

Výtisk číslo: 1-4
Počet stran: 2
Přílohy: 4

Č.j. Zhotovitele: čj 439
Evidenční číslo Zhotovitele: PID GPRAX003YENP

Č.j. Objednatele:
Evidenční číslo Objednatele: SML 2000/1710/16

Dodatek č. 16 ke smlouvě GPRAP0009TR8 o užití a implementaci počítačového systému GINIS

(dále též "Smlouva")

Čl. 1 Smluvní strany

1. Městská část Praha 12

se sídlem: Písková 25/830, PSČ 143 12, Praha 4 – Modřany
IČ: 00231151
DIČ: CZ00231151
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s.
Číslo účtu: 27-2000762389/0800
Zástupce: Mgr. Jan Adamec, starosta

dále označovaný též jako "**Objednatel**"

a

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: 19-4645600247/0100
Zástupce: Ing. Jaromír Řezáč, jednatel a generální ředitel
Realizace: Pobočka Praha, Praha 2, Italská 35, PSČ 120 00, el. podatelna: gordicph@gordic.cz

dále označovaný též jako "**Zhotovitel**"

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

Čl. 2 Úvodní ustanovení

- Smluvní strany se dohodly na uzavření dodatku č. 16 (dále jen „dodatek“) ke Smlouvě o užití a implementaci počítačového systému GINIS s identifikací GPRAP0009TR8 ze dne 17.10.2000 (dále jen „smlouva“).
- Zhotovitel uzavřel „Smlouvu o dílo DIL/66/02/000678/2010“, s Hlavním městem Prahou na základě vítězství ve výběrovém řízení ze dne 1. 9. 2010 a v rámci které byl u městské části Praha 12 proveden upgrade některých částí GINIS MC12 na verzi GINIS Enterprise. Dále Zhotovitel uzavřel dne 12.7.2017 s Hlavním městem Prahou "Smlouvu o poskytování služeb podpory programového vybavení stávajícího ekonomického systému HMP", v rámci které nadále poskytuje podporu k APV uvedenému v **příloze č. 1 bodu 1. tohoto dodatku**, označován jako *APV JES*.

Čl. 3 Předmět dodatku

- Smluvní strany** se dohodly na rozšíření AVP GINIS o rozšíření - rozhraní na elektronické pečeti. Seznam přidáných modulů s uvedeným počtem licencí a jejich celkové ceny je uveden v **příloze č. 1 tohoto dodatku** bod **2.1 - Specifikace změn modulů APV GINIS**. Kompletní specifikace APV GINIS je uvedena v **příloze č. 1 tohoto dodatku** bod **2 - Specifikace APV GINIS**. **Příloha č. 1 dodatku** plně nahrazuje přílohu č. 1 smlouvy.

3. Celková cena za rozšíření dle odst. 1 tohoto článku činí:
Implementace: **14 400,00 Kč**, slovy Čtrnácttisícčtyřista korun českých bez DPH.
Licence: **20 000,00 Kč**, slovy Dvacettisíc korun českých bez DPH.
Pečetě a časová razítka se fakturují zpětně podle skutečného využití zákazníkem. Specifikace je v **příloze č. 2 tohoto dodatku**, kterou se do smlouvy doplňuje **příloha č. 7** Specifikace služeb elektronické pečetění a časová razítka.
4. **Objednatel** se zavazuje zaplatit za plnění předmětu tohoto dodatku dle odst. 1 tohoto dodatku sjednanou cenu včetně DPH na podkladě faktury vystavené **Zhotovitelem** nejpozději do 14-ti dnů od dne nabytí účinnosti tohoto dodatku.
5. Vzhledem ke změně celkové ceny APV GINIS byla upravena cena za poskytování *SW maintenance*. Specifikace cen za *SW maintenance* je uvedena v **příloze č. 3 tohoto dodatku**, která plně nahrazuje **přílohu č. 3 smlouvy**.
6. **Příloha č. 2 Smlouvy** – Compatibility list 382 (Specifikace prostředí) se nahrazuje novým zněním, jež tvoří **přílohu č. 4 tohoto dodatku**.
7. Čl. 6 odst. 5 Smlouvy se doplňuje o větu:

