

PID SMLOUVY

GORDP006PH5I



TSKRP0040AD6

Výtisk číslo:
Počet stran:
Přílohy:Evidenční číslo smlouvy
Poskytovatele:Evidenční číslo smlouvy
Objednatele:

6/20/3254/014

S M L O U V A**O****zajištění podpory provozu počítačového systému
GINIS TSKA**

(dále též "Smlouva")

Čl. 1 Smluvní strany

1. **Technická správa komunikací hl. m. Prahy, a.s.**
se sídlem: Rásoňka 770/8, Staré Město, 110 00 Praha 1, zapsaná ve vložce č. 20059 oddílu B obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze

IČO: 03447286
DIČ: CZ03447286
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s., pobočka Praha
Číslo účtu: [REDACTED]
Zástupce: Mgr. JOZEF SINČÁK, MBA, předseda představenstva a generální ředitel
prof. Ing. KAREL POSPÍŠIL, Ph.D., místopředseda představenstva
PhDr. FILIP HÁJEK, člen představenstva
Ing. MARTIN PÍPA, člen představenstva

Při podpisu Smlouvy a veškerých jejích Dodatků jsou oprávněni zastupovat
Objednatele dva členové představenstva společně, z nichž nejméně jeden musí být
předsedou nebo místopředsedou představenstva.

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
IČO: 47903783
DIČ: CZ47903783
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Jihlava
Číslo účtu: [REDACTED]
Zástupce: Ing. Jaromír Rezáč, jednatel a generální ředitel

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®** (GORDIC® Integrovaný Informační Systém).

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>Administrátor</i>	Pověřený pracovník Poskytovatele , který je schopen provádět <i>Implementaci APV</i> , resp. pracovník Objednatele , který je k této činnosti Poskytovatelem vyškolen.
<i>Akceptační protokol</i>	Zápis o akceptaci nebo zápis o předání a převzetí plnění (i dílčího) na základě akceptačních kritérií odsouhlasených <i>Oprávněnými osobami</i> .
<i>Aktualizovaná verze APV</i>	Poslední verze <i>APV</i> vytvořená zejména ve smyslu legislativních změn a odstraněných Závad. Nová verze <i>APV</i> je podporována 12 (slovy: dvanáct) měsíců od zahájení její distribuce, za podmínky, že je k ní hrazen poplatek za <i>SW maintenance</i> a v případě, že nebude nahrazena novou verzí <i>APV</i> .
<i>APV</i>	Aplikační programové vybavení – všechny jednotlivé aplikační programové produkty (moduly) počítačového systému GINIS TSKA specifikované v příloze č. 1 Smlouvy , ke kterým má Objednatel právo k užití na základě této Smlouvy .
<i>APV GINIS TSKA</i>	Aplikační programové vybavení specifikované v příloze č. 1 Smlouvy
<i>DB GINIS</i>	Databázová struktura počítačového systému, v níž jsou uchovávána data Objednatele .
<i>Implementace</i>	Proces, při kterém se tvoří počítačový systém GINIS TSKA pomocí nastavení (konfigurace) standardního software specifickým potřebám organizace Objednatele nebo její části; tvorba dokumentace a školení.
<i>Lhůta pro odstranění závady</i>	Doba od nahlášení <i>Závady</i> do obnovení funkcionality <i>APV</i> dle specifikace SLA 8. Do této doby se nezapočítává prodloužení způsobené Objednatelem .
<i>Koncový uživatel</i>	Třetí osoba, na kterou má Objednatel právo po písemném souhlasu Poskytovatele přenést právo k užití <i>APV</i> , specifikovaná v příloze č. 4 Smlouvy .
<i>Kontaktní osoby</i>	Pracovníci Objednatele , resp. pracovníci <i>Koncového uživatele</i> , 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. 4 Smlouvy .
<i>Komunikační prostředky</i>	Prostředky a způsoby předávání informací a <i>Přenosových medií</i> mezi <i>Kontaktními osobami</i> : osobní předání s potvrzením převzetí <i>Oprávněné osoby</i> přebírajícího, písemný poštovní styk formou doporučené zásilky na adresy uvedené v Čl. 1 této Smlouvy , elektronická pošta s ověřeným elektronickým podpisem přijatá potvrzením zprávou podepsanou zaručeným elektronickým podpisem druhé strany, servisní portál <i>ServiceDesk</i> , doručení do datové schránky, <i>Vzdálený elektronický přístup</i> .
<i>Nařízení (GDPR)</i>	Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
<i>Oprávněná osoba</i>	Je oprávněna objednávat služby a schvalovat jejich plnění. Má povinnost a odpovědnost kontrolovat provedené <i>Služby</i> a schvalovat jejich fakturaci. Má pravomoc jmenovat a odvolávat <i>Kontaktní osoby</i> .
<i>Osobní údaj(e)</i>	Veškeré informace o identifikované či identifikovatelné osobě, přičemž identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, rodné číslo, lokační údaje, síťový identifikátor apod.
<i>Ostatní služby</i>	Všechny ostatní formy služeb, které se Poskytovatel zavazuje na základě dalších ujednání Smlouvy poskytovat, specifikované v příslušné části Přílohy č. 3 Smlouvy .
<i>Patch</i>	Opravná jednorázová verze <i>APV</i> , která řeší dílčí problém (problémy).
<i>Podpora</i>	Základní telefonická konzultační služba Poskytovatele k <i>APV</i> provozovaném v prostředí Objednatele v rozsahu dle specifikací v Příloze č. 3 Smlouvy . Tato služba zahrnuje poskytování rad k řešení výhradně obecných problémů, kde není ze strany Poskytovatele nutná znalost konkrétního prostředí a nastavení vytvořeného během <i>Implementace</i> .
<i>Podpora 1. úrovně</i>	Podpora poskytovaná prostřednictvím <i>ServiceDesk</i> a pracovníky Objednatele . Poskytuje převážně řešení známých chyb.
<i>Podpora 2. úrovně</i>	Podpora poskytovaná <i>Administrátory</i> . Podpora 2. úrovně řeší požadavky, nevyřešené <i>Podporou 1. úrovně</i> .
<i>Podpora 3. úrovně</i>	Podpora zahrnující opravu kódu <i>APV</i> nebo systému Poskytovatelem nebo oprava HW jeho dodavatelem.

