

Výtisk číslo: 2
Počet listů: 8
Přílohy: 3

SMLOUVA

o komplexní podpoře provozu a užití
GORDIC® INTEGROVANÉHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU – GINIS®,
jeho další obnově a rozvoji

PID: GORDP002C6S1

1. SMLUVNÍ STRANY

- 1.1. Organizace: Statutární město Chomutov
Zborovská 4602, 430 28 Chomutov
IČ: 00261891
DIČ: CZ00261891
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 626441/0100
Zástupce: Ing. Mgr. Ivana Řápková, primátorka města
Telefon: 474 637 111
Fax: 474 652 777
Email: primator@chomutov-mesto.cz
-dále označovaný též jako „Objednatel“-

a

- 1.2. GORDIC spol. s r.o. se sídlem v Jihlavě, Erbenova 4, PSČ: 586 01, zapsaná ve vložce
č. 9313 oddílu C obchodního rejstříku vedeného Krajským
soudem v Brně
IČ: 47903783
DIČ: CZ47903783
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Jihlava
Číslo účtu: 21409-681/0100
Zástupce: Ing. Jaromír Řezáč, jednatel a generální ředitel Gordic spol. s r. o.
Telefon: 567 309 136
Fax: 567 307 343
Email: jaromir_rezac@gordic.cz
-dále označovaný též jako „Zhotovitel“-

(Objednatel a Zhotovitel označování společně dále též jako „Smluvní strany“)

2. PREAMBULE

Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah založený touto smlouvou (dále též „**Smlouva**“) se řídí zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění (dále též „**OOZ**“) a zákonem č.121/2000 Sb. v platném znění (dále též „**AutZ**“).

3. ÚČEL SMLOUVY, VÝKLAD POJMŮ

3.1. Účelem **Smlouvy** je sjednání podmínek, za nichž **Zhotovitel** poskytne **Objednateli** komplex služeb:

- pro správné a efektivní provozování a užití programových produktů specifikovaných v **příloze č. 1 Smlouvy** (dále též „**Produkty**“)
- pro rozvoj GORDIC® Integrovaného Informačního Systému – GINIS® na Magistrátu města Chomutova - **Objednatele** (dále též „**Systém**“)

3.2. **Smluvní strany** se dohodly, že pro účely **Smlouvy** budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
<i>produkty GORDIC</i>	Aplikační programové produkty nabízené Zhotovitelem v aktuálně platném ceníku Zhotovitele (dále též „ Ceník “)
<i>produkty GINIS</i>	Aplikační programové produkty Zhotovitele z produktové řady GINIS specifikované v příloze č. 1 Smlouvy
<i>Aktualizovaná verze</i>	poslední verze aplikačního programového produktu určená Zhotovitelem k distribuci
<i>Záznamové nosiče</i>	Magnetická nebo optická media, na nichž jsou uloženy kopie dodaných programových produktů
<i>Uživatelská dokumentace</i>	Dokument ve formátu PDF dodaný v elektronické podobě, který obsahuje návod k užití programového produktu
<i>Legislativní úpravy</i>	Úpravy <i>produktů GINIS</i> provedené Zhotovitelem na základě legislativních změn
<i>Drobné úpravy</i>	Úpravy <i>produktů GINIS</i> provedené Zhotovitelem na základě formalizovaných požadavků Objednatele odsouhlasených Zhotovitelem v rozsahu nepřesahujícím v konkrétním případě 1 hodinu práce programátora nebo 1,5 hodiny práce asistenta, jejichž časová náročnost v kalendářním roce nepřekročí v celkovém součtu 25 hodin. Zhotovitel o rozsahu své činnosti spočívající v úpravách <i>produktů GINIS</i> vede přesnou evidenci formou výkazu práce
<i>Úpravy</i>	Úpravy <i>produktů GINIS</i> provedené Zhotovitelem na základě formalizovaných požadavků Objednatele odsouhlasených Zhotovitelem , které mění nebo přidávají funkčnost <i>produktů GINIS</i>
<i>Významné úpravy</i>	Úpravy <i>produktů GINIS</i> provedené Zhotovitelem na základě formalizovaných požadavků Objednatele odsouhlasených Zhotovitelem , které mění nebo přidávají funkčnost <i>produktů GINIS</i> a současně mění jejich strukturu vět datového fondu
<i>Projekt</i>	Služby komplexní podpory provozu a užití Systému za účelem správného a efektivního využívání programových produktů.

4. PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

4.1. Předmětem plnění je poskytnutí **Zhotovitelem Objednateli** souboru služeb potřebných pro správné a efektivní provozování a užití **Produktů** a pro rozvoj **Systému**

4.2. **Zhotovitel** se zavazuje po dobu platnosti této **Smlouvy** za součinnosti **Objednatele**:

- provádět *legislativní úpravy produktů GINIS*, vytvářet a dodávat **Objednateli** aktualizované verze *produktů GINIS* včetně *uživatelské dokumentace* k nim
- na základě požadavků a specifikací **Objednatele** provádět *drobné úpravy produktů GINIS*
- vytvářet a dodávat **Objednateli** aktualizované verze *produktů GINIS* včetně *uživatelské dokumentace* k nim
- poskytovat rady ke správnému a efektivnímu provozování a užití všech již dodaných **Produktů** formou poradenství s využitím všech dostupných komunikačních prostředků (prostřednictvím telefonu, faxu, elektronické pošty, internetu) v rámci hotlinové pohotovosti každý pracovní den v době od 08,00 hod. do 16,00 hod.

4.3. **Zhotovitel** se dále zavazuje po dobu platnosti této **Smlouvy** za součinnosti **Objednatele**:

- na základě požadavků a specifikací **Objednatele** rozšiřovat počty licencí k užití již dodaných **Produktů**,
- na základě požadavků **Objednatele** dodat a rozšiřovat **Systém** o další *produkty GORDIC*,
- na základě požadavků a specifikací **Objednatele** provádět *úpravy* a *významné úpravy produktů GINIS*
- řešit provozní problémy vzniklé při užití **Produktů** na pracovištích **Objednatele**,
- poskytovat asistenci zaměstnanců **Zhotovitele** na pracovištích **Objednatele** v době, kdy zaměstnanci **Objednatele** budou s využitím **Produktů** uskutečňovat zpracování dat,
- provádět školení zaměstnanců **Objednatele** k samostatnému, správnému a efektivnímu užití **Produktů**,
- poskytovat služby pro **Objednatele** pro podporu a rozvoj **Systému**

4.4. **Zhotovitel** není povinen plnit povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení odstavce 4.2.a 4.3 **Smlouvy** ve vztahu k jiným než *aktualizovaným verzím produktů GINIS*.

4.5. Všechny požadavky **Objednatele** na poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v odstavci 4.2, 4.3 zavazuje se **Zhotovitel** realizovat v termínech uvedených v objednávkách nebo dodacích listech potvrzených **Zhotovitelem**.

4.6. **Objednatel** se zavazuje:

- a) poskytnout **Zhotoviteli** veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat a která je potřebná ke splnění závazků **Zhotovitele** vyplývajících pro něj z ustanovení **Smlouvy**, tj. zejména, nikoliv však výlučně, od **Zhotovitele** postupně převzít všechny výsledky poskytnutých služeb a dodané **Produkty**
- b) zaplatit za poskytnuté plnění v souladu s platebními a fakturačními podmínkami stanovenými v článku 7. **Smlouvy**
- c) všechny věci a informace požadované **Zhotovitelem** ke splnění jeho závazků ze **Smlouvy** předat včas **Zhotoviteli**.

5. CENA

5.1. Cena za udržování **Produktů** (dále též „**Udržovací poplatek**“) je stanovena dohodou **Smluvních stran** v souladu s ustanoveními zákona číslo 526/1990 Sb.

5.2. **Udržovací poplatek produktů GINIS** je za kalendářní rok 2009 a další léta

163 280,- Kč bez DPH za rok
(slovy: stošedesáttřítisícdvěstěosmdesátkorun),
tedy 194 303,20 Kč vč. DPH v základní sazbě
(slovy: stodevadesátčtyřtisícčtristatřikorunydvacethaléřů).

a je v souladu s kalkulacemi uvedenými v příloze č. 1 Smlouvy.

Zaplacením **Udržovacího poplatku produktů GINIS** vzniká **Objednateli** právo na bezplatné čerpání výkonů a služeb specifikovaných v odstavci 4.2. Smlouvy v příslušném období. V případě rozšíření **Systému** o další *produkty GORDIC* nebo v případě rozšíření počtu licencí k užití již dodaných *produktů GINIS* se **Udržovací poplatek produktů GINIS** navýší o 20% z ceny nových licencí uvedené v **Ceníku**. Navýšení **Udržovacího poplatku produktů GINIS** se provede od následujícího kalendářního roku po roce, ve kterém bylo rozšíření provedeno a strany se za tímto účelem zavazují uzavřít dodatek ke smlouvě.