„Jednotlivé faktury musí obsahovat číslo Smlouvy Zhotovitele i Objednatele, číslo účtu a všechny údaje uvedené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Nedílnou součástí faktury je Protokol o akceptaci služeb podepsaný Oprávněnými osobami, s výjimkou pravidelně se opakujících plateb dle definice u konkrétních SLA.“

Čl. 4 Ostatní ustanovení

1. Ostatní ujednání Smlouvy se nemění.
2. Tento dodatek nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem jeho uveřejnění v registru smluv. Uveřejnění zajistí Objednatel.
3. Dodatek je vyhotoven ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech s platností originálů, přičemž Objednatel obdrží 2 (slovy: dva) stejnopisy, Zhotovitel obdrží 2 (slovy: dva) stejnopisy. V případě pochybností o autentičnosti textu tohoto dodatku platí, že povinnosti smluvní strany nesmí být menší a právo nesmí být větší, než je ve vyhotovení dodatku, které má v držení druhá strana.
4. Veškerá obchodní tajemství v tomto dodatku a jeho přílohách byla jasně označena prostřednictvím symbolu ** u takových údajů. Takto označené údaje nepodléhají zákonu č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů a zákonu č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
5. Nedílnou součástí tohoto dodatku jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 dodatku č. 16 – Specifikace APV (nahrazuje přílohu č. 1 smlouvy)
Příloha č. 2 dodatku č. 16 – Specifikace služeb elektronické pečetění a časová razítka (příloha č. 7 smlouvy)
Příloha č. 3 dodatku č. 16 – Specifikace služeb (SLA) a jejich ceny (nahrazuje přílohu č. 3 smlouvy)
Příloha č. 4 dodatku č. 16 – Compatibility list 382 (Specifikace prostředí) (nahrazuje přílohu č. 2 smlouvy)

V Jihlavě, dne:

V Praze, dne:

za Zhotovitele
Ing. Jaromír Řezáč
jednatel GORDIC spol. s r.o.

za Objednatele
Mgr. Jan Adamec
starosta

Příloha č. 1 dodatku č. 16

Specifikace APV

1. Specifikace APV JES
Licence APV JES jsou poskytnuty multilicenční formou. Rozsah je definován dokumentem "Smlouva o poskytování služeb podpory programového vybavení stávajícího ekonomického systému HMP", s identifikací INO/40/03/003376/2017, uzavřené mezi Hlavním městem Prahou jako kupujícím a společností GORDIC spol. s r.o. jako prodávajícím.
2. Specifikace APV GINIS

Položky, kde druhá část kódu obsahuje hodnotu "000" jsou pouze informativního charakteru a nevyjadřují samostatnou část APV.

kód	název - specifikace části	mj	počet
1000 000	GINIS		
1011 000	GFE Grafický editor sestav		
1011 101	klient T - GFE	ks	1
1031 000	WS DMS GORDIC		
1031 003	server/zdr.licence do 500 000 souborů/rok	ks	1
1051 000	IDS Aplikační internetová brána		
1051 009	server AIB	ks	1
1051 101	ISDS - datové schránky	ks	1
1051 103	TS - tvorba časových razítek	ks	1
1100 000	GINIS - ADM - jádro IS		
1100 302	Rozšíření – rozhraní Insolvenční rejstřík	ks	1
1100 310	rozšíření – zveřejňování	ks	1
1100 316	Rozšíření CRL/OCSP	ks	1
1100 306	Registr plátců DPH	ks	1
1110 000	ADM Základní administrace		
1110 313	rozšíření - el.podpis, čas. razítko	ks	1
1110 316	Rozšíření – rozhraní na elektronické pečete	ks	1
1600 000	GINIS - REG - registry		
1612 004	server/zdr.licence do 5000 záp./rok	ks	1
1612 101	klient T - MTK01	ks	3
1630 000	UIR Územně identifikační registr		
1700 000	GINIS - SSL - spisová služba		
1700 312	Rozšíření – EML, ZFO konvertor	ks	1
1710 000	USU Univerzální spisový uzel		
1710 214	multilicence USU L/T do 250 klientů	ks	1
1710 300	rozšíření funkčnosti	ks	1
1720 000	POD Podatelna		
1720 101	klient T - POD	ks	4
1720 111	klient T - TPD Generátor podacích deníků	ks	1
1721 000	POE Webové rozhraní elektron. podatelny		
1721 203	instalace - INB Inbox	ks	1
1722 000	MAS Mail automat		
1722 101	klient T - MAS	ks	1
1730 000	VYP Výpravna		
1730 101	klient T - VYP	ks	4
1761 000	UDE Úřední deska		
1761 201	klient L – UDP Prohlížení úřední desky	ks	1
1761 202	klient L – UDA Správa úřední desky	ks	2
1770 000	INT Interface GINIS		
1770 327	RŽP (ICZ) integrace SSL	ks	1
1780 000	SPI Spisovna		
1780 003	server/zdr.licence do 300 000 dokumentů	ks	1
1780 009	server/zdr.licence eSPI	ks	1

