
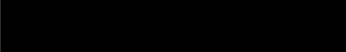



**DODATEK Č. 4 KE  
SMLOUVĚ**

číslo SVT/OOR/234/2008,


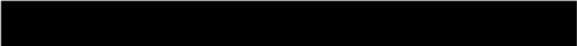
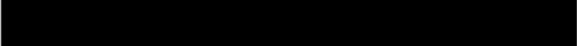

o komplexní podpoře provozu a užití systému GINIS na Měště Moravské Budějovice, jeho další obnově a rozvoji dle zákona č. 89/2012 obč. zákoníku, v platném znění (dále též „OZ“)

**1. SMLUVNÍ STRANY:**

Název organizace: Město Moravské Budějovice  
Statutární zástupce: Mgr. Martin Ferdan, starosta  
IČ: 289931  
DIČ: CZ00289931  
Se sídlem: náměstí Míru 31, 676 02 Moravské Budějovice  
Telefonický kontakt:   
Email:   
Bankovní spojení: 

dále jen jako „Objednatel“

a

Název organizace: **GORDIC spol. s r. o.**  
Zapsána v OR, vedeném KS v Brně, oddíl C, vložka 9313  
Statutární zástupce:   
IČ: 47903783  
DIČ: CZ47903783  
Se sídlem: Erbenova 2108/4, 586 01 Jihlava  
Telefonický kontakt:   
Email:   
Bankovní spojení: 

dále jen jako „Zhotovitel“

Zhotovitel a Objednatel označování společně též jako „Smluvní strany“

**1. PREAMBULE**

1. Smluvní strany uzavřely dne 21. 7. 2008 smlouvu o komplexní podpoře provozu a užití systému GINIS na Měště Moravské Budějovice, jeho další obnově a rozvoji identifikačního čísla Objednatele SVT/OOR/234/2008 a identifikačního čísla Zhotovitele GORDP003PFOO, ve znění dodatku č. 1 ze dne 2. 5. 2011, dodatku č. 2 s identifikací Zhotovitele GORDP004VPN8 a dodatku č. 3 ze dne 15. 6. 2018 s identifikací Objednatele MUMBPO07XBQZ a identifikací Zhotovitele GORDP0064TNO (dále jen „Smlouva“).

2. Dále smluvní strany uzavřely dne 5. 10. 2018 smlouvu o dílo Elektronizace služeb úřadu (dále jen „Smlouva o dílo“) a servisní smlouvu Elektronizace služeb úřadu, které byly uzavřeny na základě veřejné zakázky spolufinancované Evropskou unií z Evropského fondu pro regionální rozvoj VÝZVA Č. 28, operační program: 06 Integrovaný regionální operační program (dále jen „Smlouva z EU fondů“). Smlouva z EU fondů byla uzavřena na dobu 60 měsíců.
3. Vzhledem k tomu, že Smlouva z EU fondů v letošním roce pozbyde účinnosti, dohodly se smluvní strany na úpravě Smlouvy dodatkem č. 4 (dále jen „Dodatek“), kterým budou licence k produktům nabytým na základě Smlouvy o dílo zahrnuty do Smlouvy (do přílohy č. 1 Smlouvy) tak, aby k nim i nadále byly poskytovány služby servisní podpory dle této Smlouvy. Dále je Dodatek uzavírán i z důvodu potřeby aktualizovat některá ustanovení Smlouvy.

## **2. Předmět smlouvy**

1. Smluvní strany se dohodly na následujících změnách Smlouvy:

### 1.1

Čl. 4 Smlouvy „Předmět plnění smlouvy“ se doplňuje o odst. 4.7 v tomto znění:

4.7 Zhotovitel se dále zavazuje po dobu platnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli služby odstraňování vad dle přílohy č. 6 Smlouvy k Produktům specifikovaným v příloze č. 1 Smlouvy.

### 1.2

Čl. 5.1 Smlouvy se ruší a nahrazuje novým v tomto znění:

5.1 Cena za udržování Produktů (dále též „Udržovací poplatek“) je stanovena dohodou Smluvních stran v souladu s ustanoveními zákona č. 526/1990 Sb., o cenách v platném znění a činí 567 054,- Kč/ rok bez DPH (slovy: pět set šedesát sedm tisíc padesát čtyři korun českých)

K ceně bude připočteno DPH dle platné legislativy.

Výše udržovacího poplatku je stanovena ve výši 13 % z pořizovací ceny modulů po slevách dle Přílohy č. 1.

Zaplacením Udržovacího poplatku vzniká Objednateli právo na 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 se Udržovací poplatek zvýší o částku uvedenou v nabídce na rozšíření stávajícího systému.

### 1.3

Ustanovení čl. 5.2 se ruší a nahrazuje tímto novým zněním:

5.2 Smluvní strany se dohodly, že ceny uvedené v této Smlouvě a v jejích přílohách je Zhotovitel každoročně oprávněn 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. Maximální navýšení cen v každém roce je však 9 %. 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 Zhotovitel povinen Objednatele písemně informovat nejpozději v termínu fakturace.

2. Příloha č. 1 Smlouvy „Specifikace produktů“ se ruší a nahrazuje novým zněním, které tvoří Přílohu č. 1 tohoto Dodatku.
3. Příloha č. 2 Smlouvy „Hodinové sazby cen Zhotovitele“ se ruší a nahrazuje novým zněním, které tvoří přílohu č. 2 tohoto Dodatku.
4. Doplnuje se příloha č. 6 Smlouvy „Podmínky časových reakcí na řešení reklamací nefunkčnosti systému a sankce“, která tvoří přílohu č. 3 tohoto Dodatku.

