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
- 1.2 Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k dílu provedenému dle smlouvy o dílo (dále také jako „IS“). Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této servisní smlouvy ve vztahu k dílu je uvedena v příloze č. 1 a č. 2 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „**servisní služby**“.
- 1.3 Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
  - a) Maintenance;
  - b) Technická podpora;
  - c) Řešení incidentů.
- 1.4 Specifikace jednotlivých kategorií incidentů a na ně navázaná úroveň servisních služeb jsou uvedeny v příloze č. 1 a č. 2 této smlouvy.
- 1.5 Odstraňování záručních vad se také řídí kategoriemi incidentů a na ně vázanými úrovněmi servisních služeb dle přílohy č. 1 a 2 této smlouvy.
- 1.6 Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby dle této smlouvy tak, aby dostupnost díla dle smlouvy o dílo, byla alespoň 98 % v každém kalendářním měsíci, počínaje akceptací díla dle smlouvy o dílo po celou dobu trvání servisní smlouvy dle odst. 7.1. této smlouvy. Výpočet skutečně dosažené dostupnosti se řídí metodikou uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy.

## 2. Poskytování servisních služeb

- 2.1 Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění. Servisní služby se vážou na ty části díla, které jsou specifikované v příloze č. 1 a č. 2 této smlouvy.
- 2.2 V rámci poskytování servisních služeb v kategorii řešení incidentů je Poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se díla (dále jen „**incidenty**“) a v kategorii technická podpora je Poskytovatel povinen realizovat požadavky Objednatele týkající se díla (dále jen „**požadavky**“ nebo „**REQ**“) za podmínek sjednaných touto smlouvou a její přílohou č. 1 a č. 2.
- 2.3 Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti této smlouvy v případě poruchy IS provádět obnovu provozu IS včetně načtení dat ze zálohy potřebných pro řádný chod IS.
- 2.4 Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v režimu požadované úrovně servisních služeb tím, že Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty servisní pohotovosti stanovené v jednotlivých bodech přílohy č. 2 této smlouvy.
- 2.5 Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „**reakční doba**“ nebo „**reakce**“) a dobu vyřešení incidentu nebo požadavku (dále jen „**doba vyřešení**“). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v jednotlivých bodech přílohy č. 2 této smlouvy.
- 2.6 Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a reakční doby a doby vyřešení požadavků jsou uvedeny v příloze č. 1 a 2 této smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.
- 2.7 Objednatel nahlásí incident nebo požadavek Poskytovateli prostřednictvím informačního systému Poskytovatele, který je pro Objednatele přístupný non-stop (dále jen „**Service desk**“). Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese: <https://varshelpdesk.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/34>. Objednatel nahlásí incident nebo požadavek Poskytovateli prostřednictvím nahlášení emailem Poskytovatele na adrese: [podporasw@vars.cz](mailto:podporasw@vars.cz). Objednatel stanoví kategorii incidentu a úroveň požadovaných servisních služeb dle přílohy č. 1 a 2 této smlouvy.

2.8 Incidenty mohou být případně nahlašovány telefonicky (tzv. hotline) na Servisdesk, musí však být dodatečně potvrzeny emailem na adresu [it@ksusv.cz](mailto:it@ksusv.cz) a poté Poskytovatelem zaevidovány do Service desku.

Kontaktní údaje k Servicedesk (web) a hotline (tel. a e-mail) Poskytovatele:

- <https://varshelpdesk.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/34>
- tel.: +420 515 514 501
- e-mail: [podporasw@vars.cz](mailto:podporasw@vars.cz)

2.9 Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti Poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 a 2 této smlouvy.

2.10 Po ukončení činnosti na vyřešení incidentu nebo realizaci předmětného požadavku Objednatele uvede Poskytovatel stav předmětného incidentu nebo požadavku v Service desk (v evidenci) do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem Objednatele.

2.11 Za vyřešení incidentu se považuje i jeho přeřazení do nižší kategorie dle přílohy č. 1 a 2 této smlouvy. Pokud se Objednatel ve lhůtě 24 hod od doručení emailu Objednateli k předmětnému incidentu či požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením incidentu či požadavku, má se za to, že vyřešení incidentu nebo realizaci požadavku Objednatel odsouhlasil a Poskytovateli vzniká nárok na uvedení incidentu či požadavku v Service desk (v evidenci) do stavu „Uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 24 hod, že s vyřešením incidentu nebo požadavku nesouhlasí, je Poskytovatel povinen pokračovat v řešení požadavku nebo incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet dobu vyřešení dle přílohy č. 1 a 2 této smlouvy. Do doby vyřešení dle přílohy č. 1 a 2 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu Objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku Poskytovateli.

### **3. Spolupráce smluvních stran**

3.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že pouze jejich vzájemná spolupráce a řádné a úplné plnění jejich smluvních povinností umožní řádné a včasné poskytování služeb na základě této smlouvy.

3.2 Za účelem běžného kontaktu mezi smluvními stranami při poskytování služeb jmenovaly smluvní strany své kontaktní osoby.

Kontaktními osobami Poskytovatele jsou:

- Mgr. Martin Mahrík, tel: +420 720 029 670, e-mail: [martin.mahrik@vars.cz](mailto:martin.mahrik@vars.cz), vedoucí odd. podpory SW řešení 2

Kontaktní osobou Objednatele je:

- Ing. Dalibor Tomšů, tel: +420 602 399 393, e-mail: [dalibor.tomsu@ksuv.cz](mailto:dalibor.tomsu@ksuv.cz), vedoucí útvaru ředitele

3.3 Smluvní strany se zavazují při vzájemné spolupráci na základě této smlouvy zejména komunikovat prostřednictvím svých kontaktních osob uvedených v odstavci 3.2 této smlouvy. Každá ze smluvních stran je povinna informovat písemně druhou smluvní stranu o změně kontaktní osoby na své straně písemným oznámením. Změna kontaktní osoby je účinná doručením písemného oznámení příslušné smluvní strany druhé smluvní straně.

3.4 V případě, že provedením dalších služeb na základě objednávky Objednatele dojde ke změně předmětu licence, jak vyplývá ze smlouvy o dílo uzavřené mezi smluvními stranami je Objednatel povinen uzavřít s Poskytovatelem tomu odpovídající dodatek smlouvy o dílo nebo licenční smlouvu, a to nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy Poskytovatele.

