

Výtisk číslo: 1, 2, 3, 4
Počet stran: 10
Počet příloh: 5

SMLOUVA

číslo:

o komplexní podpoře provozu a užití Systému pro evidenci smluv a evidenci a inventarizaci majetku 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
IČO: 47903783
DIČ: CZ47903783
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Zástupce: Ing. Jaromír Řezáč, DBA, jednatel

dále označovaný též jako „Zhotovitel“

a

Drážní úřad

se sídlem Bělehradská 222/128, Vinohrady, 120 00 Praha 2
IČO: 61379425
DIČ: Není plátcem DPH
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Zástupce: doc. Ing. Jiří Kolář, Ph.D, ředitel
Telefon: [REDACTED]
Email: [REDACTED]
Datová schránka: 5mjaatd

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 (dále též „OZ“) ve znění pozdějších předpisů 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 evidenci smluv a evidenci a inventarizaci majetku 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 Smlouvy o komplexní podpoře.
<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, se 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>Produkty</i>	Veškerá zařízení, software, dokumentace (včetně manuálů) a výukové materiály.
<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 zajistit pro Objednatele:

4.2.1. Údržba (Maintenance)

Údržba Systému 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 Systému.

4.2.1.3. Poskytování Upgrade Systému.

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. Zákazníci mají k dispozici Helpdesk, Hot-Line (poradenství po telefonu) a garantované zahájení řešení incidentu.

4.2.2.1. Služby Helpdesk Systému.

Helpdesk je jediným komunikačním centrem mezi Objednatelem a Zhotovitelem služby, s garantovanou reakcí ze strany Zhotovitele, s jednotnou evidencí všech servisních požadavků uživatelů Objednatele, s evidencí všech servisních zásahů v produkčním prostředí systému Objednatele, s evidencí průběhu jejich řešení a plnění.

Helpdesk je dostupný na adrese:

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

4.2.2.2. Řešení incidentů.

Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti software Systému.

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

4.3. Zhotovitel se dále zavazuje po dobu účinnosti této Smlouvy za součinnosti Objednatele poskytovat rozšířenou podporu Systému:

Rozšířenou podporou se rozumí řešení změnových požadavků typu „nereklamac“ vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti Systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele.

4.3.1. Rozšířená podpora probíhá formou těchto dílčích služeb:

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).

Předpokládaný maximální rozsah služeb dle tohoto bodu Smlouvy je 60 hodin za celou dobu trvání Smlouvy.

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 Systému, 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.

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 pro zajištění bezproblémového chodu Systému bude Zhotovitel provádět hrazené servisní návštěvy dle čl. 4.3.1. na základě požadavku Objednatele.

5. CENA

5.1. Cena za udržování Produktů Systému (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 50 348,- Kč bez DPH za 12 měsíců.

Udržovací poplatek za celou dobu trvání Smlouvy, včetně období specifikovaného v čl. 11.9. této Smlouvy, tj. za období od 1. 1. 2025 do 31. 12. 2027, činí 151 044,- Kč bez DPH.

Celková nejvýše přípustná cena za poskytnuté služby dle odstavce 4.3. Smlouvy je stanovena na 90 000,- Kč bez DPH pro celou dobu trvání Smlouvy, včetně období specifikovaného v čl. 11.9. této Smlouvy, tj. za období od 1. 1. 2025 do 31. 12. 2027.

Celková nejvýše přípustná cena za celé plnění Smlouvy, včetně období specifikovaného v čl. 11.9. této Smlouvy, tj. za období od 1. 1. 2025 do 31. 12. 2027, činí

241 044,- Kč bez DPH

(slovy: dvě stě čtyřicet jedna tisíc čtyřicet čtyři korun českých bez DPH).

Zhotovitel k výše uvedené ceně připočítá sazbu DPH ve výši podle platné legislativy ke dni zdanitelného plnění za Produkty nebo Služby podle ustanovení této Smlouvy.

Zaplacením Udržovacího poplatku vzniká Objednateli právo na čerpání výkonů a služeb specifikovaných v odstavci 4.2. Smlouvy v příslušném období.

V případě rozšíření Systému o další produkty Zhotovitele či v případě rozšíření počtu licencí k již dodaným Produktům se smluvní strany zavazují uzavřít dodatek Smlouvy, jímž bude příloha č. 1 rozšířena o nabývaný produkt či licenci a Udržovací poplatek zvýšen o 15 % z prodejní ceny nabývaného produktu či licence.