Požadavek	Každá jednotlivá žádost na poskytnutí údržby APV, Podpory k APV, na odstranění Závady nebo provedení ostatních služeb.
Pracovní den	Jedná se o státem stanovené pracovní dny.
Pracovní doba	Doba od 9:00 do 17:00 hodin v Pracovních dnech.
Produkty	Veškerá zařízení, software s výjimkou APV, dokumentace (včetně manuálů) a výukové materiály poskytované Objednateli Poskytovatelem .
Projekt	Soubor informací o nastavení (konfiguraci) systému GINIS TSKA , a soubor opatření které je nezbytné provést v rámci <i>Implementace</i> .
Protokol	Souhrnné označení pro dokumenty <i>Akceptační protokol</i> , <i>Servisní protokol</i> . Základní vzory vyjmenovaných dokumentů, které mohou být po dohodě Smluvních stran modifikovány nebo doplněny, jsou uvedeny Příloze č. 5 Smlouvy .
Přenosové medium	Fyzické přenosové medium CD/DVD/flashdisk, elektronická forma typu datová zpráva doručená do datové schránky, elektronická forma typu e-mail nebo FTP úložiště nebo příloha záznamu v systému <i>ServiceDesk</i> .
Reakční doba	Doba od nahlášení Závady, resp. Požadavku Objednatel Poskytovateli do doby, kdy je Poskytovatel povinen nejpozději začít s řešením nahlášené Závady, resp. Požadavku.
Řešení požadavku	Asistence odborných pracovníků Poskytovatele při řešení požadavků týkajících se rutinního provozu, základní instalace, konfigurace a dále otázek týkajících se Závad (chybové či nestandardní stavy APV, chování APV v rozporu s dokumentací).
SaaS	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 zákazníka a jeho detailního zadání. Pokud je výčet komponent uveden jako pevný v příloze č. 1, nelze parametry měnit jiným způsobem než je uzavření Dodatku ke Smlouvě .
ServiceDesk	Systém pro poskytování Podpory 1. úrovně, sběr Požadavků a operativní komunikaci v rámci Řešení požadavku provozovaný Poskytovatelem na adrese [redacted]
Servisní protokol	Zápis o Požadavku a provedených souvisejících servisních zásazích v daném období.
SLA	Service Level Agreement - označuje sjednanou úroveň poskytování Služeb včetně služeb typu SaaS, která je specifikována v Příloze č. 3 Smlouvy .
Služby	Všechny formy <i>Implementace</i> , <i>Údržby</i> a <i>Podpory</i> , které se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli ve vztahu k <i>Aktualizovaným verzím APV</i> .
SW maintenance	Aktivita Poskytovatele spojená zejména s poskytováním pravidelných <i>Upgrade</i> , případných mimořádných <i>Update</i> (zejména z důvodu změny legislativy) a poskytování mimořádných <i>Patchů</i> k APV.
Testovací prostředí	Duplicitní nasazení APV včetně DB GINIS TSKA v prostředí Objednatele , ke kterému Poskytovatel uděluje Objednateli právo k užití dle této Smlouvy , výhradně však pro potřeby testování funkčnosti APV před zprovozněním <i>Update</i> , <i>Upgrade</i> nebo <i>Patch</i> v rutinním provozu, pro školení pracovníků Objednatele nebo pro potřeby ověření procesů nebo jejich jednotlivých kroků před jejich uplatněním nebo použitím v provozovaném GINIS TSKA . Zprovoznění a podporu provozu <i>Testovacího prostředí</i> Poskytovatel realizuje výhradně v rámci služeb poskytovaných dle SLA 4 na základě konkrétní objednávky Objednatele , pokud není u konkrétní SLA uvedeno jinak.
Údržba	Pravidelné a plánované činnosti profylaktického rázu s cílem předcházení závadám počítačového vybavení, na kterém je APV provozován, a souvisejícím chybám APV v prostředí Objednatele .
Update	Nová verze APV, u které se oproti předcházející verzi tohoto APV mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto APV vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, s kterým tato verze APV pracuje.
Upgrade	Nová verze APV, u které se oproti předcházející verzi tohoto APV mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto APV vytvořena, a zároveň se mění struktura dat datového fondu, s kterým tato verze APV pracuje.
Výkaz	Zápis o provedených pracích odsouhlasený <i>Oprávněnými osobami</i> formou <i>Protokolu</i> nebo záznamu v systému <i>ServiceDesk</i> .
Vzdálený elektronický přístup	Možnost elektronického vzdáleného přístupu k APV v prostředí Objednatele ze strany odborných pracovníků Poskytovatele za účelem řešení Požadavku a/nebo přístup na FTP úložiště Objednatele .
Zástupci kontaktních osob	Pracovníci Objednatele oprávnění k vznesení požadavku a jeho řešení s odbornými pracovníky Poskytovatele po dobu nepřítomnosti <i>Kontaktní osoby</i> v místě plnění, resp. po dobu zaneprázdněnosti <i>Kontaktní osoby</i> .
Závada	Takové chování APV, které je odlišné od vlastností uvedených v oficiální dokumentaci k APV, případně nemožnost provozovat APV podle dokumentovaných vlastností a postupů, nebo právní vada díla.
ZZOÚ	Zákon č. [redacted] Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Čl. 4 Předmět plnění smlouvy

1. Předmětem plnění je poskytování **Poskytovatelem Objednateli** souboru *Služeb* vztahujících se výlučně k *Aktualizovaným verzím APV* a dále závazek **Objednatele** poskytnout **Poskytovateli** k tomu nutnou či potřebnou součinnost, převzít od **Poskytovatele** poskytnuté plnění a zaplatit **Poskytovateli** za poskytnuté plnění z této **Smlouvy** sjednanou cenu.
2. *Služby* poskytované **Poskytovatelem** dle této **Smlouvy** v sobě nezahrnují níže uvedená případná plnění **Poskytovatele**, která budou účtována **Objednateli** jednorázově mimo rámec **Smlouvy** na základě samostatné objednávky:
 - a) opětovnou instalaci nebo *Administraci APV* z jakékoliv příčiny, jejíž potřeba provedení nebyla způsobená **Poskytovatelem**,
 - b) servis *Aktualizovaných verzí APV*, které byly **Objednatelem** změněny nebo konfigurovány a *Produktů*, které byly **Objednatelem** modifikovány bez předchozího písemného souhlasu **Poskytovatele**,
 - c) opravu *Produktů* a výměnu náhradních dílů, kterou je nutné provést v důsledku nedbalosti jiných osob než je **Poskytovatel**,
3. **Poskytovatel** není povinen plnit povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení této **Smlouvy** ve vztahu k jiným než *Aktualizovaným verzím APV*.
4. **Poskytovatel** uděluje **Objednateli** na dobu trvání této **Smlouvy** nevýlučné nepřenosné právo k užití *APV GINIS TSKA* a databázové struktury *APV GINIS TSKA*, v níž budou uchována data objednatele. Práva k užití *APV GINIS TSKA* jsou nepřevoditelná a jsou udělena pouze pro vnitřní potřeby **Objednatele**. Datové rozhraní k databázové struktuře *APV GINIS TSKA* je **Objednatel** oprávněn poskytnout třetí osobě jen s výslovným písemným souhlasem **Poskytovatele**.

Čl. 5 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. V souvislosti s plněním předmětu **Smlouvy** má **Objednatel** zejména, nikoliv však výlučně, následující povinnosti:
 - 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 subdodavatele 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) udržovat provozní prostředí v souladu se specifikacemi výrobce v **příloze č. 2 Smlouvy**, monitorovat možné chyby nebo selhání funkčnosti a zabránit jejich vzniku, a zajistit instalaci všech oprav chyb a *Aktualizovaných verzí APV*, které mu dodá **Poskytovatel**;
 - g) zajišťovat provozní správu informačního systému, provozovat data a zálohovat data za účelem jejich obnovitelnosti;
 - h) dodržovat postupy **Poskytovatele** pro předkládání servisních požadavků, pro hlášení chyb a pro rozhodování o potřebě *Služby*;
 - i) dodržovat instrukce **Poskytovatele** pro údržbu prováděnou **Objednatelem** a pro zajišťování *Služeb*;
3. V souvislosti s plněním předmětu **Smlouvy** má **Poskytovatel** zejména, nikoliv však výlučně, následující povinnosti:
 - a) postupovat při plnění **Smlouvy** řádně tak, aby bylo dosaženo účelu **Smlouvy**;

