

GFPOP0037D8W

Počet stran: 29

Evidenční číslo Poskytovatele:
GFPOP0037D8WČ.j. Objednatele: 76420/2025-NBÚ/06
Evidenční číslo Objednatele: S73/25

S M L O U V A

O

zajištění podpory provozu personálního a mzdového systému

(dále též "Smlouva")

Čl. 1 Smluvní strany

1. **Česká republika, organizační složka – Národní bezpečnostní úřad**

se sídlem: Na Popelce 2/16, 150 06 Praha 5

IČ: 684 03 569

DIČ:

Datová schránka h93aayw

Zástupce: Ing. Pavel Dvořák, náměstek ředitele Národního bezpečnostního úřadu
dále označovaný též jako "**Objednatel**"

a

2. **GORDIC spol. s r.o.**

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

IČ: 47903783

DIČ: CZ47903783

Datová schránka: sxk8tap



Zástupce: Ing. Jaromir Rezac, DBA, jednatel

Realizace: GORDIC Praha, Hvězdova 1734/2c, 140 00 Praha 4, el. podatelna: gordicph@gordic.cz
dále označovaný též jako "**Poskytovatel**"

(Objednatel a Poskytovatel označování společně dále též jako "Smluvní strany")

Čl. 2 Preambule

- Smluvní strany** uzavírají tuto smlouvu za účelem zajištění poskytování služeb k personálnímu a mzdovému systému **Objednatele**, které budou poskytovány na základě specifikace dle této **Smlouvy**.
- Nevýlučné nepřenosné právo k užití softwarových částí a databázové struktury počítačového systému, v níž jsou uchovávána data **Objednatele** vyplývá z dodání plnění **Objednateli** na základě kupní smlouvy „**Nákup personálního, mzdového a docházkového systému**“ ze dne 20. 10. 2017 s označením **Poskytovatele** GORDP0063S66.
- Smluvní strany** se dohodly, že jejich vztah založený touto smlouvou (dále též "**Smlouva**") se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále též "**OZ**") a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále též "**AutZ**").

Čl. 3 Výklad pojmů

1. **Smluvní strany** se dohodly, že pro účely **Smlouvy** (včetně jejích příloh) budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
<i>Administrátor</i>	Pověřený pracovník Poskytovatele , který je schopen provádět <i>Implementaci APV</i> , resp. pracovník Objednatele , který je k této činnosti Poskytovatelem vyškolen.
<i>Akceptační protokol</i>	Zápis o akceptaci nebo zápis o předání a převzetí plnění (i dílčího) na základě akceptačních kritérií odsouhlasených <i>Oprávněnými osobami</i> .
<i>Aktualizovaná verze APV</i>	Poslední verze <i>APV</i> určená Poskytovatelem k distribuci, vytvořená zejména ve smyslu legislativních změn a to minimálně 1 (slovy: jednou) za 12 (slovy: dvanáct) měsíců. Nová verze <i>APV</i> je podporována 12 (slovy: dvanáct) měsíců od zahájení její distribuce, za podmínky, že je k ní hrazen poplatek za <i>SW maintenance</i> a v případě, že nebude nahrazena novou verzí <i>APV</i> .
<i>APV</i>	Aplikační programové vybavení - všechny jednotlivé aplikační programové produkty (moduly) personálního a mzdového systému specifikované v příloze č. 1 Smlouvy .
<i>Compatibility list</i>	Dokument specifikující HW a SW kompatibilní s APV. Jeho aktuální verze je umístěna na https://www.gordic.cz/gcl/ .
<i>DB GINIS</i>	Databázová struktura počítačového systému, v níž jsou uchovávána data Objednatele .
<i>HW/SW</i>	Hardware/Software – prostředí, na kterém je provozováno APV nebo se kterým je APV v interakci.
<i>Implementace</i>	Proces, při kterém se tvoří personální a mzdový systém pomocí nastavení (konfigurace) standardního software specifickým potřebám organizace Objednatele nebo její části; tvorba dokumentace a školení.
<i>Lhůta pro odstranění závady</i>	Doba od nahlášení <i>Závady</i> do obnovení funkcionality <i>APV</i> dle specifikace SLA 8. Do této doby se nezapočítává prodloužení způsobené Objednatelem .
<i>Kontaktní osoby</i>	Pracovníci Objednatele , resp. pracovníci <i>Koncového uživatele</i> , oprávnění k vznesení požadavku a připomínky z hlediska odborné problematiky, praktického fungování systému, rutinního provozu a k jejich řešení s odbornými pracovníky Poskytovatele . Pověření pracovníci Poskytovatele , podílející se na plnění předmětu Smlouvy , kteří přímo komunikují s <i>Kontaktními osobami</i> Objednatele . Seznam je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy .
<i>Komunikační prostředky</i>	Prostředky a způsoby předávání informací a <i>Přenosových medií</i> mezi <i>Kontaktními osobami</i> : osobní předání s potvrzením převzetí <i>Oprávněné osoby</i> přebírajícího, písemný poštovní styk formou doporučené zásilky na adresy uvedené v Čl. 1 této Smlouvy , elektronická pošta s ověřeným elektronickým podpisem přijatá potvrzením zprávou podepsanou zaručeným elektronickým podpisem druhé strany, servisní portál <i>ServiceDesk</i> , doručení do datové schránky.
<i>Legislativní compatibility list</i>	Dokument, který pro definované období specifikuje závazné normy nebo části norem, které v daném období určují závazné procesní postupy podporované v legislativně závislé funkcionalitě Software. Legislativní compatibility list je vystaven pouze pro legislativní prostředí České republiky, pokud není smlouvou stanoveno jinak.
<i>Oprávněná osoba</i>	Je oprávněna objednávat služby a schvalovat jejich plnění. Má povinnost a odpovědnost kontrolovat provedené <i>Služby</i> a schvalovat jejich fakturaci. Má pravomoc jmenovat a odvolávat <i>Kontaktní osoby</i> .
<i>Ostatní služby</i>	Všechny ostatní formy služeb, které se Poskytovatel zavazuje na základě dalších ujednání Smlouvy poskytovat, specifikované v příslušné části Přílohy č. 3 Smlouvy .
<i>Monitoring</i>	Sledování webového rozhraní za účelem snížení pravděpodobnosti snížení chybových stavů.
<i>Patch</i>	Opravná jednorázová verze <i>APV</i> , která řeší dílčí problém (problémy).
<i>Podpora</i>	Základní telefonická konzultační služba Poskytovatele k <i>APV</i> provozovaném v prostředí Objednatele v rozsahu dle specifikací v Příloze č. 3 Smlouvy . Tato služba zahrnuje poskytování rad k řešení výhradně obecných problémů, kde není ze strany Poskytovatele nutná znalost konkrétního prostředí a nastavení vytvořeného během <i>Implementace</i> .
<i>Podpora 1. úrovně</i>	Podpora poskytovaná prostřednictvím <i>ServiceDesk</i> a pracovníky Objednatele . Poskytuje převážně řešení známých chyb.
<i>Podpora 2. úrovně</i>	Podpora poskytovaná <i>Administrátory</i> . Podpora 2. úrovně řeší požadavky, nevyřešené <i>Podporou 1. úrovně</i> .
<i>Podpora 3. úrovně</i>	Podpora zahrnující opravu kódu <i>APV</i> nebo systému Poskytovatelem nebo oprava HW jeho dodavatelem.
<i>Požadavek</i>	Každá jednotlivá žádost na poskytnutí údržby <i>APV</i> , <i>Podpory</i> k <i>APV</i> , na odstranění <i>Závady</i> nebo provedení ostatních služeb.
<i>Pracovní den</i>	Jedná se o státem stanovené pracovní dny.