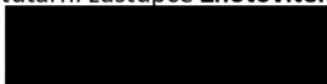
### 3. Závěrečná ujednání

1. Tento Dodatek je vyhotoven ve dvou stejnopisech, kdy každá ze Smluvních stran obdrží po 1 vyhotovení. Toto ustanovení neplatí v případě, že bude Dodatek podepsán elektronickým způsobem.
2. Plnění předmětu tohoto Dodatku před účinností tohoto Dodatku se považuje za plnění dle tohoto Dodatku a práva a povinnosti z něj vzniklá se řídí tímto Dodatkem a Smlouvou.
3. Tento Dodatek nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění v registru smluv zajistí Nabyvatel.
4. Veškerá obchodní tajemství v tomto Dodatku byla jasně označena jako obchodní tajemství nebo prostřednictvím symbolu \*\*, nebo uvedením textu „obchodní tajemství“ v záhlaví přílohy Dodatku. Takto označené údaje nepodléhají zákonu č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, ani zákonu č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
5. Dnem podpisu tohoto Dodatku Smluvní strany také potvrzují jeho autentičnost. Smluvní strany dále potvrzují, že tento Dodatek byl uzavřen svobodně a vážně, že nebyl ujednan v tísni ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
6. Uzavření tohoto Dodatku schválila Rada města Moravské Budějovice dne 8.8.2023 usnesením č. 22/2023/8.
7. Nedílnou součástí tohoto Dodatku jsou následující přílohy:  
**Příloha č.1** Specifikace produktů  
**Příloha č. 2** Hodinové sazby cen Zhotovitele  
**Příloha č. 3** Podmínky časových reakcí na řešení reklamací nefunkčnosti systému a sankce