5.2. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění Zhotovitele dle bodu 4.3. této Smlouvy bude v každém jednotlivém případě poskytnutého plnění, na základě samostatné objednávky ze strany Objednatele, 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),

přičemž nejvýše přípustná výše ceny plnění Zhotovitele dle bodu 4.3. této Smlouvy pro celou dobu trvání Smlouvy, včetně období specifikovaného v čl. 11.9. této Smlouvy, tj. za období od 1. 1. 2025 do 31. 12. 2027, je stanovena v bodu 5.1. této Smlouvy.

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 Objednatelem nebude z hlediska obsahu nebo funkčních vlastností odpovídat zadání Objednatele odsouhlasenému Zhotovitelem. Důvody odmítnutí převzetí plnění Zhotovitele budou Objednatelem specifikovány v Dodacím listu a současně bude Smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění Zhotovitele Objednateli.

Veškeré požadavky Objednatele zavazuje se Zhotovitel realizovat v nejbližším technicky proveditelném termínu.

7. PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

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

- Zhotovitel se zavazuje fakturovat Objednateli udržovací poplatek dle čl. 5 odst. 5.1 Smlouvy vždy za příslušné čtvrtletní plnění, tzn. že za každé čtvrtletní plnění

Zhotovitel vyfakturuje Objednateli ¼ ceny uvedené v čl. 5. odst. 5.1 věta první této Smlouvy.

- Platba za fakturaci provedenou v 1. čtvrtletí může být (v souvislosti s přijetím státního rozpočtu daného kalendářního roku a stanovením finančních limitů) provedena nejpozději společně s platbou za fakturaci 2. čtvrtletí.
- Fakturace za 4. čtvrtletí musí být vystavena první pracovní den od 05. prosince příslušného roku (včetně) a doručena Objednateli nejpozději do prvního pracovního dne po 10. prosinci daného roku (včetně).
- Fakturace služeb dle odstavce 4.3. Smlouvy bude probíhat společně s Udržovacím poplatkem, tedy v rámci jedné faktury jako samostatná položka.
- Doba splatnosti faktur 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 Objednatelem.

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 reklamacie, se prodlužuje záruční doba o dobu od termínu uplatnění reklamacie 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 Systému 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.

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 Objednatele 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 Systému.

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 100,- 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 smluvní pokutu 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 odpovědnými zástupci Smluvních stran, a to s účinností ke dni, jež bude v této dohodě uveden.

Smlouva č. o komplexní podpoře provozu a užití Systému pro evidenci smluv a evidenci a inventarizaci majetku GINIS Standard, jeho další obnově a rozvoji

10.2. Tuto Smlouvu je možno ukončit i jednostranným úkonem, a sice odstoupením od této Smlouvy z důvodů podstatného porušení povinnosti vyplývajících z této Smlouvy, kdy tyto důvody jsou specifikovány v odst. 10.3. tohoto článku Smlouvy.

10.3. V případě, že jedna ze stran podstatně poruší povinnosti z této Smlouvy vyplývajících, může druhá Smluvní strana od Smlouvy odstoupit. Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení rozumí zejména:

- a) Prodlení Objednatele s úhradou faktur o více než 30 dnů.
- b) Zhotovitel neoprávněně přerušil nebo neoprávněně zastavil provádění díla podle této Smlouvy na dobu delší než 30 dnů.
- c) Překročení termínu odstranění chyby kategorie 1 o více než 10 dnů.

10.4. Chce-li některá ze stran odstoupit od této Smlouvy na základě ujednání z této Smlouvy vyplývajících, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé straně s uvedením termínu, ke kterému od Smlouvy odstupuje. V odstoupení musí být uveden důvod, pro který strana od Smlouvy odstupuje a přesná citace toho bodu Smlouvy, který ji k odstoupení opravňuje. Bez těchto náležitostí je odstoupení neplatné.

10.5. Smlouvu je možné ze strany Objednatele vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba je 6 měsíců od vypovězení ze strany Objednatele a počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení.

10.6. V případě odstoupení jedné ze Smluvních stran od této Smlouvy má Zhotovitel nárok na úhradu poměrné části Udržovacího poplatku, odpovídající Zhotovitelem nevyfakturovanému období plnění do dne, kdy nastanou právní účinky odstoupení.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 12. 2027.