- b) poskytovat *Služby* v souladu se sjednanou kvalitou tak, aby vyhovovaly potřebám **Objednatele**, se kterými byl **Poskytovatel** prokazatelně seznámen;
 - c) zajistit dostatečnou kapacitu pověřených pracovníků s odpovídající kvalifikací pro poskytování *Služeb*;
 - d) dodržovat bezpečnostní předpisy **Objednatele**, s nimiž byl prokazatelně seznámen;
 - e) poskytovat bezplatný záruční servis na **Objednatel**em reklamované závady po servisním zásahu po dobu trvání záruční doby, (včetně poskytnutí **Objednateli** podpory i při řešení problémů souvisejících s chybnou funkcionalitou *APV*). Vady vzniklé neodbornou obsluhou nebo nevhodným užíváním odstraní **Poskytovatel** bez zbytečného odkladu na náklady **Objednatele**. Nároky z vad nezahnují nárok nebo právo na náhradu jakýchkoliv jiných škod plynoucích ze ztráty zisku nebo dat, ztrát možnosti použití *Aktualizovaných verzí APV*, nebo následných škod, jakož i jiných nároků, a to ani tehdy, když **Objednatel** na možnosti takových škod upozornil;
 - f) poskytnout jako součást dodávky příslušnou dokumentaci a instalační média;
 - g) v souvislosti s vývojem v oblasti informačních technologií a vlastním procesem certifikace aktualizovat specifikace uvedené v **příloze č. 2 Smlouvy**;
 - h) zajistit, aby veškerá dokumentace včetně návodu k obsluze ke každému předmětu plnění byla v českém jazyce, aktuální a úplná;
 - i) poskytovat **Objednateli** *Podporu* v případě potřeby i e-mailem, faxem nebo dopisem v českém jazyce.
4. **Poskytovatel** se zavazuje poskytovat **Objednateli** *Služby* a *APV* v množství, jakosti a provedení, jež určuje tato **Smlouva**, na podkladě konkrétních SLA. Specifikace *Služeb* formou SLA je uvedena v **příloze č. 3 Smlouvy**.
5. V případě prodlžení **Objednatele** s poskytováním dohodnuté součinnosti, které brání **Poskytovateli** v řádném plnění této **Smlouvy** nebo toto plnění ztěžuje podstatným způsobem, po dobu delší než 15 (slovy: patnáct) dnů, je **Poskytovatel** oprávněn, bez ohledu na další nároky, přerušit plnění dle této **Smlouvy** (úplně nebo částečně), dokud nebude taková součinnost **Objednatel**em poskytnuta, aniž by neposkytování plnění z tohoto důvodu bylo považováno za prodlžení **Poskytovatele** s plněním předmětu **Smlouvy**, s tím však, že na tuto možnost **Objednatele** písemně upozorní nejméně 5 (slovy: pět) dní před tím, než plnění přeruší. V případě přerušení plnění dle této **Smlouvy** je **Objednatel** povinen uhradit **Poskytovateli** škodu, která z tohoto důvodu **Poskytovateli** vznikne (zejména dodatečné náklady vynaložené **Poskytovatelem**), a termíny plnění dle této **Smlouvy** se prodlžují o dobu přerušení a o další přiměřenou dobu potřebnou k znovuoobnovení plnění.
6. **Poskytovatel** může s předchozím souhlasem **Objednatele** pověřit provedením *Služeb* jinou osobu - topologicky blízkou pobočkou nebo jinou organizační jednotku servisní sítě řízenou **Poskytovatelem**, případně jiným **Poskytovatelem** certifikovaným subdodavatelem. V těchto případech má **Poskytovatel** vůči **Objednateli** odpovědnost, jako by *Služby* prováděl (poskytoval) sám.
7. Každé předání plnění předmětu **Smlouvy** bude provedeno formou akceptace *Protokolu*, pokud není dále uvedeno jinak. **Objednatel** je povinen písemně zdůvodnit a doručit nejpozději do 3 (slovy: tři) pracovních dnů od dne doručení *Protokolu* *Komunikačními prostředky* na adresu sídla **Poskytovatele** dle **Čl. 1 odst. 2** této **Smlouvy** případné odmítnutí jeho akceptace. Neakceptovaný *Protokol*, který nebude v uvedené lhůtě včetně zdůvodnění vrácen zpět **Poskytovateli**, je považován uplynutím této lhůty za akceptovaný. Plnění předmětu **Smlouvy** realizované v každém kalendářním roce s ukončením realizace příslušné části plnění ve 12. (slovy: dvanáctem) měsíci příslušného kalendářního roku předá **Poskytovatel** **Objednateli** po vzájemné dohodě vždy tak, aby akceptace *Služeb* proběhla nejpozději do data 31. 12. příslušného kalendářního roku.
8. **Objednatel** je oprávněn odmítnout převzetí *Služeb* od **Poskytovatele** v případě, že předávaná část díla vykazuje natolik vážné vady, že nemůže sloužit svému účelu vůbec nebo s výraznými omezeními.
9. Dojde-li při plnění dle této **Smlouvy** k vytvoření díla **Poskytovatelem**, které je předmětem autorskoprávní ochrany dle zákona č. [REDAKCE] Sb., autorského zákona, v platném znění (dále též "**AutZ**"), zavazuje se **Poskytovatel** poskytnout **Objednateli** k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem nevýhradní nepřevoditelné a časově omezené právo k jejich užití. Přesná specifikace podmínek tohoto užití bude na základě dohody **Smluvních stran** obsahem dodatku této **Smlouvy** specifikované v **Čl. 2 odst. 2** této **Smlouvy**.
10. **Objednatel** je oprávněn používat *Služby* a *Produkty* od data jejich převzetí.

Čl. 6 Doba a místo plnění

1. Doba a termíny poskytování *Služeb* jsou uvedeny v **příloze č. 3 Smlouvy** jednotlivě u každé konkrétní *Služby*.
2. Místem plnění této **Smlouvy** je/jsou pracoviště **Objednatele**:
 Ránskovka 770/8, Staré Město, 110 00 Praha 1, popř. další pracoviště **Objednatele**, písemně sdělená **Objednatel**em **Poskytovateli** v průběhu trvání **Smlouvy**.

Čl. 7 Cena

1. Celková cena za 1 celý měsíc poskytování Služeb činí:
bez DPH 392 500,00 Kč,
včetně DPH 474 925,00 Kč.

Detailní přehled cen za poskytování zajištění podpory je uveden v **příloze č. 3 Smlouvy**.

2. Cena za plnění předmětu **Smlouvy** je stanovena jako nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady **Poskytovatele** včetně dopravy a práce odborných pracovníků.
3. Částky budou fakturovány včetně DPH. **Poskytovatel** odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v okamžiku fakturace vždy v souladu s platnými právními předpisy.

Čl. 8 Platební a fakturační podmínky

1. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených **Poskytovatelem**. **Poskytovatel** je povinen po vzniku práva fakturovat vystavit a **Objednateli** předat fakturu v 1 (slovy: jednom) vyhotovení s rozepsáním jednotlivých položek dle předmětu **Smlouvy**.
2. **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** do 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* ode dne vystavení. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je:
 - a) datum akceptace příslušného plnění **Objednatelem**;
 - b) v případě pravidelně se opakujících plateb dle definice u konkrétních SLA je tímto datem vždy poslední kalendářní den daného měsíce, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.
3. Jednotlivé faktury musí obsahovat číslo **Smlouvy Poskytovatele** i **Objednatele**, číslo účtu a všechny údaje uvedené v § 29 zákona č. [REDAKCE] Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v § 435 zákona č. [REDAKCE] Sb. Občanský zákoník (dále též "OZ"), ve znění pozdějších předpisů. Nedílnou součástí faktury je *Protokol* o akceptaci služeb podepsaný *Oprávněnými osobami*, s výjimkou pravidelně se opakujících plateb dle definice u konkrétních SLA.
4. Faktury jsou splatné do 30 (slovy: třiceti) kalendářních dnů po jejich prokazatelném doručení **Objednateli** na adresu sídla **Objednatele**.
5. **Objednatel** je oprávněn do 5 (slovy: pěti) dnů od data prokazatelného doručení 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**.
6. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání fakturované částky z účtu **Objednatele**.

Čl. 9 Vlastnické právo

1. V případě, že na základě plnění **Poskytovatele** se některé *Produkty* mají stát vlastnictvím **Objednatele**, přechází na **Objednatele** vlastnické právo k *Produktům* dnem úplného zaplacení ceny takových *Produktů*.
2. Veškeré diagnostické prostředky a servisní dokumentace poskytnuté **Poskytovatelem** **Objednateli** v souvislosti s touto **Smlouvou** zůstávají ve vlastnictví **Poskytovatele** a **Objednatel** se zavazuje vrátit je **Poskytovateli** neprodleně po ukončení platnosti této **Smlouvy**.

Čl. 10 Záruční podmínky

1. **Poskytovatel** **Objednateli** poskytuje na předané *Produkty*, *Aktualizované verze APV* a *Služby* záruku za jakost. Záruka za jakost **Objednatelem** převzatých *Produktů* bude posuzována s přihlédnutím na ustanovení § 2113 a násl. **OZ**. **Poskytovatel** poskytuje **Objednateli** záruku za jakost *Produktů*, které jsou materiální povahy, po dobu 24 (slovy: dvaceti čtyř) měsíců od jejich převzetí **Objednatelem**, a to že tato plnění po výše uvedenou dobu neprokáží materiálové nebo výrobní vady. Záruku za jakost *Aktualizovaných verzí APV* poskytuje **Poskytovatel** po dobu 12 (slovy: dvanácti) měsíců od jejich uvedení do rutinního provozu, záruku za jakost *Služeb* 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů od jejich převzetí (akceptace) **Objednatelem**.

2. **Smluvní strany** se dále dohodly na tom, že veškeré náhrady z vad předaných *Produktů*, které jsou materiální povahy, jsou omezeny na výměnu prokazatelně vadných záznamových materiálů, na kterých jsou uloženy dodané kopie dokumentů a souborů dat. **Poskytovatel** je povinen vyměnit **Objednateli** výše uvedené vadné věci materiální povahy do 30 (slovy: třiceti) kalendářních dnů od uplatnění práva z odpovědnosti za vady **Objednatel**. V případě nesplnění této povinnosti Poskytovatelem náleží **Objednateli** smluvní pokuta ve výši 500 Kč za každý den prodlení.
3. **Poskytovatel** garantuje **Objednateli**, že dokumenty a soubory dat, které mu v rámci plnění předmětu **Smlouvy** na základě této **Smlouvy** předal, jsou autorizovanými kopiemi originálů příslušných dokumentů a souborů dat **Poskytovatele** a že k nim má práva na jejich šíření, instalaci, konfiguraci a správu.