V Jihlavě, dne



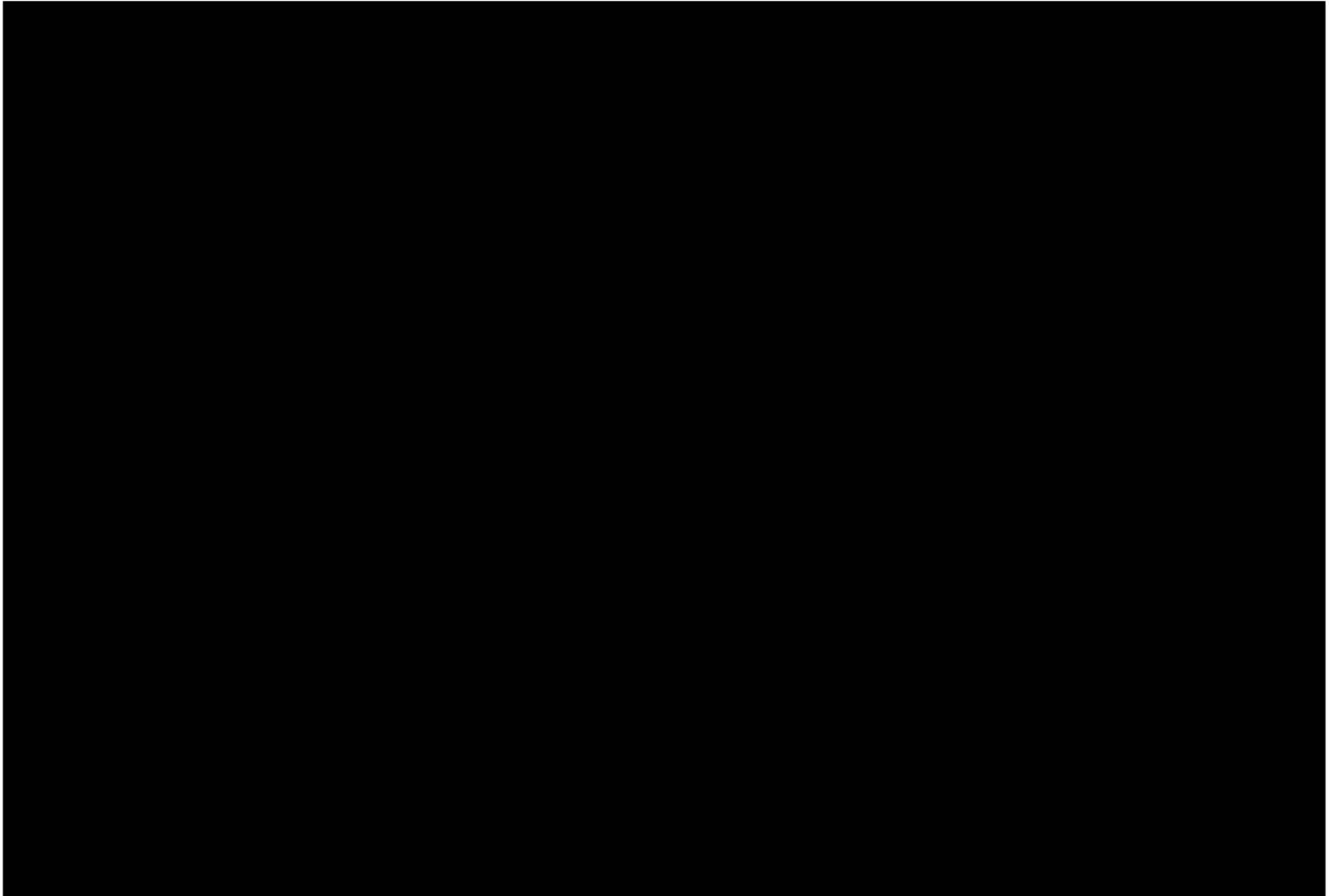
Statutární zástupce **Zhotovitele**

