

Dodatek č. 3
ke smlouvě o převodu práv k užití, zprovoznění a zajištění podpory
provozu počítačového systému GINIS MC20

uzavřená dle usnesení Rady městské části Praha 20 č. RMC/80/1/0656/17 ze dne 28.2.2017

1. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel:	Městská část Praha 20
	Jívanská 647/10
zastoupená	Mgr. Petr Měšťan , starosta MČ Praha 20
kontakt pro technické řešení:	
IČO:	00240192
bankovní spojení:	Komerční banka, a.s. 43-6962650247
e-mail:	

a

Zhotovitel:	GORDIC spol. s r. o.
	se sídlem Erbenova 2108/4, 586 01 Jihlava
	společnost je zapsaná v obchodním rejstříku Krajského
	soudu v Brně, oddíl C, vložka 9313
zastoupený:	Ing. Jaromírem Řezáčem, DBA, jednatelem
IČO:	47903783
DIČ:	CZ47903783
bankovní spojení:	Komerční banka, a.s., pobočka Jihlava
	číslo účtu: 19-4645600247/0100
realizace:	GORDIC Praha, Praha 4, Hvězdova 1734/2c, PSČ 140 00,
	el. podatelna: gordicph@gordic.cz

2. PŘEDMĚT DODATKU

- 2.1 Smluvní strany se dohodly na uzavření tohoto dodatku č. 3 (dále jen dodatek) z důvodu rozšíření poskytnutých služeb o SLA3 – Podpora při poskytování Update, Upgrade, Patche, podrobná specifikace dle přílohy č. 1 smlouvy:
- 2.2 Příloha č. 3 Smlouvy se nahrazuje novým zněním, které tvoří přílohu č. 1 tohoto dodatku.

3. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 3.1 Všechna ostatní ujednání ve smlouvě o poskytování služeb č. RMC/80/1/0656/17 ze dne 28.2.2017 zůstávají nezměněna.
- 3.2 Veškerá obchodní tajemství v tomto Dodatku a jeho přílohách byla jasně označena prostřednictvím symbolu ** u takových údajů. Takto označené údaje nepodléhají zákonu č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto

GORDXZ026K04

smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů a zákonu č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

3.3 Tento dodatek je vyhotoven v jednom stejnopise v elektronické formě, přičemž obsahuje i úplný soubor příloh. Obě smluvní strany obdržely elektronickou formu tohoto dodatku s uznávanými elektronickými podpisy dle zákona č. 297/2016 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

3.4 Smluvní strany prohlašují, že si tento dodatek přečetly, s obsahem souhlasí a na důkaz jejich svobodné, pravé a vážné vůle připojují své podpisy.

3.5 Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho uzavření a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Uveřejnění v registru smluv zajistí objednatel.

Příloha č. 1 – Specifikace služeb (SLA) a jejich ceny

V Praze dne *dle elektronického podpisu*

V Jihlavě dne *dle elektronického podpisu*

za Objednatele
Mgr. Petr Měšťan
starosta městské části Praha 20

za Zhotovitele
Ing. Jaromír Řezáč, DBA
jednatel GORDIC spol. s r.o.

Příloha č. 1

Specifikace služeb (SLA) a jejich ceny

čl. 1. Obsah

1. Obsah.....	3
2. Úvod	3
3. Poskytování služeb	3
4. Rozsah služeb	3
5. Celkový přehled cen	4
6. Definice a popis SLA	5
6.1. SLA 1 - poskytování SW maintenance	5
6.2. SLA 3 - podpora při poskytování Update, Upgrade, Patche	5
6.3. SLA 4 - poskytování ostatních služeb.....	7
6.4. SLA 5 - poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu	9

čl. 2. Úvod

Služby se vztahují na systém **GINIS MC20** v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy** "Specifikace APV" ve funkcionalitě dané jednotlivými moduly.

