

Č.j. Poskytovatele:  
 Č.j. Objednatele:

výtisk číslo: 1, 2, 3, 4  
 Počet stran: 9  
 Přílohy: 3/7

# S M L O U V A

## o zřízení služeb – pronájmu GINIS

(dále též "Smlouva")

### Čl. 1 Smluvní strany

**1. Pečovatelská služba Města Dvůr Králové nad Labem**

se sídlem: El. Krásnohorské 2962, 544 01 Dvůr Králové nad Labem  
 IČ: 75065649  
 DIČ: CZ75065649  
 Bankovní spojení: ČSOB a. s.  
 Číslo účtu: XXXXXXXXXX  
 Zástupce: Mgr. Marcela Hauke, ředitelka

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: XXXXXXXXXX  
 Zástupce: Ing. Jaromír Řezáč, jednatel a generální ředitel  
 Realizace: GORDIC® Distributor HAIDA s. r. o., Gen. Svobody 802, 473 01 Nový Bor

dále označovaný též jako "Poskytovatel"

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

### Čl. 2 Preambule

1. Poskytovatel prohlašuje, že je jediným oprávněným nositelem majetkových práv a jediným oprávněným distributorem užívacích práv k počítačovému systému GINIS® Express.
2. Objednatel má zájem pořídít, implementovat a provozovat GINIS® Express formou implementačních prací a pronájmu licence. Včetně poskytování legislativního update resp. Upgrade, popis služby v příloze č. 3.

### Čl. 3 Výklad pojmů

1. Smluvní strany se dohodly, že pro účely Smlouvy (včetně jejích příloh) budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
-------	--------------------------------

<i>Akceptace</i>	Vyslovení souhlasu s funkčností Systému nebo jeho části podléhající Akceptaci prostřednictvím podpisu akceptačního protokolu Objednatel a Poskytovatelem.
<i>Důvěrné informace</i>	Význam uvedený v článku 13 této Smlouvy.
<i>IT Prostředí</i>	Veškerý hardware, software ve vlastnictví Objednatele nebo využívaný Objednatel. Jedná se zejména o hardware serverů, diskových polí a stanic, operační systémy, virtualizační nástroje, databáze, aplikace třetích stran, pasivní a aktivní datová infrastruktura.
<i>Kontaktní osoby</i>	Pracovníci Objednatele oprávnění k vznesení požadavku a připomínky z hlediska odborné problematiky, praktického fungování systému, rutinního provozu a k jejich řešení s odbornými pracovníky Poskytovatele. Pověření pracovníci Poskytovatele, podílející se na plnění předmětu Smlouvy, kteří přímo komunikují s <i>Kontaktními osobami</i> Objednatele. Seznam je uveden v Příloze č. 2 Smlouvy.
<i>Licence</i>	Způsob a podmínky užívání předmětu Plnění nebo jeho části.
<i>Pilotní provoz</i>	Nebo také „Zkušební provoz“ má za cíl prověřit Systém v reálném, produkčním, provozu, s ostrými daty, ale zpravidla pouze pro vybranou skupinu uživatelů, nebo pro vybrané části Systému, případně ze speciálního režimu podpory a dohledu ze strany Objednatele nebo Poskytovatele.
<i>Plnění</i>	Předmět plnění této Smlouvy, má význam uvedený v odst 4.1 Smlouvy.
<i>Produkční provoz</i>	Běžný provoz Systému nebo systémů, případně celého Plnění s ostrými daty a s běžným režimem podpory. Produkční provoz Plnění je primárním cílem implementace řešení.
<i>Předání</i>	Potvrzení převzetí kompletně akceptovaného Systému (tj. jsou provedeny akceptace všech částí Systému, které podléhají Akceptaci) Objednatel se všemi právy a závazky, které se na tento akt vážou, prostřednictvím předávacího protokolu Systému.
<i>SaaS</i>	Software jako služba (Software as a Service; SaaS). Podstatou je poskytování softwarových aplikací formou služby, která umožňuje volitelně definovat a měnit parametry jednotlivých komponent podle potřeb objednatel a jeho detailního zadání.
<i>Systém</i>	Počítačový systém GINIS, plnící svoji jedinečnou a definovanou funkci v rámci celého předmětu Plnění. Systém může být pro účely realizace Plnění rozdělen do logických částí, které mohou podléhat samostatné Akceptaci. V případě, že Systém je rozdělen do částí, jsou tyto jednoznačně identifikovány v rámci rozpočtu Plnění. Plnění může mít jeden nebo více Systémů.

#### Čl. 4 Předmět plnění Smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje dle této Smlouvy implementovat Systém a poskytnout pronájem licence k GINIS® Express v rozsahu uvedeném v Příloze č 1 – Specifikace GINIS®.
2. Objednatel se zavazuje řádně a včas dokončené Plnění převzít a zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu Plnění dle Čl. 7 této Smlouvy.