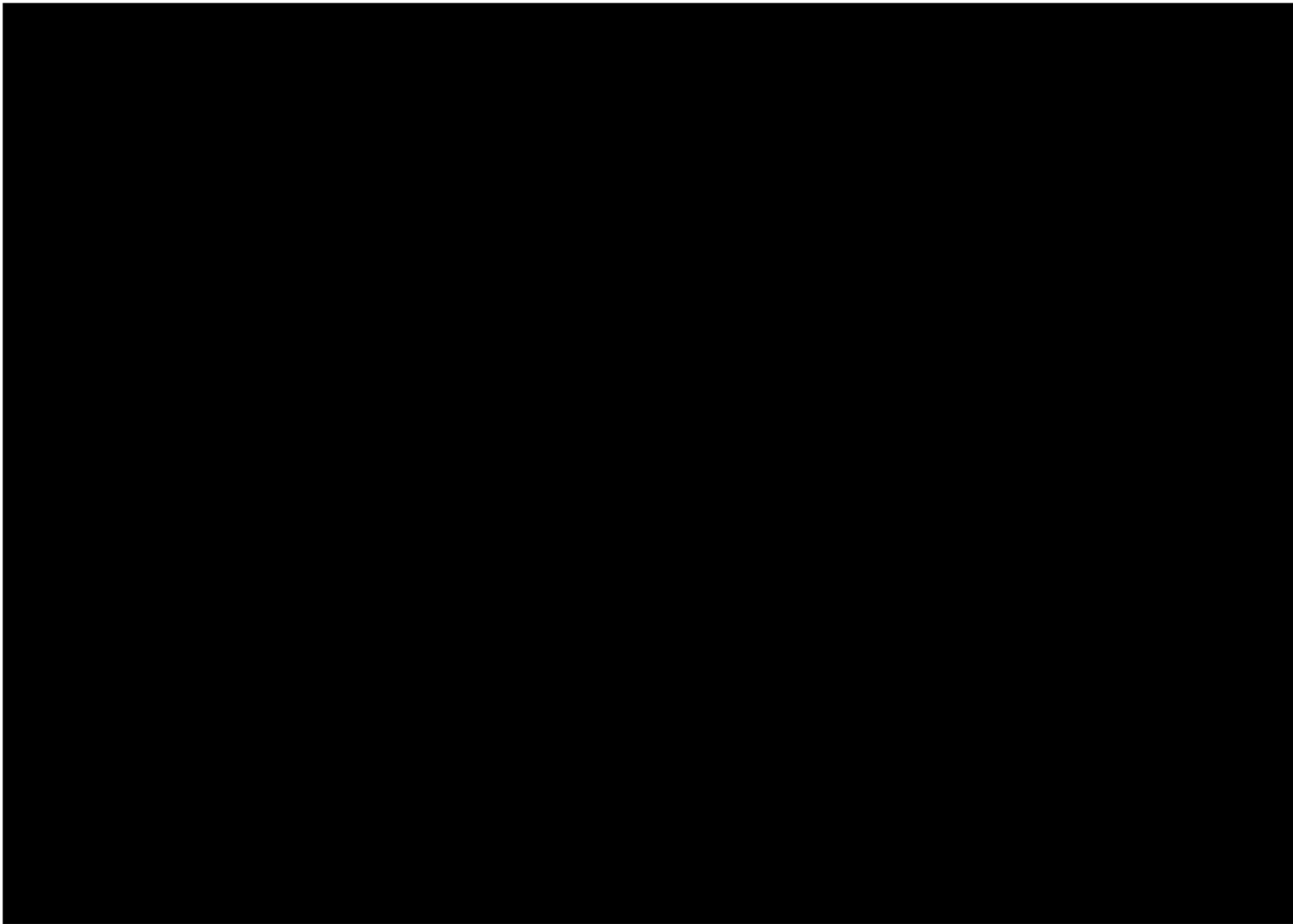


V Moravských Budějovicích, dne 9.8.2023

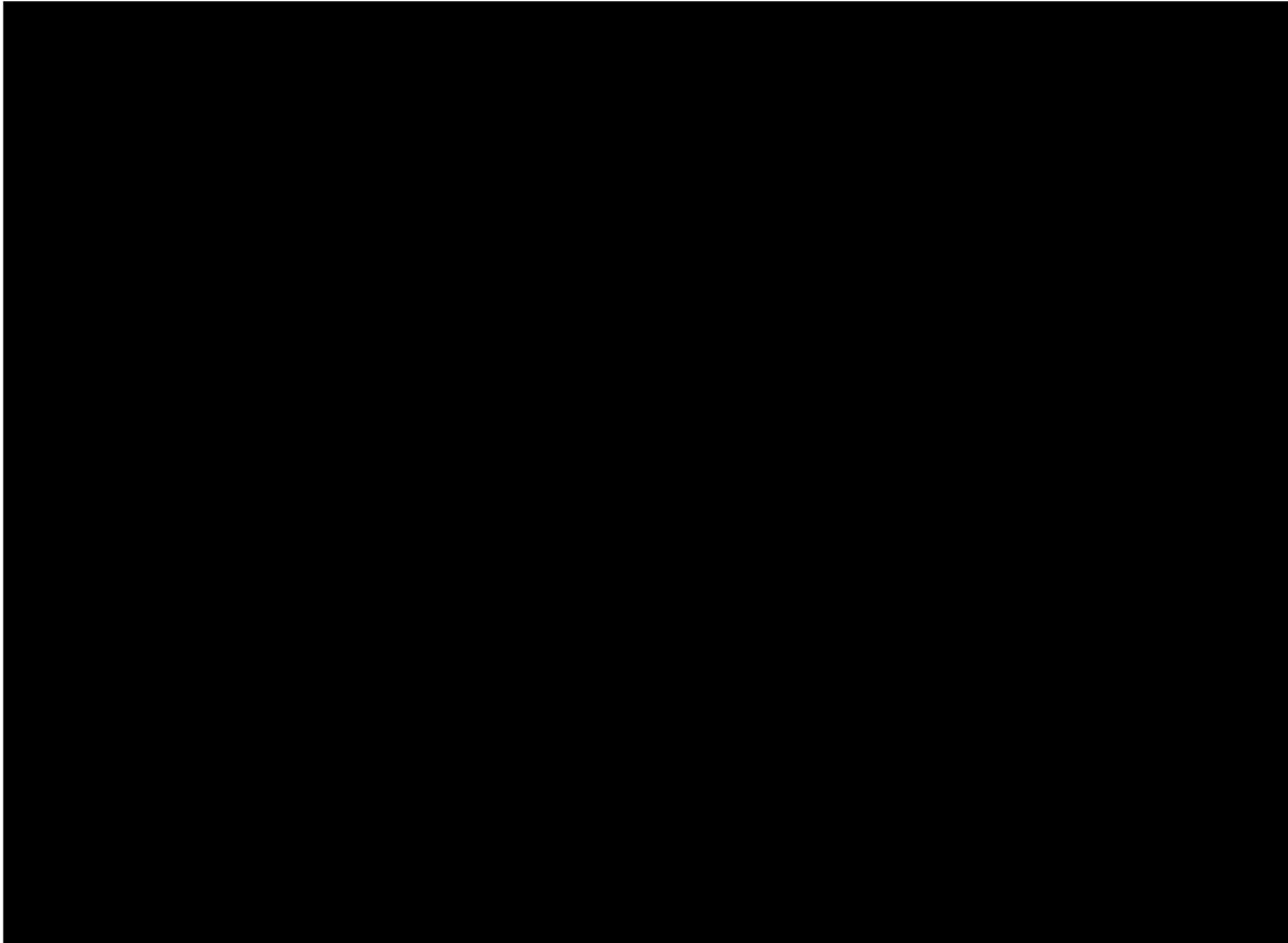


