

TECHNICKÁ SPRÁVA KOMUNIKACÍ
hl. města Prahy, a.s.
IČ: 03447286
Rásovkova 8
1



TSKRP0040DJR

Výtisk číslo: 10
Počet stran: 5
Přílohy:

Č.j. Poskytovatele:
Evidenční číslo
Poskytovatele:

Č.j. Objednatele: A/6/17/5160/003
Evidenční číslo Objednatele: A172510033

SMLOUVA

o

zajištění podpory provozu počítačového systému GINIS TSKA

(dále též "Smlouva")

Čl. 1 Smluvní strany

1. **Technická správa komunikací hl. m. Prahy, a.s.**
se sídlem: se sídlem: Řásovkova 770/8, Staré Město, 110 00 Praha 1
- IČ: 03447286
DIČ: CZ03447286
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Zástupce: Ing. Petr Smolka, generální ředitel a předseda představenstva
a pan Filip Neusser, místopředseda představenstva

dále označovány též jako "**Objednatel**"

a

2. **GORDIC spol. s r. o.**
se sídlem: v Jihlavě, [REDACTED] 4, PSČ: 586 01, zapsaná ve vložce č. 9313 oddílu C obchodního
rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně
- IČ: 47903783
DIČ: CZ47903783
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Zástupce: Ing. Jaromír Řezáč, jednatel a generální ředitel

dále označovány též jako "**Poskytovatel**"

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

Čl. 2 Preambule

- Poskytovatel** prohlašuje, že je jediným oprávněným nositelem majetkových práv a jediným oprávněným distributorem uživatelských práv k počítačovému systému **GINIS®** (**GORDIC®** **INtegrovaný** **IN**formační **S**ystém).
- Nevýlučné nepřenositelné právo k užití softwarových částí a databázové struktury počítačového systému, v níž jsou uchovávána data **Objednatele** označovanému jako **APV GINIS** vyplývá z ustanovení **Dohody** o postoupení Smlouvy k právu k užití počítačového systému GINIS TSK a poskytování služeb komplexní podpory č. 9/07/212/0054.

Čl. 3 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 |
|------------------------------------|---|
| <i>Administrátor</i> | Pověřený pracovník Poskytovatele , který je schopen provádět <i>Implementaci APV</i> , resp. pracovník Objednatele , který je k této činnosti Poskytovatelem vyškolen. |
| <i>Akceptační protokol</i> | Zápis o akceptaci nebo zápis o předání a převzetí plnění (i dílčího) na základě akceptačních kritérií odsouhlasený <i>Oprávněnými osobami</i> . |
| <i>Aktualizovaná verze APV</i> | Poslední verze <i>APV</i> určená Poskytovatelem k distribuci, vytvořená zejména ve smyslu legislativních změn a to minimálně 1 (slovy: jednou) za 12 (slovy: dvanáct) měsíců. Nová verze <i>APV</i> je podporována 12 (slovy: dvanáct) měsíců od zahájení její distribuce, za podmínky, že je k ní hrazen poplatek za <i>SW maintenance</i> a v případě, že nebude nahrazena novou verzí <i>APV</i> . |
| <i>APV</i> | Aplikační programové vybavení - všechny jednotlivé aplikační programové produkty (moduly) počítačového systému GINIS TSKA specifikované v příloze č. 1 Smlouvy , ke kterým má Objednatel právo k užití na základě smlouvy specifikované v Čl. 2 odst. 2 této Smlouvy . |
| <i>APV GINIS</i> | Aplikační programové vybavení specifikované v příloze č. 1 Smlouvy uzavřené mezi Objednatelem a společností GORDIC spol. s r. o. . |
| <i>DB GINIS</i> | Databázová struktura počítačového systému, v níž jsou uchovávána data Objednatele . |
| <i>Implementace</i> | Proces, při kterém se tvoří počítačový systém GINIS TSKA pomocí nastavení (konfigurace) standardního software specifickým potřebám organizace Objednatele nebo její části; tvorba dokumentace a školení. |
| <i>Lhůta pro odstranění závady</i> | Doba od nahlášení <i>Závady</i> do obnovení funkcionality <i>APV</i> dle specifikace SLA 8. Do této doby se nezapočítává prodloužení způsobené Objednatelem . |
| <i>Koncový uživatel</i> | Třetí osoba, na kterou má Objednatel právo po písemném souhlasu Poskytovatele přenést právo k užití <i>APV</i> , specifikovaná v příloze č. 4 Smlouvy . |
| <i>Kontaktní osoby</i> | Pracovníci Objednatele , resp. pracovníci <i>Koncového uživatele</i> , oprávnění k vznesení požadavku a připomínky z hlediska odborné problematiky, praktického fungování systému, rutinního provozu a k jejich řešení s odbornými pracovníky Poskytovatele . Pověření pracovníci Poskytovatele , podílející se na plnění předmětu Smlouvy , kteří přímo komunikují s <i>Kontaktními osobami</i> Objednatele . Seznam je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy . |
| <i>Komunikační prostředky</i> | Prostředky a způsoby předávání informací a <i>Přenosových medií</i> mezi <i>Kontaktními osobami</i> : osobní předání s potvrzením převzetí <i>Oprávněné osoby</i> přebírajícího, písemný poštovní styk formou doporučené zásilky na adresy uvedené v Čl. 1 této Smlouvy , elektronická pošta s ověřeným elektronickým podpisem přijatá potvrzením zprávou podepsanou zaručeným elektronickým podpisem druhé strany, servisní portál <i>ServiceDesk</i> , doručení do datové schránky, <i>Vzdálený elektronický přístup</i> . |
| <i>Oprávněná osoba</i> | Je oprávněna objednávat služby a schvalovat jejich plnění. Má povinnost a odpovědnost kontrolovat provedené <i>Služby</i> a schvalovat jejich fakturaci. Má pravomoc jmenovat a odvolávat <i>Kontaktní osoby</i> . |
| <i>Ostatní služby</i> | Všechny ostatní formy služeb, které se Poskytovatel zavazuje na základě dalších ujednání Smlouvy poskytovat, specifikované v příslušné části Přílohy č. 3 Smlouvy . |
| <i>Patch</i> | Opravná jednorázová verze <i>APV</i> , která řeší dílčí problém (problémy). |
| <i>Podpora</i> | Základní telefonická konzultační služba Poskytovatele k <i>APV</i> provozovaném v prostředí Objednatele v rozsahu dle specifikací v Příloze č. 3 Smlouvy . Tato služba zahrnuje poskytování rad k řešení výhradně obecných problémů, kde není ze strany Poskytovatele nutná znalost konkrétního prostředí a nastavení vytvořeného během <i>Implementace</i> . |
| <i>Podpora 1. úrovně</i> | Podpora poskytovaná prostřednictvím <i>ServiceDesk</i> a pracovníky Objednatele . Poskytuje převážně řešení známých chyb. |
| <i>Podpora 2. úrovně</i> | Podpora poskytovaná <i>Administrátory</i> . Podpora 2. úrovně řeší požadavky, nevyřešené <i>Podporou 1. úrovně</i> . |
| <i>Podpora 3. úrovně</i> | Podpora zahrnující opravu kódu <i>APV</i> nebo systému Poskytovatelem nebo oprava HW jeho dodavatelem. |
| <i>Požadavek</i> | Každá jednotlivá žádost na poskytnutí údržby <i>APV</i> , <i>Podpory</i> k <i>APV</i> , na odstranění <i>Závady</i> nebo provedení ostatních služeb. |
| <i>Pracovní den</i> | Jedná se o státem stanovené pracovní dny. |
| <i>Pracovní doba</i> | Doba od 9:00 do 17:00 hodin v <i>Pracovních dnech</i> . |
| <i>Produkty</i> | Veškerá zařízení, software s výjimkou <i>APV</i> , dokumentace (včetně manuálů) a výukové |

| | |
|--------------------------------------|---|
| | materiály poskytované Objednateli Poskytovatelem . |
| <i>Projekt</i> | Soubor informací o nastavení (konfiguraci) systému GINIS TSKA , a soubor opatření které je nezbytné provést v rámci <i>Implementace</i> . |
| <i>Protokol</i> | Souhrnné označení pro dokumenty <i>Akceptační protokol</i> , <i>Servisní protokol</i> . Základní vzory vyjmenovaných dokumentů, které mohou být po dohodě Smluvních stran modifikovány nebo doplněny, jsou uvedeny Příloze č. 5 Smlouvy . |
| <i>Přenosové medium</i> | Fyzické přenosové medium CD/DVD/flashdisk, elektronická forma typu datová zpráva doručená do datové schránky, elektronická forma typu e-mail nebo FTP úložiště nebo příloha záznamu v systému <i>ServiceDesk</i> . |
| <i>Reakční doba</i> | Doba od nahlášení <i>Závady</i> , resp. <i>Požadavku</i> Objednatel Poskytovateli do doby, kdy je Poskytovatel povinen nejpozději začít s řešením nahlášené <i>Závady</i> , resp. <i>Požadavku</i> . |
| <i>Řešení požadavku</i> | Asistence odborných pracovníků Poskyvatele při řešení požadavků týkajících se rutinního provozu, základní instalace, konfigurace a dále otázek týkajících se <i>Závad</i> (chybové či nestandardní stavy <i>APV</i> , chování <i>APV</i> v rozporu s dokumentací). |
| <i>SaaS</i> | Software jako služba (Software as a Service; SaaS). Podstatou je poskytování softwarových aplikací formou služby, která umožňuje volitelně definovat a měnit parametry jednotlivých komponent podle potřeb zákazníka a jeho detailního zadání. |
| <i>ServiceDesk</i> | Systém pro poskytování <i>Podpory 1. úrovně</i> , sběr <i>Požadavků</i> a operativní komunikaci v rámci <i>Řešení požadavku</i> provozovaný Poskytovatelem na adrese https://servicedesk.gordic.cz . |
| <i>Servisní protokol</i> | Zápis o <i>Požadavku</i> a provedených souvisejících servisních zásazích v daném období. |
| <i>SLA</i> | Service Level Agreement - označuje sjednanou úroveň poskytování <i>Služeb</i> včetně služeb typu <i>SaaS</i> , která je specifikována v Příloze č. 3 Smlouvy . |
| <i>Služby</i> | Všechny formy <i>Implementace</i> , <i>Údržby</i> a <i>Podpory</i> , které se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli ve vztahu k <i>Aktualizovaným verzím APV</i> . |
| <i>SW maintenance</i> | Aktivita Poskyvatele spojená zejména s poskytováním pravidelných <i>Upgrade</i> , případných mimořádných <i>Update</i> (zejména z důvodu změny legislativy) a poskytování mimořádných <i>Patchů</i> k <i>APV</i> . |
| <i>Testovací prostředí</i> | Duplicitní nasazení <i>APV</i> včetně <i>DB GINIS</i> v prostředí Objednatele , ke kterému Poskytovatel uděluje Objednateli právo k užití dle této Smlouvy , výhradně však pro potřeby testování funkčnosti <i>APV</i> před zprovozněním <i>Update</i> , <i>Upgrade</i> nebo <i>Patch</i> v rutinním provozu, pro školení pracovníků Objednatele nebo pro potřeby ověření procesů nebo jejich jednotlivých kroků před jejich uplatněním nebo použitím v provozovaném GINIS TSKA . Zprovoznění a podporu provozu <i>Testovacího prostředí</i> Poskytovatel realizuje výhradně v rámci služeb poskytovaných dle <i>SLA 4</i> na základě konkrétní objednávky Objednatele , pokud není u konkrétní <i>SLA</i> uvedeno jinak. |
| <i>Údržba</i> | Pravidelné a plánované činnosti profylaktického rázu s cílem předcházení závadám počítačového vybavení, na kterém je <i>APV</i> provozován, a souvisejícím chybám <i>APV</i> v prostředí Objednatele . |
| <i>Update</i> | Nová verze <i>APV</i> , u které se oproti předcházející verzi tohoto <i>APV</i> mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto <i>APV</i> vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, s kterým tato verze <i>APV</i> pracuje. |
| <i>Upgrade</i> | Nová verze <i>APV</i> , u které se oproti předcházející verzi tohoto <i>APV</i> mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto <i>APV</i> vytvořena, a zároveň se mění struktura dat datového fondu, s kterým tato verze <i>APV</i> pracuje. |
| <i>Výkaz</i> | Zápis o provedených pracích odsouhlasený <i>Oprávněnými osobami</i> formou <i>Protokolu</i> nebo záznamu v systému <i>ServiceDesk</i> . |
| <i>Vzdálený elektronický přístup</i> | Možnost elektronického vzdáleného přístupu k <i>APV</i> v prostředí Objednatele ze strany odborných pracovníků Poskyvatele za účelem řešení <i>Požadavku</i> a/nebo přístup na FTP úložiště Objednatele . |
| <i>Zástupci kontaktních osob</i> | Pracovníci Objednatele oprávnění k vznesení požadavku a jeho řešení s odbornými pracovníky Poskyvatele po dobu nepřítomnosti <i>Kontaktní osoby</i> v místě plnění, resp. po dobu zaneprázdněnosti <i>Kontaktní osoby</i> . |
| <i>Závada</i> | Takové chování <i>APV</i> , které je odlišné od vlastností uvedených v oficiální dokumentaci k <i>APV</i> , případně nemožnost provozovat <i>APV</i> podle dokumentovaných vlastností a postupů, nebo právní vada díla. |

