

5. Celkový přehled cen

V následující tabulce je uvedený přehled cen pro jednotlivá SLA zařazená do služeb podpory po měsících a celkem.

cena za období	SLA 1	SLA 2	SLA 3	SLA 4	SLA 5	SLA 6	SLA 7	SLA 8	celkem za měsíc
Leden	11 433,00	0,00	19 500,00	0,00	17 280,00	0,00	0,00	21 500,00	69 713,00
Únor	11 433,00	0,00	19 500,00	0,00	17 280,00	0,00	0,00	21 500,00	69 713,00
Březen	11 433,00	0,00	19 500,00	0,00	17 280,00	0,00	0,00	21 500,00	69 713,00
Duben	11 433,00	0,00	19 500,00	0,00	12 960,00	0,00	0,00	21 500,00	65 393,00
Květen	11 433,00	0,00	19 500,00	0,00	12 960,00	0,00	0,00	21 500,00	65 393,00
Červen	11 433,00	0,00	19 500,00	0,00	12 960,00	0,00	0,00	21 500,00	65 393,00
červenec	11 433,00	0,00	19 500,00	0,00	6 480,00	0,00	0,00	21 500,00	58 913,00
Srpen	11 433,00	0,00	19 500,00	0,00	6 480,00	0,00	0,00	21 500,00	58 913,00
Září	11 433,00	0,00	19 500,00	0,00	6 480,00	0,00	0,00	21 500,00	58 913,00
Říjen	11 433,00	0,00	19 500,00	0,00	17 280,00	0,00	0,00	21 500,00	69 713,00
Listopad	11 433,00	0,00	19 500,00	0,00	17 280,00	0,00	0,00	21 500,00	69 713,00
Prosinec	11 437,00	0,00	19 500,00	0,00	17 280,00	0,00	0,00	21 500,00	69 717,00
celkem za b. r.	137 200,00	0,00	234 000,00	0,00	162 000,00	0,00	0,00	258 000,00	791 200,00

tabulka 1: Ceny služeb bez DPH

6. Definice a popis SLA

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

6.1.1. Popis služby

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

6.1.2. Obsah dodávky služby:

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

Služba obsahuje:

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

6.1.3. Parametry služby:

- dodání aktualizace systému **GINIS MC04** na *Přenosovém mediu* formou *Update*, *Upgrade* nebo *Patche* k zajištění úprav stávající funkčnosti **GINIS MC04**, v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**, na základě legislativních změn - jedná se o dodržení souladu zpracování s obecně závaznými pravidly, právními normami a jejich změnami v oblastech:
 - podpory vedení účetnictví v souladu se zákonem č. 563/1991 Sb. o účetnictví, vyhláškou 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o účetnictví a českými účetními standardy;
 - podpory procesů navrhování, schvalování a změnového řízení týkajícího se rozpočtu ve veřejné správě v souladu se zákony 218/2000 Sb. a 250/2000 Sb. a navazujícími vyhláškami;
 - podpory aplikace Zákona o finanční kontrole 320/2001 Sb. a prováděcí vyhlášky 416/2002 Sb.;
 - Zákona 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, Vyhlášky 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, Zákona 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, Zákona 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu;
 - zákonů souvisejících s registry - Zákon 301/2000 Sb. o matrikách, jménu a příjmení, Zákon 115/2006 Sb. o registrovaném partnerství a o změně některých souvis. zákonů, Zákon 21/2006 Sb. o ověřování, Zákon 133/2000 Sb. o evidenci obyvatel, Zákon 111/2009 Sb. o základních registrech;
- 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 +420 284 861 999.

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 MC04** 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 20 % z celkové ceny licencí *APV GINIS*. Cena vyjádřená v korunách je uvedena v následující tabulce.

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
služba	rok	137200,-

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** vždy za poslední uplynulé čtvrtletí poskytování služby.
- 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 – služba není sjednána

6.2.1. Popis služby

Služba zahrnuje poskytování služeb spojených zejména s řešením *Závad* a nestandardních chování *APV* po nasazení *Upgrade*, *Update* a *Patche* do prostředí **Objednatel**, zajištění systému **GINIS MC04** v produktivním stavu a služby poskytování rad.

