GPRAP0022YDS

|  |  |
| --- | --- |
| Výtisk číslo: |  |
| Počet listů: | 10 |
| Přílohy: | 5 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Č.j. Poskytovatele: | GPRA 7 | Č.j. Objednatele: |  |
| Evidenční číslo Poskytovatele: | GPRAP0022YDS | Evidenční číslo Objednatele: |  |

S M L O U V A

o

**poskytování podpory programového vybavení počítačového systému GINIS MC18**

(dále též "**Smlouva**")

1. **Smluvní strany**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Městská část Praha 18** | |
|  | se sídlem: | Bechyňská 639, 190 00 Praha - Letňany |
|  | IČ: | 00231321 |
|  | DIČ: | CZ00231321 |
|  | Bankovní spojení: | … |
|  | Číslo účtu: | … |
|  | Zástupce: | … |
|  |  | dále označovaný též jako "**Objednatel**" |

a

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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: | xxxxxxxxxxxx |
|  | Číslo účtu: | xxxxxxxxxxxx |
|  | Zástupce: | Ing. Jaromír Řezáč, jednatel a generální ředitel |
|  | Realizace: | Pobočka Praha, Praha 2, Italská 35, PSČ 120 00 |
|  |  | dále označovaný též jako "**Poskytovatel**" |

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

1. **Preambule**
   1. Nevýlučné nepřenosné právo k užití softwarových částí a databázové struktury počítačovéhosystému, v níž jsou uchovávána data **Objednatele** označovanému jako **GINIS MC18** vyplývá z ustanovení **Smlouvy na dodávku programového produktu, převod práv k jeho užití na kupujícího** uzavřené mezi Hlavním městem Prahou jako kupujícím a společností GORDIC spol. s r.o. jako prodávajícím dne 1.9.2010 a z ustanovení **Smlouvy o převodu práv k užití, implementaci a poskytování služeb komplexní podpory počítačového systému GINIS MC18** s identifikací GPRAP000A3GG uzavřené mezi Městskou částí Praha 18 a společností GORDIC spol. s r. o. dne 18.9.2007
2. **Výklad pojmů**
   1. Smluvní strany se dohodly, že pro účely Smlouvy (včetně jejích příloh) budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

|  |  |
| --- | --- |
| Pojem | Význam pojmu pro účely Smlouvy |
|  | |
| *Administrátor* | Pracovník **Poskytovatele**, který je schopen provádět *Implementaci APV*, resp. pracovník **Objednatele**, který je k této činnosti **Poskytovatelem** vyškolen. |
| *Akceptační protokol* | Zápis o akceptaci nebo zápis o předání a převzetí plnění (i dílčího) na základě akceptačních kritérií odsouhlasený Oprávněnými osobami. |
| *Aktualizovaná verze APV* | Poslední verze APV určená Poskytovatelem k distribuci, vytvořená zejména ve smyslu legislativních změn a to minimálně 1 (slovy: jednou) za 12 (slovy: dvanáct) měsíců. Nová verze *APV* je podporována 12 (slovy: dvanáct) měsíců od zahájení její distribuce, za podmínky, že je k ní hrazen poplatek za *SW maintenance* a v případě, že nebude nahrazena novou verzí *APV*. |
| *APV* | Aplikační programové vybavení - všechny jednotlivé aplikační programové produkty (moduly) počítačového systému **GINIS MC18** specifikované v **příloze č. 1** Smlouvy, ke kterým má Objednatel právo k užití na základě smluv specifikovaných v **Čl. 2 odst. 1** této **Smlouvy**. |
| *APV JES* | Aplikační programové vybavení **GINIS Enterprise**,specifikované v **příloze č. 1** Smlouvy, ke kterému má **Objednatel** právo k užití na základě ustanovení **Smlouvy na dodávku programového produktu, převod práv k jeho užití na kupujícího** uzavřené mezi Hlavním městem Prahou jako kupujícím a společností GORDIC spol. s r.o. jako prodávajícím dne 1.9.2010. |
| *APV GINIS* | Aplikační programové vybavení specifikované v **příloze č. 1** Smlouvy, ke kterému má **Objednatel** právo k užití na základě ustanovení **Smlouvy o převodu práv k užití, implementaci a poskytování služeb komplexní podpory počítačového systému GINIS MC18** s identifikací GPRAP000A3GG uzavřené mezi Městskou částí Praha 18 a společností GORDIC spol. s r. o. dne 18.9.2007. |
| *DB GINIS* | Databázová struktura počítačovéhosystému, v níž jsou uchovávána data **Objednatele**. |
| *Implementace* | Proces, při kterém se tvoří počítačový systém **GINIS MC18** pomocí nastavení (konfigurace) standardního software specifickým potřebám organizace Objednatele nebo její části; tvorba dokumentace a školení. |
| *Kontaktní osoby* | Pracovníci Objednatele, resp. pracovníci *Koncového uživatele*, oprávnění k vznesení požadavku a připomínky z hlediska odborné problematiky, praktického fungování systému, rutinního provozu a jejich řešení s odbornými pracovníky Poskytovatele. Pověření pracovníci **Poskytovatele**,podílející se na plnění předmětu **Smlouvy**, kteří přímo komunikují s *Kontaktními osobami* **Objednatele**. Seznam je uveden v **Příloze č.4** Smlouvy. |
| *Komunikační prostředky* | Prostředky a způsoby předávání informací a *Přenosových medií* mezi *Kontaktními osobami:* osobní předání, písemný poštovní styk formou doporučené zásilky na adresy uvedené v **Čl. 1** této **Smlouvy**, elektronická pošta, servisní portál *ServiceDesk*, doručení do datové schránky, *Vzdálený elektronický přístup*. |