11.2. 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.

11.3. V případě nezaplacení udržovacího poplatku pro příslušné období není Zhotovitel povinen poskytnout Objednateli v tomto období žádné z plnění specifikovaných v článku 4., odstavcích 4.2. a 4.3. Smlouvy.

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

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

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

11.7. 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.

11.8. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto přílohy:

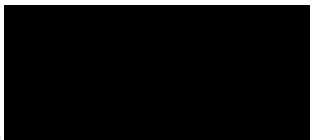
- Příloha č. 1: Specifikace produktů
- Příloha č. 2: Vybrané ceníkové položky
- Příloha č. 3: Vzor Dodacího listu
- Příloha č. 4: Oprávněné osoby
- Příloha č. 5: Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory

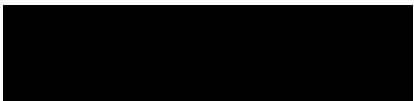
11.9. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění v Registru smluv. Smluvní strany však prohlašují, že se podmínkami této Smlouvy řídily již ode dne jejího dojednání, tj. od 1. 1. 2025, a veškerá svá vzájemná plnění poskytnutá ode dne dojednání této Smlouvy do nabytí účinnosti této Smlouvy, považují za plnění podle této Smlouvy.

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

Ve Praze dne: _____

V Jihlavě dne: _____

Objednatel: 

Zhotovit 

doc. Ing. Jiří Kolář, Ph.D

ředitel
Dražní úřad

Ing. Jaromír Řezáč, DBA

jednatel
GORDIC spol. s r.o.

Příloha č. 1

Smlouvy číslo o komplexní podpoře provozu a užití Systému pro evidenci smluv a evidenci a inventarizaci majetku GINIS Standard, jeho další obnově a rozvoji

Přehled specifikací produktů.

Licence	počet
SML - server - zdr.licence do 600 dokladů/rok	1
SML - Smlouvy - klient	6
rozšíření – řízený schvalovací proces	1
rozšíření – dokladová finanční kontrola	1
rozšíření – zveřejňování	1
rozšíření - anonymizace	1
EPK – elektronická podpisová kniha - klient	10
MAJ - server - zdr.licence do 10000 karet	1
MAJ – evidence majetku – klient	3
INM - server - zdr.licence do 10000 karet	1
INM- inventarizace majetku -klient	3

Příloha č. 2

Smlouvy číslo o komplexní podpoře provozu a užití Systému pro evidenci smluv a evidenci a inventarizaci majetku GINIS Standard, jeho další obnově a rozvoji

Vybrané ceníkové podpoložky a hodinové sazby z platného ceníku Zhotovitele:

Podpoložka	Název a specifikace činnosti	Sazba GINIS

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Ceny jsou platné i pro vzdálenou správu.

Příloha č. 3

Smlouvy číslo o komplexní podpoře provozu a užití Systému pro evidenci smluv a evidenci a inventarizaci majetku GINIS Standard, jeho další obnově a rozvoji

Příloha obsahuje vzor Dodacího listu.

[illegible]

Smlouva č. o komplexní podpoře provozu a užití Systému pro evidenci smluv a evidenci a inventarizaci majetku GINIS Standard, jeho další obnově a rozvoji

Příloha č. 4

Smlouvy číslo o komplexní podpoře provozu a užití Systému pro evidenci smluv a evidenci a inventarizaci majetku GINIS Standard, jeho další obnově a rozvoji

Příloha obsahuje specifikaci oprávněných osob ze strany Objednatele a Zhotovitele:

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

- ve věcech smluvních: Ing. Jaromír Řezáč, DBA, jednatel

Smluvně pověřená osoba výkonem obchodních a servisních záležitostí:

GORDIC spol. s r. o., GORDIC distributor – HAIIDA s.r.o.

Gen. Svobody 802, 473 01 Nový Bor

Tel. 487 722 291, e-mail: haida@gordic.cz

HAIIDA 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 spol. s r.o., s dodávkami kopií produktů společnosti GORDIC spol. s r.o., převodem práv k jejich užití na smluvní strany společnosti GORDIC spol. s r.o., a které jsou spojeny s poskytováním služeb k těmto produktům i produktům a výrobkům třetích stran, se současnými a budoucími smluvními stranami společnosti GORDIC spol. s r.o..