#### **4. Ostatní podmínky plnění předmětu smlouvy**

- 4.1 Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele.
- 4.2 Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb podle této smlouvy tak, aby Objednatel mohl řádným způsobem dílo užívat.
- 4.3 Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.
- 4.4 Poskytovatel je povinen archivovat do konce roku 2035 veškerou dokumentaci související s plněním ze smlouvy včetně účetních dokladů a kdykoli po tuto dobu umožnit Objednateli přístup k této dokumentaci.
- 4.5 Poskytovatel je povinen minimálně do konce roku 2035 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s plněním smlouvy zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF 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.
- 4.6 Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních služeb poddodavatelí. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje poddodavatelů dle předchozí věty. Seznam poddodavatelů s označením, kterými Poskytovatel prokázal část kvalifikace v zadávacím řízení, tvoří přílohu této smlouvy a je možné je měnit pouze se souhlasem Objednatele, přičemž Poskytovatel je povinen před provedením změny poddodavatele, kterým byla prokázána část kvalifikace, prokázat splnění kvalifikačních předpokladů v odpovídajícím rozsahu rovněž u osoby nového poddodavatele.
- 4.7 Poskytovatel je povinen dodržovat platnou legislativu ČR i EU, která se týká bezpečnosti informací.
- 4.8 Poskytovatel se zavazuje dodržovat požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Objednatele.
- 4.9 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „důvěrné informace“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené Poskytovateli právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
- 4.10 Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb respektovat a dodržovat pokyny Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných pokynů Objednateli nebo třetím osobám vznikla.
- 4.11 Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
- 4.12 Pokud Objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl

Poskytovatel poskytovat servisní služby dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.

- 4.13 Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům IS výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
- 4.14 Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
- 4.15 Jedenkrát za 6 měsíců trvání této smlouvy Objednatel vyvolá jednání Objednatele a Poskytovatele k poskytovanému plnění dle této smlouvy. Objednatel pozve Poskytovatele na společné jednání alespoň 3 pracovní dny předem. Objednatel v pozvánce uvede zejména datum, místo, čas a program jednání. Za Poskytovatele jsou povinny se účastnit jednání osoby s příslušnou odborností ve vztahu k programu jednání. Pravidelným předmětem jednání bude zejména:
- a) Přehled o aktuálním stavu provozu systémů
  - b) Přehled plnění úkolů, řešení incidentů a chyb
  - c) Pravidelné informování o vývojovém plánu díla
  - d) Projednání případných požadavků na změny IS a servisních služeb

## 5. Cena servisních služeb, fakturace a platební podmínky

- 5.1 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této smlouvy smluvní cenu dle čl. 5.7 smlouvy.
- 5.2 Cena servisních služeb zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení. Za poskytování služeb tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
- 5.3 Cena servisních služeb v kategorii Řešení incidentů zahrnuje:
- veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení;
  - cenu náhradních dílů, materiálu, příp. kompletních výrobků (dále jen „materiál“), které bude nutno dodat nebo vyměnit k vyřešení incidentu, s výjimkou případů, kdy incident bude způsoben vnějšími událostmi a nezpůsobil jej Poskytovatel nebo osoby, s jejichž pomocí plnil svůj dluh vyplývající z této smlouvy nebo smlouvy o dílo.
- 5.4 Za materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb v kategorii Řešení incidentů, je Poskytovatel oprávněn účtovat nejvýše cenu obvyklou. Poskytovatel se zavazuje oznámit Objednateli dopředu skutečnost, že pro vyřešení incidentu bude třeba dodat materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb.
- 5.5 Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny bez DPH.
- 5.6 K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování servisních služeb.
- 5.7 Cenu za poskytování servisních služeb se Objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „faktura“) vystavených Poskytovatelem po uplynutí kalendářního čtvrtletí. Fakturou bude vyúčtována vždy následujícím způsobem:
- a) cena servisních služeb v kategorii „technické podpory“ poskytnutých Poskytovatelem, a to dle hodinové sazby servisu **2 479,17 Kč bez DPH** a času skutečně, prokazatelně a účelně stráveného Poskytovatelem při poskytování těchto služeb v příslušném kalendářním čtvrtletí,
  - b) paušální čtvrtletní odměna (čtvrtletní paušál servisu) ve výši **699 562,50 Kč bez DPH** zahrnující:
    - servisní pohotovost dle čl. 2.4 této smlouvy,
    - servisní služby v kategorii „řešení incidentů“ poskytnuté Poskytovatelem v příslušném čtvrtletí,

- servisní služby v kategorii „maintenance“ poskytnuté Poskytovatelem v příslušném čtvrtletí.
- 5.8 Cenu za poskytování školení se Objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „faktura“) vystavených Poskytovatelem po uplynutí kalendářního čtvrtletí. Fakturu bude vyúčtována vždy následujícím způsobem:
- a) cena školení poskytnutých Poskytovatelem, a to dle hodinové sazby školení **2 000,00 Kč bez DPH** a času skutečně, prokazatelně a účelně stráveného Poskytovatelem při poskytování těchto služeb v příslušném kalendářním čtvrtletí.
- 5.9 O poskytování servisních služeb v jednotlivých kalendářních měsících je Poskytovatel povinen Objednateli zasílat výkazy k potvrzení. Přílohou každé faktury musí být Objednatelům odsouhlasené a potvrzené měsíční výkazy (Akceptační protokoly) poskytnutých servisních služeb pokrývajících účtované kalendářní čtvrtletí. Poskytovatel je povinen do tří pracovních dní po ukončení každého měsíce zaslat objednateli měsíční výkaz a objednatel je povinen tento výkaz do tří pracovních dní od obdržení odsouhlasit. Neodsouhlasí-li, případně neodmítne-li objednatel protokol do 3 pracovních dní, bere se tento protokol za odsouhlasený.
- 5.10 Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.
- 5.11 Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), náležitosti stanovené § 435 občanského zákoníku a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí. Vystavené faktury budou obsahovat název a číslo projektu reg. č. CZ.06.01.01/00/22\_009/0002093 – INFRA -FIM.
- 5.12 Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je Objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury zpět Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá nová lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.
- 5.13 Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu Objednatel na účet zhotovitele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů
- 5.14 Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatel takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.
- 5.15 Účastníci sjednávají možnost jednostranného zvýšení ceny ze strany Poskytovatele v průběhu poskytování služeb, a to v případě zvýšení zákonné sazby DPH. Navýšení sjednané ceny musí odpovídat zvýšení hodnoty DPH v závislosti na zvýšení zákonné sazby DPH. Účastníci sjednávají možnost jednostranného snížení ceny ze strany Poskytovatele v průběhu poskytování služeb, a to v případě snížení zákonné sazby DPH. Snížení sjednané ceny musí odpovídat snížení hodnoty DPH v závislosti na snížení zákonné sazby DPH. Smluvní strany se dohodly, že v případě zákonné změny sazby DPH nebudou uzavírat dodatek k této smlouvě, ale bude fakturovaná cena včetně zákonné sazby DPH.
- 5.16 Objednatel si v souladu s § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „ZZVZ“), vyhrazuje změnu ceny servisních služeb takto: Cena servisních služeb může být na základě dohody smluvních stran každoročně zvýšena, nebo snížena o polovinu počtu procentních bodů (p.b.), o který došlo ke změně průměrné hrubé měsíční mzdy specialistů v oblasti ICT

