

Výtisk číslo: 1, 2, 3, 4
Počet stran: 9
Počet příloh: 5

SMLOUVA

číslo: GOVAP000THV9

číslo objednatele: 2019/VVaOŽÚ/000293/SML

o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS® Standard SSL,
jeho další obnově a rozvoji

1. SMLUVNÍ STRANY

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
Telefon: 567 309 136
Email: gordic@gordic.cz

dále označovaný též jako „Zhotovitel“

a

Město Frýdlant nad Ostravicí se sídlem ve Frýdlantu nad Ostravicí, Náměstí 3, PSČ: 739 11
IČ: 00296651
DIČ: CZ00296651
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: XXXXXXXXXX
Zástupce: RNDr. Helena Pešatová, starostka
Telefon: 558 604 111
Email: posta@frydlantno.cz

dále označovaný též jako „Objednatel“

(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. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále též „OZ“) a zákonem č.121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů (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, které Zhotovitel poskytl Objednateli, specifikovaných v příloze č. 1 Smlouvy (dále též „Produkty“)
- pro rozvoj systému, pro správu a automatizaci systému GINIS® Standard 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>SW</i> | Všechny jednotlivé aplikační programové produkty/moduly informačního systému GINIS® Standard specifikované v příloze č. 1 Smlouvy. |
| <i>Aktuální verze SW</i> | Poslední verze SW (v rozsahu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy) určená Zhotovitelem k distribuci. Verze SW je podporována 12 měsíců od zahájení její distribuce a uhrazení SW maintenance. |
| <i>Pracovní den</i> | Jedná se o státem stanovené pracovní dny (standardně pondělí až pátek). |
| <i>Pracovní doba</i> | Doba od 8:00 do 15:00 hod. v pracovních dnech. |
| <i>Kontaktní osoby</i> | Pracovníci Objednatele oprávnění k vznesení požadavku a jeho řešení s odbornými pracovníky Zhotovitele, pokud není stanoveno jinak. |
| <i>Oprávněná osoba</i> | Osoba vznášející připomínky z hlediska odborné problematiky, praktického fungování systému, rutinního provozu. Oprávněné osoby jsou definovány v příloze supportní smlouvy. |
| <i>Požadavek</i> | Každá jednotlivá žádost na poskytnutí údržby SW nebo podpory k SW nebo odstranění závady. |
| <i>Řešení požadavku</i> | Asistence odborných pracovníků Objednatele při řešení požadavků týkajících se rutinního provozu, základní instalace, konfigurace a použití (otázky typu "jak na to") a dále otázek týkajících se závad (chybové či nestandardní stavy SW, chování SW v rozporu s dokumentací). |
| <i>Vzdálený přístup</i> | Možnost elektronického vzdáleného přístupu k systému GINIS® Standard (Objednatele) ze strany odborných pracovníků Zhotovitele za účelem řešení požadavku. |
| <i>Reakční doba</i> | Doba od nahlášení závady Objednatelem Zhotoviteli do doby, kdy je Zhotovitel povinen nejpozději začít s řešením nahlášené závady. |
| <i>Upgrade</i> | Nová verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura dat datového fondu, s kterým tato verze produktu pracuje – klient obdrží v rámci ročního udržovacího poplatku jednou ročně v rámci přechodu na novou verzi (nová verze systému). |

Smlouva č. GOVAP000THV9 o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS® Standard SSL, jeho další obnově a rozvoji

| | |
|--|--|
| <i>Update</i> | Nová verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, s kterým tato verze produktu pracuje – klient obdrží v rámci ročního udržovacího poplatku průběžně během roku (nové subverze programových modulů). |
| <i>Implementace</i> | Proces, při kterém se tvoří informační systém pomocí nastavení (konfigurace) standardního software specifickým potřebám organizace Objednatele nebo její části, tvorba dokumentace a školení. |
| <i>Dodací list (Servisní protokol)</i> | Zápis o provedených servisních zásazích v daném období odsouhlasený kontaktními osobami. |
| <i>Akceptační protokol</i> | Zápis o převzetí plnění (i dílčího) na základě akceptačních kritérií odsouhlasený oprávněnými osobami. |
| <i>Služby</i> | Všechny formy implementace, údržby a podpory, které se Zhotovitel zavazuje poskytnout Objednateli. |
| <i>Produkty</i> | Veškerá zařízení, software, dokumentace (včetně manuálů) a výukové materiály. |
| <i>Asistence</i> | Běžnou asistencí se rozumí jakákoli činnost, která nesouvisí s nastavením systému nebo jakýmkoli zásahem, který ovlivňuje přímo chod systému. Příklady běžné asistence: úpravy sestav, úpravy obálek, školení, metodická pomoc atd. |
| <i>Administrace</i> | Administrací systému se rozumí jakákoli činnost, která souvisí s nastavením systému nebo jakýmkoli zásahem, který ovlivňuje přímo chod systému. |
| <i>Doba odezvy</i> | Znamená časový úsek od nahlášení chyby do okamžiku, ve kterém Zhotovitel zahájil činnosti směřující k nalezení a poskytnutí řešení Objednateli. |
| <i>Legislativní úpravy</i> | Legislativní úpravy jsou takové úpravy produktů, které pro definované období specifikují závazné normy, které prostřednictvím v daném období účinných zákonů, prováděcích nařízení vlády, vyhlášek, souvisejících novelizací a dalších sjednaných norem určují závazné procesní postupy podporované v legislativně závislé funkcionalitě produktů GINIS®. Legislativní úpravy jsou prováděny pouze pro legislativní prostředí České republiky (pokud není smlouvou stanoveno jinak). |
| <i>Obchodní tajemství</i> | Obchodní tajemství jsou obchodní tajemství společnosti GORDIC spol. s r.o., která v souladu s příslušnými zákony České republiky představují informace a/nebo fakta: <ul style="list-style-type: none"> • která jsou významná s ohledem na konkurenci; • která jsou určitelná; • která jsou hodnotná; • která jsou v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupná; • jejichž důvěrnost zajišťuje GORDIC spol. s r.o. ve svém vlastním zájmu a mohou být anonymizována/vyňata z této Smlouvy před jejím zveřejněním, aby bylo zajištěno, že tyto informace/fakta zůstanou důvěrnými. |

4. PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

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

4.2. Zhotovitel se zavazuje po dobu účinnosti této smlouvy (dále též „Smlouva“) zajistit pro Objednatele:

4.2.1. Údržba (Maintenance)

Údržba software GINIS® Standard v rámci „Udržovacího poplatku“ ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software a legislativní podpory.

Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb:

- 4.2.1.1. Poskytování aktuálních verzí.
- 4.2.1.2. Poskytování Update GINIS® Standard.
- 4.2.1.3. Poskytování Upgrade GINIS® Standard.
- 4.2.1.4. Legislativní podpora.

Bližší specifikace uvedena v příloze č. 5 (Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory).

4.2.2. Základní podpora

Základní úroveň zákaznické podpory zahrnutá do „Udržovacího poplatku“ za maintenance. Zákazníci mají k dispozici Helpdesk, Hot-Line (poradenství po telefonu) a garantované zahájení řešení incidentu.

4.2.2.1. Služby Helpdesk GINIS® Standard.

Helpdesk je jediným komunikačním centrem mezi zadavatelem a zhotovitelem služby, s garantovanou reakcí ze strany zhotovitele, s jednotnou evidencí všech servisních požadavků uživatelů zadavatele, s evidencí všech servisních zásahů v produkčním prostředí systému zadavatele, s evidencí průběhu jejich řešení a plnění.

Helpdesk je dostupný na adrese: <https://helpdesk.remm.cz>

4.2.2.2. Řešení incidentů.

Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti software GINIS® Standard.

Bližší specifikace uvedena v příloze č. 5 (Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory).

4.3. Zhotovitel se dále zavazuje po dobu účinnosti této smlouvy (dále též „Smlouva“) za součinnosti Objednatele poskytovat rozšířenou podporu IS GINIS® Standard:

Rozšířenou podporou se rozumí řešení změnových požadavků typu „nereklamac“ vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti IS GINIS® Standard. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele.

4.3.1. Rozšířená podpora probíhá formou těchto dílčích služeb:

- 4.3.1.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek).
- 4.3.1.2. Implementace nových verzí produktu.
- 4.3.1.3. Poskytování konzultací.
- 4.3.1.4. Poskytování školení.

Bližší specifikace uvedena v příloze č. 5 (Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory).

4.4. Zhotovitel není povinen plnit povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení odstavce 4.2. a 4.3 Smlouvy ve vztahu k jiným než aktuálním verzím produktů GINIS® Standard, to však pouze za

Smlouva č. GOVAP000THV9 o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS® Standard SSL, jeho další obnově a rozvoji

předpokladu, že tyto aktuální verze byly Zhotovitelem Objednateli dodány a poskytl-li Zhotovitel Objednateli součinnost k jejich implementaci do systému, pokud o ni Objednatel požádal.

4.5. Všechny požadavky Objednatele na poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v odstavci 4.3 se zavazuje Zhotovitel realizovat v termínech uvedených v písemných objednávkách (Helpdesk, dopis) potvrzených Zhotovitelem.

4.6. Objednatel se zavazuje:

- 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,
- zaplatit za poskytnuté plnění v souladu s platebními a fakturačními podmínkami stanovenými v článku 7. Smlouvy,
- všechny věci a informace požadované Zhotovitelem ke splnění jeho závazků ze Smlouvy předat včas Zhotoviteli.

4.7. Smluvní strany se dohodly, že pro zajištění bezproblémového chodu informačního systému GINIS® Standard bude Zhotovitel provádět hrazené servisní návštěvy na základě požadavku Objednatele.

5. CENA

5.1. Cena za udržování Produktů systému GINIS® Standard (dále též „Udržovací poplatek“) je stanovena dohodou Smluvních stran v souladu s ustanoveními zákona číslo 526/1990 Sb. v platném znění a činí (na dobu jednoho kalendářního roku)

184 800,- Kč bez DPH

(slovy: jedno sto osmdesát čtyři tisíc osm set korun českých bez DPH).

Zhotovitel k výše uvedené ceně připočítá sazbu DPH ve výši podle platné legislativy ke dni zdanitelného plnění za Produkty nebo Služby podle ustanovení této Smlouvy.

Zaplacením Udržovacího poplatku vzniká Objednateli právo na čerpání výkonů a služeb specifikovaných v odstavci 4.2. Smlouvy v příslušném období.

V případě rozšíření Systému o další produkty zhotovitele či v případě rozšíření počtu licencí k již dodaným Produktům se smluvní strany zavazují uzavřít dodatek Smlouvy, jímž bude příloha č. 1 rozšířena o nabývaný produkt či licenci a Udržovací poplatek zvýšen o 20 % z prodejní ceny nabývaného produktu či licence.

5.2. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění Zhotovitele dle bodu 4.3. této smlouvy bude stanovena dle:

- jednotkových cen (v případě prodeje licencí k produktům GINIS® Standard)
- hodinových sazeb uvedených v příloze č. 2 Smlouvy (včetně metodiky, osobní a vzdálené podpory provozu).

5.3. Zhotovitel odpovídá za to, že účtovaná sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy v den poskytnutí plnění.

5.4. Smluvní strany se dále dohodly, že ceny uvedené v této Smlouvě a přílohách této Smlouvy je Zhotovitel každoročně, počínaje 1. 1. 2020, 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

Smlouva č. GOVAP000THV9 o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS® Standard SSL, jeho další obnově a rozvoji

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 navyšování neměnné. O provedeném navýšení cen je Zhotovitel povinen Objednateli písemně informovat. Písemná informace musí být podepsána statutárním zástupcem Zhotovitele 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.

6. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ PLNĚNÍ

6.1. Plnění poskytnuté Zhotovitelem Objednateli bude předáváno (s výjimkou plnění dle odst. 4.2.) formou dodacího listu. Vzor dodacího listu (dále též „Dodací list“) je uveden v příloze č. 3 Smlouvy.

6.2. Objednatel je povinen plnění Zhotovitele převzít nejpozději do 5 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 nemůže z hlediska obsahu nebo funkčních vlastností odpovídat zadání Objednatel 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.

Veškeré požadavky Objednatel zavazuje se Zhotovitel realizovat v nejbližším technicky proveditelném termínu.

7. PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

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

- Zhotovitel je oprávněn fakturovat Objednateli plnění poskytnuté dle odstavce 4.3 Smlouvy vždy po jeho předání Objednateli.
Doba splatnosti faktur je stanovena na 14 kalendářních dnů.
- Zhotovitel je oprávněn fakturovat Objednateli udržovací poplatek dle čl. 5 odst. 5.1 Smlouvy na příslušné období každoročně vždy v měsíci březnu. Faktura za udržovací poplatek za plnění, které již bylo a dále ještě bude poskytnuté v roce 2019 bude vystavena do 5 dnů po nabytí účinnosti smlouvy.
Doba splatnosti faktury je stanovena na 14 kalendářních dnů.

7.2. Příslušná faktura bude předána (zaslána) v jednom vyhotovení. K fakturám Zhotovitel přiloží dodací list (dodací list není součástí faktury za udržovací poplatek) potvrzený Objednatel.

