




## Smluvní strany:

### Krajský úřad

Se sídlem: Zborovská 11, 150 21 Praha 5  
IČ: 70891095  
DIČ: CZ70891095  
zastoupená: Ing. Gabriel Kovács, náměstek hejtmanky pro oblast financí a evropských fondů  
Kontaktní email:   
(dále jen „objednatel“)

a

### ABUCO ICT s.r.o

Se sídlem: **Třebohostická 987/5, Strašnice, 100 00 Praha 10, Česká republika**  
IČ: 29153905  
DIČ: CZ29153905  
Kontaktní email:   
Bankovní spojení:   
zastoupena Alešem Janíčkem, jednatelem společnosti  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 204821  
(dále jen „zhotovitel“)

uzavírají tuto

# SMLOUVU O DÍLO

číslo smlouvy objednatele: S - 2773 /ŘDP /2020

čímž projevují vůli založit mezi sebou právní vztah, jehož obsah určují normy českého práva, zejména ustanovení § 2586 a následující zákona č.89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění  
**takto:**

## I. Úvodní prohlášení

1. Smluvní strany prohlašují, že jsou způsobilé uzavřít tuto smlouvu a plně svéprávné.
2. Smluvní strany dále prohlašují, že činnosti, které budou vykonávat v rámci této smlouvy za účelem dále stanoveným, vykonávají podle práva a že mají obstarána všechna potřebná úřední povolení nutná k plnění této smlouvy, bez ohledu na to, zda byla nutnost takového povolení stanovena před nebo po uzavření smlouvy.
3. Smluvní strany si vzájemně odpovídají za škody, které by vznikly v důsledku nesprávností nebo nepravdivosti těchto prohlášení, nebo v důsledku nepravdivosti prohlášení později učiněných.

## II. Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje na svůj náklad a nebezpečí provést dílo, specifikováno v Příloze č. 1 – Funkční specifikace díla, která je nedílnou součástí této smlouvy (dále jen „dílo“).
2. Zhotovitel se zavazuje provést dílo a předat je objednateli v konečné podobě bez vad a nedodělků dle harmonogramu obsahujícího termíny dílčích plnění díla. Harmonogram předání dílčích plnění tvoří Přílohu č. 2 – Harmonogram plnění díla a je nedílnou součástí této smlouvy. Dřívější dodání díla, nebo dílčích plnění je možné.
3. Za dodání díla je považováno uložení dat na serveru označeném objednatel.

4. Objednatel se touto smlouvou zavazuje řádně provedené dílo převzít a zaplatit za něj zhotoviteli cenu dohodnutou v této smlouvě.

### **III. Dodací podmínky**

1. Nebezpečí škody na díle přechází na objednatele okamžikem uložení jednotlivých dílčích dat na serveru. Podpisem závěrečného předávacího protokolu o převzetí díla podle článku VI. této smlouvy se objednatel stává vlastníkem díla a získává i licenci k užití díla, případně jeho části podle této smlouvy.
2. Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli veškerou potřebnou součinnost spočívající především v tom, že zhotoviteli umožní provedení díla a poskytne mu veškeré požadované informace, které jsou nezbytné pro řádné provedení díla a které lze po objednateli spravedlivě požadovat, v souladu s harmonogramem provádění díla (zejména odsouhlasení nebo korektura díla v určitém stupni provedení). Je-li k provedení díla nutná součinnost objednatele, určí mu zhotovitel přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí. Uplyne-li lhůta marně, má zhotovitel právo podle své volby si buď zajistit náhradní plnění na účet objednatele, anebo, upozornil-li na to objednatele, odstoupit od smlouvy. Pokud se objednatel dostane do prodlení s poskytováním součinnosti, s odsouhlasením určitého stupně provedení díla anebo pokud objednatel dodatečně vyžádá změny díla, tak platí, že lhůta k dodání díla se posouvá o dobu prodlení objednatele.

