

Výtisk číslo: 2
 Počet listů: 8
 Přílohy: 3

SMLOUVA

o komplexní podpoře provozu a užití
 GORDIC® Integrovaného Informačního systému – GINIS®,
 jeho další obnově a rozvoji

PID: GORDP002C6S1

1. SMLUVNÍ STRANY

- 1.1. Organizace:** Statutární město Chomutov
 Zborovská 4602, 430 28 Chomutov
 IČ: 00261891
 DIČ: CZ00261891
 Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
 Číslo účtu: 626441/0100
 Zástupce: [redacted] primátorka města
 Telefon: 474 637 111
 Fax: 474 652 777
 Email: primator@chomutov-mesto.cz
 -dále označovaný též jako „Objednatel“-
- a
- 1.2. 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: 21409-681/0100
 Zástupce: [redacted] jednatel a generální ředitel Gordic spol. s r. o.
 Telefon: 567 309 136
 Fax: 567 307 343
 Email: jaromir_rezac@gordic.cz
 -dále označovaný též jako „Zhotovitel“-

(Objednatel a Zhotovitel označování společně dále též jako „Smluvní strany“)

2. PREAMBULE

Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah založený touto smlouvou (dále též „**Smlouva**“) se řídí zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění (dále též „**OOZ**“) a zákonem č.121/2000 Sb. v platném znění (dále též „**AutZ**“).

3. ÚČEL SMLOUVY, VÝKLAD POJMŮ

3.1. Účelem **Smlouvy** je sjednání podmínek, za nichž **Zhotovitel** poskytne **Objednateli** komplex služeb:

- pro správné a efektivní provozování a užití programových produktů specifikovaných v **příloze č. 1 Smlouvy** (dále též „**Produkty**“)
- pro rozvoj **GORDIC®** Integrovaného Informačního Systému – **GINIS®** na Magistrátu města Chomutova - **Objednatele** (dále též „**System**“)

3.2. **Smluvní strany** se dohodly, že pro účely **Smlouvy** budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
<i>produkty GORDIC</i>	Aplikační programové produkty nabízené Zhotovitelem v aktuálně platném ceníku Zhotovitele (dále též „ Ceník “)
<i>produkty GINIS</i>	Aplikační programové produkty Zhotovitele z produktové řady GINIS specifikované v příloze č. 1 Smlouvy
<i>Aktualizovaná verze</i>	poslední verze aplikačního programového produktu určená Zhotovitelem k distribuci
<i>Záznamové nosiče</i>	Magnetická nebo optická media, na nichž jsou uloženy kopie dodaných programových produktů
<i>Uživatelská dokumentace</i>	Dokument ve formátu PDF dodaný v elektronické podobě, který obsahuje návod k užití programového produktu
<i>Legislativní úpravy</i>	Úpravy <i>produktů GINIS</i> provedené Zhotovitelem na základě legislativních změn
<i>Drobné úpravy</i>	Úpravy <i>produktů GINIS</i> provedené Zhotovitelem na základě formalizovaných požadavků Objednatele odsouhlasených Zhotovitelem v rozsahu nepřesahujícím v konkrétním případě 1 hodinu práce programátora nebo 1,5 hodiny práce asistenta, jejichž časová náročnost v kalendářním roce nepřekročí v celkovém součtu 25 hodin. Zhotovitel o rozsahu své činnosti spočívající v úpravách <i>produktů GINIS</i> vede přesnou evidenci formou výkazu práce
<i>Úpravy</i>	Úpravy <i>produktů GINIS</i> provedené Zhotovitelem na základě formalizovaných požadavků Objednatele odsouhlasených Zhotovitelem , které mění nebo přidávají funkčnost <i>produktů GINIS</i>
<i>Významné úpravy</i>	Úpravy <i>produktů GINIS</i> provedené Zhotovitelem na základě formalizovaných požadavků Objednatele odsouhlasených Zhotovitelem , které mění nebo přidávají funkčnost <i>produktů GINIS</i> a současně mění jejich strukturu vět datového fondu
<i>Projekt</i>	Služby komplexní podpory provozu a užití Systemu za účelem správného a efektivního využívání programových produktů.

4. PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

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

4.2. **Zhotovitel** se zavazuje po dobu platnosti této **Smlouvy** za součinnosti **Objednatele**:

- provádět *legislativní úpravy produktů GINIS*, vytvářet a dodávat **Objednateli** aktualizované verze *produktů GINIS* včetně *uživatelské dokumentace* k nim
- na základě požadavků a specifikací **Objednatele** provádět *drobné úpravy produktů GINIS*
- vytvářet a dodávat **Objednateli** *aktualizované verze produktů GINIS* včetně *uživatelské dokumentace* k nim
- poskytovat rady ke správnému a efektivnímu provozování a užití všech již dodaných **Produktů** formou poradenství s využitím všech dostupných komunikačních prostředků (prostřednictvím telefonu, faxu, elektronické pošty, internetu) v rámci hotlinové pohotovosti každý pracovní den v době od 08,00 hod. do 16,00 hod.

4.3. **Zhotovitel** se dále zavazuje po dobu platnosti této **Smlouvy** za součinnosti **Objednatele**:

- na základě požadavků a specifikací **Objednatele** rozšiřovat počty licencí k užití již dodaných **Produktů**,
- na základě požadavků **Objednatele** dodat a rozšiřovat **Systém** o další *produkty GORDIC*,
- na základě požadavků a specifikací **Objednatele** provádět *úpravy a významné úpravy produktů GINIS*
- řešit provozní problémy vzniklé při užití **Produktů** na pracovištích **Objednatele**,
- poskytovat asistenci zaměstnanců **Zhotovitele** na pracovištích **Objednatele** v době, kdy zaměstnanci **Objednatele** budou s využitím **Produktů** uskutečňovat zpracování dat,
- provádět školení zaměstnanců **Objednatele** k samostatnému, správnému a efektivnímu užití **Produktů**,
- poskytovat služby pro **Objednatele** pro podporu a rozvoj **Systému**

4.4. **Zhotovitel** není povinen plnit povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení odstavce 4.2.a 4.3 **Smlouvy** ve vztahu k jiným než *aktualizovaným verzím produktů GINIS*.

4.5. Všechny požadavky **Objednatele** na poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v odstavci 4.2, 4.3 zavazuje se **Zhotovitel** realizovat v termínech uvedených v objednávkách nebo dodacích listech potvrzených **Zhotovitelem**.

4.6. **Objednatel** se zavazuje:

- a) poskytnout **Zhotoviteli** veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat a která je potřebná ke splnění závazků **Zhotovitele** vyplývajících pro něj z ustanovení **Smlouvy**, tj. zejména, nikoliv však výlučně, od **Zhotovitele** postupně převzít všechny výsledky poskytnutých služeb a dodané **Produkty**
- b) zaplatit za poskytnuté plnění v souladu s platebními a fakturačními podmínkami stanovenými v článku 7. **Smlouvy**
- c) všechny věci a informace požadované **Zhotovitelem** ke splnění jeho závazků ze **Smlouvy** předat včas **Zhotoviteli**.

5. CENA

5.1. Cena za udržování **Produktů** (dále též „**Udržovací poplatek**“) je stanovena dohodou **Smluvních stran** v souladu s ustanoveními zákona číslo 526/1990 Sb.

5.2. **Udržovací poplatek produktů GINIS** je za kalendářní rok 2009 a další léta

163 280,- Kč bez DPH za rok
(slovy: stošedesátřítisícdvěstěosmdesátkorun),
tedy **194 303,20 Kč vč. DPH v základní sazbě**
(slovy: stodevadesátčtyřítisícřístatřikorunydvacethaléřů).

a je v souladu s kalkulacemi uvedenými v **příloze č. 1 Smlouvy**.

Zaplacením **Udržovacího poplatku produktů GINIS** vzniká **Objednateli** právo na bezplatné čerpání výkonů a služeb specifikovaných v odstavci 4.2. **Smlouvy** v příslušném období. V případě rozšíření **Systému** o další *produkty GORDIC* nebo v případě rozšíření počtu licencí k užití již dodaných *produktů GINIS* se **Udržovací poplatek produktů GINIS** navýší o 20% z ceny nových licencí uvedené v **Ceníku**. Navýšení **Udržovacího poplatku produktů GINIS** se provede od následujícího kalendářního roku po roce, ve kterém bylo rozšíření provedeno a strany se za tímto účelem zavazují uzavřít dodatek ke smlouvě.

