**Servisní smlouva část A**číslo smlouvy objednatele: SD/2025/ 0114

**„Portál Jablonečana“**

**Statutární město Jablonec nad Nisou**

Sídlo: Mírové náměstí 3100/19, 466 01 Jablonec nad Nisou

zastoupený: Ing. Milošem Velem, primátorem a JUDr. Markem Řeháčkem, tajemníkem

IČO: 002 623 40

DIČ: CZ002 623 40

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: 121451/0100

Ve věcech smluvních je oprávněn jménem Objednatele jednat a podepisovat primátor města.

Ve věcech provádění díla je oprávněn jménem Objednatele jednat Jiří Hruška

na straně jedné jako „**Objednatel**“

a

**GORDIC spol. s r.o.**

Sídlo: Erbenova 2108/4, 586 01 Jihlava

Korespondenční adresa: Erbenova 2108/4, 586 01 Jihlava

IČ: 47903783

DIČ: CZ47903783

jednající: Ing. Jaromír Řezáč, DBA, jednatel

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: 19-4645580207/0100

kontaktní osoba: Kamil Škrdlant

tel./fax kontaktní osoby: 608 816 766

e-mail: kamil\_skrdlant@gordic.cz

zápis ve veřejném rejstříku: společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u KS v Brně v oddílu C, vložka 9313

na straně druhé jako „**Poskytovatel**“

(Objednatel a Poskytovatel jsou dále společně též označováni jako „**Strany**“ nebo „**Smluvní strany“** nebo kdokoli z nich jednotlivě též „**Strana**“ nebo „**Smluvní strana**“)

uzavírají v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), “), a v souladu s ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

**servisní smlouvu**

(dále „Servisní smlouva“ nebo jen „Smlouva“):

## Preambule

Tato Servisní smlouva se uzavírá v souvislosti s realizací projektu reg.č. **CZ.06.01.01/00/22\_029/0003596 „Portál Jablonečana**“ (dále jen „Projekt“). Objednatel je v rámci tohoto projektu příjemcem finanční podpory z Integrovaného regionálního operačního programu 2021-2027, výzvy **eGovernment a kybernetická bezpečnost (ITI),** (dále jen „Výzva“).

Na zadání veřejné zakázky s názvem **„Portál Jablonečana a RPA (systém pro robotizaci a automatizaci procesů)“** vyhlásil Objednatel otevřené zadávací řízení dle ZZVZ, které zveřejnil ve Věstníku veřejných zakázek (VVZ) po spis. značkou Z2024-045205 a v Úředním věstníku EU (TED) pod spisovou značnou 622869-2024 (dále jen „Zadávací řízení“).

Objednatel vybral v Zadávacím řízení nabídku Zhotovitele, která byla vyhodnocenou jako nejvýhodnější **pro část A veřejné zakázky s názvem „Portál Jablonečana“** (dále jen „Veřejná zakázka“) a uzavřel s Poskytovatelem smlouvu o dílo, jejímž předmětem je dodávka a implementace softwarového nástroje „Portál Jablonečana“ (dále jen „Smlouva o dílo“). Na základě Smlouvy o dílo Poskytovatel dodá, implementuje a uvede do produktivního provozu systém Portál Jablonečana (dále též jen „PO“), na který poskytuje záruku v délce 24 měsíců od předání funkčního systému Objednateli.

Na základě této Servisní smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby provozní podpory a servisu **po dobu 6 let** od okamžiku předání funkčního systému Objednateli s tím, že vady systému PO zjištěné v záruční době budou odstraňovány v rámci této Smlouvy bezplatně, tj. bez nároku na jakékoliv navýšení ceny za roční podporu a servis. Způsob a lhůty pro odstraňování záručních vad se řídí touto Servisní smlouvou.

Finanční závazky Objednatele plynoucí z této Servisní smlouvy nejsou čerpány z Výzvy.

# Předmět Smlouvy

1.1. Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat provozní podporu a servisní služby pro zabezpečení bezporuchového provozu systému PO, který byl dodán dle Smlouvy o dílo, a Objednatel se zavazuje za provedené služby zaplatit Poskytovateli cenu ve výši a za podmínek sjednaných v této Smlouvě.

# Specifikace služeb

2.1. Podrobná specifikace služeb poskytovaných na základě této Smlouvy je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

# Doba plnění

3.1. Smluvní strany sjednávají, že poskytování služeb dle této Smlouvy bude zahájeno ode dne protokolárního předání PO Objednateli a zahájení produktivního provozu PO. Služby budou poskytovány po dobu **6 let** od jejich zahájení.

# Cena a způsob plnění, platební podmínky

4.1. Smluvní strany se dohodly na úhradě služeb poskytovaných na základě této Smlouvy (vymezených v  Příloze č. 1 této Smlouvy) následovně:

4.1.1. **Údržba (maintenance) a základní podpora systému PO,** v rozsahu čl. 1. a 2. Přílohy č. 1 této Smlouvy, bude hrazena **měsíčně paušálně ve výši 16 000,- Kč/měsíc bez DPH.**

4.1.2. **Cena za** **Rozšířenou podporu při zahájení produktivního provozu** v rozsahu dle čl. 3. Přílohy č. 1 této Smlouvy **činí 66 000,- Kč bez DPH.**

4.1.3. **Rozšířená podpora** dle čl. 4. Přílohy č. 1 této Smlouvy bude hrazena na základě rozsahu skutečně poskytnutých služeb při řešení požadavků Objednatele v rámci Rozšířené podpory. Účtovací jednotkou bude **1 člověkohodina** **ve výši 2 000,- Kč bez DPH.**

4.1.4. V rámci poskytování služeb Rozšířené podpory dle odst. 4.1.3. budou Poskytovateli hrazeny **náklady na dopravu** v případě výkonu služeb v sídle Objednatele **v paušální výši 2 600,- Kč za cestu k Objednateli tam a zpět.**

4.2. Ceny dílčích služeb bez DPH uvedené v odst. 4.1. jsou cenami pevnými a nejvýše přípustnými pro první rok plnění Smlouvy (počínaje dnem zahájení plnění dle čl. III Smlouvy).

