

Česká televize
IČO: 00027383

a

GORDIC spol. s r.o.
IČO: 479 03 783

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

č. VER225-00147/2234

Předmět smlouvy: **Podpora, maintenance a rozvoj personálního a mzdového systému**

Cena, případně hodnota: 2.844.480,- Kč bez DPH

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

kterou na základě výběru v zadávacím řízení podle zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek, v platném znění a v souladu s § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) uzavírají:

Česká televize

IČO: 00027383, DIČ: CZ00027383

Kavčí hory, Na Hřebenech II 1132/4, 140 70 Praha 4

zřízená zákonem č. 483/1991 Sb., o České televizi, nezapisuje se do obchodního rejstříku

zastoupena: Hynkem Chudárkem, generálním ředitelem

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

číslo účtu: 1540252/0800

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**ČT**“)

a

GORDIC spol. s r.o.

IČO: 47903783, DIČ: CZ47903783

se sídlem: Erbenova 2108/4, 586 01 Jihlava

zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 9313

bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

číslo účtu: 19-4645650287/0100

zastoupen: Ing. Jaromírem Řezáčem, DBA, jednatelem

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Objednatel a Poskytovatel se dále společně označují také jako „**smluvní strany**“ či jednotlivě jako „**smluvní strana**“.

Tato smlouva dále v textu také jen jako „**Smlouva**“.

Preamble

Tato Smlouva se uzavírá na základě veřejné zakázky s názvem „**Podpora, maintenance a rozvoj systému GINIS 2026-2028**“.

Smlouva se uzavírá na základě a v souladu se zadávací dokumentací Objednatele zveřejněnou na profilu Objednatele dne 13. 10. 2025 a s nabídkou Poskytovatele doručenou Objednateli dne 24. 10. 2025.

1. Účel a předmět Smlouvy

- 1.1 Účelem této Smlouvy je zabezpečení řádné podpory personálních a mzdových procesů v České televizi v souladu s platnou legislativou.
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb podpory provozu a rozvoje Personálního a mzdového systému GINIS včetně jeho modulu Zaměstnanecký portál (dále jen „**Systém**“) a souvisejících konzultací dle potřeb Objednatele v souladu s vymezením těchto služeb v této Smlouvě a její Příloze A, resp. v této příloze uvedenými katalogovými listy 1 - 5 (dále jen „**služby**“).

Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby na zařízeních Objednatele.

- 1.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat výše specifikované služby v nejvyšší možné kvalitě a za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.4 Objednatel se v souladu se Smlouvou zavazuje za služby zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.5 Místem plnění je Česká televize, Kavčí hory, Na Hřebenech II 1132/4, 140 70 Praha 4.

2. Kontaktní osoby

- 2.1 Smluvní strany jsou povinny informovat se navzájem o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění závazků z této Smlouvy.
- 2.2 Pověřenými kontaktními osobami smluvních stran ve věcech plnění této Smlouvy jsou:

Strana	Jméno a příjmení kontaktní osoby	Funkce	Kontakt
Poskytovatel		Ve věcech obchodních a smluvních, Oprávněn podepsat akceptační protokol	
Poskytovatel		Ve věcech technických, Oprávněn podepsat akceptační protokol	
Poskytovatel		technická pohotovost [*] Servisní pracovník	
Objednatel		Ve věcech obchodních a smluvních, Oprávněn podepsat akceptační protokol	
Objednatel		Ve věcech technických, Oprávněn podepsat akceptační protokol	

[*] V případě nutnosti zásahu technika Poskytovatele, který není uvedenou kontaktní osobou Poskytovatele, v místě plnění u Objednatele, slouží uvedený kontakt k okamžitému ověření oprávnění příslušného technika k zásahu na místě plnění u Objednatele.

- 2.3 Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění předmětu Smlouvy neměnit kontaktní osoby bez závažných důvodů. Pověřené osoby a kontakty dle předchozích dvou odstavců Smlouvy je možné měnit písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně, s účinností ode dne doručení takového oznámení, a to bez nutnosti uzavírat dodatek ke Smlouvě.

3. Cena a platební podmínky

- 3.1 Cena za poskytování služeb Poskytovatelem je stanovena následovně:

Služba (A)	Cena měsíční bez DPH
Měsíční cena za poskytování služeb podpory dle Katalogových listů č. 1 – 3 Přílohy A: Incident management, Problem management, Konzultace[*]	43 000,- Kč/měsíc
Služba (B)	Cena za člověkohodinu bez DPH
Cena za 1 člověkohodinu rozvojových prací dle Katalogového listu č. 5 Přílohy A (rozvoj) - viz čl. 3.5. Smlouvy	1 950,- Kč/člověkohodinu
Služba (C)	Cena roční [**] bez DPH
Roční cena za poskytování služeb podpory dle Katalogového listu č. 4 Přílohy A: Maintenance	237 160,- Kč/rok

[*] V ceně těchto služeb je zahrnuto 20 člověkohodin služeb měsíčně v součtu za všechny služby dle katalogových listů č. 1 až 3 - viz také čl. 6.6 Smlouvy.

[**] roční cenou se pro účely této Smlouvy rozumí cena za 12 po sobě jdoucích měsíců

Sazba za člověkohodinu bude účtována v celých člověkohodinách za každou i započatou člověkohodinu, v průběhu kalendářního měsíce se čerpání kratších časových úseků sčítá (v rámci měsíčního plnění je evidován skutečný vyčerpaný čas a fakturován je pouze do výše poslední započaté člověkohodiny).

K cenám dle tohoto článku bude připočteno DPH dle platných právních předpisů.

Celková cena za poskytování služeb dle této Smlouvy za celou dobu účinnosti Smlouvy nepřekročí částku **2 844 480,- Kč** (slovy: **dva miliony osm set čtyřicet čtyři tisíce čtyři sta osmdesát korun českých**) bez DPH (tj. 36 měsíců kategorie Služby (A), 300 hodin kategorie Služby (B) a 3 roky kategorie Služby (C) v součtu); tato částka je považována za cenový limit dle čl. 9 odst. 9.1 Smlouvy.