#### Čl. 5 Termín a místo Plnění

1. Termín Plnění je stanoven do 30 dní od implementace. Implementace bude provedena do 7 dnů od nabytí účinnosti smlouvy. Termínem Plnění se rozumí Akceptace všech částí Plnění implementace Systému podléhajících Akceptaci.
2. Dodržení konečného nebo dílčího předání Plnění dle této Smlouvy je podmíněno součinností Objednatele v rozsahu specifikovaném v článku 8 této Smlouvy.
3. Doba Plnění Poskytovatele se přiměřeně prodlužuje, pokud dojde k přerušení prací z některého z následujících důvodů:
  - 3.1 vzájemné písemné dohody smluvních stran,
  - 3.2 vznik okolností, které Poskytovatel nebo Objednatel nemohl odvrátit a ani je nemohl předvídat dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku,
  - 3.3 neplnění součinnosti Objednatele,
  - 3.4 rozšíření předmětu plnění.
4. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za prodloužení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
5. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
6. Místem Plnění je server Objednatele.

## Čl. 6 Předání a převzetí Plnění

1. Předání, resp. převzetí Plnění nebo jeho části provádí odpovědný pracovník Poskytovatele, resp. Objednatele uvedený v příloze č. 2 Smlouvy, pokud nebude výslovně oběma smluvními stranami stanoveno jinak.
2. Při předání části Plnění podléhajícímu akceptačnímu řízení, dále též Akceptaci, bude postupováno podle pravidel akceptačního řízení dle článku 6 odstavce 3 Smlouvy.
3. Způsob Akceptace Plnění jako celku nebo jeho části:
  - 3.1 Poskytovatel je povinen Objednatele nejméně 3 pracovní dny před zahájením procesu Akceptace části Plnění podléhajícímu akceptačnímu řízení o této skutečnosti písemně (připouští se i e-mailem) informovat.
  - 3.2 Předmět Akceptace bude protokolárně předán Poskytovatelem Objednateli k akceptačnímu řízení. Smluvní strany se dohodly, že Akceptaci podléhá část Plnění implementace Systému.
  - 3.3 Objednatel je povinen se ve lhůtě 4 pracovních dnů od předání dle článku 6 odstavce 3 Smlouvy vyjádřit k předmětu Akceptace. Smluvní strany si sjednaly tři možnosti Akceptace:
    - 3.3.1 Akceptováno bez výhrad: V případě, že Objednatel shledá předmět Akceptace bez vad a nedodělků, předá Poskytovateli Objednatelem podepsaný akceptační protokol s výrokem Akceptováno.
    - 3.3.2 Neakceptováno: V případě, že Objednatel shledá v předmětu Akceptace vady bránící užívání Plnění, předá Poskytovateli akceptační protokol s výrokem Neakceptováno, ve kterém definuje svoje oprávněné požadavky na doplnění či změny předmětu či rozsahu.
    - 3.3.3 Akceptováno s výhradou: V případě, že předmět Akceptace obsahuje drobné vady a nedodělky může Objednatel akceptovat předmět Akceptace s výhradou. V tomto případě součástí akceptačního protokolu bude výrok Akceptováno s výhradou, dále seznam výhrad a vad, které se Poskytovatel zaváže v termínu dohodnutém oběma smluvními stranami odstranit. V případě, že Poskytovatel tyto vytkené vady neodstraní v dohodnutých termínech, považuje se Plnění za neakceptované a uplatní se případně odpovědnost Poskytovatele za vady dle této Smlouvy.
  - 3.4 V případě, že se Objednatel písemně nevyjádří k předmětu Akceptace ve stanovené lhůtě dle článku 6 odstavce 3.3, tedy 4 pracovních dnů, považuje se předmět Akceptace za Akceptovaný.
  - 3.5 Bez ohledu na stav Akceptace, pokud Objednatel začne užívat plnění nebo jeho část v produkčním provozu, považuje se plnění dle této Smlouvy za řádně předané a Poskyvateli vzniká právo fakturovat.