| *Oprávněná osoba* | Je oprávněna objednávat služby a schvalovat jejich plnění. Má povinnost a odpovědnost kontrolovat provedené *Služby* a schvalovat jejich fakturaci. Má pravomoc jmenovat a odvolávat *Kontaktní osoby*. |
| *Ostatní služby* | Všechny ostatní formy služeb, které se **Objednatel** zavazuje na základě dalších ujednání **Smlouvy** poskytovat, specifikované v příslušné části **Přílohy č. 3 Smlouvy**. |
| *Patch* | Opravná jednorázová verze APV, která řeší dílčí problém (problémy). |
| *Podpora* | Základní telefonická konzultační služba Poskytovatele k APV provozovaném v prostředí Objednatele v rozsahu dle specifikací v Příloze č.3 Smlouvy. |
| *Podpora 1. úrovně* | Podpora poskytovaná prostřednictvím *ServiceDesk* a pracovníky **Objednatele**. Poskytuje převážně řešení známých chyb. |
| *Podpora 2. úrovně* | Podpora poskytovaná *Administrátory*. Podpora 2. úrovně řeší požadavky, nevyřešené *Podporou 1. úrovně*. |
| *Podpora 3. úrovně* | Podpora zahrnující opravu kódu *APV* nebo systému **Poskytovatelem** nebo oprava HW jeho dodavatelem. |
| *Požadavek* | Každá jednotlivá žádost na poskytnutí údržby APV, *Podpory* k APV, na odstranění *Závady* nebo provedení ostatních *Služeb*. |
| *Pracovní den* | Jedná se o státem stanovené pracovní dny. |
| *Pracovní doba* | Doba od 9:00 do 17:00 hodin v Pracovních dnech. |
| *Produkty* | Veškerá zařízení, software s výjimkou *APV* a *APV JES*, dokumentace (včetně manuálů) a výukové materiály poskytované **Objednateli** **Poskytovatelem**. |
| *Projekt* | Soubor informací o nastavení (konfiguraci) systému **GINIS MC18**, a soubor opatření které je nezbytné provést v rámci *Implementace*. |
| *Protokol* | Souhrnné označení pro dokumenty *Akceptační protokol*, *Servisní protokol.* Základní vzory vyjmenovaných dokumentů, které mohou být po dohodě **Smluvních stran** modifikovány nebo doplněny, jsou uvedeny **Příloze č. 5 Smlouvy**. |
| *Přenosové medium* | Fyzické přenosové medium CD/DVD, elektronická forma typu datová zpráva doručená do datové schránky, elektronická forma typu e-mail nebo ftp úložiště současně s doručením upozornění na předání touto formou do datové schránky. |
| *Reakční doba* | Doba od nahlášení *Závady*, resp. *Požadavku* Objednatelem Poskytovateli do doby, kdy je Poskytovatel povinen nejpozději začít s řešením nahlášené *Závady*, resp. *Požadavku*. |
| *Řešení požadavku* | Asistence odborných pracovníků Poskytovatele při řešení požadavků týkajících se rutinního provozu, základní instalace, konfigurace a použití (otázky typu "jak na to") a dále otázek týkajících se *Závad* (chybové či nestandardní stavy APV, chování APV v rozporu s dokumentací). |
| *ServiceDesk* | Systém pro poskytování *Podpory 1. úrovně,* sběr *Požadavků* a operativní komunikaci v rámci *Řešení požadavku* provozovaný **Zhotovitelem** na adrese https://servicedesk.gordic.cz. |
| *Servisní protokol* | Zápis o *Požadavku* a provedených servisních zásazích v daném období. |
| *SLA* | Service Level Agreement - označuje sjednanou úroveň poskytování Služeb, která je Objednatelem volitelná po dohodě s Poskytovatelem a je specifikována v **Příloze č. 3** Smlouvy. |
| *SLA služby* | Konkrétní typ SLA pro poskytování služeb na základě operativní objednávky výběrem z definovaného ceníku služeb; je specifikována v **Příloze č. 3** **Smlouvy**. |
| *Služby* | Všechny formy *Implementace*, *Údržby* a *Podpory*, které se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli ve vztahu k Aktualizovaným verzím APV. |
| *SW maintenance* | Aktivita Zhotovitele spojená zejména s poskytováním pravidelných *Upgrade*, případných mimořádných *Update* (zejména z důvodu změny legislativy) a poskytování mimořádných *Patchů*. |
| *Údržba* | Pravidelné a plánované činnosti profylaktického rázu s cílem předcházení závadám počítačového vybavení, na kterém je *APV* provozován, a souvisejícím chybám *APV* v prostředí Objednatele. |
| *Update* | Nová verze APV, u které se oproti předcházející verzi tohoto *APV* mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto *APV* vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, s kterým tato verze *APV* pracuje. |
| *Upgrade* | Nová verze APV, u které se oproti předcházející verzi tohoto *APV* mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto *APV* vytvořena, a zároveň se mění struktura dat datového fondu, s kterým tato verze *APV* pracuje. |
| *Výkaz* | Zápis o provedených pracích odsouhlasený Oprávněnými osobami. |
| *Vzdálený elektronický přístup* | Možnost elektronického vzdáleného přístupu k *APV* v prostředí Objednatele ze strany odborných pracovníků Poskytovatele za účelem řešení *Požadavku*. |
| *Zástupci kontaktních osob* | Pracovníci Objednatele oprávněni k vznesení požadavku a jeho řešení s odbornými pracovníky Poskytovatele po dobu nepřítomnosti Kontaktní osoby v místě plnění, resp. po dobu zaneprázdněnosti Kontaktní osoby. |
| *Závada* | Takové chování APV, které je odlišné od vlastností uvedených v oficiální dokumentaci k APV, případně nemožnost provozovat APV podle dokumentovaných vlastností a postupů, nebo právní vada díla. |