kód	název - specifikace části	mj	počet
1780 101	klient T - SPI	ks	1
1781 000	ESR Elektronické skartační řízení		
1781 002	server/zdr.licence do 75 000 dokumentů	ks	1
1781 101	klient T - ESR	ks	1
1782 000	SUD Správa uložených digit. dokumentů		
1782 002	server/zdr.licence do 75 000 dokumentů	ks	1
1782 101	klient T - SUD	ks	1
1792 000	RAK – Registr konverzí		
1792 005	Server – zdr. licence do 90 000 záznamů/rok	ks	1
1792 101	Klient - RAK	ks	3
1811 000	XRG SSL Spisová služba		
1811 001	1 registrované řešení	ks	2
1813 000	XRG DDP Příjmy a pohledávky		
1813 001	1 registrované řešení	ks	1
1830 000	XRG FIL Rozhraní na CzechPoint		
1830 003	licence XRG - SSL komfortní + POK	ks	1
1833 000	XRG – GIN Sdílené služby GINIS		
1833 001	1 registrované řešení	ks	1
1836 000	XRG RŽP Registr živnostenského podnikání		
1836 003	licence XRG do 1500 dok./měsíc	ks	1
1840 000	ZUD Zpracování událostí		
1840 006	server/zdr.licence neomezená	ks	1
1840 101	klient T - ADU Administrace událostí	ks	1
1841 000	XRG UDE Rozhraní úřední desky		
1841 001	1 registrované řešení	ks	2
Cena za licence celkem			1 626 600,00

2.1 Specifikace změn modulů APV GINIS

Přidané položky

Kód	název - specifikace části	mj.	počet
1110 000	ADM Základní administrace		
1110 316	Rozšíření – rozhraní na elektronické pečeteř	ks	1
Cena za licence celkem			20 000,00

Oprava

Kód	název - specifikace části	mj.	počet
1051 000	IDS – Aplikační internetová brána		
1051 106	Licence ISIR	ks	-1
1100 000	GINIS – ADM – jádro IS		
1100 302	Rozšíření – rozhraní Insolvenční rejstřík	ks	1
Cena za licence celkem			0,00

Příloha č. 2 dodatku č. 16

Specifikace služeb elektronické pečetění a časová razítka

1. Cena za poskytování služeb elektronické pečetění a časová razítka se skládá z paušálního poplatku a ceny za 1 ks pečetění s ohledem na množství odebraných elektronických pečetí a časových razítek dle níže uvedených tabulek.
2. K uvedené ceně bez DPH bude připočtena DPH v příslušné zákonné sazbě platné ke dni zdanitelného plnění.
3. Platba za řádně poskytnuté služby bude prováděna čtvrtletně zpětně na základě faktury vystavené Zhotovitelem a doložené měsíčními výkazy poskytnutých služeb. Zhotovitel je povinen vystavit a doručit fakturu nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po čtvrtletí, v němž byly služby poskytnuty.
4. Faktura vystavená Zhotovitelem musí splňovat náležitosti daňového dokladu stanovené právními předpisy.
5. Fakturované částky budou hrazeny bezhotovostně, a to bankovním převodem na účet zhotovitele uvedený v záhlaví Smlouvy.
6. Splatnost faktury je 30 kalendářních dnů ode dne doručení řádně vystavené faktury Objednateli. V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti daňového dokladu nebo nebude vystavena v souladu s podmínkami sjednanými v této smlouvě, je Objednatel oprávněn vrátit ji Zhotoviteli k doplnění. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti začne plynout doručením opravené faktury Objednateli.
7. Faktura se považuje za zaplacenou dnem, kdy bude fakturovaná částka odeslána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele.