6.2.2. Obsah dodávky služby:

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

Služba obsahuje:

- řešení incidentů v rámci *Podpory 2. úrovně*;
- řešení incidentů v rámci *Podpory 3. úrovně*;
- zajištění systému **GINIS MC04** v produktivním stavu, tedy zajištění procesu odstraňování *Závad* s garantovanými *Reakčními dobami*;
- zajištění provozu systému *ServiceDesk* v režimu 24/7/365 s dostupností minimálně 99% v *Pracovní době*.

6.2.3. Parametry služby:

- Garantované reakční doby pro započítání řešení jednotlivých úrovní *Závad* po předání *Požadavku* prostřednictvím *ServiceDesk* jsou uvedeny v následující tabulce:

úroveň	popis charakteru <i>Závady</i>	<i>Reakční doba</i>
V1	<i>APV</i> nelze z důvodu <i>Závady</i> vůbec provozovat nebo má <i>Závada</i> kritický vliv na <i>APV</i> - kritický stav podporovaného systému, totální výpadek, <i>Závada</i> vyžaduje okamžité řešení.	Do 2 hodin v <i>Pracovní době</i>
V2	<i>Závada</i> výrazně omezuje správnou funkcionalitu <i>APV</i> , avšak <i>APV</i> je možné s omezením provozovat.	Do 4 hodin v <i>Pracovní době</i>
V3	Nekritická <i>Závada</i> , která nemá na provozování <i>APV</i> výrazný vliv, <i>APV</i> lze provozovat bez výrazného omezení.	Do 8 hodin v <i>Pracovní době</i>
V4	Nekritická <i>Závada</i> , která má minimální, resp. žádný vliv na provoz <i>APV</i> . Jedná se o problém informativního, resp. "how-to" charakteru.	Do 3 Pracovních dnů

SLA 2 tabulka 1: Popis jednotlivých úrovní závad a reakční doby

- poskytování *Podpory* v *Pracovní době*;
- poskytování služeb tohoto *SLA* buď osobní přítomností pracovníků **Poskytovatele** v sídle **Objednatel**, nebo ostatními dostupnými *Komunikačními prostředky*.

6.2.4. Součinnost **Objednatel**:

- zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytnou 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 plnění této **Smlouvy** včetně zajištění *Vzdáleného elektronického přístupu*;
- jmenovat *Kontaktní osoby* pro řešení daného *Požadavku*;
- zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatel** a **Koncového uživatele** v *Pracovní době*;
- zajistit formální správnost a úplnost popisu předaného *Požadavku*;
- bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA* (např. informace o změně verze operačních systémů, instalace *Update*, atd.);
- na vyžádání zajistit bezodkladné zaslání logů nezbytné pro postup identifikace a řešení *Závad* a *Požadavků*;
- zajistit testovací prostředí.

6.2.5. Akceptační kritéria

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

- sdělit **Objednateli** postup řešení;
- poskytnout návrh dočasného řešení;
- řešení provést;
- informovat **Objednatel**, že *Požadavek* je identifikován mimo rozsah plnění této **Smlouvy** resp. tohoto *SLA*;
- informovat **Objednatel**, že *Požadavek* je vyřešen v nové verzi *APV* a poskytnout návrh dočasného řešení;
- informovat **Objednatel** o odpovědi na eskalaci problému u třetí strany (v případě *Produktů* třetích stran) a poskytnout návrh dočasného řešení;
- vyřešit *Požadavek* změnou nastavení parametrů.

6.2.6. Cena služby

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
služba	měsíc	0,00

SLA 2 tabulka 2: 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 uplynulé čtvrtletí poskytování služby.

6.2.7. Pokuty

- a) V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržáním časových lhůt dle parametrů služby pro úroveň V1 a V2, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 200,- Kč (slovy: dvě stě) za každou i započatou hodinu prodlení. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.
- b) V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržáním časových lhůt dle parametrů služby pro úroveň V3 a V4, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 100,- Kč (slovy: jedno stě) za každou i započatou hodinu prodlení. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

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 MC04**.

6.3.2. Obsah dodávky služby:

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

Služba obsahuje

- asistenci, případně realizaci provádění instalace *Update, Upgrade* nebo *Patche*;
- 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 média* 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 MC04** po instalaci *Update, Upgrade* nebo *Patche* do rutinního provozu;
- předání *Přenosového média* 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 MC04** po instalaci *Update, Upgrade* nebo *Patche* do rutinního provozu na formuláři *Akceptační protokol* dle **přílohy č. 5 Smlouvy**;
- předávací protokol o předání *Přenosového média* 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
služba	měsíc	19500,00

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 poslední uplynulé čtvrtletí poskytování služby.

