

GPRA0042D5H

Výtisk číslo: 1
Počet stran: 3
Přílohy: 4

Č.j. Poskytovatele: GPRA 204
Evidenční číslo
Poskytovatele: GPRA0042D5H

Č.j. Objednatele:
Evidenční číslo
Objednatele: 18/1/2019

Dodatek č. 1 ke smlouvě o zajištění podpory provozu počítačového systému GINIS MUCZ

(dále též "Smlouva")

Čl. 1 Smluvní strany

1. Město Černošice

se sídlem: Karlštejnská 259, 252 28 Černošice
IČ: 00241121
DIČ: CZ00241121
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., pobočka Dobřichovice
Číslo účtu: 27-388063349/0800
Zástupce: Mgr. Filip Kořínek, starosta

dále označovaný též jako "**Objednatel**"

a

2. GORDIC spol. s r.o.

se sídlem: v Jihlavě, Erbenova 4, PSČ: 586 01, zapsaná ve vložce č. 9313 oddílu C obchodního
rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně
IČ: 47903783
DIČ: CZ47903783
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Jihlava
Číslo účtu: 19-4645600247/0100
Zástupce: Ing. Jaromír Řezáč, jednatel a generální ředitel
Realizace: Pobočka Praha, Praha 2, Italská 35, PSČ 120 00, el. podatelna: gordicph@gordic.cz
dále označovaný též jako "**Poskytovatel**"

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

Čl. 2 Preambule

- Smluvní strany** se dohodly na uzavření dodatku č. 1 (dále jen „**Dodatek**“) ke Smlouvě o zajištění podpory provozu počítačového systému GINIS MUCZ GPRA003WTAB ze dne 31.01.2019 (dále jen „**Smlouva**“) z důvodu rozšíření předmětu plnění o další služby.
- Nevýlučné nepřenosné právo k užití softwarových částí a databázové struktury počítačového systému, v níž jsou uchovávána data Objednatele, vyplývá z dodání plnění Objednateli na základě Kupní smlouvy č. CES 129/2019 ze dne 18.4.2019.

Čl. 3 Předmět dodatku

1. Smluvní strany se dohodly na rozšíření předmětu plnění o Služby SLA 4, SLA 5 a SLA 8, které jsou dále specifikovány v příloze č. 3 tohoto Dodatku a změně účinnosti Smlouvy. Na základě rozšíření APV dle skutečnosti uvedené v čl. 2 odst. 2 Smlouvy dochází ke změně specifikace APV uvedeného v příloze č. 1 Smlouvy a změně ceny u Služby SLA 1.
2. Dosavadní příloha č.1 Smlouvy se nahrazuje novým zněním, které tvoří přílohu č. 1 tohoto Dodatku.
3. Dosavadní příloha č. 2 Smlouvy se nahrazuje novým zněním, které tvoří přílohu č. 2 tohoto Dodatku.
4. Dosavadní příloha č. 3 Smlouvy se nahrazuje novým zněním, které tvoří přílohu č. 3 tohoto Dodatku.
5. Dosavadní příloha č.4 Smlouvy se nahrazuje novým zněním, které tvoří přílohu č. 4 tohoto Dodatku.
6. V souvislosti se uvedenými rozšířeními Služeb a APV se mění i celková cena za poskytování služeb uvedená v čl. 7 odst. 1 Smlouvy. Čl. 7 odst. 1 Smlouvy nově zní takto:

„Celková cena za 1 rok poskytování služeb činí:

bez DPH **527 334,00 Kč**, slovy: **Pětsetdvacetšesttisícetřicetčtyři** korun českých,

včetně DPH **638 074,14 Kč**, slovy: **Šestsetřicetosmtisícšedesátčtyři** korun českých **Čtrnáct** haléřů.

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

7. Čl. 19 odst. 2 Smlouvy se nahrazuje tímto zněním:

„**Smlouva** je uzavřena na dobu neurčitou. Doba poskytování jednotlivých služeb SLA je uvedena v Příloze č. 3 **Smlouvy**.”