(třída a skupina klasifikace CZ-ISCO – 25 Specialisté v oblasti ICT) ke dni výročí této smlouvy vyplývající z výsledků šetření ISPV (Informační systém o průměrném výdělků) uveřejněných na <https://www.ispv.cz/>, nebo z výsledků šetření obdobného charakteru tyto výsledky nahrazující, nebudou-li výsledky šetření ISPV dostupné. Např. bude-li meziroční změna průměrné hrubé měsíční mzdy činit 105 %, znamená to, že došlo k navýšení průměrné hrubé měsíční mzdy o 5 p.b., tzn., že cena za hodinu servisních služeb v kategorii Technická podpora bude zvýšena o 2,5 p.b. Ke změně ceny servisních služeb dojde vždy k prvnímu dni měsíce července příslušného kalendářního roku. K této změně dojde nejdříve ve druhém kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém nabyla tato smlouva účinnosti.

## **6. Smluvní sankce**

- 6.1 Poskytovatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou Objednateli v důsledku porušení této smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených Objednateli orgány veřejné moci, jejichž příčinou bylo porušení povinností Poskytovatele dle této smlouvy.
- 6.2 Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky bez DPH za každý den prodlení.
- 6.3 Jestliže dostupnost IS a GPS klesne pod hodnotu dle čl. 1.6 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
- a) 2.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost díla nedosáhne hodnoty dle čl. III odst. 5 této smlouvy, ale dosáhne hodnoty alespoň 97,5 %;
  - b) 5.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost díla nedosáhne hodnoty 97,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 97,0 %;
  - c) 10.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost díla nedosáhne hodnoty 97,0 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 96 %;
  - d) 20.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost díla nedosáhne hodnoty 96 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 95 %;
  - e) 30.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost díla nedosáhne hodnoty 95 %.
- 6.4 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie A2 nebo A1 při poskytování servisních služeb řešení incidentů dle přílohy č. 2 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 6.5 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie, B nebo C při poskytování servisních služeb této smlouvy, nebo je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení.
- 6.6 Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 a 2 této smlouvy vyřešit incident: kategorie A1, A2, B nebo C při poskytování servisních služeb dle přílohy č. 1 a 2 této smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení.
- 6.7 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na požadavek při poskytování servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj dle přílohy č. 1 a 2 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 6.8 Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 a 2 této smlouvy vyřešit požadavek při poskytování servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení. Smluvní pokutu dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen platit pouze v případě, že byl požadavek Objednatele technologicky proveditelný.

- 6.9 Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po Poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
- 6.10 V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této smlouvy vůči Poskytovateli, je Objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku Poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury. Součet všech uplatněných smluvních sankcí v daném měsíci nesmí přesáhnout měsíční cenu servisních služeb.
- 6.11 Smluvní pokuta bude Poskytovatelem uhrazena do 30 dnů od prokazatelného doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty ze strany Objednatele.

## **7. Trvání a ukončení smlouvy**

- 7.1 Plnění dle této smlouvy bude zahájeno dnem akceptace díla Krajskou správou a údržbou silnic Vysočiny, příspěvkové organizace (Objednatelem), a to v souladu s odst. 7.5 smlouvy o dílo č. N-DO-07-2023\_SoD  
Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 7.2 Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 NOZ) od této smlouvy písemně odstoupit:
- a) byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
  - b) jestliže Poskytovatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání díla, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil.
- 7.3 Odstoupení od smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Poskytovatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po odstoupení od této smlouvy.
- 7.4 Jestliže Objednatel nebo Poskytovatel odstoupí od smlouvy o dílo nebo smlouva o dílo bude jinak ukončena, aniž by bylo provedeno dílo, tato servisní smlouva zaniká v den účinnosti odstoupení od smlouvy o dílo.
- 7.5 Ustanovení odst. 3 tohoto článku zavazuje smluvní strany dle jejich výslovné vůle i po odstoupení od této smlouvy.

## **8. Závěrečná ustanovení**

- 8.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 8.2 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
- 8.3 Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 8.4 Veškeré přílohy této smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
- 8.5 V případě, že se kterékoli ustanovení této smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy.
- 8.6 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za Objednatelem z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za Objednatelem z této smlouvy nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě této smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.
- 8.7 Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.



- 8.8 Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením této smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením veřejné zakázky sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházelo, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, a že se zejména ve vztahu k ostatním uchazečům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
- 8.9 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv. Zveřejnění smlouvy v Registru smluv zajistí Objednatel a informuje o tom Poskytovatele. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy včetně podpisů v Registru smluv. Současně bere Poskytovatel na vědomí, že v případě nesplnění zákonné povinnosti je smlouva do tří měsíců od jejího podpisu bez dalšího zrušena od samého počátku.
- 8.10 Tato smlouva je vyhotovena elektronicky. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném vyhotovení.
- 8.11 Nedílnou součástí této smlouvy je  
příloha č. 1 – Specifikace poskytovaných služeb,  
příloha č. 2 – SLA Katalogové listy a definice SLA Informačního systému INFRA-FIM  
příloha č. 3 – Seznam poddodavatelů, kterými Poskytovatel prokazoval část kvalifikace  
(je-li relevantní).  
Příloha č. 4 – Položkový rozpočet

V Brně dne, viz podpis

V Jihlavě dne, viz podpis

**Zhotovitel**  
**VARS BRNO a.s.**

**Objednatel**  
**Krajská správa a údržba silnic**  
**Vysočiny, příspěvková**  
**organizace**

.....  
dle el. podpisu

.....  
Ing. Radovan Necid  
ředitel organizace

.....  
dle el. podpisu

## Příloha č. 1

### Specifikace servisních služeb

#### Seznam zkratk

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
<b>Incident</b>	Indikovaný problém díla, případně části díla, který není v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
<b>Okamžik nahlášení</b>	Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk
<b>Reakční doba (Reakce)</b>	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku Objednatele
<b>Doba vyřešení (Vyřešení)</b>	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku Objednatelem.
<b>SLA</b>	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.
<b>HW</b>	Hardware
<b>IS</b>	Informační systém – dodávané a servisované dílo
<b>SW</b>	Software

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

#### Maintenance,

Maintenance (podpora) dle této smlouvy je realizována Poskytovatelem (dále jen „**Maintenance**“) a bude prováděna dle pokynu Objednatele pomocí vzdáleného přístupu a na pracovištích Objednatele nebo na místě určeném Objednatelem.