* 1. Smluvní strany se dohodly, že po **uplynutí prvních 12 měsíců od zahájení poskytování služeb dle této Smlouvy,** je možné přistoupit ke každoročnímu navýšení sjednaných cen (s výjimkou ceny za Rozšířenou podporu při zahájení produktivního provozu, která už nebude účtována), avšak pouze v případě, že míra inflace v České republice vyjádřená přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen vyhlášená Českým statistickým úřadem inflace za předchozích 12 měsíců přesáhne 2 %. Jedná se o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen,kterávyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců proti průměru 12 předchozích měsíců. V takovém případě bude Objednatel akceptovat navýšení ceny maximálně o procentní změnu roční míry inflace přesahující 2 % (zveřejněný procentní index ponížený o 2 %). Při změně ceny (navýšení v případě inflace,) platí, že smluvní strana požadující změnu, o změnu ceny písemně požádá, a to prostřednictvím kontaktní osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních nebo technických, a to nejpozději do 45 dnů od uplynutí příslušného ročního období účinnosti smlouvy, ve kterém se průměrná roční míra inflace v České republice za předcházející období zveřejňuje (na stránkách Českého statistického úřadu <https://www.czso.cz/csu/czso/inflace>\_spotrebitelske \_ceny). Změna ceny pak vstoupí v platnost od 1. dne následujícího měsíce měsíci, ve kterém se smluvní strany na úpravě cen tímto způsobem dohodly. O změně ceny výše uvedeným způsobem bude sepsán dodatek k této Smlouvě. V případě prodlení s podáním žádosti o změnu ceny, a to ze strany kterékoliv smluvní strany uplatňující změnu ceny, se příslušná cena v daném roce nemění.

4.4. DPH bude účtována podle daňových předpisů platných v době zdanitelného plnění.

4.5. V paušální ceně dílčích služeb Údržby, Základní podpory a Rozšířené podpory při zahájení produktivního provozu jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele, které při plnění svých závazků v rámci těchto služeb vynaloží. Poskytovatel prohlašuje, že všechny technické, finanční, věcné a ostatní podmínky služeb zahrnul do kalkulace těchto paušálních cen.

4.6. V jednotkových cenách Rozšířené podpory jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele, které při plnění svých závazků v rámci poskytnutého rozsahu těchto služeb vynaloží, s výjimkou nákladů na dopravu, které budou účtovány samostatně v souladu s odst. 4.1.4.

4.7. Úhrada služeb Údržby, Základní podpory a Rozšířené podpory poskytnutých na základě této Smlouvy bude prováděna na základě Poskytovatelem vystaveného daňového dokladu – faktury, vždy 1x měsíčně, zpětně za uplynulé měsíční období.

4.8. Úhrada služeb Rozšířené podpory při zahájení produktivního provozu bude provedena jednorázově po skončení poskytování služeb této rozšířené podpory, a to na základě Poskytovatelem vystavené faktury.

4.9. Faktury budou vystaveny se splatností 30 kalendářních dní ode dne doručení Objednateli. Smluvní strany se vzájemně dohodly, že daň z přidané hodnoty bude Poskytovatelem účtována v sazbách dle právních předpisů platných v době uskutečnitelného zdanitelného plnění.

4.10. Každá faktura vystavená Poskytovatelem dle této Smlouvy musí obsahovat pojmové náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a dále následující údaje:

- číslo Smlouvy

- identifikaci Objednatele podle Smlouvy

- identifikaci Poskytovatele podle Smlouvy

- označení banky a číslo účtu, na který má být platba zaplacena, včetně konstantního a variabilního symbolu

- den splatnosti a den uskutečnění zdanitelného plnění (dnem zdanitelného plnění je poslední den v daném měsíci poskytování služeb)

- rozsah a druh poskytnutých služeb

- dílčí ocenění poskytnutých služeb v členění dle odst. 4.1. této Smlouvy

- celkovou účtovanou částku bez DPH

- vyčíslenou částku DPH

- celkovou částku včetně DPH

- jakékoliv další údaje vyžadované pro účetní a daňový doklad příslušnými právními předpisy.

4.11. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat uvedené údaje či bude neúplný či nebude mít všechny přílohy, je Objednatel oprávněn daňový doklad vrátit ve lhůtě do data jeho splatnosti Poskytovateli. Poskytovatel je povinen takový daňový doklad opravit, aby splňoval podmínky stanovené touto Smlouvou. Lhůta splatnosti běží znovu od dodání nové nebo opravené faktury.

4.12. Objednatel je oprávněn ponížit Poskytovatelem fakturovanou úhradu ceny o jakékoliv případné smluvní pokuty, náhrady škod a další platby splatné ve prospěch Objednatele vůči Poskytovateli. Pouze Objednatel je oprávněn započíst jakékoliv své splatné pohledávky dle Smlouvy vůči pohledávkám Poskytovatele.

4.13. Pokud Poskytovatel poruší povinnosti ze Smlouvy podstatným způsobem, je Objednatel oprávněn pozastavit jakoukoliv platbu na základě faktury až do odstranění prodlení nebo porušení povinnosti Poskytovatele.

4.14. Veškeré činnosti uvedené v odst. 4 Přílohy č. 1 této Smlouvy, které nejsousoučástí ceny dle čl. IV. odst. 4.1.1. a 4.1.2. této Smlouvy, musí být vždy před jejich realizací písemně odsouhlaseny Objednatelem včetně jejich rozsahu. Ocenění těchto služeb bude odpovídat jejich rozsahu a jednotkovým cenám uvedeným v odst. 4.1.3. a 4.1.4. této Smlouvy s tím, že i cena těchto služeb bude indexována způsobem uvedeným v odst. 4.3. této Smlouvy. Pokud Poskytovatel provede některé z těchto prací bez předchozího písemného odsouhlasení Objednatelem, má Objednatel právo odmítnout jejich úhradu a cena za jejich provedení je součástí roční ceny sjednané v odst. 4.1.1.této Smlouvy.