### **IV. Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Zhotovitel postupuje při provádění díla samostatně. Objednatel má právo kontrolovat provádění díla. Zjistí-li objednatel, že zhotovitel realizuje dílo v rozporu se smlouvou, je oprávněn vyzvat zhotovitele písemně k odstranění vad a požadovat, aby dílo vytvářel řádně. Jestliže tak zhotovitel neučiní ani v dodatečně poskytnuté lhůtě 15 dnů, je toto považováno za podstatné porušení smlouvy ze strany zhotovitele a objednatel může odstoupit od smlouvy.
2. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, kdy objednatel navzdory předešlé výzvě k nápravě a po uplynutí dodatečně poskytnuté lhůty 15 dnů, nadále řádně nesplnil svou podstatnou povinnost plynoucí mu z této smlouvy.
3. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároku na úhradu úroků z prodlení, smluvních pokut a náhrady škody. Povinnost uhradit splatné závazky vůči druhé smluvní straně není odstoupením od smlouvy dotčena.
4. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně pozemní poštou a je účinné okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně.
5. Zhotovitel je povinen vytvářet uživatelskou a administrátorskou dokumentaci k softwarovému řešení a průběžně ji aktualizovat. Dokumentaci v aktuální podobě je Poskytovatel povinen předat objednateli na jeho vyžádání a dále nejpozději 7 dní po ukončení účinnosti této smlouvy.

### **V. Ochrana informací**

1. Zhotovitel se zavazuje, že zachová jako citlivé informace zprávy týkající se vnitřních záležitostí smluvních stran a předmětu plnění smlouvy, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou stranu. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
2. Smluvní strany budou považovat za citlivé informace:
  - a) informace jako citlivé označené,
  - b) informace, u kterých se z povahy věci dá předpokládat, že se jedná o informace podléhající závazku mlčenlivosti nebo informace o objednateli, které by mohly z povahy věci být považovány za citlivé a které se dozvědí v souvislosti s plněním této smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují, že neuvolní třetí osobě informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Závazek mlčenlivosti a ochrany citlivých informací zůstává v platnosti po dobu 5 let po ukončení platnosti smlouvy.

4. Zhotovitel je povinen zabezpečit veškeré podklady mající charakter citlivé informace poskytnuté mu objednatelem proti odcizení nebo jinému zneužití.
5. Zhotovitel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v závazkovém vztahu zavázán sám.
6. V souvislosti s důvěrností informací bere zhotovitel na vědomí, že je zákonnou povinností objednatele uveřejnit celé znění této smlouvy včetně všech jejích případných dodatků a seznamu subdodavatelů v souladu se zákonem. Splnění této, jakož i dalších zákonných povinností objednatele, není porušením důvěrnosti informací.
7. Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na informace:
  - a) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto odst. ze strany zhotovitele,
  - b) které jsou zhotoviteli známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od objednatele, které budou následně zhotoviteli sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána, jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
8. Za prokázané porušení ustanovení v tomto čl. má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody, případně jednostranně odstoupit od smlouvy.
9. Zhotovitel v souladu s účelem smlouvy a o technických a organizačních opatřeních s tím spojených:
  - a) ukládá provozní údaje tzv. logy, které jsou klíčovými údaji o zachování integrity;
  - b) přijme v soulad s požadavky Obecného nařízení o ochraně osobních údajů a zákona č.110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, taková organizační a technická bezpečnostní opatření pro ochranu zpracovávaných osobních údajů, která zaručí jejich trvalou dostupnost, důvěrnost a integritu;Minimální úroveň splnění tohoto požadavku je uložení zpracovávaných dat v souladu s účelem smlouvy a technickými a organizačními opatřeními odpovídajícím požadavkům ochrany osobních údajů a ochrany dat u KÚSK.

## **VI. Cena a platební podmínky**

1. Za řádné a včasné zhotovení díla se objednatel zavazuje zaplatit zhotoviteli dohodnutou cenu díla.
2. Cena díla je stanovena v Příloze č. 3 - Kalkulace ceny, která je nedílnou součástí této smlouvy. Cena sjednaná v Příloze č. 3 je cenou konečnou a zahrnuje veškeré náklady zhotovitele související s plněním předmětu této smlouvy. Objednatel prohlašuje, že řádně splní daňovou povinnost v místě plnění smlouvy, kterým je Česká republika.
3. Objednatel se zavazuje uhradit cenu díla ve výši uvedené v Příloze č. 3 - Kalkulace ceny, na základě faktur, které budou zhotovitelem řádně vystaveny. Splatnost faktury je smluvními stranami dohodnuta na 14 dnů ode dne jejího vystavení, přičemž řádně vyhotovený daňový doklad je poskytovatel povinen odeslat příjemci na jeho emailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy do 3 dnů ode dne jeho vystavení.
4. Cena díla anebo její část se pro účely této smlouvy považuje za uhrazenou dnem připsání příslušné sumy na účet zhotovitele uvedený na faktuře.
5. Zhotovitel má právo zamezit přístup objednatel k dílu v případě nezaplacení ceny díla anebo její části řádně a včas, a to až do doby, kdy dojde k úplnému zaplacení ceny.