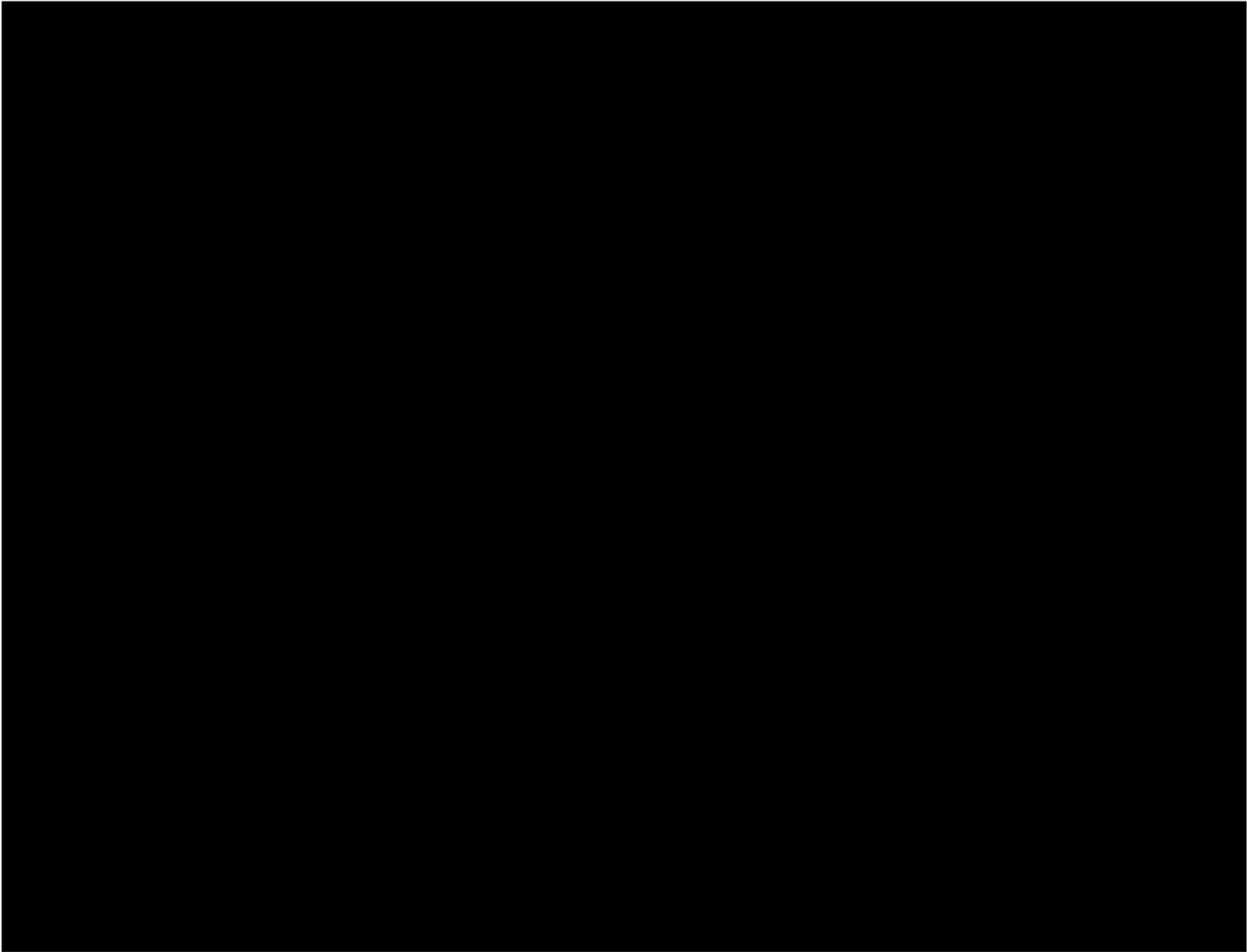
Statutární zástupce **Objednatele**  
Mgr. Martin Ferdan





