

SMLOUVA

číslo: ***GHAIP004SDPE***

o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Standard,
jeho další obnově a rozvoji

1. SMLUVNÍ STRANY

GORDIC spol. s r.o.

se sídlem v Jihlavě, Erbenova 2108/4, PSČ: 586 01, zapsaná ve vložce č.
9313 oddílu C obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně

IČ:

47903783

DIČ:

CZ47903783

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Zástupce:

Telefon:

Email:

dále označovaný též jako „Zhotovitel“

a

Město Turnov

se sídlem Antonína Dvořáka čp. 335, 51101 Turnov

IČ:

00276227

DIČ:

CZ00276227

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Zástupce:

Ing. Tomáš Hocke, starosta

Telefon:

481 366 223

Fax:

481 366 112

E - mail:

mu@turnov.cz

dále označovaný též jako „Objednatel“

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

2. PREAMBULE

Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah založený touto smlouvou (dále též „Smlouva“) se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále též „OZ“) a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále též „AutZ“).

3. ÚČEL SMLOUVY, VÝKLAD POJMŮ

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

- pro správné a efektivní provozování a užití programových produktů, které Zhotovitel poskytne Objednateli, specifikovaných v příloze č. 1 Smlouvy (dále též „Produkty“)
- pro rozvoj systému, pro správu a automatizaci systému GINIS Standard Objednatele (dále též „Systém“)

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

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
<i>SW</i>	Všechny jednotlivé aplikační programové produkty/moduly informačního systému GINIS Standard specifikované v příloze č. 1 Smlouvy.
<i>Aktuální verze SW</i>	Poslední verze SW (v rozsahu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy) určená Zhotovitelem k distribuci. Verze SW je podporována 12 měsíců od zahájení její distribuce a uhrazení SW maintenance.
<i>Pracovní den</i>	Jedná se o státem stanovené pracovní dny (standardně pondělí až pátek).
<i>Pracovní doba</i>	Doba od 8:00 do 15:00 hod. v pracovních dnech.
<i>Kontaktní osoby</i>	Pracovníci Objednatele oprávnění k vznesení požadavku a jeho řešení s odbornými pracovníky Zhotovitele, pokud není stanoveno jinak.
<i>Oprávněná osoba</i>	Osoba vznášející připomínky z hlediska odborné problematiky, praktického fungování systému, rutinního provozu. Oprávněné osoby jsou definovány v příloze této smlouvy.
<i>Požadavek</i>	Každá jednotlivá žádost na poskytnutí údržby SW nebo podpory k SW nebo odstranění závady.
<i>Řešení požadavku</i>	Asistence odborných pracovníků Objednatele při řešení požadavků týkajících se rutinního provozu, základní instalace, konfigurace a použití (otázky typu "jak na to") a dále otázek týkajících se závad (chybové či nestandardní stavy SW, chování SW v rozporu s dokumentací).
<i>Vzdálený přístup</i>	Možnost elektronického vzdáleného přístupu k systému GINIS Standard (Objednatele) ze strany odborných pracovníků Zhotovitele za účelem řešení požadavku.
<i>Reakční doba</i>	Doba od nahlášení závady Objednatelem Zhotoviteli do doby, kdy je Zhotovitel povinen nejpozději začít s řešením nahlášené závady.
<i>Upgrade</i>	Nová verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura dat datového fondu, s kterým tato verze produktu pracuje – klient obdrží v rámci ročního

	udržovacího poplatku jednou ročně v rámci přechodu na novou verzi (nová verze systému).
<i>Update</i>	Nová verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, s kterým tato verze produktu pracuje – klient obdrží v rámci ročního udržovacího poplatku průběžně během roku (nové subverze programových modulů).
<i>Implementace</i>	Proces, při kterém se tvoří informační systém pomocí nastavení (konfigurace) standardního software specifickým potřebám organizace Objednatele nebo její části, tvorba dokumentace a školení.
<i>Dodací list (Servisní protokol)</i>	Zápis o provedených servisních zásazích v daném období odsouhlasený kontaktními osobami.
<i>Akceptační protokol</i>	Zápis o převzetí plnění (i dílčího) na základě akceptačních kritérií odsouhlasený oprávněnými osobami.
<i>Služby</i>	Všechny formy implementace, údržby a podpory, které se Zhotovitel zavazuje poskytnout Objednateli.
<i>Asistence</i>	Běžnou asistencí se rozumí jakákoli činnost, která nesouvisí s nastavením systému nebo jakýmkoli zásahem, který ovlivňuje přímo chod systému. Příklady běžné asistence: úpravy sestav, úpravy obálek, školení, metodická pomoc atd.
<i>Administrace</i>	Administrací systému se rozumí jakákoli činnost, která souvisí s nastavením systému nebo jakýmkoli zásahem, který ovlivňuje přímo chod systému.
<i>Doba odezvy</i>	Znamená časový úsek od nahlášení chyby do okamžiku, ve kterém Zhotovitel zahájil činnosti směřující k nalezení a poskytnutí řešení Objednateli.
<i>Legislativní úpravy</i>	Legislativní úpravy jsou takové úpravy produktů, které pro definované období specifikují závazné normy, které prostřednictvím v daném období účinných zákonů, prováděcích nařízení vlády, vyhlášek, souvisejících novelizací a dalších sjednaných norem určují závazné procesní postupy podporované v legislativně závislé funkcionalitě produktů GINIS. Legislativní úpravy jsou prováděny pouze pro legislativní prostředí České republiky (pokud není smlouvou stanoveno jinak).
<i>Obchodní tajemství</i>	Obchodní tajemství jsou obchodní tajemství společnosti GORDIC spol. s r.o., která v souladu s příslušnými zákony České republiky představují informace a/nebo fakta: • která jsou významná s ohledem na konkurenci; • která jsou určitelná; • která jsou hodnotná; • která jsou v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupná; jejichž důvěrnost zajišťuje GORDIC spol. s r.o. ve svém vlastním zájmu a mohou být anonymizována/vyňata z této Smlouvy před jejím zveřejněním, aby bylo zajištěno, že tyto informace/fakta zůstanou důvěrnými.

4. PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

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

4.2. Zhotovitel se zavazuje po dobu účinnosti této smlouvy (dále též „Smlouva“) zajistit pro Objednatele:

4.2.1. Údržba (Maintenance)

Údržba software GINIS Standard v rámci „Udržovacího poplatku“ ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software a legislativní podpory.

Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb:

4.2.1.1. Poskytování aktuálních verzí.

4.2.1.2. Poskytování Update GINIS Standard.

4.2.1.3. Poskytování Upgrade GINIS Standard.

4.2.1.4. Legislativní podpora.

Bližší specifikace uvedena v příloze č. 5 (Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory).

4.2.2. Základní podpora

Základní úroveň zákaznické podpory zahrnutá do „Udržovacího poplatku“ za maintenance. Objednatel má k dispozici Helpdesk, Hot-Line (poradenství po telefonu) a garantované zahájení řešení incidentu.

4.2.2.1. Služby Helpdesk GINIS Standard.

Helpdesk je **hlavním** komunikačním centrem mezi zadavatelem a poskytovatelem služby, s garantovanou reakcí ze strany poskytovatele, s jednotnou evidencí všech servisních požadavků uživatelů objednatelů, s evidencí všech servisních zásahů v produkčním prostředí systému objednatelů, s evidencí průběhu jejich řešení a plnění.