- ve věcech řízení projektu: Tomáš Roh, vedoucí projektu
Ing. Radek Josef, zástupce vedoucího projektu

- ve věcech technických: Tomáš Roh, hlavní garant zakázky
David Wildman, implementátor systému evidence smluv
Jan Kahoun, implementátor systému evidence a inventarizace majetku

Osoby oprávněné jednat za Objednatele (Dražní úřad):

- ve věcech smluvních: doc. Ing. Jiří Kolář, Ph.D. ředitel

- ve věcech řízení projektu: Václav Uhlíř, vedoucí oddělení vnitřní správy

- ve věcech technických: Václav Uhlíř, vedoucí oddělení vnitřní správy

- objednávka prací, podpis dodacích listů: Václav Uhlíř, vedoucí oddělení vnitřní správy

Příloha č. 5

Smlouvy číslo o komplexní podpoře provozu a Jan Kahoun, implementátor systému evidence a inventarizace majetku GINIS Standard, jeho další obnově a rozvoji

Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory

Příloha obsahuje podrobnou specifikaci maintenance, základní a rozšířené podpory.

1 Přehled požadovaných služeb údržby a provozní podpory – katalogové listy

2 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. 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 Objednatele 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	
Objednatel 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 Objednatele 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	
Objednatel 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 Objednatele (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty jiných objednatelů), ▪ vývoj software související s legislativní podporou ČR.	
3 SLA (kvalita) služby	
Aktuální verze předána prostřednictvím oboustranně odsouhlaseného „úložiště“ (FTP), obsahuje funkcionality dle dokumentace.	
4 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	
Objednatel 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 objednatelů, ▪ nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou, ▪ řešení servisních požadavků Objednatele na změny funkcionality produktu, ▪ řešení servisních požadavků Objednatele na doplnění funkcionality produktu, ▪ opravy reklamovaných vad.	
5 SLA (kvalita) služby	
Upgrade protokolárně předán na datovém nosiči a zároveň předán prostřednictvím oboustranně odsouhlaseného „úložiště“, obsahuje funkčně všechny komponenty dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn. Objednatel je o připraveném update (opravných balíčků software) informován oboustranně odsouhlaseným způsobem.	
6 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	
Objednatel 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 Objednatele na úpravy funkcionality produktu.	
7 SLA (kvalita) služby	
Update předán prostřednictvím oboustranně odsouhlaseného „úložiště“, obsahuje funkčně všechny komponenty dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn. Objednatel je o	

připraveném update (opravných balíčků software) informován oboustranně odsouhlaseným způsobem.

8 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	
Objednatel 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 Objednateli.	
Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila Objednatele 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 s Objednatelem.	
9 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.	
10 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	
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 - Řešení incidentů				

Katalogový list 2.1 - Helpdesk	
Kategorie služby	Základní podpora
Kód služby	2.1
Název služby	Helpdesk
Popis služby	Komunikační centrum mezi Objednatelem a Zhotovitelem služby, s garantovanou reakcí ze strany Zhotovitele, s jednotnou evidencí všech servisních požadavků uživatelů Objednatele, s evidencí všech servisních zásahů v produkčním prostředí systému Objednatele, 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 Zhotovitel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele.	
Detailní popis	
Helpdesk je jediným komunikačním kanálem pro předání/nahlášení problému či požadavku. Služba je realizována prostřednictvím aplikace Zhotovitele. Rozhraní Helpdesku je dostupné na adrese: https://helpdesk.haida.cz/servlet/HelpdeskDynamic?eid=DUCR&lang=cs Provoz této aplikace je součástí plnění Zhotovitele.	
11 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 Objednatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby telefonicky na č. +420 487 722 291 a zároveň elektronickou poštou na adresu gordic@haida.cz . V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace Zhotovitele, je Objednatel povinen učinit zápis do aplikace Helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.	
12 SLA (kvalita) služby	
Zhotovitel 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 Objednateli na vyžádání (je možné poskytnout reporty): ▪ report počtu požadavků za sledované období (měsíc, čtvrtletí); ▪ detailní report řešení konkrétního požadavku na vyžádání Objednatele.	
Zadavatel je oprávněná osoba určená objednavatelem pro zadávání požadavků pro řešení. Přehled oprávněných osob je poskytován objednavatelem Zhotoviteli dle potřeby. Provozní doba – časové vymezení období, kdy je služba Helpdesk je poskytována. Pracovní doba – doba, ve které Zhotovitel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci Zhotovitele 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 Zhotovitele 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 Zhotovitele;
- řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace);
- notifikace zadavateli o změnách stavu jeho požadavku;
- notifikace zadavateli o garantovaných termínech na vyřešení požadavku.