1. **Předmět plnění smlouvy**
   1. Předmětem plnění je poskytování Poskytovatelem Objednateli souboru *Služeb* vztahujících se výlučně k *Aktualizovaným verzím APV* a dále závazek Objednatele poskytnout Poskytovateli k tomu nutnou či potřebnou součinnost, převzít od Poskytovatele poskytnuté plnění a zaplatit Poskytovateli za poskytnutá plnění z této Smlouvy sjednanou cenu.
   2. *Služby* poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy v sobě nezahrnují níže uvedená případná plnění Poskytovatele, která budou účtována Objednateli jednorázově mimo rámec Smlouvy podle aktuální hodinové sazby Poskytovatele a množství spotřebovaného materiálu:
      1. opětovnou instalaci APV z jakékoliv příčiny, jejíž potřeba provedení nebyla způsobená **Poskytovatelem**,
      2. servis Aktualizovaných verzí APV, které byly **Objednatelem** změněny nebo konfigurovány a Produktů, které byly **Objednatelem** modifikovány bez předchozího písemného souhlasu **Poskytovatele**,
      3. opravu Produktů a výměnu náhradních dílů, kterou je nutné provést v důsledku nedbalosti jiných osob než je **Poskytovatel**,
   3. Poskytovatel není povinen plnit povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení této Smlouvy ve vztahu k jiným než Aktualizovaným verzím APV.
2. **Práva a povinnosti smluvních stran**
   1. V rámci plnění předmětu Smlouvy mají obě Smluvní strany zejména, nikoliv však výlučně, následující povinnosti:
      1. vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků vyplývajících z této **Smlouvy**;
      2. neprodleně informovat druhou smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle této **Smlouvy**;
      3. poskytovat druhé smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle této **Smlouvy**;
      4. plnit své závazky vyplývající z této **Smlouvy** tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
   2. V souvislosti s plněním předmětu **Smlouvy** má **Objednatel** zejména, nikoliv však výlučně, následující povinnosti:
      1. vyvinout takovou součinnost a poskytovat **Poskytovateli** všechny informace, data a dokumentaci, které budou **Poskytovatelem** oprávněně požadovány k umožnění řádného plnění této **Smlouvy**;
      2. zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro řádné plnění této **Smlouvy**;
      3. umožnit **Poskytovateli** přístup do objektů, k zařízení, k programovému vybavení, databázím a informačnímu systému **Objednatele** v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této **Smlouvy** dle vzájemně schválených postupů;
      4. zajistit dostatečné pracovní prostředí pro pracovníky **Poskytovatele** nebo jeho subdodavatele podílející se na plnění **Smlouvy** v objektech **Objednatele**;
      5. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací, která bude **Poskytovatelem** oprávněně požadována k řádnému plnění této **Smlouvy**;
      6. udržovat provozní prostředí v souladu se specifikacemi výrobce v **příloze č. 2 Smlouvy**, monitorovat možné chyby nebo selhání funkčnosti a zabránit jejich vzniku a instalovat všechny opravy chyb a Aktualizované verze APV, které mu dodá **Poskytovatel**;
      7. zajišťovat provozní správu informačního systému, provozovat data a zálohovat data za účelem jejich obnovitelnosti;
      8. dodržovat postupy **Poskytovatele** pro předkládání servisních požadavků, pro hlášení chyb a pro rozhodování o potřebě Služby;
      9. dodržovat instrukce **Poskytovatele** pro údržbu prováděnou **Objednatelem** a pro zajišťování Služeb;
   3. V souvislosti s plněním předmětu Smlouvy má Poskytovatel zejména, nikoliv však výlučně, následující povinnosti:
      1. postupovat při plnění **Smlouvy** řádně tak, aby bylo dosaženo účelu **Smlouvy**;
      2. poskytovat Služby v souladu se sjednanou kvalitou tak, aby vyhovovaly potřebám **Objednatele**, se kterými byl **Poskytovatel** prokazatelně seznámen;
      3. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací pro poskytování Služeb,
      4. dodržovat bezpečnostní předpisy **Objednatele**, s nimiž byl seznámen;
      5. poskytovat bezplatný záruční servis na **Objednatelem** reklamované závady po servisním zásahu po dobu trvání záruční doby, (včetně poskytnutí **Objednateli** podpory i při řešení problémů souvisejících s chybnou funkcionalitou APV). Vady vzniklé neodbornou obsluhou nebo nevhodným užíváním odstraní **Poskytovatel** bez zbytečného odkladu na náklady **Objednatele**. Nároky z vad nezahrnují nárok nebo právo na náhradu jakýchkoliv jiných škod plynoucích ze ztráty zisku nebo dat, ztrát možnosti použití Aktualizovaných verzí APV, nebo následných škod, jakož i jiných nároků, a to ani tehdy, když **Objednatel** na možnosti takových škod upozornil;
      6. poskytnout jako součást dodávky příslušnou kompletní dokumentaci a instalační média;
      7. v souvislosti s vývojem v oblasti informačních technologií a vlastním procesem certifikace aktualizovat specifikace uvedené v **příloze č. 2 Smlouvy**;
      8. zajistit, aby veškerá dokumentace včetně návodu k obsluze ke každému předmětu plnění byla v českém jazyce a aktuální;
      9. poskytovat **Objednateli** podporu APV v případě potřeby i e-mailem, faxem nebo dopisem v českém jazyce.
   4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli *Služby* a *APV* v množství, jakosti a provedení, jež určuje tato Smlouva, na podkladě konkrétních SLA. Specifikace *Služeb* formou SLA je uvedena v příloze č. 3 Smlouvy.
   5. V případě prodlení Objednatele s poskytováním dohodnuté součinnosti, které brání Poskytovateli v řádném plnění této Smlouvy nebo toto plnění ztěžuje podstatným způsobem, po dobu delší než 15 (slovy: patnáct) dnů, je Poskytovatel oprávněn, bez ohledu na další nároky, přerušit plnění dle této Smlouvy (úplně nebo částečně), dokud nebude taková součinnost Objednatelem poskytnuta, aniž by neposkytování plnění z tohoto důvodu bylo považováno za prodlení Poskytovatele s plněním předmětu Smlouvy, s tím však, že na tuto možnost Objednatele písemně upozorní nejméně 5 (slovy: pět) dní před tím, než plnění přeruší. V případě přerušení plnění dle této Smlouvy je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli škodu, která z tohoto důvodu Poskytovateli vznikne (zejména dodatečné náklady vynaložené Poskytovatelem), a termíny plnění dle této Smlouvy se prodlužují o dobu přerušení a o další přiměřenou dobu potřebnou k znovuobnovení plnění.
   6. **Poskytovatel** může se souhlasem **Objednatele** pověřit provedením *Služeb* jinou osobu - subdodavatele, kterého si zvolí. Provádí-li *Služby* subdodavatel, má Poskytovatel vůči Objednateli odpovědnost, jako by *Služby* prováděl (poskytoval) sám.
   7. Každé předání plnění předmětu **Smlouvy** bude provedeno formou akceptace *Protokolu*, pokud není dále uvedeno jinak. **Objednatel** je povinen písemně zdůvodnit a doručit na adresu **Zhotovitele** případné odmítnutí jeho akceptace nejpozději do 3 (slovy: tří) pracovních dnů ode dne doručení *Protokolu*. Neakceptovaný *Protokol*, který nebude v uvedené lhůtě včetně zdůvodnění vrácen zpět **Zhotoviteli**, je považován uplynutím této lhůty za akceptovaný. Plnění předmětu **Smlouvy** realizované v každém kalendářním roce s ukončením realizace ve 12. (slovy: dvanáctém) měsíci příslušného kalendářního roku předá **Zhotovitel** **Objednateli** po vzájemné dohodě vždy tak, aby akceptace *Služeb* proběhla nejpozději do data 31.12. příslušného kalendářního roku. Doručením dle tohoto odstavce se rozumí doručení *Komunikačními prostředky*, přičemž doručení prostřednictvím elektronické pošty lze považovat za dostatečné pouze v případě, že bude podepsáno zaručeným elektronickým podpisem **Objednatele** a jeho příjem potvrzen zprávou podepsanou zaručeným elektronickým podpisem **Zhotovitele.** Adresa pro doručení bude pro listinnou podobu: GORDIC spol. s r. o., pobočka Praha, Italská 35, 120 00 Praha 2, pro elektronickou poštu: gordicph@gordic.cz, pro elektronické doručení na portál *ServiceDesk* na adrese: https://servicedesk.gordic.cz.
   8. Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí Služeb od Poskytovatele v případě, že předávaná část díla vykazuje natolik vážné vady, že nemůže sloužit svému účelu vůbec nebo s výraznými omezeními.