<i>Pracovní doba</i>	Doba od 9:00 do 17:00 hodin v <i>Pracovních dnech</i> .
<i>Produkty</i>	Veškerá zařízení, software s výjimkou <i>APV</i> , dokumentace (včetně manuálů) a výukové materiály poskytované Objednateli Poskytovatelem .
<i>Projekt</i>	Soubor informací o nastavení (konfiguraci) personálního a mzdového systému, a soubor opatření které je nezbytné provést v rámci <i>Implementace</i> .
<i>Protokol</i>	Souhrnné označení pro dokumenty <i>Akceptační protokol</i> , <i>Servisní protokol</i> . Základní vzory vyjmenovaných dokumentů, které mohou být po dohodě Smluvních stran modifikovány nebo doplněny, jsou uvedeny Příloze č. 5 Smlouvy .
<i>Přenosové medium</i>	Fyzické přenosové medium CD/DVD/flashdisk, elektronická forma typu datová zpráva doručená do datové schránky, elektronická forma typu e-mail nebo FTP úložiště nebo příloha záznamu v systému <i>ServiceDesk</i> .
<i>Reakční doba</i>	Doba od nahlášení <i>Závady</i> , resp. <i>Požadavku</i> Objednatel em Poskytovateli do doby, kdy je Poskytovatel povinen nejpozději začít s řešením nahlášené <i>Závady</i> , resp. <i>Požadavku</i> .
<i>Řešení požadavku</i>	Asistence odborných pracovníků Poskytovatele při řešení požadavků týkajících se rutinního provozu, základní instalace, konfigurace a dále otázek týkajících se <i>Závad</i> (chybové či nestandardní stavy <i>APV</i> , chování <i>APV</i> v rozporu s dokumentací).
<i>SaaS</i>	Software jako služba (Software as a Service; SaaS). Podstatou je poskytování softwarových aplikací formou služby, která umožňuje volitelně definovat a měnit parametry jednotlivých komponent podle potřeb Objednatele a jeho detailního zadání.
<i>ServiceDesk</i>	Systém pro poskytování <i>Podpory 1. úrovně</i> , sběr <i>Požadavků</i> a operativní komunikaci v rámci <i>Řešení požadavku</i> provozovaný Poskytovatelem na adrese https://www.gportal.cz .
<i>Servisní protokol</i>	Zápis o <i>Požadavku</i> a provedených souvisejících servisních zásazích v daném období.
<i>SLA</i>	Service Level Agreement - označuje sjednanou úroveň poskytování <i>Služeb</i> včetně služeb typu <i>SaaS</i> , která je specifikována v Příloze č. 3 Smlouvy .
<i>Služby</i>	Všechny formy <i>Implementace</i> , <i>Údržby</i> a <i>Podpory</i> , které se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli ve vztahu k <i>Aktualizovaným verzím APV</i> .
<i>Smlouva</i>	Písemná dohoda uzavřená mezi Poskytovatelem a Objednatel em, která je podepsaná jejich oprávněnými zástupci, v příslušném počtu vyhotovení, zahrnující její přílohy, dodatky a všechny další dokumenty, na které se smlouva odkazuje a které jsou její nedílnou součástí. <i>Smlouva</i> je zásadním dokumentem, který vymezuje předmět Plnění, způsob a rozsah poskytování Plnění, práva a povinnosti smluvních stran, sankce atd.
<i>SW maintenance</i>	Aktivita Poskytovatele spojená zejména s poskytováním pravidelných <i>Upgrade</i> , případných mimořádných <i>Update</i> (zejména z důvodu změny legislativy) a poskytování mimořádných <i>Patchů</i> k <i>APV</i> v době platnosti této smlouvy. Tento nárok se vztahuje pouze na ty licence <i>APV</i> , které byly řádně zakoupeny Objednatel em. Součástí této služby není plnění pro zavedení vyšší verze <i>APV</i> do prostředí Objednatele . Legislativní změnou není doplnění funkcionality (tj. nová funkčnost související s novou legislativou), kterou stávající <i>APV</i> nepokrývalo.
<i>Testovací prostředí</i>	Duplicitní nasazení <i>APV</i> včetně <i>DB GINIS</i> v prostředí Objednatele , ke kterému Poskytovatel uděluje Objednateli právo k užití dle této <i>Smlouvy</i> , výhradně však pro potřeby testování funkčnosti <i>APV</i> před zprovozněním <i>Update</i> , <i>Upgrade</i> nebo <i>Patch</i> v rutinním provozu, pro školení pracovníků Objednatele nebo pro potřeby ověření procesů nebo jejich jednotlivých kroků před jejich uplatněním nebo použitím v provozovaném personálním a mzdovém systému. Zprovoznění a podporu provozu <i>Testovacího prostředí</i> Poskytovatel realizuje výhradně v rámci služeb poskytovaných dle <i>SLA 4</i> na základě konkrétní objednávky Objednatele , pokud není u konkrétní <i>SLA</i> uvedeno jinak.
<i>Údržba</i>	Pravidelné a plánované činnosti profylaktického rázu s cílem předcházení závadám počítačového vybavení, na kterém je <i>APV</i> provozován, a souvisejícím chybám <i>APV</i> v prostředí Objednatele .
<i>Update</i>	Nová verze <i>APV</i> , u které se oproti předcházející verzi tohoto <i>APV</i> mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto <i>APV</i> vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, s kterým tato verze <i>APV</i> pracuje.
<i>Upgrade</i>	Nová verze <i>APV</i> , u které se oproti předcházející verzi tohoto <i>APV</i> mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto <i>APV</i> vytvořena, a zároveň se mění struktura dat datového fondu, s kterým tato verze <i>APV</i> pracuje.
<i>Výkaz</i>	Zápis o provedených pracích odsouhlasený <i>Oprávněnými osobami</i> formou <i>Protokolu</i> nebo záznamu v systému <i>ServiceDesk</i> .
<i>Zástupci kontaktních osob</i>	Pracovníci Objednatele oprávnění k vznesení požadavku a jeho řešení s odbornými pracovníky Poskytovatele po dobu nepřítomnosti <i>Kontaktní osoby</i> v místě plnění, resp. po dobu zaneprázdněnosti <i>Kontaktní osoby</i> .