Čl. 4 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, nikoliv však výlučně, nezahrnují níže uvedené případná plnění **Poskytovatele**, která budou účtována **Objednateli** jednorázově mimo rámec **Smlouvy** podle aktuální hodinové sazby **Poskytovatele** a množství spotřebovaného materiálu:
 - a) opětovnou instalaci nebo *Administraci APV* z jakékoliv příčiny, jejíž potřeba provedení nebyla způsobena **Poskytovatelem**,
 - b) servis *Aktualizovaných verzí APV*, které byly **Objednatelem** změněny nebo konfigurovány a *Produktů*, které byly **Objednatelem** modifikovány bez předchozího písemného souhlasu **Poskytovatele**,
 - c) 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*.

Čl. 5 Práva a povinnosti smluvních stran

1. V rámci plnění předmětu **Smlouvy** mají obě **Smluvní strany** zejména, nikoliv však výlučně, následující povinnosti:
 - a) vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků vyplývajících z této **Smlouvy**;
 - b) neprodleně informovat druhou smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle této **Smlouvy**;
 - c) poskytovat druhé smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle této **Smlouvy**;
 - d) 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:
 - a) vyvinout takovou součinnost a poskytovat **Poskytovateli** všechny informace, data a dokumentaci, které budou **Poskytovatelem** oprávněně požadovány k umožnění řádného plnění této **Smlouvy**;
 - b) zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro řádné plnění této **Smlouvy**;
 - c) 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;
 - d) zajistit dostatečné pracovní prostředí pro pověřené pracovníky **Poskytovatele** nebo jeho subdodavatele podílející se na plnění **Smlouvy** v objektech **Objednatele**;
 - e) zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací, která bude **Poskytovatelem** oprávněně požadována k řádnému plnění této **Smlouvy**;
 - f) udržovat provozní prostředí v souladu se specifikacemi výrobce v **příloze č. 2 Smlouvy**, monitorovat možné chyby nebo selhání funkčnosti a zabránit jejich vzniku, a zajistit instalaci všech oprav chyb a *Aktualizovaných verzí APV*, které mu dodá **Poskytovatel**;
 - g) zajišťovat provozní správu informačního systému, provozovat data a zálohovat data za účelem jejich obnovitelnosti;
 - h) dodržovat postupy **Poskytovatele** pro předkládání servisních požadavků, pro hlášení chyb a pro rozhodování o potřebě *Služby*;
 - i) 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:
 - a) postupovat při plnění **Smlouvy** řádně tak, aby bylo dosaženo účelu **Smlouvy**;
 - b) poskytovat *Služby* v souladu se sjednanou kvalitou tak, aby vyhovovaly potřebám **Objednatele**, se kterými byl **Poskytovatel** prokazatelně seznámen;
 - c) zajistit dostatečnou kapacitu pověřených pracovníků s odpovídající kvalifikací pro poskytování *Služeb*;
 - d) dodržovat bezpečnostní předpisy **Objednatele**, s nimiž byl prokazatelně seznámen;
 - e) 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 chybou funkcionalitou APV). Vady vzniklé neodbornou obsluhou nebo nevhodným užíváním odstraní **Poskytovatel** bez zbytečného odkladu na náklady **Objednatel**. 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;
- f) poskytnout jako součást dodávky příslušnou dokumentaci a instalační média;
 - g) v souvislosti s vývojem v oblasti informačních technologií a vlastním procesem certifikace aktualizovat specifikace uvedené v **příloze č. 2 Smlouvy**;
 - h) zajistit, aby veškerá dokumentace včetně návodu k obsluze ke každému předmětu plnění byla v českém jazyce, aktuální a úplná;
 - i) poskytovat **Objednateli** *Podporu* 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 **Objednatel** 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 **Objednatel** poskytnuta, aniž by neposkytování plnění z tohoto důvodu bylo považováno za prodlení **Poskytovatele** s plněním předmětu **Smlouvy**, s tím však, že na tuto možnost **Objednatel** 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 znovuoobnovení plnění.
 6. **Poskytovatel** může se souhlasem **Objednatel** pověřit provedením *Služeb* jinou osobu - topologicky blízkou pobočku nebo jinou organizační jednotku servisní sítě řízenou **Poskytovatelem**, případně jiným **Poskytovatelem** certifikovaným subdodavatelem. V těchto případech 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 nejpozději do 3 (slovy: tři) pracovních dnů od dne doručení *Protokolu* *Komunikačními prostředky* na adresu realizace **Poskytovatele** dle **Čl. 1 odst. 2** této **Smlouvy** případné odmítnutí jeho akceptace. Neakceptovaný *Protokol*, který nebude v uvedené lhůtě včetně zdůvodnění vrácen zpět **Poskytovateli**, je považován uplynutím této lhůty za akceptovaný. Plnění předmětu **Smlouvy** realizované v každém kalendářním roce s ukončením realizace příslušné části plnění 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.
 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. [redacted] 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. Přesná specifikace podmínek tohoto užití bude na základě dohody **Smluvních stran** obsahem dodatku této **Smlouvy** smlouvy specifikované v **Čl. 2 odst. 2** této **Smlouvy**.
 10. **Objednatel** je oprávněn používat *Služby* a *Produkty* od data jejich převzetí.

Čl. 6 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/jsou pracoviště **Objednatel**:
Řásnovka 770/8, Staré Město, 110 00 Praha 1

Čl. 7 Cena

Celková cena za 1 rok poskytování paušálních služeb činí:

[redacted]

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

1. Cena za plnění předmětu **Smlouvy** je stanovena jako nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady **Poskytovatele** včetně dopravy a práce odborných pracovníků. Výjimku z ustanovení tohoto odstavce tvoří ustanovení **odst. 3 a odst. 5** tohoto článku. Mimo uvedené výjimky nejsou přípustné žádné další podmínky, za kterých by mohlo dojít k překročení ceny.
2. **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 navýšování 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**.
3. Cena za měsíc, ve kterém nabude **Smlouva** účinnosti, u příslušných *SLA* dle **přílohy č. 3 Smlouvy**, je stanovena jako poměrná část měsíční ceny plnění odpovídající počtu dní od nabytí účinnosti **Smlouvy** do konce měsíce.
4. 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.

Čl. 8 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 v 1 (slovy: jednom) vyhotoveních s rozepsáním jednotlivých položek dle předmětu **Smlouvy**.
2. **Poskytovatel** se zavazuje vystavit příslušnou fakturu vždy za příslušné uskutečněné plnění, a to vždy bezodkladně po datu uskutečnění zdanitelného plnění a prokazatelně doručit daňový doklad (fakturu) na adresu sídla **Objednatele** do 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* ode dne vystavení. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je:
 - a) datum akceptace příslušného plnění **Objednatelem**;
 - b) v případě pravidelně se opakujících plateb dle definice u konkrétních *SLA* je tímto datem vždy poslední kalendářní den daného čtvrtletí, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.
3. Jednotlivé faktury musí obsahovat číslo **Smlouvy Poskytovatele i Objednatele**, číslo účtu a všechny údaje uvedené v § 29 zákona č. [REDAKCE] Sb., O dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v § 435 zákona č. [REDAKCE] Sb. Občanský zákoník (dále též "OZ"), ve znění pozdějších předpisů. Neditnou součástí faktury je *Protokol* o akceptaci služeb podepsaný *Oprávněnými osobami*, s výjimkou pravidelně se opakujících plateb dle definice u konkrétních *SLA*.
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 5-ti (slovy: pěti) dnů od data prokazatelného doručení 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 prodloužení 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**.

Čl. 9 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 **Objednatel** dnem jejich převzetí od **Poskytovatele**.

Čl. 10 Záruční podmínky

- Poskytovatel** **Objednateli** poskytuje na předané *Produkty*, *Aktualizované verze APV* a *Služby* záruku za jakost. Záruka za jakost **Objednatel**em 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 **Objednatel**em, a to že tato plnění po výše uvedené dobu neprokáží 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) **Objednatel**em.
- 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 **Objednatel**em. V případě nesplnění této povinnosti **Poskytovatelem** náleží **Objednateli** smluvní pokuta ve výši 500 Kč za každý den prodlení.
- 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.