## Čl. 7 Cena a platební podmínky

1. Celková cena za Plnění je stanovena dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
  - a) Celková cena za implementaci a školení Systému činí: bez DPH **5.220,- Kč**, slovy: pět tisíc dvěstadvacet korun českých, včetně DPH **6.316,- Kč**, slovy: šest tisíc třistašestnáct korun českých.
  - b) Celková cena za 1 měsíc pronájmu licence GINIS® činí: bez DPH **790,- Kč**, slovy: sedm set devadesát korun českých, včetně DPH **956,- Kč**, slovy: devět set padesát šest korun českých.
2. Uvedené ceny jsou nejvýše přípustné a jsou v nich zahrnuty i veškeré náklady Poskytovatele související se zhotovením a předáním Plnění Objednateli.
3. Jakékoli požadavky Objednatele na změnu specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy, bude realizována jako samostatná objednávka (počty uživatelů, dokumentů, rozšíření apod.), bude dodatkem k této smlouvě upravena výše pronájmu.
4. Smluvní strany se dále dohodly, že ceny uvedené v této Smlouvě a přílohách této Smlouvy je Poskytovatel každoročně oprávněn vždy k počátku každého kalendářního roku navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen (míra inflace vyjádřená průměrným ročním vývojem

spotřebitelských cen posledního kalendářního roku proti průměru roku předchozího), kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad. Ceny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou cenami pro daný kalendářní rok nejvýše přípustnými a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navýšování neměnné. O provedeném navýšení cen je Poskytovatel povinen Objednatele písemně informovat. Písemná informace musí být podepsána statutárním zástupcem Poskytovatele a musí obsahovat dotčený kalendářní rok, původní výši cen, použitou míru inflace a nově stanovené ceny dle jednotlivých položek. Bude-li chybně uveden kalendářní rok, chybně uvedeny ceny původní, chybně stanovena míra inflace nebo chybně proveden výpočet nových cen, nemusí Objednatel nově stanovené ceny akceptovat, a to až do zaslání nové bezchybné písemné informace o navýšení cen. Písemná informace s náležitostmi dle tohoto odstavce Smlouvy je nezbytnou podmínkou k uplatnění cen navýšených dle tohoto odstavce Smlouvy.

5. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen po vzniku práva fakturovat vystavit a Objednateli předat fakturu ve 2 (slovy: dvou) vyhotoveních s rozepsáním jednotlivých položek dle předmětu Smlouvy.
6. Poskytovatel se zavazuje vystavit příslušnou fakturu vždy za příslušné uskutečněné plnění, a to vždy bezodkladně po datu uskutečnění zdanitelného plnění a prokazatelně doručit daňový doklad (fakturu) na adresu sídla Objednatele (nebo elektronicky, datovou schránkou) do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů ode dne vystavení. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je:
  - a) v případě platby dle článku 7 odst. 1 písm. a) je tímto dnem datum Akceptace Plnění Objednatelem;
  - b) v případě pravidelně se opakujících plateb dle článku 7 odst. 1 písm. b) Smlouvy je tímto datem vždy poslední kalendářní den daného měsíce, přičemž za toto plnění začne být fakturováno počínaje měsícem, kdy dojde k Akceptaci Plnění.
7. Jednotlivé faktury musí obsahovat číslo Smlouvy Poskytovatele 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 článku 7 odst. 1 písm. b) Smlouvy.
8. Faktury jsou splatné do 15-ti (slovy: patnácti) kalendářních dnů po jejich prokazatelném doručení Objednateli na adresu sídla Objednatele (nebo elektronicky, datovou schránkou) do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů ode dne vystavení.
9. Objednatel je oprávněn do 5-ti (slovy: pěti) dnů od data prokazatelného doručení/data splatnosti faktury vrátit Poskytovateli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, není vystavena v souladu se Smlouvou, nebo která obsahuje jiné cenové údaje než dohodnuté ve Smlouvě k opravě nebo doplnění, aniž tím bude v prodlení se zaplacením. Objednatel musí uvést důvod vrácení. Doba splatnosti nové (opravené) faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení Objednateli.
10. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.

## Čl. 8 Práva a povinnosti smluvních stran

1. V rámci plnění předmětu Smlouvy mají obě Smluvní strany zejména, nikoliv však výlučně, následující povinnosti:
  - a) vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy;
  - b) neprodleně informovat druhou smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle této Smlouvy;
  - c) poskytovat druhé smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle této Smlouvy;
  - d) plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
2. Poskytovatel je zejména, nikoliv však výlučně, povinen:
  - a) zabezpečit v přiměřeném rozsahu uvolnění pracovníků pro práci na předmětu Smlouvy v průběhu celého jejího trvání.