- 3.2 V cenách dle Smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele za služby (včetně případné dopravy do místa plnění) poskytované Poskytovatelem podle Smlouvy, jakož i všechny další náklady nezbytné ke splnění všech povinností Poskytovatele dle Smlouvy. Objednatel neposkytuje zálohy. K cenám dle Smlouvy bude připočteno DPH dle platných právních předpisů
- 3.3 Cena za plnění předmětu Smlouvy v kategorii „Služba (A)“ spolu s DPH v zákonné výši bude Objednatелеm uhrazena měsíčně v souladu s čl. 3.1 Smlouvy v částce 43 000,- Kč (slovy: **čtyřicet tři tisíce**) bez DPH na základě faktur – daňových dokladů vystavených Poskytovatelem za jednotlivá ukončená měsíční období.
- 3.4 Vyrovnávacím obdobím pro nevyčerpané člověkohodiny služeb v případě služeb v kategorii „Služba (A)“ je jeden kalendářní rok. Člověkohodiny nevyčerpané v daném měsíci se v rámci jednoho kalendářního roku kumulativně převádějí do dalších kalendářních měsíců. Nejpozdější

měsíc, do kterého je možné nevyčerpané člověkohodiny převést, je prosinec daného kalendářního roku. Přehled čerpaných hodin a kumulativního zůstatku nevyčerpaných člověkohodin k danému kalendářnímu měsíci bude zvlášť pro každý katalogový list přílohou každé faktury vystavené Poskytovatelem podle čl. 3.3 Smlouvy.

- 3.5 Objednané a realizované služby v kategorii „Služba (B)“ budou účtovány na základě ceny za člověkohodinu uvedené v čl. 3.1 Smlouvy, objednávek a výkazů o provedení práce dle čl. 4 této Smlouvy podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Tyto objednávky a výkazy budou v kopii tvořit přílohu faktury – daňového dokladu (odlišné od faktury uvedené v čl. 3.3 Smlouvy) vystavené Poskytovatelem vždy po ukončení kalendářního měsíce, v němž byly služby v kategorii B poskytovány.
- 3.6 Plnění služby v kategorii „Služba (B)“ poskytovaného na základě Katalogového listu č. 5 - Change management (Rozvoj) v souladu s tímto článkem Smlouvy **bude ukončeno vyčerpáním 300** hodin rozvojových prací Objednatelem. Objednatel není dle této Smlouvy vázán k jakémukoliv minimálnímu objemu objednání rozvojových prací dle tohoto článku Smlouvy. Vyčerpáním 300 hodin za „Službu B“ definovanou v příloze A v katalogovém listu č. 5 Objednatelem se neukončuje Smlouva jako celek, ale pouze plnění Smlouvy v rozsahu poskytování „Služby B“. Smlouva jako celek je ukončena uplynutím doby 3 let od účinnosti Smlouvy, případně dříve v souladu s touto Smlouvou.
- 3.7 Cena za plnění předmětu Smlouvy v kategorii „Služba (C)“ spolu s DPH v zákonné výši bude Objednatelem uhrazena ročně v souladu s čl. 3.1 Smlouvy v částce 237 160,- Kč/rok (slovy: dvě stě třicet sedm tisíc jedno sto šedesát korun českých bez DPH) na základě faktur – daňových dokladů, které se Poskytovatel zavazuje vystavit v průběhu prvního měsíce 12 měsíčního období.
- 3.8 Faktury – daňové doklady musí obsahovat číslo Smlouvy a ostatní pro fakturaci stanovené údaje (dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění - dále jen „**zákon o DPH**“ – a § 435 občanského zákoníku), a rovněž přílohu v souladu s čl. 3.4, případně 3.5 této Smlouvy. Splatnost veškerých daňových dokladů vystavených na základě tohoto článku Smlouvy je stanovena na 30 (třicet) dnů od data doručení Objednateli. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat požadované náležitosti, je Objednatel oprávněn jej vrátit ve lhůtě splatnosti Poskytovateli k opravě či doplnění. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti, která znovu začne plynout doručením opraveného daňového dokladu Objednateli.
- 3.9 Úhradu smluvních cen provede Objednatel bezhotovostně na bankovní účet Poskytovatele uvedený v hlavičce Smlouvy. Platby budou probíhat výhradně v Kč. Rovněž veškeré cenové údaje ve Smlouvě jsou v Kč.
- 3.10 V případě, že datum splatnosti faktury připadne na sobotu, neděli, 31. 12., státem uznaný svátek či den, který není pracovním dnem ve smyslu zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, posouvá se datum splatnosti na nejbližší další pracovní den.
- 3.11 Sjednává se, že bude-li Poskytovatel zasílat nebo v průběhu účinnosti této Smlouvy využije možnosti zasílat faktury (daňové doklady) elektronickou poštou je povinen je zasílat v PDF formátu ze své emailové adresy na emailovou adresu ČT (Objednatel) @ceskatelevize.cz. Za den doručení faktury (daňového dokladu) Objednateli se považuje den doručení na emailovou adresu Objednatel, což je zároveň považováno za souhlas

s využitím této formy komunikace. Stejný způsob elektronického doručení se použije i v případě, nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedeny údaje a také v případě zasílání opravných daňových dokladů.

- 3.12 V případě, že je prodávající plátcem DPH, musí faktura, kterou vystaví, splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona o DPH. V případech, kdy může ČT vzniknout ručení za nezaplacenou DPH ve smyslu zákona o DPH, je ČT bez dalšího oprávněn odvést za Poskytovatele DPH z fakturované ceny plnění přímo příslušnému správci daně ve smyslu zákona o DPH (tj. na účet správce daně). Tímto postupem zanikne ČT jeho smluvní závazek zaplatit Poskytovateli částku odpovídající DPH. O takové úhradě bude ČT informovat Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího provedení.

4. Objednávky

- 4.1 Objednatel je oprávněn písemně v listinné podobě, nebo prostřednictvím emailu či datové schránky objednávat poskytování „Služby B“ (rozvojové práce) v souladu s jejím vymezením v katalogovém listu č. 5 (Příloha A této Smlouvy).
- 4.2 Objednávka musí obsahovat alespoň:
- a) přesnou specifikaci požadovaného plnění,
 - b) dobu požadovaného plnění,
 - c) předpokládaný rozsah požadovaného plnění,
 - d) cenu plnění stanovenou v souladu se čl. 3.1. Smlouvy
- 4.3 Poskytovatel je povinen Objednateli potvrdit objednávku do 3 pracovních dnů od jejího přijetí, případně navrhnout úpravy doby plnění a předpokládaného rozsahu.
- 4.4 Objednávka se považuje za uzavřenou dnem potvrzení Poskytovatele nebo dnem schválení navrhovaných úprav Objednatelům ve smyslu předchozího odstavce Smlouvy. V případě, že objednávka převyšuje hodnotu 50.000,- Kč bez DPH, stane se účinnou nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění (dále jen „zákon o registru smluv“). Dílčí smlouvy z objednávky s plněním do 50 000 Kč bez DPH jsou účinné potvrzením objednávky Poskytovatelem. Za písemnou objednávku je pro účely této Smlouvy je rovněž považována objednávka učiněná elektronicky na e-mailovou adresu: 
- 4.5 V případě objektivní potřeby rozšíření doby požadovaného plnění podléhá toto rozšíření nové objednávce v souladu s tímto článkem Smlouvy.
- 4.6 Provedení objednaného plnění bude potvrzeno výkazem o provedení práce, z něž bude vyplývat vazba na příslušnou objednávku, specifikace provedených činností a přesné určení časových úseků realizace jednotlivých činností.

