



PID DODATKU

TSKRP009FPSE

Výtisk číslo: 1
Počet stran: 2
Přílohy: 5

A/6/17/5160/003/1

Č.j. Poskytovatele:
Evidenční číslo
Poskytovatele:čj GORDIC
PID SMLOUVYČ.j. Objednatele:
Evidenční číslo Objednatele:

DODATEK

Č. 1

ke smlouvě o zajištění podpory provozu počítačového systému GINIS TSKA

(dále též "Smlouva")

Čl. 1 Smluvní strany

1. **Technická správa komunikací hl. m. Prahy, a.s.**
se sídlem: se sídlem: Řásnovka 770/8, Staré Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vl. 20059
IČO: 03447286
DIČ: CZ03447286
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s., pobočka Praha
Číslo účtu: ██████████
Zástupce: Ing. Petr Smolka, generální ředitel a předseda představenstva
PhDr. Ing. Matěj Fichtner, MBA, místopředseda představenstva
Ing. Jiří Tumpach, MBA, člen představenstva
Při podpisu Smlouvy a veškerých jejích Dodatků jsou oprávněni zastupovat Objednatele dva členové představenstva společně, z nichž nejméně jeden musí být předsedou anebo místopředsedou představenstva.

dále označovaný též jako "Objednatel"

a

2. **GORDIC spol. s r. o.**
se sídlem: v Jihlavě, ██████████ 4, PSČ: 586 01, zapsaná ve vložce č. 9313 oddílu C obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně
IČO: 47903783
DIČ: CZ47903783
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka ██████████
Číslo účtu: ██████████
Zástupce: Ing. Jaromír Rezac, jednatel a generální ředitel

dále označovaný též jako "Poskytovatel"

(Objednatel a Poskytovatel označování společně dále též jako "Smluvní strany")

Čl. 2 Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly na uzavření dodatku č. 1 (dále jen „Dodatek“) ke Smlouvě o zajištění podpory provozu počítačového systému **GINIS TSKA** s identifikací **GORDP005IEAE** ze dne 13.4.2017 (dále jen „Smlouva“).

Čl. 3 Předmět dodatku

1. **Smluvní strany** se dohodly na změně čl. 7 Smlouvy (Cena), čl. 8 Smlouvy (Platební a fakturační podmínky), čl. 18 Smlouvy (Platnost a ukončení platnosti Smlouvy) a čl. 20 Smlouvy (Ostatní ujednání) kdy je poskytování funkčnosti informačního systému **GINIS TSKA** v termínu od 1. 1. 2019 do 31.1.2019 realizováno formou SaaS.

Čl. 4 Změna čl. 7 Smlouvy (Cena)

1. Věta první úvodního ustanovení čl. 7 Smlouvy se mění takto:

Původní cena díla bez DPH (do 31.12.2018):	1 771 348,00 Kč
DPH 21%:	371 983,08 Kč
Původní cena díla vč. DPH (do 31.12.2018):	2 143 331,08 Kč
Plnění za dílo za období od 1.1.2019 do 31.1.2019:	
Cena za Dílo od 1.1.2019 do 31.1.2019 bez DPH:	228 600,00 Kč
DPH 21%:	48 006,00 Kč
Cena za Dílo od 1.1.2019 do 31.1.2019 včetně DPH:	276 606,00 Kč
Celková cena za Dílo bez DPH:	1 999 948,00 Kč
DPH 21%:	419 989,08 Kč
Celková cena za Dílo včetně DPH:	2 419 937,08 Kč

2. Soupis prací je přílohou č. 1 Dodatku.

Čl. 5 Změna čl. 8 Smlouvy (Platební a fakturační podmínky)

1. Článek 8 odstavec č. 2 písm. b) Smlouvy se mění takto:

- b) v případě pravidelně se opakujících plateb dle definice u konkrétních SLA je tímto datem vždy poslední kalendářní den daného měsíce, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.

Čl. 6 Změna čl. 18 Smlouvy (Platnost a ukončení platnosti smlouvy)

1. Článek 18 odstavec č. 2 Smlouvy se mění takto:

2. Smlouva je uzavřena na dobu do 31.1.2019.

Čl. 7 Změna čl. 20 Smlouvy (Ostatní ujednání)

1. Článek 20 se doplňuje o nový odst. 7 a odst. 8 následujícího znění:

7. Veškerá obchodní tajemství v této **Smlouvě** a jejích přílohách byla jasně označena prostřednictvím symbolu ** u takových údajů. Takto označené údaje nepodléhají zákonu č. [REDAKCE] Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů a zákonu č. [REDAKCE] Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

8. Každá ze Smluvních stran potvrzuje, že při sjednávání této Smlouvy postupovala čestně a transparentně a současně se zavazuje, že takto bude postupovat i při plnění této Smlouvy a veškerých činnostech s ní souvisejících. Smluvní strany potvrzují, že se seznámily se zásadami Criminal compliance programu TSK (dále jen „CCP“), které jsou uveřejněny na webových stránkách Objednatele, zejména s Kodexem CCP a zavazují se tyto zásady po dobu trvání smluvního vztahu dodržovat. Každá ze Smluvních stran se zavazuje, že bude jednat a přijme opatření tak, aby nevzniklo důvodné podezření na spáchání trestného činu či k jeho spáchání, tj. tak, aby kterékoli ze Smluvních stran nemohla být přičtena odpovědnost podle zák. č. [REDAKCE] Sb., nebo nevznikla trestní odpovědnost jednajících osob podle zák. č. [REDAKCE] Sb.

Čl. 8 Ostatní ujednání

1. Nedílnou součástí **Smlouvy** ve znění dodatku č. 1 jsou následující přílohy, které nahrazují původní přílohy Smlouvy:
 - a) Příloha č. 1: Specifikace APV
 - b) Příloha č. 2: GINIS Compatibility list
 - c) Příloha č. 3: SLA - Specifikace služeb a jejich ceny
 - d) Příloha č. 4: Kontaktní osoby
 - e) Příloha č. 5: Vzory Protokolů

Čl. 9 Závěrečná ustanovení

1. Tento Dodatek je nedílnou součástí výše uvedené Smlouvy. Ostatní ustanovení této Smlouvy, která nejsou tímto Dodatkem výslovně dotčena, zůstávají beze změny v platnosti a účinnosti.
2. Poskytovatel prohlašuje, že souhlasí s tím, aby tento Dodatek byl uveden v Centrální evidenci smluv Technické správy komunikací hl. m. Prahy, a.s. (CES TSK) vedené Technickou správou komunikací hl. m. Prahy, a.s., která je veřejně přístupná, a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu Dodatku, číselné označení tohoto Dodatku a datum jeho podpisu. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v Dodatku nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
3. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění tohoto Dodatku v registru smluv dle zákona č. [REDAKCE] Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), zajistí objednatel.
4. Tento Dodatek je sepsán ve 4 vyhotoveních s platností originálu, přičemž Objednatel i Poskytovatel obdrží po 2 vyhotoveních.
5. Tento dodatek nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze Smluvních stran a účinnosti uveřejněním v registru smluv dle zákona o registru smluv.
6. Smluvní strany prohlašují, že je jim znám obsah tohoto Dodatku, že s jeho obsahem souhlasí, a že považují obsah tohoto Dodatku za určitý a srozumitelný a že jsou jim známy všechny skutečnosti, jež jsou pro uzavření tohoto Dodatku rozhodující. Na důkaz připojují své podpisy.

