

Dílčí smlouva

Číslo 3

Smluvní strany:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, Praha 1, PSČ: 110 01

IČO: 00064581

DIČ: CZ00064581

bankovní spojení: PPF banka, a.s., č. účtu: 27-0005157998/6000

zastoupené: Mgr. Jiří Károly, ředitel odboru informatických činností

číslo Dílčí smlouvy Objednatele: 3

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Kancelářské stroje s.r.o.

se sídlem: Donská 1554/12, Vršovice, 101 00 Praha 10

IČO: 26467658, DIČ: CZ26467658

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl C, vložka 84203

bank. spojení: Komerční banka, a.s., č. účtu: 51-1326370217/0100

zastoupená: Michal Hrubý - jednatel

číslo Rámcové dohody Poskytovatele:

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jen jako „**Smluvní strany**“)

uzavřená na základě Rámcové dohody o poskytování služeb rozvoje GINIS Enterprise+ vč.
elektronické spisové služby (číslo DOH/40/04/003948/2024), kterou Smluvní strany uzavřely
dne 1. 3. 2024

Smluvní strany se dohodly na realizaci dílčí veřejné zakázky „**Poskytnutí licence XRG ESS rozhraní SSL na agend. systém, běžná (softwarová) podpora XRG DDP, GIN a ESS rozhraní SSL na agend. systém, a rozšířená podpora u modulů XRG DDP, GIN a ESS rozhraní SSL na agend. systém**“ za podmínek uvedených v Rámcové dohodě ze dne 1. 3. 2024 (dále též „**Rámcová dohoda**“), a za podmínek uvedených níže v této smlouvě (dále též „**Dílčí smlouva**“).

Objednatel touto Dílčí smlouvou činí u Poskytovatele objednávku Plnění dle Rámcové dohody na základě výše uvedené Rámcové dohody.

I. SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

1. Objednatel vyzývá Poskytovatele k poskytnutí Plnění dle Rámcové dohody spočívajícího v zajištění/poskytnutí:
 - a. **časově neomezené licence XRG ESS rozhraní SSL na agend. systém pro Prahu 12**
(„licence“)
 - b. **běžné (softwarové) podpory XRG ESS rozhraní SSL na agend. systém pro Prahu 12 do 31. 12. 2028 a běžné (softwarové) podpory XRG DDP a GIN pro Prahu 1–57 do 31. 12. 2028**
(„běžná softwarová podpora“)
 - c. **rozšířené podpory SLA – reakční doba a řešení incidentů u modulů XRG ESS rozhraní SSL na agend. systém pro Prahu 12 do 31. 12. 2028 a rozšířené podpory SLA – reakční doba a řešení incidentů u modulů XRG DDP a GIN pro Prahu 1-57 do 31. 12. 2028**
(„rozšířená podpora“)
(dále společně vše jako „**Plnění**“, běžná softwarová podpora a rozšířená podpora společně také jako „**Služby**“)
2. Konkrétní popis Plnění, obsah dokumentace a další podmínky realizace Plnění dle Dílčí smlouvy jsou součástí Přílohy č. 1 Dílčí smlouvy.
3. Poskytovatel se podpisem této Dílčí smlouvy zavazuje poskytnout Objednateli Plnění, a to v rozsahu a za podmínek dle této Dílčí smlouvy a Rámcové dohody.

II. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Poskytovateli náleží za provedení této Dílčí smlouvy cena, jejíž detailní fixní položkový rozpad je uveden v Příloze č. 2 této Dílčí smlouvy, přičemž:
 - a. cena časově neomezené licence XRG ESS rozhraní SSL na agend. systém pro Prahu 12 činí 1.050.885,-- Kč bez DPH,
 - b. celková cena běžné (softwarové) podpory XRG ESS rozhraní SSL na agend. systém pro Prahu 12 do 31. 12. 2028 činí 980.100,- Kč bez DPH,
 - c. celková cena běžné (softwarové) podpory XRG DDP a GIN pro Prahu 1–57 do 31. 12. 2028 činí 3.532.000,- Kč bez DPH,
 - d. celková cena rozšířené podpory u modulů XRG ESS rozhraní SSL na agend. systém pro Prahu 12 do 31. 12. 2028 činí 2.345.625,- Kč bez DPH,
 - e. celková cena rozšířené podpory u modulů XRG DDP a GIN pro Prahu 1-57 činí 2.580.187,50 Kč bez DPH.
2. Smluvní strany se dále dohodly, že cena za licenci bude uhrazena na základě jednorázové platby. Cena za běžnou softwarovou podporu a rozšířenou podporu bude Objednatel uhrzena kvartálně zpětně. Přílohou každé faktury bude podepsaný Výkaz plnění a Akceptační protokol, jejichž vzory jsou přílohou Rámcové dohody.
3. Výkaz plnění slouží pouze pro evidenci Objednatele, kdy pro vyloučení pochybností platí, že roční počet MD rozšířené podpory je stanoven jako fixní a je uveden v Příloze č. 2 Dílčí smlouvy.
4. Poskytovatel má právo za řádně a včas poskytnuté Plnění vystavit Objednateli fakturu za podmínek stanovených v Rámcové dohodě a této Dílčí smlouvě.
5. Všechny ceny uvedené v této Dílčí smlouvě jsou konečné a lze je překročit pouze v případě změny sazeb příslušné daně z přidané hodnoty.
6. Fakturace za Plnění poskytnuté Poskytovatelem bude provedena způsobem uvedeným v Rámcové dohodě a v tomto článku této Dílčí smlouvy.
7. Daň z přidané hodnoty bude fakturována v zákonem stanovené výši dle platných a účinných právních předpisů v době uskutečnění zdanitelného plnění. Faktury jsou splatné do 30 (třiceti) dnů od data jejich doručení Objednateli.

III. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

1. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli licenci nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti této Dílčí smlouvy. Poskytování běžné softwarové podpory a rozšířené podpory bude Poskytovatelem zahájeno ode dne nabytí účinnosti Dílčí smlouvy a tyto Služby budou poskytovány do 31. 12. 2028.
2. Místo plnění je uvedeno v Příloze č. 1 této Dílčí smlouvy, případně bude dále konkretizováno Objednatel na základě předchozího písemného pokynu.

IV. DALŠÍ POŽADAVKY A AKCEPTAČNÍ KRITÉRIA

1. Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Plnění podle Dílčí smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Dílčí smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat.
2. Nakládání s daty Objednatele, provádění zásahů do nastavení parametrů či produkčních dat Programového vybavení, jak je tento pojem definován v Příloze č. 1 Dílčí smlouvy, náleží výlučně Objednateli. Poskytovatel nesmí provádět zásahy dle předchozí věty bez předchozího výslovného písemného souhlasu Objednatele.
3. O běžné softwarové podpoře a rozšířené podpoře poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Dílčí smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz plnění.
4. Každý Výkaz plnění musí obsahovat soupis veškerých vad nahlášených a řešených při poskytování Plnění s uvedením času nahlášení vady, zahájení řešení vady a odstranění vady, včetně osob na straně Objednatele zúčastněných na jejich řešení.
5. Výkaz plnění bude obsahovat i soupis požadavků přijatých prostřednictvím ServiceDesku a vyhodnocených tak, že se nejedná o vadu dle této Dílčí smlouvy a/nebo Rámcové dohody.
6. Každý Výkaz plnění služeb bude dále obsahovat:
 - soupis veškerých požadavků Objednatele včetně jejich specifikace a způsobu vyřešení;
 - vyhodnocení počtu požadavků Objednatele a způsobu jejich řešení,
 - informaci o celkovém počtu požadavků Objednatele za uplynulý měsíc, včetně kategorizace těchto dotazů,
 - informace o tom, kolik z přijatých požadavků Objednatele bylo vyřešeno a jakým způsobem,
 - informaci o dostupnosti služeb včetně provozní doby,
 - další informace dle požadavků Objednatele.
7. Konkrétní akceptační kritéria a podmínky plnění jsou uvedeny v Příloze č. 1 Dílčí smlouvy. Plnění se považuje za akceptované až podpisem Akceptačního protokolu, jehož vzor je uveden v Rámcové dohodě.
8. Nad rámec Přílohy č. 1 Dílčí smlouvy se Smluvní strany (při akceptaci) výslovně řídí podmínkami uvedenými v Rámcové dohodě.

V. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

1. Oprávněné osoby ve věcech smluvních a obchodních jsou uvedeny v Rámcové dohodě a jsou oprávněné zastupovat Smluvní strany i pro potřeby této Dílčí smlouvy.
2. Pro potřeby realizace Plnění dle této Dílčí smlouvy stanovují Smluvní strany následující osoby oprávněné zastupovat Smluvní strany v technických záležitostech:

Za Objednatele:

Jméno a příjmení: Ing. Blanka Dubská

tel:

email:

Za Poskytovatele:

Jméno a příjmení: Michal Rösch

tel:

email:

3. Smluvní strany jsou oprávněny změnit výše uvedené oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu písemně oznámit druhé Smluvní straně, a to bez zbytečného odkladu. Taková změna nabývá účinnosti až okamžikem, kdy je druhé Smluvní straně doručeno písemné oznámení o změně.
4. Všechny dokumenty mající vztah k Plnění této Dílčí smlouvy, zápisy z jednání a dodatky ke Dílčí smlouvě musí být vyhotoveny písemnou formou a podepsány oprávněnými osobami obou Smluvních stran nebo jejich zástupci.

VI. SANKCE

1. Nad rámec sankcí uvedených v Rámcové dohodě si Smluvní strany pro Plnění dle této Dílčí smlouvy sjednávají následující sankce.
2. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním služby rozšířené podpory, popř. v případě nedodržení kvalitativních parametrů poskytovaných služeb definovaných v bodě C) Přílohy č. 1 této Dílčí smlouvy vzniká Objednateli nárok na slevu z ceny rozšíření podpory v následující výši, není-li v Příloze č. 1 Dílčí smlouvy stanoveno jinak:
 - a) 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vady kategorie A ve lhůtě stanovené v Příloze č. 1 této Dílčí smlouvy;
 - b) 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení s prozatímním odstraněním vady kategorie A ve lhůtě stanovené v Příloze č. 1 Dílčí smlouvy;

- c) 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení s úplným odstraněním vady kategorie A ve lhůtě stanovené v Příloze č. 1 Dílčí smlouvy;
 - d) 1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vady kategorie B nebo C ve lhůtě stanovené v Příloze č. 1 Dílčí smlouvy;
 - e) 1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení s úplným odstraněním vady kategorie B nebo C ve lhůtě stanovené v Příloze č. 1 Dílčí smlouvy.
3. Smluvní strany se dále dohodly, že v případě prodlení Poskytovatele s poskytováním služby legislativní údržby Programového vybavení, s poskytováním služby technologické údržby Programového vybavení nebo s implementací mimořádného update Programového vybavení z důvodu změny legislativy nebo z technologických důvodů ve smyslu odst. 1.3, 1.4 a 1.5 běžné softwarové podpory dle bodu B) Přílohy č. 1 Dílčí smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
 4. Ostatní sankce za neplnění Plnění podle specifikace uvedené v Příloze č. 1 této Dílčí smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními Rámcové dohody.
 5. Záruka je poskytována v souladu s příslušnými ustanoveními Rámcové dohody.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Práva a povinnosti Smluvních stran výslovně neupravené touto Dílčí smlouvou se řídí Rámcovou dohodou a obecnými právními předpisy.
2. Pojmy uvedené s velkým počátečním písmenem, avšak nedefinované touto Dílčí smlouvou, mají stejný význam jako pojmy definované v Rámcové dohodě.
3. Nedílnou součástí Dílčí smlouvy jsou její Přílohy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace plnění
 - Příloha č. 2 – Cena
4. Smluvní strany výslovně souhlasí, aby byla tato Dílčí smlouva uveřejněna v Centrální evidenci smluv (CES) vedené Objednatелеm, která je veřejně přístupná. Dále Poskytovatel prohlašuje, že skutečnosti uvedené v této Dílčí smlouvě nepovažuje za své obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a uděluje svolení s jejich uveřejněním.
5. Tato Dílčí smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

6. Veškeré dodatky k Dílčí smlouvě a její změny musí být vyhotoveny písemnou formou.
7. Dílčí smlouvou neupravené skutečnosti se řídí příslušnými ustanoveními Rámcové dohody.
8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Dílčí smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

Poskytovatel

V Praze dne dle data el. podpisu

Dne dle data el. podpisu

.....

.....

Mgr. Jiří Károly,
ředitel odboru informatických činností
(OIC) MHMP

Michal Hrubý
jednatel

v z.