5. Práva a povinnosti smluvních stran

- 5.1 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou přístupová práva jim přidělená k používání systémů, které jsou předmětem služeb anebo zpřístupňují předmět služeb, žádné neautorizované třetí

straně.

- 5.2 Poskytovatel je povinen seznámit se s veškerými písemnými podklady, které obdržel nebo obdrží od Objednatele a v případě potřeby si písemně vyžádat doplňující písemné podklady. V případě, že Poskytovatel nepoužije předané písemné podklady k plnění předmětu této Smlouvy nebo je již k plnění nepotřebuje, je povinen podklady vrátit Objednateli.
- 5.3 Poskytovatel nese odpovědnost za to, že služby podle této Smlouvy budou poskytovány ve sjednané kvalitě, dle termínů stanovených touto Smlouvou a s náležitou odbornou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů.
- 5.4 Objednatel je povinen umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup k zařízení a do prostor potřebných pro plnění předmětu této Smlouvy. Objednatel je povinen určit a zajistit odpovídající technické zařízení a zajistit přístup do svého sídla Poskytovateli k implementaci a zprovoznění předmětu plnění této Smlouvy.
- 5.5 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace a potřebnou součinnost nutnou pro splnění Smlouvy prostřednictvím kontaktních osob dle čl. 2. této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny se informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 5.6 Při provádění služeb, v rámci kterých je potřebná fyzická přítomnost pracovníků Poskytovatele u Objednatele, zajistí Objednatel přítomnost kontaktní (případně jiné odpovědné) osoby v místě služby, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti pracovníka Poskytovatele. Odpovědní zaměstnanci Objednatele mají právo kontrolovat pracovníky Poskytovatele při činnostech v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
- 5.7 Odpovědní zaměstnanci Objednatele zajistí, aby jiné než oprávněné osoby neprováděly po dobu platnosti Smlouvy úpravy systému, který je předmětem plnění této Smlouvy.
- 5.8 Poskytovatel se zavazuje v rámci poskytování služeb podle této Smlouvy zasahovat do systému pouze v souladu s účelem a předmětem Smlouvy a s pokyny Objednatele.
- 5.9 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné české předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, dále interní předpisy Objednatele, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a o bezpečnosti systémů, pokud s těmito předpisy byli seznámeni, a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 5.10 Součinnost Smluvních stran představuje zejména:
- a) spolupráce pracovníků Objednatele nezbytně nutná pro zajištění plnění dle této Smlouvy,
 - c) akceptace výstupů,
 - d) zajištění dostatečné dostupnosti kontaktních (odpovědních) osob Objednatele,
 - e) poskytnutí vzdáleného přístupu k zařízením, která jsou předmětem plnění dle této Smlouvy,
 - f) poskytnutí potřebných informací, dokladů, podkladů a jiných dat, požadovaných Poskytovatelem a nutných pro poskytování plnění dle této Smlouvy,
 - g) zajištění připravenosti výpočetní techniky k poskytování služeb.
- 5.11 Poskytovatel je po celou dobu účinnosti Smlouvy povinen zajistit, udržovat a hradit pojištění

odpovědnosti za škody způsobené třetím osobám, a to v minimální výši pojistného plnění 30.000.000,- Kč (slovy: třicet milionů korun českých).

- 5.12 Doklad o pojištění tvoří v kopii přílohu B této Smlouvy. Dokladem o pojištění se rozumí zejména pojistná smlouva nebo pojistný certifikát.
- 5.13 Poskytovatel se zavazuje být po celou dobu poskytování služeb dle této Smlouvy autorizovaným poskytovatelem služeb podpory, rozvoje a maintenance informačního systému GINIS Standard. Doklad o této autorizaci je v příloze C této Smlouvy. Poskytovatel se rovněž zavazuje po celou dobu účinnosti Smlouvy poskytovat služby podle této Smlouvy prostřednictvím kvalifikovaného realizačního týmu.
- 5.14 Poskytovatel je povinen na základě písemné žádosti Objednatele předložit objednateli doklad o pojištění dle článku 5.11 Smlouvy, a to včetně potvrzení o zaplacení pojistného nebo dokument požadovaný k prokázání, že je autorizovaným poskytovatelem služeb nebo o dostatečné kvalifikaci členů realizačního týmu dle článku 5.13 Smlouvy, a to kdykoliv o to v době účinnosti Smlouvy Objednatel požádá.
- 5.15 Poskytovatel se zavazuje, že při plnění zakázky pro Objednatele neumožní výkon nelegální práce vymezenou v ust. § 5 písm. e) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění.

6. Náležitosti hlášení incidentu nebo jiných požadavků Objednatele

- 6.1 Požadavky na Poskytovatele v souvislosti s poskytováním služeb uvádí pouze oprávněné osoby Objednatele dle čl. 2 Smlouvy.
- 6.2 Požadavky jsou Poskytovateli přednostně hlášeny zadáním do servicedeskového systému Poskytovatele dostupného na URL <https://New.gportal.cz> Požadavky mohou být Poskytovateli hlášeny telefonicky na číslo +420 702 26 89 21a následně v nejbližším možném termínu i potvrzujícím emailem na adresu [REDACTED] Zadání telefonicky hlášených požadavků do servicedeskového systému pak zajistí Poskytovatel.
- 6.3 V případě zaslání automatické notifikace z monitorovacího systému Poskytovatele (alert, SMS, atd.) nemá Objednatel povinnost odeslat potvrzující email.
- 6.4 Hlášení Objednatele musí obsahovat:
- a) identifikaci Objednatele,
 - b) identifikaci produktu, zařízení, služby, kde došlo k chybě,
 - c) závažnost chyby podle specifikace v jednotlivých katalogových listech (viz Příloha A Smlouvy),
 - d) u požadavku na změnu a konzultaci datum a čas, ve kterém je realizace těchto požadavků požadována (s přihlédnutím k parametrům služby definovaným v Příloze A Smlouvy),
 - e) stručný a výstižný popis chyby nebo požadavku, případně další související detaily.
- 6.5 Poskytovatel zajišťuje:
- a) přijetí požadavku Objednatele a vyhodnocení jeho oprávněnosti,
 - b) vyhodnocení požadavků Objednatele jako chyby nebo jako jiný požadavek,
 - c) evidenci požadavku,
 - d) oznámení Objednateli o evidenci požadavku a jeho identifikaci pro následnou komunikaci,

- e) dohled nad postupem řešení požadavků,
- f) oznámení Objednateli o vyřešení požadavku.