5.3. Základní výši ročního udržovacího poplatku se pro účely Smlouvy rozumí:

- pro rok 2009 – roční udržovací poplatek uvedený v odstavci 5.2 Smlouvy
- pro každý následující rok trvání Smlouvy – roční udržovací poplatek v kalendářním roce bezprostředně předchozím.

5.4. Smluvní strany se dohodly, že výpočet ceny za ostatní plnění **Zhotovitele** podle odstavce 4.3 Smlouvy bude prováděn s využitím:

- jednotkových cen (v případě prodeje licencí k *produktům GORDIC*) uvedených v **Ceníku Zhotovitele** platném v okamžiku uskutečnění konkrétního plnění.

5.5. **Zhotovitel** odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

6. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ DÍLA

6.1. Plnění poskytnuté **Zhotovitelem** **Objednateli** bude předáváno (s výjimkou plnění souvisejícího s udržováním **Produktů**) formou dodacího listu, který bude podepsán vedoucím projektu nebo jím k tomu zmocněnými osobami. Vzor dodacího listu (dále též „**Dodací list**“) je uveden v příloze č. 2 Smlouvy.

6.2. Objednatel je povinen plnění **Zhotovitele** převzít nejpozději do 14 dnů od doručení výzvy **Zhotovitele** k převzetí. **Objednatel** je oprávněn odmítnout převzít plnění od **Zhotovitele**, pokud plnění **Zhotovitele** určené jím k předání a převzetí **Objednatel** nebude z hlediska obsahu nebo funkčních vlastností odpovídat formalizovanému zadání odsouhlasenému **Zhotovitelem**. Důvody odmítnutí převzetí plnění **Zhotovitele** budou **Objednatel** specifikovány v **Dodacím listu** a současně bude **Smluvními stranami** dohodnut náhradní termín pro předání plnění **Zhotovitele** **Objednateli**.

7.

PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

7.1. Smluvní strany se dohodly na způsobu placení a splatnosti sjednané ceny takto:

- **Zhotovitel** je oprávněn fakturovat **Objednateli** plnění poskytnuté dle odstavce 4.3 **Smlouvy** vždy po jeho předání **Objednateli**.
- **Zhotovitel** je oprávněn fakturovat **Objednateli** **Udržovací poplatek** na příslušný rok vždy nejpozději do konce února daného roku.
- Doba splatnosti faktur **Zhotovitele** (zaplacením se pro účely **Smlouvy** rozumí okamžik odepsání příslušné částky z účtu **Objednatele**) je dohodnuta na 14 kalendářních dnů ode dne doručení faktury **Objednateli**.

7.2. Příslušná faktura bude předána (zaslána) v 1 vyhotovení. K fakturám **Zhotovitel** přiloží **dodací list**.

8.

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY; VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

8.1. Zhotovitel poskytuje záruku za plnění poskytnuté **Objednateli** podle **Smlouvy** za podmínek uvedených v tomto článku **Smlouvy**; práva ze záruky je **Objednatel** oprávněn uplatnit po převzetí plnění od **Zhotovitele**.

8.2. Záruka se nevztahuje na závady způsobené násilně nebo počítačovými viry.

8.3. Na plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamacie, se prodlužuje záruční doba o dobu od termínu uplatnění reklamacie po termín odstranění vady.

8.4. Pokud **Zhotovitel** vadu neodstraní dle SLA parametrů uvedených v příloze č.3 v dohodnutém termínu, má **Objednatel** právo uplatňovat na něm smluvní pokutu dle čl. 9.1. **Smlouvy**.

8.5. Vady vzniklé neodbornou obsluhou nebo nevhodným užíváním odstraní **Zhotovitel** bez zbytečného odkladu na náklady **Objednatele**.

8.6. **Smluvní strany** se dohodly na záručních dobách takto:

- a) **Zhotovitel** ručí **Objednateli**, že *záznamové nosiče a uživatelská dokumentace* po dobu 90 dnů ode dne nabytí vlastnického práva **Objednatele** k nim neprokáží materiálové nebo výrobní vady,
- b) **Zhotovitel** ručí **Objednateli**, že dodaný **Produkt** po dobu od jeho převzetí **Objednatelem** do doby distribuce jeho další aktualizované verze **Zhotovitelem** bude vykazovat vlastnosti popsané v *uživatelské dokumentaci* a bude je možno užívat k v *uživatelské dokumentaci* popsanému účelu, a že v těchto vlastnostech a způsobech užití nebudou *dodané produkty GINIS* vykazovat žádné vady. **Zhotovitel** neodpovídá za vadu **Produktu** spočívající v jeho legislativní nekompatibilitě, pokud **Objednateli** z důvodů stojících na jeho straně nevznikl nárok na dodání aktualizované verze **Produktu**.