- b) vyvinout veškeré úsilí k tomu, aby v průběhu realizace Plnění nedocházelo k výměně pracovníků.
  - c) v případě nenadálých událostí (nemoc atd.) poskytnout za příslušného pracovníka na potřebnou dobu náhradního pracovníka stejné kvalifikační kategorie.
3. Objednatel je zejména, nikoliv však výlučně, povinen:
- a) vyvinout takovou součinnost a poskytovat Poskytovateli všechny informace, data a dokumentaci, které budou Poskytovatelem oprávněně požadovány k umožnění řádného plnění této Smlouvy;
  - b) zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro řádné plnění této Smlouvy;
  - c) umožnit Poskytovateli přístup do objektů, k zařízení, k programovému vybavení, databázím a informačnímu systému Objednatele v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této Smlouvy dle vzájemně schválených postupů;
  - d) zajistit dostatečné pracovní prostředí pro pověřené pracovníky Poskytovatele nebo jeho poddávatele podílející se na plnění Smlouvy v objektech Objednatele;
  - e) zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací, která bude Poskytovatelem oprávněně požadována k řádnému plnění této Smlouvy;
  - f) zajišťovat provozní správu informačního systému, provozovat data a zálohovat data za účelem jejich obnovitelnosti;
  - g) předat Poskytovateli na vyžádání veškeré podklady a informace, které má a může je poskytnout, a přímo souvisejí s předmětem plnění této Smlouvy, a to nejpozději do **3** pracovních dnů po jejich vyžádání, nedohodnou-li se obě strany jinak;
  - h) zajistit součinnost třetích stran, které jsou k němu v dodavatelském vztahu, v případě, že taková součinnost je vyžadována a je pro realizaci Plnění Poskytovatelem nezbytná;
4. Pokud dojde ze strany Objednatele k neplnění dohodnuté součinnosti, bude na tuto skutečnost Poskytovatelem neprodleně písemně upozorněn. Pokud dojde z této příčiny i po upozornění k zdržení prací na realizaci předmětu Smlouvy, má Poskyvatel právo navrhnout odpovídající úpravu navazujících milníků a termínů v harmonogramu projektu.
5. Bude-li poskytování služeb v souvislosti s touto Smlouvou prováděno v sídle Objednatele, zajistí Objednatel na svůj náklad veškeré potřebné předpoklady pro řádné poskytování služeb Poskytovatelem. Jedná se zejména o:
- a) zajištění přiměřeného přístupu do objektů Objednatele po dobu plnění předmětu Smlouvy,
  - b) zabezpečení místa pro jednání projektových týmů a přiměřený přístup k informačnímu systému Objednatele.
6. Využití dalších technických zařízení a prostředků Objednatele může být specifikováno dodatečnou písemnou dohodou obou stran dle potřeby.
7. Poskyvatel tímto prohlašuje, že Systém odpovídá národnímu standardu pro elektronické systémy spisové služby stanovený vyhláškou Ministerstva vnitra České republiky, VMV č. 57/2017.

## Čl. 9 Smluvní sankce

1. Dojde-li k prodlení Poskytovatele s předáním předmětu Plnění nebo jeho části, má Objednatel nárok uplatnit smluvní pokutu ve výši **0,05 %** z ceny Plnění dle článku 7 odstavce 1 písm. a) Smlouvy za každý den prodlení, a to maximálně do výše **30 %** z ceny dle článku 7 odstavce 1 písm. a) Smlouvy. Smluvní pokutu dle tohoto ustanovení nemůže
  - a) Objednatel uplatnit, pokud je Poskyvatel v prodlení z důvodů spočívajících na straně Objednatele,
  - b) pokud prodlení nepřesáhlo **10 dní** oproti termínu uvedeném v článku 5 odstavci 1 Smlouvy.
2. Dojde-li k prodlení Objednatele s nedodržením termínu splatnosti fakturované částky za akceptované plnění, může Poskyvatel uplatnit úrok z prodlení ve výši **0,05%** z dlužné částky za každý den prodlení Objednatele.
3. V případě, že Objednatel poruší licenční podmínky dle článku 12 Smlouvy, má Poskyvatel nárok uplatnit smluvní pokutu ve výši roční ceny za pronájem licence GINIS® dle článku 7 odst. 1 písm. b) Smlouvy.

4. V případě porušení povinnosti ochrany informací vyplývající z článku 13 Smlouvy kteroukoli smluvní stranou, má druhá smluvní strana nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 10 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení, nejvýše však v hodnotě ceny Plnění dle článku 7 odst. 1 písm. a) Smlouvy.
5. Nárok na náhradu škody není ujednáním o smluvní pokutě dotčen, přičemž výše smluvní pokuty není limitací náhrady škody.

### Čl. 10 Vyšší moc

1. Smluvní strany se osvobozují od povinnosti k náhradě škody za nesplnění svých smluvních závazků, pokud se tak stalo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pokládají následující nepřekonatelné i neodvratitelné události mimořádné povahy, mající bezprostřední vliv na předmět plnění. Případy vyšší moci jsou např. přírodní katastrofy jako zemětřesení, požáry, povodně, jakož i válka, nepokoje, generální stávka. V případě, že stav vyšší moci nastane, je strana tímto stavem postižená povinna to neprodleně oznámit druhé straně a pokud možno sdělit pravděpodobné trvání překážky.
2. Jakmile překážka vyšší moci odpadne, je smluvní strana postižená vyšší mocí povinna ve Smlouvě stanovená plnění splnit a obě smluvní strany se zavazují, že v tom případě Smlouvu upraví tak, aby původně stanovené termíny byly posunuty co nejméně.
3. Jestliže překážka vyšší moci zabrání splnění Smlouvy k pevnému datu (fixnímu termínu) stanovenému smluvními stranami nebo během smluvně stanovené doby nebo jestliže v jiných případech od chvíle, kdy nastala vyšší moc, uplynuly tři měsíce, má smluvní strana, která není vyšší mocí postižena právo odstoupit od Smlouvy, jestliže to bezodkladně písemně prohlásí a má nárok na vrácení toho, co sama již plnila; nemá však právo na náhradu škody.