Helpdesk je dostupný na adrese:

<http://helpdesk.haida.cz/servlet/HelpdeskDynamic?eid=64835516326&lang=cs>

4.2.2.2. Řešení incidentů.

Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti software GINIS Standard.

Bližší specifikace uvedena v příloze č. 5 (Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory).

4.2.2.3. Hot-Line.

Základní úroveň zákaznické podpory zahrnutá do „Udržovacího poplatku“ za maintenance. Zákazníci mají k dispozici Hot-Line - poradenství po telefonu.

Bližší specifikace uvedena v příloze č. 5 (Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory).

4.3. Zhotovitel se dále zavazuje po dobu účinnosti této smlouvy (dále též „Smlouva“) za součinnosti Objednatele poskytovat rozšířenou podporu IS GINIS Standard:

Rozšířenou podporou se rozumí řešení servisních a změnových požadavků typu „nereklamace“ vedoucích k obnovení, úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti IS GINIS Standard. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele dle přílohy č. 5 této smlouvy.

4.3.1. Rozšířená podpora probíhá formou těchto dílčích služeb:

Smlouva č. GHAI004SDPE o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Standard, jeho další obnově a rozvoji

- 4.3.1.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek).
- 4.3.1.2. Provozní kontrola systému.
- 4.3.1.3. Implementace nových verzí produktu.
- 4.3.1.4. Poskytování konzultací.
- 4.3.1.5. Poskytování školení.

Bližší specifikace uvedena v příloze č. 5 (Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory).

4.4. Zhotovitel není povinen plnit povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení odstavce 4.2. a 4.3 Smlouvy ve vztahu k jiným než aktuálním verzím produktů GINIS Standard, to však pouze za předpokladu, že tyto aktuální verze byly Zhotovitelem Objednateli dodány a poskytl-li Zhotovitel Objednateli součinnost k jejich implementaci do systému, pokud o ni Objednatel požádal.

4.5. Všechny požadavky Objednatele na poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v odstavci 4.3 se zavazuje Zhotovitel realizovat v termínech uvedených v písemných objednávkách (Helpdesk, dopis) potvrzených Zhotovitelem, není-li v příloze č. 5 této Smlouvy uvedeno jinak.

4.6. Objednatel se zavazuje:

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

4.7. Smluvní strany se dohodly, že bude-li to třeba pro plnění této smlouvy a zajištění bezproblémového chodu informačního systému GINIS Standard, bude Zhotovitel provádět servisní návštěvy u Objednatele. Servisní návštěvy prováděné v rámci služeb rozšířené podpory bude hradit Objednatel, tyto servisní návštěvy musí být Objednatelem předem objednány.

5. CENA

5.1. Cena za udržování Produktů systému GINIS Standard a za služby základní podpory (dále též „Udržovací poplatek“) je stanovena dohodou Smluvních stran v souladu s ustanoveními zákona číslo 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění a činí za kalendářní rok

152.994,- Kč bez DPH

(slovy: jedno sto padesát dva tisíc devět set devadesát čtyři korun českých bez DPH).

Zhotovitel k výše uvedené ceně připočítá sazbu DPH ve výši podle platné legislativy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

V případě rozšíření Systému o další Produkty zhotovitele či v případě rozšíření počtu licencí k již dodaným Produktům je Zhotovitel oprávněn zvýšit s účinností od 1. 1. kalendářního roku následujícího po rozšíření Systému Udržovací poplatek a to písemným oznámením doručeným Objednateli nejpozději do 31. 1. kalendářního roku, na nějž má být takto zvýšený Udržovací poplatek zaplacen. Udržovací poplatek bude zvýšen o 15 % z *nabývací ceny* nabývaného produktu či licence, o které je systém rozšiřován. V písemném oznámení Zhotovitele o zvýšení poplatku bude uvedena nová výše Udržovacího poplatku, její výpočet, specifikace Produktu, resp. licencí, v důsledku jejichž zakoupení dochází ke zvýšení Udržovacího poplatku. Neobsahuje-li oznámení tyto náležitosti, není vůči Objednateli účinné.

Smlouva č. GHAI004SDPE o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Standard, jeho další obnově a rozvoji

Na základě oznámení Objednatele o tom, že již neužívá některé z Produktů nebo že užívá menší počet licencí některého z Produktů, je Zhotovitel povinen snížit s účinností od 1.1. následujícího kalendářního roku výši Udržovacího poplatku o 15 % z nabývací ceny těchto Produktů, resp. jeho licencí.

5.2. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění Zhotovitele dle bodu 4.3. a bodu 4.7. této smlouvy bude stanovena dle:

- jednotkových cen (v případě prodeje licencí k produktům GINIS Standard)
- hodinových sazeb uvedených v příloze č. 2 Smlouvy (včetně metodiky, osobní a vzdálené podpory provozu).

5.3. Zhotovitel odpovídá za to, že účtovaná sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy v den poskytnutí plnění.

6. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ PLNĚNÍ

6.1. Plnění poskytnuté Zhotovitelem Objednateli bude předáváno (s výjimkou plnění dle odst. 4.2.) formou dodacího listu. Vzor dodacího listu (dále též „Dodací list“) je uveden v příloze č. 3 Smlouvy.

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

7. PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

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

- Zhotovitel je oprávněn fakturovat Objednateli plnění poskytnuté dle odstavce 4.3 Smlouvy vždy po jeho předání Objednateli.
Doba splatnosti faktur je stanovena na 14 kalendářních dnů.
- Zhotovitel je oprávněn fakturovat Objednateli udržovací poplatek dle čl. 5 odst. 5.1 Smlouvy na příslušné období každoročně vždy k 15.10. příslušného kalendářního roku
Doba splatnosti faktury je stanovena na 14 kalendářních dnů.

7.2. Příslušná faktura bude předána (zaslána) v jednom vyhotovení. K fakturám Zhotovitel přiloží dodací list (dodací list není součástí faktury za udržovací poplatek) potvrzený Objednatel.

8. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY; VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

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

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

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

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

8.5. Smluvní strany se dohodly na záručních dobách takto:

- a) Zhotovitel odpovídá Objednateli, že záznamové nosiče a uživatelská dokumentace po dobu 90 dnů, ode dne nabytí vlastnického práva Objednatele, neprokáží materiálové nebo výrobní vady,
- b) Zhotovitel odpovídá Objednateli, že dodaný Produkt po dobu od jeho převzetí Objednatelem do dodání jeho další aktuální verze (nejdéle však po dobu 12 měsíců od jeho převzetí Objednatelem) bude vykazovat vlastnosti popsané v uživatelské dokumentaci a bude je možno užívat k v uživatelské dokumentaci popsanému účelu, a že v těchto vlastnostech a způsobech užití nebudou dodané produkty GINIS Standard vykazovat žádné vady. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí neshoda plnění Zhotovitele z hlediska obsahu nebo funkčních vlastností ve vztahu k formalizovanému zadání Objednatele odsouhlaseného Zhotovitelem.
- c) Zhotovitel odpovídá Objednateli za vady servisních prací a prací při provozní kontrole systému poskytnutých Zhotovitelem Objednateli v rámci rozšířené podpory, které se vyskytnou v době 3 měsíců od jejich převzetí Objednatelem. Za vady úprav produktů GINIS Standard provedených Zhotovitelem v rámci rozšířené podpory Zhotovitel odpovídá od převzetí příslušné úpravy Objednatelem do doby předání aktualizované verze příslušného Produktu, v níž budou zohledněny požadované úpravy, nejdéle však po dobu 12 měsíců ode dne převzetí úpravy Objednatelem.