V Praze, dne: 17. 01. 2019

Příloha č. 1**Specifikace APV**

1. Specifikace APV GINIS TSKA poskytovaného formou SaaS

POL	PPOL	modul/popis	Počet/měsíc
1100	302	rozšíření - insolvenční rejstřík	1
1110	004	server/zdr.licence do 100000 dok.	1
1110	101	klient T - ADM	1
1110	111	klient T - AKC kontrola vazeb ADM	1
1110	311	rozšíření - el.písemnosti 30%	1
1120	101	klient T - ADK	2
1130	003	server/zdr.licence neomezená	1
1130	101	klient T - ADE	4
1140	101	klient T - ADR	2
1140	111	klient T - ADP Administrace předkontací	2
1140	121	klient T - ADS Administrace sestav	1
1140	131	klient T - ADA Administrace akcí	3
1210	005	server/zdr.licence neomezená	1
1210	101	klient T - UCR	40
1210	301	UCR - prohlížení DPH	1
1220	101	klient BAR	10
1220	004	BAR - server	1
1221	002	server/zdr.licence do 500 záp/rok	1
1221	101	klient T - ADA	2
1250	003	server/zdr.licence do 1000 záp./měs.	1
1250	101	klient T - UCT	5
1260	005	server/zdr.licence neomezená	1
1260	101	klient T - INU	2
1290	004	server/zdr.licence do 5000 záp/měs	1
1290	101	klient T - FUC	5
1310	004	server/zdr.licence do 24 000 přík./rok	1
1310	101	klient T - BUC	25
1320	002	server/zdr.licence do 24 000 faktur/rok.	1
1320	101	klient T - KDF	110
1330	001	server/zdr.licence do 100 poukazů/m.	1
1330	101	klient T - POU	15
1340	002	server/zdr.licence do 500 faktur/m.	1
1340	101	klient T - KOF	13
1350	001	server/zdr.licence do 100 poukazů/m.	2
1350	101	klient T - PRE	1
1370	002	server/zdr.licence do 500 dokladů/m.	1
1370	101	klient T - POK	5
1380	002	server/zdr.licence do 500 dokladů/m.	1
1380	101	klient T - PPD	2
1440	005	server/zdr.licence neomezená	1
1440	101	klient T - SML	110

POL	PPOL	modul/popis	Počet/měsíc
1550	005	server/zdr.licence neomezená	1
1550	101	klient T - MAJ	8
1551	005	server/zdr.licence neomezená	1
1551	101	klient T - INM	1
1572	101	RON - klient	3
1572	003	RON - server	1
1710	004	server/zdr.licence do 200000 dokumentů	1
1710	101	klient T - DRMS	20
1720	101	klient T - DRMS vstup	1
1770	005	server/zdr.licence neomezená	1
1770	101	klient T - INT	1
1811	001	XRG SSL - 1 registrované řešení	1
1813	001	XRG DDP	1
1833	001	XRG GIN	1
1835	001	GINIS - napojení na ISDS	1
4311	302	UCR - prohlížení financování	1
1031	003	WS DMS GORDIC	1
1100	304 ^{*u}	řízený schvalovací proces	1
1100	311	GINIS - anonymizace	1
1100	312	rozšíření - šablony pro anonymizaci	1
1100	310	GINIS - zveřejňování	1
1240	003	server/zdr.licence do 1000 záp./měs.	1
1240	101	klient T - ROZ	3
1320	302	rozšíření - e-fakturace	1
1340	302	rozšíření - e-fakturace	1
1720	002	POD - server - licence do 15 00 dok. /rok	1
1720	009	server e-POD	1
1724	009	GINIS - skenovací linka	1
1724	101	GINIS - skenovací linka	1
1751	211 ^{*u}	EPK - elektronická podpisová kniha - klient	30
1760	101	ADI - klient	1
1760	201	server L - intranet server IPA	1
1760	202	klient L - IPA	30
5164	100	GINIS - skenovací linka	1

*U - není předmětem platby SaaS na rok 2019 (uhrazeno)

Příloha č. 2

GINIS[®] Compatibility List

Aktuální Compatibility List je uveden na adrese <https://www.gordic.cz/gcl/>

Příloha č. 3

Specifikace služeb (SLA) a jejich ceny

1. Obsah

1.	Obsah	1
2.	Úvod	1
3.	Poskytování služeb	1
4.	Rozsah služeb	1
5.	Celkový přehled cen	2
6.	Definice a popis SLA	3
6.1.	SLA 1 - poskytování SW maintenance – tato služba je součástí SLA 7	3
6.2.	SLA 2 - rozšířená provozní podpora (služba není sjednána)	5
6.3.	SLA 3 - podpora při poskytování Update, Upgrade, Patche	7
6.4.	SLA 4 - poskytování ostatních služeb	9
6.5.	SLA 5 - poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu (služba není sjednána)	11
6.6.	SLA 6 - pohotovost konzultanta pro specifikovanou organizační část Objednatel (služba není sjednána)	13
6.7.	SLA 7 - poskytování funkčnosti GINIS TSKA formou SaaS	15
6.8.	SLA 8 - rozšířená podpora řešení vad	16

2. Úvod

Služby se vztahují na systém **GINIS TSKA** v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy** "Specifikace APV" ve funkcionalitě dané jednotlivými moduly.

3. Poskytování služeb

- 3.1. Poskytování služby se vztahuje pouze na
 - 3.1.1. *Aktualizované verze APV* dodané **Poskytovatelem** v souladu s platnými licenčními smlouvami a implementované **Poskytovatelem** dle **Poskytovatelem** dodané implementační dokumentace a po jejich uvedení do rutinního provozu, pokud není u konkrétní SLA uvedeno jinak;
 - 3.1.2. *Produkty a Služby* dodané **Poskytovatelem**;
 - 3.1.3. *Produkty* dodané **Poskytovatelem** a instalované **Objednatelem**, po úspěšném provedení produkčních testů.
- 3.2. Doba poskytování služby je v *Pracovní době*, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.
- 3.3. Služby jsou poskytovány po celou dobu platnosti **Smlouvy**, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.
- 3.4. Akceptace plnění služeb a následná fakturace bude prováděna vždy za uplynulé 3 (slovy: tři) měsíce zpětně, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak. Plnění předmětu **Smlouvy** realizované v každém kalendářním roce s ukončením realizace ve 12. (slovy: dvanáctém) měsíci příslušného kalendářního roku předá **Poskytovatel** **Objednateli** po vzájemné dohodě vždy tak, aby akceptace *Služeb* proběhla nejpozději do data 31. 12. příslušného kalendářního roku

4. Rozsah služeb

- 4.1. Uvedené služby jsou poskytovány v rozsahu odpovídajícímu počtu licencí uvedených v **příloze č. 1 Smlouvy** "*Specifikace APV*".
- 4.2. V případě překročení rozsahu uvedeného v **příloze č. 1 Smlouvy** **Poskytovatel** předloží návrh dodatku ke **Smlouvě** odpovídající rozsahu a ceně poskytované služby. Do podpisu dodatku bude služba poskytována v původním rozsahu a **Poskytovatel** nenese odpovědnost za případné problémy a škody způsobené nezajištěním služeb mimo rozsah této **Smlouvy**.

5. Celkový přehled cen

V následující tabulce je uvedený přehled cen pro jednotlivá SLA zařazená do služeb podpory za měsíc. V tabulce není uvedena cena SLA 4; ceny služeb jsou vázány na konkrétní objednávku.

cena za období	SLA 1	SLA 2	SLA 3	SLA 4	SLA 5	SLA 6	SLA 7	SLA 8	celkem za měsíc
měsíc X	** 0,00	** 0,00	** 16 000,00	** 0,00	** 0,00	** 0,00	** 194 600,00	** 18 000,00	** 228 600,00

tabulka 1: Ceny služeb bez DPH

6. Definice a popis SLA

6.1. **SLA 1 - poskytování SW maintenance – tato služba je součástí SLA 7**

6.1.1. Popis služby

Služba zahrnuje poskytování pravidelných *Upgrade*, případných mimořádných *Update* (zejména z důvodu změny legislativy) a poskytování mimořádných *Patchů* k *APV* a služby poskytování rad.