Čl. 11 Reklamáce, odstraňování vad

1. Reklamáce budou *Kontaktními osobami* **Objednatele** hlášeny **Poskytovateli** prostřednictvím servisního portálu **Poskytovatele** *ServiceDesk* na adrese <https://servicedesk.gordic.cz>. V případě nedostupnosti servisního portálu budou reklamáce hlášeny elektronickou zprávou odeslanou na adresu elektronické pošty [REDAKCE] (za okamžik učinění reklamáce se považuje okamžik doručení elektronické zprávy **Poskytovateli**).
- Objednatel** současně s ohlášením *Závady* předá následující podklady:
- a) popis postupu, který vedl k *Závadě* (uvést v čem se projevují vady včetně důkazů),
 - b) chybové výpisy.
2. Definice úrovní závad, *Reakční doby* a *Lhůty pro odstranění závad* jsou specifikovány v **příloze č. 3 Smlouvy** konkrétně u každé *Služby*, pokud jsou v rámci služby garantovány.

Čl. 12 Sankční ustanovení

1. Pokuty za prokázané neplnění poskytovaných *Služeb* **Poskytovatelem** jsou specifikovány v **příloze č. 3 Smlouvy** konkrétně u každé *Služby*.
2. V případě prodlení **Objednatele** se zaplacením ceny dle této **Smlouvy** nebo její části je **Objednatel** povinen zaplatit **Poskytovateli** úrok z prodlení za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky. Uplatněním práva na zaplacení úroku z prodlení nebo zaplacením úroku z prodlení není nijak dotčeno ani omezeno právo **Poskytovatele** na náhradu škody.
3. V případě prodlení **Objednatele** s placením jakékoliv částky splatné dle této **Smlouvy** o více než 30 (slovy: třicet) dnů, je **Poskytovatel** oprávněn, bez ohledu na další nároky, přerušit plnění dle této **Smlouvy** (úplně nebo částečně), dokud nebude taková částka zaplacená, aniž by neposkytování plnění z tohoto důvodu bylo považováno za prodlení **Poskytovatele**, s tím však, že na tuto možnost **Objednatele** písemně upozorní nejméně 5 (slovy: pět) dní před tím, než plnění přeruší. V případě přerušení plnění dle tohoto odstavce **Smlouvy** je **Objednatel** povinen **Poskytovateli** uhradit případnou škodu, která z tohoto důvodu **Poskytovateli** vznikne (zejména dodatečné náklady vynaložené **Poskytovatelem**), a termíny plnění dle této **Smlouvy** se prodlužují o dobu přerušení plnění a o další přiměřenou dobu potřebnou k znovuoobnovení plnění.
4. V případě překročení lhůt pro odstranění Závad uvedených u SLA 8 v příloze č. 3 Smlouvy čl. 6.8.3. písm. h) o více než 5 dnů, nebude **Poskytovateli** příslušet právo na zaplacení ceny za poskytování *Služeb* dle Čl. 7 1 této Smlouvy za dobu od okamžiku započetí prodlení **Poskytovatele** s odstraněním *Závady* do doby úplného odstranění *Závady*.
5. Sjednáním jakékoliv smluvní pokuty dle této Smlouvy (nebo uplatněním práva na smluvní pokutu oprávněnou smluvní stranou nebo uhrazením smluvní pokuty povinnou smluvní stranou) není žádným způsobem dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody v plné výši.

Čl. 13 Náhrada škody

1. **Smluvní strany** mají odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této **Smlouvy**. **Smluvní strany** se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou smluvní stranou.

3. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními **OZ**. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené smluvní strany na náhradu škody.
4. **Poskytovatel** odpovídá za škodu způsobenou vadným plněním této **Smlouvy** v rozsahu stanoveném českým právním řádem.
5. Náhrada škody se platí v českých korunách.
6. **Poskytovatel** není povinen nahradit škodu způsobenou ztrátou nebo zničením dat **Objednatele**, pokud k ní došlo neplněním závazků **Objednatele** dle této **Smlouvy** nebo z dalších jím zaviněných důvodů tedy například ale nikoliv výlučně: násilně, počítačovými viry a jiným škodlivým kódem, zásahem třetích stran, neodbornou obsluhou, nevhodným užíváním *APV*, a podobně.

Čl. 14 Řešení sporů

1. **Smluvní strany** se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této **Smlouvy** nebo v souvislosti s touto **Smlouvou** a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání **Smluvních stran**.
2. V případě soudního řešení sporů mezi **Smluvními stranami** budou tyto řešeny před věcně a místně příslušným soudem dle zákona č. [REDAKCE] Sb., občanský soudní řád, v platném znění.

Čl. 15 Okolnosti vylučující odpovědnost

1. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
2. V souladu s ustanovením §2913 odst. 2 **OZ** se za okolnost vylučující odpovědnost považuje mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti.
3. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující odpovědnost, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou stranu. **Smluvní strany** se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

Čl. 16 Komunikace mezi smluvními stranami

1. **Smluvní strany** spolu budou komunikovat *Komunikačními prostředky*.
2. Jména *Oprávněných osob*, *Kontaktních osob* a další kontaktní informace jsou uvedeny v **příloze č. 4 Smlouvy**. **Smluvní strany** jsou oprávněny prostřednictvím *Oprávněných osob* jimi jmenované *Kontaktní osoby* změnit, přičemž změna je účinná akceptací druhou smluvní stranou nebo doručením písemného oznámení o takové změně druhé smluvní straně.
3. Všechna oznámení mezi **Smluvními stranami**, která se vztahují k této **Smlouvě** nebo která mají být učiněna na základě této **Smlouvy**, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně s potvrzením převzetí, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této **Smlouvy**, není-li touto **Smlouvou** stanoveno nebo mezi **Smluvními stranami** dohodnuto jinak, případně doručením do datové schránky.
4. Oznámením v písemné podobě se rozumí doručení oznámení druhé smluvní straně buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument ve formátu *.doc, *.docx, *.rtf nebo *.pdf na *Přenosovém médiu*.
5. **Smluvní strany** se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 (slovy: tří) dnů.

Čl. 17 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. [REDAKCE] Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, jakož i povinnost uveřejnit tuto **Smlouvu** dle zákona č. [REDAKCE] Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů není ustanovením věty předchozí dotčena.

2. 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,
 - e) je informace poskytnuta třetí osobě za účelem výkonu práv smluvní strany, která informace třetí osobě poskytuje, a to za předpokladu, že třetí osoba je vůči této smluvní straně zavázána ohledně ochrany informací stejně, jako tato smluvní strana z této smlouvy.
3. 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.
4. **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.
5. Povinnost mlčenlivosti o informacích dle specifikace v **odst. 4** tohoto článku trvá i po ukončení platnosti **Smlouvy**.
6. **Poskytovatel** je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle tohoto článku i ze strany jeho subdodavatelů.