Ing. Leni Podjuklová
vedoucí odd. právního
a veřejných zakázek OIC MHMP

Příloha č. 1 - Specifikace plnění

Tato příloha je nedílnou součástí Dílčí smlouvy k veřejné zakázce s názvem „**Poskytnutí licence XRG ESS rozhraní SSL na agend. systém, běžná (softwarová) podpora XRG DDP, GIN a ESS rozhraní SSL na agend. systém, a rozšířená podpora u modulů XRG DDP, GIN a ESS rozhraní SSL na agend. systém**“. Tato příloha obsahuje podrobné vymezení předmětu veřejné zakázky (resp. Dílčí smlouvy č. 3). Požadavky specifikované v této příloze považuje Objednatel za minimální a na jejich splnění trvá.

A) Zajištění neomezené licence XRG ESS rozhraní SSL na agend. systém pro Prahu 12

Předmět plnění

Předmětem plnění je poskytnutí neomezené licence XRG ESS rozhraní SSL na agend. systém pro MČ Prahu 12.

Neomezená licence bude poskytnuta nejpozději do 5 dnů od nabytí účinnosti Dílčí smlouvy č. 3.

Uživatelé (lokality):

MČ Prahu 12

B) Běžná (softwarová) podpora XRG DDP a GIN pro Prahu 1–57 a XRG ESS rozhraní SSL na agend. systém pro Prahu 12 do 31. 12. 2028

Předmět plnění

Běžnou (softwarovou) podporou se rozumí průběžná údržba modulů XRG DDP a GIN a XRG ESS rozhraní SSL na agend. systém (dále jen „**Programové vybavení**“) za účelem dosažení souladu s aktuální legislativní situací a dalšími okolnostmi, které jsou určeny vnějšími vlivy. Běžná (softwarová) podpora ve vztahu k Programovému vybavení znamená následující činnosti:

Služby běžné (softwarové) podpory:

- 1.1 Služba aktualizace provozní dokumentace Programového vybavení
- 1.2 Služba informační povinnost
- 1.3 Služba legislativní údržba Programového vybavení
- 1.4 Služba update/patch Programového vybavení
- 1.5 Služba technologická údržba Programového vybavení

Obsah dodávky služeb běžné (softwarové) podpory:

- 1.1 Průběžná aktualizace provozní dokumentace Programového vybavení tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného řešení, zejména:
- dokumentace konfiguračních parametrů Programového vybavení, které vznikly na straně

Poskytovatele;

- dokumentace konfigurací integračních rozhraní a webových služeb, které vznikly na straně Poskytovatele;
- aktualizace uživatelských příruček modulů administrace systému;
- aktualizace uživatelských příruček modulů ekonomického subsystému;
- aktualizace bezpečnostní dokumentace Programového vybavení;
- aktualizace systémové a instalační dokumentace Programového vybavení;

Poskytovatel je povinen předat Objednateli úplnou sadu aktualizované dokumentace, a to nejméně 2x ročně.

1.2 Informační povinnost Poskytovatele o chystaných úpravách Programového vybavení v návaznosti na vnější vlivy a verifikace možných dopadů na Programové vybavení, a to zejména s ohledem na kvalitu a integritu datové báze Programového vybavení:

- projednání aktuálních a budoucích možných změn v podporované legislativě a způsobu jejich plánovaného zohlednění v Programovém vybavení;
- představení implementačních plánů Objednateli v dostatečném předstihu;
- plány úprav týkajících se integračních rozhraní a webových služeb, které mohou ovlivnit integrace systémů třetích stran;
- informování zástupců Objednatele o plánovaných změnách v podporovaném softwarovém a hardwarovém prostředí s ohledem na
 - verze a edice databázových strojů ORACLE a MS SQL,
 - operační systémy koncových stanic a serverů,
 - verze kancelářského software,
 - typy úložišť elektronických souborů,
 - požadavky na hardwarové vybavení serverů a koncových stanic,
 - druhy webových prohlížečů a jejich verzí, apod.

1.3 Poskytování služby legislativní údržby Programového vybavení spočívající v dodávce aktualizovaných verzí Programového vybavení a průběžné promítání schválených legislativních změn do Programového vybavení. Službou legislativní údržby není kryto doplnění funkcionality (tj. nová funkčnost související s novou legislativou), kterou stávající Programové vybavení zcela zjevně nepokrývalo. Účelem legislativní údržby je udržování Programového vybavení v souladu s platnou legislativou.