Maintenance bude Poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání díla Objednateli a aby byla splněna dostupnost díla dle čl. 1.6 této smlouvy po celou dobu účinnosti této smlouvy.

Termín Maintenance poskytovaný na pracovištích Objednatele bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Objednatelem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatelem potvrzen, považuje se automaticky za schválený. Netýká se termínů školení a zaškolení uživatelů a administrátorů systému a školení v souvislosti s migrací a implementací. V těchto případech budou termíny domlouvány individuálně dle potřeb objednatel.

Služby poskytované v rámci Maintenance:

Viz Katalogové listy a definice SLA uvedené v příloze č. 2:

*Maintenance:*

*Hodinová sazba za MD:*

*1.5. Základní školení uživatelů*

*1.6. Školení administrátorů*

Paušál:

*1.1. Podpora koncových uživatelů*

*1.2. Podpora administrátora*

*1.3. Podpora správce infrastruktury*

*1.4. Zpracování a aktualizace dokumentace*

*1.10. Vedení záznamů o vadách, haváriích a bezpečnostních incidentech a zjištěných zranitelnostech jak ze strany Objednatele tak ze strany Dodavatele.*

*1.12. Distribuce nových verzí aplikace*

Financování je uvedeno v jednotlivých technických listech přílohy č. 2.

## Technická podpora

Viz Katalogové listy a definice SLA uvedené v příloze č. 2:

Technická podpora – hodinová sazba:

*1.7. Zpracování a úpravy dat*

*1.11. Realizace změn IS INFRA-FIM*

Financování je uvedeno v jednotlivých technických listech přílohy č. 2.

## Řešení incidentů

### Kategorie incidentů:

Kategorie	Popis
<b>A</b>	Situace, kdy dílo nebo část díla je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů s dílem nebo IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost s kritickou mírou závažnosti
<b>B</b>	Situace, kdy dílo nebo část díla je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně díla nebo jeho části, na niž je Poskytovatel povinen poskytovat servisní služby nebo IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost se střední mírou závažnosti
<b>C</b>	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání díla nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo nebo IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost s nízkou mírou závažnosti

Viz Katalogové listy a definice SLA uvedené v příloze č. 2:

Řešení incidentů – hodinová sazba

*1.8. Řešení havárií aplikace*

1.9. Řešení bezpečnostních incidentů

Financování je uvedeno v jednotlivých technických listech přílohy č. 2.

#### **Metodika výpočtu dostupnosti díla (dle odst. 1.6. této smlouvy)**

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti díla (požadovaná úroveň SLA 98%) bude využita měsíční suma výpadků díla v kategorii incidentu A na základě údajů monitoringu Objednatele.

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti díla se pak použije následující vzorec pro části A1 a A2 uvedené v odst. 1.8. Řešení havárií aplikace Přílohy 2 této smlouvy, z jejichž součtu bude následně proveden aritmetický průměr.:

$$\text{dostupnost díla} = \frac{(T_s - T_N)}{T_s} \times 100 \%$$

Výsledná hodnota bude zaokrouhlena na 2 desetinná místa.

$T_s$  značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci IS provozováno, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

$T_N$  značí celkový počet hodin, po které bylo dílo nedostupné nebo neplnilo svoji funkci (viz. kategorie A1 a A2 incidentu) , s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

Do měsíční nedostupnosti IS nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady IS vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- a) Objednatel požaduje od Poskytovatele otestování funkcí IS, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
- b) IS je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny.
- c) V případě zásahu vyšší moci.
- d) Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků díla nebo zařízení způsobených Objednatelem např. výpadek napájení.
- e) Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem.
- f) Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti díla Objednatelem delší než 30 minut.

## **Příloha č. 2**

SLA Katalogové listy a definice SLA Informačního systému INFRA-FIM

### **Příloha č. 3**

Seznam poddodavatelů (je-li relevantní) – bude doplněno z nabídky Poskytovatele

**Příloha č. 4**  
Položkový rozpočet

## **Příloha č. 2**

# **SLA**

## **Katalogové listy a definice SLA Informačního systému INFRA-FIM**



## Table of Contents

1.	Katalogové listy a definice SLA .....	3
1.1.	Podpora koncových uživatelů .....	3
1.2.	Podpora administrátora.....	4
1.3.	Podpora správce infrastruktury .....	5
1.4.	Zpracování a aktualizace dokumentace.....	6
1.5.	Základní školení uživatelů.....	7
1.6.	Školení administrátorů .....	8
1.7.	Zpracování a úpravy dat .....	9
1.8.	Řešení havárií aplikace.....	10
1.9.	Řešení bezpečnostních incidentů.....	11
1.10.	Vedení záznamů o vadách, haváriích a bezpečnostních incidentech a zjištěných zranitelnostech ze strany Objednatele tak ze strany Poskytovatele.....	12
1.11.	Realizace změn IS INFRA-FIM .....	13
1.12.	Distribuce nových verzí aplikace.....	14

# 1. Katalogové listy a definice SLA

## 1.1. Podpora koncových uživatelů

Katalogový list Služby			
Identifikace (ID)	INFRA-FIM 01		
Název Služby	Uživatelská podpora INFRA-FIM		
Identifikace činnosti	INFRA-FIM_01_01		
Název činnosti	Podpora koncových uživatelů		
Definice činnosti			
Popis činnosti	<p>Požadavek na uživatelskou podporu musí být zaznamenán v ServiceDesku Poskytovatele.</p> <p>Podpora uživatelů IS INFRA-FIM je rozdělena na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technická podpora - konzultace při závadách a modifikacích na HW a SW klientských stanic, které mají vliv na správnou funkci IS INFRA-FIM</li> <li>• Metodická podpora - dotazy a náměty týkající se práce s IS INFRA-FIM, konzultace postupů při používání IS INFRA-FIM</li> </ul>		
Parametry činnosti			
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)		
Lhůty	Maximální doba reakce Poskytovatele se počítá od okamžiku předání nahlášení požadavku v aplikaci ServiceDesk (případně telefonicky hot line s dodatečným zapsáním v ServiceDesk) Poskytovateli. Maximální doba na vyřešení požadavku se počítá od okamžiku reakce Poskytovatele v čase rozsahu poskytování služby. Mimo tento čas se doba reakce a vyřešení požadavku nepočítá.		
	Kategorie požadavku	Doba reakce Dodavatele	Doba na vyřešení požadavku
	technická podpora	4 hodin	16 hodin
metodická podpora	8 hodin	48 hodin	
Měřicí bod	ServiceDesk Poskytovatele		
Objem poskytované Služby	Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA-FIM v ServiceDesku Poskytovatele		
Doplňující informace			
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba dle položky č. 4 přílohy č. 4 této smlouvy.		
Způsob dokladování	Registrované záznamy ze ServiceDesku Poskytovatele a oboustranně podepsaný Akceptační protokol.		