   9. Dojde-li při plnění dle této **Smlouvy** k vytvoření díla Poskytovatelem, které je předmětem autorskoprávní ochrany dle zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, v platném znění (dále též "**AutZ**"), zavazuje se **Poskytovatel** poskytnout Objednateli k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem nevýhradní nepřevoditelné a časově omezené právo k jejich užití. Ke specifikaci podmínek tohoto užití bude na základě dohody **Smluvních stran** uzavřen dodatek **Smlouvy o převodu práv k užití, implementaci a poskytování služeb komplexní podpory počítačového systému GINIS MC18** s identifikací GPRAP000A3GG uzavřené mezi Městskou částí Praha 18 a společností GORDIC spol. s r. o. dne 18.9.2007.
   10. **Objednatel** je oprávněn používat *Služby* a *Produkty* od data jejich převzetí.
3. **Doba a místo plnění**
   1. Doba a termíny poskytování *Služeb* jsou uvedeny v **příloze č. 3** **Smlouvy** jednotlivě u každé konkrétní *Služby*.
   2. Místem plnění této **Smlouvy** je sídlo **Objednatele**.
4. **Cena**
   1. Celková maximální cena za 1 rok plnění předmětu **Smlouvy** za službu *SW maintenance* , která je sjednána závazně na celou dobu platnosti **Smlouvy** je uvedena v **odst. 6.3.** **přílohy č. 3 Smlouvy**.Detailní přehled cen za poskytování dalších sjednaných volitelných služeb je uveden v **příloze č. 3** **Smlouvy**.
   2. Cena za plnění předmětu **Smlouvy** dle odst. 1. tohoto článku je stanovena jako nejvýše přípustná za období 1 roku a zahrnuje veškeré náklady **Poskytovatele** včetně dopravy a práce odborných pracovníků. Výjimku z ustanovení tohoto odstavce tvoří ustanovení **odst. 4** a **odst. 5** tohoto článku. Mimo uvedenou výjimku nejsou přípustné žádné další podmínky, za kterých by mohlo dojít k překročení této ceny.
   3. Cena za poskytování příslušných *SLA* dle **přílohy č. 3 Smlouvy** za měsíc, ve kterém bude **Smlouva** uzavřena, je stanovena jako poměrná část měsíční ceny plnění odpovídající počtu dní od nabytí účinnosti **Smlouvy** do konce měsíce.
   4. **Smluvní strany** se dále dohodly, že ceny uvedené v této **Smlouvě** a přílohách této **Smlouvy** je **Poskytovatel** každoročně oprávněn vždy k počátku každého kalendářního roku navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen (míra inflace vyjádřená průměrným ročním vývojem spotřebitelských cen posledního kalendářního roku proti průměru roku předchozího), kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad. Ceny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou cenami pro daný kalendářní rok nejvýše přípustnými a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navyšování neměnné. O provedeném navýšení cen je **Poskytovatel** povinen **Objednatele** písemně informovat. Písemná informace musí být podepsána statutárním zástupcem **Poskytovatele** a musí obsahovat dotčený kalendářní rok, původní výši cen, použitou míru inflace a nově stanovené ceny dle jednotlivých položek. Bude-li chybně uveden kalendářní rok, chybně uvedeny ceny původní, chybně stanovena míra inflace nebo chybně proveden výpočet nových cen, nemusí **Objednatel** nově stanovené ceny akceptovat, a to až do zaslání nové bezchybné písemné informace o navýšení cen. Písemná informace s náležitostmi dle tohoto odstavce **Smlouvy** je nezbytnou podmínkou k uplatnění cen navýšených dle tohoto odstavce **Smlouvy**.
   5. Částky budou fakturovány včetně DPH. **Poskytovatel** odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v okamžiku fakturace vždy v souladu s platnými právními předpisy.
5. **Platební a fakturační podmínky**
   1. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených **Poskytovatelem**. **Poskytovatel** je povinen po vzniku práva fakturovat vystavit a **Objednateli** předat fakturu ve 2 (slovy: dvou) vyhotoveních s rozepsáním jednotlivých položek dle předmětu **Smlouvy**.
   2. **Poskytovatel** se zavazuje vystavit příslušnou fakturu vždy za příslušné uskutečněné a akceptované plnění, a to vždy bezodkladně po datu uskutečnění zdanitelného plnění a prokazatelně doručit daňový doklad (fakturu) na adresu sídla **Objednatele** do 5 (slovy: pěti) dnů ode dne vystavení. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy datum akceptace příslušného plnění **Poskytovatelem**.
   3. Jednotlivé faktury musí obsahovat číslo **Smlouvy Poskytovatele** i **Objednatele**, číslo účtu a všechny údaje uvedené v § 28 zákona č. 235/2004 Sb., O dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v § 435 zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník(dále též "**OZ**"), ve znění pozdějších předpisů. Podmínkou fakturace *Služeb* je akceptace *Služeb* ze strany **Objednatele**. Nedílnou součástí faktury je *Protokol* podepsaný *Oprávněnými osobami*.
   4. Faktury jsou splatné do 15-ti (slovy: patnácti) kalendářních dnů po jejich prokazatelném doručení **Objednateli** na adresu sídla **Objednatele**.
   5. **Objednatel** je oprávněn do data splatnosti faktury vrátit **Poskytovateli** fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, není vystavena v souladu se **Smlouvou**, nebo která obsahuje jiné cenové údaje než dohodnuté ve **Smlouvě** k opravě nebo doplnění, aniž tím bude v prodlení se zaplacením. **Objednatel** musí uvést důvod vrácení. Doba splatnosti nové (opravené) faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení **Objednateli**.
   6. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání fakturované částky z účtu **Objednatele**.
6. **Vlastnické právo**
   1. V případě, že na základě plnění **Poskytovatele** se některé *Produkty* mají stát vlastnictvím **Objednatele**, přechází na **Objednatele** vlastnické právo k *Produktům* dnem úplného zaplacení ceny takových *Produktů*.
   2. Veškeré diagnostické prostředky a servisní dokumentace poskytnuté **Poskytovatelem Objednateli** v souvislosti s touto **Smlouvou** zůstávají ve vlastnictví **Poskytovatele** a **Objednatel** se zavazuje vrátit je **Poskytovateli** neprodleně po ukončení platnosti této **Smlouvy**.
   3. Nebezpečí škody na *Produktech* přechází na **Objednatele** dnem jejich převzetí od **Poskytovatele**.
7. **Záruční podmínky**
   1. **Poskytovatel Objednateli** poskytuje na předané *Produkty*, *Aktualizované verze APV a Služby* záruku za jakost. Záruka za jakost **Objednatelem** převzatých *Produktů* bude posuzována s přihlédnutím na ustanovení § 2113 a násl. **OZ**. **Poskytovatel** poskytuje **Objednateli** záruku za jakost *Produktů*, které jsou materiální povahy, po dobu 24 (slovy: dvaceti čtyř) měsíců od jejich převzetí **Objednatelem**, a to že tato plnění po výše uvedenou dobu neprokážou materiálové nebo výrobní vady. Záruku za jakost *Aktualizovaných verzí APV* poskytuje **Poskytovatel** po dobu 12 (slovy: dvanácti) měsíců od jejich uvedení do rutinního provozu, záruku za jakost *Služeb* 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů od jejich převzetí (akceptace) **Objednatelem**.
   2. **Smluvní strany** se dále dohodly na tom, že veškeré náhrady z vad předaných *Produktů*, které jsou materiální povahy, jsou omezeny na výměnu prokazatelně vadných záznamových materiálů, na kterých jsou uloženy dodané kopie dokumentů a souborů dat. **Poskytovatel** je povinen vyměnit **Objednateli** výše uvedené vadné věci materiální povahy do 30 (slovy: třiceti) kalendářních dnů od uplatnění práva z odpovědnosti za vady **Objednatelem.**
   3. **Poskytovatel** garantuje **Objednateli**, že dokumenty a soubory dat, které mu v rámci plnění předmětu **Smlouvy** na základě této **Smlouvy** předal, jsou autorizovanými kopiemi originálů příslušných dokumentů a souborů dat **Poskytovatele** a že k nim má práva na jejich šíření, instalaci, konfiguraci a správu.
8. **Reklamace, odstraňování vad**
   1. Reklamace budou *Kontaktními osobami* **Objednatele** hlášeny **Poskytovateli** *Komunikačními prostředky*. Hlášení reklamace prostřednictvím elektronické pošty lze považovat za dostatečné pouze v případě, že bude podepsáno zaručeným elektronickým podpisem **Objednatele** a jeho příjem potvrzen zprávou podepsanou zaručeným elektronickým podpisem **Poskytovatele**. Reklamaci **Objednatel** uplatňuje písemně na adrese GORDICspol. s r.o., pobočka Praha, Italská 35, 120 00 Praha 2 nebo v elektronické podobě na portálu *ServiceDesk* na adrese https://servicedesk.gordic.cz