## **VII. Předání a převzetí díla**

1. Závazek zhotovitele provést dílo je splněn jeho řádným ukončením a předáním objednateli na základě podpisu závěrečného protokolu o předání a převzetí díla. Dílo je předáno podepsáním protokolu o předání a převzetí oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Pokud bude dílo či jeho část při předání vykazovat vady či nedodělky, bude toto zaznamenáno v Předávacím protokolu včetně lhůty, do které se zhotovitel zavázal tyto vady odstranit. O odstranění vad a nedodělku sepíší smluvní strany záznam.
2. Zhotovitel se zavazuje vyzvat objednatele nejméně tři dny předem k předání díla. Protokol o předání a převzetí obsahuje zejména:

- identifikační údaje o díle i jeho části
  - prohlášení objednatele, že předávané dílo převzal
  - soupis příloh
3. V případě, že objednatel odmítne dílo převzít, ač nebude vykazovat žádné vady či nedodělky, sepíšíou obě strany zápis, v němž uvedou svá stanoviska a jejich odůvodnění a dohodnou náhradní termín předání. V případě, že objednatel odmítne dílo převzít i při náhradním termínu předání, aniž by předal zhotoviteli písemně opodstatněné výhrady k dílu, pokládá se dílo za převzaté v den tohoto náhradního termínu.

### **VIII. Licence**

1. Pokud poskytovatel v rámci plnění podle této smlouvy vytvoří dílo, které bude dílem podléhajícím ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění, takto vytvořené dílo bude považováno za dílo zhotovené na objednávku a půjde o kolektivní autorské dílo zaměstnanců poskytovatele, kteří jej vytvořili ke splnění svých povinností vyplývajících z pracovněprávního vztahu k poskytovateli. V souladu s autorským zákonem bude objednatel dnem úplného zaplacení ceny dle této smlouvy oprávněn dílo užívat, a to výhradně pro své potřeby a jen na území České republiky. Poskytovatel garantuje, že toto plnění bude prosto majetkových práv třetích stran.
2. Odměna za poskytnutí licence dle tohoto článku je již zahrnuta v ceně plnění předmětu této smlouvy sjednané v Příloze č. 3.
3. Objednatel není povinen licenci využít.
4. Smluvní strany se dohodli, že prodej díla jako celku třetí osobě bude vždy podmíněn písemným souhlasem a dílčí obchodní dohodou obou smluvních stran.

### **IX. Povinnost mlčenlivosti**

1. Strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou.
2. Informace předané jednou smluvní stranou straně druhé v rámci plnění této smlouvy jsou považovány za důvěrné a strany jsou povinny zachovat ohledně nich mlčenlivost.

### **X. Odpovědnost za vady a záruční doba**

1. Zhotovitel odpovídá za vady, které má dílo v době dodání, jakož i za vady, které se vyskytnou v záruční době.
2. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku za jakost díla. Zhotovitel odpovídá za technickou správnost, odbornou úroveň, sjednaný rozsah, provedení, provozuschopnost a obsah díla. Záruční doba je 6 měsíců a počíná běžet dnem podpisu závěrečného protokolu o předání a převzetí díla objednatelem v souladu s článkem VI. této smlouvy. Dílo bude po záruční dobu způsobilé k užívání v souladu s touto smlouvou a zachová si po tuto dobu smlouvené vlastnosti, tj. především plnou funkčnost.
3. Pokud se na díle objeví vady, je objednatel oprávněn uplatnit vůči zhotoviteli svá práva z titulu odpovědnosti za vady, a to písemnou reklamací. Reklamace musí obsahovat popis vady nebo popis projevů, ve kterých je spatřována vadnost; musí být datována a podepsána. Reklamace se považuje za včas podanou, je-li uplatněna u zhotovitele nejpozději v poslední den záruční doby.
4. V případě, že poskytovatel bude v období účinnosti této smlouvy v prodlení se SLA dle Přílohy č. 5, je povinen zaplatit smluvní pokutu, a to takto:

Priorita	Výše smluvní pokuty	Poznámka
1 – kritická	1 000,-	Za každou (i započatou) pracovní hodinu překročení lhůty pro vyřešení.