- 6.6 Objem 720 člověkohodin (tj. 36 měsíců x 20 člověkohodin) zahrnutých do ceny služeb dle katalogových listů č. 1 - 3 bude Objednatelem přednostně využit na konzultace a řešení incidentů a problémů prokazatelně způsobených neodbornými zásahy Objednatele do systému nebo infrastruktury, na níž je systém provozován, nebo nesprávným užíváním systému, které je v rozporu s postupy uvedenými v dokumentaci výrobce, dodavatele a/nebo implementátora systému, který je předmětem poskytovaných služeb, nebo na rozvojové práce.
- 6.7 Nevyčerpané hodiny z objemu 720 člověkohodin zahrnutých do ceny služeb dle katalogových listů č. 1 - 3 může Objednatel také využít na rozvojové práce dle katalogového listu č. 5 (rozvoj).
- 6.8 V rámci řešení incidentů způsobených závadou kódu vytvořeného Poskytovatelem nebo způsobeného zásahy provedenými na systému Poskytovatelem Objednatel **nečerpá** hodiny dle čl. 6.6 Smlouvy – počet hodin pro řešení takto vzniklých incidentů není omezen, úhrada za řešení uvedených incidentů je obsažena v ceně dle čl. 3.3 Smlouvy.

7. Řešení bezpečnostních a jiných incidentů

- 7.1 Pokud smluvní strana zaznamenaná bezpečnostní incident související s předmětem plnění Smlouvy, zaregistruje bezpečnostní incident tak, aby v budoucnu nemohlo být sporu, k čemu došlo, informuje druhou smluvní stranu a dále se řídí obvyklými pravidly
- 7.2 Za bezpečnostní incident se pro účely této Smlouvy považuje zejména: neautorizovaný přístup k informacím (datům), včetně pokusu o získání vyšší autorizace ze strany personálu jedné ze smluvních stran, vyzrazení informací, krádež, nebo ztráta nosičů obsahujících důvěrné informace, jakýkoli neoprávněný přístup do informačního systému souvisejícího s plněním Smlouvy z třetí strany, ztráta či poškození dat, neúplné nebo chybné zpracování transakcí, zjištění počítačových virů nebo jiného poškozujícího softwaru v informačním systému související s plněním Smlouvy, přerušení služeb definovaných Smlouvou na dobu převyšující dobu sjednanou v Příloze A této Smlouvy.
- 7.3 Registrace, eskalace a řešení bezpečnostních incidentů se řídí obvyklými pravidly.
- 7.4 Každá smluvní strana má právo:
- a) vést, zpracovávat a auditovat kontrolní záznamy (logy) související s předmětem plnění Smlouvy,
 - b) vyžádat od druhé smluvní strany písemné vyhodnocení plnění určitých ustanovení nebo aspektů Smlouvy, nebo celkové vyhodnocení plnění této Smlouvy, a to jedenkrát za tři po sobě následující měsíce.

8. Mlčenlivost a ochrana informací

- 8.1 Objednatel se zavazuje k mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděl na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou a které byly Poskytovatelem prokazatelně

označeny za obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku.

- 8.2 V případě, že při plnění této Smlouvy budou zpracovávány osobní údaje podle právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel plnit všechny povinnosti stanovené právními předpisy, zejména nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a informovat Objednatele bez zbytečného odkladu o všech okolnostech významných pro plnění povinností vyplývajících z ochrany osobních údajů. Poskytovatel je povinen zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu neoprávněných osob k osobním údajům, ke změně, zničení či ztrátě osobních údajů, k neoprávněným přenosům osobních údajů, k jinému neoprávněnému zpracování osobních údajů či zneužití osobních údajů. Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních přijatých k zabezpečení ochrany osobních údajů u objednatel, a to i po skončení smluvního vztahu. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o porušení zabezpečení a/nebo o neoprávněném přístupu, zveřejnění, zničení či ztrátě osobních údajů, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin od zjištění porušení a zavazuje se poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost a podklady zejména v případě jednání s Úřadem pro ochranu osobních údajů nebo s jinými veřejnoprávními subjekty nebo se subjekty osobních údajů. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli a třetím osobám újmu, která vznikne v důsledku porušení povinností vyplývajících z ochrany osobních údajů, a to včetně škody způsobené uložením pokuty Úřadem pro ochranu osobních údajů Objednateli. V případě porušení tohoto závazku Poskytovatelem je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé porušení povinnosti, přičemž uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody. Povinnosti a odpovědnost dle tohoto odstavce dopadají na Poskytovatele i v případě, že škodu způsobil jeho zaměstnanec nebo smluvní partner či s ním spolupracující osoby.
- 8.3 Za důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány zejména software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace smluvní strany nebo třetích osob, chráněných smluvní stranou jako vlastní. Označení „důvěrné informace“ se uvádí nepřehlédnutelným způsobem v úvodu dokumentu resp. na elektronickém médiu. Označení se vztahuje na celý dokument, resp. na všechny soubory uložené na elektronickém médiu.
- 8.4 Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této Smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnuté druhou stranou.
- 8.5 Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna předmětnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
- 8.6 Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
- 8.7 Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty

druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.

- 8.8 Důvěrné informace, které byly v souladu s ustanovením této Smlouvy zpřístupněny druhé smluvní straně, musí být vráceny druhé smluvní straně včetně kopií nebo protokolárně zničeny, jakmile bude ukončena spolupráce nebo o to druhá strana požádá.
- 8.9 Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance a poddodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrné informace, o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu tohoto článku Smlouvy. Každá ze smluvních stran je povinna prokázat druhé smluvní straně na její žádost, že povinnosti dle tohoto článku dodržuje, a jakým způsobem je jejich dodržování zajištěno.
- 8.10 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této Smlouvy.

9. Doba plnění

- 9.1 Tato Smlouva se uzavírá s účinností od 1. 1. 2026, a to do 31. 12. 2028, když v tomto období budou poskytovány služby dle této Smlouvy. Pokud během této doby dojde k dosažení cenového limitu dle článku 3.1 věty poslední Smlouvy, skončí účinnost Smlouvy dnem dosažení tohoto cenového limitu.