6.1.2. Obsah dodávky služby:

Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* pro *APV* v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**.

Služba obsahuje:

- vytvoření a dodání *Update*;
- vytvoření a dodání *Upgrade*;
- vytvoření a dodání *Patche*;
- poskytování *Podpory*

6.1.3. Parametry služby:

- dodání aktualizace systému **GINIS TSKA** na *Přenosovém mediu* formou *Update*, *Upgrade* nebo *Patche* k zajištění úprav stávající funkčnosti **GINIS TSKA**, v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**, na základě legislativních změn - jedná se o dodržení souladu zpracování s obecně závaznými pravidly, právními normami a jejich změnami v oblastech:
 - o podpory vedení účetnictví v souladu se zákonem č.563/1991 Sb. o účetnictví, vyhláškou [redacted] Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o účetnictví a českými účetními standardy;
 - o podpory procesů navrhování, schvalování a změnového řízení týkajícího se rozpočtu ve veřejné správě v souladu se zákonem [redacted] Sb. a [redacted] Sb. a navazujícími vyhláškami;
 - o podpory aplikace Zákona o finanční kontrole [redacted] Sb. a prováděcí vyhlášky [redacted] Sb.;
 - o Zákona [redacted] Sb., o archivnictví a spisové službě, Vyhlášky [redacted] Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, Zákona [redacted] Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, Zákona [redacted] Sb., o elektronickém podpisu;
 - o zákonů souvisejících s registry - Zákon [redacted] Sb. o matrikách, jménu a příjmení, Zákon [redacted] Sb. o registrovaném partnerství a o změně některých souvis. zákonů, Zákon [redacted] Sb. o ověřování, Zákon [redacted] Sb. o evidenci obyvatel, Zákon [redacted] Sb. o základních registrech;
- dodání na *Přenosovém mediu* maximálně jeden *Upgrade Aktualizovaných verzí APV* ročně, pokud to nebude v rozporu s ustanovením **písm. a)** tohoto odstavce;
- poskytování služby v *Pracovní době*;
- dodání na *Přenosovém mediu* aktualizované dokumentace včetně návodu k instalaci současně s dodáním *Update*, *Upgrade* a *Patche*;
- poskytování *Podpory* v době od 9:00 do 17:00 hod v *Pracovní dny* na tel. čísle +420 284 861 999.

6.1.4. Součinnost **Objednatele**:

- zajistit dostupnost *Kontaktní osoby Objednatele* k převzetí *Přenosového media* v *Pracovní době* nebo dostupnost souvisejících nezbytných *Komunikačních prostředků*;
- umožnit **Zhotoviteli** provést inventarizaci počtu užívaných licencí *APV*.

6.1.5. Akceptační kritéria

- Plnění tohoto *SLA* za uplynulé období je doloženo *Předávacím protokolem* s instalačním CD/DVD nebo s informací o jiném předání aktuálních verzí **GINIS TSKA** za příslušné období. **Poskytovatel** předá protokol za uplynulý rok vždy nejpozději do dne a měsíce nabytí platnosti **Smlouvy**.

6.1.6. Cena služby

- Celková cena za *SW maintenance* vychází z ceny *APV GINIS* dle specifikací v **příloze č. 1** této **Smlouvy** a je stanovena ve výši 20 % z celkové ceny licencí *APV GINIS*. Cena vyjádřená v korunách je uvedena v následující tabulce.

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
služba	rok	**0,00

SLA 1 tabulka 1: Cena služby

- Cena služby je stanovena jako paušální. **Poskytovatel** vystaví fakturu v souladu dle **Čl. 8 odst. 2 písm. b)** této **Smlouvy**.
- Pokud dojde na základě dohody **Smluvních stran** k uzavření dodatku k této **Smlouvě** se změnou specifikace *APV GINIS* a tím dojde ke změně celkové ceny *APV GINIS* během plnění tohoto *SLA*, cena tohoto *SLA* se změní dle aktuální ceny *APV GINIS* k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, ve

kterém uvedená změna nabyla platnost.

6.1.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržáním časových lhůt dle parametrů služby tohoto *SLA*, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny plnění předmětu **Smlouvy** a to za každý započatý *Pracovní den* prodlení počínaje dnem následujícím po dni uplynutí předmětné lhůty. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

6.2. SLA 2 - rozšířená provozní podpora (služba není sjednána)

6.2.1. Popis služby

Služba zahrnuje poskytování služeb spojených zejména s řešením *Závad* a nestandardních chování *APV* po nasazení *Upgrade*, *Update* a *Patche* do prostředí **Objednatel**, zajištění systému **GINIS TSKA** v produktivním stavu a služby poskytování rad.

6.2.2. Obsah dodávky služby:

Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**.

Služba obsahuje:

- řešení incidentů v rámci *Podpory 2. úrovně*;
- řešení incidentů v rámci *Podpory 3. úrovně*;
- zajištění systému **GINIS TSKA** v produktivním stavu, tedy zajištění procesu odstraňování *Závad* s garantovanými *Reakčními dobami*;
- zajištění provozu systému *ServiceDesk* v režimu 24/7/365 s dostupností minimálně 99% v *Pracovní době*.

6.2.3. Parametry služby:

- Garantované reakční doby pro započítání řešení jednotlivých úrovní *Závad* po předání *Požadavku* prostřednictvím *ServiceDesk* jsou uvedeny v následující tabulce:

úroveň	popis charakteru <i>Závady</i>	Reakční doba
V1	<i>APV</i> nelze z důvodu <i>Závady</i> vůbec provozovat nebo má <i>Závada</i> kritický vliv na <i>APV</i> - kritický stav podporovaného systému, totální výpadek, <i>Závada</i> vyžaduje okamžité řešení.	Do 2 hodin v <i>Pracovní době</i>
V2	<i>Závada</i> výrazně omezuje správnou funkcionalitu <i>APV</i> , avšak <i>APV</i> je možné s omezením provozovat.	Do 4 hodin v <i>Pracovní době</i>
V3	Nekritická <i>Závada</i> , která nemá na provozování <i>APV</i> výrazný vliv, <i>APV</i> lze provozovat bez výrazného omezení.	Do 8 hodin v <i>Pracovní době</i>
V4	Nekritická <i>Závada</i> , která má minimální, resp. žádný vliv na provoz <i>APV</i> . Jedná se o problém informativního, resp. "how-to" charakteru.	Do 3 Pracovních dnů

SLA 2 tabulka 1: Popis jednotlivých úrovní závad a reakční doby

- poskytování *Podpory* v *Pracovní době*;
- poskytování služeb tohoto *SLA* buď osobní přítomností pracovníků **Poskytovatele** v sídle **Objednatel**, nebo ostatními dostupnými *Komunikačními prostředky*.

6.2.4. Součinnost **Objednatel**:

- zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytnou pro plnění tohoto *SLA*;
- poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto *SLA* a zajistit do něj **Poskytovateli** přístup;
- zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění plnění této **Smlouvy** včetně zajištění *Vzdáleného elektronického přístupu*;
- jmenovat *Kontaktní osoby* pro řešení daného *Požadavku*;
- zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatel** a **Koncového uživatele** v *Pracovní době*;
- zajistit formální správnost a úplnost popisu předaného *Požadavku*;
- bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA* (např. informace o změně verze operačních systémů, instalace *Update*, atd.);
- na vyžádání zajistit bezodkladné zaslání logů nezbytné pro postup identifikace a řešení *Závad* a *Požadavků*;
- zajistit testovací prostředí.