5.3. Základní výši ročního udržovacího poplatku se pro účely **Smlouvy** rozumí:

- pro rok 2009 – roční udržovací poplatek uvedený v odstavci 5.2 **Smlouvy**
- pro každý následující rok trvání **Smlouvy** – roční udržovací poplatek v kalendářním roce bezprostředně předchozím.

5.4. **Smluvní strany** se dohodly, že výpočet ceny za ostatní plnění **Zhotovitele** podle odstavce 4.3 **Smlouvy** bude prováděn s využitím:

- jednotkových cen (v případě prodeje licencí k *produktům GORDIC*) uvedených v **Ceníku Zhotovitele** platném v okamžiku uskutečnění konkrétního plnění.

5.5. **Zhotovitel** odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

6. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ DÍLA

6.1. Plnění poskytnuté **Zhotovitelem** **Objednateli** bude předáváno (s výjimkou plnění souvisejícího s udržováním **Produktů**) formou dodacího listu, který bude podepsán vedoucím projektu nebo jím k tomu zmocněnými osobami. Vzor dodacího listu (dále též „**Dodací list**“) je uveden v **příloze č. 2 Smlouvy**.

6.2. Objednatel je povinen plnění **Zhotovitele** převzít nejpozději do 14 dnů od doručení výzvy **Zhotovitele** k převzetí. **Objednatel** je oprávněn odmítnout převzít plnění od **Zhotovitele**, pokud plnění **Zhotovitele** určené jím k předání a převzetí **Objednatel** nebude z hlediska obsahu nebo funkčních vlastností odpovídat formalizovanému zadání odsouhlasenému **Zhotovitelem**. Důvody odmítnutí převzetí plnění **Zhotovitele** budou **Objednatel** specifikovány v **Dodacím listu** a současně bude **Smluvními stranami** dohodnut náhradní termín pro předání plnění **Zhotovitele** **Objednateli**.

7. PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

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

- **Zhotovitel** je oprávněn fakturovat **Objednateli** plnění poskytnuté dle odstavce 4.3 **Smlouvy** vždy po jeho předání **Objednateli**.
- **Zhotovitel** je oprávněn fakturovat **Objednateli** **Udržovací poplatek** na příslušný rok vždy nejpozději do konce února daného roku.
- Doba splatnosti faktur **Zhotovitele** (zaplacením se pro účely **Smlouvy** rozumí okamžik odepsání příslušné částky z účtu **Objednatele**) je dohodnuta na 14 kalendářních dnů ode dne doručení faktury **Objednateli**.

7.2. Příslušná faktura bude předána (zaslána) v 1 vyhotovení. K fakturám **Zhotovitel** přiloží **dodací list**.

8. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY; VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

8.1. **Zhotovitel** poskytuje záruku za plnění poskytnuté **Objednateli** podle **Smlouvy** za podmínek uvedených v tomto článku **Smlouvy**; práva ze záruky je **Objednatel** oprávněn uplatnit po převzetí plnění od **Zhotovitele**.

8.2. Záruka se nevztahuje na závady způsobené násilně nebo počítačovými viry.

8.3. Na plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamáce, se prodlužuje záruční doba o dobu od termínu uplatnění reklamáce po termín odstranění vady.

8.4. Pokud **Zhotovitel** vadu neodstraní dle SLA parametrů uvedených v příloze č.3 v dohodnutém termínu, má **Objednatel** právo uplatňovat na něm smluvní pokutu dle čl. 9.1. **Smlouvy**.

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

8.6. **Smluvní strany** se dohodly na záručních dobách takto:

- a) **Zhotovitel** ručí **Objednateli**, že *záznamové nosiče a uživatelská dokumentace* po dobu 90 dnů ode dne nabytí vlastnického práva **Objednatele** k nim neprokáží materiálové nebo výrobní vady,
- b) **Zhotovitel** ručí **Objednateli**, že dodaný **Produkt** po dobu od jeho převzetí **Objednatelem** do doby distribuce jeho další aktualizované verze **Zhotovitelem** bude vykazovat vlastnosti popsané v *uživatelské dokumentaci* a bude je možno užívat k v *uživatelské dokumentaci* popsanému účelu, a že v těchto vlastnostech a způsobech užití nebudou *dodané produkty GINIS* vykazovat žádné vady. **Zhotovitel** neodpovídá za vadu **Produktu** spočívající v jeho legislativní nekompatibilitě, pokud **Objednateli** z důvodů stojících na jeho straně nevznikl nárok na dodání aktualizované verze **Produktu**.