10. Sankce

- 10.1 Smluvní strana není za prodlení se splněním svých závazků vyplývajících z této Smlouvy odpovědna, nemůže-li plnit v důsledku prodlení druhé smluvní strany.
- 10.2 V případě prodlení Objednatele s úhradou cen podle čl. 3. Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 10.3 V případě porušení jakékoliv další povinnosti Poskytovatele podle čl. 8 Smlouvy (vyjma povinnosti, jež je sankcionována přímo dle čl. 8 odst. 8.2 Smlouvy) je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
- 10.4 V případě prodlení Poskytovatele s potvrzením Objednávky nebo návrhem úprav v termínu dle čl. 4.3 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 10.5 V případě prodlení Poskytovatele s povinností poskytnout Objednateli veškeré zdrojové kódy zákaznických úprav SW podle čl. 12.2 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel v takovém případě povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši ceny dané zákaznické úpravy SW, ke které má Poskytovatel povinnost poskytnout Objednateli zdrojové kódy.

10.6 Sankční ujednání za nedodržení smluvené kvality poskytovaných služeb (SLA):

V závislosti na plnění SLA dle Přílohy A Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli úhradu smluvní pokuty za nedodržení smluvené kvality poskytovaných služeb definovanou pomocí SLC – service level credit.

Úrovně SLC jsou uvedeny v rámci katalogových listů pro jednotlivé relevantní parametry služeb (Příloha A Smlouvy) a smluvní pokuty za jejich nedodržení ze strany Poskytovatele jsou definovány v následující tabulce za každou i započatou jednotku prodlení při překročení definované doby SLA (Příloha A Smlouvy) takto:

Úroveň SLC	Jednotka	Výše smluvní pokuty
SLA 1	1 hodina	2 000,- Kč
SLA 2	1 den	5 000,- Kč

Celkový součet výše takto uplatněných smluvních pokut v každém měsíci je limitován do výše 100 % měsíční ceny uvedené v čl. 3.3 Smlouvy.

- 10.7 Pokud kterákoliv ze smluvních stran nezajistí potřebnou spolupráci a součinnost v souladu s touto Smlouvou, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každé zaviněné porušení této povinnosti.
- 10.8 Veškeré smluvní pokuty jsou splatné do 15 (patnácti) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy oprávněné smluvní strany k jejich zaplacení. Úhradu smluvní pokuty lze provést započtením smluvní pokuty proti splatným pohledávkám druhé smluvní strany.
- 10.9 Nedotčena zůstávají práva smluvních stran na náhradu škody a ušlý zisk nad rámec smluvní pokuty podle příslušných ustanovení občanského zákoníku. Poskytovatel má v případě prodlení Objednatele podle čl. 10.2 Smlouvy nárok na náhradu škody a ušlý zisk pouze v případě, není-li tato náhrada škody kryta úroky z prodlení.
- 10.10 Objednatel je oprávněn snížit výši smluvní pokuty dle čl. 10 odst. 10.3. až 10.7. této Smlouvy, a to na písemnou žádost Poskytovatele, v případě, že by bylo uplatnění smluvní pokuty zjevně v rozporu s dobrými mravy. Objednatel přitom zohlední výši vzniklé újmy, míru zavinění na straně Poskytovatele, jednání Poskytovatele směřující k odvrácení újmy Objednatele a naplnění účelu Smlouvy.

11. Odstoupení od Smlouvy, výpověď

- 11.1 Obě smluvní strany jsou v případě podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou oprávněny písemně odstoupit od Smlouvy s účinky ex nunc. V tom případě je smluvní strana odstupující od Smlouvy povinna oznámit odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co se o jejím podstatném porušení smluvních povinností dozvěděla. Za podstatné porušení smluvních povinností se rozumí zejména:

- a) opakované prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti nezbytné pro plnění předmětu

- Smlouvy – za opakované se považuje prodlení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce a na které byl Objednatel písemně upozorněn;
- b) opakované prodlení Poskytovatele s poskytnutím součinnosti nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy – za opakované se považuje prodlení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce a na které byl Poskytovatel písemně upozorněn;
 - c) prodlení Objednatele se zaplacením ceny dle čl. 3 Smlouvy o více než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů, byl-li Poskytovatelem k úhradě písemně vyzván;
 - d) opakované prodlení Poskytovatele s plněním předmětu Smlouvy – za opakované se považuje prodlení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce a souhrnná výše smluvní pokuty, kterou je Poskytovatel na základě těchto prodlení dle Smlouvy povinen uhradit, dosáhne alespoň 100 % měsíční ceny uvedené v čl. 3.3 Smlouvy;
 - e) porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. 5.14 Smlouvy, jestliže doklad o pojištění včetně potvrzení o zaplacení pojistného nebo kterýkoli z ostatních požadovaných dokumentů (autorizace Poskytovatele, kvalifikovanost členů real. týmu) nebyly Objednateli předloženy ani v dodatečné lhůtě, kterou k tomu Poskytovateli Objednatel poskytl;
 - f) jestliže bylo vůči Poskytovateli zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů;
 - g) jestliže vstoupí Poskytovatel do likvidace;
 - h) případ, kdy Poskytovatel uvedl v nabídce do výběrového řízení, na základě kterého byla uzavřena tato Smlouva, informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek výběrového řízení.
- 11.2 Zakládá-li prodlení jedné ze smluvních stran nepodstatné porušení její smluvní povinnosti, může druhá strana od Smlouvy odstoupit poté, co smluvní strana v prodlení svoji povinnost nesplní ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou jí druhá smluvní strana poskytla výslovně nebo mlčky. Oznámí-li oprávněná smluvní strana povinné smluvní straně, že ji určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že jí ji již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty oprávněná smluvní strana od Smlouvy odstoupila.
- 11.3 Odstoupením od Smlouvy zanikají v rozsahu jeho účinků práva a povinnosti smluvních stran.
- 11.4 Tuto Smlouvu jsou Objednatel i Poskytovatel oprávněni vypovědět i bez uvedení důvodu s tím, že výpovědní doba činí dvanáct (12) měsíců počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 11.5 Ukončení Smlouvy jakýmkoliv způsobem se nedotýká licenčních ujednání, práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, mlčenlivosti a ochrany informací, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po ukončení Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů. Byl-li dluh zajištěn, nedotýká se ukončení Smlouvy ani zajištění.

12. Zvláštní ujednání

- 12.1 Poskytovatel má právo uvádět předmět plnění podle této Smlouvy jako referenci vůči třetím stranám. Objednatel není povinen na základě práva Poskytovatele dle předchozí věty předávat třetím osobám jakékoli informace vztahující se k službám a k Poskytovateli. Při uvádění služeb jako referenčních nesmí Poskytovatel poškodit dobrou pověst Objednatele.