6.3.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržением 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**

6.4.1. *Popis služby*

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

6.4.2. *Obsah dodávky služby:*

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

6.4.3. *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 na základě *Požadavku* předaného **Poskytovateli** komunikačními prostředky specifikovanými ve **Smlouvě**;
- služba bude poskytována po akceptaci **Poskytovatelem** v rozsahu dle *Požadavku*. **Poskytovatel** může 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 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Poskytovateli**;
- základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby
 - osobní asistenci v místě plnění jsou 4 (slovy: čtyři) hodiny;
 - Vzdáleným přístupem* je 1 (slovy: jedna) hodina.

6.4.4. *Součinnost **Objednatel***

- 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* **Objednatel** v *Pracovní době*;
- na vyžádání zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatel** 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.

6.4.5. *Akceptační kritéria*

- Vyřešením *Požadavku* se rozumí realizace požadované *Ostatní služby*.
- Akceptace plnění služeb a následná fakturace bude prováděna vždy po dokončení realizace služby za každý jednotlivý akceptovaný *Požadavek* nebo za souhrn *Požadavků* za období maximálně 3 měsíce.
- Podkladem pro akceptaci plnění tohoto *SLA* je výkaz o poskytnutých službách na formuláři *Servisní protokol* nebo záznam v systému *ServiceDesk*.

6.4.6. *Cena služby*

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

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
Konzultant – asistence, konzultace, konfigurace	hod	1 800,00
Konzultant - uzávěrky	hod	2 000,00
Metodik – poskytování metodické podpory	hod	1 900,00
Vedoucí projektu – projektové a řídicí práce	hod	2 000,00
Systémový architekt – správa databáze, konfigurace serverová	hod	2 000,00
Export/import dat	hod	1 600,00
Programátor - programování	hod	2 000,00
Administrativní práce	hod	1 000,00
Cestovné	km	9,00

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
Cestovné - paušál	ks	220,00

SLA 4 tabulka 1: Specifikace služeb a jejich cen

- b) Celková cena služby dle každého *Požadavku*, kde **Poskytovatel** provedl ocenění, může být navýšena z důvodu provedení vyššího než předpokládaného objemu služeb nejvíce o 15%.
- c) Ceny za školení budou vždy předmětem konkrétní nabídky **Poskytovatele** na konkrétní *Požadavek Objednatele*, obsahující požadavek na tuto službu.
- d) Cena služeb realizovaných v době mimo *Pracovní dobu* na základě požadavku **Objednatele** bude navýšena v *Pracovní dny* o 50%, v době mimo *Pracovní dny* o 100% proti cenám stanoveným tabulce *tabulka 1*.
- e) Celková cena služby dle každého *Požadavku*, kde **Objednatel** uvedl požadavek na urgentní plnění v termínu kratším, než stanovuje toto SLA a **Poskytovatel** jej včetně termínu akceptoval, je **Poskytovatel** oprávněn ceny určené dle výše uvedených ustanovení navýšit o 100%.

6.4.7. 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) % z ceny služby v prodlení za každý i započatý *Pracovní den* prodlení. Celková výše sankcí je omezena celkovou cenou *Ostatní služby* dle specifikace *Požadavku*.

6.5. 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* (nespádajících 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.

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 100 hodin za období 1 roku. Konkrétní nepřevoditelné hodinové objemy za jednotlivá čtvrtletí 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 1 (slovy: jedna) hodina při poskytování služeb formou *Vzdáleného elektronického přístupu*;
 - o 4 (slovy: čtyři) hodiny při poskytování služeb v sídle **Objednatele**;
- nevyčerpané hodiny v daném období nelze převést do dalšího období.

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. čtvrtletí b.r.	32	čtvrtletí	51 840,00
poskytování služby za 2. čtvrtletí b.r.	24	čtvrtletí	38 880,00
poskytování služby za 3. čtvrtletí b.r.	12	čtvrtletí	19 440,00
poskytování služby za 4. čtvrtletí b.r.	32	čtvrtletí	51 840,00

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 uplynulé čtvrtletí poskytování služby.

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 – služba není sjednána6.6.1. Popis služby

Služba zahrnuje řešení *Požadavků* na podporu práce uživatelů dále specifikované organizační části **Objednatele** vyčleněným specialistou **Poskytovatele** s garancí *Reakční doby*

6.6.2. Obsah dodávky služby:

Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* v rozsahu dle další specifikace parametrů služby tohoto SLA.