# Součinnost smluvních stran

5.1. Smluvní strany se zavazují poskytnout si potřebnou součinnost pro poskytování služeb dle této Smlouvy. To platí i v případech, kde to není výslovně stanoveno ustanovením této Smlouvy.

5.2. Pokud jsou kterékoli ze smluvních stran známy skutečnosti, které jí budou bránit, aby dostála svým smluvním povinnostem, sdělí tuto skutečnost neprodleně písemně druhé smluvní straně. Smluvní strany se dále zavazují neprodleně odstranit v rámci svých možností všechny okolnosti, bránící z její strany splnění jejich smluvních povinností.

5.3. Poskytovatel se zavazuje, že provede opatření směřující k  ochraně Objednatele před škodami, ztrátami a zbytečnými výdaji.

5.4. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

5.5. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení Smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této Smlouvy po dobu 10 let od zániku této Smlouvy. Po tuto dobu je Poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této Smlouvy.

# Prohlášení, práva a závazky smluvních stran

6.1. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu Smlouvy:

(a) není jako právnická osoba v likvidaci;

(b) není proti němu vedeno konkursní řízení ani vyrovnací řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů a takové řízení nebylo zastaveno či zrušeno z důvodu nedostatku majetku Poskytovatele a dále není předlužen či neschopen plnit své splatné závazky vůči svým věřitelům;

(c) uzavření/m této Smlouvy:

* neporuší správní rozhodnutí orgánu státní správy České republiky;
* neporuší ustanovení žádné dohody, Smlouvy či jiného ujednání, které uzavřel se třetí osobou;
* nebude mít za následek újmu nebo požadavek na splacení jakéhokoli správního poplatku, dotací nebo jiného závazku Poskytovatele;

(d) neučinil nic, ať již sám anebo za spolupráce či prostřednictvím třetí osoby, co by omezilo či znemožnilo dosažení účelu této Smlouvy.

6.2. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli bezodkladně po vzniku takové skutečnosti písemně oznámí:

(a) podání návrhu na prohlášení konkursu na majetek Poskytovatele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů; nebo

(b) podání návrhu na vyrovnání na majetek Poskytovatele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů; nebo

(c) vstup Poskytovatele do likvidace; nebo

(d) splnění podmínek prohlášení konkursu na majetek Poskytovatele, tj. zejména že Poskytovatel je předlužen anebo insolventní; nebo

(e) rozhodnutí o provedení přeměny Poskytovatele, zejména fúzí, převodem jmění na společníka či rozdělením, provedení změny právní formy Poskytovatele či provedení jiných organizačních změn; nebo

(f) omezení či ukončení činnosti Poskytovatele, která bezprostředně souvisí s předmětem této Smlouvy; nebo

(g) všechny skutečnosti, které by mohly mít vliv na přechod či vypořádání závazků Poskytovatele vůči Objednateli vyplývajících z této Smlouvy či s touto Smlouvou souvisejících; nebo

(h) rozhodnutí o zrušení Poskytovatele.

6.3. Poskytovatel prohlašuje, že

(a) je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy, a to s ohledem na předmět plnění, se kterým se náležitě seznámil,

(b) Smlouva byla Poskytovatelem řádně schválena a podepsána a zakládá platný závazek Poskytovatele, vynutitelný vůči němu v souladu s podmínkami v ní uvedenými,

(c) podpisem ani plněním Smlouvy Poskytovatel neporušuje žádné ustanovení svých zakladatelských dokumentů ani žádnou jinou smlouvu nebo ujednání, jehož je Poskytovatel stranou, nebo kterým je Poskytovatel nebo jeho majetek vázán, ani žádný zákon či jiný právní předpis nebo rozhodnutí státního orgánu,

(d) podle nejlepšího vědomí Poskytovatele proti němu neprobíhá žádné soudní, rozhodčí ani správní řízení, které by mohlo negativně ovlivnit platnost, účinnosti nebo vymahatelnost Smlouvy nebo plnění jakýchkoliv povinností Poskytovatele podle této Smlouvy, ani nehrozí zahájení žádného takového řízení.

6.4. Poskytovatel se zavazuje:

(a) při plnění této Smlouvy postupovat s odbornou péčí a dodržovat právní předpisy a rozhodnutí orgánů veřejné správy,

(b) udržovat a obnovovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy veškeré nezbytné souhlasy, povolení, oprávnění či licence potřebné k řádnému poskytování služeb v souladu s Právními předpisy, přičemž Poskytovatel odškodní Objednatele v případě, že tak Poskytovatel opomněl nebo opomene kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy učinit.

6.5. Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli do deseti dnů poté, kdy k tomu bude Objednatelem písemně vyzván, veškeré pokuty či další sankce, které byly Objednateli vyměřeny (pravomocným rozhodnutím) státními orgány v souvislosti s porušením povinností Poskytovatele stanovených touto Smlouvou či obecně závaznými právními předpisy při provádění předmětu díla. Úhrada bude provedena na účet Objednatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.

6.6. Objednatel neudělil Poskytovateli žádné oprávnění uzavírat pracovně právní či jiné vztahy jménem Objednatele nebo jednat jménem Objednatele. Současně smluvní strany dohodly, že každá osoba zaměstnaná nebo jinak využívaná Poskytovatelem při provádění předmětu díla bude placena Poskytovatelem a bude považována pro účely této Smlouvy za zaměstnance Poskytovatele.

6.7. Objednatel prohlašuje, že podpisem ani plněním Smlouvy Objednatel neporušuje žádné ustanovení svých zakladatelských dokumentů ani žádnou jinou smlouvu nebo ujednání, jehož je Objednatel stranou, nebo kterým je Objednatel nebo jeho majetek vázán, ani žádný zákon či jiný právní předpis nebo rozhodnutí státního orgánu.

# Podmínky poskytování služeb

7.1. Smluvní strany se dohodly, že veškerá komunikace v rámci plnění předmětu Smlouvy bude vedena výlučně v českém jazyce.