### Čl. 11 Záruční podmínky

1. Záruka na Plnění je 12 měsíců. Záruční doba začíná běžet okamžikem protokolárního převzetí Plnění Objednatelům.
2. V případě oprávněné reklamace, zahájí Poskytovatel řešení reklamace bez zbytečného odkladu a navrhne další postup řešení reklamace, jinak Poskytovatel oznámí a doloží Objednateli neoprávněnost reklamace.
3. Reklamace se považuje za vyřešenou, jestliže:
  - a) poskytovatel odstranil reklamované vady,
  - b) poskytovatel prokázal neoprávněnost reklamace.
4. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro odstranění reklamované vady, pokud ji může a je oprávněn poskytnout.
5. V případě, že dojde ze strany Objednatelů nebo subjektu pracujícího pro Objednatelů k neoprávněnému nebo neodbornému zásahu předmětu plnění, záruka na Plnění končí v okamžiku takto provedeného tohoto zásahu

### Čl. 12 Licenční ujednání

1. Poskytovatel uděluje Objednatelům oprávnění čerpat služby pro své potřeby v rámci výkonu veřejné správy počínaje dnem nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Poskytovatel prohlašuje, že plněním závazku podle této Smlouvy neporušuje práva duševního vlastnictví třetích osob a dále prohlašuje a zaručuje, že je oprávněn poskytnout Objednatelům právo užít plnění dle této Smlouvy.
3. Poskytovatel uděluje Objednatelům nevýhradní, časově omezenou licenci k užívání softwaru specifikovaného v Příloze č. 1 Smlouvy (dále též „Licence“), a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou a jejími přílohami. Software je poskytován v rámci Licence, nikoli prodáván, a Poskytovatel si vyhrazuje všechna práva k softwaru, která nebyla výslovně udělena v rámci Smlouvy.
4. Licence je udělována pouze po dobu trvání závazku ze Smlouvy. Licence zaniká nejpozději se zánikem závazku ze Smlouvy, a to jakýmkoli způsobem, zejména pak uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, či odstoupením od Smlouvy jednou ze smluvních stran.
5. Objednatel není oprávněn bez písemného souhlasu Poskytovatele udělit podlicenci třetí osobě.

6. V případě, že v rámci poskytování služeb dle Smlouvy vznikne autorské dílo ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, nebo plnění, které je dle autorského zákona za autorské dílo považováno, k němuž je Poskytovatel oprávněn poskytnout licenci, pak Poskytovatel ke dni ke vzniku tohoto autorského díla, uděluje Objednateli bezplatně nevýhradní, časově omezenou licenci k užívání tohoto autorského díla, a to za stejných podmínek, za kterých udělil Objednateli Licenci.

### Čl. 13 Ochrana informací

1. Poskytovatel a Objednatel se zavazují, že jakékoliv informace, které získali od druhé smluvní strany v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, nebo které jsou obsahem předmětu Smlouvy, neposkytnou třetím osobám bez výslovného souhlasu druhé smluvní strany. Povinnost Objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením věty předchozí dotčena.
2. Při plnění předmětu Smlouvy se Poskytovatel vyvaruje toho, aby jakkoli přišel do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel správce (dále jen „osobní údaje“).
3. Bez ohledu na ustanovení bodu 2 čl. 13 může Objednatel Poskytovateli na základě zvláštního písemného zmocnění (listinnou či elektronickou formou, např. prostřednictvím service desku / help desku) a v jeho rámci povolit přístup k osobním údajům. Ve zmocnění Objednatel vymezí:
  - a) rozsah a účel zpřístupnění osobních údajů,
  - b) dobu zpřístupnění osobních údajů,
  - c) případná zvláštní bezpečnostní opatření,
  - d) případné podmínky zapojení další osoby odlišné od autorizovaných osob Poskytovatele,
  - e) případné podmínky zhotovení kopií zpřístupněných osobních údajů včetně stanovení toho, jak s těmito osobními údaji nakládat po uplynutí doby pro jejich zpřístupnění.

Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 nařízení GDPR.
4. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:
  - a) s výjimkou uvedenou v bodu 3 písm. e) čl. 13 nezhotovovat kopie osobních údajů,
  - b) osobní údaje využívat pouze pro účely plnění předmětu Smlouvy,
  - c) nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele,
  - d) zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám,
  - e) zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění předmětu Smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepořizovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
5. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
  - a) smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana,
  - b) smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem,
  - c) smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
  - d) je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
6. Za informace, na které se vztahují ustanovení tohoto článku, se považují veškeré informace vzájemně

poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné smluvní strany povinnost mlčenlivosti.

7. Smluvní strany se zavazují nakládat s informacemi dle specifikace v odst. 4 tohoto článku, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím a učinit veškerá organizační technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
8. Povinnost mlčenlivosti o informacích dle specifikace v odst. 7 tohoto článku trvá i po ukončení platnosti Smlouvy.
9. Poskytovatel je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle tohoto článku i ze strany jeho poddodavatelů.

#### **Čl. 14 Platnost smlouvy a ukončení platnosti Smlouvy**

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinností dnem zveřejnění v registru smluv.
2. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
3. Platnost této Smlouvy lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
4. Platnost této Smlouvy lze ukončit písemným odstoupením smluvní strany od této Smlouvy doručeným druhé smluvní straně z důvodu podstatného porušení smluvních povinností.
5. Podstatným porušením smluvních povinností je dále mimo jiné opakované (tj. nejméně dvakrát) prodlení druhé smluvní strany s plněním kteréhokoliv jejího závazku podle Smlouvy, je-li prodlení delší než dva (slovy: 2) měsíce, a to v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 10 (slovy: deset) dnů, neodstranila. Za podstatné porušení smluvních povinností by se považovala rovněž skutečnost, pokud by se ukázalo, že Systém neodpovídá národnímu standardu pro elektronické systémy spisové služby stanovenému vyhláškou Ministerstva Vnitra České republiky, VMV č. 57/2017,
6. Odstoupení od Smlouvy musí být písemně oznámeno druhé smluvní straně a je účinné měsíc po doručení tohoto oznámení druhé smluvní straně.
7. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžité plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy).
8. Pokud by se určitá část Smlouvy ukázala z jakýchkoliv důvodů neplatnou nebo právně neúčinnou, pak tato okolnost nemá za následek neplatnost Smlouvy jako takové a smluvní strany se zavazují, že v takovém případě nahradí neplatné nebo právně neúčinné ustanovení co nejdříve novým a platným, jež v rámci možností maximálně splní ony hospodářské cíle, jež měly být dosaženy pomocí neplatného nebo právně neúčinného ustanovení, nebo se vzniklá mezera doplní vhodným, vzájemně akceptovatelným způsobem, s přihlédnutím ke smyslu a účelu této Smlouvy, při použití toho ustanovení platných právních předpisů, které jsou neplatnému ustanovení nejbližší.
9. Smlouva zaniká rovněž výpovědí kterékoli smluvní strany, a to uplynutím výpovědní lhůty, která je 3 měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet následující měsíc po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodů.

#### **Čl. 15 Všeobecná a závěrečná ustanovení**

1. Tuto Smlouvu lze měnit pouze výslovným oboustranným ujednáním, podepsaným oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Tato ujednání budou nazývána "dodatek" a budou číslována vzestupnou číselnou řadou. Jakékoliv změny a dodatky k této Smlouvě musí být činěny pouze



formou písemného dodatku ke Smlouvě, která musí být opatřena podpisy obou smluvních stran zastoupených osobami ve stejných funkcích, jako osoby, které tuto Smlouvu původně podepsaly a tyto dodatky se stanou nedílnou součástí této Smlouvy.

2. Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, kdy každá strana obdrží po dvou vyhotoveních.
3. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
4. Vztahy vznikající ze Smlouvy a v ní výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
5. Objednatel je oprávněn postoupit pohledávky vyplývající z této Smlouvy třetím osobám jen s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
6. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
  - a) Příloha č. 1: Specifikace *GINIS*
  - b) Příloha č. 2: Kontaktní osoby
  - c) Příloha č. 3: Katalogové listy poskytované podpory

V Jihlavě, dne:

Ve Dvoře Králové nad Labem, dne:

---

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

---

za Objednatele  
Mgr. Marcela Hauke  
ředitelka

## Příloha č. 1: Specifikace GINIS Express

Pol	Ppol	Popis	Omezení	Počet
3560	201	WESS – Elektronická spisová služba	v.WIN do 3000 dok./rok	1
3560	301	WESS – Elektronická spisová služba	rozšíření – Datové schránky	1
3560	412	WESS – Elektronická spisová služba	doplatek síť.v.-server+5 klientů	1
3560	413	WESS – Elektronická spisová služba	doplatek-6 a každý další klient	3