Služba zahrnuje:

- zajištění pohotovosti vyčleněného specialisty k poskytování služeb dle specifikace tohoto SLA;
- poskytování individuální *Podpory* pro pracovníky dále specifikované organizační části **Objednatele**, případně dalších v tomto SLA určených pracovníků **Objednatele** pro řešení specifických *Požadavků* souvisejících s činností dále specifikované organizační části **Objednatele** v systému **GINIS MC04**.

6.6.3. Parametry služby:

- podpora dle tohoto SLA se poskytuje v době od 9:00-17:00 hodin v *Pracovní dny* v předem domluveném termínu plnění služby;
- zajištění pohotovosti vyčleněného specialisty **Poskytovatele** pro poskytování individuální *Podpory* pracovníků dále specifikované organizační části **Objednatele** v rozsahu 1 (slovy: jeden) den za kalendářní měsíc s garantovanou *Reakční dobou* 15 (slovy: patnáct) minut v *Pracovní dny*;
- individuální *Podpora* bude poskytována buď osobní asistencí specialistů **Poskytovatele** v místě plnění dle specifikace **Smlouvy**, nebo ostatními dostupnými *Komunikačními prostředky*, zejména telefonicky, elektronickou poštou, pomocí *Vzdáleného elektronického přístupu*;
- v případě nutnosti řešit individuální *Podporu* formou osobní asistence nebo po přímé výzvě k osobní asistenci je vyčleněný specialista **Poskytovatele** povinen dostavit se k výkonu *Podpory* do místa plnění do 1 (slovy: jedné) hod od okamžiku uplynutí *Reakční doby*. Po dobu přesunu specialisty do a z místa plnění a po dobu poskytování individuální *Podpory* formou osobní asistence není služba dle písm. b) zajišťována;
- poskytnutí přístupu na *ServiceDesk* pro kontaktní osoby tohoto SLA pro hlášení požadavků k řešení v rámci tohoto SLA;
- služba je poskytována na základě objednávky **Objednatele**. Službu je možné objednat po celou dobu platnosti **Smlouvy**, minimálně na období 1 měsíc;
- základní nejmenší jednotkou pro zajištění pohotovosti je 1 (slovy: jeden) *Pracovní den*.

6.6.4. Součinnost **Objednatele**:

- zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytnou 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 plnění této **Smlouvy**;
- zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** a kontaktní osoby dle tohoto SLA v době poskytování služeb tohoto SLA;
- zajistit testovací prostředí;
- v případě vzniku požadavku na individuální *Podporu* zajistit formální správnost a úplnost popisu zadaného *Požadavku* v aplikaci *ServiceDesk* **Poskytovatele**;
- bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA* (např. informace o změně verze operačních systémů, instalace *Update*, atd.);
- jmenovat *Kontaktní osoby* pro řešení daného *Požadavku*;
- v okamžiku objednání služby stanovit v textu objednávky termín využití služby, termín stanovit nejméně však 15 (slovy: patnáct) *Pracovních dní* předem.

6.6.5. Specifikace oddělení/odboru XXX a konkrétních pracovníků, kterým budou služby tohoto SLA poskytovány

- Specifikace organizační části **Objednatele**:

- ...
- Specifikace kontaktních pracovníků **Objednatele** pro toto SLA:

titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail

SLA 6 tabulka 1: Kontaktní osoby

6.6.6. Akceptační kritéria

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

6.6.7. Cena služby

Cena služby se sestává z měsíční paušální ceny a ceny konkrétních činností realizované individuální podpory.

a) Paušální sazba za pohotovost:

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč	DPH v Kč	cena/jednotku včetně DPH v Kč
pohotovost	den			

SLA 6 tabulka 2: Paušální cena služby

- b) Hodinové sazby cen konkrétních činností realizované individuální podpory a principy jejich uplatnění jsou specifikovány v SLA 4.
- c) V případě nečerpání konkrétní služby **Poskytovatel** vystaví fakturu za paušální část ceny této služby v souladu dle **Čl. 8 odst. 2 písm. b)** této **Smlouvy** vždy za poslední měsíc poskytování služby; v případě čerpání konkrétních služeb bude faktura vystavena na základě akceptace těchto konkrétních služeb.