## 1.2. Podpora administrátora

Katalogový list Služby											
Identifikace (ID)	INFRA-FIM 01										
Název Služby	Uživatelská podpora IS INFRA-FIM										
Identifikace činnosti	INFRA-FIM_01_02										
Název činnosti	Podpora administrátora IS INFRA-FIM										
Definice činnosti											
Popis činnosti	<p>Požadavek na podporu administrátora IS INFRA-FIM musí být zaznamenán v ServiceDesku Poskytovatele.</p> <p>Podpora administrátorů IS INFRA-FIM je rozdělena na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technická podpora - konzultace postupů při nastavení IS INFRA-FIM z pohledu administrátora aplikace, konzultace postupů při zpracování a výměně dat s externími IS, konzultace při řešení chyb a havárií IS INFRA-FIM, konzultace postupů při závadách a modifikacích na HW a SW klientských stanic</li> </ul> <p>Metodická podpora dotazy a náměty týkající se metodického nastavení infrastrukturní části IS INFRA-FIM, konzultace a nastavení postupů při propojení s externími IS</p>										
Parametry činnosti											
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)										
Lhůty	<p>Maximální doba reakce Poskytovatele se počítá od okamžiku předání požadavku v aplikaci ServiceDesk Poskytovatele.</p> <p>Maximální doba na vyřešení požadavku se počítá od okamžiku reakce Poskytovatele.</p> <table border="1" data-bbox="459 1272 1361 1422"> <thead> <tr> <th>Kategorie požadavku</th> <th>Doba reakce Poskytovatele</th> <th>Doba vyřešení požadavku</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>technická podpora</td> <td>4 hodin</td> <td>16 hodin</td> </tr> <tr> <td>metodická podpora</td> <td>8 hodin</td> <td>16 hodin</td> </tr> </tbody> </table>		Kategorie požadavku	Doba reakce Poskytovatele	Doba vyřešení požadavku	technická podpora	4 hodin	16 hodin	metodická podpora	8 hodin	16 hodin
Kategorie požadavku	Doba reakce Poskytovatele	Doba vyřešení požadavku									
technická podpora	4 hodin	16 hodin									
metodická podpora	8 hodin	16 hodin									
Měřicí bod	ServiceDesk Poskytovatele										
Objem poskytované Služby	Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA-FIM v ServiceDesku Poskytovatele										
Doplňující informace											
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba dle položky č. 4 přílohy č. 4 této smlouvy.										
Způsob dokladování	Registrované záznamy ze ServiceDesku Poskytovatele a oboustranně podepsaný Akceptační protokol.										

### 1.3.Podpora správce infrastruktury

Katalogový list Služby			
Identifikace (ID)	INFRA-FIM_01		
Název Služby	Uživatelská podpora IS INFRA-FIM		
Identifikace činnosti	INFRA-FIM_01_03		
Název činnosti	Podpora správce infrastruktury		
Definice činnosti			
Popis činnosti	<p>Požadavek na podporu administrátora IS INFRA-FIM musí být zaznamenán v ServiceDesku Poskytovatele.</p> <p>Podpora správce infrastruktury IS INFRA-FIM je rozdělena na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technická podpora - konzultace postupů při nastavení infrastruktury IS INFRA-FIM z pohledu správce infrastruktury, konzultace při řešení chyb a havárií SW a HW, konzultace postupů při závadách a modifikacích na nastavení komunikačního rozhraní v souvislosti na infrastruktuře,</li> </ul>		
Parametry činnosti			
Rozsah poskytování Služby	10 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 18:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)		
Lhůty	Maximální doba reakce Poskytovatele se počítá od okamžiku předání požadavku v aplikaci ServiceDesk Poskytovateli. Maximální doba na vyřešení požadavku se počítá od okamžiku reakce Poskytovatele.		
	Kategorie požadavku	Doba reakce Poskytovatele	Doba vyřešení požadavku
	technická podpora	8 hodin	17 hodin
metodická podpora	4 hodin	17 hodin	
Měřicí bod	ServiceDesk Poskytovatele		
Objem poskytované Služby	Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA-FIM v ServiceDesku Poskytovatele		
Doplňující informace			
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba dle položky č. 4 přílohy č. 4 této smlouvy.		
Způsob dokladování	Registrované záznamy ze ServiceDesku Poskytovatele a oboustranně podepsaný Akceptační protokol.		

## 1.4.Zpracování a aktualizace dokumentace

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	INFRA-FIM_01
Název Služby	Uživatelská podpora IS INFRA-FIM
Identifikace činnosti	INFRA-FIM_01_04
Název činnosti	Zpracování a aktualizace dokumentace
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zpracování a aktualizace Provozní dokumentace:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Požadavek se týká aktualizace veškeré Provozní dokumentace IS INFRA-FIM, tedy veškeré dokumentace vzniklé během implementace nebo podpory produktivního provozu a slouží k popisu stavu nebo fungování systému nebo k podpoře uživatelů při výkonu jejich povinností v systému.</li> </ul>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	Průběžně ve vazbě na uvolňované verze
Lhůty	Veškerá Provozní dokumentace musí být Objednavatelem schválena a musí být aktualizována před instalací aktualizované verze IS INFRA-FIM, infrastruktury nebo komunikačního rozhraní.
Měřicí bod	Společné souborové úložiště Objednatele, ServiceDesk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA-FIM v ServiceDesku Poskytovatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba dle položky č. 4 přílohy č. 4 této smlouvy.
Způsob dokladování	Požadavek na změnu včetně detailní specifikace, aharmonogramu, registrovaný v aplikaci ServiceDesk a schválený dle ustanovení Smlouvy. Odsouhlasený Akceptační protokol, postup dle ustanovení Smlouvy.

## 1.5. Základní školení uživatelů

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	INFRA-FIM_02
Název Služby	Školení
Identifikace činnosti	INFRA-FIM_02_01
Název činnosti	Základní školení uživatelů
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba zahrnuje provádění školení v dohodnutém objemu dle požadavků Objednatele. Školení je prováděno v prostorách Objednatele.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	1 den výuky (MD) je 6 hodin po 60 minutách, celkem 120 hodin á 60 minut.
Měřicí bod	Prostory Objednatele, ServiceDesk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Určuje Objednatel
Doplňující informace	
Platební podmínky	Dle položky č. 2 přílohy č. 4 této smlouvy.
Způsob dokladování	Prezenční listina a podrobný záznam o provedeném školení v ServisDesk schválený dle ustanovení Smlouvy.