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

8.8. Zjistí-li **Objednatel** funkční vady v převzatém **Produktu** nebo obsahové vady v *uživatelské dokumentaci*, má právo uplatnit reklamaci pouze u *aktualizovaných verzí produktů GINIS*.

8.9. Při vyřizování reklamací **Zhotovitel** do jednoho pracovního dne po obdržení reklamace zahájí činnost směřující k odstranění vady a do 3 pracovních dní od obdržení reklamace předloží návrh na odstranění závad **Produktu**. V reklamaci je **Objednatel** povinen vadu nahlásit telefonicky na č. 377423089, nebo elektronickou poštou na adresu datalogic@gordic.cz a ve svém písemném podání vadu popsat včetně údajů o tom, jak se vada projevuje.

8.10. **Zhotovitel** je povinen vyřídit reklamaci dle SLA parametrů uvedených v příloze č.3 v termínu dojednaném mezi **Smluvními stranami**.

9.

SMLUVNÍ POKUTY

9.1. Jestliže **Zhotovitel** nedodrží termíny pro splnění svých závazků dle parametrů SLA uvedených v příloze č.3, uhradí **Objednateli** smluvní pokutu specifikovanou v příloze č. 3 ; to neplatí, pokud k prodlení **Zhotovitele** došlo z důvodů na straně **Objednatele**.

9.2. Jestliže **Zhotovitel** při reklamaci vad poskytnutého plnění prokáže, že plnění nevykazuje reklamované vady, **Objednavatel** uhradí náklady na dopravu a činnost **Zhotovitele** související s tímto prokázáním podle v době vzniku této události aktuálních ceníkových sazeb **Zhotovitele**, jakož i další náklady vzniklé **Zhotoviteli** v souvislosti s reklamačním řízením.

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

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1. Smlouva se uzavírá na dobu od 1.11.2009 na neurčito. Smlouva zaniká uplynutím výpovědní lhůty, která je dvanáctiměsíční a začíná běžet prvního dne roku následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze Smluvních stran, a to i bez udání důvodů.

Zhotovitel se zavazuje zdržet se po dobu 2 let od podpisu Smlouvy podání výpovědi ze Smlouvy.

10.2. V případě nezaplacení Udržovacího poplatku pro příslušné období není Zhotovitel povinen poskytnout Objednateli v tomto období žádné z plnění specifikovaných v odst. 4.2., 4.3 a 4.4. Smlouvy. Pokud si kdykoliv Objednatel od Zhotovitele vyžádá kteroukoliv ze služeb specifikovaných v odst. 4.2., 4.3 a 4.4. Smlouvy, je povinen uhradit Zhotoviteli předem (tj. před poskytnutím vyžádané služby či služeb) celý nezaplacený Udržovací poplatek za období od uzavření Smlouvy do doby vyžádání si příslušné služby.

10.3. V případě zániku závazku Smlouvy výpovědí ze strany Objednatele nevzniká Objednateli nárok na vrácení poměrné části Udržovacího poplatku.

10.4. Od Smlouvy je možno odstoupit z důvodu podstatného porušení Smlouvy některou ze Smluvních stran. Právní účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem následujícím po písemném doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

10.5. V případě zániku závazku Smlouvy odstoupením ze strany Objednatele z důvodu podstatného porušení smlouvy zhotovitelem vzniká Objednateli nárok na vrácení poměrné části Udržovacího poplatku.

10.6. Pro případ, že kterékoliv ustanovení Smlouvy se stane neúčinným nebo neplatným, zavazují se Smluvní strany bez zbytečného odkladu formou dodatku ke Smlouvě upravit nově příslušná ustanovení tak, aby byl podle možností maximálně zachován původní úmysl a cíl nahrazovaných ustanovení Smlouvy.

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

10.8. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech identifikovaných výtiskem číslo 1 až 4, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží dvě vyhotovení. Smlouvu je možno měnit pouze formou písemných dodatků podepsaných statutárními orgány obou Smluvních stran.