<i>Závada</i>	Takové chování <i>APV</i> , které je odlišné od vlastností uvedených v oficiální dokumentaci k <i>APV</i> , případně nemožnost provozovat <i>APV</i> podle dokumentovaných vlastností a postupů, nebo právní vada díla.

Čl. 4 Předmět plnění smlouvy

1. Předmětem plnění je provedení poskytování **Poskytovatelem Objednateli** souboru *Služeb* vztahujících se výlučně k *Aktualizovaným verzím APV* a dále závazek **Objednatel** poskytnout **Poskytovateli** k tomu nutnou či potřebnou součinnost, převzít od **Poskytovatele** poskytnuté plnění a zaplatit **Poskytovateli** za poskytnutá plnění z této **Smlouvy** sjednanou cenu.
2. *Služby* poskytované **Poskytovatelem** dle této **Smlouvy** v sobě, nikoliv však výlučně, nezahrnují níže uvedená případná plnění **Poskytovatele**, která budou účtována **Objednateli** jednorázově mimo rámec **Smlouvy** podle aktuální hodinové sazby **Poskytovatele** a množství spotřebovaného materiálu:
 - a) opětovnou instalaci nebo *Administraci APV* z jakékoliv příčiny, jejíž potřeba provedení nebyla způsobena **Poskytovatelem**,
 - b) servis *Aktualizovaných verzí APV*, které byly **Objednatel**em změněny nebo konfigurovány a *Produktů*, které byly **Objednatel**em modifikovány bez předchozího písemného souhlasu **Poskytovatele**,
 - c) opravu *Produktů* a výměnu náhradních dílů, kterou je nutné provést v důsledku nedbalosti jiných osob než je **Poskytovatel**,
3. **Poskytovatel** není povinen plnit povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení této **Smlouvy** ve vztahu k jiným než *Aktualizovaným verzím APV*.

Čl. 5 Práva a povinnosti smluvních stran

1. V rámci plnění předmětu **Smlouvy** mají obě **Smluvní strany** zejména, nikoliv však výlučně, následující povinnosti:
 - a) vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků vyplývajících z této **Smlouvy**;
 - b) neprodleně informovat druhou smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle této **Smlouvy**;
 - c) poskytovat druhé smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle této **Smlouvy**;
 - d) plnit své závazky vyplývající z této **Smlouvy** tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
2. V souvislosti s plněním předmětu **Smlouvy** má **Objednatel** zejména, nikoliv však výlučně, následující povinnosti:
 - a) vyvinout takovou součinnost a poskytovat **Poskytovateli** všechny informace, data a dokumentaci, které budou **Poskytovatelem** oprávněně požadovány k umožnění řádného plnění této **Smlouvy**;
 - b) zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro řádné plnění této **Smlouvy**;
 - c) umožnit **Poskytovateli** přístup do objektů, k zařízení, k programovému vybavení, databázím a informačnímu systému **Objednatel** v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této **Smlouvy** dle vzájemně schválených postupů;
 - d) zajistit dostatečné pracovní prostředí pro pověřené pracovníky **Poskytovatele** nebo jeho poddodavatele podílející se na plnění **Smlouvy** v objektech **Objednatel**;
 - e) zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací, která bude **Poskytovatelem** oprávněně požadována k řádnému plnění této **Smlouvy**;
 - f) udržovat provozní prostředí v souladu se specifikacemi výrobce v **příloze č. 2 Smlouvy**, monitorovat možné chyby nebo selhání funkčnosti a zabránit jejich vzniku, a zajistit instalaci všech oprav chyb a *Aktualizovaných verzí APV*, které mu dodá **Poskytovatel**;
 - g) zajišťovat provozní správu informačního systému, provozovat data a zálohovat data za účelem jejich obnovitelnosti;
 - h) dodržovat postupy **Poskytovatele** pro předkládání servisních požadavků, pro hlášení chyb a pro rozhodování o potřebě *Služby*;
 - i) dodržovat instrukce **Poskytovatele** pro údržbu prováděnou **Objednatel**em a pro zajišťování *Služeb*;
3. V souvislosti s plněním předmětu **Smlouvy** má **Poskytovatel** zejména, nikoliv však výlučně, následující povinnosti:
 - a) postupovat při plnění **Smlouvy** řádně tak, aby bylo dosaženo účelu **Smlouvy**;
 - b) poskytovat *Služby* v souladu se sjednanou kvalitou tak, aby vyhovovaly potřebám **Objednatel**u, se kterými byl **Poskytovatel** prokazatelně seznámen;
 - c) zajistit dostatečnou kapacitu pověřených pracovníků s odpovídající kvalifikací pro poskytování *Služeb*;
 - d) dodržovat bezpečnostní předpisy **Objednatel**u, s nimiž byl prokazatelně seznámen;
 - e) poskytovat bezplatný záruční servis na **Objednatel**em reklamované závady po servisním zásahu po dobu trvání záruční doby, (včetně poskytnutí **Objednateli** podpory i při řešení problémů souvisejících s chybou funkcionalitou *API*). Vady vzniklé neodbornou obsluhou nebo nevhodným užíváním odstraní **Poskytovatel** bez zbytečného odkladu na náklady **Objednatel**u. Nároky z vad nezahrnují