*Pozn.: Stav k 31. 10. 2019*

Jméno Příjmení	ODBOR	FUNKCE	TEL.	E-MAIL

## Příloha č. 2: Kontaktní osoby

Smluvní strany se dohodly na následujících osobách pověřených ve věci plnění této Smlouvy (pověřené osoby):

Za Objednatele:

XXXXXXXXXXXXXXXX

Za Poskytovatele:

XXXXXXXXXXXXXXXX

## Příloha č. 3 – katalogové listy k SaaS

**Přehled služeb údržby a provozní podpory (katalogové listy) zahrnuté do SaaS**

Přehledová tabulka:

<b>1. Údržba (Roční udržovací poplatek) – základní podpora</b>	<b>zahrnuje SaaS</b>
1.1. Poskytování aktuálních verzí	ano
1.2. Poskytování upgrade	ano
1.3. Poskytování update	ano
1.4. Legislativní podpora	ano
<b>2. Rozšířená podpora</b>	<b>servisní balíček SaaS</b>
2.1. Helpdesk	ano
2.2. Hot-line	ano
2.3. Řešení incidentů	ano
2.4. Implementace nových verzí produktu	ano
2.5. Poskytování konzultací	ano
<b>3. Rozšířená podpora – placené služby</b>	
3.1. Řešení servisních požadavků	ne
3.2. Poskytování školení	ne

Katalogové listy - popis minimální úrovně požadovaných služeb:

<b>Katalogový list 1 - Roční udržovací poplatek</b>	
<b>Kategorie služby</b>	Roční udržovací poplatek
<b>Kód služby</b>	1
<b>Název služby</b>	Roční udržovací poplatek
<b>Popis služby</b>	Údržba software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání objednatele a legislativní podpora.
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
<p>Předmět plnění je poskytován v termínech uvolnění nové verze software.            V případě dílčí služby Legislativní servis však nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.</p>	
<b>Detailní popis</b>	
<p>Objednatel získává nárok na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za Roční udržovací poplatek.</p> <p>Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update <b>NENÍ</b> jejich implementace u objednatele <b>včetně</b> rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade.</p> <p>Realizace služby Roční udržovací poplatek probíhá formou těchto dílčích služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poskytování <b>aktuálních verzí</b> (přirozený vývoj software iniciovaný výrobcem, technologický vývoj software iniciovaný výrobcem, vývoj software související s legislativní podporou ČR),</li> <li>▪ Poskytování <b>upgrade</b> (nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu, nebo požadavky jiných objednatelů, nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou),</li> <li>▪ Poskytování <b>update</b> (opravy reklamovaných vad, upravené funkcionality související s legislativní podporou, řešení servisních požadavků objednatele na úpravy funkcionality produktu),</li> <li>▪ <b>Legislativní servis</b> (Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software nepokrýval).</li> </ul>	

Katalogový list 2 – Rozšířená podpora – servisní balíček (SaaS)				
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora – servisní balíček (SaaS)			
<b>Kód služby</b>	2			
<b>Název služby</b>	Rozšířená podpora – servisní balíček (SaaS)			
<b>Popis služby</b>	Zákazníci mají k dispozici Helpdesk, Hot-Line (poradenství po telefonu) a garantované zahájení řešení incidentu.			
<b>Rozsah a parametry služby</b>				
Rozsah	Provozní doba	Pracovní doba	Doba odezvy/reakce (v minutách)	
Helpdesk	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	8:00 - 15:00	480	
Hot-Line	09:00 – 15:00 (5 x 6) hod.	09:00 – 15:00	----	
Řešení incidentů (komponenty systému)	8:00 - 15:00 hod. (5 x 7)	8:00 - 15:00	Kategorie 1	240
			Kategorie 2	480
			Kategorie 3, 4	960
<b>Detailní popis</b>				
Zákazníci mají k dispozici Helpdesk, Hot-Line (poradenství po telefonu) v rámci pracovní doby a garantované zahájení řešení incidentu.				
Realizace služby probíhá formou těchto dílčích služeb:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Helpdesk</b> - je jediným komunikačním kanálem pro předání/nahlášení problému či požadavku. Služba je realizována prostřednictvím aplikace poskytovatele. Rozhraní Helpdesku je dostupné na adrese: <a href="http://xxxxxxxxx">http://xxxxxxxxx</a>. Provoz této aplikace je součástí plnění poskytovatele. Provozní doba, reakční doba = výše uvedená tabulka Rozsah a parametry služby (pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky). V rámci této služby poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky objednatele.</li> <li>▪ <b>Hot-line</b> - na č. +420 xxx xxx xxx. Provozní doba, reakční doba = výše uvedená tabulka Rozsah a parametry služby (pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky).</li> <li>▪ <b>Řešení incidentů</b> - Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému. Jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu software systému, přijaté službou Helpdesk, které objednatel považuje za „REKLAMACI“.</li> </ul>				
Kategorie klasifikace incidentů:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kategorie „1 - kritická“ – Provoz systému je zcela zastaven. Vada znemožňuje práci podstatné většině uživatelů systému, nelze použít alternativní postup, nebo je chování systému v rozporu s platnou legislativou ČR.</li> <li>✓ Kategorie „2 - vážná“ – Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení. Vada znemožňuje práci uživatelům systému, lze použít alternativní postup.</li> <li>✓ Kategorie „3 - nezávažná“ – Provoz je ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem. Vada komplikuje práci uživatelům pouze v části systému a neumožňuje plnohodnotné užití systému, lze použít alternativní postup.</li> <li>✓ Kategorie „4 - námět“ – Námět na rozvoj, podnět ke změně.</li> </ul>				
Provozní doba, reakční doba, viz výše uvedená tabulka Rozsah a parametry služby (pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky).				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Implementace nových verzí produktu</b> - Cílem služby je implementace nových verzí, upgrade a update produktu do prostředí objednatele. Pokud to umožňuje</li> </ul>				