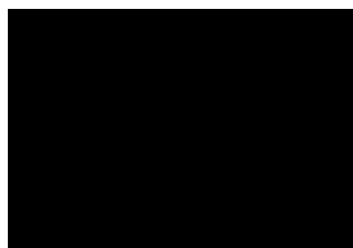
10.9. Seznam příloh:

- Příloha č.1 Specifikace a kalkulace ceny GORDIC® INtegrovaného Informačního Systému GINIS® za návrh a realizaci dodávky „Implementace systému GINIS – subsystém ekonomika“ pro Magistrát města Chomutova
Příloha č.2 Dodací list
Příloha č.3 SLA – Komplexní podpora provozu systému GINIS®

10.10.Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu statutárními zástupci obou **Smluvních stran.**

V Chomutově, dne 24. 11. 2009

V Jihlavě, dne 16 - 11 - 2009



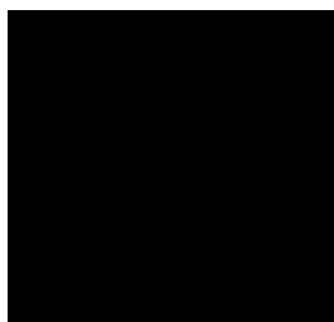
Za **Objednatele:**

primátorka města



Za **Zhotovitele:**

generální ředitel Gordic spol. s r. o.



Příloha č. 1

Specifikace modulů Informačního systému GINIS®

Pol.	Ppol.	Modul	Licence
1110	003	ADM Základní administrace – server zdr. licence	do 50000 dok.
1110	101	ADM Základní administrace	1 klient
1110	111	AKC Kontrola vazeb	1 klient
1120	101	ADK Administrace kartotéky ext. subjektů	1 klient
1130	003	ADE Administrace ekonomická – server zdr. licence	do 1000 dok.
1130	101	ADE Administrace ekonomická	1 klient
1210	003	UCR Účetní a rozpočtové výstupy – server zdr. licence	do 5000 záp.
1210	101	UCR Účetní a rozpočtové výstupy	5 klientů
1240	003	ROZ Pořizovač rozpočtových dokladů – server zdr. licence	do 1000 záp.
1240	101	ROZ Pořizovač rozpočtových dokladů	5 klientů
1250	003	UCT Pořizovač účetních dokladů – server zdr. licence	do 1000 záp.
1250	101	UCT Pořizovač účetních dokladů	3 klienti
1260	005	INU Interface účetnictví a rozpočtu – server zdr. licence	neomezená
1260	101	INU Interface účetnictví a rozpočtu	3 klienti
1310	005	BUC Komunikace s bankou – server zdr. licence	neomezená
1310	101	BUC Komunikace s bankou	3 klienti
1320	004	KDF Kniha došlých faktur – server zdr. licence	do 2000 záp.
1320	101	KDF Kniha došlých faktur	5 klientů
1330	003	POU Poukazy – server zdr. licence	do 1000 záp.
1330	101	POU Poukazy	5 klientů

Příloha č. 3

SLA – Komplexní podpora provozu systému GINIS®

Služba				
Název služby	Komplexní podpora provozu systému GINIS.			
Popis služby	Předmětem této služby je zajištění plynulého bezporuchového provozu systému GINIS na aplikační vrstvě a součinnost na odstraňování vad na dalších vrstvách (dle ISO/OSI modelu)			
SLA parametry				
Dostupnost systému měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu systému	Max. doba jednoho výpadku systému (v hodinách)	Max. doba jednoho výpadku dat (v hodinách)	Doba odezvy (v minutách)
95	6:30 – 18:30 hod. (5 x 12)	4	4	60
Odstranění závady kategorie A	Odstranění závady kategorie B	Odstranění závady kategorie C	Maintenance window	
do 4 pracovních hodin	do 3 pracovních dnů	do 5 pracovních dnů	22:00-06:00 po schválení objednatelem	