Čl. 18 Zpracování osobních údajů

1. Smluvní strany jsou si vědomy existence Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**Nařízení**“ nebo „**GDPR**“) a zákon č. [REDACTED] Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen **ZZOU**), které upravují jejich vzájemné vztahy při zpracování osobních údajů **Objednatele**, popř. osob jednajících jménem nebo za **Objednatele** (jméno, příjmení, telefon/mobil, e-mail) a osobních údajů osob jednajících za **Poskytovatele** (jméno, příjmení, telefon/mobil, e-mail, místo výkonu práce).
2. Z pohledu ZOZOU/GDPR má **Objednatel**, resp. **Poskytovatel** postavení Správce ve vztahu ke svým příslušným údajům. Předmětem této **Smlouvy** není pověření, ani z ní nijak nevyplyvá nutnost za účelem splnění předmětu této smlouvy systematicky zpracovávat osobní údaje, které by stavělo **Poskytovatele** do role Zpracovatele osobních údajů ve smyslu článku 4 bodu 8) Nařízení.
3. **Poskytovatel** prohlašuje, že si je vědom, že osobní údaje, které poskytl v této **Smlouvě**, budou užity pro účely plnění této **Smlouvy** (tedy pro jednání o uzavření nebo změně **Smlouvy**, pro vzájemné informování o skutečnostech souvisejících s touto **Smlouvou**, plnění **Smlouvy Poskytovatelem**, a to vč. zasílání provozních informací).
4. **Objednatel** prohlašuje, že je si vědom, že osobní údaje, které poskytl dle této Smlouvy **Poskytovateli**, budou užity pro účely plnění této **Smlouvy Poskytovatelem**.
5. **Poskytovatel** si je vědom, že při poskytování **Služeb a Administrace APV** dle této **Smlouvy** bude mít přístup ke značnému množství osobních údajů jichž je **Objednatel Správcem**. Přestože **Poskytovatel** není, dle názoru **Smluvních stran**, vůči těmto osobním údajům v pozici **Zpracovatele**, přesto se zavazuje, že ve smyslu článku 32 Nařízení přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany Osobních údajů (zejména pak ta, uvedená v následujícím bodě tohoto článku) způsobem uvedeným v Nařízení či jiných obecně závazných právních předpisech k vyloučení možnosti neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.
6. **Poskytovatel** se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že přijme následující organizační a technická opatření:

- (a) **Poskytovatel** v případě zpracování **Osobních údajů** prostřednictvím vlastních zaměstnanců pověřit touto činností pouze své vybrané zaměstnance, které poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně Osobních údajů a o dalších povinnostech, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení **Nařízení** či této **Smlouvy**;
 - (b) databáze s **Osobními údaji** budou přístupné pouze na počítačích a jiné výpočetní technice chráněné proti neoprávněnému či nahodilému přístupu (např. heslem nebo jiným obdobným způsobem) k **Osobním údajům** ze strany jiných osob než pověřených zaměstnanců **Poskytovatele** a tyto počítače budou zabezpečeny proti vniknutí neoprávněných osob z vnějšku, tj. skrz veřejnou internetovou síť (**Poskytovatel** je povinen zajistit používání prvků softwarové ochrany technického zařízení, na kterém jsou osobní údaje zpracovávány např. pomocí Antivir, Antimalware, Firewall, apod.);
 - (c) bude **Osobní údaje** uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech, tj. do těchto místností s databázemi **Osobních údajů** budou mít přístup pouze **Poskytovatelem** autorizované osoby a prostory budou uzamykatelné;
 - (d) **Osobní údaje** v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel, a bude **Osobní údaje** pravidelně zálohovat.
 - (e) **Poskytovatel** zpracovávající **Osobní údaje** je povinen dále zajistit:
 - i. Aby elektronicky zpracovávané, ukládané a archivované **Osobní údaje** nebyly ukládány na vyměnitelná paměťová média a pokud ano, aby na vyměnitelném paměťovém mediu (např. USB flash disk, paměťová kartě) byly bezpečně šifrovány šifrovacími algoritmy (např. AES-192, AES-256). Implementací šifrování vyměnitelných médií tak bude omezen přístup k **Osobním údajům**.
 - ii. Aby mobilní koncové stanice (notebook, tablet, mobilní telefon apod.), budou-li na nich **Osobní údaje Poskytovatelem**, resp. jeho zaměstnanci, zpracovávány, měly, pro snížení rizika narušení ochrany dat při případné ztrátě nebo krádeži zařízení šifrována svá úložiště, a to přiměřeně, dle možností každého zařízení některým z integrovaných nástrojů operačního systému či nástrojů třetích stran (např. Microsoft Bitlocker, Apple FileVault apod.).
7. **Smluvní strany** se zavazují s osobními údaji druhé **Smluvní strany** či osob za ni jednajících zacházet tak, aby tyto osobní údaje nebyly ohroženy, porušeny, změněny, zničeny, neoprávněně zpřístupněny či jiným způsobem porušena jejich náležitá ochrana dle GDPR a předpisů s ním souvisejícím a zavazují se přijmout technická opatření nutná k jejich ochraně.
 8. V případě, že by došlo k bezpečnostnímu incidentu ve smyslu čl. 33 GDPR s následky rizika pro práva a svobodu subjektů údajů dle této Smlouvy, zavazuje se **Smluvní strana**, u které k takovému incidentu došlo, druhou Smluvní stranu bezodkladně informovat.
 9. **Smluvní strany** jsou povinny si poskytnout součinnost při plnění svých povinností dle GDPR/ZOZOU, a to bezplatně, jedná-li se o nezbytný a přiměřený požadavek.
 10. V případě, že **Poskytovatel** bude chtít zapojit do zpracování osobních údajů poskytnutých **Objednatelem** třetí osoby, je povinen o tom předem písemně **Objednatele** informovat s uvedením identifikace takové osoby.
 11. Zásady zpracování osobních údajů **Objednatele** jsou k dispozici zde: [redacted] a **Poskytovatel** podpisem této **Smlouvy** prohlašuje, že se s nimi seznámil a seznámí s nimi všechny subjekty údajů na straně **Poskytovatele**, jejichž údaje jsou dle této **Smlouvy** zpracovávány.
 12. V případě, že vznikne potřeba upravit toto ustanovení tak, aby bylo v souladu s GDPR/ZOZOU, příp. výkladem těchto předpisů či praxí jejich aplikace, dohodly se **Smluvní strany** na tom si poskytnout maximální součinnost ve vztahu k zajištění plnění povinností **Objednatele** či **Poskytovatele** ve smyslu GDPR a případně tuto **Smlouvu** upravit písemným dodatkem.

Čl. 19 Platnost a ukončení platnosti Smlouvy

1. **Smlouva** nabývá platnosti dnem jejího uzavření.
2. **Smlouva** je uzavřena na dobu určitou, do 31.12.2022.
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. Podstatným porušením smluvních povinností je 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.

5. Odstoupení od **Smlouvy** musí být písemně oznámeno druhé smluvní straně a je účinné měsíc po doručení tohoto oznámení druhé smluvní straně.
6. 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 peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od **Smlouvy**).
7. **Objednatel** je dále oprávněn tuto **Smlouvu** vypovědět s dvouměsíční výpovědní dobou i bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba začne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná výpověď **Poskytovateli**. **Objednatel** však není oprávněn doručit výpověď **Poskytovateli** dříve, než 1.10.2021.

Čl. 20 Exit

1. Nejpozději do deseti (10) pracovních dnů před zánikem této **Smlouvy** uplynutím doby jejího trvání, resp. do deseti (10) dnů od zániku této **Smlouvy** jiným způsobem, sepiší **Smluvní strany** protokol o ukončení poskytování *Služeb*, ve kterém uvedou okolnosti podstatné pro další podporu, provoz, údržbu a servis *APV*.
2. Před zánikem, popř. i po zániku této **Smlouvy** je **Poskytovatel** povinen poskytnout **Objednateli** nebo **Objednatel** určené třetí osobě potřebnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle **Smlouvy** či jejich příslušné části na **Objednatele** nebo **Objednatel** určenou třetí osobu tak, aby mohlo dojít k plynulému navázání poskytování služeb obdobných *Službám* a **Objednateli** nevznikla újma (dále jen „Exit“), přičemž **Poskytovatel** se zavazuje tuto součinnost poskytovat s veškerou odbornou péčí.
3. Za tímto účelem se **Poskytovatel** zavazuje vypracovat na základě písemného pokynu **Objednatele** dokumentaci vymezující postup provedení **Exitu** (dále jen „Exitový plán“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto **Exitového plánu** za přiměřeného použití vhodných ustanovení této **Smlouvy**. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této **Smlouvy**, a to 6 měsíců po jejím ukončení.
4. **Objednatel** je oprávněn požádat o vypracování **Exitového plánu** nejdříve 6 měsíců před předpokládaným řádným ukončením účinnosti této **Smlouvy**, kdykoli spolu s předčasným ukončením **Smlouvy**, kterým se pro účely tohoto čl. rozumí dohoda **Smluvních stran**, odstoupení od **Smlouvy** či její výpověď. **Poskytovatel** se zavazuje vypracovat **Exitový plán** do 1 měsíce od doručení takového požadavku **Objednatele**, nestanoví-li **Objednatel** jinak.
5. Na základě schváleného **Exitového plánu** bude předána aktualizovaná provozní a uživatelská dokumentace, popis nastavení systému, export dat do struktur požadovaných **Objednatel**.
6. **Smluvní strany** se dohodly, že cena za vypracování **Exitového plánu** a za poskytování veškeré ostatní součinnosti a činností v rámci **Exitu** bude zpracována **Poskytovatelem** před zahájením prací na **Exitovém plánu** a předložena **Objednateli** ke schválení. Odsouhlasený cenový odhad bude představovat maximální a nepřekročitelnou cenu za vypracování **Exitového plánu** a poskytnutí veškeré součinnosti při provedení **Exitu**.