## 1.6. Školení administrátorů

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	INFRA-FIM_02
Název Služby	Školení
Identifikace činnosti	INFRA-FIM_02_03
Název činnosti	Školení administrátorů
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba zahrnuje provádění školení v dohodnutém objemu dle požadavků Objednatele. Školení je prováděno v prostorách Objednatele.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 den výuky (MD) školení administrátorů je 6 hodin po 60 minutách, celkem 120 hodin á 60 minut</li> <li>• 1 den výuky (MD) po dobu migrace a implementace dle potřeb uvedených etap je 6 hodin po 60 minutách, celkem 120 hodin á 60 minut</li> </ul>
Měřicí bod	Prostory Objednatele, ServiceDesk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Určuje Objednatel
Doplňující informace	
Platební podmínky	Dle položky č. 2 přílohy č. 4 této smlouvy.
Způsob dokladování	Prezenční listina a podrobný záznam o provedeném školení v ServisDesk schválený dle ustanovení Smlouvy.

## 1.7.Zpracování a úpravy dat

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	INFRA-FIM_03
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS INFRA-FIM
Identifikace činnosti	INFRA-FIM_03_01
Název činnosti	Zpracování a úpravy dat
Definice činnosti	
Popis činnosti	Pracovník Poskytovatele provádí pro Objednatele na základě požadavků registrovaných v aplikaci ServiceDesk jednorázové nastavení rutinních zpracování a úpravy dat včetně výstupů dat. Pracovník Poskytovatele provádí dle požadavků Objednatele opravy dat, které nemají charakter chyb (např. oprava chybných dat vložených do systému uživateli) a v termínech stanovených Objednavatelem. Nejedná se o migraci.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)
Měřicí bod	ServiceDesk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA-FIM v ServiceDesku Poskytovatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Dle položky č. 3 přílohy č. 4 této smlouvy.
Způsob dokladování	Registrované záznamy ze ServiceDesku Poskytovatele a oboustranně podepsaný Akceptační protokol.



## 1.8. Řešení havárií aplikace

Katalogový list Služby			
Identifikace (ID)	INFRA-FIM_03		
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS INFRA-FIM		
Identifikace činnosti	INFRA-FIM_03_02		
Název činnosti	Řešení havárií aplikace spadajících do záruky Díla		
Definice činnosti			
Popis činnosti	<p>Realizace veškerých činností vedoucí k odstranění havárií (incidentů a vad díla) aplikační části IS INFRA-FIM.</p> <p>Maximální doba reakce Poskytovatele se počítá od okamžiku předání nahlášení závady v aplikaci ServiceDesk Poskytovateli.</p> <p>Maximální doba na odstranění závady akceptaci se počítá od okamžiku reakce Poskytovatele. Za odstranění závady se považuje stav obnovení původní funkčnosti IS INFRA-FIM nebo uvedení do stavu splňujícího definici závady kategorie C. U závady typu C se za odstranění závady považuje úplné vyřešení požadavku Objednatele.</p> <p>A.1 – plná nefunkčnost IS  A.2 - data GPS, výkonové podklady – dostupnost dat  B – částečná nefunkčnost omezující plné využívání IS  C – dílčí nefunkčnost nebránící využívání IS</p>		
Lhůty	Kategorie	Doba reakce Poskytovatele	Doba odstranění závady a akceptace
	A.1	4 hodiny	16 hodin
	B	8 hodin	3 pracovní dny
	C	16 hodin	10 pracovních dní
	A.2	2 hodiny	4 hodiny
Parametry činnosti			
Rozsah poskytování Služby	<p>Kategorie A1, B a C v rozsahu:  - 8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin, (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)</p> <p>Kategorie A2 v rozsahu:  - non-stop provoz, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu</p>		
Měřicí bod	ServiceDesk Poskytovatele		
Objem poskytované Služby	Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA-FIM v ServiceDesku Poskytovatele		
Doplňující informace			
Platební podmínky	Dle položky č. 3 přílohy č. 4 této smlouvy.		
Způsob dokladování	Registrované záznamy ze ServiceDesku Poskytovatele, Měsíční výkaz kvality a oboustranně podepsaný Akceptační protokol.		

## 1.9. Řešení bezpečnostních incidentů

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	INFRA-FIM_03
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS INFRA-FIM
Identifikace činnosti	INFRA-FIM_03_04
Název činnosti	Řešení bezpečnostních incidentů
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytnutí podpory uživatelům, administrátorům a správcům infrastruktury při vyšetření, vyhodnocení a realizaci opatření majících příčinu v událostech v IS INFRA-FIM, které způsobily narušení důvěrnosti, integrity, dostupnosti nebo neposkytnutí/poskytnutí informace v důsledku selhání bezpečnostních opatření nebo porušení bezpečnostní politiky IS INFRA-FIM, a to v jednotlivých termínech stanovených Objednavatelem a v souladu s příslušnými bezpečnostními směrnicemi IS INFRA-FIM pro jednotlivá prostředí.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)
Měřicí bod	ServiceDesk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA-FIM v ServiceDesku Poskytovatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Dle položky č. 3 přílohy č. 4 této smlouvy.
Způsob dokladování	Registrované záznamy ze ServiceDesku Poskytovatele a oboustranně podepsaný Akceptační protokol.

## 1.10. Vedení záznamů o vadách, haváriích a bezpečnostních incidentech a zjištěných zranitelnostech jak ze strany Objednatele tak ze strany Dodavatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	INFRA-FIM 03
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS INFRA-FIM
Identifikace činnosti	INFRA-FIM 03 06
Název činnosti	Vedení záznamů o vadách, haváriích a bezpečnostních incidentech
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatele vede veškeré záznamy o činnostech podpory ve formě jednotlivých SD hlášení v aplikaci ServiceDesk Objednatele. Poskytovateletouto formou poskytuje Objednateli detailní informace o provozu, všech konkrétních činnostech Poskytovatele majících vliv na funkčnost, dostupnost nebo spolehlivost IS INFRA-FIM, řešených vadách, haváriích aplikace a bezpečnostních incidentech. Poskytovateletouto formou zaznamenává i telefonické požadavky Uživatelské podpory, případně reportuje jejich řešení.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 18:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)
Měřicí bod	ServiceDesk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA-FIM v ServiceDesku Poskytovatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba dle položky č. 4 přílohy č. 4 této smlouvy.
Způsob dokladování	Registrované záznamy ze ServiceDesku Poskytovatele.