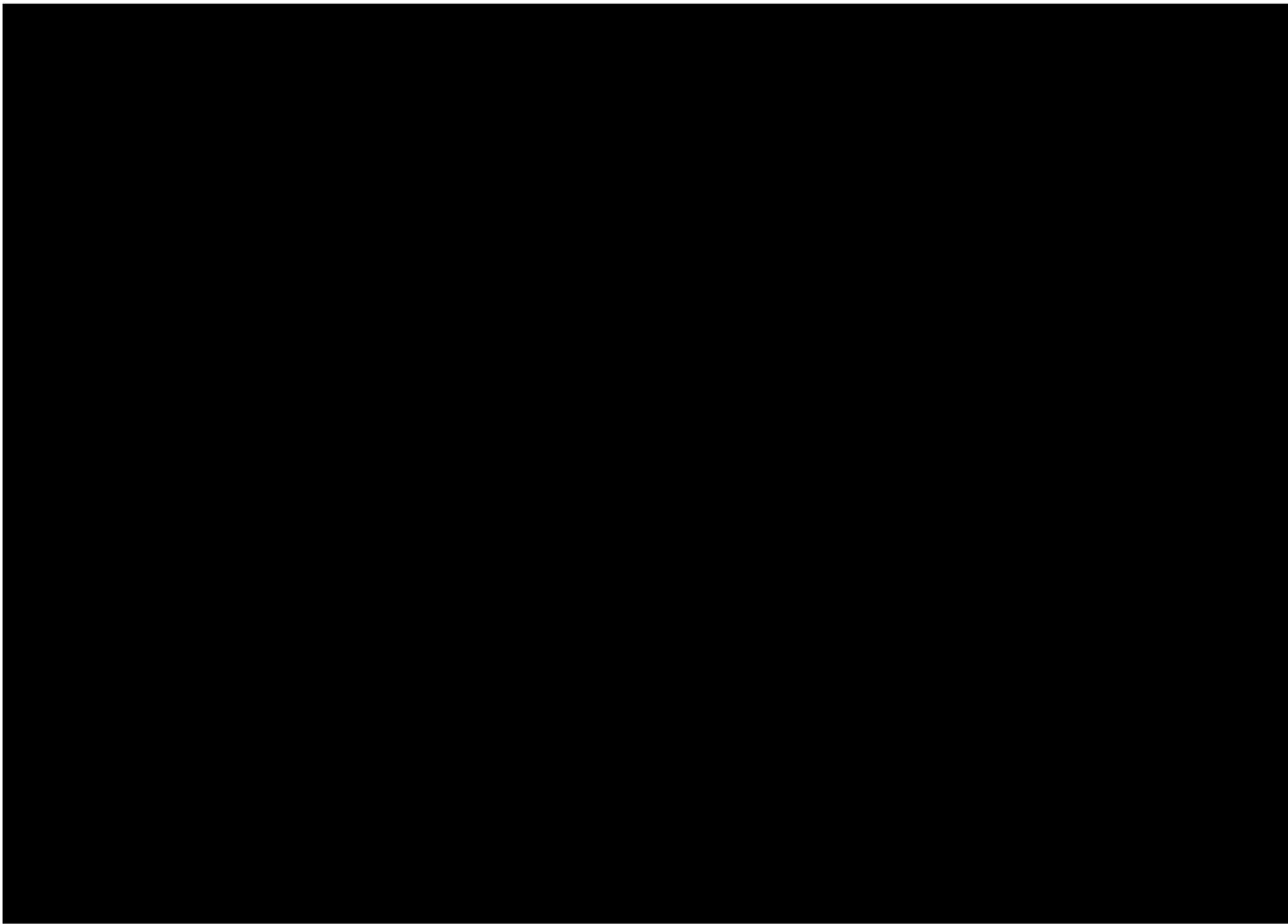


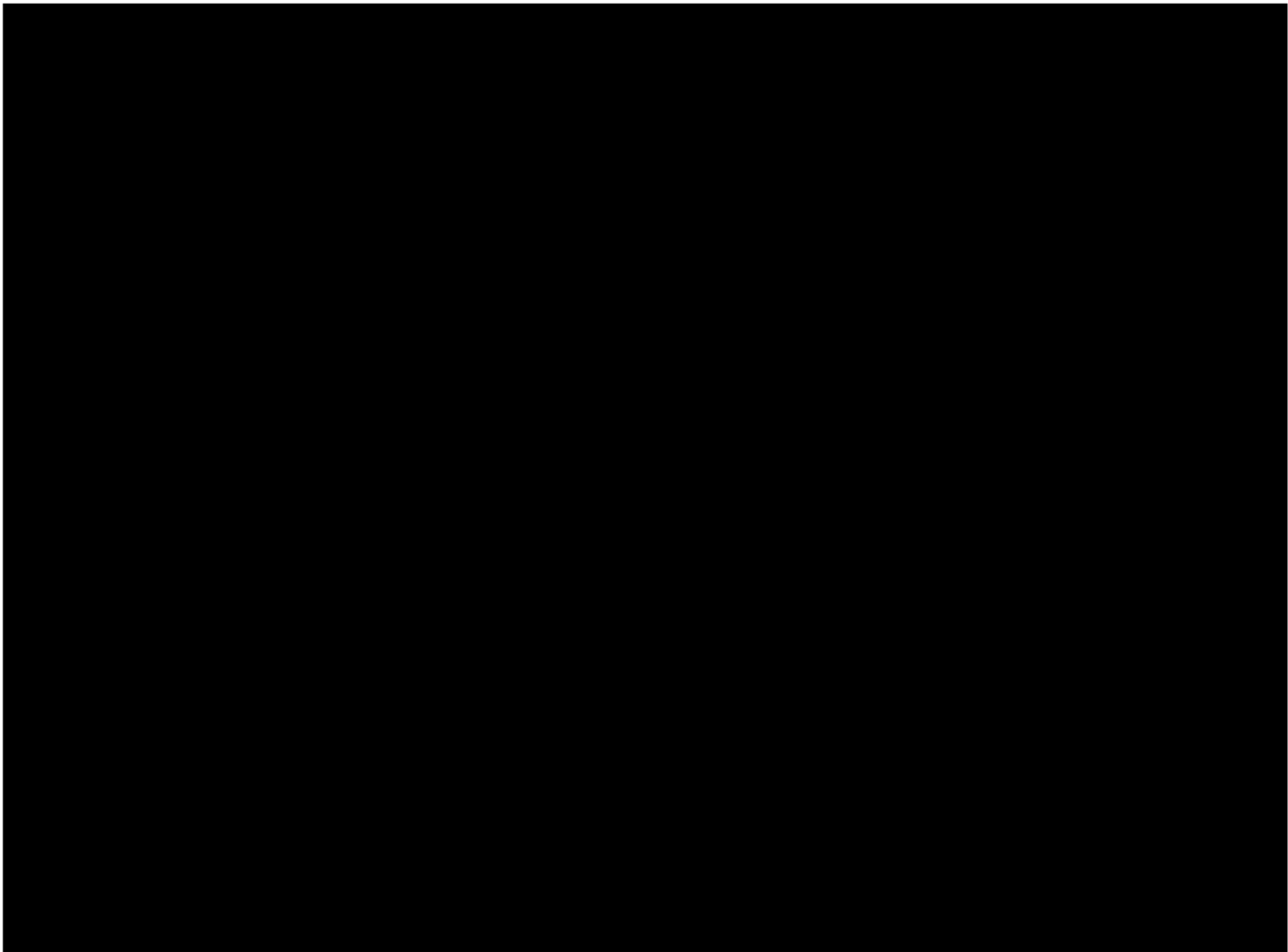


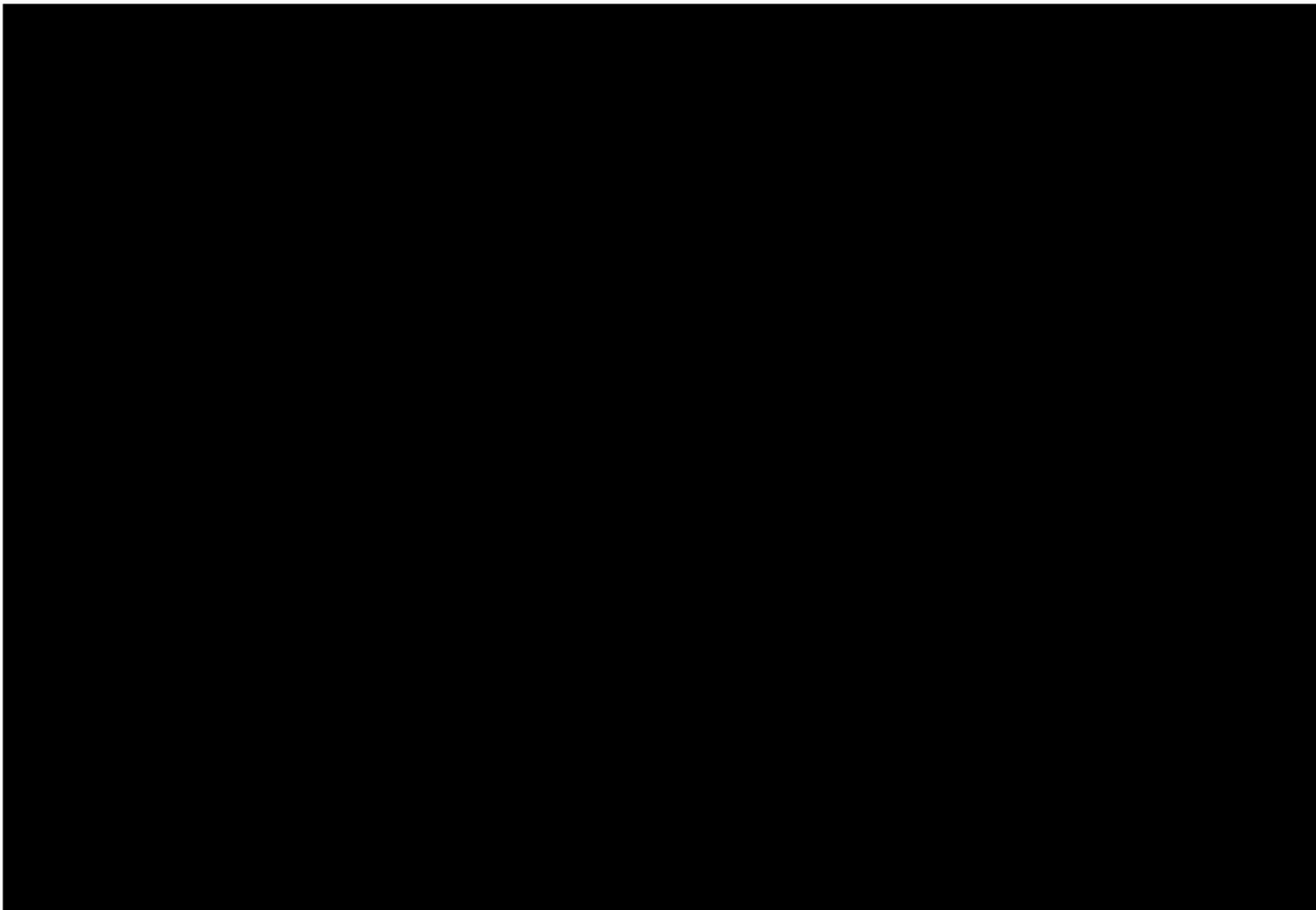






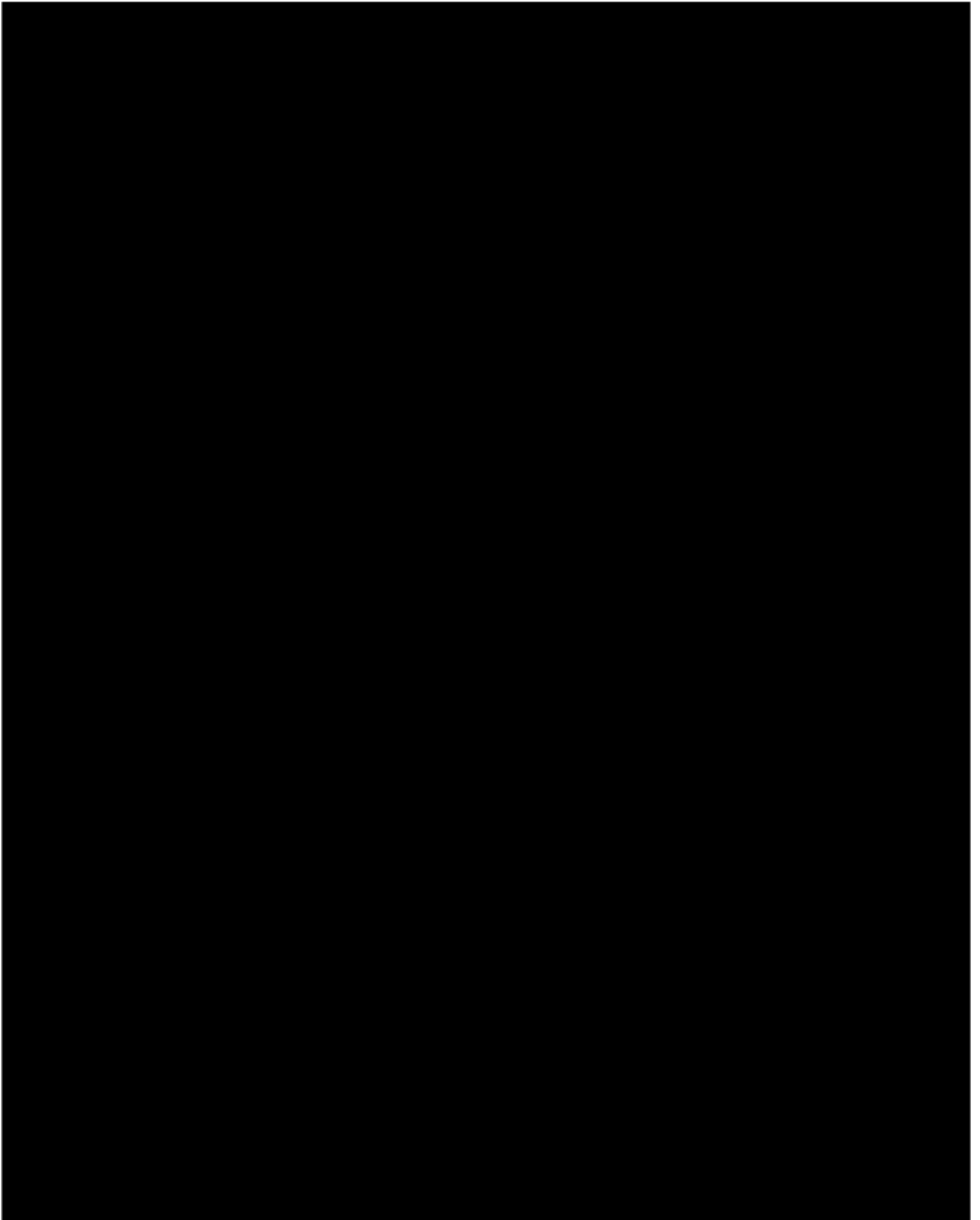






„Obchodní tajemství“

## Příloha č.2



## Příloha č. 3 Dodatku

## Příloha č. 6 Smlouvy

### Podmínky časových reakcí na řešení reklamací nefunkčnosti systému a sankce

<b>Název služby</b>	Řešení reklamací nefunkčnosti software - incident			
<b>Popis služby</b>	Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti software.			
<b>Rozsah a parametry služby</b>				
	Pracovní doba	Prvotní reakce (dny*)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (dny*)	Odstranění závady (dny*)
Kategorie / Režim		Normální	Normální	Normální
1 - kritická	9:00 – 16:00	1	2	5
2 - vážná	9:00 – 16:00	2	4	15
3 - nezávažná	9:00 – 16:00	4	8	30
4 - námět	9:00 – 16:00	-	-	-
* dnem se rozumí pracovní den. Prvním dnem je den následující po pracovním dni, ve kterém byl požadavek nahlášen do systému Helpdesk, který je provozován v režimu 7/24. Pokud je požadavek nahlášen v den volna, prvním dnem je první pracovní den následující po dnech volna.				

#### **Detailní popis**

Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému. Jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu software systému, přijaté službou Helpdesk, které zadavatel považuje za „REKLAMACI“ a v názvu zadání v helpdesku je jako „REKLAMACE“ označena.

Zhotovitel v rámci této služby garantuje:

- Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu,
- Zprovoznění systému náhradním způsobem,
- Úplné odstranění závady.

#### **Kategorie klasifikace incidentů:**

- Kategorie „**1 - kritická**“ – Provoz systému je zcela zastaven. Vada znemožňuje práci podstatné většině uživatelů systému, nelze použít alternativní postup.
- Kategorie „**2 - vážná**“ – Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určité době ve formě náhradního řešení. Vada znemožňuje práci uživatelům systému, lze použít alternativní postup.

- Kategorie „**3 - nezávažná**“ – Provoz je ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem. Vada komplikuje práci uživatelům pouze v části systému a neumožňuje plnohodnotné užití systému, lze použít alternativní postup.