Pečetě

Číslo písma	Počet pečetění od - do za měsíc	Paušální poplatek Kč bez DPH/měsíc	Cena za 1 ks pečetění Kč bez DPH
1	1 – 500	1 000	3,00
2	500 - 3.000	3 000	2,00
3	3.001 - 10.000	5 000	1,50
4	10.001 - 30.000	14 000	1,10
5	30.001 - 50.000	17 000	0,80

Časová razítka

Objemové pásmo množství razítek ks/měsíc	Cena Kč za 1 ks časového razítka
Do 500	1,00
Do 3.000	0,70
Do 10.000	0,50
Do 30.000	0,40
Do 50.000	0,35

Pečetě a časová razítka se fakturují zpětně (čtvrtletně), podle skutečného využití zákazníkem za příslušné čtvrtletí.

Příloha č. 3 dodatku č. 16

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.....	1
6.	Definice a popis SLA.....	2
6.1.	SLA 1 - poskytování SW maintenance	2
6.2.	SLA 4 - poskytování ostatních služeb	3
6.3.	SLA 8 - rozšířená podpora řešení vad	4

2. Úvod

Služby se vztahují na systém **GINIS MC12** 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 **Zhotovitelem** v souladu s platnými licenčními smlouvami a implementované **Zhotovitelem** dle **Zhotovitelem** dodané implementační dokumentace a po jejich uvedení do rutinního provozu, pokud není u konkrétní SLA uvedeno jinak;
 - 3.1.2. *Produkty a Služby* dodané **Zhotovitelem**;
 - 3.1.3. *Produkty* dodané **Zhotovitelem** 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 **Zhotovitel** **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** **Zhotovitel** předloží návrh dodatku ke **Smlouvě** odpovídající rozsahu a ceně poskytované služby. Do podpisu dodatku bude služba poskytována v původním rozsahu a **Zhotovitel** 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 po měsících a celkem. V tabulce není uvedena cena SLA 4; ceny služeb jsou vázány na konkrétní objednávku.

cena za období	SLA 1	SLA 4	SLA 8	celkem za měsíc
leden				
únor				
březen				
duben				
květen				
červen				
červenec				
srpen				
září				
říjen				
listopad				
prosinec				
celkem za běžný rok				594 584,00

6. Definice a popis SLA

6.1. **SLA 1 - poskytování SW maintenance**

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:

- a) vytvoření a dodání *Update*;
- b) vytvoření a dodání *Upgrade*;
- c) vytvoření a dodání *Patche*;
- d) poskytování *Podpory*

6.1.3. Parametry služby:

- a) dodání aktualizace systému **GINIS MC12** na *Přenosovém mediu* formou *Update*, *Upgrade* nebo *Patche* k zajištění úprav stávající funkčnosti **GINIS MC12**, 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 410/2009 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 zákony 218/2000 Sb. a 250/2000 Sb. a navazujícími vyhláškami;
 - o podpory aplikace Zákona o finanční kontrole 320/2001 Sb. a prováděcí vyhlášky 416/2004 Sb.;
 - o Zákona 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, Vyhlášky 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, Zákona 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, Zákona 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce; Vyhlášky č. 197/2009 Sb., o stanovení podrobnosti užívání a provozování ISDS;
 - o zákonů souvisejících s registry - Zákon 301/2000 Sb. o matrikách, jménu a příjmení, Zákon 115/2006 Sb. o registrovaném partnerství a o změně některých souvis. zákonů, Zákon 21/2006 Sb. o ověřování, Zákon 133/2000 Sb. o evidenci obyvatel, Zákon 111/2009 Sb. o základních registrech;
 - o Zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv;
- b) dodání na *Přenosovém mediu* maximálně jeden *Upgrade Aktualizovaných verzí APV* ročně, pokud to nebude v rozporu s ustanovením **písm. a)** tohoto odstavce;
- c) poskytování služby v *Pracovní době*;
- d) dodání na *Přenosovém mediu* aktualizované dokumentace včetně návodu k instalaci současně s dodáním *Update*, *Upgrade* a *Patche*;
- e) 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**:

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

6.1.5. Akceptační kritéria

- a) Plnění tohoto *SLA* za uplynulé období je doloženo *Předávacím protokolem* s instalačním CD/DVD nebo s informací o jiném předání aktuálních verzí **GINIS MC12** za příslušné období. **Zhotovitel** předá protokol za uplynulý rok vždy nejpozději do měsíce a jednoho dne od nabytí platnosti **Smlouvy**.

6.1.6. Cena služby

- a) 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	

SLA 1 tabulka 1: Cena služby

- b) Cena služby je stanovena jako paušální. **Zhotovitel** vystaví fakturu v souladu dle **Čl. 8 odst. 2 písm. b)** této **Smlouvy** vždy za poslední uplynulé čtvrtletí poskytování služby.
- c) 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 **Zhotovitele** s dodržáním časových lhůt dle parametrů služby tohoto SLA, je **Zhotovitel** 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 4 - poskytování ostatních služeb**

6.2.1. Popis služby

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

6.2.2. Obsah dodávky služby:

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

6.2.3. Parametry služby:

- a) 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*;
- b) služba bude poskytnuta na základě *Požadavku* předaného **Zhotoviteli** komunikačními prostředky specifikovanými ve **Smlouvě**;
- c) služba bude poskytována po akceptaci **Zhotovitelem** v rozsahu dle *Požadavku*. **Zhotovitel** může v případě nedostatečného zadání odmítnout se zdůvodněním poskytnutí služby nejdéle do 15 (slovy: patnácti) *Pracovních dnů* od doručení *Požadavku*. Pokud **Zhotovitel** poskytnutí služby neodmítne ve stanovené lhůtě, je *Požadavek* považován za platný;
- d) v případě, kdy nebude ze zadání *Požadavku* možno přímo stanovit rozsah řešení a cenu služby, provede **Zhotovitel** 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;
- e) **Zhotovitel** započne s poskytováním služby vždy nejdéle do 30 (slovy: třiceti) *Pracovních dnů* ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Zhotoviteli**;
- f) 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.
- g) Tato služba je poskytována jako doplňující služba k vybraným SLA. Není poskytována jako samostatná služba.

6.2.4. Součinnost **Objednatele**

- a) zajistit bezchybnou funkčnou infrastrukturu nezbytné pro plnění tohoto SLA;
- b) poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto SLA a zajistit do něj **Zhotoviteli** 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.

6.2.5. Akceptační kritéria

- a) Vyřešením *Požadavku* se rozumí realizace požadované *Ostatní služby*.
- b) 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.
- c) Podkladem pro akceptaci plnění tohoto SLA je výkaz o poskytnutých službách na formuláři *Servisní protokol* nebo záznam v systému *ServiceDesk*.

6.2.6. Cena služby

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

služba / činnost	jednotka	cena / jednotku bez DPH v Kč
Konzultant – asistence, konzultace, konfigurace	hod	
Konzultant - uzávěrky	hod	
Metodik – poskytování metodické podpory	hod	
Vedoucí projektu – projektové a řídicí práce	hod	
Systémový architekt – správa databáze, konfigurace serverová	hod	
Export/import dat	hod	
Programátor - programování	hod	
Administrativní práce	hod	
Jiné služby	služba	paušální sazba

- b) Celková cena služby dle každého *Požadavku*, kde **Zhotovitel** provedl ocenění, může být navýšena z důvodu provedení vyššího než předpokládaného objemu služeb nejvíce o 15%.
- c) Ceny za jiné služby (např. školení, provedení roční uzávěrky,...) budou vždy předmětem konkrétní nabídky **Poskytovatele** na konkrétní *Požadavek Objednatele*, obsahující požadavek na tuto službu. Cena může být stanovena paušální sazbou.
- 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 **Zhotovitel** jej včetně termínu akceptoval, je **Zhotovitel** oprávněn ceny určené dle výše uvedených ustanovení navýšit o 100%.