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 reklamáce, se prodlužuje záruční doba o dobu od termínu uplatnění reklamáce po termín odstranění vady.

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

8.5. Smluvní strany se dohodly na záručních dobách takto:

- a) Zhotovitel odpovídá Objednateli, že záznamové nosiče a uživatelská dokumentace po dobu 90 dnů, ode dne nabytí vlastnického práva Objednatele, neprokáží materiálové nebo výrobní vady,
- b) Zhotovitel odpovídá Objednateli, že dodaný Produkt po dobu od jeho převzetí Objednatelem do dodání jeho další aktuální verze (nejdéle však po dobu 12 měsíců od jeho převzetí Objednatelem) 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® Standard vykazovat žádné vady. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí neshoda plnění Zhotovitele z hlediska obsahu nebo funkčních vlastností ve vztahu k formalizovanému zadání Objednatele odsouhlaseného Zhotovitelem.

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

8.7. Zhotovitel neodpovídá za ušlý zisk a ztráty Objednatele ani za jinou škodu vzniklou Objednateli nesprávným zadáním ze strany Objednatele, způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, způsobené nesprávným použitím programového vybavení dodaného Zhotovitelem nebo neoprávněným zásahem Objednatele.

8.8. Zhotovitel nenese odpovědnost a nepřebírá záruku za to, že dodané vybavení bude fungovat bez přerušení, chyb či jiných nedostatků způsobených závadami používaného hardware či vadnou obsluhou Objednatele nebo kolizí s ostatním vybavením Objednatele, o jehož užívání Objednatelem Zhotovitel prokazatelně nevěděl nebo na možnost kolize Zhotovitel Objednatele prokazatelně předem upozornil.

8.9. Zhotovitel neodpovídá za vady a škody, které:

- a) byly způsobeny nesprávnými podklady nebo informacemi Objednatele;
- b) vznikly neodborným zacházením Objednatele nedodržením návodu k obsluze;
- c) vznikly použitím nevhodných technických prostředků Objednatele;
- d) vznikly změnou parametrů informačního systému Objednatele bez souhlasu Zhotovitele;
- e) vznikly v důsledku nesprávnosti a nekompletnosti dat vkládaných do informačního systému objednatel přímo Objednatelem;
- f) vznikly vnějším zásahem;
- g) způsobila třetí osoba na straně Objednatele;
- h) vznikly neodvratitelnou okolností.

8.10. Pro rozsah odpovědnosti za škodu a způsob jejího uplatnění platí ustanovení §2894 a násl. občanského zákoníku.

8.11. Zjistí-li Objednatel funkční vady v převzatém Produktu nebo obsahové vady v uživatelské dokumentaci, má právo uplatnit reklamaci pouze u aktuálních verzí produktů GINIS® Standard.

8.12. V případě, že Objednatel požaduje součinnost při problémech s integracemi IS s aplikacemi třetích stran, informuje o této skutečnosti Zhotovitele zápisem do Helpdesku. Incident se považuje za vyřešený na straně Zhotovitele, pokud služba, které se vada týkala, je plně dostupná s minimálně stejnými parametry jako před vznikem vady. Případné řešení problémů s integracemi IS s aplikacemi třetích stran, které nejsou na straně Zhotovitele, se do stanovené doby odstranění závady nezapočítává.

8.13. Vady způsobené Objednatelem (a to včetně vad oznámených během záruční doby) bude Zhotovitel odstraňovat na náklady Objednatele.

9. OCHRANA INFORMACÍ A OSOBNÍCH ÚDAJŮ

9.1. Zhotovitel 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.

9.2. Při plnění předmětu Smlouvy se Zhotovitel vyvaruje toho, aby jakkoli přišel do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel správce (dále jen „osobní údaje“).

9.3. Bez ohledu na ustanovení bodu 9.2. tohoto článku může Objednatel Zhotoviteli 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 Zhotovitele,
- 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.

9.5. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy. Zhotovitel se zejména zavazuje:

- a) s výjimkou uvedenou v bodu 9.3. písm. e) tohoto článku 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 nepožadovaly 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.

9.6. Popis prostředí Objednatele pro přístup Zhotovitele do interní LAN sítě Objednatele je uvedeno v příloze č. 6 Smlouvy.

9.7. 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,

*Smlouva č. GOVAP000THV9 o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému
GINIS® Standard SSL, jeho další obnově a rozvoji*

- 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.

9.8. 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.

9.9. Smluvní strany se zavazují nakládat s informacemi dle specifikace v odst. 9.8. 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.

9.10. Povinnost mlčenlivosti o informacích dle specifikace v odst. 9.8. tohoto článku trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy.

9.11. Zhotovitel je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle tohoto článku i ze strany jeho poddodavatelů.

10. BEZPEČNOST INFORMACÍ

10.1. Zhotovitel je při plnění předmětu Smlouvy pro potřeby zajištění kybernetické bezpečnosti zejména povinen dodržovat níže uvedené požadavky:

- a) nepoužívat zpřístupněné informační systémy jiným způsobem než pro potřeby plnění předmětu Smlouvy,
- b) realizovat plnění předmětu Smlouvy pouze prostřednictvím pracovníků uvedených v bodu 10.3 tohoto článku Smlouvy,
- c) zabránit přístupu k informačním systémům zpřístupněným Objednatelem pro potřeby plnění předmětu Smlouvy a k informacím v nich obsaženým neoprávněným osobám,
- d) řešit požadavky a problémy bezpečnostního charakteru, vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, s Kontaktními osobami Objednatele uvedenými v příloze č. 4 Smlouvy,
- e) v případě vzniku bezpečnostní události nebo bezpečnostního incidentu v průběhu plnění předmětu Smlouvy, postupovat při jejich zvládnutí podle pokynů Objednatele a spolupracovat při nápravě,
- f) po dobu plnění předmětu Smlouvy realizovat potřebná bezpečnostní opatření, zejména dle výše uvedených bodů b) až e).

10.2. Služby specifikované ve Smlouvě mohou poskytovat pouze autorizované osoby Zhotovitele. Tyto osoby se zúčastní bezpečnostního školení Objednatele, které se uskuteční do tří týdnů od nabytí účinnosti této Smlouvy.

- 10.3. Smluvní strany se dohodly, že Kontaktními osobami pro otázky bezpečnosti informací pro potřeby plnění předmětu Smlouvy jsou osoby uvedené v příloze č. 4 Smlouvy.
- 10.4. Pokud Zhotovitel pro plnění předmětu Smlouvy bude potřebovat vzdálený přístup k dotčeným systémům Objednatele, pak, bude-li mu tento přístup umožněn, budou smluvní strany povinny postupovat podle přílohy č. 6 Smlouvy a s tím, že:
- a) přístup bude umožněn pouze osobám dle bodu 10.3. tohoto článku Smlouvy. Objednatel má právo tento přístup kdykoliv odeprít,
 - b) vzdálený přístup může být ze strany Objednatele dozorován.