6.2.5. Akceptační kritéria

Vyřešením *Požadavku* se rozumí splnění jednoho z níže uvedených kritérií **Poskytovatelem**:

- sdělit **Objednateli** postup řešení;
- poskytnout návrh dočasného řešení;
- řešení provést;
- informovat **Objednatel**, že *Požadavek* je identifikován mimo rozsah plnění této **Smlouvy** resp. tohoto *SLA*;
- informovat **Objednatel**, že *Požadavek* je vyřešen v nové verzi *APV* a poskytnout návrh dočasného řešení;
- informovat **Objednatel** o odpovědi na eskalaci problému u třetí strany (v případě *Produktů* třetích stran) a poskytnout návrh dočasného řešení;
- vyřešit *Požadavek* změnou nastavení parametrů.

6.2.6. Cena služby

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
služba	měsíc	**0,00

SLA 2 tabulka 2: Cena služby

Cena služby je stanovena jako paušální. **Poskytovatel** vystaví fakturu v souladu dle **Čl. 8 odst. 2 písm. b)** této **Smlouvy** vždy za poslední uplynulý měsíc poskytování služby.

6.2.7. Pokuty

- a) V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržáním časových lhůt dle parametrů služby pro úroveň V1 a V2, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 200,- Kč (slovy: dvě stě) za každou i započatou hodinu prodlení. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.
- b) V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržáním časových lhůt dle parametrů služby pro úroveň V3 a V4, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 100,- Kč (slovy: jedno sto) za každou i započatou hodinu prodlení. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

6.3. **SLA 3 - podpora při poskytování Update, Upgrade, Patche**6.3.1. *Popis služby*

Služba zahrnuje úplnou podporu instalace a zprovoznění *Update, Upgrade* nebo *Patche* dodaných pro aktualizaci systému **GINIS TSKA**.

6.3.2. *Obsah dodávky služby:*

Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**, včetně jedné implementace *APV* v *Testovacím prostředí*.

Služba obsahuje

- asistenci, případně realizaci provádění instalace *Update, Upgrade* nebo *Patche*;
- asistenci, případně realizaci provádění testování *Update, Upgrade* nebo *Patche*;
- asistenci při převěření a uvedení do ostrého provozu instalovaného *Update, Upgrade* nebo *Patche*;
- spolupráce na řešení problémů, ladění systému a podpoře při řešení změn, včetně změn nastavení s vlivem na ostatní provozované systémy;
- vytvoření nové instalační sady *APV* pro **Objednatele**;
- konzultace k výše uvedeným činnostem.

6.3.3. *Parametry služby:*

- poskytování služby v *Pracovní době*; v případě, kdy nelze zajistit poskytování služby bez rizika nedodržení plnění ostatních ustanovení této **Smlouvy**, bude služba poskytnuta v době mimo *Pracovní dobu*;
- služba bude poskytnuta vždy nejdéle do 21 (slovy: dvaceti jednoho) dne ode dne dodání *Přenosového média* obsahujícího *Update, Upgrade* nebo *Patche*;
- služba bude poskytována v potřebném rozsahu pro všechny dodané *Update, Upgrade* nebo *Patche*.

6.3.4. *Součinnost Objednatele*

- zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto *SLA*;
- poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto *SLA* a zajistit do něj **Poskytovateli** přístup;
- zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění realizace tohoto *SLA*;
- jmenovat *Kontaktní osoby* pro nutnou součinnost pro plnění tohoto *SLA*;
- zajistit dostupnost *Kontaktní osoby Objednatele* v *Pracovní době*;
- na vyžádání zajistit dostupnost *Kontaktní osoby Objednatele* v čase mimo *Pracovní dobu*;
- bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA* (např. informace o změně verze operačních systémů, změně jejich konfigurace, atd.);
- s dostatečným předstihem stanovit požadovanou dobu realizace tohoto *SLA*;
- zajistit testovací prostředí.

6.3.5. *Akceptační kritéria*

Vyřešením *Požadavku* se rozumí splnění jednoho z níže uvedených kritérií **Poskytovatelem**:

- předání systému **GINIS TSKA** po instalaci *Update, Upgrade* nebo *Patche* do rutinního provozu;
- předání *Přenosového média* s aktualizovanou instalační sadou *APV*;
- poskytnuté konzultace;
- informovat **Objednatele**, že *Požadavek* je identifikován mimo rozsah plnění této **Smlouvy** resp. tohoto *SLA*.

Podkladem pro akceptaci plnění tohoto *SLA* je minimálně jeden z uvedených protokolů, resp. záznamů:

- akceptační protokol předání systému **GINIS TSKA** po instalaci *Update, Upgrade* nebo *Patche* do rutinního provozu na formuláři *Akceptační protokol* dle **přílohy č. 5 Smlouvy**;
- předávací protokol o předání *Přenosového média* s aktualizovanou instalační sadou *APV* na formuláři *Akceptační protokol* dle **přílohy č. 5 Smlouvy**;
- výkaz o poskytnutých službách a konzultacích na formuláři *Servisní protokol* dle **přílohy č. 5 Smlouvy**;
- záznam o provedené činnosti v systému *ServiceDesk*.

6.3.6. *Cena služby*

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
Varianta na 1 produktivní prostředí	měsíc	**16 000,00

SLA 3 tabulka 1: Cena služby

Cena služby je stanovena jako paušální. **Poskytovatel** vystaví fakturu v souladu dle **Čl. 8 odst. 2 písm. b)** této **Smlouvy** vždy za uplynulý měsíc poskytování služby.

6.3.7. *Pokuty*

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržением časových lhůt dle parametrů služby tohoto *SLA*, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny plnění předmětu **Smlouvy** a to za každý započatý *Pracovní den* prodlení počínaje dnem následujícím po dni uplynutí předmětné lhůty. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

6.4. SLA 4 - poskytování ostatních služeb

6.4.1. Popis služby

Služba zahrnuje poskytování *Ostatních služeb* na vyžádání **Objednatele**.

6.4.2. Obsah dodávky služby:

- Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy** včetně *APV* v testovacím prostředí.
- Služba zahrnuje činnosti na základě konkrétního požadavku v rámci činností specifikovaných v tabulce *SLA 4 - tabulka 1*.

6.4.3. Parametry služby:

- poskytování služby v *Pracovní době*; v případě, kdy nelze zajistit poskytování služby bez rizika nedodržení plnění ostatních ustanovení této **Smlouvy**, bude služba poskytnuta v době mimo *Pracovní dobu*;
- služba bude poskytnuta na základě *Požadavku* předaného **Poskytovateli** komunikačními prostředky specifikovanými ve **Smlouvě**;
- služba bude poskytována po akceptaci **Poskytovatelem** v rozsahu dle *Požadavku*. **Poskytovatel** může v případě nedostatečného zadání odmítnout se zdůvodněním poskytnutí služby nejdéle do 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení *Požadavku*. Pokud **Poskytovatel** poskytnutí služby neodmítne ve stanovené lhůtě, je *Požadavek* považován za platný;
- v případě, kdy nebude ze zadání *Požadavku* možno přímo stanovit rozsah řešení a cenu služby, provede **Poskytovatel** základní analýzu *Požadavku*, vytvoří návrh řešení a_ocenění požadované služby a předá tyto informace **Objednateli** k akceptaci. Pokud **Objednatel** předaný návrh řešení *Požadavku* neakceptuje ve stanovené lhůtě 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení, je *Požadavek* považován za neplatný;
- Poskytovatel** započne s poskytováním služby vždy nejdéle do 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Poskytovateli**;
- základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby
 - o osobní asistenci v místě plnění jsou 1 (slovy jedna) hodina;
 - o *Vzdáleným přístupem* je 0,5 (slovy: půl) hodina.