Čl. 11 Reklamacce, odstraňování vad

- Reklamacce budou *Kontaktními osobami* **Objednatel**e hlášeny **Poskytovateli** prostřednictvím servisního portálu **Poskytovatele** *ServiceDesk* na adrese <https://servicedesk.gordic.cz>. Reklamacce **Objednatel** uplatňuje také písemně formou doporučené zásilky na adrese realizace **Poskytovatele** uvedenou v **Čl. 1 odst. 2**.
Objednatel současně s ohlášením *Závady* předá následující podklady:
a) popis postupu, který vedl k *Závadě* (uvést v čem se projevují vady včetně důkazů),
b) chybové výpisy.
- Definice úrovní závad, *Reakční doby* a *Lhůty pro odstranění závad* jsou specifikovány v **příloze č. 3 Smlouvy** konkrétně u každé *Služby*, pokud jsou v rámci služby garantovány.

Čl. 12 Sankční ustanovení

- Pokuty za prokázané neplnění poskytovaných *Služeb* **Poskytovatelem** jsou specifikovány v **příloze č. 3 Smlouvy** konkrétně u každé *Služby*.
- V případě prodlení **Objednatel**e 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.
- V případě prodlení **Objednatel**e 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 **Objednatel**e 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 znovuoobnovení plnění.

Čl. 13 Náhrada škody

- 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.
- 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 užíváním *APV*, a podobně.

Čl. 14 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. ■■■■■ Sb., občanský soudní řád, v platném znění.

Čl. 15 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.

Čl. 16 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 akceptací druhou smluvní stranou nebo doručením písemného oznámení o takové změně 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 s potvrzením převzetí, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této **Smlouvy**, není-li touto **Smlouvou** stanoveno nebo mezi **Smluvními stranami** 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, *.docx, *.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: tři) dnů.

Čl. 17 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. ■■■■■ 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:
 - a) smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana,
 - b) smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem,
 - c) smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
 - d) je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
4. 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.
5. **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.
6. Povinnost mlčenlivosti o informacích dle specifikace v **odst. 4** tohoto článku trvá i po ukončení platnosti **Smlouvy**.
7. **Poskytovatel** je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle tohoto článku i ze strany jeho subdodavatelů.

Čl. 18 Platnost a ukončení platnosti Smlouvy

1. **Smlouva** nabývá platnosti dnem jejího podpisu druhou smluvní stranou.
2. **Smlouva** je uzavřena na dobu do 31.12.2018. Platnost **Smlouvy** lze prodloužit dodatkem odsouhlaseným oběma **Smluvními stranami**.
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 povinností 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. **Smlouva** může vypovědět kterákoliv ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodů.

Čl. 19 Exit

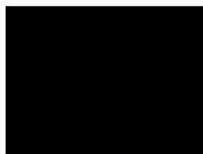
1. Nejpozději do deseti (10) pracovních dnů před zánikem této **Smlouvy** uplynutím doby jejího trvání či výpovědní doby, resp. do deseti (10) dnů od zániku této **Smlouvy** jiným způsobem, sepíší Smluvní strany protokol o ukončení poskytování služeb, ve kterém uvedou okolnosti podstatné pro další podporu, provoz, údržbu a servis Programového vybavení.

2. Před zánikem, popř. i po zániku této **Smlouvy** je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelům určené třetí osobě potřebnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činnosti dle Smlouvy či jejich příslušné části na Objednatele nebo Objednatelům určenou třetí osobu tak, aby mohlo dojít k plynulému navázání poskytování služeb obdobných Službám a Objednateli nevznikla újma (dále jen „Exit“), přičemž Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s veškerou odbornou péčí.
3. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje vypracovat na základě písemného pokynu Objednatele dokumentaci vymezující postup provedení Exitu (dále jen „Exitový plán“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy, a to 6 měsíců po jejím ukončení.
4. Objednatel je oprávněn požádat o vypracování Exitového plánu nejdříve 6 měsíců před předpokládaným řádným ukončením účinnosti této Smlouvy, kdykoli spolu s předčasným ukončením Smlouvy, kterým se pro účely tohoto rozumu dohoda Smluvních stran, odstoupení od Smlouvy či výpověď kterékoli Smluvní strany. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Exitový plán do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel jinak.
5. Na základě schváleného Exitového plánu bude předána aktualizovaná provozní a uživatelská dokumentace, popis nastavení systému, export dat do struktur požadovaných Objednatelům.
6. Smluvní strany se dohodly, že cena za vypracování Exitového plánu a za poskytování veškeré ostatní součinnosti a činností v rámci Exitu je určena hodinovou sazbou definovanou v Příloze č. 3, SLA4 – poskytování ostatních služeb.

Čl. 20 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** a podepsanými oprávněnými zástupci **Smluvních stran**, s výjimkou změny ceny specifikované v **Čl. 7 odst. 3** této **Smlouvy**, změnou *Kontaktních osob* dle ustanovení **Čl. 16 odst. 2**, aktualizací specifikací uvedených v **příloze č. 2 Smlouvy** a modifikací a doplnění vzorů *Protokolů* uvedených v **příloze č. 5**, kdy je oprávněna takovou změnu podepsat *Oprávněná osoba* dle specifikace v **příloze č. 4 Smlouvy**.
3. **Objednatel** je oprávněn postoupit pohledávky vyplývající z této **Smlouvy** třetím osobám jen s předchozím písemným souhlasem **Poskytovatele**.
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:
 - a) Příloha č. 1: Specifikace *APV*
 - b) Příloha č. 2: GINIS Compatibility list
 - c) Příloha č. 3: *SLA* - Specifikace služeb a jejich ceny
 - d) Příloha č. 4: *Kontaktní osoby*
 - e) Příloha č. 5: Vzory *Protokolů*

V Jihlavě, dne:



za Poskytovatele
Ing. Jaromír Rezáč
jednatel GORDIC spol. s r. o.



V Praze, dne: 06 -04- 2017



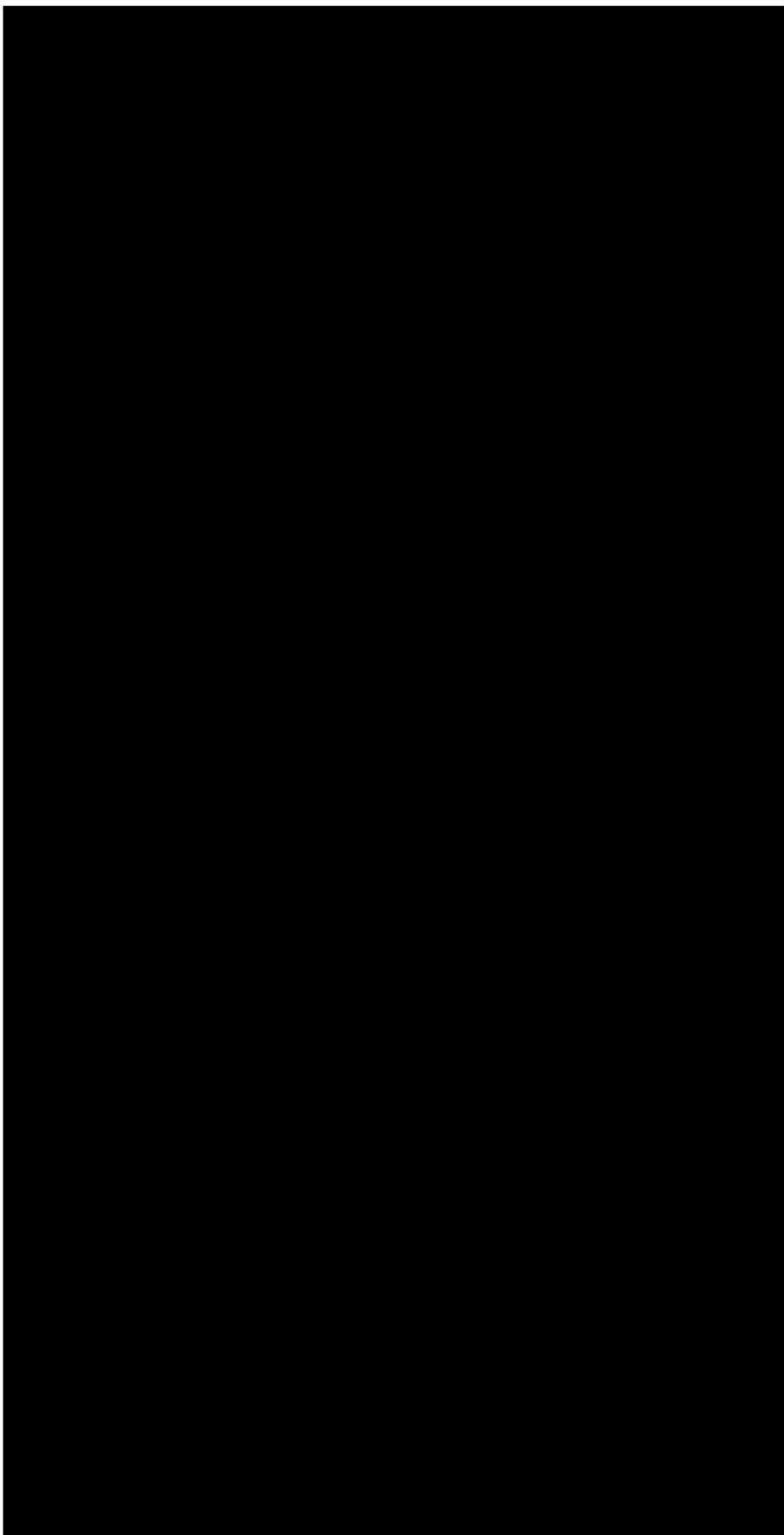
GR a předseda představenstva TSK HMP, a.s.