11. SMLUVNÍ POKUTY

9.1. Jestliže je Zhotovitel v prodlení s plněním svých závazků dle této smlouvy, uhradí Objednateli za každý den a případ svého prodlení smluvní pokutu ve výši 100,- Kč; To neplatí, pokud k prodlení Zhotovitele došlo z důvodů na straně Objednatele.

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

9.3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody, a to ani co do výše, která smluvní pokutu převyšuje.

12. UKONČENÍ SMLOUVY

10.1. Tuto smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou podepsanou odpovědnými zástupci smluvních stran a to s účinností ke dni, jež bude v této dohodě uveden.

10.2. Tuto smlouvu je možno ukončit i jednostranným úkonem, a sice odstoupením od této smlouvy z důvodů podstatného porušení povinnosti vyplývajících z této smlouvy, kdy tyto důvody jsou specifikovány v odst. 10.3. tohoto článku smlouvy.

10.3. V případě, že jedna ze stran podstatně poruší povinnosti z této smlouvy vyplývajících, může druhá smluvní strana od smlouvy odstoupit. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení rozumí zejména:

- a) Prodlení Objednatele s úhradou faktur o více než 30 dnů.
- b) Zhotovitel neoprávněně přerušil nebo neoprávněně zastavil provádění díla podle této smlouvy na dobu delší než 30 dnů.
- c) Překročení termínu odstranění chyby kategorie 1 o více než 10 dnů.

10.4. Chce-li některá ze stran odstoupit od této smlouvy na základě ujednání z této smlouvy vyplývajících, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé straně s uvedením termínu, ke kterému od smlouvy odstupuje. V odstoupení musí být uveden důvod, pro který strana od smlouvy odstupuje a přesná citace toho bodu smlouvy, který ji k odstoupení opravňuje. Bez těchto náležitostí je odstoupení neplatné.

10.5. Smlouva zaniká rovněž uplynutím výpovědní lhůty, která je 6 měsíců. Výpovědní lhůta začíná běžet následující měsíc po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodu.

10.6. V případě odstoupení od smlouvy má Zhotovitel nárok na úhradu poměrné části Udržovacího poplatku.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

11.2. 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.

11.3. V případě nezaplacení udržovacího poplatku pro příslušné období není Zhotovitel povinen poskytnout Objednateli v tomto období žádné z plnění specifikovaných v článku 4., odstavcích 4.2. a 4.3. Smlouvy.

11.4. Písemnost se také považuje za doručenou dnem, v němž kterákoliv ze Smluvních stran její doručení odmítne či jinak znemožní její převzetí.

11.5. 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.

11.6. Smluvní strany berou na vědomí, že všechny postupně číslované přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí.

11.7. Veškerá Obchodní tajemství v této Smlouvě byla jasně označena jako obchodní tajemství buď prostřednictvím symbolu ** vždy na začátku a na konci takového ustanovení a současně kurzívou (ve Smlouvě jsou tyto údaje označeny takto: [****obchodní tajemství****]), nebo uvedením textu „obchodní tajemství“ v záhlaví přílohy Smlouvy. Takto označené údaje nepodléhají zákonu č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, ani zákonu č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v platném znění.

11.8. Seznam příloh:

| | |
|---------------|---|
| Příloha č. 1: | Specifikace produktů |
| Příloha č. 2: | Specifikace sazeb |
| Příloha č. 3: | Vzory dodacího listu |
| Příloha č. 4: | Oprávněné osoby |
| Příloha č. 5: | Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory |
| Příloha č. 6: | Popis prostředí Objednatele pro přístup Zhotovitele do interní LAN sítě Objednatele |

11.9. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupci obou smluvních stran. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv (§ 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“), není-li stanovena účinnost pozdější, odvíjející se od lhůty stanovené v ust. § 5 odst. 2 zákona o registru smluv. Objednatel tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uzavření (§ 5 odst. 2 zákona o registru smluv).

Dnem podpisu této Smlouvy smluvní strany také potvrzují jeho autentičnost. Smluvní strany dále potvrzují, že tato Smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, že nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

11.10. Doložka platnosti právního úkonu dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření tohoto dodatku rozhodla Rada města Frýdlantu nad Ostravicí na své schůzi konané dne 11.12.2019 usnesením č. 27/2.2

Ve Frýdlantu nad Ostravicí dne : 18.12.2019

V Jihlavě dne : 13.12.2019

Objednatel :

Zhotovitel :

RNDr. Helena Pešatová

starostka města

Ing. Jaromír Řezáč

jednatel

Příloha č. 1

Smlouvy číslo **GOVAP000THV9** o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS® Standard SSL, jeho další obnově a rozvoji

Přehled specifikací produktů systému GINIS® Standard přecházejících na nabyvatele.

| POL | PPOL | Popis | Počet |
|------|------|---|-------|
| 1011 | 101 | GFE - klient T | 1 |
| 1051 | 009 | AIB server | 1 |
| 1051 | 104 | AIB ISZR | 1 |
| 1100 | 303 | ADM rozšíření jádra - ISZR | 1 |
| 1100 | 310 | rozšíření - zveřejňování | 1 |
| 1100 | 311 | rozšíření - anonymizace | 1 |
| 1110 | 003 | ADM server - do 150.000 dok./rok | 1 |
| 1110 | 101 | ADM klient T | 1 |
| 1110 | 111 | AKC klient T | 1 |
| 1110 | 313 | rozšíření - el.podpis, čas.razítko | 1 |
| 1120 | 101 | ADK klient T | 1 |
| 1700 | 302 | SSL rozšíření - workflow | 1 |
| 1700 | 309 | SSL rozšíření - dílčí termíny | 1 |
| 1710 | 005 | USU server - neomezená | 1 |
| 1710 | 213 | USU multilicence do 150 klientů | 1 |
| 1720 | 003 | POD server - do 50.000 dok./rok | 1 |
| 1720 | 009 | ePOD server | 1 |
| 1720 | 101 | POD klient T | 2 |
| 1720 | 111 | TPD klient T | 1 |
| 1722 | 101 | MAS klient T | 1 |
| 1723 | 002 | DKS konverzní server Microsoft Office | 1 |
| 1723 | 302 | DKS - rozšíření napojení na validátor PDF | 1 |
| 1730 | 003 | VYP server - do 50.000 dok./rok | 1 |
| 1730 | 101 | VYP klient T | 2 |
| 1750 | 101 | VED klient T | 1 |
| 1780 | 003 | SPI server - do 150.000 dok./rok. | 1 |
| 1780 | 009 | eSPI server | 1 |
| 1780 | 101 | SPI klient T | 2 |
| 1792 | 005 | RAK server - do 90.000 záznamů/rok | 1 |
| 1792 | 101 | RAK klient T | 1 |
| 1811 | 001 | XSSL licence XRG VITA | 1 |
| 1830 | 001 | XFIL licence XRG CzechPoint | 1 |
| 1830 | 201 | XFIL 1 uživatel | 1 |
| 1833 | 001 | XGIN licence XRG VITA | 1 |
| 1835 | 001 | XRG ISDS | 1 |
| 1836 | 002 | XRG RŽP | 1 |
| 1840 | 006 | ZUD server - neomezená | 1 |
| 1840 | 101 | ADU klient T | 1 |