7.2. Poskytovatel se zavazuje:

(a) zajistit provádění služeb tak, aby v co nejmenší míře omezovalo činnost Objednatele;

(b) vždy předkládat návrhy veškerých písemných podkladů a dokumentů souvisejících s poskytováním služeb, nestanovuje-li tato Smlouva či její Příloha č. 1 jinak nebo pokud se nedohodly smluvní strany v rámci konkrétní služby jinak,

(c) mít po celou dobu provádění služeb uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem bude pojištění odpovědnosti na škodu způsobenou třetí osobě s limitem alespoň 10 mil. Kč, a to po celou dobu realizace předmětu plnění této smlouvy. Doklad o pojištění předložil Poskytovatel Objednateli při uzavření této Smlouvy a je povinen jej Objednateli předložit kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy na jeho vyžádání.

7.3. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakákoliv práva anebo povinnosti z této Smlouvy na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

7.4. Poskytovatel není oprávněn pověřit provedením služeb jinou osobu než tu, kterou uvedl v Seznamu poddodavatelů, který tvoří přílohu č. 3 této Smlouvy (dále jen „Seznam poddodavatelů“). Změna poddodavatele a rozsahu jeho plnění je možná po písemném oznámení Objednateli s tím, že aktualizace poddodavatelů může být provedena předložením nového Seznamu poddodavatelů. Změna poddodavatele, prostřednictvím kterého byla prokázána některá část kvalifikace vztahující se k této Smlouvě, je možná pouze po písemném odsouhlasení Objednatelem a za předpokladu, že náhradní poddodavatel prokáže splnění příslušné části kvalifikace shodným způsobem a minimálně ve shodném rozsahu jako poddodavatel původní. Seznam poddodavatelů je nutné aktualizovat rovněž v případě, že se do plnění předmětu smlouvy zapojí nový poddodavatel, který nebyl znám při uzavření této Smlouvy.

7.5. Ve vztahu k poddodavatelům se Poskytovatel zavazuje:

(a) nést záruku za veškerá plnění poskytnutá poddodavateli vůči Objednateli v plném rozsahu dle této smlouvy,

(b) v případě, že za pomoci poddodavatele prokazoval Poskytovatel v Zadávacím řízení splnění některé části kvalifikace vztahujících se k této smlouvě, zajistit, aby příslušné plnění prováděl tento poddodavatel v rozsahu jím prokazované kvalifikace a v rozsahu deklarovaném ve smlouvě o poskytnutí plnění nebo poskytnutí věcí či práv předloženou Poskytovatelem v nabídce na Veřejnou zakázku v souladu s § 83 odst. 1 ZZVZ,

(c) ověřit, zda jeho poddodavatelé mají platná oprávnění, licence a odbornou kvalifikaci, jež jsou nezbytné pro poskytování jejich služeb v rozsahu, ve kterém se podílejí na plnění této Smlouvy,

(d) jednat s poddodavateli v souladu se zásadami poctivého obchodního styku, zejména uhradit jim sjednanou cenu za řádné a včasné poskytnutí příslušných částí služeb.

7.6. Objednatel je oprávněn:

(a) sám či prostřednictvím třetí osoby v průběhu realizace služeb sledovat, zda jsou činnosti prováděny podle Smlouvy a právních předpisů;

(b) po Poskytovateli požadovat, aby pro splnění služeb, které jsou předmětem této Smlouvy, nevyužíval člena týmu Poskytovatele, který prokazatelně:

- plní své povinnosti nekompetentně nebo nedbale, nebo

- neplní nebo porušuje některá ustanovení této Smlouvy nebo právních předpisů,

přičemž takový člen týmu Poskytovatele musí být po výzvě Objednatele bez zbytečného odkladu nahrazen jiným členem s odpovídající kvalifikací a odborností.

7.7. Objednatel si v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky stanovil požadavky na vzdělání a odbornou kvalifikaci osob odpovědných za řádné a kvalitní plnění veřejné zakázky (realizační tým). Seznam členů realizačního týmu tvoří přílohu č. 2 této smlouvy. Členové realizačního týmu se musí na plnění služeb dle této Smlouvy podílet v pozicích uvedených v seznamu. Členy realizačního týmu je možné měnit pouze se souhlasem Objednatele, přičemž fyzické osoby, které se budou na plnění předmětu smlouvy nově podílet, musí splňovat stejné kvalifikační předpoklady jako nahrazované fyzické osoby. Objednatel nebude udělení souhlasu bezdůvodně odpírat. Změnu členů realizačního týmu je nutné stvrdit písemně v novém seznamu realizačního týmu, kde souhlas se změnou vyjádří Objednatel podpisem seznamu.

# Napojení na stávající systémy Objednatele

8.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli plnou součinnost nutnou k poskytování služeb. Pokud by se kdykoliv v průběhu poskytování služeb objevila nutnost součinnosti kteréhokoliv stávajícího dodavatele IT systémů Objednatele, zavazuje se Objednatel ji zajistit na vlastní náklady a v termínech potřebných k řádnému plnění této Smlouvy.

# Smluvní pokuty a úrok z prodlení, odpovědnost za škodu

9.1. Smluvní pokuty za neplnění povinností Poskytovatele jsou uvedeny v odst. 2.2.2. Přílohy č. 1 této Smlouvy.

9.2. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě prodlení s úhradou odměny dle ustanovení čl. IV této Smlouvy je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve 0,01 % z nezaplacené částky za každý den prodlení.

9.3. Smluvní pokuta je splatná do 21 dní ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení ze strany oprávněné strany, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody v plné výši s tím že zaplacená smluvní pokuta se na úhradu škody nezapočítává. Případným odstoupení od Smlouvy nárok na úhradu smluvní pokuty nezaniká.

9.4. V případě, že porušením povinnosti Poskytovatele podle této Smlouvy vznikne Objednateli škoda, jejímž důsledkem bude odejmutí dotace nebo její části poskytovatelem dotačního titulu, odpovídá dodavatel Objednateli za škodu až do výše finančního postihu ze strany poskytovatele dotačního titulu uplatněného vůči Objednateli.

# Ukončení smlouvy

10.1. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu mohou ukončit pouze za podmínek dále upravených v této Smlouvě a nebo v případech, které stanoví ObčZ nebo ZZVZ.