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

8.7. Zhotovitel neodpovídá za ušlý zisk a ztráty Objednatele ani za jinou škodu vzniklou Objednateli nesprávným zadáním ze strany Objednatele, způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, způsobené nesprávným použitím programového vybavení dodaného Zhotovitelem nebo neoprávněným zásahem Objednatele.

8.8. Zhotovitel nenese odpovědnost a nepřebírá záruku za to, že dodané vybavení bude fungovat bez přerušení, chyb či jiných nedostatků způsobených závadami používaného hardware či vadnou obsluhou Objednatele nebo kolizí s ostatním vybavením Objednatele, o jehož užívání Objednatelem Zhotovitel prokazatelně nevěděl nebo na možnost kolize Zhotovitel Objednatele prokazatelně předem upozornil.

8.9. Zhotovitel neodpovídá za vady a škody, které:

- a) byly způsobeny nesprávnými podklady nebo informacemi Objednatele;
- b) vznikly neodborným zacházením Objednatele nedodržením návodu k obsluze;
- c) vznikly použitím nevhodných technických prostředků Objednatele;
- d) vznikly změnou parametrů informačního systému Objednatele bez souhlasu Zhotovitele;
- e) vznikly v důsledku nesprávnosti a nekompletnosti dat vkládaných do informačního systému objednatel přímo Objednatelem;
- f) vznikly vnějším zásahem;
- g) způsobila třetí osoba na straně Objednatele;
- h) vznikly neodvratitelnou okolností.

8.10. Pro rozsah odpovědnosti za škodu a způsob jejího uplatnění platí ustanovení §2894 a násl. občanského zákoníku.

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

8.12. V případě, že Objednatel požaduje součinnost při problémech s integracemi IS s aplikacemi třetích stran, informuje o této skutečnosti Zhotovitele zápisem do Helpdesku. Incident se považuje za vyřešený na straně Zhotovitele, pokud služba, které se vada týkala, je plně dostupná s minimálně stejnými parametry jako před vznikem vady. Případné řešení problémů s integracemi IS s aplikacemi třetích stran, které nejsou na straně Zhotovitele, se do stanovené doby odstranění závady nezapočítává.

8.13. Vady způsobené Objednatelem (a to včetně vad oznámených během záruční doby) bude Zhotovitel odstraňovat na náklady Objednatele.

9. SMLUVNÍ POKUTY

9.1. Jestliže je Zhotovitel v prodlení s plněním svých závazků dle této Smlouvy, uhradí Objednateli za každý den a případ svého prodlení smluvní pokutu ve výši 500,- Kč. To neplatí, pokud k prodlení Zhotovitele došlo z důvodů na straně Objednatele.

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

9.3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody, a to ani co do výše, která smluvní pokutu převyšuje.

10. UKONČENÍ SMLOUVY

10.1. Tuto Smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci smluvních stran a to s účinností ke dni, jenž bude v této dohodě uveden.

10.2. Tuto smlouvu může každá Smluvní strana písemně vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou 12 měsíců běžící od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

10.3. Objednatel dále může tuto smlouvu písemně vypovědět z důvodu opakovaného porušování povinností dle této smlouvy Zhotovitelem. Výpovědní doba v takovém případě činí 3 měsíce a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi Zhotoviteli.

11. OCHRANA INFORMACÍ A OSOBNÍCH ÚDAJŮ

11.1 Smluvní strany se zavazují zajistit utajení důvěrných informací získaných při plnění předmětu Smlouvy obvyklým způsobem pro utajování takových informací. Důvěrnými informace jsou také know-how a informace, o nichž oprávněná strana prohlásí, že je považuje za důvěrné.

11.2 Smluvní strany se rovněž zavazují k ochraně informací, s nimiž přijdou do styku při plnění předmětu smlouvy a které mají charakter obchodního tajemství nebo o nichž lze důvodně předpokládat, že oprávněná strana má na jejich utajení zájem. Tento závazek se nevztahuje na informace, u nichž platí informační povinnost v souladu se zák. č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

11.3 Při plnění předmětu Smlouvy se Poskytovatel vyvaruje toho, aby jakkoli přišel do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel správce (dále jen „osobní údaje“).

11.4 Bez ohledu na ustanovení odst. 3 tohoto článku může Objednatel Poskytovateli na základě zvláštního písemného zmocnění (listinnou či elektronickou formou, např. prostřednictvím Service Desku / Help Desku) a v jeho rámci povolit přístup k osobním údajům. Ve zmocnění Objednatel vymezí:

- a) rozsah a účel zpřístupnění osobních údajů,
- b) dobu zpřístupnění osobních údajů,
- c) případná zvláštní bezpečnostní opatření,
- d) případné podmínky zapojení další osoby odlišné od autorizovaných osob Poskytovatele,
- e) případné podmínky zhotovení kopií zpřístupněných osobních údajů včetně stanovení toho, jak s těmito osobními údaji nakládat po uplynutí doby pro jejich zpřístupnění.

Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 nařízení GDPR.

11.5 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:

- a) s výjimkou uvedenou v odst. 4 písm. e) tohoto článku nehotovovat kopie osobních údajů,
- b) osobní údaje využívat pouze pro účely plnění předmětu Smlouvy,
- c) nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele,
- d) zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám,
- e) zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění předmětu Smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepořizovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činnostmi nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.

11.6 Popis prostředí Objednatele pro přístup Poskytovatele do interní LAN sítě Objednatele je uveden v příloze č. 6 Smlouvy.

12. BEZPEČNOST INFORMACÍ

12.1 Poskytovatel je při plnění předmětu Smlouvy pro potřeby zajištění kybernetické bezpečnosti zejména povinen dodržovat níže uvedené požadavky:

- a) nepoužívat zpřístupněné informační systémy jiným způsobem než pro potřeby plnění předmětu Smlouvy,
- b) realizovat plnění předmětu Smlouvy pouze prostřednictvím pracovníků uvedených v příloze č. 5,
- c) zabránit přístupu k informačním systémům zpřístupněným Objednatelem pro potřeby plnění předmětu Smlouvy a k informacím v nich obsaženým neoprávněným osobám,
- d) řešit požadavky a problémy bezpečnostního charakteru, vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, s kontaktními osobami Objednatele uvedenými v Příloze č. 5 Smlouvy,
- e) v případě vzniku bezpečnostní události nebo bezpečnostního incidentu v průběhu plnění předmětu Smlouvy, postupovat při jejich zvládnutí podle pokynů Objednatele a spolupracovat při nápravě,
- f) po dobu plnění předmětu Smlouvy realizovat potřebná bezpečnostní opatření, zejména dle výše uvedených bodů b) až e).

12.2 Služby specifikované ve Smlouvě mohou poskytovat pouze autorizované osoby Poskytovatele. Tyto osoby se zúčastní bezpečnostního školení Objednatele, které se uskuteční do tří týdnů od podepsání této Smlouvy.

12.3 Smluvní strany se dohodly, že kontaktními osobami pro otázky bezpečnosti informací pro potřeby plnění předmětu Smlouvy jsou osoby uvedené v příloze č. 5 Smlouvy.