## 1.11. Realizace změn IS INFRA-FIM

Katalogový list Služby	
Identifikace služby (IDSL)	INFRA-FIM_03
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS INFRA-FIM
Identifikace činnosti	INFRA-FIM_03_08
Název činnosti	Realizace změn IS INFRA-FIM
Definice činnosti	
Popis činnosti	Realizace změn v IS INFRA-FIM je prováděna na základě oboustranně schválených požadavků Objednatele, vyplývajících z provozních zkušeností a zajištění souladu s aktuálním stavem právního řádu a metodik České republiky a Evropské unie. Požadavky na změny předávají Poskytovateli definovaní zástupci Objednatele, a to formou Požadavku na změnu, registrovaného v aplikaci ServiceDesk Poskytovatele. Poskytovatel za součinnosti Objednavatele stanoví podmínky realizace Požadavku na změnu (časovou náročnost jednotlivých požadavků, pracnost, harmonogram, časové a aplikační závislosti řešení atd.) a po vzájemné shodě a odsouhlasení Poskytovatel realizuje jednotlivé požadavky.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)
Měřicí bod	ServiceDesk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA-FIM v ServiceDesku Poskytovatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Dle položky č. 3 přílohy č. 4 této smlouvy.
Způsob dokladování	Požadavek na změnu včetně detailní specifikace, pracnosti v člověkohodinách a harmonogramu, registrovaný v aplikaci ServiceDesk a schválený dle ustanovení Smlouvy. Odsouhlasený Akceptační protokol, postup dle ustanovení Smlouvy.

## 1.12. Distribuce nových verzí aplikace

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	INFRA-FIM_03
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě IS INFRA-FIM
Identifikace činnosti	INFRA-FIM_03_09
Název činnosti	Distribuce nových verzí aplikace
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Požadavky na nasazení nových verzí aplikace předává Poskytovatelem formou Požadavku na změnu, registrovaného v aplikaci ServiceDesk Poskytovatele.</p> <p>Poskytovatele následně za součinnosti Objednavatele stanoví podmínky realizace Požadavku na změnu (časovou náročnost, harmonogram, časové a aplikační závislosti atd.) a po vzájemné shodě a odsouhlasení Poskytovatele realizuje nasazení nových verzí aplikace.</p> <p>Součástí nasazení nových verzí musí být minimálně:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informace od Poskytovatele o připravené instalaci nové verze včetně rozsahu aktualizace;</li> <li>• Zaslání od Poskytovatele aktualizovaných uživatelských a administrátorských příruček k jejímu schválení;</li> <li>• Příprava komponent IS INFRA-FIM, určených k distribuci a jejich doručení od Poskytovatele k Objednateli prostřednictvím dohodnutých technických prostředků (e-mail, datové nosiče atd.);</li> <li>• Standardní aktivity podpory provozu aplikace, tedy zejména identifikace dopadů do všech stávajících funkcionalit systému včetně případné úpravy aplikace tak, aby byla zachována její funkčnost, testování atd.;</li> <li>• Pracovník Poskytovatele provádí instalaci programového vybavení na určené technické prostředky a příslušný typ prostředí (testovací, vývojové, provozní);</li> <li>• Pracovník Poskytovatele provádí nahrání schválených příruček a postupů, které musí být Objednavatelem schváleny a musí být aktualizovány před instalací aktualizované verze IS INFRA-FIM, prostředí nebo komunikačního rozhraní;</li> <li>• Informace od Poskytovatele o ukončení instalace nové verze;</li> </ul> <p>Poskytovatel realizuje zvýšený dohled po změnách v rámci distribuce a instalace nových verzí.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 18:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)
Měřicí bod	ServiceDesk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA-FIM v ServiceDesku Poskytovatele
Doplňující informace	

Platební podmínky	Paušální čtvrtletní platba dle položky č. 4 přílohy č. 4 této smlouvy.
Způsob dokladování	Požadavek na změnu včetně detailní specifikace a harmonogramu, registrovaný v aplikaci ServiceDesk a schválený dle ustanovení Smlouvy. Odsouhlasený Akceptační protokol, postup dle ustanovení Smlouvy.

# Seznam poddodavatelů

pro plnění veřejné zakázky

**Analyza současného stavu, Dodávka systému včetně vývoje, Migrace, Implementace  
zadavatele**

**Krajská správa a údržba silnic Vysočiny, příspěvková organizace**

Jako osoba oprávněná jednat za dodavatele VARS BRNO a.s., IČO: 634 819 01, sídlo: Kroftova 3167/80c, Žabovřesky, 616 00 Brno (dále jen „dodavatel“),

tímto **čestně prohlašuji**,

že dodavatel pro plnění shora uvedené veřejné zakázky

**HODLÁ POUŽÍT NÁSLEDUJÍCÍ PODDODAVATELE:<sup>1</sup>**

<b>Obchodní firma, název, nebo jméno a příjmení poddodavatele</b>	R ALTRA spol. s r.o.
<b>IČO poddodavatele</b>	25676326
<b>Sídlo poddodavatele</b>	Čimická 819/86a, 182 00 Praha 8 - Bohnice
<b>Stručný popis plnění, které je předmětem poddodávky</b>	Modul pro sledování vozidel - poskytování on-line telemetrických dat, evidence a kontrola spotřeby pohonných hmot elektronická stazka, poskytování elektronického a dispečerského deníku s automatickým generováním událostí.
<b>Finanční objem poddodávky (Kč bez DPH)</b>	13.160.500 Kč bez DPH
<b>Předpokládaný procentní podíl poddodávky z nabídkové ceny dodavatele</b>	35,6 %
<b>Jedná se o poddodavatele, prostřednictvím kterého dodavatel prokazuje splnění kvalifikace?</b>	ANO

Dále v této souvislosti prohlašuji, že plnění smlouvy na shora uvedenou veřejnou zakázku a její část nebude probíhat za účasti poddodavatele, na kterého se vztahuje mezinárodní sankce dle § 48a zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších právních předpisů,

<sup>1</sup> a) Dodavatel zaškrtně tuto možnost, nebo celý oddíl jako nevhodící se odstraní.

b) Dodavatel použije tabulku s údaji o poddodavateli a jeho plnění tolikrát, kolik poddodavatelů hodlá použít.

c) Za poddodavatele se považují fyzické či právnické osoby, které se podílejí na plnění veřejné zakázky, pokud nejsou v zaměstnaneckém poměru vůči dodavateli.

d) V případě, že se jedná o poddodavatele, jehož prostřednictvím dodavatel prokazuje kvalifikaci, dodavatel předloží také veškeré doklady dle § 83 odst. 1 zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

zejména za účasti Ruska nad limit stanovený článkem 5k Nařízení Rady (EU) č. 833/2014 ze dne 31. července 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, ve znění Nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022,

přičemž rovněž výslovně prohlašuji, že žádný ze shora uvedených poddodavatelů s plněním vyšším než 10 % nabídkové ceny dodavatele:

- a) není ruským státním příslušníkem, fyzickou či právnickou osobou, ani subjektem nebo orgánem se sídlem v Rusku,
- b) není právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, který je z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněn některým ze subjektů uvedených v bodu a) výše,
- c) není právnickou osobou jednajícím jménem či na pokyn subjektu uvedeného v bodech a) či b) výše.