1.4 Update/patch (pravidelný nebo mimořádný z důvodu časové tísně) Programového vybavení zejména z důvodu změny legislativy nebo z technologicko-bezpečnostních důvodů ve formě vytvoření update instalační sady aplikace pro Objednatele.

• příprava elektronické distribuce aktualizované verze Programového vybavení pro Objednatele, • distribuce aktualizované verze Programového vybavení je popsána níže • aktualizace Programového vybavení
1.5 Poskytování služby technologické údržby Programového vybavení a zajištění jeho aktuální verze. Technologický update v nezbytném rozsahu pro zajištění řádné funkčnosti Programového vybavení. Jedná se zejména o podporu • databázových strojů ORACLE a MS SQL, • operačních systémů koncových stanic, • operačních systémů serverů, • kancelářského SW, • úložišť elektronických souborů, • webových prohlížečů.

Parametry služeb běžné (softwarové) podpory (týká se služeb 1.3 až 1.5)

Poskytovatel se zavazuje nasadit update Programového vybavení do řádného provozu teprve po jeho řádném otestování s tím, že musí být zachovány všechny klíčové funkcionality Programového vybavení.

Tyto služby budou poskytovány kontinuálně s výstupy dle aktuálních potřeb, distribuce bude probíhat následujícím způsobem:

- uložením do datového úložiště v infrastruktuře Objednatele ve struktuře, která bude rozdělena na lokality MČ Praha 1 - 57. O uložení aktualizace bude Objednatel informován. Součástí aktualizace je i aktualizovaná dokumentace k jednotlivým aplikacím (modulům).

Způsob předávání (distribuce) upgrade, update, patch na koncové lokality Objednatele:

- Objednatel zajistí přístup odpovědných pracovníků koncových lokalit MČ Praha 1 – 57 k úložišti, které je umístěno v lokalitě Objednatele,
- distribuce a aktualizace Programového vybavení na koncové lokality je připravována v součinnosti Objednatele a Poskytovatele v rozsahu a termínech, které budou dohodnuty.

Za správnou aplikaci upgrade, update, patch na koncové lokality je odpovědný Poskytovatel.

Cena za poskytování služeb běžné (softwarové) podpory zahrnuje též veškeré náklady Poskytovatele, které jsou předpokládány anebo které nejsou výslovně zmíněny, nicméně jejich potřeba musela být vzhledem k účelu služeb běžné (softwarové) podpory Poskytovateli známa.

Programové vybavení musí být používáno v souladu s aktuálním Compatibility listem APV CINIS®, jehož aktuální verze je ze strany Poskytovatele umístěna na adrese:

Součinnost Objednatele:

- zajištění přístupu k infrastruktuře Objednatele pro ukládání aktualizací;
- zajištění nezbytných technických prostředků k realizaci elektronické distribuce;
- součinnost Poskytovateli při distribuci aktualizovaných verzí koncovým uživatelům na lokalitách.

Akceptační kritéria:

Podkladem pro akceptaci plnění této části B je Akceptační protokol:

- o uložení upgrade, update nebo patch v prostředí Objednatele;
- o předání instalačního DVD či jiného datového nosiče s aktuální verzí podporovaného Programového vybavení;
- o dodání aktualizované dokumentace;
- prohlášení Poskytovatele po provedených změnách, že APV je v souladu s platnou legislativou
- Protokol o aktualizaci programového vybavení

Uživatelé (lokality):

MČ Praha 1-57

Sankce:

Jsou uvedeny v Dílčí smlouvě a Rámcové dohodě.

C. Rozšířená podpora SLA – reakční doba a řešení incidentů u modulů XRG DDP a GIN pro Prahu 1-22, XRG ESS rozhraní SSL na agend. systém pro Prahu 12 do 31. 12. 2028

Předmět plnění

Rozšířená podpora SLA XRG ESS rozhraní SSL na agendový systém pro Prahu 12, a XRG DDP a GIN pro Prahu 1 – 22 bude poskytována ve výši maximálně 52,5 ČD za rok, tj. maximálně 236,25 ČD do 31. 12. 2028 (4,5 roku). Objednatel je povinen hradit fixní cenu dle Přílohy č. 2 Dílčí smlouvy.