10.2 Výpověď Smlouvy musí být provedena písemnou formou. Výpovědní lhůta běží ode dne následujícího po doručení výpovědi.

10.3 Výpovědí nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklé před účinností ukončení Smlouvy.

10.4. Objednatel je oprávněn vypovědět Smlouvu v těchto případech:

(a) Poskytovatel poruší povinnost z této Smlouvy zvlášť závažným způsobem; výpovědní lhůta 7 dní.

(b) Poskytovatel porušil některý ze svých závazků dle článku VI. odst. 6.2. Smlouvy nebo se ukáže nepravdivým, neúplným či zkresleným některé z prohlášení Poskytovatele dle článku VI. odst. 6.1. této Smlouvy; výpovědní lhůta 7 dní.

(c) Poskytovatel poruší povinnost mlčenlivosti dle čl. XIII odst. 13.6. této Smlouvy; výpovědní lhůta 7 dní.

(f) Poskytovatel přestane být subjektem oprávněným poskytovat služby dle této Smlouvy; výpovědní lhůta 1 den.

10.5. V případě ukončení smlouvy výpovědí jakékoliv ze smluvních stran se Poskytovatel zavazuje dodržet podmínky Exitu uvedené v čl. XI odst. 11.9. Smlouvy o dílo č. SD/2025/ 0113 V případě porušení tohoto závazku má Objednatel nárok na uplatnění smluvní pokuty v souladu s čl. X odst. 10.6. Smlouvy o dílo.

# Doručování

11.1. Veškerá podání a jiná oznámení, která se doručují smluvním stranám, je třeba doručit osobně, datovou schránkou, e-mailovou schránkou zprávou podepsanou zaručeným elektronickým podpisem nebo doporučenou listovní zásilkou.

11.2. Smluvní strany této smlouvy se dohodly následujícím způsobem na adrese pro doručování písemné korespondence:

(a) adresa pro doručování listovních zásilek Objednateli je: statutární město Jablonec nad Nisou, Mírové náměstí 3100/19, 466 01 Jablonec nad Nisou,

e-mailová adresa: [epodatelna@mestojablonec.cz](mailto:epodatelna@mestojablonec.cz)

datová schránka: wufbr2a

(b) adresa pro doručování listovních zásilek Poskytovateli: GORDIC spol. s r.o., Erbenova 2108/4, 586 01 Jihlava

e-mailová adresa: [gordic@gordic.cz](mailto:gordic@gordic.cz)

datová schránka: sxk8tap

11.3. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny sídla, a tím i adresy pro doručování, budou písemné informovat o této skutečnosti bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu. Do doby nové adresy doručování se doručuje na stávající adresy.

11.4. Doručování písemností se řídí příslušnými právními předpisy platnými pro daný druh písemnosti.

# Autorské právo a ochrana duševního vlastnictví, licence

12.1. Veškerá data zpracovávaná při poskytování služeb dle této Smlouvy jsou ve vlastnictví Objednatele; tedy Objednatel je dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 Autorského zákona.

12.2. Dojde-li při plnění této Smlouvy k vytvoření nového díla, které může být předmětem práv k duševnímu vlastnictví, náležejí osobnostní práva výlučně Poskytovateli. Objednatel vykonává v souladu s ustanovením § 58 odst. 7 autorského zákona a podle § 58 odst. 1 autorského zákona majetková práva k dílu.

12.3. Pokud Poskytovatel v průběhu plnění této Smlouvy nahradí programové produkty dodané v rámci plnění smlouvy o dílo novějšími, zavazuje se poskytnout Objednateli oprávnění k výkonu práva užít tyto nové programové produkty za stejných nebo výhodnějších podmínek ve vztahu k původnímu oprávnění.

# Ochrana informací

13.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této Smlouvy:

(a) si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),

(b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

13.2. Strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s plněním Smlouvy získala od druhé Strany.

13.3. Za třetí osoby se nepovažují:

(a) zaměstnanci Stran a osoby v obdobném postavení,

(b) orgány Stran a jejich členové a

(c) subdodavatelé Poskytovatele,

za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Stranám ve Smlouvě.

13.4. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.

13.5. Smluvní strany se výslovně dohodly, že za důvěrné informace nejsou považovány informace poskytnuté v rámci veřejné zakázky tzn, zadávací dokumentace, nabídka Poskytovatele, smluvní dokumentace jakož i informace a dokumentace předané Poskytovatelem v rámci realizace předmětu plnění.

13.6. Strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající ze Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se budou podílet na plnění Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění Smlouvy.

13.7. Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje po zpracovateli osobních údajů, a v případě, že v rámci plnění povinností dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen údaje od subjektů údajů též získat, pak je povinen obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.

13.8. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.

13.9. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

(a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,

(b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,

(c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,

(d) po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.

13.10. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 5 let od ukončení účinnosti smlouvy. Ochrana osobních údajů třetích osob není lhůtou omezena.

# Společná a závěrečná ustanovení

14.1. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Ve věcech smlouvou výslovně neupravených se právní vztahy z ní vznikající a vyplývající řídí příslušnými ustanoveními ObčZ a ostatními obecně závaznými právními předpisy.

14.2. Objednatel byl Národním úřadem pro kybernetickou bezpečnost (NÚKIB) určen jako provozovatel základní služby dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů. Objednatel, jakožto povinná osoba dle tohoto zákona, je proto povinen realizovat celou řadu bezpečnostních opatření, řídit se příslušnou legislativou a provádět činnosti dle nařízení vydávaných NÚKIB. V průběhu plnění této Smlouvy tak může dojít k situaci, kdy Objednatel bude povinen realizovat bezpečnostní opatření, která mohou mít dopad na realizaci Díla. Pro případ, že takováto situace nastane, zavazují se obě smluvní strany vstoupit v jednání s cílem dosáhnout vzájemné dohody. Pokud by nebylo možné dohody dosáhnout, a to nejpozději do 1 měsíce od zahájení jednání, je Objednatel oprávněn Smlouvu, či jednotlivé dílčích plnění ukončit za podmínek stanovených touto smlouvou.