8.7. **Smluvní strany** se dohodly, že veškeré náhrady z vad produktů materiální povahy (záznamové nosiče) jsou omezeny na výměnu prokazatelně vadných *záznamových nosičů*.

8.8. Zjistí-li **Objednatel** funkční vady v převzatém **Produktu** nebo obsahové vady v *uživatelské dokumentaci*, má právo uplatnit reklamaci pouze u *aktualizovaných verzí produktů GINIS*.

8.9. Při vyřizování reklamací **Zhotovitel** do jednoho pracovního dne po obdržení reklamace zahájí činnost směřující k odstranění vady a do 3 pracovních dnů od obdržení reklamace předloží návrh na odstranění závad **Produktu**. V reklamaci je **Objednatel** povinen vadu nahlásit telefonicky na č. 377423089, nebo elektronickou poštou na adresu datalogic@gordic.cz a ve svém písemném podání vadu popsat včetně údajů o tom, jak se vada projevuje.

8.10. **Zhotovitel** je povinen vyřídit reklamaci dle SLA parametrů uvedených v příloze č.3 v termínu dojednaném mezi **Smluvními stranami**.

9.

SMLUVNÍ POKUTY

9.1. Jestliže **Zhotovitel** nedodrží termíny pro splnění svých závazků dle parametrů SLA uvedených v příloze č.3, uhradí **Objednateli** smluvní pokutu specifikovanou v příloze č. 3 ; to neplatí, pokud k prodlení **Zhotovitele** došlo z důvodů na straně **Objednatele**.

9.2. Jestliže **Zhotovitel** při reklamaci vad poskytnutého plnění prokáže, že plnění nevykazuje reklamované vady, **Objednavatel** uhradí náklady na dopravu a činnost **Zhotovitele** související s tímto prokázáním podle v době vzniku této události aktuálních ceníkových sazeb **Zhotovitele**, jakož i další náklady vzniklé **Zhotoviteli** v souvislosti s reklamačním řízením.

9.3. V případě nedodržení lhůty splatnosti faktury, kterou od **Zhotovitele** převzal **Objednatel**, se **Objednatel** zavazuje uhradit **Zhotoviteli** smluvní pokutu za každý pracovní den prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1. Smlouva se uzavírá na dobu od 1.11.2009 na neurčito. Smlouva zaniká uplynutím výpovědní lhůty, která je dvanáctiměsíční a začíná běžet prvního dne roku následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze **Smluvních stran**, a to i bez udání důvodů.

Zhotovitel se zavazuje zdržet se po dobu 2 let od podpisu Smlouvy podání výpovědi ze Smlouvy.

10.2. V případě nezaplacení **Udržovacího poplatku** pro příslušné období není **Zhotovitel** povinen poskytnout **Objednateli** v tomto období žádné z plnění specifikovaných v odst. 4.2., 4.3 a 4.4. Smlouvy. Pokud si kdykoliv **Objednatel** od **Zhotovitele** vyžádá kteroukoliv ze služeb specifikovaných v odst. 4.2., 4.3 a 4.4. Smlouvy, je povinen uhradit **Zhotoviteli** předem (tj. před poskytnutím vyžádané služby či služeb) celý nezaplacený **Udržovací poplatek** za období od uzavření Smlouvy do doby vyžádání si příslušné služby.

10.3. V případě zániku závazku Smlouvy výpovědí ze strany **Objednatele** nevzniká **Objednateli** nárok na vrácení poměrné části **Udržovacího poplatku**.

10.4. Od Smlouvy je možno odstoupit z důvodu podstatného porušení Smlouvy některou ze **Smluvních stran**. Právní účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem následujícím po písemném doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

10.5. V případě zániku závazku Smlouvy odstoupením ze strany **Objednatele** z důvodu podstatného porušení smlouvy zhotovitelem vzniká **Objednateli** nárok na vrácení poměrné části **Udržovacího poplatku**.

10.6. Pro případ, že kterékoliv ustanovení Smlouvy se stane neúčinným nebo neplatným, zavazují se **Smluvní strany** bez zbytečného odkladu formou dodatku ke Smlouvě upravit nově příslušná ustanovení tak, aby byl podle možností maximálně zachován původní úmysl a cíl nahrazovaných ustanovení Smlouvy.