Obsah dodávky služeb rozšířené podpory SLA :

Služba servis a odstraňování vad

Parametry služby

1. Dostupnost služby – Poskytovatel je povinen reagovat na požadavky Objednatele pouze v pracovní době, která je nastavena takto:
 - pondělí, středa 8:00 až 18:00
 - úterý, čtvrtek a pátek 8:00 až 16:00

(dále jen „**Pracovní doba**“)

2. Objednatel podává oznámení o zjištěné vadě programového vybavení a požadavek na její odstranění. Součástí oznámení o zjištěné vadě programového vybavení je informace o její kategorizaci, navržená pověřenou osobou Objednatele. Toto oznámení podává pomocí standardního service deskového nástroje subdodavatele (dále jen „**ServiceDesk**“), a to na adrese <https://gordic.gportal.cz>.
3. Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí oznámení vady a požadavku na její odstranění ve lhůtě stanovené v tabulce níže a zahájit činnosti vedoucí k odstranění vady a není-li odstranění vady možné neprodleně, pak alespoň nejdříve k nalezení náhradního řešení. Součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele je potvrzení klasifikace vady, případně navržení jiné klasifikace vady a stanovení požadavků na součinnost Objednatele při jejím odstraňování. Dále je Poskytovatel povinen v rámci potvrzení požadavku Objednatele sdělit předpokládaný termín odstranění vady.
4. Je-li požadavek zaslán mimo Pracovní dobu, lhůta pro potvrzení začíná běžet okamžikem, kdy začne nejbližší Pracovní doba Poskytovatele po obdržení požadavku Objednatele.
5. Poskytovatel je povinen po dobu trvání Dílčí smlouvy (bez ohledu na trvání záruční doby na Programové vybavení) odstraňovat v termínech uvedených níže vady Programového vybavení.
6. Vadou se rozumí stav, kdy funkčnost Programového vybavení není v souladu s podmínkami specifikovanými v dokumentaci k Programovému vybavení (cílový koncept, dokumentace skutečného provedení, uživatelské příručky, apod.) nebo neodpovídá stavu při akceptaci Programového vybavení, nebo jde o zjištěný legislativní nesoulad, a to za podmínek, že Programové vybavení je využíváno v souladu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, a je provozováno na odborně provozované počítačové síti Objednatele.
 - a. chybami HW (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.);
 - b. nevhodným nebo neautorizovaným používáním Programového vybavení v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli;
 - c. neodborným zásahem Objednatele do instalace či nastavení parametrů Programového vybavení vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele;
 - d. chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele;
 - e. naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v Programovém vybavení, ze strany Objednatele.
 - f. jednáním (např. užíváním či nastavením Programového vybavení) v rozporu s pokyny Poskytovatele.
 - g. nebyla provedena aplikace upgrade, update nebo patch Programového vybavení dle pokynů Poskytovatele;
 - h. nebyla provedena aplikace centrálně distribuovaných nastavení a číselníků Programového vybavení dle pokynů Poskytovatele (například parametry, doplňky účtových rozvrhů);

- i. byla nesprávně nebo chybně provedená aplikace upgrade, update nebo patch Programového vybavení,
- j. chybový stav vyvolán třetí stranou v rámci provozované integrační vazby (například špatné nastavení vazeb, chybná administrace, chybné volání metod webových služeb, založení chybných dat atd.).

7. Pro účely této Dílčí smlouvy jsou **vady kategorizovány takto:**

A. Vady kategorie A (vysoká, vyšší):

Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce Programového vybavení nebo jeho částí, a/nebo hrozí poškození dat, a/nebo je znemožněno provádění hromadných operací nebo nebude možné z důvodu vady zpracovat v požadované lhůtě výstup stanovený zákonem.

B. Vady kategorie B (střední):

Jedná se o každý jiný stav, který neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.

C. Vady kategorie C (nízká, nižší):

Programové vybavení vykazuje drobnější vady nebo je podezření na vadu, ale základní funkčnost Programového vybavení nebo jeho dílčí části je zachována.