- Kategorie „**4 - námět**“ – Námět na rozvoj, podnět ke změně.

Parametry služby jsou vztaženy pouze k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.

V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí Zhotovitel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.

**Prvotní reakcí** se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Zhotovitel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li Zhotovitel v tomto momentě tyto informace schopn poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.

**Zprovoznění náhradním způsobem** se rozumí zajištění základních funkcí systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí.

**Úplným odstraněním závady** se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci produktu.

**Incident** je jakákoliv událost zaviněná Zhotovitelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek systému, nebo snížení kvality služby. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

**Pracovní doba** – časové vymezení období, kdy je služba řešení incidentů poskytována. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro prvotní reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení pracovní doby.

**Vadou** se rozumí stav, který je v rozporu:

- se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému.

#### **Postup při řešení incidentů/vad**

Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí Zhotoviteli incident s návrhem kategorie. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii incidentu, má se za to, že se jedná o stav neohrožující funkčnost. Zhotovitel není povinen reflektovat na hlášení incidentu, jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba Objednatele.

Zhotovitel zahájí v termínu uvedeném výše řešení požadavku, a jakmile je to možné, vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

A) Zhotovitel vyhodnotil situaci tak, že se **jedná o vadu**:

- Zhotovitel pokračuje v řešení požadavku,
- Zhotovitel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení problému, případně o požadavcích na součinnost,
- požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro Objednatele (zdarma),
- po vyřešení vady potvrdí Objednatel na Helpdesk převzetí opravy – ukončení hlášení,