Čl. 4 Ostatní ujednání

1. Veškeré další skutečnosti neupravené tímto **Dodatkem** se řídí ustanoveními **Smlouvy**.
2. Tento **Dodatek** je vyhotoven v elektronické podobě s platností originálu, podepsaný oběma smluvními stranami elektronickým podpisem. Každá ze smluvních stran obdrží jeho elektronický originál.
3. Tento **Dodatek** nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1.2.2021.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinnou osobou dle § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv a vztahuje se na něj povinnost zveřejnit tento **Dodatek** v Registru smluv, což je podmínkou jeho účinnosti. Smluvní strany se dohodly, že zveřejnění tohoto **Dodatku** v Registru smluv zajistí Objednatel nejpozději do 30 dnů od podpisu tohoto **Dodatku** poslední ze smluvních stran. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním celého obsahu tohoto **Dodatku**, vyjma částí označených jako obchodní tajemství.
5. Veškerá obchodní tajemství v tomto **Dodatku** a jeho přílohách byla jasně označena prostřednictvím symbolu ** u takových údajů. Takto označené údaje nepodléhají zákonu č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů a zákonu č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
6. Město Černošice ve smyslu § 41 odst. 1 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů osvědčuje, že uzavření tohoto **Dodatku** bylo schváleno Radou Města Černošice na její 63. schůzi konané dne 11. 01. 2021 (usnesení č. R/63/24/2021) tak, jak to vyžaduje § 102 odst. 3 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, čímž je splněna podmínka platnosti tohoto právního jednání.
7. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel pro realizaci svých bezhotovostních plateb může používat transparentní příjmový a výdajový bankovní účet a v této souvislosti Poskytovatel uděluje souhlas se zveřejněním názvu svého účtu; Poskytovatel výslovně souhlasí se zveřejněním elektronického obrazu této smlouvy na webových stránkách Objednatele.

Příloha č. 1**Specifikace APV**

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

kód	název - specifikace části	mj.	počet
1051 000	AIB – Aplikační internetová brána		
1051 101	ISDS – datové schránky	ks	1
1100 000	GINIS – ADM – jádro IS		
1100 316	rozšíření – CRL/OCSP (kompletace, ověření)	ks	1
1370 000	POK - Pokladna		
1370 302	rozšíření – Šablony pokladních dokladů	ks	1
1414 000	RAP – Portál občana		
1414 005	server/zdr.licence neomezená	ks	1
1414 101	klient – SPO	ks	1
1414 201	klient – RAP	ks	1
1700 000	DRMS – Spisová služba		
1700 312	rozšíření - EML, ZFO konvertor (aplikační)	ks	1
1700 315	rozšíření – žádost o ZDF	ks	1
1723 000	DKS - Dokumentový konverzní server		
1723 003	konverzní server - ABBYY	ks	1
1723 301	rozšíření - konverze dokumentů mimo GINIS	ks	1
1723 302	rozšíření – napojení na validátor PDF	ks	1
1723 303	Rozšíření – ověřování el. podpisů	ks	1
1723 304	rozšíření - diagnostika datových formátů	ks	1
1781 000	ESR – Elektronické skartační řízení		
1781 005	server/zdr.licence neomezená	ks	1
1781 101	klient T - ESR	ks	1
1782 000	SUD – Správa uložených dokumentů		
1782 005	server/zdr.licence neomezená	ks	1
1782 101	klient T - SUD	ks	1
1783 000	PAR – Podepisování a razítkování		
1783 301	rozšíření – aktualizace CRL v PAdES	ks	1
1951 000	MPK – Mobilní podpisová kniha		
1951 004	Server/zdr.licence do 200 000 dok/rok	ks	1
Celkem cena APV v Kč bez DPH			
Celkem cena APV v Kč bez DPH po slevě (cena pro výpočet swm)			1 382 250,00

Specifikace změn APV

Přidané položky

Kód	název - specifikace části	mj.	počet
1723 000	DKS - Dokumentový konverzní server		
1723 303	Rozšíření – ověřování el. podpisů	ks	1
Cena za licence celkem v Kč bez DPH			
Cena za licence celkem v Kč bez DPH po slevě			72 000,00

Příloha č. 2

GINIS Compatibility List

Compatibility List je dostupný na <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 SW maintenance	3
6.2. SLA 4 - poskytování ostatních služeb	5
6.3. SLA 5 - poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu	7
6.4. SLA 8 - rozšířená podpora řešení vad	9

2. Úvod

Služby se vztahují na systém **GINIS MUCZ** 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
- 3.5. V případě nejasností **Objednatele** o zařazení požadované služby pod jednotlivá SLA, rozhoduje o tomto zařazení s konečnou platností **Poskytovatel**.