13 Pokud Poskytovatel pro plnění předmětu Smlouvy bude potřebovat vzdálený přístup k dotčeným systémům Objednatele, pak, bude-li mu tento přístup umožněn, budou Smluvní strany povinny postupovat podle přílohy č. 6 Smlouvy a s tím, že:

- a) přístup bude umožněn pouze osobám dle přílohy č. 5, Objednatel má právo tento přístup kdykoliv odepřít,

vzdálený přístup může být ze strany Objednatele dozorován.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

13.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

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

13.3. Touto Smlouvou se ke dni její účinnosti ruší a nahrazuje Smlouva č. GHAIPO03JOIY o komplexní podpoře provozu a užití systému GINIS Města Turnov, jeho další obnově a rozvoji ze dne 20.12.2016 (dále jen "Rušená smlouva").

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

13.5. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech identifikovaných výtiskem číslo 1 až 4, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží dvě vyhotovení. Toto ustanovení neplatí v případě, že bude smlouva podepsána elektronickým způsobem.

13.6 Smlouvu je možno měnit pouze formou písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.

13.7. Smluvní strany berou na vědomí, že všechny postupně číslované přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí.

13.8. Smluvní strany konstatují, že v přílohách této Smlouvy je Zhotovitel uváděn jako "poskytovatel" a objednatel jako "zadavatel".

13.9. Veškerá Obchodní tajemství v této Smlouvě byla jasně označena jako obchodní tajemství buď prostřednictvím symbolu ** vždy na začátku a na konci takového ustanovení a současně kurzívou (ve Smlouvě jsou tyto údaje označeny takto: [**obchodní tajemství**]), nebo uvedením textu „obchodní tajemství“ v záhlaví přílohy Smlouvy. Takto označené údaje nepodléhají zákonu č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, ani zákonu č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v platném znění.

13.10. Seznam příloh Smlouvy:

- Příloha č. 1: Specifikace produktů
Příloha č. 2: Vybrané ceníkové položky
Příloha č. 3: Vzor dodacího listu
Příloha č. 4: Oprávněné osoby
Příloha č. 5: Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory

13.11. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupci obou smluvních stran. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, nejdříve však dnem 1. 12. 2024 Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu v registru smluv uveřejní Objednatel.

13.12. Smluvní strany berou na vědomí, že v souladu s ust. § 8 odst. 3 zákona o registru smluv bude v registru smluv společně s touto Smlouvou zveřejněna i Rušená smlouva.

13.13. Dnem podpisu této Smlouvy smluvní strany také potvrzují její autentičnost. Smluvní strany dále potvrzují, že tato Smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, že nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

13.1. Uzavření této Smlouvy číslo: GHAIP004SDPE o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Standard, jeho další obnově a rozvoji bylo schváleno Radou města Turnova dne, číslo usnesení

V Turnově dne : _____

Objednatel :