čl. 3. Poskytování služeb

Poskytování služby se vztahuje pouze na Aktualizované verze APV dodané **Poskytovatelem** v souladu s platnými licenčními smlouvami a implementované **Poskytovatelem** dle **Poskytovatelem** dodané implementační dokumentace a po jejich uvedení do rutinního provozu, pokud není u konkrétní SLA uvedeno jinak; Produkty a Služby dodané **Poskytovatelem**; Produkty dodané **Poskytovatelem** a instalované **Objednatelem**, po úspěšném provedení produkčních testů. Doba poskytování služby je v *Pracovní době*, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.

Služby jsou poskytovány po celou dobu platnosti **Smlouvy**, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.

Akceptace plnění služeb a následná fakturace bude prováděna vždy za uplynulé 3 (slovy: tři) měsíce zpětně, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak. Plnění předmětu **Smlouvy** realizované v každém kalendářním roce s ukončením realizace ve 12. (slovy: dvanáctém) měsíci příslušného kalendářního roku předá **Poskytovatel** **Objednateli** po vzájemné dohodě vždy tak, aby akceptace *Služeb* proběhla nejpozději do data 31. 12. příslušného kalendářního roku

čl. 4. Rozsah služeb

Uvedené služby jsou poskytovány v rozsahu odpovídajícímu počtu licencí uvedených v **příloze č. 1 Smlouvy** "Specifikace APV".

V případě překročení rozsahu uvedeného v **příloze č. 1 Smlouvy** **Poskytovatel** předloží návrh dodatku ke **Smlouvě** odpovídající rozsahu a ceně poskytované služby. Do podpisu dodatku bude služba poskytována v původním rozsahu a **Poskytovatel** nenese odpovědnost za případné problémy a škody způsobené nezajištěním služeb mimo rozsah této **Smlouvy**.

GORDXZ026KO4

čl. 5. Celkový přehled cen

V následující tabulce je uvedený přehled cen pro jednotlivá SLA zařazená do služeb podpory po měsících a celkem. V tabulce není uvedena cena SLA 4; ceny služeb jsou vázány na konkrétní objednávku.

cena za období	SLA 1	SLA 3	SLA 4	SLA 5	celkem za měsíc
leden	**9 150,-	**6 667,-	0,00	**16 833,-	**32 650,-
únor	**9 150,-	**6 667,-	0,00	**16 833,-	**32 650,-
březen	**9 150,-	**6 667,-	0,00	**16 833,-	**32 650,-
duben	**9 150,-	**6 667,-	0,00	**5 567,-	**21 384,-
květen	**9 150,-	**6 667,-	0,00	**5 567,-	**21 384,-
červen	**9 150,-	**6 667,-	0,00	**5 567,-	**21 384,-
červenec	**9 150,-	**6 667,-	0,00	**5 567,-	**21 384,-
srpen	**9 150,-	**6 667,-	0,00	**5 567,-	**21 384,-
Září	**9 150,-	**6 666,-	0,00	**5 567,-	**21 384,-
Říjen	**9 150,-	**6 666,-	0,00	**16 833,-	**32 649,-
listopad	**9 150,-	**6 666,-	0,00	**16 833,-	**32 649,-
prosinec	**9 150,-	**6 666,-	0,00	**16 833,-	**32 649,-
celkem za b. r.	**109 800,-	**80 000,-	0,00	**134 400,-	324 200,-

čl. 6. Definice a popis SLA

Oddíl 6.01 SLA 1 - poskytování SW maintenance

Popis služby

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

Obsah dodávky služby:

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

Služba obsahuje:

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

Parametry služby:

- a) dodání aktualizace systému **GINIS MC20** na *Přenosovém mediu* formou *Update*, *Upgrade* nebo *Patche* k zajištění úprav stávající funkčnosti **GINIS MC20**, v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**, na základě legislativních změn - jedná se o dodržení souladu zpracování s obecně závaznými pravidly, právními normami a jejich změnami v oblastech:
 - podpory vedení účetnictví v souladu se zákonem č.563/1991 Sb. o účetnictví, vyhláškou 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o účetnictví a českými účetními standardy;
 - podpory procesů navrhování, schvalování a změnového řízení týkajícího se rozpočtu ve veřejné správě v souladu se zákony 218/2000 Sb. a 250/2000 Sb. a navazujícími vyhláškami;
 - podpory aplikace Zákona o finanční kontrole 320/2001 Sb. a prováděcí vyhlášky 416/2002 Sb.;
 - Zákona 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, Vyhlášky 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, Zákona 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, Zákona 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu;
 - zákonů souvisejících s registry - Zákon č. 301/2000 Sb. o matrikách, jménu a příjmení, Zákon 115/2006 Sb. o registrovaném partnerství a o změně některých souvis. zákonů, Zákon 21/2006 Sb. o ověřování, Zákon 133/2000 Sb. o evidenci obyvatel, Zákon 111/2009 Sb. o základních registrech;
- b) dodání na *Přenosovém mediu* maximálně jeden *Upgrade Aktualizovaných verzí APV* ročně, pokud to nebude v rozporu s ustanovením **písm. a)** tohoto odstavce;
- c) poskytování služby v *Pracovní době*;
- d) dodání na *Přenosovém mediu* aktualizované dokumentace včetně návodu k instalaci současně s dodáním *Update*, *Upgrade* a *Patche*;
- e) poskytování *Podpory* v době od 9:00 do 17:00 hod v *Pracovní dny* na tel. čísle +420 284 861 999.

Součinnost **Objednatele**:

- a) zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** k převzetí *Přenosového media* v *Pracovní době* nebo dostupnost souvisejících nezbytných *Komunikačních prostředků*;

GORDXZ026KO4

- b) umožnit **Zhotoviteli** provést inventarizaci počtu užívaných licencí APV.

Akceptační kritéria

- a) Plnění tohoto SLA za uplynulé období je doloženo *Předávacím protokolem* s instalačním CD/DVD nebo s informací o jiném předání aktuálních verzí **GINIS MC20** za příslušné období. **Poskytovatel** předá protokol za uplynulý rok vždy nejpozději do dne a měsíce nabytí platnosti **Smlouvy**.

Cena služby

- a) Celková cena za *SW maintenance* vychází z ceny APV GINIS dle specifikací v **příloze č. 1** této **Smlouvy** a je stanovena ve výši 20 % z celkové ceny licencí APV GINIS. Cena vyjádřená v korunách je uvedena v následující tabulce.

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
Služba	rok	**109 800,-

SLA 1 tabulka 1: Cena služby

- b) Cena služby je stanovena jako paušální. **Poskytovatel** vystaví fakturu v souladu dle **Čl. 8 odst. 2 písm. b)** této **Smlouvy** vždy za poslední uplynulé čtvrtletí poskytování služby.
- c) Pokud dojde na základě dohody **Smluvních stran** k uzavření dodatku k této **Smlouvě** se změnou specifikace APV GINIS a tím dojde ke změně celkové ceny APV GINIS během plnění tohoto SLA, cena tohoto SLA se změní dle aktuální ceny APV GINIS k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém uvedená změna nabyla platnost.

Pokuty

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

GORDXZ026KO4

Oddíl 6.02 SLA 3 - podpora při poskytování Update, Upgrade, Patche

Popis služby

Služba zahrnuje úplnou podporu instalace a zprovoznění *Update, Upgrade* nebo *Patche* dodaných pro aktualizaci systému **GINIS MC20**.

Obsah dodávky služby:

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

Služba obsahuje

- a) asistenci, případně realizaci provádění instalace *Update, Upgrade* nebo *Patche*;
- b) vytvoření nové instalační sady APV pro **Objednatele**;
- c) konzultace k výše uvedeným činnostem.