6.4.4. Součinnost **Objednatele**

- zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto *SLA*;
- poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto *SLA* a zajistit do něj **Poskytovateli** přístup;
- zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění realizace tohoto *SLA*;
- zajistit testovací prostředí;
- jmenovat *Kontaktní osoby* pro nutnou součinnost pro plnění tohoto *SLA*;
- zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v *Pracovní době*;
- na vyžádání zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v čase mimo *Pracovní dobu* pokud je požadována realizace v čase mimo *Pracovní dobu*;
- bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA*;
- s dostatečným předstihem stanovit požadovanou dobu realizace tohoto *SLA*;
- v případě, kdy je to vzhledem k plnění tohoto *SLA* nezbytné, zajistit testovací prostředí.

6.4.5. Akceptační kritéria

- Vyřešením *Požadavku* se rozumí realizace požadované *Ostatní služby*.
- Akceptace plnění služeb a následná fakturace bude prováděna vždy po dokončení realizace služby za každý jednotlivý akceptovaný *Požadavek* nebo za souhrn *Požadavků* za období maximálně 3 měsíce.
- Podkladem pro akceptaci plnění tohoto *SLA* je výkaz o poskytnutých službách na formuláři *Servisní protokol* nebo záznam v systému *ServiceDesk*.

6.4.6. Cena služby

- Jednotlivé druhy služeb a jejich jednotkové ceny jsou specifikovány v tabulce *tabulka 1*.

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
Konzultant junior	hod	**1 200,00
Konzultant senior – asistence, konzultace, konfigurace	hod	**1 800,00
Konzultant - uzávěrky	hod	**2 000,00
Metodik – poskytování metodické podpory	hod	**1 900,00
Vedoucí projektu – projektové a řídicí práce	hod	**2 000,00
Systémový architekt – správa databáze, konfigurace serverová	hod	**2 000,00
Export/import dat	hod	**1 800,00
Programátor - programování	hod	**2 000,00
Cestovné	km	**9,00

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
Cestovné - paušál	ks	**220,00
Cestovné – čas na cestě	hod	**150,00

SLA 4 tabulka 1: Specifikace služeb a jejich cen

- b) Celková cena služby dle každého *Požadavku*, kde **Poskytovatel** provedl ocenění, může být navýšena z důvodu provedení vyššího než předpokládaného objemu služeb nejvíce o 15%.
- c) Ceny za školení budou vždy předmětem konkrétní nabídky **Poskytovatele** na konkrétní *Požadavek Objednatele*, obsahující požadavek na tuto službu.
- d) Cena služeb realizovaných v době mimo *Pracovní dobu* na základě požadavku **Objednatele** bude navýšena v *Pracovní dny* o 50%, v době mimo *Pracovní dny* o 100% proti cenám stanoveným tabulce *tabulka 1*.
- e) Celková cena služby dle každého *Požadavku*, kde **Objednatel** uvedl požadavek na urgentní plnění v termínu kratším, než stanovuje toto SLA a **Poskytovatel** jej včetně termínu akceptoval, je **Poskytovatel** oprávněn ceny určené dle výše uvedených ustanovení navýšit o 100%.

6.4.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržáním časové lhůty dle parametrů služby tohoto SLA, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 2 (slovy: dvě) % z ceny služby v prodlení za každý i započatý *Pracovní den* prodlení. Celková výše sankcí je omezena celkovou cenou *Ostatní služby* dle specifikace *Požadavku*.

6.5. SLA 5 - poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu (služba není sjednána)

6.5.1. Popis služby

Služba zahrnuje poskytování *Ostatních služeb* na vyžádání **Objednatele** ze zajištěného objemu v rámci definovaného období. V rámci této služby je možné poskytovat zejména, nikoliv však výlučně, následující činnosti - řešení *Požadavků* (nespadajících pod *Vady*), kontrola systému, profylaxe, zprovoznění nových verzí systému v rutinním provozu, administrace, konzultace, asistence formou *Vzdáleného elektronického přístupu*, osobní asistence konzultanta **Poskytovatele** v sídle **Objednatele**, základní individuální školení, vyžádané úpravy sestav a výkazů.

6.5.2. Obsah dodávky služby:

- Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**.
- Služba je poskytována na základě objednávky **Objednatele**. Službu je možné objednat po celou dobu platnosti **Smlouvy**, minimální období je 1 rok.

6.5.3. Parametry služby:

- Služba je sjednána v objemu 192 hodin za období 1 roku. Konkrétní nepřevoditelné hodinové objemy za jednotlivé měsíce jsou specifikovány v tabulce *SLA 5 tabulka 1: Cena služby*,
- poskytování služby v *Pracovní době*;
- služba bude poskytnuta na základě *Požadavku* předaného **Poskytovateli** *Komunikačními prostředky*;
- služba bude poskytována po akceptaci **Poskytovatelem** v rozsahu dle *Požadavku*. **Poskytovatel** je oprávněn v případě nedostatečného zadání odmítnout se zdůvodněním poskytnutí služby nejdéle do 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení *Požadavku*. Pokud **Poskytovatel** poskytnutí služby neodmítne ve stanovené lhůtě, je *Požadavek* považován za platný;
- v případě, kdy nebude ze zadání *Požadavku* možno přímo stanovit rozsah řešení a cenu služby, provede **Poskytovatel** základní analýzu *Požadavku*, vytvoří návrh řešení a_ocenění požadované služby a předá tyto informace **Objednateli** k akceptaci. Pokud **Objednatel** předaný návrh řešení *Požadavku* neakceptuje ve stanovené lhůtě 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení, je *Požadavek* považován za neplatný;
- Poskytovatel** započne s poskytováním služby vždy nejdéle do 10 (slovy: deseti) dnů ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Poskytovateli**;
- základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby je:
 - o 0,5 (slovy: půl) hodina při poskytování služeb formou *Vzdáleného elektronického přístupu*;
 - o 1 (slovy: jedna) hodiny při poskytování služeb v sídle **Objednatele**;
- nevyčerpané hodiny v daném období lze čerpat do konce aktuálního roku na pravidelné školení uživatelů zákazníka pořádaného společností GORDIC®.

6.5.4. Součinnost **Objednatele**

- zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto *SLA*;
- poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto *SLA* a zajistit do něj **Poskytovateli** přístup;
- zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění realizace tohoto *SLA*;
- zajistit testovací prostředí;
- jmenovat *Kontaktní osoby* pro nutnou součinnost pro plnění tohoto *SLA*;
- zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v *Pracovní době*;
- na vyžádání zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v čase mimo *Pracovní dobu* pokud je požadována realizace v čase mimo *Pracovní dobu*;
- bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA*;
- s dostatečným předstihem stanovit požadovanou dobu realizace tohoto *SLA*;
- v případě, kdy je to vzhledem k plnění tohoto *SLA* nezbytné, zajistit testovací prostředí.

6.5.5. Akceptační kritéria

Podkladem pro akceptaci plnění tohoto *SLA* je výkaz o poskytnutých službách na formuláři *Servisní protokol* nebo *Akceptační protokol* nebo záznam v systému *ServiceDesk*.