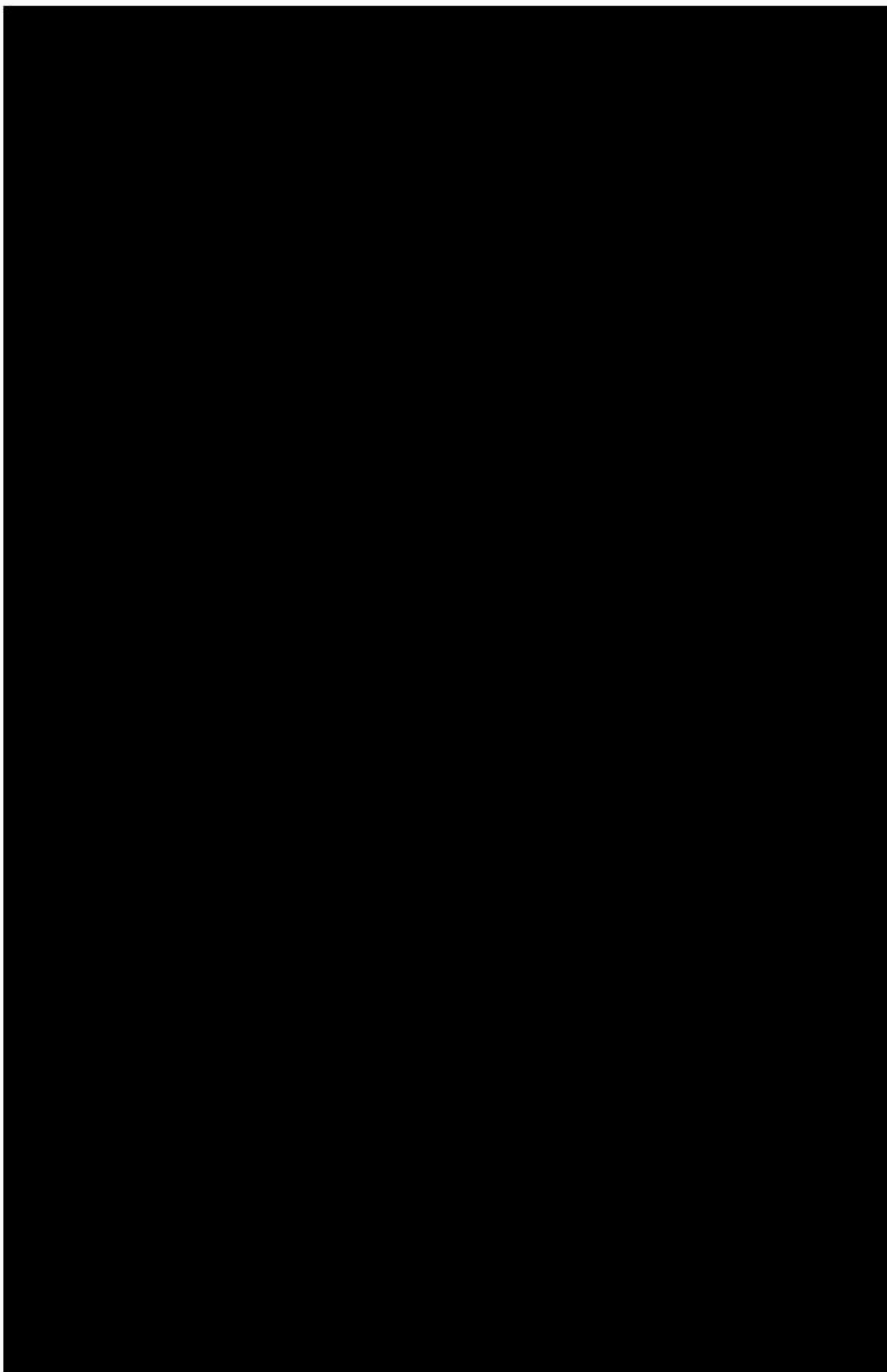


místopředseda představenstva TSK HMP, a.s.

Příloha č. 1

Specifikace *APV*





Příloha č. 2

GINIS® Compatibility List



GORDIC®

Informační systémy pro státní správu,
samosprávu a bankovníctví

GINIS 3.78

Compatibility List edice Basic - Ultimate

verze 3.78.3



h

Obsah

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1 | Úvodní informace | 2 |
| 2 | Podporované databázové systémy | 2 |
| 3 | Klientské prostředí | 3 |
| 3.1 | Tlustý klient | 4 |
| 3.2 | Tenký klient | 5 |
| 4 | Webový aplikační server | 5 |
| 5 | Kancelářský software | 6 |
| 6 | Úložiště el. dokumentů | 7 |
| 7 | Rozhraní pro elektronickou poštu | 8 |
| 8 | Využití čárového kódu | 8 |
| 9 | Podpora elektronického podpisu | 9 |
| 10 | Konverze souborů do formátu PDF, PDF/A | 9 |
| 10.1 | GORDIC DKS - Dokumentový konverzní server | 10 |
| 11 | Komunikace s rozhraním ISZR | 11 |
| 12 | Podpora Microsoft Azure | 11 |

1 Úvodní informace

System GINIS je modulární informační systém, který je schopen práce v různých provozních prostředích.

Pracuje v architektuře tlustého i tenkého klienta, podporuje tři databázové platformy. Podporuje několik typů kancelářských systémů, úložišť elektronických dokumentů a poštovních systémů.

System je integrován s externími datovými zdroji.

System může být provozován v lokálním prostředí zákazníka nebo v prostředí cloudu.

2 Podporované databázové systémy

Informační systém GINIS podporuje tyto databázové servery:

- Oracle Database
- IBM Informix Dynamic Server
- Microsoft SQL Server

| Databázový server | použitelná edice | použitelná verze |
|------------------------|---|---|
| Oracle Database | Standard Edition ONE Standard Edition Enterprise Edition | 10.2.0.4 a vyšší, 11.2.0.3 a vyšší, 12.1.0.1 a vyšší (Multitenant / Container DB není podporována - DB GINIS může běžet pouze jako běžná non-CDB) |
| | viz http://support.oracle.com | |
| IBM Informix DS | C-Innovator Edition Growth Edition Ultimate Edition Choice Edition | 11.70 xC5 a vyšší |
| | viz http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?rs=630&uid=swg27013343 | |

| | | |
|----------------------------|--|--|
| Microsoft SQLServer | Enterprise Edition Standard Edition Workgroup Edition Developer Edition Express Edition | 2016 RTM 2014 + SP2 2012 + SP3, 2008 + SP4, 2008 R2 + SP3, 2005 + SP4 [*] [*] Microsoft již ukončil podporu verze 2005. GINIS 3.80 už nebude SQL 2005 podporovat |
| | HW a SW požadavky pro SQL Server: http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms143506.aspx | |
| | Nutná nastavení pro GINIS: <ul style="list-style-type: none"> • Typ autentizace: SQL Server a Windows (tzv. mixed mode) • Komunikační protokol: TCP/IP Doporučená nastavení pro GINIS: <ul style="list-style-type: none"> • Instalace posledního dostupného Service Packu (výše uvedené verze SP odpovídají stavu k 15.9.2016, viz http://sqlserverbuilds.blogspot.cz/) • Collation serveru: Czech_CI_AS | |
| Azure SQL Database | | |

Pro spolehlivý provoz systému musí mít databázový server dostatek zdrojů (výkon procesoru, interní paměť)

Odhad minimální velikosti paměti pro db. stroj: 1 GB + (50 MB * počet_uživatelů)

3 Klientské prostředí

Systém GINIS je možno provozovat ve variantě tlustý (těžký) klient nebo tenký (lehký) klient.

Tlustý klient je založen na těchto technologiích

- Win32
- MS .NET Framework

Tlustý klient je dodáván jako 32-bitová aplikace.

Tenký klient je vytvořen v prostředí MS .NET Framework.

Tenký klient může být provozován v 32-bitovém i 64-bitovém režimu.

3.1 Tlustý klient

| Minimální požadavky | |
|--------------------------------------|---|
| Procesor | minimálně Intel Pentium 4 / 2 GHz |
| Paměť RAM | minimálně 1 GB, vybrané moduly 1 GB volné paměti pro provoz (GSAPOD01) |
| Prostor na pevném disku | minimálně 10 GB |
| Obrazovka | rozlišení minimálně 1024×768 při zvětšení 100% barevná paleta 32 bitů |
| Operační systém | <p>Microsoft Windows 10 Microsoft Windows 8, 8.1 Microsoft Windows Server 2012 R2 Microsoft Windows Server 2012 Microsoft Windows 7 s aktualizací SP 1 Microsoft Windows Server 2008 R2 s aktualizací SP 1 Microsoft Windows Server 2008 s aktualizací SP 2 [*]</p> <p>(je vyžadována podpora jazyka, ve kterém je aplikace provozována)</p> <p>[*] <i>GINIS 3.80 už nebude MS Windows Server 2008 podporovat. Důvodem je nedostatečná podpora protokolů TLS (max.verze TLS 1.0)</i></p> |
| Klient databázového prostředí | <p><i>Oracle Database:</i> Oracle Client verze minimálně 11.1.0.7, doporučená verze 11.2.0.2 Oracle OLE DB provider minimálně verze 11.1.0.7, doporučená verze 11.2.0.2</p> <p>(vhodné instalovat jako součást v rámci instalace klienta GINIS)</p> <p><i>Microsoft SQL Server:</i> Microsoft MDAC 2.8 a vyšší</p> <p><i>IBM Informix DS:</i> IBM Informix Client verze 3.70 TC8</p> |
| Další systémový software | <p>Microsoft .NET Framework 4.6, doporučena verze 4.6.1 Microsoft Internet Explorer 11, případně Mozilla FireFox 3.0 nebo vyšší Microsoft Windows Installer 3.1 nebo vyšší Microsoft Visual C++ 2015 Redistributable (x86)</p> |

3.2 Tenký klient

| Minimální požadavky | |
|---|--|
| Procesor | minimálně Intel Pentium 4 / 2 GHz |
| Paměť RAM | minimálně 1 GB |
| Prostor na pevném disku | minimálně 2 GB |
| Obrazovka | rozlišení minimálně 1024×768 barevná paleta 32 bitů |
| Operační systém | Microsoft Windows 10 Microsoft Windows 8, 8.1 Microsoft Windows Server 2012 Microsoft Windows Server 2012 R2 Microsoft Windows 7 s aktualizací SP 1 Microsoft Windows Server 2008 R2 s aktualizací SP 1 Microsoft Windows Server 2008 s aktualizací SP 2 |
| Další systémový software | Microsoft Internet Explorer 11 (verze 9,10 již MS nepodporuje) Mozilla FireFox 38 nebo vyšší (není podporován el. podpis), Google Chrome 36 nebo nižší (není podporován el. podpis) Microsoft Windows Installer 3.1 nebo vyšší |
| Požadované nastavení webového prohlížeče (pro konkrétní server) | zařazení webového serveru mezi důvěryhodné servery povolení aktivního skriptování povolení inicializování a skriptování prvků ActiveX vypnutí blokování automaticky otevřených oken povolení použití cookies povolení spuštění programů a souborů v sekci IFRAME povolení přístupu k datům z jiných domén instalace komponent GORDIC AX2, GORDIC AXSecurity |

4 Webový aplikační server

| Minimální požadavky | |
|--------------------------------|--|
| Procesor | minimálně Intel Pentium 4 / 2 GHz |
| Paměť RAM | minimálně 4 GB |
| Prostor na pevném disku | minimálně 4 GB |
| Obrazovka | rozlišení minimálně 1024×768 barevná paleta 32 bitů |
| Operační systém | Microsoft Windows Server 2012 R2 |

| | |
|--------------------------------------|--|
| | <p>Microsoft Windows Server 2012 Microsoft Windows Server 2008 R2 s aktualizací SP 1 Microsoft Windows Server 2008 s aktualizací SP 2 [*]</p> <p>(je vyžadována podpora jazyka, ve kterém je aplikace provozována)</p> <p>[*] GINIS 3.80 už nebude MS Windows Server 2008 podporovat. Důvodem je nedostatečná podpora protokolů TLS (max. TLS 1.0)</p> |
| Klient databázového prostředí | <p><i>Oracle Database:</i> Oracle OLE DB provider minimálně verze 11.1.0.7, doporučená verze 11.2.0.2 (vhodné instalovat jako součást v rámci instalace klienta GINIS)</p> <p><i>Microsoft SQL Server:</i> Microsoft MDAC 2.8 a vyšší</p> <p><i>IBM Informix DS:</i> 32 bit: Informix OLE DB provider verze 3.70 TC8 64 bit: Informix OLE DB provider verze 4.10.FC2</p> |
| Další systémový software | <p>Microsoft IIS 6 nebo vyšší s instalovanou podporou ASP.NET Microsoft.NET Framework 4.6, doporučená verze 4.6.1 Microsoft Web Services Enhancements 3.0 Microsoft Windows Installer 3.1 nebo vyšší</p> <p>pro modul DDF (webservice): Java JDK 7 Apache Tomcat 7</p> |