Parametry služby:

- a) poskytování služby v *Pracovní době*; v případě, kdy nelze zajistit poskytování služby bez rizika nedodržení plnění ostatních ustanovení této **Smlouvy**, bude služba poskytnuta v době mimo *Pracovní dobu*;
- b) služba bude poskytnuta vždy nejdéle do 21 (slovy: dvaceti jednoho) dne ode dne dodání *Přenosového media* obsahujícího *Update, Upgrade* nebo *Patche*;
- c) služba bude **poskytována v rozsahu 4MD, tj. 32 hodin** za jeden rok poskytování služby.

Součinnost **Objednatele**

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

Akceptační kritéria

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

- a) předání systému **GINIS MC20** po instalaci *Update, Upgrade* nebo *Patche* do rutinního provozu;
- b) předání *Přenosového media* s aktualizovanou instalační sadou APV;
- c) poskytnuté konzultace;
- d) informovat **Objednatele**, že *Požadavek* je identifikován mimo rozsah plnění této **Smlouvy** resp. tohoto *SLA*.

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

- a) akceptační protokol předání systému **GINIS MC20** po instalaci *Update, Upgrade* nebo *Patche* do rutinního provozu na formuláři *Akceptační protokol* dle **přílohy č. 5 Smlouvy**;
- b) předávací protokol o předání *Přenosového media* s aktualizovanou instalační sadou APV na formuláři *Akceptační protokol* dle **přílohy č. 5 Smlouvy**;

GORDXZ026KO4

- c) výkaz o poskytnutých službách a konzultacích na formuláři *Servisní protokol* dle **přílohy č. 5 Smlouvy**;
- d) záznam o provedené činnosti v systému *ServiceDesk*.

Cena služby

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
Služba	měsíc	**6 667,-

SLA 3 tabulka 1: Cena služby

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

Pokuty

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

Oddíl 6.03 SLA 4 - poskytování ostatních služeb

Popis služby

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

Obsah dodávky služby:

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

Parametry služby:

- a) poskytování služby v *Pracovní době*; v případě, kdy nelze zajistit poskytování služby bez rizika nedodržení plnění ostatních ustanovení této **Smlouvy**, bude služba poskytnuta v době mimo *Pracovní dobu*;
- b) služba bude poskytnuta na základě *Požadavku* předaného **Poskytovateli** komunikačními prostředky specifikovanými ve **Smlouvě**;
- c) služba bude poskytována po akceptaci **Poskytovatelem** v rozsahu dle *Požadavku*. **Poskytovatel** může v případě nedostatečného zadání odmítnout se zdůvodněním poskytnutí služby nejdéle do 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení *Požadavku*. Pokud **Poskytovatel** poskytnutí služby neodmítne ve stanovené lhůtě, je *Požadavek* považován za platný;
- d) v případě, kdy nebude ze zadání *Požadavku* možno přímo stanovit rozsah řešení a cenu služby, provede **Poskytovatel** základní analýzu *Požadavku*, vytvoří návrh řešení a ocenění požadované služby a předá tyto informace **Objednateli** k akceptaci. Pokud **Objednatel** předaný návrh řešení *Požadavku* neakceptuje ve stanovené lhůtě 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení, je *Požadavek* považován za neplatný;
- e) **Poskytovatel** započne s poskytováním služby vždy nejdéle do 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Poskytovateli**;
- f) základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby
 - o osobní asistenci v místě plnění jsou 4 (slovy: čtyři) hodiny;
 - o *Vzdáleným přístupem* je 1 (slovy: jedna) hodina.

Součinnost **Objednatele**

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

Akceptační kritéria

- a) Vyřešením *Požadavku* se rozumí realizace požadované *Ostatní služby*.

GORDXZ026KO4

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

Cena služby

- a) Jednotlivé druhy služeb a jejich jednotkové ceny jsou specifikovány v tabulce *tabulka 1*.