**Objednatel** současně s oznámením *Závady* zašle následující podklady:

1. popis postupu, který vedl k *Závadě* (uvést v čem se projevují vady včetně důkazů),
2. chybové výpisy.
   1. Definice úrovní závad a *Reakční doby* jsou specifikovány v **příloze č. 3** **Smlouvy** konkrétně u každé *Služby*,pokud jsou v rámci služby garantovány.
3. **Sankční ustanovení**
   1. Pokuty za prokázané neplnění poskytovaných *Služeb* **Poskytovatelem** jsou specifikovány v **příloze č. 3** **Smlouvy** konkrétně u každé *Služby*.
   2. V případě prodlení **Objednatele** se zaplacením ceny dle této **Smlouvy** nebo její části je **Objednatel** povinen zaplatit **Poskytovateli** úrok z prodlení za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky. Uplatněním práva na zaplacení úroku z prodlení nebo zaplacením úroku z prodlení není nijak dotčeno ani omezeno právo **Poskytovatele** na náhradu škody.
   3. V případě prodlení **Objednatele** s placením jakékoliv částky splatné dle této **Smlouvy** o více než 21 (slovy: dvacet jedna) dnů, je **Poskytovatel** oprávněn, bez ohledu na další nároky, přerušit plnění dle této **Smlouvy** (úplně nebo částečně), dokud nebude taková částka zaplacena, aniž by neposkytování plnění z tohoto důvodu bylo považováno za prodlení **Poskytovatele**, s tím však, že na tuto možnost **Objednatele** písemně upozorní nejméně 5 (slovy: pět) dní před tím, než plnění přeruší. V případě přerušení plnění dle tohoto odstavce **Smlouvy** je **Objednatel** povinen **Poskytovateli** uhradit případnou škodu, která z tohoto důvodu **Poskytovateli** vznikne (zejména dodatečné náklady vynaložené **Poskytovatelem**), a termíny plnění dle této **Smlouvy** se prodlužují o dobu přerušení plnění a o další přiměřenou dobu potřebnou k znovuobnovení plnění.
4. **Náhrada škody**
   1. **Smluvní strany** mají odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této **Smlouvy**. **Smluvní strany** se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
   2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou smluvní stranou.
   3. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními **OZ**. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené smluvní strany na náhradu škody.
   4. **Poskytovatel** odpovídá za škodu způsobenou vadným plněním této **Smlouvy** v rozsahu stanoveném českým právním řádem.
   5. Náhrada škody se platí v českých korunách.
   6. **Poskytovatel** není povinen nahradit škodu způsobenou ztrátou nebo zničením dat **Objednatele**, pokud k ní došlo neplněním závazků **Objednatele** dle této **Smlouvy** nebo z dalších jím zaviněných důvodů, tedy například ale nikoliv výlučně: násilně, počítačovými viry a jiným škodlivým kódem, zásahem třetích stran, neodbornou obsluhou, nevhodným užívání *APV*, a podobně.
5. **Řešení sporů**
   1. **Smluvní strany** se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této **Smlouvy** nebo v souvislosti s touto **Smlouvou** a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání **Smluvních stran**.
   2. V případě soudního řešení sporů mezi **Smluvními stranami** budou tyto řešeny před věcně a místně příslušným soudem dle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.
6. **Okolnosti vylučující odpovědnost**
   1. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
   2. V souladu s ustanovením § 2913 odst. 2 **OZ** se za okolnost vylučující odpovědnost považuje mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti.
   3. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující odpovědnost, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou stranu. **Smluvní strany** se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
7. **Komunikace mezi smluvními stranami**
   1. **Smluvní strany** spolu budou komunikovat *Komunikačními prostředky*.
   2. Jména *Oprávněných osob*, *Kontaktních osob* a další kontaktní informace jsou uvedeny v **příloze č. 4 Smlouvy**. **Smluvní strany** jsou oprávněny prostřednictvím *Oprávněných osob* jimi jmenované *Kontaktní osoby* změnit, přičemž změna je účinná doručením písemného oznámení o takové druhé smluvní straně.
   3. Všechna oznámení mezi **Smluvními stranami**, která se vztahují k této **Smlouvě** nebo která mají být učiněna na základě této **Smlouvy**, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresy uvedenou na titulní stránce této **Smlouvy**, není-li touto **Smlouvou** stanoveno nebo mezi **Smluvními stranami** protokolárně dohodnuto jinak, případně doručením do datové schránky.
   4. Oznámením v písemné podobě se rozumí doručení oznámení druhé smluvní straně buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument ve formátu \*.doc, \*.rtf nebo \*.pdf na *Přenosovém médiu*.
   5. **Smluvní strany** se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 (slovy: tří) dnů.
8. **Ochrana informací**
   1. **Poskytovatel** a **Objednatel** se zavazují, že jakékoliv informace, které získali od druhé smluvní strany v souvislosti s plněním předmětu **Smlouvy**, nebo které jsou obsahem předmětu **Smlouvy**, neposkytnou třetím osobám bez výslovného souhlasu druhé smluvní strany. Povinnost **Objednatele** dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením věty předchozí dotčena.
   2. **Poskytovatel** se zavazuje dodržovat zákon č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění a zabezpečit splnění všech povinností z tohoto zákona vyplývajících; je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti **Smlouvy**.
   3. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
      1. smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost

způsobila sama smluvní strana,

* + 1. smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem,
    2. smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
    3. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
  1. Za informace, na které se vztahují ustanovení tohoto článku, se považují veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné smluvní strany povinnost mlčenlivosti.
  2. **Smluvní strany** se zavazují nakládat s informacemi dle specifikace v **odst. 4** tohoto článku, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním **Smlouvy**, jako s obchodním tajemstvím a učinit veškerá organizační technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
  3. Povinnost mlčenlivosti o informacích dle specifikace v **odst. 4** tohoto článku trvá i po ukončení platnosti **Smlouvy**.
  4. **Poskytovatel** je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle tohoto článku i ze strany jeho subdodavatelů.

1. **Platnost a ukončení platnosti Smlouvy**
   1. **Smlouva** nabývá platnosti dnem jejího podpisu druhou smluvní stranou.
   2. **Smlouva** je uzavřena na dobu neurčitou.
   3. Platnost této **Smlouvy** lze ukončit písemnou dohodou **Smluvních stran**, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
   4. Platnost této **Smlouvy** lze ukončit písemným odstoupením smluvní strany od této **Smlouvy** doručeným druhé smluvní straně z důvodu podstatného porušení smluvních povinností. Podstatným porušením smluvních povinnosti je mimo jiné opakované (tj. nejméně dvakrát) prodlení druhé smluvní strany s plněním kteréhokoliv jejího závazku podle **Smlouvy**, je-li prodlení delší než dva (slovy: 2) měsíce a to v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení **Smlouvy** toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 10 (slovy: deset) dnů, neodstranila.
   5. Odstoupení od **Smlouvy** musí být písemně oznámeno druhé smluvní straně a je účinné měsíc po doručení tohoto oznámení druhé smluvní straně.
   6. Odstoupením od **Smlouvy** nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od **Smlouvy** (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od **Smlouvy**).
   7. **Smlouva** zaniká rovněž uplynutím výpovědní lhůty, která je 6 měsíců. Výpovědní lhůta začíná běžet následující měsíc po doručení výpovědi druhé smluvní straně. **Smlouvu** může vypovědět kterákoliv ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodů.
2. **Ostatní ujednání**
   1. Vztahy vznikající ze **Smlouvy** a v ní výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními **OZ**.
   2. **Smlouvu** lze doplnit a měnit pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky, odsouhlasenými **Smluvními stranami** s výjimkou změny ceny specifikované v **Čl. 7** této **Smlouvy**, podepsanými oprávněnými zástupci **Smluvních stran**, změnou *Kontaktních osob* dle ustanovení **Čl. 16 odst. 2.** a aktualizací specifikací uvedených v **příloze č. 2 Smlouvy**.
   3. **Objednatel** je oprávněn postoupit pohledávky vyplývající z této **Smlouvy** třetím osobám jen s předchozím písemným souhlasem **Poskytovatelem**.
   4. **Smlouva** je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech s platností originálů, přičemž **Objednatel** obdrží 2 (slovy: dva) stejnopisy, **Poskytovatel** obdrží 2 (slovy: dva) stejnopisy. V případě pochybností o autentičnosti textu této **Smlouvy** platí, že povinnosti smluvní strany nesmí být menší a právo nesmí být větší, než je ve vyhotovení **Smlouvy**, které má v držení druhá strana.
   5. Pokud není ve **Smlouvě** stanoveno jinak, všechny písemnosti podle **Smlouvy** se pořizují ve 2 (slovy: dvou) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom stejnopisu.
   6. Nedílnou součástí **Smlouvy** jsou následující přílohy:
3. Příloha č.1: Specifikace *APV*
4. Příloha č.2: Specifikace prostředí
5. Příloha č.3: Specifikace služeb (SLA) a jejich ceny
6. Příloha č.4: Kontaktní informace
7. Příloha č.5: Vzory *Protokolů*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V Jihlavě, dne: |  | V Praze, dne: |
|  |  |  |
| za Poskytovatele  Ing. Jaromír Řezáč  jednatel GORDIC spol. s r. o. |  | za Objednatele  … |