- 12.2 V případě, že je výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, získává úplným zaplacením ceny dle této Smlouvy Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem nevýhradní přenosné oprávnění k výkonu práva jej užívat, a to na území celého světa bez časového omezení. Objednatel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo za jakýmkoliv účelem. To platí i ohledně veškerých technických řešení, koncepcí, know-how, postupů či metod zpracování dat, analytických nástrojů, software, pracovní dokumentace, diagramů, schémat a konceptů, pokud jsou vyvinuty Poskytovatelem při poskytování služeb dle této Smlouvy a nemají charakter autorského díla. Objednatel má právo výsledek činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy neomezeně měnit či upravovat a to i prostřednictvím třetích osob. Poskytovatel má povinnost poskytnout Objednateli veškeré zdrojové kódy k výsledku činnosti Poskytovatele dle Smlouvy, která má charakter počítačového programu, a to nejpozději do 10 dnů ode dne doručení související písemné výzvy Objednatele, případně při převzetí zákaznické úpravy, pokud byl požadavek na poskytnutí zdrojových kódů součástí objednávky Objednatele na zákaznické úpravy. Odměna za poskytnutí oprávnění dle tohoto ustanovení je součástí ceny za poskytování služeb dle této Smlouvy.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1 Smluvní strany prohlašují, že vymezení předmětu Smlouvy a ceny, případně hodnoty předmětu Smlouvy na titulní straně této Smlouvy nemá normativní význam a uvádí se zde pouze pro účely provedení uveřejnění této Smlouvy v registru smluv.
- 13.2 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 13.3 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Případné spory mezi smluvními stranami budou řešeny především dohodou, přičemž nedojde-li k dohodě o řešení určitého sporu, budou k jeho řešení příslušné soudy České republiky.
- 13.4 Smluvní strany se dohodly, že:
- a) jakákoli změna této Smlouvy může být sjednána výlučně a pouze písemným dodatkem podepsaným oběma smluvními stranami, a to s jejich podpisy na téže listině;
 - b) zvyklosti ani zavedená praxe stran nemají přednost před ustanoveními této Smlouvy ani před ustanoveními zákona;
 - c) na sebe přebírají nebezpečí změny okolností a ponese jej každá smluvní strana sama za sebe; ustanovení § 1766 občanského zákoníku se nepoužije;
 - d) marné uplynutí dodatečné lhůty k plnění nemá za následek automatické odstoupení od této Smlouvy, nestanoví-li Smlouva jinak;
 - e) poté, co byl návrh této Smlouvy či jejího dodatku po podpisu jednou ze smluvních stran předložen k podpisu druhé smluvní straně, vylučuje se přijetí daného návrhu druhou smluvní stranou s dodatkem nebo odchylkou;
 - f) připouští-li výraz použitý v této Smlouvě různý výklad, nevyloží se v pochybnostech k tíži toho, kdo jej použil jako první.
- 13.5 Veškeré odkazy na ustanovení, resp. ujednání, použité v této Smlouvě představují odkazy na ustanovení, resp. ujednání, této Smlouvy, není-li v daném odkazu výslovně stanoveno jinak.
- 13.6 Poskytovatel se zavazuje jako postupitel nepřevést svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její

části třetí osobě.

- 13.7 V případě, že se ke kterémukoli ustanovení této Smlouvy či k jeho části podle občanského zákoníku jako ke zdánlivému právnímu jednání nepřihlíží, nebo že kterékoli ustanovení této Smlouvy či jeho část je nebo se stane neplatným, neúčinným a/nebo nevymahatelným, oddělí se bez dalšího v příslušném rozsahu od ostatních ujednání této Smlouvy a nebude mít žádný vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ujednání této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové zdánlivé, nebo neplatné, neúčinné a/nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které bude platné, účinné a vymahatelné a jehož věcný obsah a ekonomický význam bude shodný nebo co nejvíce podobný nahrazovanému ustanovení tak, aby účel a smysl této Smlouvy zůstal zachován. Smluvní strany pro vyloučení všech pochybností výslovně vylučují aplikaci § 576 občanského zákoníku.
- 13.8 Vzhledem k tomu, že tato Smlouva podléhá povinnosti uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále jen „**zákon o registru smluv**“), smluvní strany ve vzájemné shodě označily v jejích stejnopisech žlutou barvou informace, které budou znečitelněny v souladu se zákonem o registru smluv. Takto bylo označeno zejména, nikoli však výlučně, obchodní tajemství, jehož utajení smluvní strany odpovídajícím způsobem zajišťují. Na informace, které v této Smlouvě nejsou označeny žlutou barvou, se po jejím uveřejnění postupem podle zákona o registru smluv nevztahuje povinnost mlčenlivosti dle čl. 8 této Smlouvy. Tuto Smlouvu je oprávněna postupem podle zákona o registru smluv uveřejnit pouze ČT, a to v době do 80 dnů od jejího uzavření. Nedojde-li v této době k uveřejnění této Smlouvy ze strany ČT, pak je k jejímu uveřejnění postupem podle zákona o registru smluv oprávněna kterákoli smluvní strana.
- 13.9 Smluvní strany berou na vědomí, že v souladu s ustanovením § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, budou Smlouva a další skutečnosti dle uvedeného ustanovení uveřejněny na profilu zadavatele.
- 13.10 Smluvní strany se dohodly, že § 577 občanského zákoníku se nepoužije. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu v této Smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn dohodu smluvních stran v tomto smyslu měnit.
- 13.11 Veškerá oznámení podle této Smlouvy musí být učiněna písemně a zaslána kontaktní osobě druhé smluvní strany prostřednictvím elektronické pošty, faxu nebo doporučenou poštou, případně předána osobně, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 13.12 Smluvní strany se dohodly, že smluvním jazykem je jazyk český, a že v českém jazyce bude probíhat veškerá komunikace ve všech věcech týkající se této Smlouvy.
- 13.13 Tato Smlouva se uzavírá v elektronické podobě, každá smluvní strana obdrží její elektronický originál.
- 13.14 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou níže uvedené přílohy:

Příloha A – Předmět Smlouvy a definice pojmů

Příloha B – Doklad o pojištění

Příloha C – Doklad o autorizaci

Smluvní strany souhlasně prohlašují, že si tuto Smlouvu pozorně přečetly, že její obsah je srozumitelný a určitý, a že jim nejsou známy žádné důvody, pro které by tato Smlouva nemohla být smluvními stranami uzavřena a závazky z ní řádně plněny a nejsou jim známy žádné důvody, které by způsobovaly neplatnost této Smlouvy. Na znamení toho, že s obsahem této Smlouvy bez výhrad a ze své svobodné a vážné vůle souhlasí, a že tato Smlouva nebyla uzavřena v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek, připojují smluvní strany své podpisy.