Postup při řešení vad:

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v tabulce níže řešení vady, bezodkladně po přijetí požadavku Objednatele. Poskytovatel vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

A. Poskytovatel vyhodnotil požadavek tak, že se jedná o vadu:

- Poskytovatel pokračuje v řešení vady;
- Poskytovatel informuje Objednatele o tom, jakým způsobem vadu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení vady, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
- Poskytovatel usiluje o dosažení zprovoznění Programového vybavení alespoň náhradním způsobem, a to v co nejkratším termínu;
- Požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro Objednatele;
- Po úplném odstranění vady, tj. dosažení stavu funkčnosti odpovídající dokumentaci k Programovému vybavení (dále jen „**Úplné odstranění vady**“) potvrdí Objednatel převzetí opravy vady.
- Jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vady vyhodnoceno, že se nejedná o vadu dle této Dílčí smlouvy a Objednatel bude s takovým hodnocením souhlasit, postupuje Poskytovatel dále dle následujícího článku B.

B. Poskytovatel vyhodnotil požadavek tak, že se nejedná o vadu:

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za vadu Programového vybavení s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku;
- Poskytovatel sdělí Objednateli návrh na řešení vady

Lhůty na odstranění vad:

Garance	Vada kategorie A	Vada kategorie B	Vada kategorie C
Zahájení řešení vady a reakce vč. poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu řešit.	Do 1 pracovní hodiny od okamžiku nahlášení vady.	Do 2 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 4 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.
Zprovoznění Programového vybavení alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění vady).	Do 4 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	-	-
Úplné odstranění vady (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k Programovému vybavení).	Do 8 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady, nejpozději však do 12:00 následujícího pracovního dne.	Do 36 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 10 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 48 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 15 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**)

(*) Je-li možné vadu odstranit úpravou nastavení Programového vybavení.

(**) Je-li nutné pro odstranění vady provést programovou úpravu s vydáním nové verze Programového vybavení.

Pro účely výše uvedené tabulky je pracovní doba (a tedy pracovní hodiny se počítají) takto:

- a. pondělí, středa 8:00 až 18:00
 - b. úterý, čtvrtek a pátek 8:00 až 16:00
8. V případě neodstranění vady v termínu uvedeném v tabulce výše je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do Úplného odstranění vady.
 9. Poskytovatel po Úplném odstranění vady/ukončení servisního zásahu vystaví protokol o zásahu, který musí obsahovat zejména:
 - datum a čas hlášení a evidenční číslo vady;
 - popis vady;
 - čas počátku a ukončení servisního zásahu;
 - popis příčiny vzniku vady (důvod zásahu);
 - popis provedených prací a způsobu odstranění vady;
 - jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího zásah;
 10. Protokol může být nahrazen zápisem vedeným elektronickou formou v prostředí Komunikačního centra.

11. Poskytovatel předá protokol o zásahu neprodleně Objednateli. Objednatel jeho obsah zkontroluje a v případě souhlasu s obsahem protokolu o zásahu připojí svůj podpis. Pokud Objednatel jeho obsah neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost Poskytovateli nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů od předání protokolu. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří (3) Pracovních dnů Objednateli.
12. Poskytovatel je povinen vést o všech servisních zásazích průkaznou evidenci a na požádání ji poskytnout Objednateli.
13. Objednatelem odsouhlasený protokol o zásahu bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb.
14. Poskytovatel vede evidenci všech poskytnutých služeb, hlášených vad a stavů jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému. Na vyžádání je Poskytovatel povinen výpis z takové evidence předat Objednateli.
15. Cena za poskytování služeb rozšířené podpory SLA zahrnuje též veškeré náklady Poskytovatele, které jsou předpokládány anebo které nejsou výslovně zmíněny, nicméně jejich potřeba musela být vzhledem k účelu služeb rozšířené podpory SLA Poskytovateli známa.

Součinnost Objednatele:

1. zajistit funkčnost infrastruktury v nezbytném rozsahu pro plnění služby podpory;
2. poskytnout odpovídající pracovní prostor (kancelář) pro provádění činností v rámci této Dílčí smlouvy a zajistit poskytovateli přístup do pracovních prostor;
3. zajistit dostatečné technologické prostory pro umístění, připojení a provoz serverů a PC poskytovatele, včetně zajištění vzdáleného přístupu, nutných k plnění služby podpory;
4. zajistit nezbytnou komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění plnění Dílčí smlouvy;
5. zajistit dostupnost pracovníka Objednatele v pracovní době;
6. na vyžádání zajistit dostupnost kontaktního pracovníka v mimořádné době;
7. zajistit součinnost pracovníků firem spravujících technologickou infrastrukturu Objednatele;
8. bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb (např. informace o změně verze OS, instalaci update, a dalších skutečnostech, které mají dopad na řádný provoz Programového vybavení);
9. jmenovat kontaktní osoby pro řešení daného požadavku;
10. provádět oboustranně odsouhlasené dílčí aktivity;
11. s dostatečným předstihem objednat požadované služby;
12. zajistit funkčnost infrastruktury v nezbytném rozsahu;