- nárok nebo právo na náhradu jakýchkoliv jiných škod plynoucích ze ztráty zisku nebo dat, ztrát možnosti použití *Aktualizovaných verzí APV*, nebo následných škod, jakož i jiných nároků, a to ani tehdy, když **Objednatel** na možnosti takových škod upozornil;
- f) poskytnout jako součást dodávky příslušnou dokumentaci a instalační média;
 - g) v souvislosti s vývojem v oblasti informačních technologií a vlastním procesem certifikace aktualizovat specifikace uvedené v **příloze č. 2 Smlouvy**;
 - h) zajistit, aby veškerá dokumentace včetně návodu k obsluze ke každému předmětu plnění byla v českém jazyce, aktuální a úplná;
 - i) poskytovat **Objednateli** *Podporu* v případě potřeby i e-mailem, faxem nebo dopisem v českém jazyce.
4. V případě prodlení **Objednatele** s poskytováním dohodnuté součinnosti, které brání **Poskytovateli** v řádném plnění této **Smlouvy** nebo toto plnění ztěžuje podstatným způsobem, po dobu delší než 15 (slovy: patnáct) dnů, je **Poskytovatel** oprávněn, bez ohledu na další nároky, přerušit plnění dle této **Smlouvy** (úplně nebo částečně), dokud nebude taková součinnost **Objednatелеm** poskytnuta, aniž by neposkytování plnění z tohoto důvodu bylo považováno za prodlení **Poskytovatele** s plněním předmětu **Smlouvy**, s tím však, že na tuto možnost **Objednatele** písemně upozorní nejméně 5 (slovy: pět) dní před tím, než plnění přeruší. V případě přerušení plnění dle této **Smlouvy** je **Objednatel** povinen uhradit **Poskytovateli** škodu, která z tohoto důvodu **Poskytovateli** vznikne (zejména dodatečné náklady vynaložené **Poskytovatelem**), a termíny plnění dle této **Smlouvy** se prodlužují o dobu přerušení a o další přiměřenou dobu potřebnou k znovuoobnovení plnění.
 5. **Poskytovatel** může se souhlasem **Objednatele** pověřit provedením *Služeb* jinou osobu - topologicky blízkou pobočku nebo jinou organizační jednotku servisní sítě řízenou **Poskytovatelem**, případně jiným **Poskytovatelem** certifikovaným poddodavatelem. V těchto případech má **Poskytovatel** vůči **Objednateli** odpovědnost, jako by *Služby* prováděl (poskytoval) sám.
 6. Každé předání plnění předmětu **Smlouvy** bude provedeno formou akceptace *Protokolu*, pokud není dále uvedeno jinak. **Objednatel** je povinen písemně zdůvodnit a doručit nejpozději do 3 (slovy: tři) pracovních dnů od dne doručení *Protokolu* *Komunikačními prostředky* na adresu realizace **Poskytovatele** dle **Čl. 1 odst. 2** této **Smlouvy** případné odmítnutí jeho akceptace. Neakceptovaný *Protokol*, který nebude v uvedené lhůtě včetně zdůvodnění vrácen zpět **Poskytovateli**, považují smluvní strany uplynutím této lhůty za akceptovaný. Plnění předmětu **Smlouvy** realizované v každém kalendářním roce s ukončením realizace příslušné části plnění 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.
 7. **Objednatel** je oprávněn odmítnout převzetí *Služeb* od **Poskytovatele** v případě, že předávaná část díla vykazuje natolik vážné vady, že nemůže sloužit svému účelu vůbec nebo s výraznými omezeními.
 8. Dojde-li při plnění dle této **Smlouvy** k vytvoření díla **Poskytovatelem**, které je předmětem autorskoprávní ochrany dle zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, v platném znění (dále též "**AutZ**"), zavazuje se **Poskytovatel** poskytnout **Objednateli** k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem nevýhradní nepřevoditelné a časově omezené právo k jejich užití.
 9. **Objednatel** je oprávněn používat *Služby* a *Produkty* od data jejich převzetí.

Čl. 6 Doba a místo plnění

1. Doba a termíny poskytování *Služeb* jsou uvedeny v **příloze č. 3 Smlouvy** jednotlivě u každé konkrétní *Služby*.
2. Místem plnění této **Smlouvy** je pracoviště **Objednatele**:
Česká republika – organizační složka Národní bezpečnostní úřad, Na Popelce 2/16, Praha 5

Čl. 7 Cena

1. Celková cena plnění za poskytování *Služeb* činí:
bez DPH **359 163 Kč**, slovy: tři sta padesát devět tisíc jedno sto šedesát tři korun českých,
včetně DPH **434 587,20 Kč**, slovy: čtyřistatřicetčtyřtisícpětsetosmdesát sedm korun českých a dvacet haléřů.
Detailní přehled cen za poskytování *Služeb* podpory je uveden v **příloze č. 3 Smlouvy**.
2. Cena za plnění předmětu **Smlouvy** je stanovena jako nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady **Poskytovatele** včetně dopravy a práce odborných pracovníků. Výjimku z ustanovení tohoto odstavce tvoří ustanovení **odst. 3 a odst. 5** tohoto článku a plnění za SLA 4 dle specifikace **přílohy č. 3 Smlouvy**. Mimo uvedené výjimky nejsou přípustné žádné další podmínky, za kterých by mohlo dojít k překročení ceny.
3. **Smluvní strany** se dále dohodly, že ceny uvedené v této **Smlouvě** a přílohách této **Smlouvy** je **Poskytovatel** každoročně oprávněn vždy k počátku každého kalendářního roku navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen (míra inflace vyjádřená průměrným ročním vývojem spotřebitelských cen posledního kalendářního roku proti průměru roku předchozího), kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad.