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

Česká televize**GORDIC spol. s r.o.**

Jméno: **Hynek Chudárek**
Funkce: Generální ředitel

Jméno: **Ing. Jaromír Řezáč, DBA**
Funkce: jednatel

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

Příloha A – Předmět Smlouvy na katalogových listech č. 1 až č. 5 a definice pojmů

Příloha A SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Předmět Smlouvy a definice pojmů

Předmětem Smlouvy je poskytování služeb podpory provozu, maintenance a rozvoje systému **GINIS** (dále jen „systém“) dle potřeb Objednatele podle specifikace uvedené v následujících katalogových listech.

Seznam katalogových listů:

1. Incident management (Servis)
2. Problem management (Správa, Údržba)
3. Konzultace
4. Maintenance
5. Change management (Rozvoj)

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

Katalogový list č. 1 – Incident management (Servis)

Popis služby

Cílem incident managementu je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti systému a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na Objednatele a uživatele.

Incident je jakákoliv událost, která způsobí výpadek, nebo snížení kvality služeb poskytovaných systémem.

Rozsah služby

Služba je poskytována v rozsahu:

- identifikace nestandardního chování systému, lokalizace a odstraňování příčin tohoto chování,
- řešení provozních a konfiguračních problémů,
- odstraňování potenciálně chybných funkcí systému, ať již byly dodány jako součást standardní funkcionality systému, nebo vyvinuty na základě požadavku Objednatele a dodány Poskytovatelem,
- komunikace s výrobcem Systému a nasazování opravných balíčků při odstraňování příčin chybových stavů,
- podpora při testování a nasazování nových verzí systému

Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována s ohledem na úplnost a rychlost vyřešení incidentu s ohledem na budoucí stabilitu systému a provozovaných aplikací. Při hodnocení se zohledňuje, zda příčina incidentu spočívala v zařízeních, která jsou předmětem plnění této Smlouvy.

Kvalita služby je definována:

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Doba odezvy (maximálně)	2 hodiny	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie A	4 hodiny	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie B	NBD	SLA 2
Doba vyřešení incidentu kategorie C	5 BD	SLA 2

Kategorie incidentů

Pro určení parametrů definujících kvalitu služby jsou incidenty rozděleny do kategorií A, B a C, které jsou definovány takto:

Kategorie	Definice
A	Systém nelze používat vůbec
B	Systém lze využívat velmi omezeně
C	Systém lze využívat s dílčími omezeními

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

Katalogový list č. 2 – Problem management

Popis služby

Problem management spočívá v identifikaci a odstraňování příčin opakujících se chybových nebo jinak nežádoucích stavů nastávajících při provozu systému.

Rozsah služby

Služba pokrývá poskytování řešení, součinnosti a informací Poskytovatelem:

- zjištěných chybách systému, které mohou mít závažný vliv na funkčnost a výkon systému v produkčním prostředí Objednatele,
- vydaných opravách či známých řešeních chyb systému, jež mohou tyto problémy eliminovat.

Kvalita služby

Problem Management je kontinuální proces sledování, analýzy a optimalizace provozu předmětného systému s cílem předcházet opakovaným incidentům a minimalizovat dopady problémů. Vzhledem k jeho preventivnímu a analytickému charakteru není vždy možné stanovit jednoznačná kvantitativní kritéria kvality.

Kvalita poskytování této služby bude proto **hodnocena na základě konkrétních situací**, zejména:

- efektivity identifikace a odstranění příčin opakovaných incidentů,
- návrhů na systémová zlepšení,
- rychlosti reakce na vzniklé problémy s dopadem na provoz.

Za nedostatečnou kvalitu této služby ze strany Poskytovatele lze považovat například neposkytnutí Poskytovateli dostupné informace o existenci opravy konkrétní chyby systému, která je zdrojem problémů v prostředí Objednatele.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Doba odezvy	NBD	SLA 2
Reakční doba poskytnutí konzultace	5 BD	SLA 2

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

Katalogový list č. 3 – Konzultace

Popis služby

Konzultace je služba spočívající v poskytování odborné pomoci a rady Objednateli při řešení jeho konkrétního problému či požadavku souvisejícího se systémem. Konzultace se do hloubky zabývají problémem Objednatele v jakékoliv fázi jeho řešení a pomáhají mu daný problém vyřešit.

Rozsah služby

Služba pokrývá zejména konzultace:

- při plánovaných změnách konfigurace produkčního provozního prostředí systému;
- k návrhu vhodných postupů implementace podpory konkrétních procesů popsaných Objednatелеm;
- k možnostem a vlastnostem předmětného systému a optimálnímu způsobu jejich využití pro konkrétní potřeby Objednatele;
- k řešení problémů vzniklých při provozu předmětného systému v testovacím a produkčním prostředí;
- k vývoji rozhraní s ostatními systémy;

Dále pak poskytování dohodnutých školení týkajících se předmětné platformy zaměstnancům zadavatele zejména v místě plnění u Objednatele.

Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována s ohledem na požadovaný výstup vzneseného dotazu.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Doba odezvy	NBD	SLA 1
Reakční doba stanovení termínu poskytnutí konzultace	3 BD	SLA 2
Dodržení termínu poskytnutí konzultace	-	SLA 2

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

Katalogový list č. 4 – Maintenance

Popis služby

Údržbou (maintenance) se pro účely této smlouvy rozumí poskytování veškerých upgradů prostředí systému GINIS vydaných v době účinnosti servisní smlouvy.

Rozsah služby

V případě vydání nové verze systému GINIS je poskytovatel povinen realizovat následující kroky:

- předložit objednateli návrh na poskytnutí upgrade
- seznámit objednatele s novinkami v nové verzi
- realizovat upgrade až na základě akceptace objednatelem

Kvalita služby

Hlavním parametrem je dodržení dohodnuté doby poskytnutí služeb při dosažení dohodnuté kvality provedených služeb. U každé změny je Objednateli garantována možnost, způsob a doba návratu do původního stavu, jedná-li se o úpravu stávajícího řešení.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Dodržení dohodnutého termínu dodání		SLA 2

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

Katalogový list č. 5 – Change management (Rozvoj)

Popis služby

Change management používá standardizované metody a procedury pro efektivní a hladký průběh implementace změn stávajících a vývoj nových funkcionalit systému. Cílem je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizovat riziko vzniku incidentů zapříčiněných provedenými změnami.

Všechny významné změny realizované Poskytovatelem musejí být projektově řízeny.