6.6.8. 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 800,- Kč (slovy: osmset) za každou i započatou hodinu prodlení. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

6.7. SLA 7 - poskytování funkčnosti XXX formou SaaS – služba není sjednána

6.8. SLA 8 - rozšířená podpora řešení vad

6.8.1. Popis služby

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

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 (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 do systému *ServiceDesk*.
- Veškerá komunikace v rámci poskytování služeb u tohoto SLA bude realizována výhradně prostřednictvím *ServiceDesk*.
- 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 *)	-	-
Úplné odstranění <i>Závady</i> (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k <i>APV</i> nebo odpovídá stavu při akceptaci <i>APV</i>).	do 16-ti hod *) do 10-ti Pracovních dnů **)	do 3 Pracovních dnů *) do 20-ti Pracovních dnů **)	do 12 Pracovních dnů *) do 20-ti Pracovních dnů **)

SLA 8 tabulka 1: Lhůty pro odstranění závady

*) Platí v případě, je-li možné *Závadu* odstranit úpravou nastavení *APV*

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

- Poskytování *Podpory* v *Pracovní době*.

- j) Poskytování služeb tohoto *SLA* buď osobní přítomností pracovníků **Poskytovatele** v sídle **Objednatel**, nebo ostatními dostupnými *Komunikačními prostředky*.
- k) Postup při realizaci služeb odstraňování *Závad*:
- (i) *Kontaktní osoba* **Objednatel** 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 **Objednatel**, pokračuje v řešení *Požadavku* v termínech dle ustanovení 6.8.3. písm. g) tohoto *SLA*;
 - B. výsledkem vyhodnocení je zařazení do jiné kategorie, oznámí tuto skutečnost spolu se zdůvodněním **Objednateli**. **Objednatel** následně rozhodne, zda má **Poskytovatel** pokračovat v řešení *Požadavku*, nebo řešení ukončit. **Poskytovatel** do rozhodnutí **Objednatel** současně pokračuje v řešení *Požadavku* dle nově zvolené kategorie v termínech dle ustanovení 6.8.3. písm. h) tohoto *SLA*. V případech, kdy **Objednatel** trvá na zařazení do původně stanovené kategorie, pokračuje **Poskytovatel** v postupu dle části (ii) písm. k) tohoto odstavce.
 - C. **Poskytovatel** neuzná oprávněnost řešení *Požadavku* v rámci tohoto *SLA*, oznámí tuto skutečnost spolu se zdůvodněním a návrhem dalšího postupu dle ustanovení *SLA* 4 **Objednateli**; **Objednatel** následně rozhodne, zda má **Poskytovatel** pokračovat v řešení *Požadavku*, nebo řešení ukončit; **Poskytovatel** je oprávněn pokračovat v řešení *Požadavku*, pouze pokud jej k tomu **Objednatel** vyzve.
 - (iii) V případě řešení dle předchozích bodů A. a B. a neodstranění *Závady* v termínech dle ustanovení 6.8.3. písm. h) tohoto *SLA* je **Poskytovatel** povinen pracovat na odstranění *Závady* nepřetržitě až do jejího úplného odstranění.

6.8.4. Součinnost **Objednatel**:

- 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* **Objednatel** 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* nebo řešením v příslušném kroku se rozumí splnění **Poskytovatelem** jednoho z níže uvedených kritérií:

- 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;
- c) úplné odstranění *Závady*;
- d) informování **Objednatel**, 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	21500,00

SLA 8 tabulka 2: Cena služby

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

6.8.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržением 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 osoby1. *Oprávněná osoba* **Objednatele**

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
1.1.	Zdeněk Pokorný	uvolněný člen Rady MČ Praha 4		

2. *Kontaktní osoby* **Objednatele**

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
2.1.		vedoucí OFS		
2.2.	pro schvalování objednavek	vedoucí OHOS		
2.3.		vedoucí oddělení ICT		
2.4.				
2.5.				

3. *Oprávněná osoba* **Poskytovatele**

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
3.1.		vedoucí projektu		

4. *Kontaktní osoby* **Poskytovatele**

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
4.1.		zástupce vedoucího projektu		
4.2.		odborný konzultant		
4.3.		odborný konzultant		
4.4.		obchodní ředitel		
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 XXXXXXXXX

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

Čj.: GPRA XXXX

PROTOKOLo
akceptaciV 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 :
 Objednatel

datum, podpis



[illegible]



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					