14.3. V případě sporů souvisejících se Smlouvou se smluvní strany vždy pokusí o smírné řešení. Nedojde-li k takovému řešení a není-li dále uvedeno jinak, rozhodne o sporu místně a věcně příslušný soud Objednatele. Rozhodčí řízení je vyloučeno.

14.4. Nastanou-li u některé ze smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy, je povinna to ihned bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé smluvní straně a vyvolat jednání Objednatele a Zhotovitele.

14.5. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy, obsahu anebo z okolností, za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že bezodkladně nahradí neplatné ustanovení této smlouvy jiným platným ustanovením svým obsahem podobným neplatnému ustanovení.

* 1. Smlouva je uzavřena v elektronické podobě.
  2. Tuto smlouvu lze měnit pouze na základě písemného a číslovaného dodatku podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
  3. Smlouva nabývá platnosti podpisem smluvních stran a účinnosti okamžikem zveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb. Smluvní strana, která je povinným subjektem pro zveřejňování v registru smluv dle § 2 zákona č. 340/2015 Sb., se tímto zavazuje druhé smluvní straně k neprodlenému zveřejnění této dohody a jejích případných kompletních příloh v registru smluv v souladu s ustanovením § 5 zákona č. 340/2015 Sb.

14.9. Obě Strany svým podpisem potvrzují, že tuto Smlouvu četly, rozumí jí a souhlasí s tím, že budou jejími podmínkami vázány. Dále souhlasí, že tato Smlouva nahrazuje jakékoliv předchozí dohody mezi Stranami a je nadřazena všem předchozím návrhům ústním či písemným a veškeré další komunikaci mezi oběma Stranami vztahující se k předmětu Smlouvy.

14.10. Smluvní strany se dohodly, že v případě zániku právního vztahu založeného touto smlouvou zůstávají v platnosti a účinnosti i nadále ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají zůstat nedotčena zánikem právního vztahu založeného touto Smlouvou.

14.11. Znění této smlouvy bylo projednáno a schváleno Radou města usnesením č. RM/414/2024 dne 26. 8. 2024

14.12. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1:Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných služeb

Příloha č. 2: Seznam členů realizačního týmu

Příloha č. 3: Seznam poddodavatelů

V Jablonci nad Nisou, dne *dle el. podpisu* V Jihlavě, dne *dle el. podpisu*

za Objednatele: za Poskytovatele:

…………………………………….. ……………………………………..

Ing. Miloš Vele Ing. Jaromír Řezáč, DBA

primátor jednatel

……………………………………..

JUDr. Marek Řeháček   
tajemník

Za věcnou správnost: Ing. Martina Vacková, vedoucí odboru kancelář tajemníka

**Příloha č. 1 Servisní smlouvy**

**Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb**

**část A – Portál JAblonečana**

Předmětem plnění servisní smlouvy jsou následující služby:

1. **Údržba (maintenance)**
   1. **Zaplacením poplatku maintenance software získává Objednatel nárok** na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za maintenance. Služby jsou poskytovány trvale po dobu platnosti servisní smlouvy podle plánu předávání nových verzí a dle dohody se Objednatelem.
   2. Realizace služby maintenance probíhá formou **těchto dílčích služeb**:
2. **Poskytování aktuálních verzí** – předání nové verze obsahující přirozený vývoj funkcionality a technologický vývoj software iniciovaný Poskytovatelem i zákaznickou komunitou a vývoj software související s legislativní podporou ČR.
3. **Poskytování upgrade** – předání zásadně inovované verze software s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního software na vyšší výkonnost.
4. **Poskytování update** – předání opravného balíčku k aktuální verzi software, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známé.
5. **Legislativní servis** – průběžné změny v software, vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytnutí upraveného software Objednateli, pokud je změnou legislativy, která je implementovaná v software u Objednatele.
6. **Legislativní úpravou** se rozumí úprava stávající funkčnosti software, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionalita by nutila Objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software dosud nepokrýval. Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě se Objednatelem.
   1. **Maintenance** je poskytována **v termínech určených Poskytovatelem** (termín uvolnění nové verze software). V případě dílčí služby **Legislativní servis,** uvedené výše pod písm. d), musí být příslušné změny v SW provedeny **nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy** za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 kalendářních dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě **do 60 kalendářních dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě**.
   2. Součástí dílčích služeb uvedených výše pod písm. a) až c), je **implementace nových, inovovaných nebo opravných verzí SW** u Objednatele a **rozdílové školení uživatelů**, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah změn.
7. **Základní podpora**

**2.1. Helpdesk a Hotline**

Veškeré požadavky na poskytování služeb dle servisní smlouvy jsou Objednatelem hlášeny prostřednictvím webové aplikace Poskytovatele Helpdesk nebo v případě Hotline telefonicky. Poskytnutí a provoz aplikace Helpdesk a Hotline je součástí plnění Poskytovatele.

* + 1. **Rozsah a parametry služeb**

**Služba Helpdesk** ve webové aplikaci **je poskytována nepřetržitě** 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a zajišťuje garantovanou reakci Poskytovatele **v pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 17:00 hod**.

**Služba Hotline** je dostupná **v pracovní dny v pracovní době od 8:00 do 17:00 hod.**

Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.

V rámci těchto služeb Poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele.

**Reakční doba** pro služby 2.1. Helpdesk a Hotline **je 240 minut** a zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.

* + 1. **Kontaktní údaje služeb Helpdesk a Hotline**

Primární kontakty:

* + - www stránky aplikace Helpdesk: **www.databhd.cz**
    - **Hotline 487 722 291**

Další kontakty:

* + - E-mail: **gordic@gordic.cz**
    - Tel.: **567 309 136**
    - Adresa: **Erbenova 4, 586 01 Jihlava**
    1. **Zásady komunikace**

Objednatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do aplikace Helpdesk nebo přes Hotline.

Ve výjimečném případě, kdy nelze použít Primární kontakty, může oprávněná osoba Objednatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby e-mailem na e-mailovou adresu [Poskytovatele](mailto:mcdesk@marbes.cz). V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace Helpdesk či přes Hotline, je Objednatel povinen učinit zápis do aplikace Helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.