# Příloha č. 1

# Specifikace *APV*

1. Specifikace *APV JES*

Serverové části uvedených softwarových částí systému GINIS® Enterprise jsou poskytnuty jako kapacitně neomezené, klientské části jsou poskytnuty multilicenční formou.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **kód** | | **název - specifikace části** |
| 1000 | 000 | GINIS Enterprise |
| 1110 | 000 | ADM Základní administrace |
| 1110 | 111 | AKC kontrola vazeb ADM |
| 1110 | 312 | rozšíření - el.písemnosti+podpis |
| 1120 | 000 | ADK Správa kartotéky ext. subjektů |
| 1130 | 000 | ADE Ekonomická administrace |
| 1140 | 000 | ADR Administrace účt.rozvrhů, číselníků |
| 1140 | 111 | ADP Administrace předkontací |
| 1140 | 121 | ADS Administrace sestav |
| 1140 | 141 | ADO Administrace organizací |
| 1210 | 000 | UCR Sumarizace rozpočtu a účetnictví |
| 1220 | 000 | BAR Návrh a balancování rozpočtu |
| 1221 | 000 | ADA Plán akcí |
| 1240 | 000 | ROZ Pořizovač rozpočtových dokladů |
| 1250 | 000 | UCT Pořizovač účetních dokladů |
| 1260 | 000 | INU Interface účetnictví a rozpočtu |
| 1290 | 000 | FUC Finanční účtárna |
| 1310 | 000 | BUC Komunikace s bankou |
| 1310 | 301 | BUC rozšíření - Platební karty |
| 1320 | 000 | KDF Kniha došlých faktur |
| 1330 | 000 | POU Poukazy |
| 1340 | 000 | KOF Kniha odeslaných faktur |
| 1350 | 000 | PRE Převodní poukazy |
| 1370 | 000 | POK Pokladna |
| 1370 | 301 | POK rozšíření - Platební karty |
| 1380 | 000 | PPD Příprava pokladních dokladů |
| 1410 | 000 | DDP Daně,dávky,poplatky a pohledávky |
| 1440 | 000 | SML Smlouvy |
| 1550 | 000 | MAJ Majetek |
| 1551 | 000 | INM Inventarizace majetku |
| 1770 | 000 | INT Interface GINIS |
| 1770 | 312 | INT Interface GINIS - rozšíření dávky FUC |
| 1770 | 325 | INT Interface GINIS - Hmotná nouze |
| 1800 | 000 | Rozhraní Agendio - oblast EKO |

1. Specifikace *APV GINIS*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **kód** | | **název - specifikace části** | **mj** | **počet** |
| 1000 | 000 | GINIS |  |  |
| 1120 | 101 | klient T - ADK | ks | 2 |
| 1300 | 000 | GINIS EKO - bez/hotovostní platby |  |  |
| 1330 | 301 | rozšíření - hromadné poukazy | ks | 2 |
| 1600 | 000 | GINIS - REG - registry |  |  |
| 1614 | 000 | PRR Přestupkové řízení |  |  |
| 1614 | 004 | server/zdr.licence do 1000 přest./rok | ks | 1 |
| 1614 | 101 | klient T - PRR | ks | 3 |
| 1630 | 000 | UIR Územně identifikační registr |  |  |
| 1630 | 005 | server/zdr.licence neomezená | ks | 1 |
| 1630 | 301 | rozšíření - T klientů o ÚIR | ks | 75 |
| 1680 | 000 | SOC Sociální dávky |  |  |
| 1680 | 001 | server/zdr.licence do 500 plateb/měs | ks | 1 |
| 1680 | 101 | klient T - SOC | ks | 5 |
| 1700 | 000 | GINIS - SSL - spisová služba |  |  |
| 1710 | 000 | USU Univerzální spisový uzel |  |  |
| 1710 | 003 | server/zdr.licence do 100000 dokumentů | ks | 1 |
| 1710 | 212 | multilicence USU L/T do 100 klientů | ks | 1 |
| 1720 | 000 | POD Podatelna |  |  |
| 1720 | 101 | klient T - POD | ks | 2 |
| 1720 | 111 | klient T - TPD Generátor podacích deníků | ks | 1 |
| 1722 | 000 | MAS Mail automat |  |  |
| 1722 | 101 | klient T - MAS | ks | 1 |
| 1730 | 000 | VYP Výpravna |  |  |
| 1730 | 101 | klient T - VYP | ks | 2 |
| 1730 | 300 | rozšíření funkčnosti | ks | 1 |
| 1730 | 302 | rozšíření Propojení frank.stroj + váha | ks | 1 |
| 1780 | 000 | SPI Spisovna |  |  |
| 1780 | 002 | server/zdr.licence do 90 000 dokumentů | ks | 1 |
| 1780 | 101 | klient T - SPI | ks | 1 |
| 1811 | 000 | XRG SSL Spisová služba |  |  |
| 1811 | 001 | 1 registrované řešení | ks | 1 |
| **Celková cena *APV GINIS* pro výpočet *SW maintenance* v Kč bez DPH** | | | **xxxxxxxxxxxxxxxx** | |

# Příloha č. 2

# Specifikace prostředí

Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**Příloha č. 3**

**Specifikace služeb (SLA) a jejich ceny**

# Obsah

[1. Obsah 1](#_Toc399503407)

[2. Úvod 1](#_Toc399503408)

[3. Poskytování služeb 1](#_Toc399503409)

[4. Rozsah služeb 1](#_Toc399503410)

[5. Celkový přehled cen 2](#_Toc399503411)

[6. Definice a popis SLA 3](#_Toc399503412)

[6.1. **SLA 1 - rozšířená provozní podpora** 3](#_Toc399503413)

[6.2. **SLA 2 - poskytování ostatních služeb (*SLA služby*)** 4](#_Toc399503414)

[6.3. **SLA 3 - poskytování *SW maintenance*** 5](#_Toc399503415)

# Úvod

Služby se vztahují na systém **GINIS MC18** v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1** **Smlouvy** "Specifikace *APV*" ve funkcionalitě dané jednotlivými moduly.