Ing. Tomáš Hocke

starosta města

V Jihlavě dne : _____

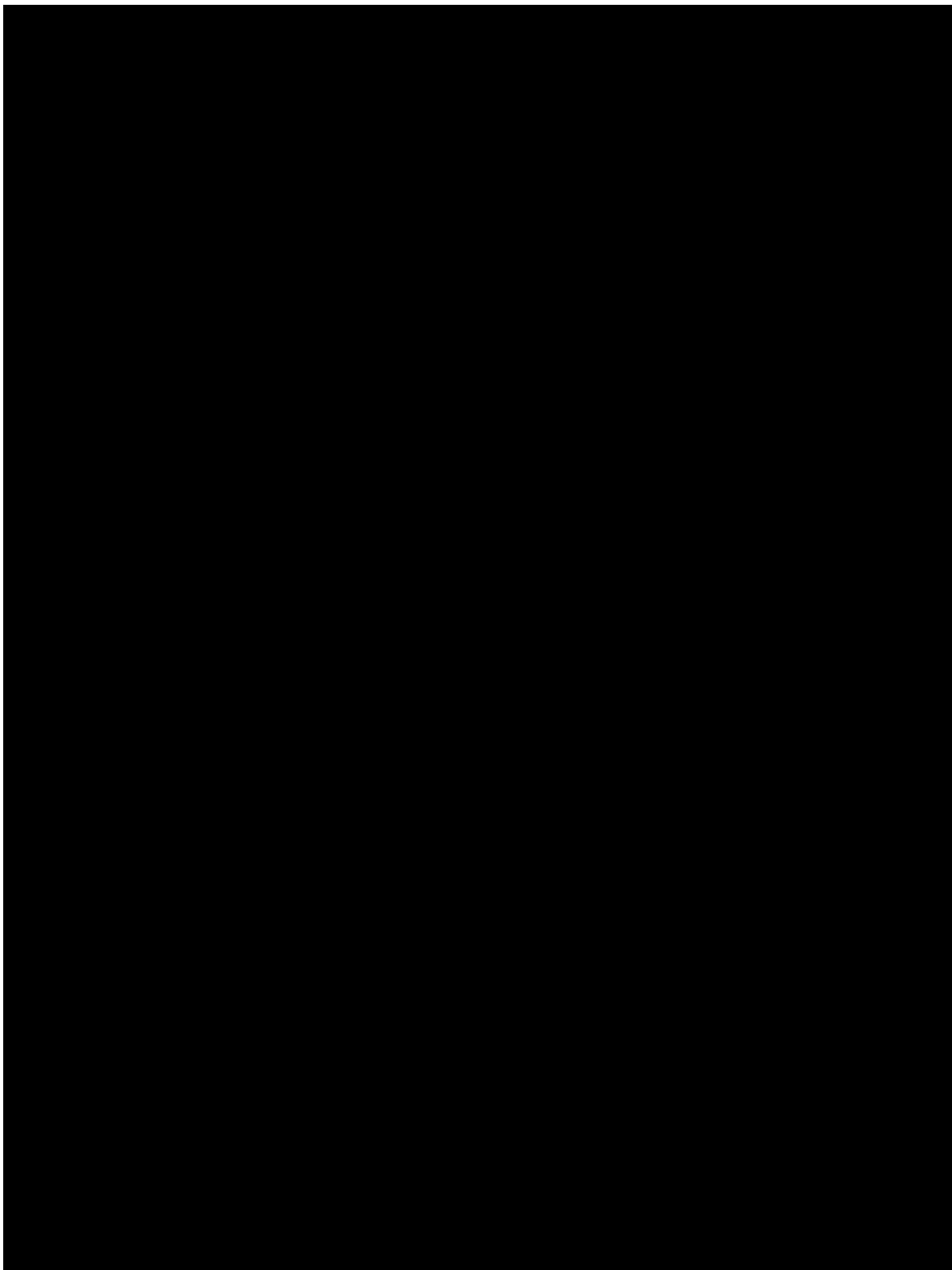
Zhotovite

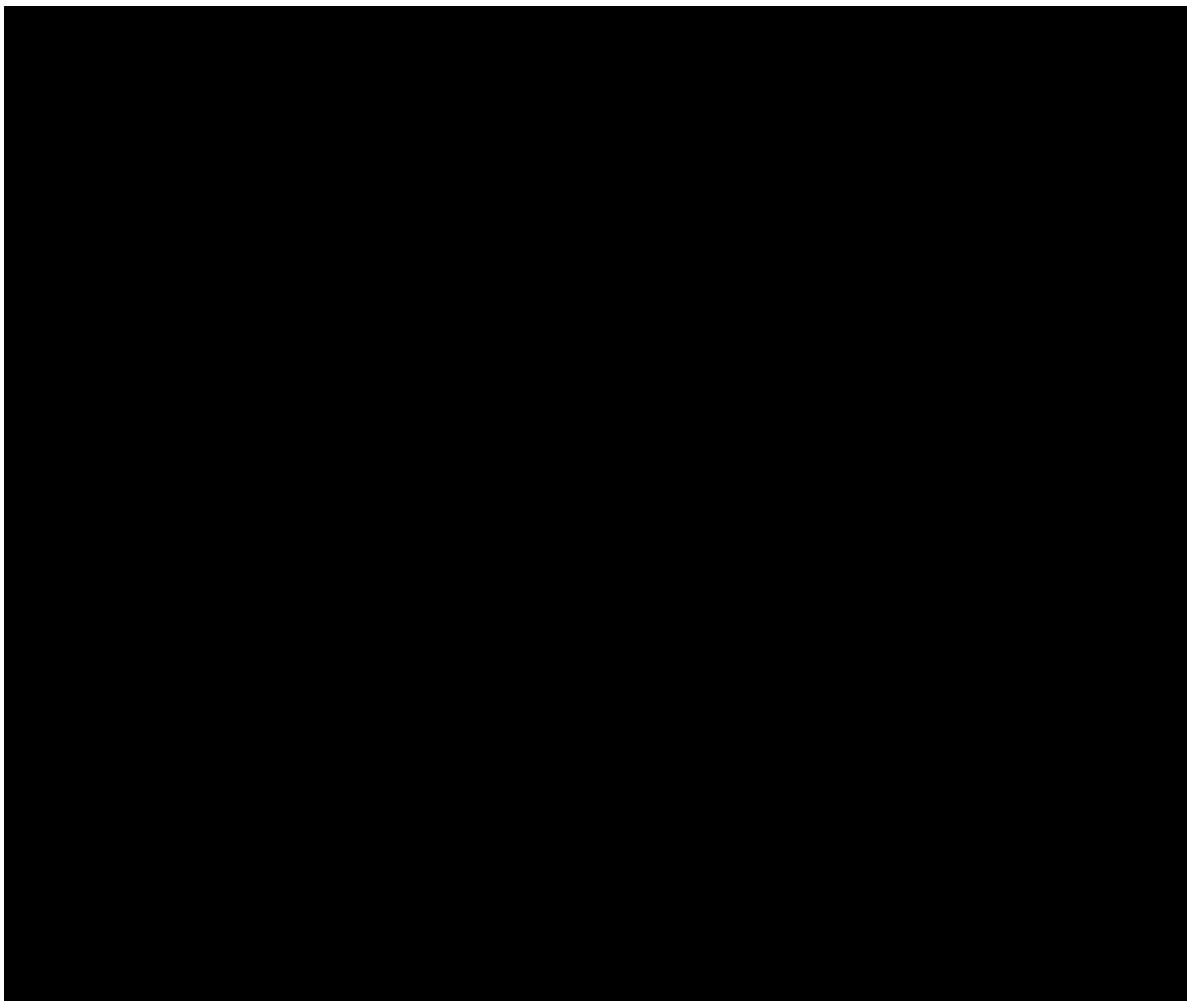
jednatel zhotovitele

Příloha č. 1

Smlouvy číslo **GHAIP004SDPE** o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Standard, jeho další obnově a rozvoji

Přehled specifikací produktů systému GINIS Standard přecházejících na nabyvatele.





Stav zakoupených modulů k 16. 10. 2024

Příloha č. 2

Smlouvy číslo **GHAIP004SDPE** o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Standard, jeho další obnově a rozvoji

Vybrané ceníkové položky/podpoložky a hodinové sazby z platného ceníku Zhotovitele:

Podpoložka	Název a specifikace činnosti	Sazba GINIS
612	školení 'uživatel', distributor; 1den	**2 000 Kč / os. **
613	školení 'uživatel', distributor; 1/2den	**1 300 Kč / os. **
622	školení 'supervisor', distributor; 1den	**2 500 Kč / os. **
623	školení 'supervisor', distributor; 1/2den	**1 800 Kč / os. **
640	školení-účelový seminář	**1 400 Kč / os. **
650	školení-přípravné práce u odběratele	**1 200 Kč / h**
660	základní školení-seznámení se SW	**1 300 Kč / h**
670	školení u odběratele-individuální	**1 300 Kč / h**
710	re-instalace lokální – klient	**1 200 Kč / h**
711	re-instalace síťová – server	**1 300 Kč / h**
720	konfigurace lokální parametrická	**1 200 Kč / h**
721	konfigurace síťová – server	**1 300 Kč / h**
722	administrace	**1 300 Kč / h**
723	správa databáze	**1 400 Kč / h**
731	sestavy, výkazy – úpravy	**1 200 Kč / h**
732	sestavy, výkazy – tvorba	**1 300 Kč / h**
740	asistence běžný provoz	**1 200 Kč / h**
742	asistence roční uzávěrka	**1 500 Kč / h**
750	softwarové operátorské práce lokální	**1 200 Kč / h**
751	softwarové operátorské práce síťové	**1 300 Kč / h**
752	softwarové operátorské práce havarijní	**2 000 Kč / h**
761	analýza komplexní	**1 200 Kč / h**
791	cestovné	**12 Kč / km**

Přehled sazeb platných od 1. 1. 2025

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Ceny jsou platné i pro vzdálenou správu.

Příloha č. 4

smlouvy číslo: **GHAIP004SDPE** komplexní podpoře provozu a užití
informačního systému GINIS Standard

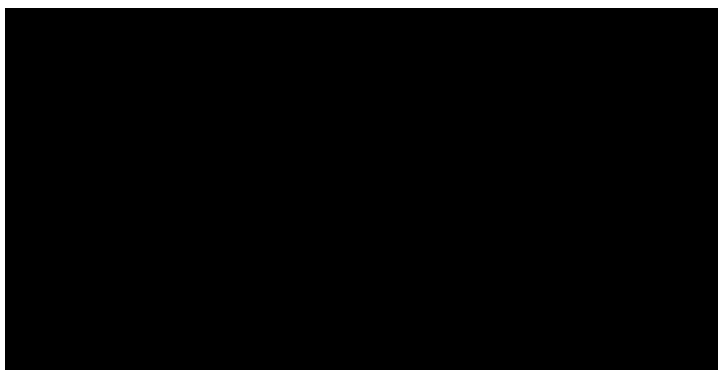
Příloha obsahuje specifikaci oprávněných osob ze strany objednatele a zhotovitele:

Osoby oprávněné jednat za **Zhotovitele** (GORDIC spol. s r.o.):

- ve věcech smluvních:

- ve věcech řízení projektu:

- ve věcech technických:



Servisní podporu bude Zhotovitel realizovat prostřednictvím své distribuční sítě:

GORDIC Distributor HAiDA s. r. o., IČ: 40229645

Kontakt: Gen. Svobody 802, 473 01 Nový Bor



Společnost HAiDA s. r. o. vykonává, na základě Mandátní smlouvy č. GORDP003THGY, pro společnost GORDIC, spol. s r.o., veškeré činnosti spojené se zařizováním obchodních záležitostí společnosti GORDIC s dodávkami kopií produktů společnosti GORDIC, převodem práv k jejich užití na smluvní strany společnosti GORDIC, a činnosti, které jsou spojeny s poskytováním služeb k těmto produktům i produktům a výrobkům třetích stran, se současnými a budoucími smluvními stranami společnosti GORDIC.