Čl. 21 Ostatní ujednání

1. Vztahy vznikající ze **Smlouvy** a v ní výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními **OZ**.
2. **Smlouvu** lze doplnit a měnit pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky, odsouhlasenými **Smluvními stranami** a podepsanými oprávněnými zástupci **Smluvních stran**, s výjimkou změny *Kontaktních osob* dle ustanovení **Čl. 16 odst. 2**, aktualizací specifikací uvedených v **příloze č. 2 Smlouvy** a modifikací a doplnění vzorů *Protokolů* uvedených v **příloze č. 5**, kdy je oprávněna takovou změnu podepsat *Oprávněná osoba* dle specifikace v **příloze č. 4 Smlouvy**.
3. **Objednatel** je oprávněn postoupit pohledávky vyplývající z této **Smlouvy** třetím osobám jen s předchozím písemným souhlasem **Poskyvatele**.
4. **Smlouva** je vyhotovena v 5 (slovy: pěti) stejnopisech s platností originálů, přičemž **Objednatel** obdrží 3 (slovy: tři) stejnopisy, **Poskytovatel** obdrží 2 (slovy: dva) stejnopisy. V případě pochybností o autentičnosti textu této **Smlouvy** platí, že povinnosti smluvní strany nesmí být menší a právo nesmí být větší, než je ve vyhotovení **Smlouvy**, které má v držení druhá strana.
5. Pokud není ve **Smlouvě** stanoveno jinak, všechny písemnosti podle **Smlouvy** se pořizují ve 2 (slovy: dvou) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom stejnopisu.
6. Tato Smlouva nabývá účinnosti uveřejněním prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem č. [REDAKCE] Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění Smlouvy prostřednictvím registru smluv zajistí **Objednatel**.
7. Každá ze **Smluvních stran** potvrzuje, že při sjednávání této Smlouvy postupovala čestně a transparentně a současně se zavazuje, že takto bude postupovat i při plnění této Smlouvy a veškerých činnostech s ní

souvisejících. Smluvní strany potvrzují, že se seznámily se zásadami Criminal compliance programu Technické správy komunikací hl. m. Prahy, a.s. (dále jen „CCP“), zveřejněných na webových stránkách objednatele, zejména s Kodexem CCP a zavazují se tyto zásady po dobu trvání smluvního vztahu dodržovat. Každá ze Smluvních stran se zavazuje, že bude jednat a přijme opatření tak, aby nevzniklo důvodné podezření na spáchání trestného činu či k jeho spáchání, tj. tak, aby kterékoli ze Smluvních stran nemohla být přičtena odpovědnost podle zák. č. 185/2001 Sb., nebo nevznikla trestní odpovědnost jednajících osob podle zák. č. 185/2001 Sb.

8. Nedílnou součástí **Smlouvy** jsou následující přílohy:

- a) Příloha č. 1: Specifikace APV
- b) Příloha č. 2: GINIS Compatibility list
- c) Příloha č. 3: SLA - Specifikace služeb a jejich ceny
- d) Příloha č. 4: Kontaktní osoby
- e) Příloha č. 5: Vzory Protokolů

V Jihlavě, dne: 4.5.2020

V Praze, dne:

Příloha č. 1

Specifikace APV

1. Specifikace APV GINIS TSKA poskytovaného formou SaaS

POL	PPOL	Modul	Počet licencí
1100	302	rozšíření - insolvenční rejstřík	1
1110	4	server/zdr.licence do 100000 dok.	1
1110	101	klient T - ADM	1
1110	111	klient T - AKC kontrola vazeb ADM	1
1110	311	rozšíření - el.písemnosti 30%	1
1120	101	klient T - ADK	2
1130	3	server/zdr.licence neomezená	1
1130	101	klient T - ADE	2
1140	101	klient T - ADR	2
1140	111	klient T - ADP Administrace předkontací	2
1140	121	klient T - ADS Administrace sestav	1
1140	131	klient T - ADA Administrace akcí	3
1210	5	server/zdr.licence neomezená	1
1210	101	klient T - UCR	20
1210	301	UCR - prohlížení DPH	1
1210	302	UCR - prohlížení financování	1
1220	4	BAR - server	1
1220	101	klient BAR	5
1221	2	server/zdr.licence do 500 záp/rok	1
1221	101	klient T - ADA	2
1250	3	server/zdr.licence do 1000 záp./měs.	1
1250	101	klient T - UCT	5
1260	5	server/zdr.licence neomezená	1
1260	101	klient T - INU	2
1290	4	server/zdr.licence do 5000 záp/měs	1
1290	101	klient T - FUC	5
1310	4	server/zdr.licence do 24 000 přík./rok	1
1310	101	klient T - BUC	16
1320	2	server/zdr.licence do 24 000 faktur/rok.	1
1320	101	klient T - KDF	65
1330	1	server/zdr.licence do 100 poukazů/m.	1
1330	101	klient T - POU	15
1340	2	server/zdr.licence do 500 faktur/m.	1
1340	101	klient T - KOF	13
1350	1	server/zdr.licence do 100 poukazů/m.	2
1350	101	klient T - PRE	1
1370	2	server/zdr.licence do 500 dokladů/m.	1
1370	101	klient T - POK	5
1380	2	server/zdr.licence do 500 dokladů/m.	1
1380	101	klient T - PPD	2
1440	5	server/zdr.licence neomezená	1

1440	101	klient T - SML	65
1550	5	server/zdr.licence neomezená	1
1550	101	klient T - MAJ	6
1551	5	server/zdr.licence neomezená	1
1551	101	klient T - INM	1
1572	3	RON - server	1
1572	101	RON - klient	3
1710	4	server/zdr.licence do 200000 dokumentů	1
1710	101	klient T - DRMS	20
1720	3	server/zdr.licence	1
1720	101	klient T - DRMS vstup	1
1730	101	klient T - DRMS výstup	1
1770	5	server/zdr.licence neomezená	1
1770	101	klient T - INT	1
1811	1	XRG SSL - 1 registrované řešení	1
1813	1	XRG DDP	1
1833	1	XRG GIN	1
1835	1	GINIS - napojení na ISDS	1
1031	3	WS DMS GORDIC	1
1100	304	řízený schvalovací proces	1
1100	310	GINIS - zveřejňování	1
1100	311	GINIS - anonymizace	1
1100	312	rozšíření - šablony pro anonymizaci	1
1210	307	Datové řezy	1
1210	99	PKP - pomocný konsolidační přehled	1
1240	3	server/zdr.licence do 1000 záp./měs.	1
1240	101	klient T - ROZ	3
1310	99	BUC - rozšíření PPF	1
1320	302	KDF rozšíření - e-fakturace	1
1340	302	KOF rozšíření - e-fakturace	1
1720	2	POD - server - licence do 15 00 dok. /rok	1
1720	9	server e-POD	1
1724	9	GINIS - skenovací linka	1
1724	101	GINIS - skenovací linka	1
1751	211	EPK - elektronická podpisová kniha - klient	30
1760	101	ADI - klient	1
1760	201	server L - intranet server IPA	1
1760	202	klient L - IPA	20
1951	3	mobilní EPK	1
5164	100	GINIS - skenovací linka	1

Příloha č. 2

GINIS® Compatibility List

Aktuální verze je uvedena na adrese <https://www.gordic.cz/gcl>

Příloha č. 3

Specifikace služeb (SLA) a jejich ceny

1. Obsah

1.	Obsah	1
2.	Úvod	1
3.	Poskytování služeb	1
4.	Rozsah služeb	1
5.	Celkový přehled cen	2
6.	Definice a popis SLA	3
6.1.	SLA 1 - poskytování <i>SW maintenance</i>	3
6.2.	SLA 2 - rozšířená provozní podpora - NEPOUŽITO	5
6.3.	SLA 3 - podpora při poskytování <i>Update, Upgrade, Patche</i>	6
6.4.	SLA 4 - poskytování ostatních služeb - NEPOUŽITO	8
6.5.	SLA 5 - poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu	9
6.6.	SLA 6 - pohotovost konzultanta pro specifikovanou organizační část Objednatele - NEPOUŽITO	11
6.7.	SLA 7 - poskytování funkčnosti GINIS TSKA formou SaaS	12
6.8.	SLA 8 - rozšířená podpora řešení vad	13