# Poskytování služeb

* 1. Poskytování služby se vztahuje pouze na
     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;
     2. Produkty a Služby dodané **Poskytovatelem**;
     3. Produkty dodané **Poskytovatelem** a instalované **Objednatelem**, po úspěšném provedení produkčních testů.
  2. Doba poskytování služby je v *Pracovní době*, pokud není ujednáno jinak u příslušné služby.
  3. Služby je nutno objednávat s předstihem vždy nejméně 1 měsíc před předpokládaným začátkem poskytování služby, s výjimkou služeb na základě SLA 3.
  4. Akceptace plnění služeb a následná fakturace bude prováděna vždy za uplynulé 3 (slovy: tři) měsíce zpětně, pokud není u konkrétních SLA řečeno 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.

# Rozsah služeb

* 1. Uvedené služby jsou poskytovány v rozsahu odpovídajícímu počtu licencí uvedených v **příloze č. 1** **Smlouvy** "*Specifikace APV*".
  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**.

# Celkový přehled cen

V následující tabulce je uvedený orientační přehled cen pro jednotlivá SLA zařazená do služeb podpory po měsících a celkem. V tabulce není uvedena cena *SLA služby*; ceny služeb jsou vázány na konkrétní objednávku.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **SLA 1** | **SLA 2** | **SLA 3** |  |  |
| **zřízení služby** | xxxxxxxx | 0,00 | 0,00 |  |  |
| **cena za období** |  |  |  |  | **celkem za měsíc** |
| leden |  | 0,00 |  |  |  |
| únor |  | 0,00 |  |  |  |
| březen |  | 0,00 |  |  |  |
| duben |  | 0,00 |  |  |  |
| květen |  | 0,00 |  |  |  |
| červen |  | 0,00 |  |  |  |
| červenec |  | 0,00 |  |  |  |
| srpen |  | 0,00 |  |  |  |
| září |  | 0,00 |  |  |  |
| říjen |  | 0,00 |  |  |  |
| listopad |  | 0,00 |  |  |  |
| prosinec |  | 0,00 |  |  |  |
|  | | | | | |
| **celkem za b.r.** | **xxxxxxxxxx** | **0,00** | **xxxxxxxx** |  | **xxxxxxxxxx** |
| *tabulka 1: Ceny služeb bez DPH* | | | | | |

# Definice a popis SLA

## SLA 1 - rozšířená provozní podpora

* + 1. Popis služby

Služba zahrnuje poskytování služeb spojených zejména s řešením *Závad* a nestandardních chování *APV* po nasazení Upgrade, Update a Patche do prostředí Objednatele, zajištění systému **MC18** v produktivním stavu a služby poskytování rad.

* + 1. *Obsah dodávky služby:*

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

Služba obsahuje:

1. řešení incidentů v rámci *Podpory 2. úrovně*;
2. řešení incidentů v rámci *Podpory 3. úrovně*;
3. zajištění systému **GINIS MC18** v produktivním stavu, tedy zajištění procesu odstraňování *Závad* s garantovanými *Reakčními dobami*
4. poskytování *Podpory*

Službu je možné poskytovat výhradně na základě objednávky **Objednatele**, službu je možno objednat minimálně na 3 (slovy: tři) měsíce v celku.

* + 1. *Parametry služby:*

1. Garantované reakční doby pro započetí řešení jednotlivých úrovní *Závad* po předání *Požadavku* prostřednictvím *SeviceDesk* jsou uvedeny v následující tabulce:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **úroveň** | **popis charakteru *Závady*** | ***Reakční doba*** |
| V1 | *APV* nelze z důvodu *Závady* vůbec provozovat nebo má *Závada* kritický vliv na *APV* - kritický stav podporovaného systému, totální výpadek, *Závada* vyžaduje okamžité řešení. | Do 4 hodin  v *Pracovní době* |
| V2 | *Závada* výrazně omezuje správnou funkcionalitu *APV*, avšak *APV*  je možné s omezením provozovat. | Do 8 hodin  V *Pracovní době* |
| V3 | Nekritická *Závada*, která nemá na provozování *APV* výrazný vliv, *APV*  lze provozovat bez výrazného omezení. | Do konce příštího Pracovního dne |
| V4 | Nekritická *Závada*, která má minimální, resp. žádný vliv na provoz *APV*. Jedná se o problém informativního, resp. "how-to" charakteru. | Do 5 Pracovních dnů |
| *SLA 1 tabulka 1: Popis jednotlivých úrovní závad a reakční doby* | | |

1. poskytování *Podpory* v *Pracovní době;*
2. poskytování služeb tohoto *SLA* buď osobní přítomností pracovníků **Poskytovatele** v sídle **Objednatele**, nebo ostatními dostupnými *Komunikačními prostředky*.
   * 1. *Součinnost* ***Objednatele***:
3. zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytnou pro plnění tohoto *SLA;*
4. poskytnout odpovídající pracovní prostor (kancelář) pro provádění činností v rámci této **Smlouvy** a zajistit **Poskytovateli** přístup do pracovních prostor;
5. zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění plnění této **Smlouvy** včetně zajištění *Vzdáleného elektronického přístupu*;
6. jmenovat *Kontaktní osoby* pro řešení daného *Požadavku*;
7. zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele a Koncového uživatele** v *Pracovní době*;
8. na vyžádání zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v čase mimo *Pracovní dobu*;
9. zajistit formální správnost a úplnost popisu předaného *Požadavku*;
10. bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA* (např. informace o změně verze operačních systémů, instalace *Update*, atd.);
11. na vyžádání zajistit bezodkladné zaslání logů nezbytné pro postup identifikace a řešení *Závad* a *Požadavků*;
12. zajistit testovací prostředí.
    * 1. *Akceptační kritéria*

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

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

* Podkladem pro akceptaci plnění tohoto *SLA* je minimálně jeden z uvedených *Protokolů*:

1. měsíční zpráva o stavu (dostupnosti) systému;
2. *Akceptační protokol*;
3. *Servisní protokol*.
   * 1. *Cena služby*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **služba/činnost** | **jednotka** | **cena/jednotku**  **bez DPH v Kč** |
| zřízení služby | jednorázově | xxxxx |
| služba | měsíc | xxxxx |
| *SLA 1 tabulka 2: Cena služby* |  |  |

* + 1. *Pokuty*

1. V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržením časových lhůt dle parametrů služby pro úroveň V1 a V2, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši xxx,- Kč (slovy: pětset) za každou i započatou hodinu prodlení. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tří) měsíců.
2. V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržením časových lhůt dle parametrů služby pro úroveň V3 a V4, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši xxx,- Kč (slovy: dvěstě) za každou i započatou hodinu prodlení. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tří) měsíců.