Poskytovatel vede evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému Objednatele.

* + 1. **Kvalita služeb a reporting**

Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech definovaných parametrem Reakční doba služby Helpdesk nebo dle parametrů služby 2.2 Řešení incidentů. Reakční dobou se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejblíže následujícím pracovním dnem.

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesk provozovaném Poskytovatelem. V rámci služby jsou poskytovány přehledy:

* + - přehled požadavků za sledované období;
    - detailní informace o řešení konkrétního požadavku Objednatele.
    1. **Definice pojmů**
* ***Zadavatel*** je oprávněná osoba určená Objednatelem pro zadávání požadavků pro řešení Poskytovatelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Objednatelem 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. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby.
* ***Reakční doba*** – reakce na založení požadavku, v pracovních minutách.
  + 1. **Evidence servisních požadavků:**

Průběh celého servisního případu je zaznamenán jako jednotlivé Akce v tiketu, který obsahuje veškeré informace o nahlášení požadavku a slouží zároveň jako doklad o ukončení případu a podklad pro fakturaci.

Pokud řešení požadavku nespočívá v poskytnutí standardních Služeb nebo smluvených Speciálních služeb, informuje Poskytovatel o této skutečnosti Objednatele a požadavek řeší po dohodě s Objednatelem dále na základě Objednávky Speciálních služeb nad rámec této smlouvy v dohodnutých termínech.

Garantované funkce aplikace Helpdesk při řešení požadavku:

* založení požadavku na základě přímého zadání přes webové rozhraní HD Poskytovatele;
* řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace);
* notifikaci Zadavatele o změnách stavu jeho požadavku;
* notifikaci Zadavatele o garantovaných termínech na vyřešení požadavku;
* měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Objednateli.

Garantované funkce Hotline při řešení požadavku:

* poskytovatel zajistí propsání požadavku přijatého na lince Hotline do Helpdesku;
* další řešení požadavku bude sledováno již v režimu Helpdesk dle garantovaných funkcí aplikace Helpdesk.

**2.2. Řešení incidentů/Vad**

**2.2.1. Vymezení pojmů**

* **Incidentem** se rozumí 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.
* **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 funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu implementace systému,
  + s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu Objednatelem.

**2.2.2. Kategorie incidentů/vad, lhůty pro jejich řešení, smluvní pokuty**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SLA Kategorie\* | Prvotní reakce (hod.) | Lhůta pro zahájení prací na odstranění závady (hod. od prvotní reakce) | Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění vady | Zprovoznění systému náhradním způsobem (hod. od zahájení prací) | Odstranění závady (dny) | Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele s odstraněním vady |
| A | 4 | 4 | 1000 za den prodlení | 8 | 8 | 1000,- Kč za den prodlení |
| B | 4 | 8 | 500 za den prodlení | 16 | 15 | 500,- Kč za den prodlení |
| C | 8 | 16 | 500 za den prodlení | 24 | 30 | 500,- Kč za den prodlení |

Lhůty uvedené v tabulce výše jsou garantovány v rámci Pracovní doby, tj. v pracovní dny 8:00 -17:00.

Poskytovatel v rámci služby „řešení incidentů/vad“ garantuje:

* **Prvotní reakci** – což zahrnuje potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel incident řešit. Je-li to možné, Poskytovatel sdělí Objednateli, zda se jedná či nejedná o vadu systému a uvede předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li Poskytovatel v daný moment schopen tyto informace poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.
* **Zprovoznění systému náhradním způsobem**, čímž se rozumí zajištění stavu, kdy není zcela znemožněna práce se systémem, není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho částí, systém není v rozporu s platnou legislativou ČR, či lze použít alternativní postup.
* **Úplné odstranění závady,** čímž se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci produktu.

\***SLA Kategorie - klasifikace incidentů:**

* **Kategorie A – Kritický stav** – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování systému v rozporu s platnou legislativou ČR.
* **Kategorie B – Méně závažný stav** – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.
* **Kategorie C – Stav neohrožující funkčnost** – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho části, nebo lze použít alternativní postup.

SLA kategorie pro řešení incidentů jsou vztaženy k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.

Pokud Poskytovatel neodstraní závadu v uvedené lhůtě, ale prokáže, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje, pak je Objednatel oprávněn neúčtovat smluvní pokutu uvedenou ve výše uvedené tabulce v bodě 2.2.2.

**2.2.3. Postup při řešení incidentů/vad**

Incidenty a vady vzniklé v produkčním provozu systému budou hlášeny prostřednictvím oprávněné osoby Objednatele v rámci služeb Helpdesk nebo Hotline. Objednatel oznámí Poskytovateli incident/vadu s návrhem kategorie. Jestliže Objednatel 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 Objednatele.

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 Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení problému, případně o požadavcích na součinnost,
* požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro Objednatele (zdarma),
* po vyřešení vady potvrdí Objednatel na Helpdesk převzetí opravy – ukončení hlášení,
* jestliže bude 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 Objednateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
* Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí nebo požaduje pokračování řešení požadavku, tzn. původní reklamační požadavek uzavře a vytvoří nový změnový požadavek (s využitím funkce kopírování),
* Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od Objednatele pokyn k realizaci,
* jestliže Objednatel 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 Objednatele,
* když Objednatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na Helpdesk) 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 Objednatele (zdarma).

**2.2.4. Kvalita služeb a reporting**

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesk provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby k dispozici Objednateli v rámci služby 2.1. Helpdesk.

**2.2.5. Omezení služby**

Je-li požadavek zapsán mimo provozní dobu, lhůta pro prvotní reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení provozní doby.

Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

V případě, že je požadavek znovu otevřen, je doba potřebná k jeho opětovnému vyřešení přičtena k době, po kterou byl požadavek již řešen. Platí výhradně pro požadavky, které nebyly korektně vyřešeny Poskytovatelem (tj. neplatí pro nový výskyt obdobného incidentu).