úřad. Ceny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou cenami pro daný kalendářní rok nejvýše přípustnými a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navýšování neměnné. O provedeném navýšení cen je **Poskytovatel** povinen **Objednatel** písemně informovat. Písemná informace musí být podepsána statutárním zástupcem **Poskytovatele** a musí obsahovat dotčený kalendářní rok, původní výši cen, použitou míru inflace a nově stanovené ceny dle jednotlivých položek. Bude-li chybně uveden kalendářní rok, chybně uvedeny ceny původní, chybně stanovena míra inflace nebo chybně proveden výpočet nových cen, nemusí **Objednatel** nově stanovené ceny akceptovat, a to až do zaslání nové bezchybné písemné informace o navýšení cen. Písemná informace s náležitostí dle tohoto odstavce **Smlouvy** je nezbytnou podmínkou k uplatnění cen navýšených dle tohoto odstavce **Smlouvy**.

4. Cena za měsíc, ve kterém nabude **Smlouva** účinnosti, u příslušných *SLA* dle **přílohy č. 3 Smlouvy**, je stanovena jako poměrná část měsíční ceny plnění odpovídající počtu dní od nabytí účinnosti **Smlouvy** do konce měsíce.
5. Částky budou fakturovány včetně DPH. **Poskytovatel** odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v okamžiku fakturace vždy v souladu s platnými právními předpisy.

Čl. 8 Platební a fakturační podmínky

1. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených **Poskytovatelem**. **Poskytovatel** je povinen po vzniku práva fakturovat vystavit a **Objednateli** předat fakturu ve 2 (slovy: dvou) vyhotoveních s rozepsáním jednotlivých položek dle předmětu **Smlouvy**.
2. **Poskytovatel** se zavazuje vystavit příslušnou fakturu vždy za příslušné uskutečněné plnění, a to vždy bezodkladně po datu uskutečnění zdanitelného plnění a prokazatelně doručit daňový doklad (fakturu) na adresu sídla **Objednatel** do 5 (slovy: pěti) *pracovních dnů* ode dne vystavení. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je:
 - a) datum akceptace příslušného plnění **Objednatel**em;
 - b) v případě pravidelně se opakujících plateb dle definice u konkrétních *SLA* je tímto datem vždy poslední kalendářní den daného kalendářního měsíce, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.
3. Jednotlivé faktury musí obsahovat číslo **Smlouvy Poskytovatele** i **Objednatel**e, číslo účtu a všechny údaje uvedené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též "**OZ**"), ve znění pozdějších předpisů. Nedílnou součástí faktury je *Protokol o akceptaci služeb* podepsaný *Oprávněnými osobami*, s výjimkou pravidelně se opakujících plateb dle definice u konkrétních *SLA*.
4. Faktury jsou splatné do 15-ti (slovy: patnácti) kalendářních dnů po jejich prokazatelném doručení **Objednateli**. Elektronickou fakturu je možné zaslat datovou schránkou (identifikace: h93aayw) nebo elektronickou poštou na adresu posta@nbu.gov.cz.
5. **Objednatel** je oprávněn do data splatnosti faktury vrátit **Poskytovateli** fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, není vystavena v souladu se **Smlouvou**, nebo která obsahuje jiné cenové údaje než dohodnuté ve **Smlouvě** k opravě nebo doplnění, aniž tím bude v prodlžení se zaplacením. **Objednatel** musí uvést důvod vrácení. Doba splatnosti nové (opravené) faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení **Objednateli**.
6. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání fakturované částky z účtu **Objednatel**e.

Čl. 9 Vlastnické právo

1. V případě, že na základě plnění **Poskytovatele** se některé *Produkty* mají stát vlastnictvím **Objednatel**e, přechází na **Objednatel**e vlastnické právo k *Produktům* dnem úplného zaplacení ceny takových *Produktů*.
2. Veškeré diagnostické prostředky a servisní dokumentace poskytnuté **Poskytovatelem** **Objednateli** v souvislosti s touto **Smlouvou** zůstávají ve vlastnictví **Poskytovatele** a **Objednatel** se zavazuje vrátit je **Poskytovateli** neprodleně po ukončení platnosti této **Smlouvy**.
3. Nebezpečí škody na *Produktech* přechází na **Objednatel**e dnem jejich převzetí od **Poskytovatele**.

Čl. 10 Záruční podmínky

1. **Poskytovatel** **Objednateli** poskytuje na předané *Produkty*, *Aktualizované verze APV* a *Služby* záruku za jakost. Záruka za jakost **Objednatel**em převzatých *Produktů* bude posuzována s přihlédnutím na ustanovení § 2113 a násl. **OZ**. **Poskytovatel** poskytuje **Objednateli** záruku za jakost *Produktů*, které jsou materiální povahy, po dobu 24 (slovy: dvaceti čtyř) měsíců od jejich převzetí **Objednatel**em, a to že tato plnění po výše uvedenou dobu neprokážou materiálové nebo výrobní vady. Záruku za jakost *Aktualizovaných verzí APV* poskytuje

Poskytovatel po dobu 12 (slovy: dvanácti) měsíců od jejich uvedení do rutinního provozu, záruku za jakost *Služeb* 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů od jejich převzetí (akceptace) **Objednatel**em.