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 v korunách českých pro jednotlivá SLA zařazená do služeb podpory po měsících a celkem. V tabulce není uvedena cena SLA 4; ceny služeb jsou vázány na konkrétní objednávku.

cena za období	SLA 1	SLA 4	SLA 5	SLA 8	celkem za měsíc
leden					
únor					
březen					
duben					
květen					
červen					
červenec					
srpen					
září					
říjen					
listopad					
prosinec					
celkem za běžný rok					527 334,00

6. Definice a popis SLA

6.1. SLA 1 - poskytování SW maintenance

6.1.1. Popis služby

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

6.1.2. Obsah dodávky služby:

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

Služba obsahuje:

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

6.1.3. Parametry služby:

- dodání aktualizace systému **GINIS MUCZ** na *Přenosovém mediu* formou *Update*, *Upgrade* nebo *Patche* k zajištění úprav stávající funkčnosti **GINIS MUCZ**, 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 416/2004 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 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce;
 - 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 MUCZ** 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* po slevě. Cena vyjádřená v korunách je uvedena v následující tabulce.

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

SLA 1 tabulka 1: Cena služby

- 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.

6.1.8. Doba trvání služby

Služba je sjednána na dobu neurčitou.

6.2. SLA 4 - poskytování ostatních služeb

6.2.1. Popis služby

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

6.2.2. Obsah dodávky služby:

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

6.2.3. 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 15 (slovy: patnácti) *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 30 (slovy: třiceti) *Pracovních dnů* ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Poskytovateli**;
- základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby
 - osobní asistencí v místě plnění jsou 1 (slovy: jedna) hodina;
 - Vzdáleným přístupem* je 0,5 (slovy: půl) hodina.
- Tato služba je poskytována jako doplňující služba k vybraným SLA. Není poskytována jako samostatná služba.

6.2.4. 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.

6.2.5. 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*.

6.2.6. 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	
Konzultant - uzavěrky	hod	
Metodik – poskytování metodické podpory	hod	
Vedoucí projektu – projektové a řídicí práce	hod	
Systémový architekt – správa databáze, konfigurace serverová	hod	
Export/import dat	hod	
Programátor - programování	hod	

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
Administrativní práce	hod	
Jiné služby	služba	paušální sazba

- 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 jiné služby (např. školení, provedení roční uzávěrky,...) budou vždy předmětem konkrétní nabídky **Poskytovatele** na konkrétní *Požadavek Objednatele*, obsahující požadavek na tuto službu. Cena může být stanovena paušální sazbou.
- d) Cena služeb realizovaných v době mimo *Pracovní dobu* na základě požadavku **Objednatele** bude navýšena v *Pracovní dny* o 50%, v době mimo *Pracovní dny* o 100% proti cenám stanoveným tabulce *tabulka 1*.
- e) Celková cena služby dle každého *Požadavku*, kde **Objednatel** uvedl požadavek na urgentní plnění v termínu kratším, než stanovuje toto SLA a **Poskytovatel** jej včetně termínu akceptoval, je **Poskytovatel** oprávněn ceny určené dle výše uvedených ustanovení navýšit o 100%.

6.2.7. Pokuty

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

6.2.8. Doba trvání služby

Služba je sjednána na dobu neurčitou.

6.3. SLA 5 - poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu**6.3.1. Popis služby**

Služba zahrnuje poskytování *Ostatních služeb* na vyžádání **Objednatel** 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, administrace, konzultace, asistence formou *Vzdáleného elektronického přístupu*, osobní asistence konzultanta **Poskytovatele** v sídle **Objednatel**, základní individuální školení, vyžádané úpravy sestav a výkazů.

6.3.2. Obsah dodávky služby:

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

6.3.3. Parametry služby:

- Služba je sjednána v objemu 32 hodin za období 1 roku. Konkrétní 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 0,5 (slovy: půl) hodina při poskytování služeb formou *Vzdáleného elektronického přístupu*;
 - o 1 (slovy: jedna) hodina při poskytování služeb v sídle **Objednatel**;
- nevyčerpané hodiny v daném období lze čerpat do konce aktuálního roku na vybrané školení uživatelů zákazníka pořádaného společností GORDIC.

6.3.4. 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.

6.3.5. 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*.

6.3.6. Cena služby

služba/činnost	objem (hodin)	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
poskytování služby za 1. čtvrtletí b.r.	8	čtvrtletí	
poskytování služby za 2. čtvrtletí b.r.	8	čtvrtletí	
poskytování služby za 3. čtvrtletí b.r.	8	čtvrtletí	
poskytování služby za 4. čtvrtletí b.r.	8	čtvrtletí	

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.