Stav zakoupených modulů k 31. 7. 2019

Příloha č. 2

Smlouvy číslo **GOVAP000THV9** o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS® Standard SSL, jeho další obnově a rozvoji

Specifikace sazeb

| Název a specifikace činnosti | Sazba GINIS |
|--|-------------|
| Hodinová sazba poskytovaných služeb | 1 260 Kč |
| Hodinová sazba vzdálená správa | 1 260 Kč |
| Hodinová sazba programování | 2 200 Kč |
| Sazba školení turnus 1/2 den (max. 4 hod.) | 6 500 Kč |
| Sazba cestovného na kilometr | 11,30 Kč |

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Příloha č. 3

Smlouvy číslo **GOVAP000THV9** o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému **GINIS® Standard SSL**, jeho další obnově a rozvoji

Příloha obsahuje vzory Dodacího listu.



GORDIC® | Dodací list

Evidenční číslo

GORDIC spol. s r. o.
 Erbenova 4, 586 01 Jihlava
 IČ: 47903783; DIČ: CZ47903783
 Společnost je zapsána do obchodního rejstříku vedeného
 Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 9313
www.gordic.cz

№D smlouvy

№D dodacího listu

| | | | |
|------------------|---------------------|--------------|------|
| Typ | Objednávka / ze dne | IČ | DIČ |
| Odbor - referát: | | Název | |
| Odp. pracovník | Tele | Ulice, číslo | |
| E-mail | Fax | PSČ | Obec |

PŘEDMĚT DODÁVKY PODLICENCE:

| Poř | Ppř | Popis | Jedn. cena | Počet | Sazba DPH | Cena bez DPH |
|-----|-----|-------|------------|-------|-----------|--------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Na podkladě tohoto dodacího listu nepřeřte, na uvedenou částku bude vystaven daňový doklad - faktura.

Cena celkem bez DPH

0,00 Kč

| |
|---|
| Poznámka Faktura bude zaslána jako elektronický doklad e-mailem. |
| Požadavky odobratele |

| | |
|---|--|
| Výše zářadu pro výpočet základní sazby DPH 21 % (Kč) | |
| Výše DPH = základní sazba (Kč) | |
| Výše zářadu pro výpočet snížené sazby DPH % (Kč) | |
| Výše DPH = snížená sazba (Kč) | |
| Cena celkem s DPH | |

Odobrateř byl seznámen s provedenými činnostmi a souhlasí s fakturací uvedené částky.

| | |
|---|--|
| Potvrzení jménem dodavatele • GORDIC® Distributor | Potvrzení odobratele • podpis, razítko |
| Datum | ORJ |
| Podpis | |

33.07.01.04



Evidenční číslo

GORDIC spol. s r. o.
Eriboňova 4, 586 01 Jihlava
IČ: 47903783; DIČ: CZ47903783
Společnost je zapsána do obchodního rejstříku vedeného
Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 9313
www.gordic.cz

PID smlouvy

PID dodacího listu

| | | | |
|-----------------|---------------------|--------------|------|
| Typ | Objednávka / ze dne | IČ | DIČ |
| Odbor - referát | | Název | |
| Odp. pracovník | Tel | Ulice, číslo | |
| E-mail | Fax | PSČ | Obec |

PŘEDMĚT DODÁVKY PODLICENCE:

| Poř | Ppoř | Popis | ORJ | Jedn. cena | Počet | Sazba DPH | Cena bez DPH |
|-----|------|-------|-----|------------|-------|-----------|--------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Na podkladě tohoto dodacího listu neplatě, na uvedenou částku bude vystaven daňový doklad = faktura.

Cena celkem bez DPH 0,00 Kč

| |
|---|
| Poznámka Faktura bude zaslána jako elektronický doklad e-mailem. |
| Požadavky odběratele |

| | |
|---|--|
| Výše základu pro výpočet základní sazby DPH 21 % (Kč) | |
| Výše DPH - základní sazba (Kč) | |
| Výše základu pro výpočet snížené sazby DPH % (Kč) | |
| Výše DPH - snížená sazba (Kč) | |
| Cena celkem s DPH | |

Odběratel byl seznámen s provedenými činnostmi a souhlasí s fakturací uvedené částky.

| | | |
|---|--|--------|
| Potvrzení jménem dodávatele - GORDIC* Distributor | Potvrzení odběratele - podpis, razítko | |
| Datum | Číslo zakázky | Podpis |


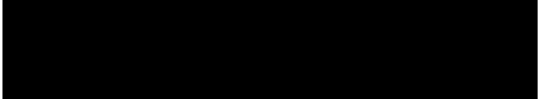
SSJW02.04

Příloha č. 4

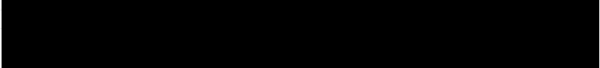

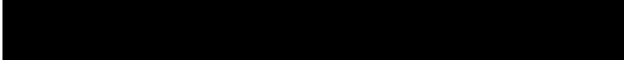
Smlouvy číslo **GOVAP000THV9** o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS® Standard SSL, jeho další obnově a rozvoji

Příloha obsahuje specifikaci oprávněných osob ze strany objednatele a zhotovitele:

Osoby oprávněné jednat za **Zhotovitele** (GORDIC spol. s r.o.):

- ve věcech smluvních: **Ing. Jaromír Řezáč**, jednatel a generální ředitel
- ve věcech řízení projektu: 
- ve věcech technických: 

Osoby oprávněné jednat za **Objednatele** (Město Frýdlant nad Ostravicí):

- ve věcech smluvních: **RNDr. Helena Pešatová**, starostka města
- ve věcech řízení projektu: 
- ve věcech technických: 
- objednávka prací, podpis dodacích listů: 

Příloha č. 5

Smlouvy číslo **GOVAP000THV9** o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS® Standard SSL, jeho další obnově a rozvoji

Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory

Příloha obsahuje podrobnou specifikaci maintenance, základní a rozšířené podpory.