5 Kancelářský software

| Podpora kancelářských systémů v jednotlivých oblastech | |
|--|--|
| GINIS-SSL | <p>MS Office 2007 CZ MS Office 2010 CZ MS Office 2013 CZ MS Office 2016 CZ</p> <p>OpenOffice Writer 3.0 a vyšší - základní podpora generování dat do šablon formulářů</p> |
| Tvorba dokumentů | <p>tvorba el. obrazů originálů písemností, vygenerovaných pomocí modulů GINIS-REG nebo GINIS-FIK</p> <p>MS Office 2007 CZ MS Office 2010 CZ MS Office 2013 CZ MS Office 2016 CZ</p> |

| | |
|---|--|
| Sestavy vytvářené generátorem sestav | MS Office 2007 CZ MS Office 2010 CZ MS Office 2013 CZ MS Office 2016 CZ |
| RTF šablony a export grafických sestav | OpenOffice Writer 3.0 a vyšší |
| Export grafických sestav do formátu PDF | Acrobat Reader ver. 9.0 a vyšší (formát PDF ver. 1.4 a vyšší) |
| Doporučené prohlížeče pro náhled PDF souborů | pro Windows 7: Adobe Reader ver. 9,10 pro Windows 8, 8.1, 10: Foxit Reader ver. 7 |

Pro plnou integraci se systémem GINIS je třeba používat 32-bitové verze MS Office viz [http://technet.microsoft.com/en-us/library/ee681792\(v=office.15\).aspx](http://technet.microsoft.com/en-us/library/ee681792(v=office.15).aspx)

6 Úložiště el. dokumentů

| Úložiště elektronických dokumentů | |
|--|--|
| Podporované typy úložišť | ftp, sftp server Microsoft SharePoint Services ver. 3.0 IBM/Panagon FileNet ver. 5.3 a vyšší Hitachi Content Archive Platform Ukládání na souborový systém serveru pomocí Gordic WS (SOAP) - pro přenos dat je použit protokol HTTP - na klientech není nutné mapovat síťové disky serveru Azure Blob Storage |
| Fulltext nad úložištěm elektronických dokumentů | <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Indexing Services Ize zprovoznit na nižších verzích OS Windows a na úložištích typu FTP nelze zprovoznit na Windows Server 2012 a Windows 8 • Windows Search Ize provozovat i na nových OS Windows (Windows Server 2012/Windows 8) Ize provozovat pouze u ELE typu WS DMS |

7 Rozhraní pro elektronickou poštu

| Rozsah podpory poštovních systémů v jednotlivých oblastech | |
|--|---|
| Elektronická podatelna | Příjem el. pošty <ul style="list-style-type: none"> • pomocí protokolu POP3, POP3S |
| Spisový uzel – Mail - došlá pošta | Stahování el. pošty - tlustý klient <ul style="list-style-type: none"> • pomocí Extended MAPI (pro 32-bitové verze klientů, které E-MAPI podporují - <i>Microsoft Outlook</i>) • pomocí MAPI (pro 32-bitové verze klientů, které MAPI podporují - např. <i>Microsoft Outlook Express</i>) • pomocí protokolu POP3, POP3S Stahování el. pošty - tenký klient <ul style="list-style-type: none"> • pomocí protokolu POP3, POP3S Odesílání el. pošty - tlustý klient <ul style="list-style-type: none"> • pomocí Extended MAPI (pro 32-bitové verze klientů, které E-MAPI podporují - <i>Microsoft Outlook</i>) • pomocí protokolu SMTP, SMTPS Odesílání el. pošty - tenký klient <ul style="list-style-type: none"> • pomocí protokolu SMTP, SMTPS |
| Obecné použití | Formát zpráv el. pošty <ul style="list-style-type: none"> • MIME • UUEncode (pouze při použití protokolu SMTP) |

8 Využití čárového kódu

| Využití čárového kódu | |
|---|--|
| Používaný typ čárového kódu | Code 39 |
| TrueTypové fonty dodávané jako součást systému GINIS | CK GINIS (použit velikost minimálně 30 tiskových bodů) CK GINIS small (použit velikost minimálně 15 tiskových bodů) |

9 Podpora elektronického podpisu

| Podpora elektronického podpisu | |
|--|---|
| Zobrazení el. podpisu v aplikaci Acrobat Reader | Acrobat Reader ver. 9.2 nebo vyšší |
| Podpora algoritmů SHA2 | <p>Pro použití elektronického podpisu s podporou rodiny algoritmů SHA2 musí počítač, na kterém je el. podpis provozován,</p> <p><u>NAVÍC</u> splňovat následující:</p> <p><i>oper. systém:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows 7 • Windows 8, 8.1 • Windows 10 • Windows Server 2008, 2008 R2 • Windows Server 2012, 2012 R2 |
| Podmínky ověření elektronických podpisů | <p>Na stanici, ze které je spuštěna aplikace ověřující elektronické podpisy a časová razítka (certifikáty, kterými jsou vytvořeny), je nutné nainstalovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • veřejné klíče certifikačních autorit, které vydávají ověřované certifikáty • veřejné klíče certifikátů autorit vydávajících certifikáty, kterým jsou podepsány stahované CRL a OCSP odpovědi (využívají se pro kontrolu odvolání ověřovaných certifikátů) |

10 Konverze souborů do formátu PDF, PDF/A

| | |
|---|--|
| Podpora konverze souborů do formátu PDF, PDF/A | |
| Konverze souborů do formátu PDF/A | <p>Serverová řešení</p> <ul style="list-style-type: none"> • GORDIC DKS - Dokumentový konverzní server • Adobe LiveCycle Enterprise Suite ver. 2 nebo 3 • Adobe LiveCycle Enterprise Suite ver. 4 (doporučená verze s ohledem na validitu) |

| | |
|---|---|
| | <p>výsledného souboru podle normy PDF/A-1b)</p> <ul style="list-style-type: none"> • S602 Server Enterprise Edition (Print2PDF 8, 9) • S602 Server Enterprise Edition (Print2PDF X) (doporučená verze s ohledem na validitu výsledného souboru podle normy PDF/A-1a) <p>Konverze na klientském PC (pouze pro tlustého klienta GINIS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office 2010 nebo 2013 (doporučeno s ohledem na validitu výsledného souboru podle normy PDF/A-1a) • PDF Creator verze 1.6.2, 1.7.3 |
| <p>Konverze souborů do formátu PDF</p> | <p>Serverová řešení</p> <ul style="list-style-type: none"> • GORDIC DKS - Dokumentový konverzní server • Adobe LiveCycle Enterprise Suite ver. 2 nebo 3 nebo 4 • S602 Server Enterprise Edition (Print2PDF 8, 9, X) <p>Konverze na klientském PC (pouze pro tlustého klienta GINIS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • PDF Creator od verze 0.9.8 až do verze 1.7.3 (doporučeno použít konkrétní instalační balíky dodané firmou Gordic) • Microsoft Office 2007, 2010, 2013, 2016 • OpenOffice ver. 3.1, 3.2, 4.0.1 • LibreOffice ver. 4.1 - 4.3, 5.0, 5.1 • Software602 Print2PDF 8, 9, X |

Pro konverze do PDF (PDF/A) lze na konverzním počítači současně využívat (mít nainstalovánu) pouze jednu verzi MS Office - ne kombinaci více verzí.

10.1 GORDIC DKS - Dokumentový konverzní server

| Požadavky na provoz | |
|------------------------|--|
| Procesor | minimálně Intel Pentium 4 / 2,8 GHz |
| Paměť RAM | minimálně 2 GB |
| Operační systém | Microsoft Windows 7 a vyšší Microsoft Windows Server 2008 a vyšší |

Další systémový software

Povinné:

- Microsoft.NET Framework 4.6, doporučena verze 4.6.1
- PDFCreator verze 1.6 až 1.7.3
- FoxitReader 7
- LibreOffice 32bit, verze 4.3, 4.4, 5.0 nebo 5.1
- Internet Explorer 9 a vyšší
- Ghostscript 32bit, 9.10 a vyšší

Volitelné:

- Microsoft Office Word 2003 a vyšší, Microsoft Office Excel 2003 a vyšší
- WKHTMLTOPDF (pro konverze EML a HTML do PDF)
- Adobe Reader 10
- Software602 Form Filler 4.52.29.13.0726 (pro konverze ZFO do PDF)

11 Komunikace s rozhraním ISZR

Pro komunikaci s rozhraním základních registrů ISZR používat protokol TLS.

(Nastavení ve Windows:

Ovládací panely-> Možnosti internetu-> Upřesnit:

Používat protokol TLS 1.0

Používat protokol TLS 1.1

Používat protokol TLS 1.2)

12 Podpora Microsoft Azure

GINIS je provozovatelný v hostingových centrech (cloudech) formou IaaS jako aplikace instalovaná ve virtuálních počítačích.