Akceptační kritéria:

Služba bude akceptována, dojde-li ke:

1. sdělení postupu řešení Objednateli;
2. provedení řešení;

3. poskytnutí informací jak získat a implementovat Programové vybavení řešící požadavek, nebo provedení řešení;
4. informování Objednatele o tom, že požadavek je identifikován mimo rozsah plnění;
5. informování Objednatele o tom, že požadavek je vyřešen v nové verzi Programového vybavení a poskytnutí návrhu dočasného řešení;
6. informování Objednatele o odpovědi na eskalaci problému u třetí strany (v případě produktů třetích stran) a poskytnutí návrhu dočasného řešení;
7. poskytnutí návrhu dočasného řešení;
8. vyřešení požadavku změnou nastavení parametrů.

Podkladem pro akceptaci těchto plnění je Výkaz plnění obsahující soupis hlášených vad a potvrzení odstranění vady odpovědnou osobou Objednatele (nevyjádří-li se Objednatel v přiměřené lhůtě, má se za to, že odstranění vady je potvrzeno).

Uživatelé (lokality):

MČ Praha 1-22

Sankce:

Jsou uvedeny v Dílčí smlouvě a Rámcové dohodě.

Příloha č. 2 - Cena

Název a specifikace licence	Rozsah licence	Časová specifikace licence (neomezená / omezená od - do)	Počet licencí, v užívání MHMP ¹	Počet nových licencí	Katalogová cena 1 licence (v Kč bez DPH)	Běžná (softwarová) podpora licencí na 1 rok (katalogová cena v Kč bez DPH)	Sleva z katalogové ceny licence dle Rámcové dohody (v %)	Cena 1 licence dle Rámcové dohody (v Kč bez DPH)	Výše běžné (softwarové) podpory na 1 rok dle Rámcové dohody (v % z katalogové ceny)	Cena běžné (softwarové) podpory na 1 rok dle Rámcové dohody (v Kč bez DPH)	Cena běžné (softwarové) podpory do 31.12.2028 dle Rámcové dohody (v Kč bez DPH)
XRG ESS rozhraní SSL na agend. systém - neomezená	MČ Praha 12	neomezená	0	1	1 089 000.00	217 800.00	3.50%	1 050 885.00	20.00%	217 800.00	980 100.00
XRG DDP – Příjmy a pohledávky, GIN – Sdílené služby GINIS	MČ 1-57	neomezená	1	0	3 532 000.00	706 400.00	n/a	n/a	20.00%	706 400.00	3 532 000.00
Název a specifikace licence	Rozsah licence	Časová specifikace licence (neomezená / omezená od - do)	Počet licencí, v užívání MHMP ¹	Počet nových licencí	Výše Služby rozšířené podpory licencí na 1 rok (k jedné licenci) v ČD	Cena 1 ČD za Služby rozšířené podpory licencí dle Rámcové dohody (v Kč bez DPH)	Cena Služby rozšířené podpory licencí (k jedné licenci) za 1 rok (v Kč bez DPH)	Cena Služby rozšířené podpory licencí (k jedné licenci) do 31.12.2028 (v Kč bez DPH)	Cena celkem položkově (v Kč bez DPH)	Cena celkem položkově (v Kč včetně DPH)	Poznámka
XRG ESS rozhraní SSL na agend. systém - neomezená	MČ Praha 12	neomezená	0	1	25	20 850.00	521 250.00	2 345 625.00	4 376 610.00	5 295 698.10	licence pro MČ Praha 12 pro projekt GPP (integrace ASDP) - cena neomezené verze
XRG DDP – Příjmy a pohledávky, GIN – Sdílené služby	MČ 1-57	neomezená	1	0	27.5	20 850.00	573 375.00	2 580 187.50	6 112 187.50	7 395 746.88	Multilicence
¹ Jedná se o počet licencí evidovaných v registru licencí GORDIC					Cena úhrnem (v Kč bez DPH)				10 488 797.50		
					Cena úhrnem (v Kč včetně DPH)					12 691 444.98	