Rozsah služby

Služba představuje zejména:

- Analytické práce týkající se požadavků na úpravy předmětného systému;
- Vývoj nových funkcionalit a komponent systému;
- Implementace nově vyvinutých funkcionalit systému;
- Vytváření a poskytování aktualizované dokumentace k systému;

Kvalita služby

Hlavním parametrem je dodržení dohodnuté doby poskytnutí služeb při dosažení dohodnuté kvality provedených služeb. U každé změny je Objednateli garantována možnost, způsob a doba návratu do původního stavu, jedná-li se o úpravu stávajícího řešení.

Parametr	Hodnota	Úroveň
	Reakce/Vyřešení	SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Dodržení dohodnutého termínu dodání		SLA 2

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

Definice pojmů

Incident

Incident je jakákoliv událost, která způsobí poruchu služby nebo snížení kvality služby. Kde se v Smlouvě a její přílohách hovoří o poruše, rozumí se tím i snížení kvality služby.

Začátek poruchy

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení Objednatelem Poskytovateli dohodnutým způsobem.

Doba odezvy

Doba mezi začátkem poruchy a informováním Objednatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení.

Servisní zásah

Výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby ať už náhradním řešením (workaround), nebo odstraněním příčiny poruchy.

Reakční doba

Doba, která uplyne od okamžiku začátku poruchy do okamžiku zahájení servisního zásahu Poskyvatelem. Při režimu, který rozlišuje pracovní dobu a mimopracovní dobu je rozsah pracovní doby definován jako samostatný pojem.

Odstranění poruchy

Porucha je odstraněna provedením servisního zásahu, kterým dojde k ukončení poruchy.

Ukončení poruchy

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše.

Režim podpory

Časový rozsah poskytování technické provozní podpory. Možné varianty jsou:

365 x 7 x 24	nepřetržitá podpora všechny dny v roce
365 x 5 x 8	podpora v rozsahu od 9.00 do 17.00 hod. v pracovní dny v roce
NBD	podpora 5 x 8, požadovaná činnost (tj. zejména odezva, vyřešení incidentu, reakční doba) je provedena v nejbližší následující pracovní den
BD	podpora 5 x 8, požadovaná činnost (tj. zejména odezva, vyřešení incidentu, reakční doba) je provedena ve stanoveném počtu pracovních dnů, počínaje nejbližším následujícím pracovním dnem
off-site	podpora Poskyvatele pomocí vzdáleného přístupu k zařízení
on-site	podpora Poskyvatele v sídle Objednatele

Pracovní doba

Pracovní doba je nepřetržitý časový úsek od 9.00 do 17.00 hod. v pracovní dny v ČR v daném roce.

Pojistka

Generali Česká pojišťovna a.s., Spálená 75/16, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika, IČO: 45272956, DIČ: CZ699001273, je zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka B 1464, člen Skupiny Generali, zapsané v italském rejstříku pojišťovacích skupin, vedeném IVASS (dále jen „pojišťovna“)

Potvrzujeme, že pojistník

GORDIC spol. s r.o.

Sídlo: Erbenova 2108/4, 586 01 Jihlava

IČO: 479 03 783

zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, spisová značka C 9313

má uzavřenou pojistnou smlouvu číslo [REDACTED]

Pojištění odpovědnosti

Oprávněnou osobou z tohoto pojištění je pojistník.

Pojistná událost

Pojistnou událostí je škoda (a to i finanční škoda) či újma vzniklá na životě, zdraví, majetku nebo jiná okolnost dle pojistné smlouvy.

Pojistná nebezpečí

Pojistným nebezpečím jsou skutečnosti a události vymezené v pojistné smlouvě jako možná příčina vzniku pojistné události. Podmínky a rozsah pojištění stanoví pojistná smlouva a Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění majetku a odpovědnosti VPPMO-P-01/2018.

Pojištění v základním rozsahu se sjednává s limitem pojistného plnění [REDACTED]

Pojištění v základním rozsahu se sjednává s územním rozsahem **Česká republika.**

Pojištění v základním rozsahu se sjednává se spoluúčastí [REDACTED]

Pojistná doba

Pojištění se sjednává na dobu od [REDACTED]

Pojišťovna potvrzuje, že údaje obsažené v pojistce jsou platné ke dni jejího vydání.

V Praze, dne

[REDACTED]
Senior upisovatel

Korporátní a průmyslové pojištění

Čestné prohlášení

**o existenci autorského díla
aplikační programový systém „GINIS Standard“**

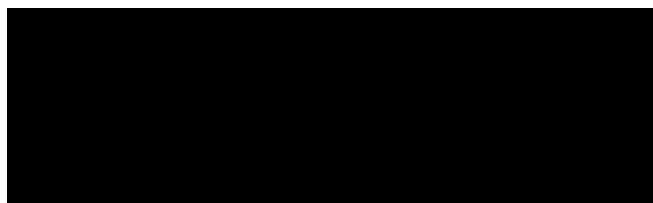
**a
oprávnění tento programový systém šířit,
nastavovat, udržovat a v případě potřeby i upravovat,**

učiněné níže uvedeného dne, měsíce a roku obchodní společností GORDIC spol. s r.o. se sídlem v Jihlavě, Erbenova 2108/4, PSČ 586 01, IČ: 47903783, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C vložka 9313, zastoupenou jednatelem Ing. Jaromírem Řezáčem (dále jen „dodavatel“)

Dodavatel prohlašuje čestně, že:

- aplikační programový systém „GINIS Standard“ je souborným autorským dílem a zároveň dílem zaměstnaneckým,
- společnost GORDIC spol. s r.o. je **výhradním vykonavatelem majetkových práv** k celému aplikačnímu programovému systému „GINIS Standard“, i k veškeré dokumentaci k tomuto programovému systému,
- společnost GORDIC spol. s r.o. má na základě výkonu majetkových práv k aplikačnímu programovému systému „GINIS Standard“ i k veškeré dokumentaci k tomuto programovému systému na základě licenčních smluv se všemi jeho autory **výhradní právo** aplikační programový systém „GINIS Standard“ i veškerou dokumentaci k tomuto programovému systému **rozšiřovat** (za úplaty dodávat kopie a poskytovat licence k užití) **ke všem jeho budoucím uživatelům**,
- společnost GORDIC spol. s r.o. má dále na základě výkonu majetkových práv k aplikačnímu programovému systému „GINIS Standard“ i k veškeré dokumentaci k tomuto programovému systému a na základě licenčních smluv se všemi jeho autory **výhradní právo** aplikační programový systém „GINIS Standard“ i veškerou dokumentaci k tomuto programovému systému **nastavovat, udržovat a v případě potřeby i upravovat**.

V Jihlavě, dne „dle data el. podpisu“



Ing. Jaromír Řezáč, DBA
jednatel – generální ředitel
GORDIC spol. s r.o.