2. Úvod

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

3. Poskytování služeb

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

4. Rozsah služeb

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

5. Celkový přehled cen

V následující tabulce je uvedený přehled cen pro jednotlivá SLA zařazená do služeb podpory za měsíc. V tabulce není uvedena cena SLA 2, SLA 4 a SLA 6, které nebudou poskytovány, a dále cena SLA 1, která je zahrnuta v ceně SLA 7.

cena za rok	SLA 1	SLA 2	SLA 3	SLA 4	SLA 5	SLA 6	SLA 7	SLA 8	celkem za měsíc
leden	N/A	N/A		N/A		N/A			392 500,00
únor	N/A	N/A		N/A		N/A			392 500,00
březen	N/A	N/A		N/A		N/A			392 500,00
duben	N/A	N/A		N/A		N/A			392 500,00
květen	N/A	N/A		N/A		N/A			392 500,00
červen	N/A	N/A		N/A		N/A			392 500,00
červenec	N/A	N/A		N/A		N/A			392 500,00
srpen	N/A	N/A		N/A		N/A			392 500,00
září	N/A	N/A		N/A		N/A			392 500,00
říjen	N/A	N/A		N/A		N/A			392 500,00
listopad	N/A	N/A		N/A		N/A			392 500,00
prosinec	N/A	N/A		N/A		N/A			392 500,00
Celkem	N/A	N/A		N/A		N/A			4 710 000,00

tabulka 1: Ceny služeb bez DPH

6. Definice a popis SLA

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

6.1.1. Popis služby

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

6.1.2. Obsah dodávky služby:

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

Služba obsahuje:

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

6.1.3. Parametry služby:

- dodání aktualizace systému **GINIS TSKA** na *Přenosovém mediu* formou *Update*, *Upgrade* nebo *Patche* k zajištění úprav stávající funkčnosti **GINIS TSKA**, v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**, na základě legislativních změn, přičemž **Poskytovatel** se zavazuje, že aktualizaci systému **GINIS TSKA** formou *Update*, *Upgrade* nebo *Patche* dodá ve lhůtách dle následujících pravidel:
 - pokud je legisvakannční lhůta příslušného právního předpisu 15 dní nebo delší, musí být aktualizace dodána před účinností příslušné legislativní změny;
 - pokud je legisvakannční lhůta příslušného právního předpisu kratší než 15 dní, musí být aktualizace dodána nejpozději do 15 dní od účinnosti příslušné legislativní změny;
 jedná se o dodržení souladu zpracování s obecně závaznými pravidly, právními normami a jejich změnami v oblastech:
 - podpory vedení účetnictví v souladu se zákonem č.563/1991 Sb. o účetnictví, vyhláškou [redacted] Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o účetnictví a českými účetními standardy;
 - podpory procesů navrhování, schvalování a změnového řízení týkajícího se rozpočtu ve veřejné správě v souladu se zákony [redacted] Sb. a [redacted] Sb. a navazujícími vyhláškami;
 - podpory aplikace Zákona o finanční kontrole [redacted] Sb. a prováděcí vyhlášky [redacted] Sb.;
- dodání na *Přenosovém mediu* maximálně jeden *Upgrade Aktualizovaných verzí APV* ročně, pokud to nebude v rozporu s ustanovením **písm. a)** tohoto odstavce;
- poskytování služby v *Pracovní době*;
- dodání na *Přenosovém mediu* aktualizované dokumentace včetně návodu k instalaci současně s dodáním *Update*, *Upgrade* a *Patche*;
- poskytování *Podpory* v době od 9:00 do 17:00 hod v *Pracovní dny* na tel. čísle [redacted]

6.1.4. Součinnost **Objednatele**:

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

6.1.5. Akceptační kritéria

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

6.1.6. Cena služby

- Celková cena za *SW maintenance* vychází z ceny APV *GINIS* dle specifikací v **příloze č. 1** této **Smlouvy** a je stanovena ve výši uvedené v následující tabulce:

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
služba	rok	N/A

SLA 1 tabulka 1: Cena služby

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

6.1.7. Pokuty

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

6.2. SLA 2 - rozšířená provozní podpora - NEPOUŽITO, NEBUDE SOUČÁSTÍ PLNĚNÍ

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

6.3.1. Popis služby

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

6.3.2. Obsah dodávky služby:

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

Služba obsahuje

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

6.3.3. Parametry služby:

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

6.3.4. Součinnost **Objednatele**

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

6.3.5. Akceptační kritéria

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

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

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

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

6.3.6. Cena služby

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
Varianta na 1 produktivní prostředí	měsíc	

SLA 3 tabulka 1: Cena služby

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

6.3.7. Pokuty

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

6.4. SLA 4 - poskytování ostatních služeb - NEPOUŽITO, NEBUDE SOUČÁSTÍ PLNĚNÍ

6.5. SLA 5 - poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu

6.5.1. Popis služby

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

6.5.2. Obsah dodávky služby:

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

6.5.3. Parametry služby:

- Služba je sjednána v objemu 480 hodin za období 1 roku. Konkrétní nepřevoditelné hodinové objemy za jednotlivé měsíce jsou specifikovány v tabulce *SLA 5 tabulka 1: Cena služby*;
- poskytování služby v *Pracovní době*;
- služba bude poskytnuta na základě *Požadavku* předaného **Poskytovateli** *Komunikačními prostředky*;
- služba bude poskytována po akceptaci **Poskytovatelem** v rozsahu dle *Požadavku*. **Poskytovatel** je oprávněn v případě nedostatečného zadání odmítnout se zdůvodněním poskytnutí služby nejdéle do 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení *Požadavku*. Pokud **Poskytovatel** poskytnutí služby neodmítne ve stanovené lhůtě, je *Požadavek* považován za platný;
- v případě, kdy nebude ze zadání *Požadavku* možno přímo stanovit rozsah řešení a cenu služby, provede **Poskytovatel** základní analýzu *Požadavku*, vytvoří návrh řešení a _ocenění požadované služby a předá tyto informace **Objednateli** k akceptaci. Pokud **Objednatel** předaný návrh řešení *Požadavku* neakceptuje ve stanovené lhůtě 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení, je *Požadavek* považován za neplatný;
- Poskytovatel** započne s poskytováním služby vždy nejdéle do 10 (slovy: deseti) dnů ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Poskytovateli**;
- základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby je:
 - o 0,5 (slovy: půl) hodina při poskytování služeb formou *Vzdáleného elektronického přístupu*;
 - o 1 (slovy: jedna) hodiny při poskytování služeb v sídle **Objednatele**;
- nevyčerpané hodiny v daném období lze čerpat do konce aktuálního roku na pravidelné školení uživatelů zákazníka pořádaného společností GORDIC®.

6.5.4. Součinnost **Objednatele**

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

6.5.5. Akceptační kritéria

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

6.5.6. Cena služby

služba/činnost	objem (hodin)	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
poskytování služby za 1. měsíc	40	měsíc	

SLA 5 tabulka 1: Cena služby

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

6.5.7. Pokuty

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

- 6.6. SLA 6 - pohotovost konzultanta pro specifikovanou organizační část Objednatele - NEPOUŽITO, NEBUDE SOUČÁSTÍ PLNĚNÍ

6.7. SLA 7 - poskytování funkčnosti GINIS TSKA formou SaaS

6.7.1. Popis služby

Služba zahrnuje poskytování funkčnosti systému **GINIS TSKA** formou *SaaS* (software jako služba). V rámci GINIS TSKA se jedná o instalaci on-premise v prostředí a na technických prostředcích **Objednatele**. Součástí této služby je i SLA 1.