Přehled požadovaných služeb údržby a provozní podpory - katalogové listy

Přehledová tabulka:

| |
|--|
| 1. Údržba (Maintenance) |
| 1.1. Poskytování aktuálních verzí |
| 1.2. Poskytování upgrade |
| 1.3. Poskytování update |
| 1.4. Legislativní podpora |
| 2. Základní podpora |
| 2.1. Helpdesk |
| 2.2. Řešení incidentů |
| 3. Rozšířená podpora |
| 3.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) |
| 3.2. Implementace nových verzí produktu |
| 3.3. Poskytování konzultací |
| 3.4. Poskytování školení |

Katalogové listy - popis minimální úrovně požadovaných služeb:

| Katalogový list 1 - Maintenance | |
|--|--|
| Kategorie služby | Maintenance |
| Kód služby | 1 |
| Název služby | Maintenance |
| Popis služby | Údržba software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání zadavatele a legislativní podpora. |
| Rozsah a parametry služby | |
| <p>Předmět plnění je poskytován v termínech uvolnění nové verze software.</p> <p>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> | |
| Detailní popis | |
| <p>Zadavatel získává nárok na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za maintenance.</p> <p>Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update není jejich implementace u zadavatele ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade.</p> <p>Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poskytování aktuálních verzí ▪ Poskytování upgrade ▪ Poskytování update ▪ Legislativní servis | |

| Katalogový list 1.1 – Poskytování aktuálních verzí | |
|--|--|
| Kategorie služby | Maintenance |
| Kód služby | 1.1 |
| Název služby | Poskytování aktuálních verzí |
| Popis služby | Poskytnutí aktuální verze včetně související dokumentace v elektronické formě. |
| Rozsah a parametry služby | |
| Zadavatel má nárok na veškeré verze software vydané během období poskytování služby. | |
| Detailní popis | |
| <p>Aktuální verze software zahrnují:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ přirozený vývoj software iniciovaný výrobcem (typicky rozvoj funkcionality produktu), ▪ technologický vývoj software iniciovaný výrobcem (typicky nové platformy, databáze, systémy, ...), ▪ vývoj software iniciovaný zákaznickou komunitou výrobce mimo požadavky zadavatele (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty jiných zadavatelů), ▪ vývoj software související s legislativní podporou ČR. | |
| SLA (kvalita) služby | |
| Aktuální verze předána prostřednictvím oboustranně odsouhlaseného „úložiště“ (FTP), obsahuje funkcionality dle dokumentace. | |
| Termíny plnění | |
| V termínech určených výrobcem (termín uvolnění nové verze software). | |

| Katalogový list 1.2 – Poskytování upgrade | |
|---|--|
| Kategorie služby | Maintenance |
| Kód služby | 1.2 |
| Název služby | Poskytování upgrade |
| Popis služby | Poskytnutí nových verzí software včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě. |
| Rozsah a parametry služby | |
| Zadavatel má nárok na veškeré upgrade software vydané během období poskytování služby. | |
| Detailní popis | |
| Předání zásadně inovované verze software s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit. | |
| Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu, nebo požadavky jiných zadavatelů, ▪ nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou, ▪ řešení servisních požadavků zadavatele na změny funkcionality produktu, ▪ řešení servisních požadavků zadavatele na doplnění funkcionality produktu, ▪ opravy reklamovaných vad. | |
| SLA (kvalita) služby | |
| Upgrade předán prostřednictvím oboustranně odsouhlaseného „úložiště“ (FTP), obsahuje funkčně všechny komponenty dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn. Zadavatel je o připraveném update (opravných balíčků software) informován oboustranně odsouhlaseným způsobem. | |
| Termíny plnění | |
| V termínech určených výrobcem (termín uvolnění nové verze software). | |

| Katalogový list 1.3 – Poskytování update | |
|---|---|
| Kategorie služby | Maintenance |
| Kód služby | 1.3 |
| Název služby | Poskytování update |
| Popis služby | Poskytnutí opravných balíčků software včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě. |
| Rozsah a parametry služby | |
| Zadavatel má nárok na veškeré update software vydané během období poskytování služby. | |
| Detailní popis | |
| Předání opravného balíčku k aktuální verzi software, který zohledňuje chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy. | |
| Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionalit“: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ opravy reklamovaných vad, ▪ upravené funkcionality související s legislativní podporou, ▪ řešení servisních požadavků zadavatele na úpravy funkcionality produktu. | |
| SLA (kvalita) služby | |
| Update předán prostřednictvím oboustranně odsouhlaseného „úložiště“ (FTP), obsahuje funkčně všechny komponenty dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn. Zadavatel je o připraveném update (opravných balíčků software) informován oboustranně odsouhlaseným způsobem. | |
| Termíny plnění | |
| V termínech určených výrobcem (termín uvolnění opravného balíčku aktuální verze software). | |

| Katalogový list 1.4 – Legislativní podpora | |
|---|---|
| Kategorie služby | Maintenance |
| Kód služby | 1.4 |
| Název služby | Legislativní podpora |
| Popis služby | Zajištění souladu produktu s platnou legislativou ČR. |
| Rozsah a parametry služby | |
| Zadavatel má nárok na veškeré opravné balíčky a aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy vydané během období poskytování služby. | |
| Detailní popis | |
| <p>Průběžné provádění změn v software, vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytnutí upraveného software zadavateli.</p> <p>Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila zadavatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software nepokrýval.</p> <p>Služba bude realizována poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě se zadavatelem.</p> <p>SLA (kvalita) služby Dodaný software je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu předchozího vydání prováděcích předpisů k této úpravě.</p> <p>Termíny plnění V termínech určených výrobcem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však 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 nejpozději do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.</p> | |

| Katalogový list 2 – Základní podpora | | | | |
|--|--|---------------|---------------------------------|-----|
| Kategorie služby | Základní podpora | | | |
| Kód služby | 2 | | | |
| Název služby | Základní podpora | | | |
| Popis služby | Základní úroveň zákaznické podpory zahrnutá do „Udržovacího poplatku“ za maintenance. Zákazníci mají k dispozici Helpdesk a garantované zahájení řešení incidentu. | | | |
| Rozsah a parametry služby | | | | |
| 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 | |
| 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 |
| Detailní popis | | | | |
| Zadavatel získává nárok na základní zákaznickou podporu zahrnutou do „Udržovacího poplatku“ za maintenance. Zákazníci mají k dispozici Helpdesk a garantované zahájení řešení incidentu. | | | | |
| Realizace služby Základní podpora probíhá formou těchto dílčích služeb: | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Helpdesk ▪ Řešení incidentů | | | | |