**NEHODLÁ POUŽÍT ŽÁDNÉHO PODDODAVATELE.<sup>2</sup>**

V Brně dne dle el. podpisu

.....  
Dle el. podpisu nabídky

.....  
Dle el. podpisu nabídky

---

<sup>2</sup> a) Dodavatel zaškrtně tuto možnost, nebo ji jako nehodící se odstraní.  
b) Za poddodavatele se považují fyzické či právnické osoby, které se podílejí na plnění veřejné zakázky, pokud nejsou v zaměstnaneckém poměru vůči dodavateli.



**Příloha č. 4 zadávací dokumentace**

Veřejná zakázka: Analýza současného stavu, Dodávka systému včetně vývoje, Migrace, Implementace

Identifikační údaje dodavatele	
Obchodní firma/název nebo Obchodní firma/jméno a příjmení	VARs BRNO a.s.
IČO	63481901
Sídlo	Kroftova 3167/80c, 616 00 Brno
Osoba oprávněná jednat jménem dodavatele	Ing. Tomáš Miniberger Ing. David Novák Ondřej Pokorný

**Položkový rozpočet**

Položka	Popis	Počet kusů	Cena Kč bez DPH za jeden kus (jednotková - JC)	Nabídková cena celkem Kč bez DPH (počet ks x JC)	Sazba DPH % / DPH	Cena celkem Kč s DPH
1.	Analýza současného stavu, Dodávka systému včetně vývoje, Migrace, Implementace	1	23 877 900,00 Kč	23 877 900,00 Kč	21	28 892 259,00 Kč
2.	Školení uživatelů (20 MD á 6 hodin), zaškolení administrátorů (20 MD á 6 hodin) systému a školení po dobu migrace a implementace (20 MD á 6 hodin)	360	2 000,00 Kč	720 000,00 Kč	21	871 200,00 Kč
<b>Nabídková cena celkem - dodávka (smlouva o dílo)</b>				<b>24 597 900,00 Kč</b>		
Položka	Položka - typ servisního úkonu	Předpokládaný počet hodin servisu/4 roky	Nabízená hodinová sazba servisu bez DPH	Cena servisu za 4 roky bez DPH	Sazba DPH % / DPH	Cena celkem Kč s DPH
3.	Technická podpora (dle servisní smlouvy)	480	2 479,17 Kč	1 190 000,00 Kč	21	1 439 900,00 Kč
<b>Cena servisu (za hodinové sazby servisu) za 4 roky v Kč bez DPH</b>				<b>1 190 000,00 Kč</b>		
Položka	Položka - typ servisního úkonu	Počet servisních prohlídek/4 roky	Nabízená čtvrtletní sazba servisu bez DPH	Cena servisu za 4 roky bez DPH	Sazba DPH % / DPH	Cena celkem Kč s DPH
4.	Čtvrtletní paušál servisu (dle servisní smlouvy)	16	699 562,50 Kč	11 193 000,00 Kč	21	13 543 530,00 Kč
<b>Cena za čtvrtletní paušál servisu za 4 roky</b>				<b>11 193 000,00 Kč</b>		

**Nabídková cena celkem - dodávka, školení, cena servisu za 4 roky, 16x čtvrtletní paušál (tj. za 4 roky za Položku č. 3 Čtvrtletní paušál servisu) 36 980 900,00 Kč TATO CENA JE PŘEDMĚTEM HODNOCENÍ**

**Podmínky a pokyny pro vyplnění:**

Dodavatel vyplní zeleně podbarvená pole (zadavatelem předvyplněné hodnoty nejsou závazné), tj.:

Obchodní název dodavatele, IČO, Sídlo a Osobu oprávněnou jednat jménem dodavatele

Dodavatel vyplní u každé položky cenu bez DPH

Dodavatel vyplní sazbu DPH v % (např. 21). Dodavatel neplátce vyplní sazbu "0". Jednotkové ceny jsou v takovém případě konečnými (viz podrobně v ZD)

Za správnost výpočtů odpovídá dodavatel (nastavené vzorce nejsou závazné). Ceny budou stanoveny s přesností na dvě desetinná místa.

Dodavatel vyplní nabízenou hodinovou sazbu servisu v položce 3, přičemž zde uvedený předpokládaný počet hodin servisu/4 roky je modelový pro účely hodnocení (zadavatel pro účely hodnocení předpokládá 12 servisních úkonů po 10 h za jeden rok, tj. 48 servisních úkonů po 10 h za 4 roky), plnění ze smlouvy bude probíhat dle potřeb zadavatele za hodinové sazby uvedené dodavatelem v této tabulce.

Dodavatel vyplní nabízenou cenu za čtvrtletní paušál servisu (dle podmínek servisní sml.) v položce 4, přičemž cena za čtvrtletní paušál servisu za 4 roky slouží pouze pro účely hodnocení, plnění ze smlouvy bude probíhat za čtvrtletní paušál servisu uvedený dodavatelem v této tabulce

Dodavatel při stanovení ceny servisního úkonu (hodinové sazby servisu) postupuje dle čl. 9 ZD, tj. bude stanovena ve výši dle obchodních podmínek servisní smlouvy včetně veškerých prací, dodávek a služeb, a veškerých poplatků, dopravy a dalších spojených nákladů.

Poskytovatel pro školení a zaškolení bude počítat 1 den školení (MD) v rozsahu 6 hodin výuky, 1 hodina výuky má 60 minut. Pro výpočet ceny poskytovatel uvede cenu za školení za 1 hodinu. Do ceny uvede všechny náklady za všechny školitele (jednoho nebo více). Cena se automaticky vynásobí celkovým počtem hodin školení, které poskytovatel objednateli poskytne. Počet proškolených uživatelů bude proměnný, dle potřeb objednatelů a na celkovou cenu školení nebude mít vliv.