- jestliže bude Zhotovitelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu, postupuje dále dle následujícího článku B.

B) Zhotovitel vyhodnotil situaci tak, že **se nejedná o vadu**:

- Zhotovitel sdělí Objednateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
- Objednatel na základě reakce Zhotovitele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku,
- Zhotovitel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od Objednatele pokyn k realizaci,
- jestliže Objednatel dá Zhotoviteli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen buď v rámci čerpání služeb „Rozšířená podpora“, nebo nad rámec paušální nabídkové ceny jako zvláštní požadavek Objednatele,
- když Objednatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na Helpdesku) svůj pokyn k řešení, bude Zhotovitelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- jestliže bude Zhotovitelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Objednatele (zdarma).

Nárok na bezplatné odstranění vady/vyřešení incidentu se mimo jiné nevztahuje na případy, kdy incident/vada byl způsoben:

- chybami HW (počítače a síťové prostředky, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.),
- nevhodným nebo neautorizovaným používáním software,
- neodborným zásahem do instalace či nastavení parametrů software včetně chybného konfigurování přístupových práv,
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti,
- naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

- Objednatel užívá software v rozporu se všeobecnými licenčními podmínkami,
- požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
- požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v Helpdesku,
- řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele Objednatele, požadavek se netýká produkčního prostředí Objednatele.

## Sankční ujednání

- 1) V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Zhotovitelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1000,- Kč za každý i započatý den prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí Zhotovitel Objednateli.
- 2) V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Zhotovitele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu.



- 3) Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.