2 – vysoká	750,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení
3 – střední	500,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení
4 – nízká	300,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení

#### **XI. Oprávněné osoby**

1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věcech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, jmenovaných za tím účelem každou smluvní stranou.
2. Oprávněné osoby jako kontaktní osoby projednávají záležitosti související s plněním, dohlížíjí na provádění plnění této smlouvy, zejména předávají a přijímají informace, podklady, jakož i výsledky plnění, podepisují protokol o předání a převzetí díla nebo jeho části. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem či osobami pověřenými zastupovat smluvní stranu ve věcech této smlouvy, nejsou oprávněny ke změnám smlouvy a k jejím doplňkům, ani zrušení, ledaže se prokážou plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou smluvní stranu v záležitostech této smlouvy.
3. Oprávněné osoby zhotovitele i objednatele jsou uvedeny v Příloze č. 4, která je nedílnou součástí této smlouvy.
4. Každá ze smluvních stran má právo změnit již jmenované oprávněné osoby, musí však o každé změně vyrozumět písemně druhou smluvní stranu. Změna oprávněných osob je vůči druhé smluvní straně účinná vyhotovením a podpisem nového znění Přílohy č. 4 k této smlouvě.
5. Všechny dokumenty mající vztah k plnění smlouvy a zápisy z jednání musí být podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran nebo osobami oprávněnými jednat jménem (za) smluvní stranu, která jedná.

#### **XII. Smluvní sankce**

1. Pro případ prodlení zhotovitele se splněním sjednaného termínu provedení díla nebo odstraněním vad, nedojde-li k němu z příčin na straně objednatele, se ujednává, že zhotovitel zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny díla za každý den prodlení, nejvýše však 10 % z ceny díla. V případě prodlení zhotovitele se splněním sjednaného termínu provedení díla nebo jeho částí nebo odstraněním vad po dobu delší 30 dnů, je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
2. V případě prodlení se zaplacením řádně a právem vystavené faktury se objednatel zavazuje zaplatit zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. V případě prodlení objednatele s úhradou ceny díla nebo její části po dobu delší 30 dnů, je zhotovitel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
3. Zaplacení úroků z prodlení nebo smluvní pokuty nemá vliv na trvání závazků ze smlouvy vyplývajících, ani na povinnost nahradit škodu, prokazatelně způsobenou druhé straně.
4. Za porušení povinnosti zachování mlčenlivosti sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši 50 000,- CZK za každé jednotlivé porušení povinnosti. Strana, která povinnost mlčenlivosti podle této smlouvy porušila, je povinna druhé smluvní straně zaplatit smluvní pokutu na požádání.
5. Uhrazením smluvní pokuty nezaniká právo oprávněné strany požadovat uhrazení škody, která jí porušením povinnosti druhou smluvní stranou vznikla.

### **XIII. Doručování**

1. Všechna oznámení, výzvy, faktury, písemné reklamace, nebo písemná vyrozumění (dále jenom „**písemnosti**“) dle této smlouvy se mezi smluvními stranami budou doručovat elektronicky, prostřednictvím e-mailových zpráv.
2. V případě, kdy adresátem písemností bude zhotovitel, je objednatel povinen písemnosti doručovat na emailovou adresu zhotovitele v záhlaví této smlouvy.
3. V případě, kdy adresátem písemností bude objednatel, je zhotovitel povinen písemnosti doručovat na emailovou adresu objednatele v záhlaví této smlouvy.
4. Pokud byla písemnost odeslána v pracovní den v čase od 00.00 hod. do 12.00 hod, považuje se za doručenou ještě v tento pracovní den. V ostatních případech se písemnost považuje za doručenou až následující pracovní den.
5. Výjimkou z doručování dle bodů 1 až 4 tohoto článku je doručování oznámení o odstoupení některé ze smluvních stran od této smlouvy v souladu s článkem IV. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy jsou smluvní strany povinny si doručit doporučenou poštovní zásilkou určenou do vlastních rukou
  - v případě, kdy adresátem bude zhotovitel na adresu zhotovitele uvedenou v záhlaví této smlouvy.
  - v případě, kdy adresátem bude objednatel na adresu objednatele uvedenou v záhlaví této smlouvy.
6. Oznámení o odstoupení od smlouvy dle bodu 5. se považuje za doručené okamžikem převzetí, nebo odmítnutí převzetí zásilky. Písemnost se považuje za doručenou též desátým dnem jejího uložení u držitele poštovní licence.