| Katalogový list 2.1 - Helpdesk | |
|--|---|
| Kategorie služby | Základní podpora |
| Kód služby | 2.1 |
| Název služby | Helpdesk |
| Popis služby | Komunikační centrum mezi zadavatelem a poskytovatelem služby, s garantovanou reakcí ze strany poskytovatele, s jednotnou evidencí všech servisních požadavků uživatelů zadavatele, s evidencí všech servisních zásahů v produkčním prostředí systému zadavatele, s evidencí průběhu jejich řešení a plnění. |
| Rozsah a parametry služby | |
| <p>Provozní doba: 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně Reakční doba: 480 minut (zahrnuje přijetí incidentu řešitelem) v pracovní dny v době 8:00 - 15:00 hod. (pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky). V rámci této služby poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky zadavatele.</p> | |
| Detailní popis | |
| <p>Helpdesk je jediným komunikačním kanálem pro předání/nahlášení problému či požadavku. Služba je realizována prostřednictvím aplikace poskytovatele. Rozhraní Helpdesku je dostupné na adrese: https://helpdesk.remm.cz. Provoz této aplikace je součástí plnění poskytovatele.</p> <p>Kontaktní údaje Helpdesk Zadavatel předá/nahlásí požadavek výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do aplikace. Ve výjimečném případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob komunikace, může oprávněná osoba zadavatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby telefonicky na č. +420 596 411 090 a zároveň elektronickou poštou na adresu gordicov@gordic.cz. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace poskytovatele, je zadavatel povinen učinit zápis do aplikace Helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.</p> <p>Zadavatel je oprávněná osoba určená objednavatelem pro zadávání požadavků pro řešení. Přehled oprávněných osob je poskytován objednavatelem poskytovateli dle potřeby. Provozní doba – časové vymezení období, kdy je služba Helpdesk je poskytována. Pracovní doba – doba, ve které poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci poskytovatele. Reakční doba – reakce na založení požadavku, v pracovních minutách. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby. Požadavek je evidovaný požadavek zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zadal k řešení – požadavek zadavatele, který čeká na přiřazení řešiteli, který ho začne řešit; ▪ Přidělen – požadavek zadavatele byl přidělen řešiteli, který ho začne/začal řešit; ▪ Čekání na informace – u požadavku se čeká na vyjádření zadavatele; ▪ Vráceno k přepracování – řešení požadavku nebylo ze strany zadavatele odsouhlaseno a požadavek byl předán k přepracování; ▪ Dokončen – řešení požadavku bylo ze strany poskytovatele ukončeno; ▪ Schválen – na řešení požadavku nebylo zadavatelem po dobu 5 dní reagováno a řešení je tedy schváleno; ▪ Archivován – ukončený požadavek byl přesunut do archivu; ▪ Deaktivován – zadaný požadavek byl zrušen a přesunut do archivu (např. z důvodu duplicity zadání, na požadavek zadavatele apod.). <p>O změně stavu požadavku je zadavatel informován e-mailem.</p> | |

Garantované funkce systému Helpdesku:

- založení požadavku na základě přímého zadání přes webové rozhraní Helpdesku poskytovatele;
- řízení stavu požadavku;
- notifikace zadavateli o změnách stavu jeho požadavku.

| Katalogový list 2.2 - Řešení incidentů | | | | |
|---|--|-----------------------|---|--------------------------|
| Kategorie služby | Základní podpora | | | |
| Kód služby | 2.2 | | | |
| Název služby | Řešení incidentů | | | |
| Popis služby | Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti software. | | | |
| Rozsah a parametry služby | | | | |
| SLA | Pracovní doba | Prvotní reakce (hod.) | Zprovoznění systému náhradním způsobem (hod.) | Odstranění závady (dny*) |
| Kategorie / Režim | | Normální | Normální | Normální |
| 1 - kritická | 8:00 – 15:00 | 4 | 8 | 5 |
| 2 - vážná | 8:00 – 15:00 | 8 | 16 | 15 |
| 3 - nezávažná | 8:00 – 15:00 | 16 | 32 | 30 |
| 4 - námět | 8:00 – 15:00 | 16 | - | - |
| * dnem se rozumí kalendářní den. První kalendářním dnem je den následující po dni, ve kterém byl požadavek nahlášen do systému Helpdesk. | | | | |
| Detailní popis | | | | |
| <p>Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému. Jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu software systému, přijaté službou Helpdesk, které zadavatel považuje za „REKLAMACI“.</p> <p>Poskytovatel v rámci této služby garantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu, ▪ Zprovoznění systému náhradním způsobem, ▪ Úplné odstranění závady. <p>Kategorie klasifikace incidentů:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ 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. ▪ 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. ▪ Kategorie „4 - námět“ – Námět na rozvoj, podnět ke změně. <p>SLA parametry jsou vztaženy pouze k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.</p> <p>V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.</p> <p>Prvotní reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace zadavateli, jakým způsobem bude poskytovatel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li poskytovatel v tomto momentě tyto informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace zadavateli poskytne.</p> <p>Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění základních funkcí systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí.</p> | | | | |

Úplným odstraněním závady se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci produktu.

Incident je jakákoliv událost zaviněná poskytovatelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek systému, nebo snížení kvality služby. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

Pracovní doba – časové vymezení období, kdy je služba Řešení incidentů poskytována. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro prvotní reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení pracovní doby.

Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:

- se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu zadavatelem.

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,
- jestliže zadavatel dá poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen jako zvláštní požadavek zadavatele v rámci rozšířené podpory,
- 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.

Omezení služby

Do doby řešení poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy zadavatel řešil oprávněné požadavky poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění zadavatelem.

Nárok na bezplatné odstranění vady/vyřešení incidentu se mimo jiné nevztahuje na případy, kdy incident/vada byl způsoben:

- chybami HW (počítače a síťové prostředky, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.),
- nevhodným nebo neautorizovaným používáním software,
- neodborným zásahem do instalace či nastavení parametrů software včetně chybného konfigurování přístupových práv,
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti,
- naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

- zadavatel užívá software v rozporu se všeobecnými licenčními podmínkami,
- požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
- požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v Helpdesku,
- řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele zadavatele,
- požadavek se netýká produkčního prostředí zadavatele.