- Smluvní strany** se dále dohodly na tom, že veškeré náhrady z vad předaných *Produktů*, které jsou materiální povahy, jsou omezeny na výměnu prokazatelně vadných záznamových materiálů, na kterých jsou uloženy dodané kopie dokumentů a souborů dat. **Poskytovatel** je povinen vyměnit **Objednateli** výše uvedené vadné věci materiální povahy do 30 (slovy: třiceti) kalendářních dnů od uplatnění práva z odpovědnosti za vady **Objednatel**em.
- Poskytovatel** garantuje **Objednateli**, že dokumenty a soubory dat, které mu v rámci plnění předmětu **Smlouvy** na základě této **Smlouvy** předal, jsou autorizovanými kopiemi originálů příslušných dokumentů a souborů dat **Poskytovatele** a že k nim má práva na jejich šíření, instalaci, konfiguraci a správu.

Čl. 11 Reklamace, odstraňování vad

- Reklamace budou *Kontaktními osobami* **Objednatele** hlášeny **Poskytovateli** prostřednictvím servisního portálu **Poskytovatele** *ServiceDesk* na adrese <https://www.gportal.cz>. Reklamací **Objednatel** uplatňuje také doručení do datové schránky **Poskytovatele** uvedené v **Čl. 1 odst. 2**.

Objednatel současně s ohlášením *Závady* předá následující podklady:

- popis postupu, který vedl k *Závadě* (uvést v čem se projevují vady včetně důkazů),
 - chybové výpisy.
- Definice úrovní závad, *Reakční doby* a *Lhůty pro odstranění závad* jsou specifikovány v **příloze č. 3 Smlouvy** konkrétně u každé *Služby*, pokud jsou v rámci služby garantovány.

Čl. 12 Sankční ustanovení

- Pokuty za prokázané neplnění poskytovaných *Služeb* **Poskytovatelem** jsou specifikovány v **příloze č. 3 Smlouvy** konkrétně u každé *Služby*.
- V případě prodlení **Objednatele** se zaplacením ceny dle této **Smlouvy** nebo její části je **Objednatel** povinen zaplatit **Poskytovateli** úrok z prodlení za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky. Uplatněním práva na zaplacení úroku z prodlení nebo zaplacením úroku z prodlení není nijak dotčeno ani omezeno právo **Poskytovatele** na náhradu škody.
- V případě prodlení **Objednatele** s placením jakékoliv částky splatné dle této **Smlouvy** o více než 21 (slovy: dvacet jedna) dnů, je **Poskytovatel** oprávněn, bez ohledu na další nároky, přerušit plnění dle této **Smlouvy** (úplně nebo částečně), dokud nebude taková částka zaplacená, aniž by neposkytování plnění z tohoto důvodu bylo považováno za prodlení **Poskytovatele**, s tím však, že na tuto možnost **Objednatele** písemně upozorní nejméně 5 (slovy: pět) dní před tím, než plnění přeruší. V případě přerušení plnění dle tohoto odstavce **Smlouvy** je **Objednatel** povinen **Poskytovateli** uhradit případnou škodu, která z tohoto důvodu **Poskytovateli** vznikne (zejména dodatečné náklady vynaložené **Poskytovatelem**), a termíny plnění dle této **Smlouvy** se prodlužují o dobu přerušení plnění a o další přiměřenou dobu potřebnou k znovuoobnovení plnění.

Čl. 13 Náhrada škody

- Smluvní strany** mají odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této **Smlouvy**. **Smluvní strany** se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou smluvní stranou.
- Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními **OZ**. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené smluvní strany na náhradu škody.
- Poskytovatel** odpovídá za škodu způsobenou vadným plněním této **Smlouvy** v rozsahu stanoveném českým právním řádem.
- Náhrada škody se platí v českých korunách.
- Poskytovatel** není povinen nahradit škodu způsobenou ztrátou nebo zničením dat **Objednatele**, pokud k ní

došlo neplněním závazků **Objednatele** dle této **Smlouvy** nebo z dalších jím zaviněných důvodů tedy například ale nikoliv výlučně: násilně, počítačovými viry a jiným škodlivým kódem, zásahem třetích stran, neodbornou obsluhou, nevhodným užíváním *API*, a podobně.

Čl. 14 Řešení sporů

1. **Smluvní strany** se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této **Smlouvy** nebo v souvislosti s touto **Smlouvou** a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání **Smluvních stran**.
2. V případě soudního řešení sporů mezi **Smluvními stranami** budou tyto řešeny před věcně a místně příslušným soudem dle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.

Čl. 15 Okolnosti vylučující odpovědnost

1. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
2. V souladu s ustanovením § 2913 odst. 2 **OZ** se za okolnost vylučující odpovědnost považuje mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti.
3. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující odpovědnost, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou stranu. **Smluvní strany** se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

Čl. 16 Komunikace mezi smluvními stranami

1. **Smluvní strany** spolu budou komunikovat *Komunikačními prostředky*.
2. Jména *Oprávněných osob*, *Kontaktních osob* a další kontaktní informace jsou uvedeny v **příloze č. 4 Smlouvy**. **Smluvní strany** jsou oprávněny prostřednictvím *Oprávněných osob* jimi jmenované *Kontaktní osoby* změnit, přičemž změna je účinná akceptací druhou smluvní stranou nebo doručením písemného oznámení o takové změně druhé smluvní straně.
3. Všechna oznámení mezi **Smluvními stranami**, která se vztahují k této **Smlouvě** nebo která mají být učiněna na základě této **Smlouvy**, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně s potvrzením převzetí, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této **Smlouvy**, není-li touto **Smlouvou** stanoveno nebo mezi **Smluvními stranami** dohodnuto jinak, případně doručením do datové schránky.
4. Oznámením v písemné podobě se rozumí doručení oznámení druhé smluvní straně buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument ve formátu *.doc, *.docx, *.rtf nebo *.pdf na *Přenosovém médiu*.
5. **Smluvní strany** se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 (slovy: tří) dnů.