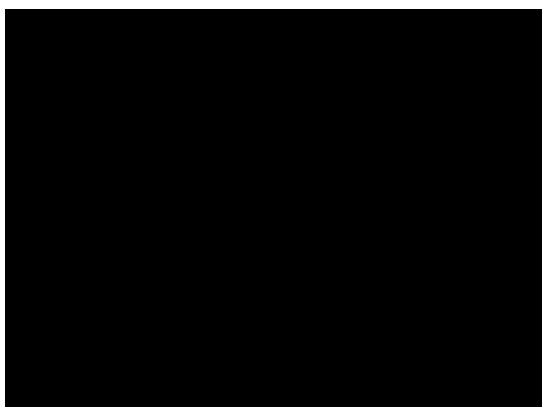
Osoby oprávněné jednat za **Objednatele** (Město Turnov):

- ve věcech smluvních:

- ve věcech řízení projektu:

- ve věcech technických:

- objednávka prací, podpis dodacích listů



Příloha č. 5

Smlouvy číslo **GHAIP004SDPE** o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Standard, jeho další obnově a rozvoji

Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory

Příloha obsahuje podrobnou specifikaci maintenance, základní a rozšířené podpory.

Přehled požadovaných služeb údržby a provozní podpory - katalogové listy

Přehledová tabulka:

1. Údržba (Maintenance)
1.1. Poskytování aktuálních verzí
1.2. Poskytování upgrade
1.3. Poskytování update
1.4. Legislativní podpora
2. Základní podpora
2.1. Helpdesk
2.2. Hot-line
2.3. Řešení incidentů
3. Rozšířená podpora
3.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)
3.2. Provozní kontrola systému
3.3. Implementace nových verzí produktu
3.4. Poskytování konzultací
3.5. Poskytování školení

Katalogové listy - popis minimální úrovně požadovaných služeb:

Katalogový list 1 - Maintenance	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1
Název služby	Maintenance
Popis služby	Údržba software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání zadavatele a legislativní podpora.
Rozsah a parametry služby	
Předmět plnění je poskytován v termínech uvolnění nové verze software. V případě dílčí služby Legislativní servis však nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.	
Detailní popis	
Zadavatel získává nárok na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za maintenance. Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update není jejich implementace u zadavatele ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade. Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb: ▪ Poskytování aktuálních verzí ▪ Poskytování upgrade ▪ Poskytování update ▪ Legislativní servis	

Katalogový list 1.1 – Poskytování aktuálních verzí	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.1
Název služby	Poskytování aktuálních verzí
Popis služby	Poskytnutí aktuální verze včetně související dokumentace v elektronické formě.
Rozsah a parametry služby	
Zadavatel má nárok na veškeré verze software vydané během období poskytování služby.	
Detailní popis	
Aktuální verze software zahrnují: ▪ přirozený vývoj software iniciovaný výrobcem (typicky rozvoj funkcionality produktu), ▪ technologický vývoj software iniciovaný výrobcem (typicky nové platformy, databáze, systémy, ...), ▪ vývoj software iniciovaný zákaznickou komunitou výrobce mimo požadavky zadavatele (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty jiných zadavatelů), ▪ vývoj software související s legislativní podporou ČR.	
SLA (kvalita) služby	
Aktuální verze předána prostřednictvím oboustranně odsouhlaseného „úložiště“ (FTP), obsahuje funkcionality dle dokumentace.	
Termíny plnění	
V termínech určených výrobcem (termín uvolnění nové verze software).	

Katalogový list 1.2 – Poskytování upgrade	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.2
Název služby	Poskytování upgrade
Popis služby	Poskytnutí nových verzí software včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.
Rozsah a parametry služby	
Zadavatel má nárok na veškeré upgrade software vydané během období poskytování služby.	
Detailní popis	
Předání zásadně inovované verze software s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit. Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“: ▪ nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu, nebo požadavky jiných zadavatelů, ▪ nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou, ▪ řešení servisních požadavků zadavatele na změny funkcionality produktu, ▪ řešení servisních požadavků zadavatele na doplnění funkcionality produktu, ▪ opravy reklamovaných vad. SLA (kvalita) služby Upgrade protokolárně předán na datovém nosiči a zároveň předán prostřednictvím oboustranně odsouhlaseného „úložiště“ (FTP), obsahuje funkčně všechny komponenty dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn. Zadavatel je o připraveném update (opravných balíčků software) informován oboustranně odsouhlaseným způsobem. Termíny plnění V termínech určených výrobcem (termín uvolnění nové verze software).	

Katalogový list 1.3 – Poskytování update	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.3
Název služby	Poskytování update
Popis služby	Poskytnutí opravných balíčků software včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.
Rozsah a parametry služby	
Zadavatel má nárok na veškeré update software vydané během období poskytování služby.	
Detailní popis	
Předání opravného balíčku k aktuální verzi software, který zohledňuje chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy. Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionalit“: ▪ opravy reklamovaných vad, ▪ upravené funkcionality související s legislativní podporou, ▪ řešení servisních požadavků zadavatele na úpravy funkcionality produktu. SLA (kvalita) služby Update předán prostřednictvím oboustranně odsouhlaseného „úložiště“ (FTP), obsahuje funkčně všechny komponenty dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn. Zadavatel je o připraveném update (opravných balíčků software) informován oboustranně odsouhlaseným způsobem.	

Termíny plnění

V termínech určených výrobcem (termín uvolnění opravného balíčku aktuální verze software).

Katalogový list 1.4 – Legislativní podpora	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.4
Název služby	Legislativní podpora
Popis služby	Zajištění souladu produktu s platnou legislativou ČR.
Rozsah a parametry služby	
Zadavatel má nárok na veškeré opravné balíčky a aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy vydané během období poskytování služby.	
Detailní popis	
Průběžné provádění změn v software, vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytnutí upraveného software zadavateli. Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila zadavatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software nepokrýval. Služba bude realizována poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě se zadavatelem. SLA (kvalita) služby Dodaný software je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu předchozího vydání prováděcích předpisů k této úpravě. Termíny plnění V termínech určených výrobcem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě nejpozději do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.	

Katalogový list 2 – Základní podpora				
Kategorie služby	Základní podpora			
Kód služby	2			
Název služby	Základní podpora			
Popis služby	Základní úroveň zákaznické podpory zahrnutá do „Udržovacího poplatku“ za maintenance. Zákazníci mají k dispozici Helpdesk, Hot-Line (poradenství po telefonu) a garantované zahájení řešení incidentu.			
Rozsah a parametry služby				
Rozsah	Provozní doba	Pracovní doba	Doba odezvy/reakce (v minutách)	
Helpdesk	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	8:00 - 15:00	480	
Hot-Line	09:00 – 15:00 (5 x 6) hod.	09:00 – 15:00	----	
Řešení incidentů (komponenty systému)	8:00 - 15:00 hod. (5 x 7)	8:00 - 15:00	Kategorie 1	240
			Kategorie 2	480
			Kategorie 3, 4	960
Detailní popis				
Objednatel získává nárok na základní zákaznickou podporu zahrnutou do „Udržovacího poplatku“ za maintenance. Zákazníci mají k dispozici Helpdesk, Hot-Line (poradenství po telefonu) v rámci pracovní doby a garantované zahájení řešení incidentu.				
Realizace služby Základní podpora probíhá formou těchto dílčích služeb:				
▪ Helpdesk ▪ Hot-line ▪ Řešení incidentů				