6.3.7. 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 0,1% z ceny služby v prodlení za každý i započatý *Pracovní den* prodlení. Celková výše sankcí je omezena celkovou cenou *Ostatní služby* dle specifikace *Požadavku*.

6.3.8. Doba trvání služby

Služba je sjednána do 30.06.2021. Doba trvání služby může být prodloužena na základě dodatku Smlouvy odsouhlaseného oběma Smluvními stranami.

6.4. SLA 8 - rozšířená podpora řešení vad

6.4.1. Popis služby

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

6.4.2. Obsah dodávky služby:

Služba obsahuje:

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

6.4.3. Parametry služby:

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

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

Garantovaná činnost	kategorie A	kategorie B	kategorie C
Zahájení řešení <i>Závady</i> a poskytnutí informace Objednateli jakým způsobem bude Poskytovatel <i>Závadu</i> řešit.	do 2 hod	do 3 hod	do 6 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 24 hod *) do 10-ti <i>Pracovních dnů</i> **)	do 5 <i>Pracovních dnů</i> *) do 20-ti <i>Pracovních dnů</i> **)	do 12 <i>Pracovních dnů</i> *) do 20 <i>Pracovních dnů</i> **)

SLA 8 tabulka 1: Lhůty pro odstranění závady

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

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

- i) Poskytování *Podpory* v *Pracovní době*.

- j) Poskytování služeb tohoto SLA buď osobní přítomností pracovníků **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. 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 **Objednatele** současně pokračuje v řešení *Požadavku* dle nově zvolené kategorie v termínech dle ustanovení 6.8.3. písm. h) tohoto SLA. V případech, kdy **Objednatel** trvá na zařazení do původně stanovené kategorie, pokračuje **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.

6.4.4. 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.

6.4.5. 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 **Objednatele**, že *Požadavek* je identifikován mimo rozsah plnění této **Smlouvy** resp. tohoto SLA.

6.4.6. Cena služby

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

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.

6.4.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržением časových lhůt dle parametrů služby je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši:

- a) 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení se zahájením řešení

- Požadavku pro Závalu* v kategorii A;
- b) 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení s prozatímním odstraněním *Závaly* zařazení v kategorii A;
 - c) 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každý i započatý den prodlení s odstraněním *Závaly* zařazení v kategorii A;
 - d) 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení se zahájením řešení *Požadavku pro Závalu* v kategorii B nebo C;
 - e) 250,- Kč (slovy: dvě stě padesát korun českých) za každý i započatý den prodlení s odstraněním *Závaly* zařazení v kategorii B nebo C;
- Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

6.4.8. Doba trvání služby

Služba je sjednána do 30.06.2021. Doba trvání služby může být prodloužena na základě dodatku Smlouvy odsouhlaseného oběma Smluvními stranami.

Příloha č. 4

Kontaktní osoby

Objednatel
Město Černošice

1. Oprávněné osoby Objednatel

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
1.1	Mgr. Filip Kořínek	Starosta	604 851 754	filip.korinek@mestocernosice.cz
		Tajemník úřadu		
		Pověřen vedením odboru informatiky		

2. Kontaktní osoby Objednatele

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

Poskytovatel
GORDIC spol. s r.o.

3. Oprávněné osoby Poskytovatele

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
3.1		Vedoucí projektu SSL		
3.2		Vedoucí projektu EKO		
3.3		Konzultant pro oblast smluvní a obchodní		

4. Kontaktní osoby Poskytovatele

	Titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
4.1		Metodik subsystémů GINIS		
4.2		Metodik subsystémů GINIS		
4.3		Metodik subsystémů GINIS		
4.4		Metodik subsystémů GINIS		
4.5		Metodik subsystémů GINIS		
4.6		Metodik subsystémů GINIS		
4.7		Metodik subsystémů GINIS		
4.8		Metodik subsystémů GINIS		
4.9		Metodik subsystémů GINIS		
4.10		Metodik subsystémů GINIS		
4.11		Metodik subsystémů GINIS		
4.12		Metodik subsystémů GINIS		
4.13		Metodik subsystémů GINIS		
4.14		Podpora provozu		
4.15		Podpora provozu		
4.16		Podpora provozu		