6.5.6. Cena služby

služba / činnost	objem (hodin)	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
poskytování služby za 1. měsíc	0	měsíc	**0,00

SLA 5 tabulka 1: Cena služby

Cena služby je stanovena jako paušální. **Poskytovatel** vystaví fakturu v souladu dle **Čl. 8 odst. 2 písm. b)** této **Smlouvy** vždy za poslední uplynulý měsíc poskytování.

6.5.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržáním časové lhůty dle parametrů služby tohoto *SLA*, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 2% (slovy: dvě procenta) z ceny služby v prodlení za každý i započatý *Pracovní den* prodlení. Celková výše sankcí je omezena celkovou cenou *Ostatní služby* dle specifikace *Požadavku*.

6.6. SLA 6 - pohotovost konzultanta pro specifikovanou organizační část Objednatele (služba není sjednána)

6.6.1. Popis služby

Služba zahrnuje řešení *Požadavků* na podporu práce uživatelů dále specifikované organizační části **Objednatele** vyčleněným specialistou **Poskytovatele** s garancí *Reakční doby*

6.6.2. Obsah dodávky služby:

Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* v rozsahu dle další specifikace parametrů služby tohoto SLA.

Služba zahrnuje:

- zajištění pohotovosti vyčleněného specialisty k poskytování služeb dle specifikace tohoto SLA;
- poskytování individuální *Podpory* pro pracovníky dále specifikované organizační části **Objednatele**, případně dalších v tomto SLA určených pracovníků **Objednatele** pro řešení specifických *Požadavků* souvisejících s činností dále specifikované organizační části **Objednatele** v systému **GINIS TSKA**.

6.6.3. Parametry služby:

- podpora dle tohoto SLA se poskytuje v době od 9:00-17:00 hodin v *Pracovní dny* v předem domluveném termínu plnění služby;
- zajištění pohotovosti vyčleněného specialisty **Poskytovatele** pro poskytování individuální *Podpory* pracovníků dále specifikované organizační části **Objednatele** v rozsahu 1 (slovy: jeden) den za kalendářní měsíc s garantovanou *Reakční dobou* 15 (slovy: patnáct) minut v *Pracovní dny*;
- individuální *Podpora* bude poskytována buď osobní asistencí specialistů **Poskytovatele** v místě plnění dle specifikace **Smlouvy**, nebo ostatními dostupnými *Komunikačními prostředky*, zejména telefonicky, elektronickou poštou, pomocí *Vzdáleného elektronického přístupu*;
- v případě nutnosti řešit individuální *Podporu* formou osobní asistence nebo po přímé výzvě k osobní asistenci je vyčleněný specialista **Poskytovatele** povinen dostavit se k výkonu *Podpory* do místa plnění do 1 (slovy: jedné) hod od okamžiku uplynutí *Reakční doby*. Po dobu přesunu specialisty do a z místa plnění a po dobu poskytování individuální *Podpory* formou osobní asistence není služba dle písm. b) zajišťována;
- poskytnutí přístupu na *ServiceDesk* pro kontaktní osoby tohoto SLA pro hlášení požadavků k řešení v rámci tohoto SLA;
- služba je poskytována na základě objednávky **Objednatele**. Službu je možné objednat po celou dobu platnosti **Smlouvy**, minimálně na období 1 měsíc;
- základní nejmenší jednotkou pro zajištění pohotovosti je 1 (slovy: jeden) *Pracovní den*.

6.6.4. Součinnost **Objednatele**:

- zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytnou pro plnění tohoto *SLA*;
- poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto *SLA* a zajistit do něj **Poskytovateli** přístup;
- zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění plnění této **Smlouvy**;
- zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** a kontaktní osoby dle tohoto SLA v době poskytování služeb tohoto SLA;
- zajistit testovací prostředí;
- v případě vzniku požadavku na individuální *Podporu* zajistit formální správnost a úplnost popisu zadaného *Požadavku* v aplikaci *ServiceDesk* **Poskytovatele**;
- bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA* (např. informace o změně verze operačních systémů, instalace *Update*, atd.);
- jmenovat *Kontaktní osoby* pro řešení daného *Požadavku*;
- v okamžiku objednání služby stanovit v textu objednávky termín využití služby, termín stanovit nejméně však 15 (slovy: patnáct) *Pracovních dní* předem.

6.6.5. Specifikace oddělení/odboru XXX a konkrétních pracovníků, kterým budou služby tohoto SLA poskytovány

- Specifikace organizační části **Objednatele**:

...

- Specifikace kontaktních pracovníků **Objednatele** pro toto SLA:

titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail

SLA 6 tabulka 1: Kontaktní osoby

6.6.6. Akceptační kritéria

Akceptačním kritériem je poskytnutá služba. Podkladem pro akceptaci plnění tohoto SLA je výkaz o poskytnutých službách na formuláři *Servisní protokol* nebo *Akceptační protokol* nebo záznam v systému *ServiceDesk*.

6.6.7. Cena služby

Cena služby se sestává z měsíční paušální ceny a ceny konkrétních činností realizované individuální podpory.

a) Paušální sazba za pohotovost:

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč	DPH v Kč	cena/jednotku včetně DPH v Kč
pohotovost	den	**0,00	**0,00	**0,00

SLA 6 tabulka 2: Paušální cena služby

- b) Hodinové sazby cen konkrétních činností realizované individuální podpory a principy jejich uplatnění jsou specifikovány v SLA 4.
- c) V případě nečerpání konkrétní služby **Poskytovatel** vystaví fakturu za paušální část ceny této služby v souladu dle **Čl. 8 odst. 2 písm. b)** této **Smlouvy** vždy za poslední měsíc poskytování služby; v případě čerpání konkrétních služeb bude faktura vystavena na základě akceptace těchto konkrétních služeb.

6.6.8. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržením časové lhůty dle parametrů služby tohoto SLA, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 800,- Kč (slovy: osmset) za každou i započatou hodinu prodlení. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

6.7. **SLA 7 - poskytování funkčnosti GINIS TSKA formou SaaS**6.7.1. *Popis služby*

Služba zahrnuje poskytování funkčnosti systému **GINIS TSKA** formou *SaaS* (software jako služba). V rámci GINIS TSKA se jedná o instalaci on-premise v prostředí **Objednatele**.

6.7.2. *Obsah dodávky služby:*

Služba je poskytována v rozsahu funkcí dle základní dokumentace softwarových částí dle specifikací **přílohy č. 1 Smlouvy**.

6.7.3. *Dostupnost služby:*

Služba je dostupná v prostředí **Objednatele** na technickém vybavení **Objednatele**.

6.7.4. *Součinnost Objednatele:*

- a) zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto SLA;
- b) poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto SLA a zajistit do něj **Poskytovateli** přístup;
- c) zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění realizace tohoto SLA;
- d) zajistit testovací prostředí;
- e) jmenovat *Kontaktní osoby* pro nutnou součinnost pro plnění tohoto SLA;
- f) zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v *Pracovní době*;
- g) na vyžádání zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v čase mimo *Pracovní dobu* pokud je požadována realizace v čase mimo *Pracovní dobu*;
- h) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto SLA;
- i) s dostatečným předstihem stanovit požadovanou dobu realizace tohoto SLA;
- j) v případě, kdy je to vzhledem k plnění tohoto SLA nezbytné, zajistit testovací prostředí.

6.7.5. *Cena služby*

Cena služby se sestává z měsíční paušální ceny za poskytování služby za všechny konkrétní poskytované funkčnosti. Službu je nutno čerpat kontinuálně bez přerušení. Při požadavku na obnovení přerušené služby je nutné nejprve jednorázově uhradit cenu služby, odpovídající době přerušení služby. Cena služby obsahuje jednorázovou slevu, která není opakovatelně nárokovatelná.