Katalogový list 2.1 - Helpdesk	
Kategorie služby	Základní podpora
Kód služby	2.1
Název služby	Helpdesk
Popis služby	Komunikační centrum mezi zadavatelem a poskytovatelem služby, s garantovanou reakcí ze strany poskytovatele, s jednotnou evidencí všech servisních požadavků uživatelů zadavatele, s evidencí všech servisních zásahů v produkčním prostředí systému zadavatele, s evidencí průběhu jejich řešení a plnění.
Rozsah a parametry služby	
Provozní doba: 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně Reakční doba: 480 minut (zahrnuje přijetí incidentu řešitelem) v pracovní dny v době 8:00 - 15:00 hod. (pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky). V rámci této služby poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky zadavatele.	
Detailní popis	
Helpdesk je jediným komunikačním kanálem pro předání/nahlášení problému či požadavku. Služba je realizována prostřednictvím aplikace poskytovatele. Rozhraní Helpdesku je dostupné na adrese: http://helpdesk.haida.cz/servlet/HelpdeskDynamic?eid=64835516326&lang=cs . Provoz této aplikace je součástí plnění poskytovatele.	
Kontaktní údaje Helpdesk	
Zadavatel předá/nahlásí požadavek výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do aplikace. Ve výjimečném případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob komunikace, může oprávněná osoba zadavatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby telefonicky na č. +420 [redacted] a zároveň elektronickou poštou na adresu [redacted]. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace poskytovatele, je zadavatel povinen učinit zápis do aplikace Helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.	
SLA (kvalita) služby	
Poskytovatel reaguje na požadavky nejpozději do 480 minut v pracovní době v pracovních dnech. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší následujícím pracovním dnem. Měření kvality služby je reportováno zadavateli na vyžádání (je možné poskytnout reporty): ▪ report počtu požadavků za sledované období (měsíc, čtvrtletí); ▪ detailní report řešení konkrétního požadavku na vyžádání zadavatele.	
Zadavatel je oprávněná osoba určená objednavatelem pro zadávání požadavků pro řešení. Přehled oprávněných osob je poskytován objednavatelem poskytovateli dle potřeby. Provozní doba – časové vymezení období, kdy je služba Helpdesk je poskytována. Pracovní doba – doba, ve které poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci poskytovatele. Reakční doba – reakce na založení požadavku, v pracovních minutách. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby. Požadavek je evidovaný požadavek zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů: ▪ Zadal k řešení – požadavek zadavatele, který čeká na přiřazení řešiteli, který ho začne řešit; ▪ Přidělen – požadavek zadavatele byl přidělen řešiteli, který ho začne/začal řešit;	

- **Čekání na informace** – u požadavku se čeká na vyjádření zadavatele;
- **Nové podmínky** – u požadavku byly navrženy placené podmínky pro realizaci a čeká se na vyjádření/schválení ze strany zadavatele;
- **Vráceno k přepracování** – řešení požadavku nebylo ze strany zadavatele odsouhlaseno a požadavek byl předán k přepracování;
- **Dokončen** – řešení požadavku bylo ze strany poskytovatele ukončeno;
- **Archivován** – ukončený požadavek byl přesunut do archivu;
- **Deaktivován** – archivovaný požadavek byl vrácen k řešení.

O změně stavu požadavku je zadavatel informován e-mailem.

Garantované funkce systému Helpdesku:

- založení požadavku na základě přímého zadání přes webové rozhraní Helpdesku poskytovatele;
- řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (escalace);
- notifikace zadavateli o změnách stavu jeho požadavku;
- notifikace zadavateli o garantovaných termínech na vyřešení požadavku.

Katalogový list 2.2 – Hot-Line	
Kategorie služby	Základní podpora
Kód služby	2.2
Název služby	Hot-Line
Popis služby	Základní úroveň zákaznické podpory zahrnutá do „Udržovacího poplatku“ za maintenance. Zákazníci mají k dispozici Hot-Line - poradenství po telefonu.
Rozsah a parametry služby	
Provozní doba: 5 x 6 = 5 dní v týdnu, 6 hod. denně Reakční doba: v pracovní dny v době 9:00 - 15:00 hod. (pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky). V rámci této služby poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky zadavatele.	
Detailní popis	
Hot-Line je komunikačním kanálem pro poradenství, konzultace po telefonu. Jde o podporu zahrnutou do „Udržovacího poplatku“. Kontaktní údaje Hotl-Line: přílohou č. 4 této smlouvy SLA (kvalita) služby Poskytovatel reaguje v pracovní době v pracovních dnech. Reakcí se rozumí přijetí hovoru. Zadavatel je oprávněná osoba určená objednavatelem pro řešení požadavků. Přehled oprávněných osob je dům přílohou č. 4 této smlouvy. Provozní doba – časové vymezení období, kdy je služba poskytována. Pracovní doba – doba, ve které poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci poskytovatele.	

Katalogový list 2.3 - Řešení incidentů				
Kategorie služby	Základní podpora			
Kód služby	2.2			
Název služby	Řešení incidentů			
Popis služby	Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti software.			
Rozsah a parametry služby				
SLA	Pracovní doba	Prvotní reakce (hod.)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (hod.)	Odstranění závady (dny*)
Kategorie / Režim		Normální	Normální	Normální
1 - kritická	8:00 – 15:00	4	8	5
2 - vážná	8:00 – 15:00	8	16	15
3 - nezávažná	8:00 – 15:00	16	32	30
4 - námět	8:00 – 15:00	16	-	-
* dnem se rozumí kalendářní den. První kalendářním dnem je den následující po dni, ve kterém byl požadavek nahlášen do systému Helpdesk.				
Detailní popis				
Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému. Jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu software systému, přijaté službou Helpdesk, které zadavatel považuje za „REKLAMACI“.				
Poskytovatel v rámci této služby garantuje:				
▪ Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu, ▪ Zprovoznění systému náhradním způsobem, ▪ Úplné odstranění závady.				
Kategorie klasifikace incidentů:				
▪ Kategorie „1 - kritická“ – Provoz systému je zcela zastaven. Vada znemožňuje práci podstatné většině uživatelů systému, nelze použít alternativní postup, nebo je chování systému v rozporu s platnou legislativou ČR. ▪ Kategorie „2 - vážná“ – Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení. Vada znemožňuje práci uživatelům systému, lze použít alternativní postup. ▪ Kategorie „3 - nezávažná“ – Provoz je ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem. Vada komplikuje práci uživatelům pouze v části systému a neumožňuje plnohodnotné užití systému, lze použít alternativní postup. ▪ Kategorie „4 - námět“ – Námět na rozvoj, podnět ke změně.				
SLA parametry jsou vztaženy pouze k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.				
V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.				
Prvotní reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace zadavateli, jakým způsobem bude poskytovatel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému.				

s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li poskytovatel v tomto momentě tyto informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace zadavateli poskytne.

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

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

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

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

Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:

- se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu zadavatelem.

Postup při řešení incidentů/vad

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

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

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

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

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

- poskytovatel sdělí zadavateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
- zadavatel na základě reakce poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku,
- poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od zadavatele pokyn k realizaci, prostřednictvím Helpdesku,
- jestliže zadavatel dá poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen buď v rámci čerpání služeb „Rozšířené podpory“, nebo nad rámec paušální nabídkové ceny jako zvláštní požadavek zadavatele,

- když zadavatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na Helpdesku) svůj pokyn k řešení, bude poskytovatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- jestliže bude poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro zadavatele (zdarma).

SLA (kvalita) služby

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném poskytovatelem a výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány zadavateli v rámci služby 2.1. Helpdesk.