V prostředí cloudu **Microsoft Azure** jsou navíc podporovány

- databázový systém Azure SQL Database
- úložiště Azure Blob Storage
- provoz webových aplikací formou Azure WebApp

Příloha č. 3

Specifikace služeb (SLA) a jejich ceny

1. Obsah

| | | |
|------|---|----|
| 1. | Obsah | 1 |
| 2. | Úvod | 1 |
| 3. | Poskytování služeb | 1 |
| 4. | Rozsah služeb | 1 |
| 5. | Celkový přehled cen | 2 |
| 6. | Definice a popis SLA | 3 |
| 6.1. | SLA 1 - poskytování SW maintenance | 3 |
| 6.2. | SLA 2 - rozšířená provozní podpora – služba není sjednána | 5 |
| 6.3. | SLA 3 - podpora při poskytování Update, Upgrade, Patche | 7 |
| 6.4. | SLA 4 - poskytování ostatních služeb | 9 |
| 6.5. | SLA 5 - poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu | 11 |
| 6.6. | SLA 6 - pohotovost konzultanta pro specifikovanou organizační část Objednatele – služba není sjednána 13 | |
| 6.7. | SLA 7 - poskytování funkčnosti XXX formou SaaS – služba není sjednána | 15 |
| 6.8. | SLA 8 - rozšířená podpora řešení vad | 17 |

2. Úvod

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

3. Poskytování služeb

- 3.1. Poskytování služby se vztahuje pouze na
 - 3.1.1. *Aktualizované verze API* dodané **Poskytovatelem** v souladu s platnými licenčními smlouvami a implementované **Poskytovatelem** dle **Poskytovatelem** dodané implementační dokumentace a po jejich uvedení do rutinního provozu, pokud není u konkrétní SLA uvedeno jinak;
 - 3.1.2. *Produkty a Služby* dodané **Poskytovatelem**;
 - 3.1.3. *Produkty* dodané **Poskytovatelem** a instalované **Objednatelem**, po úspěšném provedení produkčních testů.
- 3.2. Doba poskytování služby je v *Pracovní době*, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.
- 3.3. Služby jsou poskytovány po celou dobu platnosti **Smlouvy**, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.
- 3.4. Akceptace plnění služeb a následná fakturace bude prováděna vždy za uplynulé 3 (slovy: tři) měsíce zpětně, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak. Plnění předmětu **Smlouvy** realizované v každém kalendářním roce s ukončením realizace ve 12. (slovy: dvanáctém) měsíci příslušného kalendářního roku předá **Poskytovatel** **Objednateli** po vzájemné dohodě vždy tak, aby akceptace *Služeb* proběhla nejpozději do data 31. 12. příslušného kalendářního roku

4. Rozsah služeb

- 4.1. Uvedené služby jsou poskytovány v rozsahu odpovídajícímu počtu licencí uvedených v **příloze č. 1 Smlouvy** "*Specifikace API*".
- 4.2. V případě překročení rozsahu uvedeného v **příloze č. 1 Smlouvy** **Poskytovatel** předloží návrh dodatku ke **Smlouvě** odpovídající rozsahu a ceně poskytované služby. Do podpisu dodatku bude služba poskytována v původním rozsahu a **Poskytovatel** nenese odpovědnost za případné problémy a škody způsobené nezajištěním služeb mimo rozsah této **Smlouvy**.

6. Definice a popis SLA

6.1. SLA 1 - poskytování SW maintenance

6.1.1. Popis služby

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

6.1.2. Obsah dodávky služby:

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

Služba obsahuje:

- a) vytvoření a dodání *Update*;
- b) vytvoření a dodání *Upgrade*;
- c) vytvoření a dodání *Patche*;
- d) poskytování *Podpory*

6.1.3. Parametry služby:

- a) dodání aktualizace systému **GINIS TSKA** na *Přenosovém mediu* formou *Update*, *Upgrade* nebo *Patche* k zajištění úprav stávající funkčnosti **GINIS TSKA**, v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**, na základě legislativních změn - jedná se o dodržení souladu zpracování s obecně závaznými pravidly, právními normami a jejich změnami v oblastech:
 - o 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;
 - o 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;
 - o podpory aplikace Zákona o finanční kontrole 320/2001 Sb. a prováděcí vyhlášky 416/2002 Sb.;
 - o Zákona 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, Vyhlášky 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, Zákona 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, Zákona 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu;
 - o 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;
- b) dodání na *Přenosovém mediu* maximálně jeden *Upgrade Aktualizovaných verzí APV* ročně, pokud to nebude v rozporu s ustanovením **písm. a)** tohoto odstavce;
- c) poskytování služby v *Pracovní době*;
- d) dodání na *Přenosovém mediu* aktualizované dokumentace včetně návodu k instalaci současně s dodáním *Update*, *Upgrade* a *Patche*;
- e) poskytování *Podpory* v době od 9:00 do 17:00 hod v *Pracovní dny* na tel. čísle +420 284 861 999.

6.1.4. Součinnost **Objednatele**:

- a) zajistit dostupnost *Kontaktní osoby Objednatele* k převzetí *Přenosového media* v *Pracovní době* nebo dostupnost souvisejících nezbytných *Komunikačních prostředků*;
- b) umožnit **Zhotoviteli** provést inventarizaci počtu užívaných licencí *APV*.

6.1.5. Akceptační kritéria

- a) Plnění tohoto *SLA* za uplynulé období je doloženo *Předávacím protokolem* s instalačním CD/DVD nebo s informací o jiném předání aktuálních verzí **GINIS TSKA** za příslušné období. **Poskytovatel** předá protokol za uplynulý rok vždy nejpozději do dne a měsíce nabytí platnosti **Smlouvy**.

- b) Cena služby je stanovena jako paušální. **Poskytovatel** vystaví fakturu v souladu dle **Čl. 8 odst. 2 písm. b)** této **Smlouvy**.
- c) 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,

kterém uvedená změna nabyla platnost.

6.1.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržáním časových lhůt dle parametrů služby tohoto *SLA*, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny plnění předmětu **Smlouvy** a to za každý započatý *Pracovní den* prodlení počínaje dnem následujícím po dni uplynutí předmětné lhůty. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

6.2. SLA 2 - rozšířená provozní podpora – služba není sjednána

6.2.1. Popis služby

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

6.2.2. Obsah dodávky služby:

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

Služba obsahuje:

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

6.2.3. Parametry služby:

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

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

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

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

6.2.4. Součinnost **Objednatel**:

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

6.2.5. Akceptační kritéria

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

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

6.2.6. Cena služby

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

SLA 2 tabulka 2: Cena služby

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

6.2.7. Pokuty

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

6.3. **SLA 3 - podpora při poskytování *Update, Upgrade, Patche***

6.3.1. *Popis služby*

Služba zahrnuje úplnou podporu instalace a zprovoznění *Update, Upgrade* nebo *Patche* dodaných pro aktualizaci systému **GINIS TSKA**.

6.3.2. *Obsah dodávky služby:*

Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**, včetně jedné implementace *APV* v *Testovacím prostředí*.

Služba obsahuje

- asistenci, případně realizaci provádění instalace *Update, Upgrade* nebo *Patche*;
- asistenci, případně realizaci provádění testování *Update, Upgrade* nebo *Patche*;
- asistenci při převímce a uvedení do ostrého provozu instalovaného *Update, Upgrade* nebo *Patche*;
- spolupráce na řešení problémů, ladění systému a podpoře při řešení změn, včetně změn nastavení s vlivem na ostatní provozované systémy;
- vytvoření nové instalační sady *APV* pro **Objednatele**;
- konzultace k výše uvedeným činnostem.

6.3.3. *Parametry služby:*

- poskytování služby v *Pracovní době*; v případě, kdy nelze zajistit poskytování služby bez rizika nedodržení plnění ostatních ustanovení této **Smlouvy**, bude služba poskytnuta v době mimo *Pracovní dobu*;
- služba bude poskytnuta vždy nejdéle do 21 (slovy: dvaceti jednoho) dne ode dne dodání *Přenosového media* obsahujícího *Update, Upgrade* nebo *Patche*;
- služba bude poskytována v potřebném rozsahu pro všechny dodané *Update, Upgrade* nebo *Patche*.

6.3.4. *Součinnost Objednatele*

- zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto *SLA*;
- poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto *SLA* a zajistit do něj **Poskytovateli** přístup;
- zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění realizace tohoto *SLA*;
- jmenovat *Kontaktní osoby* pro nutnou součinnost pro plnění tohoto *SLA*;
- zajistit dostupnost *Kontaktní osoby Objednatele* v *Pracovní době*;
- na vyžádání zajistit dostupnost *Kontaktní osoby Objednatele* v čase mimo *Pracovní dobu*;
- bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA* (např. informace o změně verze operačních systémů, změně jejich konfigurace, atd.);
- s dostatečným předstihem stanovit požadovanou dobu realizace tohoto *SLA*;
- zajistit testovací prostředí.

6.3.5. *Akceptační kritéria*

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

- předání systému **GINIS TSKA** po instalaci *Update, Upgrade* nebo *Patche* do rutinního provozu;
- předání *Přenosového media* s aktualizovanou instalační sadou *APV*;
- poskytnuté konzultace;
- informovat **Objednatele**, že *Požadavek* je identifikován mimo rozsah plnění této **Smlouvy** resp. tohoto *SLA*.

Podkladem pro akceptaci plnění tohoto *SLA* je minimálně jeden z uvedených protokolů, resp. záznamů:

- akceptační protokol předání systému **GINIS TSKA** po instalaci *Update, Upgrade* nebo *Patche* do rutinního provozu na formuláři *Akceptační protokol* dle **přílohy č. 5 Smlouvy**;
- předávací protokol o předání *Přenosového media* s aktualizovanou instalační sadou *APV* na formuláři *Akceptační protokol* dle **přílohy č. 5 Smlouvy**;
- výkaz o poskytnutých službách a konzultacích na formuláři *Servisní protokol* dle **přílohy č. 5 Smlouvy**;
- záznam o provedené činnosti v systému *ServiceDesk*.

6.3.7. *Pokuty*

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržáním časových lhůt dle parametrů služby tohoto *SLA*, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny plnění předmětu **Smlouvy** a to za každý započatý *Pracovní den* prodlení počínaje dnem následujícím po dni uplynutí předmětné lhůty. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

6.4. **SLA 4 - poskytování ostatních služeb**

6.4.1. *Popis služby*

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

6.4.2. *Obsah dodávky služby:*

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

6.4.3. *Parametry služby:*

- a) 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*;
- b) služba bude poskytnuta na základě *Požadavku* předaného **Poskytovateli** komunikačními prostředky specifikovanými ve **Smlouvě**;
- c) 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;
- d) v případě, kdy nebude ze zadání *Požadavku* možno přímo stanovit rozsah řešení a cenu služby, provede **Poskytovatel** základní analýzu *Požadavku*, vytvoří návrh řešení a ocenění požadované služby a předá tyto informace **Objednateli** k akceptaci. Pokud **Objednatel** předaný návrh řešení *Požadavku* neakceptuje ve stanovené lhůtě 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení, je *Požadavek* považován za neplatný;
- e) **Poskytovatel** započne s poskytováním služby vždy nejdéle do 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Poskytovateli**;
- f) základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby
 - o osobní asistenci v místě plnění jsou 1 (slovy: jedna) hodina;
 - o *Vzdáleným přístupem* je 0,5 (slovy: půl) hodina.

6.4.4. *Součinnost Objednatele*

- a) zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto *SLA*;
- b) poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto *SLA* a zajistit do něj **Poskytovateli** přístup;
- c) zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění realizace tohoto *SLA*;
- d) zajistit testovací prostředí;
- e) jmenovat *Kontaktní osoby* pro nutnou součinnost pro plnění tohoto *SLA*;
- f) zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v *Pracovní době*;
- g) na vyžádání zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v čase mimo *Pracovní dobu* pokud je požadována realizace v čase mimo *Pracovní dobu*;
- h) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA*;
- i) s dostatečným předstihem stanovit požadovanou dobu realizace tohoto *SLA*;
- j) v případě, kdy je to vzhledem k plnění tohoto *SLA* nezbytné, zajistit testovací prostředí.