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
paušální cena	měsíc	**194 600,00

SLA 7 tabulka 2: Cena služby

6.8. **SLA 8 - rozšířená podpora řešení vad**6.8.1. *Popis služby*

Služba zahrnuje poskytování služby odstraňování *Závad* v garantovaných dobách.

6.8.2. *Obsah dodávky služby:*

Služba obsahuje:

- a) zajištění provozu systému *ServiceDesk* v režimu 24/7/365 s dostupností minimálně 99% v *Pracovní době*;
- b) zajištění procesu odstraňování *Závad* s garantovanými *Lhůtami pro odstranění závady*;
- c) poskytování služeb *Podpory*.

6.8.3. *Parametry služby:*

- a) Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**.
- b) Služba se nevztahuje na *Závady* vzniklé:
 - (i) chybami HW (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.) a chybami SW třetích stran;
 - (ii) nevhodným nebo neautorizovaným používáním *APV* v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany **Poskytovatele** předána **Objednateli**;
 - (iii) neodborným zásahem **Objednatele** do instalace či nastavení parametrů *APV* vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany **Objednatele**;
 - (iv) chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany **Objednatele**;
 - (v) naplněním databáze ze strany **Objednatele** chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v *APV*.
- c) Pro potřeby tohoto SLA se pod pojmem "hodina", resp. výrazem "hod" rozumí vždy hodina v *Pracovní době*.
- d) Maximální doba pro provedení garantované činnosti v rámci *Lhůty pro odstranění závady* je vždy počítána od okamžiku nahlášení *Závady* **Objednatel**em do systému *ServiceDesk*.
- e) Veškerá komunikace v rámci poskytování služeb u tohoto SLA bude realizována výhradně prostřednictvím *ServiceDesk*.
- f) Doba, po kterou **Poskytovatel** čeká na reakci nebo zajištění součinnosti **Objednatele**, není započítána do doby řešení požadavku v rámci *Lhůt pro odstranění závady*.
- g) Definice úrovně *Závad*
 - (i) Kategorie A
Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce *APV* nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací nebo nebude možné z důvodu *Závady* zpracovat v požadované lhůtě výstup stanovený zákonem.
 - (ii) Kategorie B
Jedná se o každý jiný chybový stav, který neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.
 - (iii) Kategorie C
APV vykazuje drobnější *Závady* nebo je podezření na *Závadu*, ale základní funkčnost *APV* nebo jeho dílčí části je zachována.
- h) *Lhůty pro odstranění závady* a související garantované činnosti:

Garantovaná činnost	kategorie A	kategorie B	kategorie C
Zahájení řešení <i>Závady</i> a poskytnutí informace Objednateli jakým způsobem bude Poskytovatel <i>Závadu</i> řešit.	do 1 hod	do 2 hod	do 4 hod
Zprovoznění <i>APV</i> alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění <i>Závady</i>).	do 4 hod *)	-	-
Úplné odstranění <i>Závady</i> (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k <i>APV</i> nebo odpovídá stavu při akceptaci <i>APV</i>).	do 16-ti hod *) do 10-ti <i>Pracovních dnů</i> **)	do 3 <i>Pracovních dnů</i> *) do 20-ti <i>Pracovních dnů</i> **)	do 12 <i>Pracovních dnů</i> *) do 20-ti <i>Pracovních dnů</i> **)

SLA 8 tabulka 1: Lhůty pro odstranění závady

*) Platí v případě, je-li možné *Závadu* odstranit úpravou nastavení *APV*

**) Platí v případě, je-li nutné pro odstranění *Závady* provést programovou úpravu s vydáním nové verze *APV*

- i) Poskytování *Podpory* v *Pracovní době*.

- j) Poskytování služeb tohoto SLA buď osobní přítomností pracovníků **Poskytovatele** v sídle **Objednatele**, nebo ostatními dostupnými *Komunikačními prostředky*.
- k) Postup při realizaci služeb odstraňování *Závad*:
- (i) *Kontaktní osoba Objednatele* zadá prostřednictvím *ServiceDesk Požadavek* včetně návrhu specifikace kategorie *Závady*;
 - (ii) **Poskytovatel** potvrdí přijetí *Požadavku*; vyhodnotí oprávněnost jeho řešení v rámci tohoto SLA a jeho kategorizaci a následně, pokud:
 - A. výsledkem vyhodnocení je uznání oprávněnosti *Požadavku* a zařazení do kategorie dle **Objednatele**, pokračuje v řešení *Požadavku* v termínech dle ustanovení 6.8.3. písm. g) tohoto SLA;
 - B. výsledkem vyhodnocení je zařazení do jiné kategorie, oznámí tuto skutečnost spolu se zdůvodněním **Objednateli**. **Objednatel** následně rozhodne, zda má **Poskytovatel** pokračovat v řešení *Požadavku*, nebo řešení ukončit. **Poskytovatel** do rozhodnutí **Objednatele** současně pokračuje v řešení *Požadavku* dle nově zvolené kategorie v termínech dle ustanovení 6.8.3. písm. h) tohoto SLA. V případech, kdy **Objednatel** trvá na zařazení do původně stanovené kategorie, pokračuje **Poskytovatel** v postupu dle části (ii) písm. k) tohoto odstavce.
 - C. **Poskytovatel** neuzná oprávněnost řešení *Požadavku* v rámci tohoto SLA, oznámí tuto skutečnost spolu se zdůvodněním a návrhem dalšího postupu dle ustanovení SLA 4 **Objednateli**; **Objednatel** následně rozhodne, zda má **Poskytovatel** pokračovat v řešení *Požadavku*, nebo řešení ukončit; **Poskytovatel** je oprávněn pokračovat v řešení *Požadavku*, pouze pokud jej k tomu **Objednatel** vyzve.
 - (iii) V případě řešení dle předchozích bodů A. a B. a neodstranění *Závady* v termínech dle ustanovení 6.8.3. písm. h) tohoto SLA je **Poskytovatel** povinen pracovat na odstranění *Závady* nepřetržitě až do jejího úplného odstranění.

6.8.4. Součinnost **Objednatele**:

- a) zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytnou pro plnění tohoto SLA;
- b) poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto SLA a zajistit do něj **Poskytovateli** přístup;
- c) zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění plnění této Smlouvy včetně zajištění *Vzdáleného elektronického přístupu*;
- d) jmenovat *Kontaktní osoby* pro řešení daného *Požadavku*;
- e) zajistit dostupnost *Kontaktní osoby Objednatele a Koncového uživatele* v *Pracovní době*;
- f) zajistit formální správnost a úplnost popisu předaného *Požadavku*;
- g) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto SLA (např. informace o změně verze operačních systémů, instalace *Update*, atd.);
- h) na vyžádání zajistit bezodkladně zaslání logů nezbytné pro postup identifikace a řešení *Závad* a *Požadavků*;
- i) zajistit testovací prostředí.

6.8.5. Akceptační kritéria

Vyřešením *Požadavku* nebo řešením v příslušném kroku se rozumí splnění **Poskytovatelem** jednoho z níže uvedených kritérií:

- a) zahájení řešení *Závady* a poskytnutí informace **Objednateli** jakým způsobem bude **Poskytovatel** *Závadu* řešit;
- b) zprovoznění *APV* alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí;
- c) úplné odstranění *Závady*;
- d) informování **Objednatele**, že *Požadavek* je identifikován mimo rozsah plnění této Smlouvy resp. tohoto SLA.