Čl. 17 Ochrana informací

1. **Poskytovatel** a **Objednatel** se zavazují, že jakékoliv informace, které získali od druhé smluvní strany v souvislosti s plněním předmětu **Smlouvy**, nebo které jsou obsahem předmětu **Smlouvy**, neposkytnou třetím osobám bez výslovného souhlasu druhé smluvní strany. Povinnost **Objednatele** dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením věty předchozí dotčena.
2. Při plnění předmětu **Smlouvy** se **Poskytovatel** vyvaruje toho, aby jakkoli přišel do styku s osobními údaji, kterých je **Objednatel** správce (dále jen „osobní údaje“).
 - 2.1. Bez ohledu na ustanovení bodu 2 čl. 17 může **Objednatel Poskytovateli** na základě zvláštního písemného zmocnění (listinnou či elektronickou formou, např. prostřednictvím service desku / help desku) a v jeho rámci povolit přístup k osobním údajům. Ve zmocnění **Objednatel** vymezí:
 - a) rozsah a účel zpřístupnění osobních údajů,
 - b) dobu zpřístupnění osobních údajů,
 - c) případná zvláštní bezpečnostní opatření,

- d) případné podmínky zapojení další osoby odlišné od autorizovaných osob **Poskytovatele**,
- e) případné podmínky zhotovení kopií zpřístupněných osobních údajů včetně stanovení toho, jak s těmito osobními údaji nakládat po uplynutí doby pro jejich zpřístupnění.

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

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

- a) s výjimkou uvedenou v bodu 2.1. písm. e) čl. 17 nezhotovovat kopie osobních údajů,
- b) osobní údaje využívat pouze pro účely plnění předmětu **Smlouvy**,
- c) nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu **Objednatele**,
- d) zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním předmětu **Smlouvy**, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám,
- e) zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění předmětu **Smlouvy**, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepožadovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu **Objednatele** a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.

3. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:

- a) smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana,
- b) smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem,
- c) smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
- d) je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.

4. Za informace, na které se vztahují ustanovení tohoto článku, se považují veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné smluvní strany povinnost mlčenlivosti.

5. **Smluvní strany** se zavazují nakládat s informacemi dle specifikace v **odst. 4** tohoto článku, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním **Smlouvy**, jako s obchodním tajemstvím a učinit veškerá organizační technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.

6. Povinnost mlčenlivosti o informacích dle specifikace v **odst. 4** tohoto článku trvá i po ukončení účinnosti **Smlouvy**.

7. **Poskytovatel** je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle tohoto článku i ze strany jeho poddodavatelů.

Čl. 18 Bezpečnost informací

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

- a) nepoužívat zpřístupněné informační systémy jiným způsobem než pro potřeby plnění předmětu **Smlouvy**,
- b) realizovat plnění předmětu **Smlouvy** pouze prostřednictvím pracovníků uvedených v bodu 3 článku 18 **Smlouvy**,
- c) zabránit přístupu k informačním systémům zpřístupněným **Objednatelem** pro potřeby plnění předmětu **Smlouvy** a k informacím v nich obsaženým neoprávněným osobám,
- d) řešit požadavky a problémy bezpečnostního charakteru, vzniklé v souvislosti s plněním předmětu **Smlouvy**, s Kontaktními osobami **Objednatele** uvedenými v příloze č. 4 **Smlouvy**,
- e) v případě vzniku bezpečnostní události nebo bezpečnostního incidentu v průběhu plnění předmětu **Smlouvy**, postupovat při jejich zvládnutí podle pokynů **Objednatele** a spolupracovat při nápravě,

- f) po dobu plnění předmětu **Smlouvy** realizovat potřebná bezpečnostní opatření, zejména dle výše uvedených bodů b) až e).
2. Služby specifikované ve Smlouvě mohou poskytovat pouze autorizované osoby **Poskytovatele**. Tyto osoby se zúčastní bezpečnostního školení **Objednatele**, které se uskuteční do tří týdnů od nabytí účinnosti této Smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že Kontaktními osobami pro otázky bezpečnosti informací pro potřeby plnění předmětu **Smlouvy** jsou osoby uvedené v příloze č. 4 **Smlouvy**.

Čl. 19 Platnost a ukončení platnosti Smlouvy

1. **Smlouva** nabývá platnosti dnem jejího podpisu druhou smluvní stranou a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
2. Plnění předmětu této **Smlouvy** před účinností této **Smlouvy** se považuje za plnění podle této **Smlouvy** a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto **Smlouvou**.
3. **Smlouva** je uzavřena na dobu do vyčerpání finančního limitu 600 000,00 Kč bez DPH, anebo na dobu 7 měsíců od účinnosti **Smlouvy** dle toho, která z uvedených skutečností nastane dříve. Účinnost **Smlouvy** lze prodloužit dodatkem odsouhlaseným oběma **Smluvními stranami**.
4. Účinnost této **Smlouvy** lze ukončit písemnou dohodou **Smluvních stran**, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
5. Účinnost této **Smlouvy** lze ukončit písemným odstoupením smluvní strany od této **Smlouvy** doručeným druhé smluvní straně z důvodu podstatného porušení smluvních povinností. Podstatným porušením smluvních povinností je mimo jiné opakované (tj. nejméně dvakrát) prodlení druhé smluvní strany s plněním kteréhokoliv jejího závazku podle **Smlouvy**, je-li prodlení delší než dva (slovy: 2) měsíce a to v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení **Smlouvy** toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 10 (slovy: deset) dnů, neodstranila.
6. Odstoupení od **Smlouvy** musí být písemně oznámeno druhé smluvní straně a je účinné měsíc po doručení tohoto oznámení druhé smluvní straně.
7. Odstoupením od **Smlouvy** nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od **Smlouvy** (zejména jde o povinnost poskytnout peněžité plnění za plnění poskytnuté před účinností odstoupení od **Smlouvy**).
8. **Smlouva** zaniká rovněž uplynutím výpovědní doby, která je 6 měsíců. Výpovědní doba začíná běžet následující měsíc po doručení výpovědi druhé smluvní straně. **Smlouvu** může vypovědět kterákoliv ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodů.