6.4.5. *Akceptační kritéria*

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



SLA - Tabulka 1: Specifikace služeb a jejich cen

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

6.4.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržením časové lhůty dle parametrů služby tohoto *SLA*, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 2 (slovy: dvě) % z ceny služby v prodlení za každý i započatý *Pracovní den* prodlení. Celková výše sankcí je omezena celkovou cenou *Ostatní služby* dle specifikace *Požadavku*.

6.5. SLA 5 - poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu

6.5.1. Popis služby

Služba zahrnuje poskytování *Ostatních služeb* na vyžádání **Objednatele** ze zajištěného objemu v rámci definovaného období. V rámci této služby je možné poskytovat zejména, nikoliv však výlučně, následující činnosti - řešení *Požadavků* (nespadajících pod *Vady*), kontrola systému, profylaxe, zprovoznění nových verzí systému v rutinním provozu, administrace, konzultace, asistence formou *Vzdáleného elektronického přístupu*, osobní asistence konzultanta **Poskytovatele** v sídle **Objednatele**, základní individuální školení, vyžádané úpravy sestav a výkazů.

6.5.2. Obsah dodávky služby:

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

6.5.3. Parametry služby:

- Služba je sjednána v objemu 192 hodin za období 1 roku. Konkrétní nepřevoditelné hodinové objemy za jednotlivá čtvrtletí jsou specifikovány v tabulce *SLA 5 tabulka 1: Cena služby*;
- poskytování služby v *Pracovní době*;
- služba bude poskytnuta na základě *Požadavku* předaného **Poskytovateli** *Komunikačními prostředky*;
- služba bude poskytována po akceptaci **Poskytovatelem** v rozsahu dle *Požadavku*. **Poskytovatel** je oprávněn v případě nedostatečného zadání odmítnout se zdůvodněním poskytnutí služby nejdéle do 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení *Požadavku*. Pokud **Poskytovatel** poskytnutí služby neodmítne ve stanovené lhůtě, je *Požadavek* považován za platný;
- v případě, kdy nebude ze zadání *Požadavku* možno přímo stanovit rozsah řešení a cenu služby, provede **Poskytovatel** základní analýzu *Požadavku*, vytvoří návrh řešení a ocenění požadované služby a předá tyto informace **Objednateli** k akceptaci. Pokud **Objednatel** předaný návrh řešení *Požadavku* neakceptuje ve stanovené lhůtě 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení, je *Požadavek* považován za neplatný;
- Poskytovatel** započne s poskytováním služby vždy nejdéle do 10 (slovy: deseti) dnů ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Poskytovateli**;
- základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby je:
 - o 0,5 (slovy: půl) hodina při poskytování služeb formou *Vzdáleného elektronického přístupu*;
 - o 1 (slovy: jedna) hodiny při poskytování služeb v sídle **Objednatele**;
- nevyčerpané hodiny v daném období lze čerpat do konce aktuálního roku na pravidelné školení uživatelů zákazníka pořádaného společností GORDIC®.

6.5.4. Součinnost **Objednatele**

- zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto *SLA*;
- poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto *SLA* a zajistit do něj **Poskytovateli** přístup;
- zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění realizace tohoto *SLA*;
- zajistit testovací prostředí;
- jmenovat *Kontaktní osoby* pro nutnou součinnost pro plnění tohoto *SLA*;
- zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v *Pracovní době*;
- na vyžádání zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v čase mimo *Pracovní dobu* pokud je požadována realizace v čase mimo *Pracovní dobu*;
- bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA*;
- s dostatečným předstihem stanovit požadovanou dobu realizace tohoto *SLA*;
- v případě, kdy je to vzhledem k plnění tohoto *SLA* nezbytné, zajistit testovací prostředí.

6.5.5. Akceptační kritéria

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

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

6.5.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržáním časové lhůty dle parametrů služby tohoto *SLA*, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 2% (slovy: dvě procenta) z ceny služby v prodlení za každý i započatý *Pracovní den* prodlení. Celková výše sankcí je omezena celkovou cenou *Ostatní služby* dle specifikace *Požadavku*.

6.6. SLA 6 - pohotovost konzultanta pro specifikovanou organizační část Objednatele – služba není sjednána6.6.1. *Popis služby*

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

6.6.2. *Obsah dodávky služby:*

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

Služba zahrnuje:

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

6.6.3. *Parametry služby:*

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

6.6.4. *Součinnost Objednatele:*

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

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

- Specifikace organizační části **Objednatele**:

...

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

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

SLA 6 tabulka 1: Kontaktní osoby

6.6.6. Akceptační kritéria

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

6.6.7. Cena služby

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

a) Paušální sazba za pohotovost:

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

SLA 6 tabulka 2: Paušální cena služby

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

6.6.8. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržáním časové lhůty dle parametrů služby tohoto *SLA*, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 800,- Kč (slovy: osmset) za každou i započatou hodinu prodlení. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

6.7. SLA 7 - poskytování funkčnosti XXX formou SaaS – služba není sjednána6.7.1. *Popis služby*

Služba zahrnuje poskytování funkčnosti částí systému **GINIS TSKA** formou *SaaS* (software jako služba).

6.7.2. *Obsah dodávky služby:*

Služba je poskytována v rozsahu funkcí dle základní dokumentace softwarových částí dle specifikací odst. x **přílohy č. 1 Smlouvy**/tohoto SLA.

Služba zahrnuje:

- zřízení služby v rozsahu dle specifikací v **přílohy č. 6 této Smlouvy**;
- zajištění dostupnosti služby v rozsahu dle odst. 6.7.3.
- zajištění provozu služby *ServiceDesk* pro sběr *Požadavků* k řešení

6.7.3. *Dostupnost služby:*

Služba je dostupná v prostředí **Objednatele** na technickém vybavení **Objednatele** ...cloud na adrese <http://.....>

Garantovaná dostupnost služby v pracovní době je 99%. Do doby dostupnosti nejsou započítávány pravidelné servisní odstávky služeb. Výpočet použitý pro stanovení dostupnosti je následující:

$$A = (AST - MW - DT) / (AST - MW) \times 100$$

kde:

| hodnota | popis |
|---------|---|
| A | Dostupnost (Accessibility; %) |
| AST | Celková odsouhlasená provozní doba za sledované období - měsíc (Approved Service Time; v hod.) |
| MW | Celková odsouhlasená doba pracovních odstavek ve sledovaném období - měsíc (Maintenance Window; v hod.) |
| DT | Celková doba neplánovaných odstavek ve sledovaném období - měsíc (Downtime; v hod.) |

SLA 7 tabulka 1: Dostupnost

6.7.4. *Součinnost Objednatele:*

- zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto SLA;
- poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto SLA a zajistit do něj **Poskytovateli** přístup;
- zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění realizace tohoto SLA;
- zajistit testovací prostředí;
- jmenovat *Kontaktní osoby* pro nutnou součinnost pro plnění tohoto SLA;
- zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v *Pracovní době*;
- na vyžádání zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v čase mimo *Pracovní dobu* pokud je požadována realizace v čase mimo *Pracovní dobu*;
- bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto SLA;
- s dostatečným předstihem stanovit požadovanou dobu realizace tohoto SLA;
- v případě, kdy je to vzhledem k plnění tohoto SLA nezbytné, zajistit testovací prostředí.

6.7.5. *Cena služby*

Cena služby se sestává z jednorázové ceny za zřízení služby a z měsíční paušální ceny za poskytování služby za všechny konkrétní poskytované funkčnosti. Jednorázová cena za zřízení služby bude **Objednateli** fakturována na základě oznámení o zřízení služby ke konkrétní funkčnosti předané *Oprávněné osobě* **Objednatele**.

Zřízení služby je fakturováno vždy při počátku poskytování konkrétní funkčnosti a to i v případě, že poskytování předmětné funkčnosti bylo znovu zahájeno po předchozím přerušení na základě žádosti **Objednatele**.

| služba/činnost | jednotka | cena/jednotku bez DPH v Kč |
|----------------|----------|----------------------------|
| zřízení služby | ks | |
| paušální cena | měsíc | |

SLA 7 tabulka 2: Cena služby

Nemůže-li **Objednatel** využívat službu nebo její konkrétní část z důvodů prokazatelně zaviněných **Poskytovatelem**, je oprávněn požadovat vrácení poměrné části měsíční ceny za každou započatou hodinu nedostupnosti služby, pokud dostupnost služeb ve sledovaném období klesla za konkrétní poskytovanou funkčnost pod garantovanou hodnotu. Poměrná část bude počítána podle následujícího vzorce:

$$D = MF / (AST - MW) \times DT$$

kde:

| hodnota | popis |
|---------|---|
| D | Sleva (Discount; v Kč bez DPH) |
| MF | Měsíční paušální platba (Monthly Fee; v Kč bez DPH) |

SLA 7 tabulka 3: Výpočet poměrné části

6.7.6. Rozsah poskytované funkčnosti

a) Funkčnost ADM - databázová struktura a administrace

Objednatel má povinnost odebírat službu poskytování funkčnosti uvedené v tomto odstavci v případě, kdy předmětné části nejsou obsahem dodávky formou převodu práv k užití dle této **Smlouvy** nebo jiného smluvního vztahu s **Poskytovatelem**.

| kód | funkčnost softwarové části | počet | cena/jednotku a měsíc bez DPH v Kč |
|-------------------------------------|----------------------------|-------|------------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| celkem za funkčnost (paušální cena) | | | 0,00 |
| cena za zřízení služby | | | 0,00 |

b) Funkčnost subsystému EKO - rozpočet, účetnictví, výkazy

| kód | funkčnost softwarové části | počet | cena/jednotku a měsíc bez DPH v Kč |
|-------------------------------------|----------------------------|-------|------------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| celkem za funkčnost (paušální cena) | | | 0,00 |
| cena za zřízení služby | | | 0,00 |

c) Funkčnost subsystému EKO - bez/hotovostní platby

| kód | funkčnost softwarové části | počet | cena/jednotku a měsíc bez DPH v Kč |
|-------------------------------------|----------------------------|-------|------------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| celkem za funkčnost (paušální cena) | | | 0,00 |
| cena za zřízení služby | | | 0,00 |

d) ...