Omezení služby

Do doby řešení poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy zadavatel řešil oprávněné požadavky poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění zadavatelem.

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

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

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

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

Katalogový list 3 – Rozšířená podpora		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3	
Název služby	Rozšířená podpora	
Popis služby	Poskytnutí služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu NEREKLAMACE. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele.	
Rozsah a parametry služby		
Rozsah	Provozní doba	Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách)
Komponenty software systému	8:00 - 15:00 hod. (8:00 - 20:00 hod)	480
Detailní popis		
Rozšířenou podporou se rozumí řešení změnových požadavků typu NEREKLAMACE vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti SOFTWARE systému. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb: ▪ Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) ▪ Provozní kontrola systému ▪ Implementace nových verzí produktu ▪ Poskytování konzultací ▪ Poskytování školení Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby Helpdesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka. Potřebné práce si Zadavatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, pak s předstihem jednoho měsíce. Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby zadavatele a na své kapacitní možnosti. Konkrétní termín dodání služby bude oboustranně odsouhlasen. Veškeré služby poskytované poskytovatelem u zadavatele i u poskytovatele v rámci rozšířené podpory budou evidovány tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce. Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro zadavatele, předloží vždy při návštěvě pracovník poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi zadavatele ke schválení (podpisu) nebo bude převzetí plnění (realizace) akceptováno prostřednictvím Helpdesku.		
SLA (Kvalita) služby		
Příslušné protokoly, dokládající veškeré práce vykonané poskytovatelem pro zadavatele za uplynulé období.		

Katalogový list 3.1 – Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.1	
Název služby	Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	
Popis služby	Poskytnutí úprav nebo doplnění standardní funkčnosti software systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele.	
Rozsah a parametry služby		
Rozsah	Provozní doba	Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách)
Komponenty software systému	8:00 - 15:00 hod. (5 x 7)	480
Detailní popis		
Jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému uplatněné službou Helpdesk, které nejsou předmětem reklamačního řízení.		
Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:		
▪ změny nebo doplnění konfigurace produktu, ▪ úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů, ▪ úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů, ▪ úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkcností).		
Specifická součinnost pro službu		
Zadavatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:		
▪ nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení; ▪ nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení; ▪ zajištění spolupráce dotčených dalších správců zadavatele; ▪ zajištění spolupráce dotčených třetích stran; ▪ zajištění případných termínů plánované odstávky.		
SLA (kvalita) služby		
Akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí zadavatele.		
Omezení služby		
Ohodnocení rozsahu a termínu plnění požadavku na změnu definuje poskytovatel po přijetí požadavku.		

Katalogový list 3.2 – Provozní kontrola systému		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.2	
Název služby	Provozní kontrola systému	
Popis služby	Proaktivní monitorování systému zadavatele, detekce možných chybových stavů monitorovaných prvků systému, za účelem zmenšení rizika vzniku incidentu.	
Rozsah a parametry služby		
Rozsah	Provozní doba	Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách)
Komponenty software systému	8:00 - 20:00 hod. (5 x 12)	480
Detailní popis		
Provádění inspekce a údržby software systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software zadavatele. Poskytovatel vzdáleným přístupem na základě dohody se zadavatelem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy u zadavatele. Náplní služby je především: ▪ kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software zadavatele, ▪ mapování vytížení integračních můstků, ▪ optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací ▪ kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování, ▪ kontrola zaplňování diskového prostoru a návrhy jeho rozšiřování, ▪ kontrola zálohování a bezpečnosti dat, ▪ transformace a migrace dat, ▪ instalace a konfigurace operačních systémů. O provedené inspekci je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce zadavatele.		
Specifická součinnost pro službu		
Zadavatel se zavazuje poskytovateli poskytnout kontaktní osoby pro notifikaci nalezených incidentů.		
SLA (kvalita) služby		
Provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby.		
Omezení služby		
Nezbytným předpokladem pro poskytování této služby je služba 2.1 Helpdesk.		

Katalogový list 3.3 – Implementace nových verzí produktu		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.3	
Název služby	Implementace nových verzí produktu	
Popis služby	Cílem služby je instalace produktu (klientská nebo serverová část) a implementace nových verzí, upgrade a update produktu do prostředí zadavatele.	
Rozsah a parametry služby		
Rozsah	Provozní doba	Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách)
Komponenty software systému	8:00 - 20:00 hod. (5 x 12)	480
Detailní popis		
Základní instalace komponent produktu na serverech či klientských stanicích. Implementace upgrade a update software do prostředí zadavatele. Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích: ▪ Představení nové verze ▪ Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí zadavatele ▪ Finální schválení implementace nové verze ▪ Implementace nové verze produktu na testovací prostředí včetně rozdílové akceptace, rozdílového školení ▪ Rozhodnutí o produkčním startu nové verze ▪ Implementace nové verze na produkční prostředí ▪ Produkční start nové verze		
SLA (kvalita) služby		
Pokud to umožňuje předmět plnění, může být implementace nových verzí produktu prováděna vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě zadavatele. Kritériem úspěšnosti je dosažení stavu, kdy je systém protokolárně předán, obsahuje funkčně vše dle licenční smlouvy a popisu změn. Systém je funkční z koncových stanic uživatelů, s oprávněním se do něj lze přihlásit, lze jej testovat dle popisu změn.		

Katalogový list 3.4 – Poskytování konzultací		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.4	
Název služby	Základní technické konzultace	
Popis služby	Konzultace pro zadavatele je služba prováděná za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele.	
Rozsah a parametry služby		
Rozsah	Provozní doba	Doba odezvy na požadavek konzultace (v minutách)
Komponenty software systému	8:00 - 15:00 hod. (5 x 7)	480
Odpověď na dotaz do (pracovní dny)		Vypracování písemné odpovědi do (pracovní dny)
3		15
Detailní popis		
Poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu. Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků zadavatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Konzultace je též odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu zadavatele k zadanému požadavku. Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace buď v místě zadavatele nebo poskytovatele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu).		
Specifická součinnost pro službu		
Zadavatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.		
SLA (kvalita) služby		
Sledování kvality služby je prováděno v Helpdesku systému provozovaném provozovatelem. Kritériem úspěšnosti je provedení konzultace dokumentované podepsanou prezenční listinou (případně hodnocením konzultace).		

Katalogový list 3.5 – Poskytování školení		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.5	
Název služby	Poskytování školení	
Popis služby	Školení pracovníků zadavatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu.	
Rozsah a parametry služby		
Rozsah	Provozní doba	Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách)
Komponenty software systému	8:00 - 15:00 hod. (5 x 7)	480
Detailní popis		
Školení zdokonalující znalosti pracovníků zadavatele formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti. Probíhá zpravidla na pracovištích zadavatele na jeho testovacím prostředí. Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná: ▪ v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky, ▪ při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní, ▪ při reimplementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nové verze produktu. Podle požadavku zadavatele je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti. Požadavek na školení je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk. Poskytovatel realizuje školení v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby zadavatele a na své kapacitní možnosti.		
SLA (kvalita) služby		
Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi poskytovatelem a zadavatelem. Sledování kvality služby je prováděno v Helpdesku provozovaném poskytovatelem. Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou (případně hodnocením školení).		
Součinnost zadavatele		
Zajistit uvolnění a účast konkrétních uživatelů, administrátorů a školících a technických prostředků. V případě potřeby tištěných příruček jejich vytištění a namnožení v potřebných počtech.		