6.2.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Zhotovitele** s dodržení časové lhůty dle parametrů služby tohoto *SLA*, je **Zhotovitel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 1 (slovy: jedno) % z ceny služby v prodlení za každý i započatý *Pracovní den* prodlení. Celková výše sankcí je omezena celkovou cenou *Ostatní služby* dle specifikace *Požadavku*.

6.3. SLA 8 - rozšířená podpora řešení vad

6.3.1. Popis služby

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

6.3.2. Obsah dodávky služby:

Služba obsahuje:

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

6.3.3. Parametry služby:

- Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**.
- Služba se nevztahuje na *Závady* vzniklé:
 - chybami HW (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.) a chybami SW třetích stran;
 - nevhodným nebo neautorizovaným používáním *APV* v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany **Zhotovitele** předána **Objednateli**;
 - neodborným zásahem **Objednatele** do instalace či nastavení parametrů *APV* vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany **Objednatele**;
 - chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany **Objednatele**;
 - naplněním databáze ze strany **Objednatele** chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v *APV*.
- Pro potřeby tohoto SLA se pod pojmem "hodina", resp. výrazem "hod" rozumí vždy hodina v *Pracovní době*.
- Maximální doba pro provedení garantované činnosti v rámci *Lhůty pro odstranění závady* je vždy počítána od okamžiku nahlášení *Závady* **Objednatel**em do systému *ServiceDesk*.
- Veškerá komunikace v rámci poskytování služeb u tohoto SLA bude realizována výhradně prostřednictvím *ServiceDesk*.

- f) Doba, po kterou **Zhotovitel** 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 Zhotovitel <i>Závadu</i> řešit.	do 1 hod	do 1 pracovního dne	do 1 pracovního dne
Zprovoznění <i>APV</i> alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění <i>Závady</i>).	do 1 pracovního dne *)	-	-
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 15 <i>Pracovních dnů</i> *) do 20-ti <i>Pracovních dnů</i> **)	do 40 <i>Pracovních dnů</i> *) do 40-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 **Zhotovitele** 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) **Zhotovitel** 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 **Zhotovitel** pokračovat v řešení *Požadavku*, nebo řešení ukončit. **Zhotovitel** 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 **Zhotovitel** v postupu dle části (ii) písm. k) tohoto odstavce.
 - C. **Zhotovitel** 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 **Zhotovitel** pokračovat v řešení *Požadavku*, nebo řešení ukončit; **Zhotovitel** 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 **Zhotovitel** povinen pracovat na odstranění *Závady* nepřetržitě až do jejího úplného odstranění.

6.3.4. 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 **Zhotoviteli** 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 bezodkladné zaslání logů nezbytné pro postup identifikace a řešení *Závad* a *Požadavků*;
- i) zajistit testovací prostředí.

6.3.5. Akceptační kritéria

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

- a) zahájení řešení *Závady* a poskytnutí informace **Objednateli** jakým způsobem bude **Zhotovitel** *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*.

6.3.6. Cena služby

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
Služba	měsíc	

SLA 8 tabulka 2: Cena služby

Zhotovitel vystaví fakturu v souladu dle **Čl. 8 odst. 2 písm. b)** této **Smlouvy** vždy za poslední uplynulé čtvrtletí poskytování služby.

6.3.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Zhotovitele** s dodržáním časových lhůt dle parametrů služby je **Zhotovitel** 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 dodatku č. 16

GINIS® Compatibility List

Compatibility List je dostupný na <https://www.gordic.cz/gcl>

Mgr. Jan Adamec
starosta

Ing. Vojtěch Kos, MBA
1. místostarosta