předmět plnění, implementace nových verzí produktu je prováděna vzdáleným přístupem v pracovní dny a v pracovní době.

- **Poskytování konzultací** - Poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu. Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků objednatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Konzultace je též odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu objednatele k zadanému požadavku. Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu.

### **Postup při řešení incidentů/vad**

Zadavatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí poskytovateli incident s návrhem kategorie. Jestliže zadavatel neoznačí kategorii incidentu, má se za to, že se jedná o stav neohrožující funkčnost. Poskytovatel není povinen reflektovat na hlášení incidentu, jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba zadavatele.

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném níže řešení požadavku, a jakmile je to možné, vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

A) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná se o vadu:

- ✓ poskytovatel pokračuje v řešení požadavku,
- ✓ poskytovatel průběžně informuje zadavatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení problému, případně o požadavcích na součinnost,
- ✓ požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro zadavatele (zdarma),
- ✓ po vyřešení vady potvrdí zadavatel na Helpdesk převzetí opravy – ukončení hlášení,
- ✓ jestliže bude poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu, postupuje dále dle následujícího článku B.

B) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu:

- ✓ poskytovatel sdělí zadavateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
- ✓ zadavatel na základě reakce poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku,
- ✓ poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od zadavatele pokyn k realizaci, prostřednictvím Helpdesku,
- ✓ jestliže zadavatel dá poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen buď v rámci čerpání služeb „Rozšířená podpora“, nebo nad rámec paušální nabídkové ceny jako zvláštní požadavek zadavatele,
- ✓ když zadavatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na Helpdesku) svůj pokyn k řešení, bude poskytovatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- ✓ jestliže bude poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro zadavatele (zdarma).

Katalogový list 3 – Rozšířená podpora		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora – placené služby	
<b>Kód služby</b>	3	
<b>Název služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Popis služby</b>	Poskytnutí služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu NEREKLAMACE. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany objednatele.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Rozsah	Provozní doba	Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách)
Komponenty software systému	8:00 - 15:00 hod.	480
<b>Detailní popis</b>		
<p>Rozšířenou podporou se rozumí řešení změnových požadavků typu NEREKLAMACE vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti SOFTWARE systému. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Řešení servisních požadavků</b> (změnový/rozvojový požadavek) <ul style="list-style-type: none"> <li>Typicky jsou to servisní požadavky týkající se: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ změny nebo doplnění konfigurace produktu,</li> <li>✓ úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů,</li> <li>✓ úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů,</li> <li>✓ úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkcí).</li> </ul> </li> <li>Specifická součinnost pro službu</li> <li>Objednatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení;</li> <li>✓ nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení;</li> <li>✓ zajištění spolupráce dotčených dalších správců objednatele;</li> <li>✓ zajištění spolupráce dotčených třetích stran;</li> <li>✓ zajištění případných termínů plánované odstávky.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▪ <b>Poskytování školení nad rámec základní podpory:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky,</li> <li>✓ při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní,</li> <li>✓ při reimplementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nové verze produktu.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby Helpdesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka. Potřebné práce si Objednatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, pak s předstihem jednoho měsíce. Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby objednatele a na své kapacitní možnosti. Konkrétní termín dodání služby bude oboustranně odsouhlasen. Veškeré služby poskytované poskytovatelem u objednatele i u poskytovatele v rámci rozšířené podpory budou evidovány tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce. Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro objednatele, předloží vždy při návštěvě pracovník poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi objednatele ke schválení (podpisu) nebo bude převzetí plnění (realizace) akceptováno prostřednictvím Helpdesku.</p>		