6.8. SLA 8 - rozšířená podpora řešení vad

6.8.1. Popis služby

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

6.8.2. Obsah dodávky služby:

Služba obsahuje:

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

6.8.3. Parametry služby:

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

| Garantovaná činnost | kategorie A | kategorie B | kategorie C |
|--|---|---|--|
| Zahájení řešení <i>Závady</i> a poskytnutí informace Objednateli jakým způsobem bude Poskytovatel <i>Závadu</i> řešit. | do 1 hod | do 2 hod | do 4 hod |
| Zprovoznění <i>APV</i> alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění <i>Závady</i>). | do 4 hod *) | - | - |
| Úplné odstranění <i>Závady</i> (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k <i>APV</i> nebo odpovídá stavu při akceptaci <i>APV</i>). | do 16-ti hod *) do 10-ti <i>Pracovních dnů</i> **) | do 3 <i>Pracovních dnů</i> *) do 20-ti <i>Pracovních dnů</i> **) | do 12 <i>Pracovních dnů</i> *) do 20-ti <i>Pracovních dnů</i> **) |

SLA 8 tabulka 1: Lhůty pro odstranění závady

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

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

- Poskytování *Podpory* v *Pracovní době*.

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

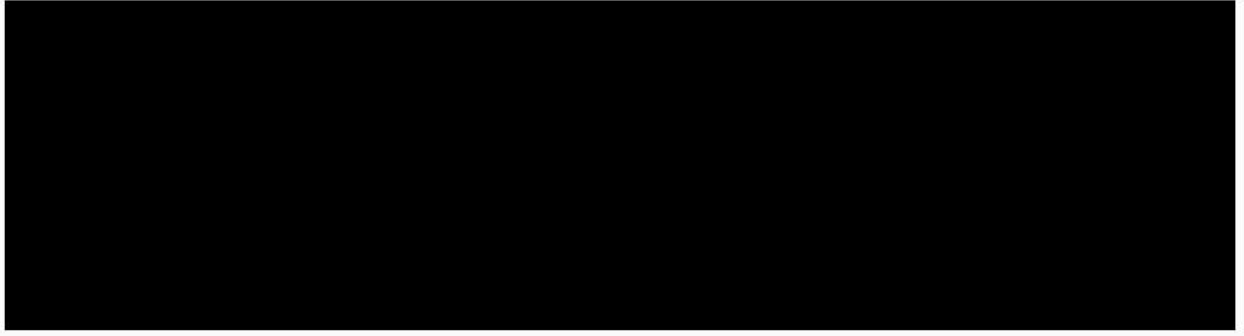
6.8.4. Součinnost **Objednatele**:

- a) zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytnou pro plnění tohoto *SLA*;
- b) poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto *SLA* a zajistit do něj **Poskytovateli** přístup;
- c) zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění plnění této **Smlouvy** včetně zajištění *Vzdáleného elektronického přístupu*;
- d) jmenovat *Kontaktní osoby* pro řešení daného *Požadavku*;
- e) zajistit dostupnost *Kontaktní osoby Objednatele a Koncového uživatele* v *Pracovní době*;
- f) zajistit formální správnost a úplnost popisu předaného *Požadavku*;
- g) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA* (např. informace o změně verze operačních systémů, instalace *Update*, atd.);
- h) na vyžádání zajistit bezodkladné zaslání logů nezbytné pro postup identifikace a řešení *Závad a Požadavků*;
- i) zajistit testovací prostředí.

6.8.5. Akceptační kritéria

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

- a) zahájení řešení *Závady* a poskytnutí informace **Objednateli** jakým způsobem bude **Poskytovatel** *Závadu* řešit;
- b) zprovoznění *APV* alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí;
- c) úplné odstranění *Závady*;
- d) informování **Objednatele**, že *Požadavek* je identifikován mimo rozsah plnění této **Smlouvy** resp. tohoto *SLA*.



Příloha č. 4**Kontaktní osoby****1. Oprávněná osoba Objednatele**

| | titul, jméno, příjmení | funkce | telefon | e-mail |
|------|------------------------|--------------------------|-------------|--------------------------------|
| 1.1. | Ing. Zdeňka Bittnerová | Ekonomicko-obchodní nám. | 720 988 193 | zdenka.bittnerova@tsk-praha.cz |

2. Kontaktní osoby Objednatele

| | titul, jméno, příjmení | funkce | telefon | e-mail |
|------|------------------------|---------------|-------------|--------------------------|
| 2.1. | Ing. Jan Machala | Vedoucí úseku | 257 015 436 | jan.machala@tsk-praha.cz |
| 2.2. | Věra Eneová | Ekonom | 257 015 530 | vera.eneova@tsk-praha.cz |
| 2.3. | | | | |
| 2.4. | | | | |
| 2.5. | | | | |

3. Oprávněná osoba Poskytovatele

| | titul, jméno, příjmení | funkce | telefon | e-mail |
|------|------------------------|------------------|-------------|-------------------------|
| 3.1. | Martin Vrabec | Vedoucí projektu | 724 047 062 | martin_vrabec@gordic.cz |

4. Kontaktní osoby Poskytovatele

| | titul, jméno, příjmení | funkce | telefon | e-mail |
|------|------------------------|--------------------------------|-------------|--------------------|
| 4.1. | Ing. Miroslava Veselá | Zástupce vedoucího projektu | 284 861 999 | gordicph@gordic.cz |
| 4.2. | Petr Fajtl | Senior konzultant, specialista | 284 861 999 | gordicph@gordic.cz |
| 4.3. | Michal Žirovnický | Senior konzultant, specialista | 284 861 999 | gordicph@gordic.cz |
| 4.4. | Monika Nová | Konzultant | 284 861 999 | gordicph@gordic.cz |
| 4.5. | | | | |

Příloha č. 5

Vzory protokolů

- | | |
|-------------------------------------|----------|
| 1. Protokol o předání a převzetí | strana 2 |
| 2. Protokol o akceptaci | strana 3 |
| 3. Servisní protokol | strana 4 |
| 4. Servisní protokol - příloha č. 1 | strana 5 |
| 5. Servisní protokol - příloha č. 2 | strana 6 |



| | | | | |
|---------------|---|-----------------------------------|---------------|-----------|
| Smlouva | : text názvu smlouvy, pokud nějaký má | | Výtisk č.: | 1 |
| uzavřená dne | : dd. mm. rrrr | | Počet stran: | 1 |
| Identifikace | : [označení smlouvy dle zákazníka, PID] | Označení projektu: [dle smlouvy!] | Počet příloh: | 0 |
| Objednávka | : číslo objednávky/ze dne | | | |
| VP [Zákazník] | : titul, jméno, příjmení | | | |
| VP GORDIC® | : titul, jméno, příjmení | | Čj.: | GPRA XXXX |

PROTOKOL o předání a převzetí

V rámci plnění **Smlouvy/objednávky**

Zhotovitel/Dodavatel, který je zastoupen: [kým - titul, jméno, příjmení, případně funkce]

předal

specifikace předmětu předání
text.....

Objednateli, který je zastoupen: [kým - titul, jméno, příjmení, případně funkce]
který uvedené skutečnosti

převzal.

Zástupce :
Zhotovitele
/Dodavatele

datum, podpis

Zástupce :
Objednatele

datum, podpis



Smlouva : text názvu smlouvy, pokud nějaký má
uzavřená dne : dd. mm. rrrr
Identifikace : [označení smlouvy dle zákazníka, PID]
Objednávka : číslo objednávky/ze dne
VP [Zákazník] : titul, jméno, příjmení
VP GORDIC* : titul, jméno, příjmení

Označení projektu : [dle smlouvy!]

Výtisk č.: 1
Počet stran: 1
Počet příloh: 0

Čj.: GPRA XXXX

PROTOKOL o akceptaci

V rámci plnění **Smlouvy/objednávky**

Objednatel, který je zastoupen: [kým - titul, jméno, příjmení, případně funkce]

akceptuje

Zhotovitelem, který je zastoupen: [kým - titul, jméno, příjmení, případně funkce]

specifikace předmětu plnění
text....

a

souhlasí

s jeho fakturací.

Přílohy:

1. ...
2. ...
3. ...

Zástupce :
Zhotovitele

 datum, podpis

Zástupce :
Objednatele

 datum, podpis

**SERVISNÍ PROTOKOL PPPP SEP rrrr/ccc.....**

Čj.: GPRA XXXX

Poskytovatel služby : **GORDIC spol. s r. o.**, Erbenova 4, 586 01 Jihlava, IČ: 47903783, DIČ: CZ47903783
 Realizace služby : **Pobočka Praha**, Italská 35, 120 00 Praha 2
 Společnost je zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 9313.

Výtisk č.: /2
 Počet stran: 1
 Počet příloh:

SLUŽBA JE POSKYTOVÁNA NA ZÁKLADĚ SKUTEČNOSTÍ:

Smlouva č. :
 Ustanovení :
 Objednávka :
 Požadavek :

ODBĚRATEL SLUŽBY:

IČ: DIČ:

ZODPOVĚDNÉ OSOBY (VP):

Odběratele:

GORDIC®:

SPECIFIKACE SLUŽBY/CÍLE:

Plánovaný termín zahájení:

Plánovaný termín ukončení:

| GORDIC® - včetně 10 příloh: | SP (množství) | ve výši | SO (množství) | ve výši | SP (množství) | ve výši | SO (množství) | ve výši |
|---|---------------|---------|---------------|---------|---------------|---------|---------------|---------|
| předpokládaná cena za poskytnutí služby v Kč bez DPH: | | | | | | | | |

SCHVÁLENÍ SPECIFIKACE A CENY SLUŽBY:

Odpovědná osoba (titul, jméno, příjmení)

datum

podpis

Za GORDIC®:

Za odběratele služby:

REKAPITULACE:

| Pol | PPol | Popis | ORI | nij | cena/mj | počet | celkem |
|-----|------|-------|-----|-----|---------|-------|--------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Termíny realizace služby:

Celková cena za poskytnutí služby v Kč bez DPH

Zahájení:

DPH 21%

Ukončení:

Celková cena za poskytnutí služby v Kč včetně DPH

SEZNAM PŘÍLOH:

Příloha č.1 : Detailní specifikace jednotlivých činností poskytnuté služby včetně případných cen a dílčích akceptací
 Příloha č.2 : Seznam akceptačních závad včetně způsobu a termínů jejich odstranění

PROTOKOL ZPRACOVAL:

Odpovědná osoba GORDIC® (titul, jméno, příjmení)

datum

podpis

ZÁVĚR AKCEPTACE:

Služba akceptována bez závad.

Při akceptaci zjištěny závady typu 1, uvedené v Příloze č.3 tohoto protokolu. Tyto závady **nebrání** akceptaci.Při akceptaci zjištěny závady typu 2, uvedené v Příloze č.3 tohoto protokolu. Tyto závady **brání** akceptaci.**AKCEPTACE - SCHVÁLENÍ REALIZACE SLUŽBY:**

Odpovědná osoba (titul, jméno, příjmení)

datum

podpis

Za GORDIC® (službu předal):

Za odběratele (realizaci služby akceptoval):



| č. | Klasifikace | Detailní popis závady | Termín k odstranění | Zodpovědná osoba ORJ, jméno | Akceptace odstranění závady datum, jméno, podpis |
|----|-------------|-----------------------|---------------------|--------------------------------|---|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| 13 | | | | | |
| 14 | | | | | |
| 15 | | | | | |