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

Nárok na bezplatné odstranění vady/vyřešení incidentu se mj. 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 vč. chybným konfigurováním přístupových práv,
* chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti,
* naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

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

1. **Rozšířená podpora při zahájení produktivního provozu**
   1. Po dobu prvních tří měsíců od zahájení produktivního provozu garantuje Poskytovatel vyšší úroveň provozní podpory, a to z důvodu řešení chyb, nejasností a dotazů uživatelů plynoucích z náběhu nového software do praktického provozu. Poskytovatel plně akceptuje potřebu zvýšené podpory po počátku produkčního provozu, a bude ji poskytovat jako součást plnění dle Servisní smlouvy. Zvýšená podpora bude poskytována on-line i osobně v sídle Objednatele.
   2. Poskytovatel garantuje poskytnutí služeb Rozšířené podpory při zahájení produktivního provozu v rozsahu potřebném pro bezchybný chod systému, přičemž cena za tuto rozšířenou podporu byla stanovena paušálně a bude uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem po ukončení této dílčí služby.
2. **Rozšířená podpora**

Jedná se o služby, které nemají povahu incidentu nebo vady a které vedou k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PO, popř. služby pro jeho efektivnější využití.

4.1. **Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb**:

1. **Řešení změnových/rozvojových požadavků** - předmětem jsou úpravy nebo doplnění standardní funkčnosti systému s cílem vytvořit tak podmínky pro jeho efektivnější využívání. Předmětem může být také rozšíření systému PO o nové agendy, vytvoření nových formulářů, programování dalších funkcionalit apod. nad rámec stanovený Smlouvou o dílo a nad rámec maintenance. Jedná se o analytické, konzultační a programátorské služby spojené s rozvojem systémů vč. integračních vazeb.
2. **Provozní kontrola systému** – Poskytovatel provádí na vyžádání inspekci a údržbu systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software Objednatele. Poskytovatel dále vzdáleným přístupem na základě dohody s Objednatelem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy
3. **Implementace nových verzí produktu** – Poskytovatel bude zabezpečovat implementaci upgrade a update softwarových komponent do prostředí Objednatele. Nové verze systému jsou poskytnuty ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako původně implementovaný systém.
4. **Poskytování konzultací** – náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Objednatele.
5. **Poskytování školení** – cílem služby je zajišťovat školení pracovníků Objednatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí.
6. **Metodická podpora –** v rámci této služby Poskytovatel zajišťuje metodickou podporu pracovníkům Objednatele (uživatelům) v požadovaném rozsahu, např. formou vypracování návrhů pracovních postupů pro správné a efektivní využívání systému.
7. **Řízení projektu** – v rámci této služby jsou poskytovány činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb, zabezpečované projektovým vedoucím Poskytovatele při poskytování služeb a na jednáních u Objednatele.
8. **Součinnost a další sjednané činnosti** – Poskytovatel bude Objednateli poskytovat součinnost v oblastech řešení systémových problémů, implementace systémů třetích stran a spolupráce při tvorbě koncepce IS.

**4.2. Rozsah a parametry služeb**

Rozšířená podpora je poskytována **v pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 17:00 hod**. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.

Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby Helpdesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka.

Potřebné práce si Objednatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem jednoho měsíce.

Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.

Veškeré služby poskytované Poskytovatelem u Objednatele i u Poskytovatele v rámci rozšířené podpory budou evidovány ve výkazu poskytnutých služeb (protokol o převzetí plnění) tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka Poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.

Výkaz poskytnutých služeb je povinen Poskytovatel předkládat ke schválení (podpisu) vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního období, za které je vypracován.

V případě, že Objednatel bezdůvodně nepodepíše protokol o převzetí plnění (tzn. neuvede písemně důvod nepotvrzení protokolu) ani do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy ho k tomu Poskytovatel vyzve, má se za to, že protokol byl podepsán v den následující po marném uplynutí této lhůty.

**5. Rozsah poskytovaných služeb**

**5.1 Vymezení rozsahu jednotlivých dílčích služeb**

|  |  |
| --- | --- |
| **Služba** | **Rozsah poskytovaných služeb** |
| * + - 1. **Údržba** (maintenance) | Bez omezení/zahrnuto v paušální měsíční ceně |
| Poskytování aktuálních verzí |
| Poskytování upgrade |
| Poskytování update |
| Legislativní servis |
| Legislativní úpravy |
| * + - 1. **Základní podpora** | Bez omezení/zahrnuto v paušální měsíční ceně |
| Helpdesk/Hotline |
| Řešení incidentů/vad |
| * + - 1. **Rozšířená podpora při zahájení produktivního provozu** | Cena stanovena samostatně paušálně |
| Po dobu prvních tří měsíců od zahájení produktivního provozu |
| * + - 1. **Rozšířená podpora** (služby poskytované nad rámec základní podpory) | dle požadavku Objednatele/  cena účtována na základě jednotkových cen |
| Řešení změnových a rozvojových požadavků |
| Provozní kontrola systému |
| Implementace nových verzí produktu |
| Poskytování konzultací |
| Poskytování školení |
| Metodická podpora |
| Řízení projektu |
| Součinnost a další sjednané činnosti |

Služby Rozšířené podpory budou čerpány na základě vyžádání Objednatelem prostřednictvím služby Helpdesk, které je oběma stranami obecně chápáno jako objednávka. Služby rozšířené podpory budou poskytovány na základě objednávky Objednatele a účtovány na základě jednotkových cen uvedených v následující tabulce:

|  |  |
| --- | --- |
| **Sazba Kč**/ **člověkohodina** | **2000,- Kč/hod bez DPH** |
| **Náklady na dopravu** **Kč/za cestu k Objednateli a zpět** | **2600,- Kč/cesta bez DPH** |

**Příloha č.** 2: Seznam členů realizačního týmu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Implementační specialista | Ing. Radek Josef | radek\_josef@gordic.cz |
| IT specialista | Kamil Škrdlant | kamil\_skrdlant@gordic.cz |
| IT specialista | Ladislav Kazda | ladislav\_kazda@gordic.cz |
| IT specialista | Tomáš Roh | tomas\_roh@gordic.cz |

**Příloha č.** 3: Seznam poddodavatelů

Společnost GORDIC spol. s r.o. zajišťuje plnění bez poddodavatelů.