### **XIV. Ostatní ujednání**

1. Smluvní strany si ujednaly, že tato smlouva se řídí českým právem a české právo je právem rozhodným.
2. V případě sporu se strany zavazují ho řešit smírnou cestou. Pokud by toto nebylo možné, je příslušným soudem stranami sjednán věcně příslušný soud místně příslušný podle sídla zhotovitele.

### **XV. Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva se řídí právem České republiky. Neobsahuje-li tato smlouva odchylnou úpravu, řídí se právní režim zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění. V její části upravující nabývání a dispozice s právy autorskými se smlouva řídí zák. č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, které provede Objednatel.
3. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž jeden obdrží objednatel a jeden zhotovitel.
4. Tato smlouva může být doplňována či měněna pouze chronologicky číslovanými písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
5. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
  - a. PŘÍLOHA 1 Smlouvy o dílo – FUNKČNÍ SPECIFIKACE DÍLA
  - b. PŘÍLOHA 2 Smlouvy o dílo – HAMONOGRAM PLNĚNÍ DÍLA
  - c. PŘÍLOHA 3 Smlouvy o dílo – KALKULACE CENY
  - d. PŘÍLOHA 4 Smlouvy o dílo – OPRÁVNĚNÉ OSOBY
  - e. PŘÍLOHA 5 Smlouvy o dílo - PARAMETRY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
6. Zástupci smluvních stran po přečtení textu smlouvy prohlašují, že mu rozumějí, že smlouva byla sepsána v souladu s jejich pravou a svobodnou vůlí a cítí se jí vázáni. Zároveň prohlašují, že jsou k podpisu této smlouvy oprávněni. Na důkaz všeho připojují své podpisy.

V Praze, dne **15-05-2020**

Objednatel:  
Středočeský kraj



Ing. Gabriel Kovács  
náměstek hejtmanky pro oblast financí  
a evropských fondů

V Praze dne 29.04.2020

Zhotovitel:  
ABUCO ICT s.r.o.



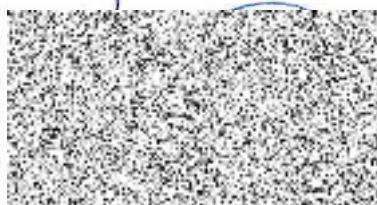
Aleš Janíček  
jednatel společnosti

## PŘÍLOHA 1 Smlouvy o dílo – FUNKČNÍ SPECIFIKACE DÍLA

System na pořizování a proces žádostí pro vratnou finanční výpomoc. Součástí díla je i analýza interních procesů související s podáním a zpracováním žádosti. Na základě této analýzy a odsouhlasení frontend a backend procesů dodavatel upraví systém včetně napojení na jednotlivé IS zahrnuté do těchto procesů jako nezbytné pro zpracování žádostí. Nedílnou součástí tohoto díla je i instalace a správa systému včetně podpory systému, a to do 30. 9. 2020.

V Praze, dne **15-05-2020**

Objednatel:  
Středočeský kraj



Gabriel Kovács

náměstek hejtmanky pro oblast financí  
a evropských fondů

V Praze dne 29.04.2020

Zhotovitel:  
ABUCO ICT s.r.o.