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
Konzultant – asistence, konzultace, konfigurace	hod	**2 200,-
Konzultant – uzávěrky	hod	**2 500,-
Metodik – poskytování metodické podpory	hod	**2 300,-
Vedoucí projektu – projektové a řídicí práce	hod	**2 500,-
Systémový architekt – správa databáze, konfigurace serverová	hod	**2 500,-
Export/import dat	hod	**1 900,-
Programátor – programování	hod	**2 500,-
Administrativní práce	hod	**1 200,-

SLA 4 tabulka 1: Specifikace služeb a jejich cen

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

Pokuty

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

Oddíl 6.04 SLA 5 - poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu

Popis služby

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

Obsah dodávky služby:

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

Parametry služby:

- a) Služba je sjednána v objemu 64 hodin za období 1 roku. Konkrétní nepřevoditelné hodinové objemy za jednotlivá čtvrtletí jsou specifikovány v tabulce *SLA 5 tabulka 1: Cena služby*;
- b) poskytování služby v *Pracovní době*;
- c) služba bude poskytnuta na základě *Požadavku* předaného **Poskytovateli** *Komunikačními prostředky*;
- d) služba bude poskytována po akceptaci **Poskytovatelem** v rozsahu dle *Požadavku*. **Poskytovatel** je oprávněn v případě nedostatečného zadání odmítnout se zdůvodněním poskytnutí služby nejdéle do 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení *Požadavku*. Pokud **Poskytovatel** poskytnutí služby neodmítne ve stanovené lhůtě, je *Požadavek* považován za platný;
- e) v případě, kdy nebude ze zadání *Požadavku* možno přímo stanovit rozsah řešení a cenu služby, provede **Poskytovatel** základní analýzu *Požadavku*, vytvoří návrh řešení a ocenění požadované služby a předá tyto informace **Objednateli** k akceptaci. Pokud **Objednatel** předaný návrh řešení *Požadavku* neakceptuje ve stanovené lhůtě 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení, je *Požadavek* považován za neplatný;
- f) **Poskytovatel** započne s poskytováním služby vždy nejdéle do 10 (slovy: deseti) dnů ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Poskytovateli**;
- g) základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby je:
 - o 1 (slovy: jedna) hodina při poskytování služeb formou *Vzdáleného elektronického přístupu*;
 - o 4 (slovy: čtyři) hodiny při poskytování služeb v sídle **Objednatele**;
- h) nevyčerpané hodiny v daném období nelze převést do dalšího období.

Součinnost **Objednatele**

- a) zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto *SLA*;
- b) poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto *SLA* a zajistit do něj **Poskytovateli** přístup;
- c) zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění realizace tohoto *SLA*;
- d) zajistit testovací prostředí;
- e) jmenovat *Kontaktní osoby* pro nutnou součinnost pro plnění tohoto *SLA*;
- f) zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v *Pracovní době*;

GORDXZ026KO4

- g) na vyžádání zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v čase mimo *Pracovní dobu*, pokud je požadována realizace v čase mimo *Pracovní dobu*;
- h) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA*;
- i) s dostatečným předstihem stanovit požadovanou dobu realizace tohoto *SLA*;
- j) v případě, kdy je to vzhledem k plnění tohoto *SLA* nezbytné, zajistit testovací prostředí.

Akceptační kritéria

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

Cena služby

služba/činnost	objem (hodin)	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
poskytování služby za 1. čtvrtletí b.r.	24	čtvrtletí	**50 500,-
poskytování služby za 2. čtvrtletí b.r.	8	čtvrtletí	**16 700,-
poskytování služby za 3. čtvrtletí b.r.	8	čtvrtletí	**16 700,-
poskytování služby za 4. čtvrtletí b.r.	24	čtvrtletí	**50 500,-

SLA 5 tabulka 1: Cena služby

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

Pokuty

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