| Katalogový list 3 – Rozšířená podpora | | |
|--|--|---|
| Kategorie služby | Rozšířená podpora | |
| Kód služby | 3 | |
| Název služby | Rozšířená podpora | |
| Popis služby | Poskytnutí služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu NEREKLAMACE. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele. | |
| Rozsah a parametry služby | | |
| Rozsah | Provozní doba | Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách) |
| Komponenty software systému | 8:00 - 15:00 hod. (5 x 7) | 480 |
| Detailní popis | | |
| <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"> ▪ Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) ▪ Implementace nových verzí produktu ▪ Poskytování konzultací ▪ Poskytování školení <p>Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby Helpdesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka.</p> <p>Potřebné práce si Zadavatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, pak s předstihem jednoho měsíce.</p> <p>Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby zadavatele a na své kapacitní možnosti. Konkrétní termín dodání služby bude oboustranně odsouhlasen.</p> <p>Veškeré služby poskytované poskytovatelem u zadavatele 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.</p> <p>Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro zadavatele, předloží vždy při návštěvě pracovník poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi zadavatele ke schválení (podpisu) nebo bude převzetí plnění (realizace) akceptováno prostřednictvím Helpdesku.</p> | | |

| Katalogový list 3.1 – Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) | | |
|--|--|---|
| Kategorie služby | Rozšířená podpora | |
| Kód služby | 3.1 | |
| Název služby | Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) | |
| Popis služby | Poskytnutí úprav nebo doplnění standardní funkčnosti software systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele. | |
| Rozsah a parametry služby | | |
| Rozsah | Provozní doba | Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách) |
| Komponenty software systému | 8:00 - 15:00 hod. (5 x 7) | 480 |
| Detailní popis | | |
| <p>Jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému uplatněné službou Helpdesk, které nejsou předmětem reklamačního řízení.</p> <p>Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ změny nebo doplnění konfigurace produktu, ▪ úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů, ▪ úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů, ▪ úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkčností). <p>Specifická součinnost pro službu</p> <p>Zadavatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení; ▪ nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení; ▪ zajištění spolupráce dotčených dalších správců zadavatele; ▪ zajištění spolupráce dotčených třetích stran; ▪ zajištění případných termínů plánované odstávky. <p>Omezení služby</p> <p>Ohodnocení rozsahu a termínu plnění požadavku na změnu definuje poskytovatel po přijetí požadavku.</p> | | |

| Katalogový list 3.2 – Implementace nových verzí produktu | | |
|--|--|---|
| Kategorie služby | Rozšířená podpora | |
| Kód služby | 3.2 | |
| Název služby | Implementace nových verzí produktu | |
| Popis služby | Cílem služby je instalace produktu (klientská nebo serverová část) a implementace nových verzí, upgrade a update produktu do prostředí zadavatele. | |
| Rozsah a parametry služby | | |
| Rozsah | Provozní doba | Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách) |
| Komponenty software systému | 8:00 - 20:00 hod. (5 x 12) | 480 |
| Detailní popis | | |
| <p>Základní instalace komponent produktu na serverech či klientských stanicích. Implementace upgrade a update software do prostředí zadavatele.</p> <p>Pokud to umožňuje předmět plnění, může být implementace nových verzí produktu prováděna vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě zadavatele. Kritériem úspěšnosti je dosažení stavu, kdy je systém předán, obsahuje funkčně vše dle licenční smlouvy. Systém je funkční z koncových stanic uživatelů, s oprávněním se do něj lze přihlásit.</p> | | |

| Katalogový list 3.3 – Poskytování konzultací | | |
|---|---|--|
| Kategorie služby | Rozšířená podpora | |
| Kód služby | 3.3 | |
| Název služby | Základní technické konzultace | |
| Popis služby | Konzultace pro zadavatele je služba prováděná za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele. | |
| Rozsah a parametry služby | | |
| Rozsah | Provozní doba | Doba odezvy na požadavek konzultace (v minutách) |
| Komponenty software systému | 8:00 - 15:00 hod. (5 x 7) | 480 |
| Odpověď na dotaz do (pracovní dny) | Vypracování písemné odpovědi do (pracovní dny) | |
| 3 | 15 | |
| Detailní popis | | |
| <p>Poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu. Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků zadavatele 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 zadavatele k zadanému požadavku.</p> <p>Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace buď v místě zadavatele nebo poskytovatele (osobně, telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu).</p> <p>Provedení konzultace je dokumentované podepsaným dodacím listem.</p> <p>Specifická součinnost pro službu</p> <p>Zadavatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.</p> | | |

| Katalogový list 3.4 – Poskytování školení | | |
|--|---|---|
| Kategorie služby | Rozšířená podpora | |
| Kód služby | 3.4 | |
| Název služby | Poskytování školení | |
| Popis služby | Školení pracovníků zadavatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu. | |
| Rozsah a parametry služby | | |
| Rozsah | Provozní doba | Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách) |
| Komponenty software systému | 8:00 - 15:00 hod. (5 x 7) | 480 |
| Detailní popis | | |
| <p>Školení zdokonalující znalosti pracovníků zadavatele formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti. Probíhá zpravidla na pracovištích zadavatele na jeho testovacím prostředí.</p> <p>Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky, ▪ při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní, ▪ při reimplementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nové verze produktu. <p>Požadavek na školení je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk. Poskytovatel realizuje školení v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby zadavatele a na své kapacitní možnosti.</p> <p>SLA (kvalita) služby</p> <p>Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi poskytovatelem a zadavatelem. Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou (případně dodacím listem).</p> <p>Součinnost zadavatele</p> <p>Zajistit uvolnění a účast konkrétních uživatelů, administrátorů a školících a technických prostředků. V případě potřeby tištěných příruček jejich vytištění a namnožení v potřebných počtech.</p> | | |

Příloha č. 6

Smlouvy číslo **GOVAP000THV9** o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS® Standard SSL, jeho další obnově a rozvoji

Popis prostředí Objednatele pro přístup zhotovitele do interní LAN sítě Objednatele.

1. Přístup je obecně zajištěn VPN tunelem přes zabezpečený protokol IPsec pouze z určené IP adresy ze stran Objednatele i Zhotovitele pomocí VPN klienta (FortiClient SSL VPN).
2. Určeným pracovníkům Zhotovitele je poskytnuto uživatelské jméno a heslo pro přístup na servery:
 - 192.168.104.116 Databázový server
 - 192.168.104.118 Aplikační server Giniswebnew
 - 192.168.104.102 Skenovací linka
 - 192.168.104.102 Unispis server pro komunikaci s RŽPprostřednictvím Remote Desktop Services (RDS). Pokud dojde ke změně, přejmenování či rekonfiguraci některého z výše uvedených serverů, budou příslušné změny Zhotoviteli neprodleně oznámeny.
3. Vyžaduje-li činnost přenos souborů, je využito FTP/FTPS uložště na serveru Zhotovitele, nebo služeb RDS.
4. Přístup může Zhotovitel použít pouze na základě požadavku zadaného na helpdesk.
5. Přístup může Objednatel i Zhotovitel monitorovat.