6.7.2. Obsah dodávky služby:

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

6.7.3. Dostupnost služby:

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

6.7.4. Součinnost **Objednatele**:

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

6.7.5. Cena služby

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

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

SLA 7 tabulka 2: Cena služby

6.8. SLA 8 - rozšířená podpora řešení vad

6.8.1. Popis služby

Služba zahrnuje poskytování služby odstraňování *Závad* v garantovaných dobách. **Poskytovatel** se zavazuje odstranit *Závady* za podmínek sjednaných ve Smlouvě a v této SLA 8.

6.8.2. Obsah dodávky služby:

Služba obsahuje:

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

6.8.3. Parametry služby:

- Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**.
- Služba se nevztahuje na *Závady* vzniklé:
 - chybami HW, za které není odpovědný Poskytovatel (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.), a chybami SW třetích stran;
 - nevhodným nebo neautorizovaným používáním *APV* v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany **Poskytovatele** předána **Objednateli**;
 - neodborným zásahem **Objednatele** do instalace či nastavení parametrů *APV* vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany **Objednatele**;
 - chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany **Objednatele**;
 - naplněním databáze ze strany **Objednatele** chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v *APV*.
- Pro potřeby tohoto SLA se pod pojmem "hodina", resp. výrazem "hod" rozumí vždy hodina v *Pracovní době*.
- Maximální doba pro provedení garantované činnosti v rámci *Lhůty pro odstranění závady* je vždy počítána od okamžiku nahlášení *Závady* **Objednatel**em postupem dle **čl. 11 Smlouvy**.
- Veškerá komunikace v rámci poskytování služeb u tohoto SLA bude realizována postupem, který stanoví **čl. 11 Smlouvy** pro učinění reklamace (v případě komunikace elektronickou poštou bude komunikace probíhat mezi adresami elektronické pošty, mezi kterými byla učiněna reklamace, resp. zadání *Požadavku*, nedohodnou-li si Smluvní strany v rámci této komunikace jinak).
- Doba, po kterou **Poskytovatel** čeká na reakci nebo zajištění součinnosti **Objednatele**, není započítána do doby řešení požadavku v rámci *Lhůt pro odstranění závady*.
- Definice úrovně *Závad*
 - Kategorie A
Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce *APV* nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací nebo nebude možné z důvodu *Závady* zpracovat v požadované lhůtě výstup stanovený zákonem.
 - Kategorie B
Jedná se o každý jiný chybový stav, který neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.
 - Kategorie C
APV vykazuje drobnější *Závady* nebo je podezření na *Závadu*, ale základní funkčnost *APV* nebo jeho dílčí části je zachována.

h) *Lhůty pro odstranění závady* a související garantované činnosti:

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

SLA 8 tabulka 1: Lhůty pro odstranění závady

^{a)} Platí v případě, je-li možné *Závadu* odstranit úpravou nastavení *APV*

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

APV

- i) Poskytování *Podpory* v *Pracovní době*.
- j) Poskytování služeb tohoto *SLA* buď osobní přítomností pracovníků **Poskytovatele** v sídle **Objednatele**, nebo ostatními dostupnými *Komunikačními prostředky*.
- k) Postup při realizaci služeb odstraňování *Závad*:
 - (i) *Kontaktní osoba* **Objednatele** zadá prostřednictvím *ServiceDesk* *Požadavek* včetně návrhu specifikace kategorie *Závady*;
 - (ii) **Poskytovatel** potvrdí přijetí *Požadavku*; vyhodnotí oprávněnost jeho řešení v rámci tohoto *SLA* a jeho kategorizaci a následně, pokud:
 - A. výsledkem vyhodnocení je uznání oprávněnosti *Požadavku* a zařazení do kategorie dle **Objednatele**, pokračuje v řešení *Požadavku* v termínech dle ustanovení 6.8.3. písm. h) tohoto *SLA*;
 - B. výsledkem vyhodnocení je zařazení do jiné kategorie, oznámí tuto skutečnost spolu se zdůvodněním **Objednateli**. Pro vyloučení všech pochybností **Smluvní strany** sjednávají a prohlašují, že vyhodnocení *Požadavku* ze strany **Poskytovatele** nemá vliv na smluvní povinnost **Poskytovatele** provést odstranění příslušné *Závady* dle její objektivní povahy způsobem a v termínech ve smyslu ustanovení 6.8.3. písm. h) tohoto *SLA* 8.
 - C. **Poskytovatel** neuzná oprávněnost řešení *Požadavku* v rámci tohoto *SLA*, oznámí tuto skutečnost spolu se zdůvodněním a návrhem dalšího postupu **Objednateli**; **Objednatel** následně rozhodne, zda má **Poskytovatel** pokračovat v řešení *Požadavku* mimo rámec Smlouvy, nebo řešení ukončit; **Poskytovatel** je oprávněn pokračovat v řešení *Požadavku* mimo rámec Smlouvy, pouze pokud jej k tomu **Objednatel** vyzve.
 - (iii) V případě řešení dle předchozích bodů A. a B. a neodstranění *Závady* v termínech dle ustanovení 6.8.3. písm. h) tohoto *SLA* je **Poskytovatel** povinen pracovat na odstranění *Závady* nepřetržitě až do jejího úplného odstranění.

6.8.4. Součinnost *Objednatele*:

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

6.8.5. Akceptační kritéria

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

- a) zahájení řešení *Závady* a poskytnutí informace **Objednateli**, jakým způsobem bude **Poskytovatel** *Závadu* řešit;
- b) zprovoznění *APV* alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (pokud jsou splněny podmínky dle čl. 6.8.3. písm. h) pro zprovoznění *APV* alespoň náhradním způsobem);
- c) úplné odstranění *Závady*.

V případě, že nebude možné vyřešit *Požadavek* dle výše uvedených kritérií, bude **Poskytovatel** informovat **Objednatele**, že *Požadavek* je identifikován mimo rozsah plnění této **Smlouvy**, resp. tohoto *SLA*.

6.8.6. Cena služby

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

SLA 8 tabulka 2: Cena služby

Poskytovatel fakturuje poskytování *Služby* v souladu s ustanovením **Smlouvy** vždy za poslední uplynulý měsíc poskytování služby.

6.8.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržáním časových lhůt dle parametrů

služby je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši:

- a) 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení se zahájením řešení *Požadavku* pro *Závadu* v kategorii A;
- b) 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení s prozatímním odstraněním *Závady* zařazení v kategorii A;
- c) 1 000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení s odstraněním *Závady* zařazení v kategorii A;
- d) 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení se zahájením řešení *Požadavku* pro *Závadu* v kategorii B nebo C;
- e) 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každý i započatý den prodlení s odstraněním *Závady* zařazení v kategorii B nebo C;

Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

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

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail

2. Kontaktní osoby Objednatele

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
2.1.				
2.2.				
2.3.				
2.4.				
2.5.				

3. Oprávněná osoba Poskytovatele

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
2.1.				

4. Kontaktní osoby Poskytovatele

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
4.1.				
4.2.				
4.3.				
4.4.				
4.5.				

Příloha č. 5

Vzory protokolů

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



GORDIC® | PROTOKOL O PŘEDÁNÍ/PŘEVZETÍ



GPRA XXXXXXXX

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

Označení projektu : [dle smlouvy!]

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

Čj.: GPRA XXXX

PROTOKOL o předání a převzetí

V rámci plnění Smlouvy/objednávky

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

předal

specifikace předmětu předání
 text.....

Objednateli, který je zastoupen: [kým - titul, jméno, příjmení, případně funkce]
 který uvedené skutečnosti

převzal.

Zástupce :
 Zhotovitele
 /Dodavatele

datum, podpis

Zástupce :
 Objednatele

datum, podpis



GORDIC® | PROTOKOL O AKCEPTACI



GPRA XXXXXXXX

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

Označení projektu : [dle smlouvy]

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

Č.: GPRA XXXX

PROTOKOL o akceptaci

V rámci plnění **Smlouvy/objednávky****Objednatel**, který je zastoupen: [kým - titul, jméno, příjmení, případně funkce]

akceptuje

Zhotovitelem, který je zastoupen: [kým - titul, jméno, příjmení, případně funkce]specifikace předmětu plnění
text....

a

souhlasí

s jeho fakturací.

Přílohy:

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

Zástupce :
 Zhotovitele

datum, podpis

Zástupce :
 Objednatele

datum, podpis



GORDIC® | SERVISNÍ PROTOKOL - PŘÍLOHA č. 1 protokolu PID :

část

[illegible]

Celkem cena bez DPH :



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

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