10.7. Písemnost se považuje za doručenu dnem, v němž kterákoliv ze **Smluvních stran** její doručení odmítne či jinak znemožní její převzetí.

10.8. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech identifikovaných výtiskem číslo 1 až 4, z nichž každá ze **Smluvních stran** obdrží dvě vyhotovení. Smlouvu je možno měnit pouze formou písemných dodatků podepsaných statutárními orgány obou **Smluvních stran**.

10.9. Seznam příloh:

- Příloha č.1 Specifikace a kalkulace ceny GORDIC® INtegrovaného Informačního Systému GINIS® za návrh a realizaci dodávky „Implementace systému GINIS – subsystém ekonomika“ pro Magistrát města Chomutova
Příloha č.2 Dodací list
Příloha č.3 SLA – Komplexní podpora provozu systému GINIS®

10.10. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu statutárními zástupci obou Smluvních stran.

V Chomutově, dne 24. 11. 2009

V Jihlavě, dne 16. 11. 2009

.....
Za Objednatele:
Ing. Mgr. Ivana Řápková
primátorka města

.....
Za Zhotovitele:
Ing. Jaromír Řezáč
generální ředitel Gordic spol. s r. o.



Příloha č. 1

Specifikace modulů Informačního systému GINIS®

Pol.	Ppol.	Modul	Licence
1110	003	ADM Základní administrace – server zdr. licence	do 50000 dok.
1110	101	ADM Základní administrace	1 klient
1110	111	AKC Kontrola vazeb	1 klient
1120	101	ADK Administrace kartotéky ext. subjektů	1 klient
1130	003	ADE Administrace ekonomická – server zdr. licence	do 1000 dok.
1130	101	ADE Administrace ekonomická	1 klient
1210	003	UCR Účetní a rozpočtové výstupy – server zdr. licence	do 5000 záp.
1210	101	UCR Účetní a rozpočtové výstupy	5 klientů
1240	003	ROZ Pořizovač rozpočtových dokladů – server zdr. licence	do 1000 záp.
1240	101	ROZ Pořizovač rozpočtových dokladů	5 klientů
1250	003	UCT Pořizovač účetních dokladů – server zdr. licence	do 1000 záp.
1250	101	UCT Pořizovač účetních dokladů	3 klienti
1260	005	INU Interface účetnictví a rozpočtu – server zdr. licence	neomezená
1260	101	INU Interface účetnictví a rozpočtu	3 klienti
1310	005	BUC Komunikace s bankou – server zdr. licence	neomezená
1310	101	BUC Komunikace s bankou	3 klienti
1320	004	KDF Kniha došlých faktur – server zdr. licence	do 2000 záp.
1320	101	KDF Kniha došlých faktur	5 klientů
1330	003	POU Poukazy – server zdr. licence	do 1000 záp.
1330	101	POU Poukazy	5 klientů

Vzor dodacího listu

5/12/02/03

Příloha č. 3

SLA – Komplexní podpora provozu systému GINIS®

Služba				
Název služby	Komplexní podpora provozu systému GINIS.			
Popis služby	Předmětem této služby je zajištění plynulého bezporuchového provozu systému GINIS na aplikační vrstvě a součinnost na odstraňování vad na dalších vrstvách (dle ISO/OSI modelu)			
SLA parametry				
Dostupnost systému měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu systému	Max. doba jednoho výpadku systému (v hodinách)	Max. doba jednoho výpadku dat (v hodinách)	Doba odezvy (v minutách)
95	6:30 – 18:30 hod. (5 x 12)	4	4	60
Odstranění závady kategorie A		Odstranění závady kategorie B	Odstranění závady kategorie C	Maintenance window
do 4 pracovních hodin		do 3 pracovních dnů	do 5 pracovních dnů	22:00-06:00 po schválení objednatelem