Aleš Janíček

jednatel společnosti

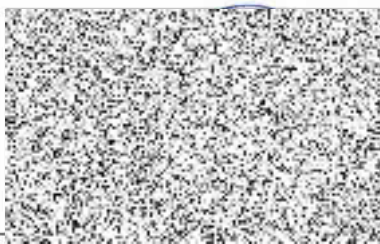


## PŘÍLOHA 2 Smlouvy o dílo – HAMONOGRAM PLNĚNÍ DÍLA

Instalace a implementace započne dnem podepsání smlouvy a podpora a správa systému bude držena do 30. 9. 2020

V Praze, dne **15-05-2020**

Objednatel:  
Středočeský kraj



Ing. Gabriel Kovács  
náměstek hejtmanky pro oblast financí  
a evropských fondů

V Praze dne 29.04.2020

Zhotovitel:  
ABUCO ICT s.r.o.



Aleš Janíček  
jednatel společnosti

**PŘÍLOHA 3 Smlouvy o dílo – Kalkulace ceny**

IS Žádosti včetně úprav dle přání klienta a podpory	450 000,- Kč
Hodinová sazba pro úpravy aplikace po předání	1 200,- Kč

Uvedené ceny jsou bez DPH

V Praze, dne .....15-05-2020

Objednatel:  
Středočeský kraj



Ing. Gabriel Kovács  
náměstek hejtmanky pro oblast financí  
a evropských fondů

V Praze dne 29.04.2020

Zhotovitel:  
ABUCO ICT s.r.o.



Aleš Janíček  
jednatel společnosti

## PŘÍLOHA 4 Smlouvy o dílo – OPRÁVNĚNÉ OSOBY

Oprávněné osoby jsou:

Za Objednatele:

1) Ing. Gabriel Kovács, tel.:  email: 

Za Zhotovitele:

1) Aleš Janíček, tel.:  email: 

V Praze, dne 15-05-2020

Objednatel:  
Středočeský kraj



Ing. Gabriel Kovács  
náměstek hejtmanky pro oblast financí  
a evropských fondů

V Praze dne 29.04.2020

Zhotovitel:  
ABUCO ICT s.r.o.



Aleš Janíček  
jednatel společnosti

## PŘÍLOHA 5 Parametry poskytovaných služeb

### a. Parametry a úroveň služeb (SLA)

Působnost služby	
	SLA
Dostupnost (v provozním čase)	99 %
Technologická podpora	5x10 Po-Pá 8:00 – 18:00
Zadávání požadavků Service Desk (e-mail, web)	7x24
Odezva od (response time)	Dle detailu priorit v následující tabulce
Řešení do (fix time)	Dle detailu priorit v následující tabulce
Plánovaná údržba	Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 4 hodiny – servisní okno

### b. Detail priorit – podmínky řešení jednotlivých požadavků

Priorita	Popis	SLA	
		Odezva do	Řešení do
1 – kritická	<p>a) systém nefunguje vůbec nebo jeho nefunkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na využívání systému aplikaci nebo některou její klíčovou funkci není možné používat</p> <p>b) dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem</p> <p>dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den</p>	4 hod.	8 hod.
2 – vysoká	Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu a využívání systému.	8 hod.	16 hod.
3 – střední	<p>a) Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na využívání systému</p> <p>b) závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému</p> <p>c) blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické</p> <p>d) působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele</p> <p>e) procesní závada (vyřeší se změnou procesu)</p>	8 hod.	24 hod.

Priorita	Popis	SLA	
		Odezva do	Řešení do
	Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou dat) nebo dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workround). Uživatel však musí vykonat vícepráce na obejítí závady.		
4 – nízká	<p>System je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy</li> <li>b) kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování)</li> </ul> <p>Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obejítí závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc atp.).</p>	24 hod.	10 pracovních dnů

Pozn.: Plnění SLA se vypočítává dle času technologické podpory

Objednatel požaduje přístup k HelpDesku/ServiceDesku poskytovatele, který bude dostupný v režimu 7x24 a bude umožňovat zpracování manažerských výstupů – SLA. Tyto výstupy budou poskytovány objednateli vždy při akceptaci díla.

Kontakt pro hlášení požadavků:

HelpDesk/ ServiceDesk:

e-mail: [REDACTED]

telefon: [REDACTED]



Ing. Gabriel Kovács

náměstek hejtmanky pro oblast financí  
a evropských fondů



Aleš Janíček

jednatel společnosti