6.8.6. Cena služby

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
služba	měsíc	**18 000,00

SLA 8 tabulka 2: Cena služby

Poskytovatel vystaví fakturu v souladu dle Čl. 8 odst. 2 písm. b) této Smlouvy vždy za poslední uplynulý měsíc poskytování služby.

6.8.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržением časových lhůt dle parametrů služby je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši:

- a) 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení se zahájením řešení

Požadavku pro Závadu v kategorii A;

- b) 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení s prozatímním odstraněním *Závady* zařazení v kategorii A;
 - c) 1 000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení s odstraněním *Závady* zařazení v kategorii A;
 - d) 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení se zahájením řešení *Požadavku pro Závadu* v kategorii B nebo C;
 - e) 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý i započatý den prodlení s odstraněním *Závady* zařazení v kategorii B nebo C;
- Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

Příloha č. 4**Kontaktní osoby****1. Oprávněná osoba Objednatele**

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
	[REDACTED]	ředitel úseku	[REDACTED]	[REDACTED]

2. Kontaktní osoby Objednatele

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
2.1.	[REDACTED]	ředitel úseku	[REDACTED]	[REDACTED]
2.2.	[REDACTED]	ekonomická ředitelka	[REDACTED]	[REDACTED]
2.3.	[REDACTED]	podpora IT	[REDACTED]	[REDACTED]
2.4.				
2.5.				

3. Oprávněná osoba Poskytovatele

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
2.1.	[REDACTED]	Vedoucí projektu	[REDACTED]	[REDACTED]

4. Kontaktní osoby Poskytovatele

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
4.1.	[REDACTED]	Vedoucí projektu	[REDACTED]	[REDACTED]
4.2.	[REDACTED]	Senior konzultant, specialista	[REDACTED]	[REDACTED]
4.3.	[REDACTED]	Senior konzultant, specialista	[REDACTED]	[REDACTED]
4.4.	[REDACTED]	Konzultant	[REDACTED]	[REDACTED]
4.5.				

Příloha č. 5

Vzory protokolů

- | | |
|-------------------------------------|----------|
| 1. Protokol o předání a převzetí | strana 2 |
| 2. Protokol o akceptaci | strana 3 |
| 3. Servisní protokol | strana 4 |
| 4. Servisní protokol - příloha č. 1 | strana 5 |
| 5. Servisní protokol - příloha č. 2 | strana 6 |



GORDIC® | PROTOKOL O PŘEDÁNÍ/PŘEVZETÍ



G P R A X X X X X X X X

Smlouva : text názvu smlouvy, pokud nějaký má
 uzavřená dne : dd. mm. rrrr
 Identifikace : [označení smlouvy dle zákazníka, PID]
 Objednávka : číslo objednávky/ze dne
 VP [Zákazník] : titul, jméno, příjmení
 VP GORDIC® : titul, jméno, příjmení

Označení projektu : [dle smlouvy!]

Výtisk č.: 1
 Počet stran: 1
 Počet příloh: 0

Čj.: GPRA XXXX

PROTOKOL o předání a převzetí

V rámci plnění Smlouvy/objednávky

Zhotovitel/Dodavatel, který je zastoupen: [kým - titul, jméno, příjmení, případně funkce]

předal

specifikace předmětu předání
text.....Objednatel, který je zastoupen: [kým - titul, jméno, příjmení, případně funkce]
který uvedené skutečnosti

převzal.

Zástupce
Zhotovitele
/Dodavatele_____
datum, podpisZástupce
Objednatele_____
datum, podpis



GORDIC® | PROTOKOL O AKCEPTACI



GPRA XXXXXXXX

Smlouva : text názvu smlouvy, pokud nějaký má
uzavřená dne : dd. mm. rrrr
Identifikace : [označení smlouvy dle zákazníka, PID]
Objednávka : číslo objednávky/ze dne
VP [Zákazník] : titul, jméno, příjmení
VP GORDIC® : titul, jméno, příjmení

Označení projektu : [dle smlouvy!]

Výtisk č.: 1
Počet stran: 1
Počet příloh: 0

Čj.: GPRA XXXX

PROTOKOL o akceptaci

V rámci plnění **Smlouvy/objednávky**

Objednatel, který je zastoupen: [kým - titul, jméno, příjmení, případně funkce]

akceptuje

Zhotovitelem, který je zastoupen: [kým - titul, jméno, příjmení, případně funkce]

specifikace předmětu plnění
text....

a

souhlasí

s jeho fakturací.

Přílohy:

1. ...
2. ...
3. ...

Zástupce :
Zhotovitele

datum, podpis

Zástupce :
Objednatele

datum, podpis



SERVISNÍ PROTOKOL PPPP SEP rrrr/cc.....

Číslo: GPRA XXXX

Poskytovatel služby : **GORDIC spol. s r. o.**, [redacted] 4, 586 01 Jihlava, IČ: 47903783, DIČ: CZ47903783
 Realizace služby : **Pobočka Praha**, Italská 35, 120 00 Praha 2
 Společnost je zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 9313.

Výtisk č.: /2
 Počet stran: 1
 Počet příloh:

SLUŽBA JE POSKYTOVÁNA NA ZÁKLADĚ SKUTEČNOSTÍ:

Smlouva č. :
 Ustanovení :
 Objednávka :
 Požadavek :

ODBĚRATEL SLUŽBY:

IČ: DIČ:

ZODPOVĚDNÉ OSOBY (VP):

Odběratel:
 GORDIC® :

SPECIFIKACE SLUŽBY/CÍLE:

[Empty space for service specification]

Planovaný termín zahájení:	GORDIC® - interni ID případu	SPEŠNOST	SWAPS	SKICENOVOD	SL (rozložení)	SFRAN	NA	FA
Planovaný termín ukončení:	Předpokládaná cena za poskytnutí služby v Kč bez DPH:							

SCHVÁLENÍ SPECIFIKACE A CENY SLUŽBY:

Odpovědná osoba (titul, jméno, příjmení)	datum	podpis
Za GORDIC®:		
Za odběratele služby:		

REKAPITULACE:

Pol	PPol	Popis	ORJ	mj	cena/mj	počet	celkem

Termíny realizace služby:	Celková cena za poskytnutí služby v Kč bez DPH
Zahájení:	DPH 21%
Ukončení:	Celková cena za poskytnutí služby v Kč včetně DPH

SEZNAM PŘÍLOH:

- Příloha č.1 : Detailní specifikace jednotlivých činností poskytnuté služby včetně případných cen a dílčích akceptací
- Příloha č.2 : Seznam akceptačních závad včetně způsobu a termínů jejich odstranění

PROTOKOL ZPRACOVAL:

Odpovědná osoba GORDIC® (titul, jméno, příjmení)	datum	podpis

ZÁVĚR AKCEPTACE:

- Služba akceptována bez závad.
- Při akceptaci zjištěny závady typu 1, uvedené v Příloze č.3 tohoto protokolu. Tyto závady nebrání akceptaci.
- Při akceptaci zjištěny závady typu 2, uvedené v Příloze č.3 tohoto protokolu. Tyto závady brání akceptaci.

AKCEPTACE - SCHVÁLENÍ REALIZACE SLUŽBY:

Odpovědná osoba (titul, jméno, příjmení)	datum	podpis
Za GORDIC® (službu předal):		
Za odběratele (realizaci služby akceptoval):		



GORDIC® | SERVISNÍ PROTOKOL - PŘÍLOHA č. 2 protokolu PID :

část

č.	Klasifikace	Detailní popis závady	Termín k odstranění	Zodpovědná osoba ORJ, jméno	Akceptace odstranění závady datum, jméno, podpis
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					