Katalogový list 2.2 - 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 Objednatel považuje za „REKLAMACI“.				
Zhotovitel v rámci této služby garantuje:				
- Prvotní reakci – zahájení řešení incidentu, - Zprovoznění systému náhradním způsobem, - Úplné odstranění závady.				
Kategorie klasifikace incidentů:				
- Kategorie „1 - kritická“ – Provoz systému je zcela zastaven. Vada znemožňuje práci podstatné většině uživatelů systému, nelze použít alternativní postup, 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 Zhotovitel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.				
Prvotní reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace zadavateli, jakým způsobem bude Zhotovitel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li Zhotovitel v tomto momentě tyto informace 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 Zhotovitelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek systému, nebo snížení kvality služby. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

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

Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:

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

13 Postup při řešení incidentů/vad

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

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

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

- Zhotovitel pokračuje v řešení požadavku,
- Zhotovitel 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 Objednatele (zdarma),
- po vyřešení vady potvrdí Zhotovitel na Helpdesk převzetí opravy – ukončení hlášení,
- jestliže bude Zhotovitelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu, postupuje dále dle následujícího článku B.

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

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

14 SLA (kvalita) služby

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

15 Omezení služby

Do doby řešení Zhotovitelem se nezapočítává čas, kdy zadavatel řešil oprávněné požadavky Zhotovitele 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:

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

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 Objednatele.	
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 Objednatel 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 Objednatele a na své kapacitní možnosti. Konkrétní termín dodání služby bude oboustranně odsouhlasen. Veškeré služby poskytované Zhotovitelem u Objednatele i u Zhotovitele 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 Objednatele, předloží vždy při návštěvě pracovník Zhotovitele zodpovědnému pracovníkovi Objednatele ke schválení (podpisu) nebo bude převzetí plnění (realizace) akceptováno prostřednictvím Helpdesku.		
16 SLA (Kvalita) služby		
Příslušné protokoly, dokládající veškeré práce vykonané Zhotovitelem pro Objednatele 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 Objednatele.	
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 funkcí).		
17 Specifická součinnost pro službu		
Objednatel 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 Objednatele; ▪ zajištění spolupráce dotčených třetích stran; ▪ zajištění případných termínů plánované odstávky.		
18 SLA (kvalita) služby		
Akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí Objednatele.		
19 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 Objednatele, 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 Objednatele. Zhotovitel vzdáleným přístupem na základě dohody s Objednatelem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy u Objednatele. Náplní služby je především: ▪ kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software Objednatele, ▪ 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 Objednatele.		
20 Specifická součinnost pro službu		
Objednatel se zavazuje Zhotoviteli poskytnout kontaktní osoby pro notifikaci nalezených incidentů.		
21 SLA (kvalita) služby		
Provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby.		
22 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 Objednatele.	
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 Objednatele. Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích: ▪ Představení nové verze ▪ Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí Objednatele ▪ 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		

23 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 Objednatele.

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 Objednatele 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 Objednatele.	
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 Objednatele 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 Objednatele k zadanému požadavku. Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace buď v místě Objednatele nebo Zhotovitele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu). 24 Specifická součinnost pro službu Objednatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz. 25 SLA (kvalita) služby Sledování kvality služby je prováděno v Helpdesku systému provozovaném Zhotovitelem. 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 Objednatele (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 Objednatele formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti. Probíhá zpravidla na pracovištích Objednatele 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 Objednatele je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti. Požadavek na školení je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk. Zhotovitel realizuje školení v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.		
26 SLA (kvalita) služby		
Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi Zhotovitelem a Objednavatelem. Sledování kvality služby je prováděno v Helpdesku provozovaném Zhotovitelem. Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou (případně hodnocením školení).		
27 Součinnost Objednatele		
Zajistit uvolnění a účast konkrétních uživatelů, administrátorů a školících a technických prostředků. V případě potřeby tištěných příruček jejich vytištění a namnožení v potřebných počtech.		