## SLA 2 - poskytování ostatních služeb (SLA služby)

* + 1. Popis služby

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

* + 1. *Obsah dodávky služby:*

1. Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1** **Smlouvy**.
2. Službu je možné objednat po celou dobu platnosti **Smlouvy**.
   * 1. *Parametry služby:*
3. 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*;
4. služba bude poskytnuta na základě *Požadavku* předaného **Poskytovateli** komunikačními prostředky specifikovanými ve **Smlouvě**;
5. 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;
6. v případě, kdy nebude ze zadání *Požadavku* možno přímo stanovit cenu služby, provede **Poskytovatel** ocenění požadované služby a předá informace o předpokládané ceně služby **Objednateli** k akceptaci. **Objednatel** může odmítnout poskytnutí služby za stanovenou cenu nejdéle do 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení *Požadavku*. Pokud **Objednatel** poskytnutí služby neodmítne ve stanovené lhůtě, je *Požadavek* považován za platný;
7. **Poskytovatel** započne s poskytováním služby vždy nejdéle do 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Poskytovateli**;
8. základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby je 1 (slovy: jedna) hodina.
   * 1. *Součinnost* ***Objednatele***
9. zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto *SLA;*
10. poskytnout odpovídající pracovní prostor (kancelář) pro provádění činností v rámci realizace tohoto *SLA* a zajistit **Poskytovateli** přístup do pracovních prostor;
11. zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění realizace tohoto *SLA*;
12. zajistit testovací prostředí;
13. jmenovat *Kontaktní osoby* pro nutnou součinnost pro plnění tohoto *SLA*;
14. zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v *Pracovní době*;
15. na vyžádání zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v čase mimo *Pracovní dobu*;
16. bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA*;
17. s dostatečným předstihem stanovit požadovanou dobu realizace tohoto *SLA*;
18. v případě, kdy je to vzhledem k plnění tohoto *SLA*  nezbytné, zajistit testovací prostředí.
    * 1. *Akceptační kritéria*
19. Vyřešením *Požadavku* se rozumí realizace požadované *Ostatní služby*.
20. Akceptace plnění služeb a následná fakturace bude prováděna vždy po dokončení realizace služby za každý jednotlivý akceptovaný *Požadavek*.
21. Podkladem pro akceptaci plnění tohoto *SLA* je výkaz o poskytnutých službách na formuláři *Servisní protokol*.
    * 1. *Cena služby*
22. Jednotlivé druhy služeb a jejich jednotkové ceny jsou specifikovány v tabulce *tabulka 1*.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **kód** | **služba/činnost** | **jednotka** | **cena/jednotku**  **bez DPH v Kč** |
| 511 | programování - algoritmy | hod |  |
| 512 | programování - datový model | hod |  |
| 640 | školení - účelový seminář | osoba/turnus |  |
| 650 | školení - přípravné práce u odběratele | hod |  |
| 660 | základní školení - seznámení se SW | osoba/turnus |  |
| 670 | školení u odběratele - individuální | hod |  |
| 680 | odborná konzultace | hod |  |
| 710 | re-instalace lokální klient | hod |  |
| 711 | re-instalace síťová server | hod |  |
| 722 | administrace | hod |  |
| 723 | správa databáze | hod |  |
| 731 | sestavy, výkazy - úpravy | hod |  |
| 732 | sestavy, výkazy - tvorba | hod |  |
| 740 | asistence běžný provoz | hod |  |
| 747 | asistence interface | hod |  |
| 749 | asistence speciální | hod |  |
| 745 | projektové řízení a práce | hod |  |
| 746 | administrativní práce | hod |  |
| 761 | analýza komplexní | hod |  |
| 776 | export - import dat | hod |  |
| 791 | cestovné | km |  |
| 792 | cestovné - paušál | výjezd |  |
| *SLA 2 tabulka 1: Specifikace služeb a jejich cen* | |  |  |

1. Celková cena služby dle každého *Požadavku*, kde **Poskytovatel** provedl ocenění, může být navýšena z důvodu provedení vyššího než předpokládaného objemu služeb nejvíce o 15%.
2. Pod pojmem "turnus" se v tabulce *tabulka 1* rozumí jeden 4 (slovy: čtyř) hodinový blok školení.
3. 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 v tabulce *tabulka 1*.
   * 1. Pokuty

* V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržením 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*.

## SLA 3 - poskytování SW maintenance

* + 1. Popis služby

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

* + 1. *Obsah dodávky služby:*

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

Služba obsahuje:

1. vytvoření a dodání *Update*;
2. vytvoření a dodání *Upgrade;*
3. vytvoření a dodání *Patche;*
4. poskytování *Podpory*

Službu je možné objednat minimálně na 12 (slovy: dvanáct) měsíců v celku.

* + 1. *Parametry služby:*

1. dodání aktualizace systému *APV GINIS* na *Přenosovém mediu* formou *Update*, *Upgrade* nebo *Patche* k zajištění úprav *APV GINIS*, 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 zejména v oblasti:
   * 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 499/2001 Sb., o archivnictví a spisové službě, Vyhlášky 191/2009 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, zákona 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, Zákona 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, a Vyhlášky 496/2004 Sb., o elektronických podatelnách;
   * 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;
2. dodání na *Přenosovém mediu* maximálně jeden *Upgrade* *Aktualizovaných verzí APV* ročně, pokud to nebude v rozporu s ustanovením **písm. a)** tohoto odstavce;
3. poskytování služby v *Pracovní době*;
4. dodání na *Přenosovém mediu* aktualizované dokumentace včetně návodu k instalaci současně s dodáním *Update*, *Upgrade* a *Patche*;
5. poskytování *Podpory* v *Pracovní době* na tel. čísle +xxxxxxxxxx.
   * 1. *Součinnost* ***Objednatele***:
6. zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** k převzetí *Přenosového media* v *Pracovní době*;
7. provést inventarizaci počtu užívaných licencí *APV GINIS* a uvést tento počet do souladu s administrovaným počtem licencí *APV GINIS* a počtem licencí dle specifikací v **příloze č. 1 Smlouvy** nejpozději k 15.12. daného roku.
   * 1. *Akceptační kritéria*
8. Podkladem pro akceptaci plnění tohoto *SLA* je *Předávací protokol* s instalačním CD/DVD s aktuálními verzemi *APV GINIS*. V případě, kdy v souladu s parametry služby tohoto SLA nenastala skutečnost pro předání aktuálních verzí **GINIS MC18** na CD/DVD nebo jiném *Přenosovém mediu*, je podkladem *Akceptační protokol.*
   * 1. *Cena služby*
9. Celková cena za *SW maintenance* vychází z ceny *APV GINIS* dle specifikací **Smlouvy** a je stanovena ve výši 20 % z celkové ceny *APV GINIS* dle **přílohy č. 1 Smlouvy**. Na celkovou výši ceny tohoto SLA uplatnil dále **Poskytovatel** slevu ve výši 20%. Cena po slevě vyjádřená v korunách je uvedena v následující tabulce.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **služba/činnost** | **jednotka** | **cena/jednotku**  **bez DPH v Kč** |
| služba | rok | xxxxxxxxx |
| *SLA 3 tabulka 1: Cena služby* |  |  |

1. 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.
   * 1. *Pokuty*

* V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržením časových lhůt dle parametrů služby tohoto *SLA*, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny plnění předmětu **Smlouvy** dle tohoto SLA za každý i 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: tří) měsíců.

# Příloha č. 4

# *Kontaktní osoby*

1. *Oprávněná osoba* **Objednatele**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | titul, jméno, příjmení | funkce | telefon | e-mail |
|  |  |  |  |  |

1. *Kontaktní osoby* **Objednatele**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | titul, jméno, příjmení | funkce | telefon | e-mail |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. *Oprávněná osoba* **Poskytovatele**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | titul, jméno, příjmení | funkce | telefon | e-mail |
|  |  |  |  |  |

1. *Kontaktní osoby* **Poskytovatele**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | titul, jméno, příjmení | funkce | telefon | e-mail |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# 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