Popis SLA parametrů

Název parametru	Vysvětlení
Dostupnost systému měsíční (v %)	Stav, kdy všechny parametry systému GINIS splňují limity a mají plnou funkčnost dle technické specifikace a dokumentace. Evidují se oprávněné stížnosti pracovníka. Dostupnost se udává v % za období jednoho kalendářního měsíce a to v rámci období stanoveného rozsahem zaručeného provozu.
Rozsah zaručeného provozu systému	Časové období, kdy musí být informační systém a jeho funkce dostupné. Jsou definovány například následující režimy: 5x11 – v pracovní dny 7.00-18.00 hodin 5x16 – v pracovní dny 6.00-22.00 hodin 7x24 – nepřetržitě všechny dny v roce 0.00-24.00 hodin
Max. doba jednoho výpadku systému (v hodinách) v rozsahu zaručeného provozu systému	Souvislá doba, kdy některé parametry systému nesplňují limity nebo nemají funkčnost dle technické specifikace a dokumentace. Doba výpadku se počítá pouze z hodin uvedených v rámci zaručeného rozsahu provozu. Za výpadek se považuje: 1 nebo více závad kategorie A 10 a více závad kategorie B 50 a více závad kategorie C, které se projeví u více než 50% uživatelů systému.
Max. doba jednoho výpadku dat (v hodinách) v rozsahu zaručeného provozu systému	Souvislá doba ztráty dat nemusí nutně souviset s dostupností provozu, ale ošetřuje chyby způsobené provozem nebo lidským faktorem, které vedou k neobnovitelné ztrátě dat.

Název parametru	Vysvětlení
Doba odezvy (v minutách) v rozsahu zaručeného provozu systému	Doba mezi nahlášením poruchy dohodnutým způsobem a informováním uživatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a také o předpokládané době ukončení této doby.
Odstranění závady kategorie A, B, C	Doplňuje parametr dostupnost provozu a rozšiřuje jej o situace, kdy je sice provoz zajištěn, ale s nižší kvalitou nebo omezeními, která jsou uvedena v definici kategorií závad (viz definice výpadku výše).
Maintenance window	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek provozu, který se nezapočítává do období dostupnosti provozu. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

Měření a vyhodnocování SLA

Zhotovitel je povinen SLA vyhodnocovat měsíčně na základě nahlášených incidentů, které byly vzájemně potvrzeny jako závada daného typu.

Pro měřitelné parametry SLA musí Zhotovitel navrhnout a definovat způsob měření, způsob dohledu a systém jejich vykazování/reportování Objednateli, včetně a následného aplikování mechanismu penalizace za nedodržení SLA. Návrh podléhá schválení Objednatelem.

Měřitelné parametry mohou být Objednatelem kontrolovány a vyhodnocovány jednou měsíčně.

Kategorie závad

Závady v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové procesy a funkce Objednatele a koncové uživatele.

Závada kategorie A	Aplikace není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích a přitom tato funkční závada znemožňuje užívání aplikace většině nebo všem jejím uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a při tom neexistuje náhradní způsob zajištění systému v rámci podporované aplikace.
Závada kategorie B	Funkčnost aplikace je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz (délka odezvy, nefunkčnost některých funkcí).
Závada kategorie C	Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžné užívání aplikace. Jedná se o prokazatelné drobné vady, nikoliv návrhy na změnu příp. optimalizaci stávajících procesů, nebo funkčnosti aplikací ze strany Objednatele.

Smluvní pokuty

V případě, že Zhotovitel nedosáhne sjednané úrovně SLA v kterémkoliv kalendářním měsíci poskytování služeb, vzniká Objednateli nárok na penále ve výši definované v parametru označeném jako „pokuta“ v každém jednotlivém SLA. Zde uvedená tabulka výše pokut slouží pro stanovení konkrétních hodnot pokut tak, jak jsou uvedeny v sekci „pokuty“.

Objednateli vzniká nárok na penále za nesplnění měřitelných SLA takto:

Název parametru	Pokuta	Max. pokuta za 1 měsíc	způsob výpočtu
dostupnost systému měsíční (v %)	800,- Kč	8.000,- Kč	za každých započatých 0,1% přes povolený limit
max. doba jednoho výpadku systému (v hodinách měsíčně)	800,- Kč	8.000,- Kč	za každou započatou hodinu přes povolený limit
max. doba jednoho výpadku dat (v hodinách měsíčně)	1.600,- Kč	16.000,- Kč	za každou započatou hodinu přes povolený limit
doba odezvy (v minutách)	160,- Kč	1.600,- Kč	za každých započatých 30 minut přes povolený limit
doba odstranění závady kategorie A	800,- Kč	8.000,- Kč	za každou započatou hodinu přes povolený limit
doba odstranění závady kategorie B	600,- Kč	6.000,- Kč	za každých 8 provozních hodin systému přes povolený limit
doba odstranění závady kategorie C	80,- Kč	800,- Kč	za každých 8 provozních hodin systému přes povolený limit