Popis SLA parametrů

Název parametru	Vysvětlení
Dostupnost systému měsíční (v %)	Stav, kdy všechny parametry systému GINIS splňují limity a mají plnou funkčnost dle technické specifikace a dokumentace. Evidují se oprávněné stížnosti pracovníka. Dostupnost se udává v % za období jednoho kalendářního měsíce a to v rámci období stanoveného rozsahem zaručeného provozu.
Rozsah zaručeného provozu systému	Časové období, kdy musí být informační systém a jeho funkce dostupné. Jsou definovány například následující režimy: 5x11 – v pracovní dny 7.00-18.00 hodin 5x16 – v pracovní dny 6.00-22.00 hodin 7x24 – nepřetržitě všechny dny v roce 0.00-24.00 hodin
Max. doba jednoho výpadku systému (v hodinách) v rozsahu zaručeného provozu systému	Souvislá doba, kdy některé parametry systému nesplňují limity nebo nemají funkčnost dle technické specifikace a dokumentace. Doba výpadku se počítá pouze z hodin uvedených v rámci zaručeného rozsahu provozu. Za výpadek se považuje: 1 nebo více závad kategorie A 10 a více závad kategorie B 50 a více závad kategorie C, které se projeví u více než 50% uživatelů systému.
Max. doba jednoho výpadku dat (v hodinách) v rozsahu zaručeného provozu systému	Souvislá doba ztráty dat nemusí nutně souviset s dostupností provozu, ale ošetřuje chyby způsobené provozem nebo lidským faktorem, které vedou k neobnovitelné ztrátě dat.

Název parametru	Vysvětlení
Doba odezvy (v minutách) v rozsahu zaručeného provozu systému	Doba mezi nahlášením poruchy dohodnutým způsobem a informováním uživatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a také o předpokládané době ukončení této doby.
Odstranění závady kategorie A, B, C	Doplňuje parametr dostupnost provozu a rozšiřuje jej o situace, kdy je sice provoz zajištěn, ale s nižší kvalitou nebo omezeními, která jsou uvedena v definici kategorií závad (viz definice výpadku výše).
Maintenance window	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek provozu, který se nezapočítává do období dostupnosti provozu. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

Měření a vyhodnocování SLA

Zhotovitel je povinen SLA vyhodnocovat měsíčně na základě nahlášených incidentů, které byly vzájemně potvrzeny jako závada daného typu.

Pro měřitelné parametry SLA musí Zhotovitel navrhnout a definovat způsob měření, způsob dohledu a systém jejich vykazování/reportování Objednateli, včetně a následného aplikování mechanismu penalizace za nedodržení SLA. Návrh podléhá schválení Objednatelem.

Měřitelné parametry mohou být Objednatelem kontrolovány a vyhodnocovány jednou měsíčně.

Kategorie závad

Závady v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové procesy a funkce Objednatele a koncové uživatele.

Závada kategorie A	Aplikace není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích a přitom tato funkční závada znemožňuje užívání aplikace většině nebo všem jejím uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a při tom neexistuje náhradní způsob zajištění systému v rámci podporované aplikace.
Závada kategorie B	Funkčnost aplikace je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz (délka odezvy, nefunkčnost některých funkcí).
Závada kategorie C	Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžné užívání aplikace. Jedná se o prokazatelné drobné vady, nikoliv návrhy na změnu příp. optimalizaci stávajících procesů, nebo funkčnosti aplikací ze strany Objednatele.

Smluvní pokuty

V případě, že Zhotovitel nedosáhne sjednané úrovně SLA v kterémkoliv kalendářním měsíci poskytování služeb, vzniká Objednateli nárok na penále ve výši definované v parametru označeném jako „pokuta“ v každém jednotlivém SLA. Zde uvedená tabulka výše pokut slouží pro stanovení konkrétních hodnot pokut tak, jak jsou uvedeny v sekci „pokuty“.

Objednateli vzniká nárok na penále za nesplnění měřitelných SLA takto:

Název parametru	Pokuta	Max. pokuta za 1 měsíc	způsob výpočtu
dostupnost systému měsíční (v %)	800,- Kč	8.000,- Kč	za každých započatých 0,1% přes povolený limit
max. doba jednoho výpadku systému (v hodinách měsíčně)	800,- Kč	8.000,- Kč	za každou započatou hodinu přes povolený limit
max. doba jednoho výpadku dat (v hodinách měsíčně)	1.600,- Kč	16.000,- Kč	za každou započatou hodinu přes povolený limit
doba odezvy (v minutách)	160,- Kč	1.600,- Kč	za každých započatých 30 minut přes povolený limit
doba odstranění závady kategorie A	800,- Kč	8.000,- Kč	za každou započatou hodinu přes povolený limit
doba odstranění závady kategorie B	600,- Kč	6.000,- Kč	za každých 8 provozních hodin systému přes povolený limit
doba odstranění závady kategorie C	80,- Kč	800,- Kč	za každých 8 provozních hodin systému přes povolený limit