Čl. 20 Ostatní ujednání

1. Vztahy vznikající ze **Smlouvy** a v ní výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními **OZ**.
2. **Smlouvu** lze doplnit a měnit pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky, odsouhlasenými **Smluvními stranami** a podepsanými oprávněnými zástupci **Smluvních stran**, s výjimkou změny ceny specifikované v **Čl. 7 odst. 3** této **Smlouvy**, změnou *Kontaktních osob* dle ustanovení **Čl. 16 odst. 2**, aktualizací specifikací uvedených v **příloze č. 2 Smlouvy** a modifikací a doplnění vzorů *Protokolů* uvedených v **příloze č. 5**, kdy je oprávněna takovou změnu podepsat *Oprávněná osoba* dle specifikace v **příloze č. 4 Smlouvy**.
3. **Objednatel** je oprávněn postoupit pohledávky vyplývající z této **Smlouvy** třetím osobám jen s předchozím písemným souhlasem **Poskytovatele**.
4. Veškerá obchodní tajemství v této **Smlouvě** a jejích 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 smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů a zákonu č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
5. **Smlouva** je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech s platností originálů, přičemž **Objednatel** obdrží 2 (slovy: dva) stejnopisy, **Poskytovatel** obdrží 2 (slovy: dva) stejnopisy. V případě pochybností o autentičnosti textu této **Smlouvy** platí, že povinnosti smluvní strany nesmí být menší a právo nesmí být větší, než je ve vyhotovení **Smlouvy**, které má v držení druhá strana. Toto ustanovení neplatí v případě, že bude Smlouva

podepisována elektronickým způsobem.

6. Pokud není ve **Smlouvě** stanoveno jinak, všechny písemnosti podle **Smlouvy** se pořizují ve 2 (slovy: dvou) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom stejnopisu.
7. Nedílnou součástí **Smlouvy** jsou následující přílohy:
 - a) Příloha č. 1: Specifikace *APV*
 - b) Příloha č. 2: GINIS Compatibility list
 - c) Příloha č. 3: *SLA* - Specifikace služeb a jejich ceny
 - d) Příloha č. 4: *Kontaktní osoby*
 - e) Příloha č. 5: Vzory *Protokolů*

V Jihlavě, dne:

V Praze, dne:

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

za Objednatele
Ing. Pavel Dvořák
náměstek ředitele NBÚ

Příloha č. 1

Specifikace APV

1. Specifikace APV

kód		název - specifikace části	poznámka	počet
1110	000	ADM Základní administrace		
1110	002	ADM Základní administrace - server		1
1110	101	ADM Základní administrace - klient		1
1110	111	AKC - klient		1
1110	304	rozšíření - Transakční protokol ADM		1
1130	000	ADE Ekonomická administrace		
1130	002	ADE Ekonomická administrace - server		1
1130	101	ADE Ekonomická administrace - klient T		1
1140	000	ADR Administrace účtov. rozvrhů , ppol. 101, 111, 121	Technolog. lic.	1
1210	000	UCR Účetní a rozpočtové výstupy , ppol. 003, 101	Technolog. lic.	1
1250	000	UCT Pořizovač účetních dokladů , ppol. 003, 101	Technolog. lic.	1
1260	000	INU Interface účetnictví a rozpočtu		
1260	003	INU Interface účetnictví a rozpočet - server		1
1260	101	INU Interface účetnictví a rozpočet - klient		1
1290	000	FUC Finanční účtárna		
1290	001	FUC Finanční účtárna - server		1
1290	101	FUC Finanční účtárna - klient		1
1310	000	BUC Komunikace s banko		
1310	002	BUC Komunikace s bankou - server		1
1310	101	BUC Komunikace s bankou - klient		1
1420	000	PAM Práce a mzdy		
1420	004	PAM Práce a mzdy - server		1
1420	101	PAM Práce a mzdy - klient T		3
1420	301	PAM - rozšíření - elektronické výplatky		1
1420	302	PAM - rozšíření - dokladové rozhraní		1
1420	303	PAM - rozšíření - opravné ELDP		1
1420	304	PAM - rozšíření - napojení na stravovací systém třetí strany		1
1420	305	PAM - rozšíření - elektronické neschopenky		1
1420	311	PAM - rozšíření - prop. s doch. syst. Anet		1
1421	000	PDM Příprava dokladů mezd		
1421	004	PDM Příprava dokladů mezd - server		1
1421	101	PDM Příprava dokladů mezd - klient T		25
1460	000	PER Personalistika		
1460	004	PER Personalistika - server		1
1460	101	PER Personalistika - klient T		7
1461	000	PES Systemizace		
1461	004	PES Systemizace - server		1
1461	101	PES Systemizace - klient T		3
1462	000	PEH Hodnocení		
1462	004	PEH Hodnocení - server		1
1462	102	PEH Hodnocení - klient T		neomezená
1463	000	PEV Vzdělávání		
1463	004	PEV Vzdělávání - server		1
1463	101	PEV Vzdělávání - klient T		3
Celkem cena za APV v Kč bez DPH (CGS5410)				4 413 785,00

Položky, kde druhá část kódu obsahuje hodnotu "000" jsou pouze informativního charakteru a nevyjadřují samostatnou část APV.

Příloha č. 2

GINIS Compatibility List

Compatibility List je dostupný na **<https://www.gordic.cz/gcl>**

Příloha č. 3

Specifikace služeb (SLA) a jejich ceny

1. Obsah

1.	Obsah	15
2.	Úvod	15
3.	Poskytování služeb	15
4.	Rozsah služeb	15
5.	Celkový přehled cen	15
6.	Definice a popis SLA	16
6.1.	SLA 1 - poskytování <i>SW maintenance</i>	16
6.2.	SLA 4 - poskytování ostatních služeb	18
6.3.	SLA 5 - poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu	19
6.4.	SLA 8 - rozšířená podpora řešení vad	20

2. Úvod

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

3. Poskytování služeb

3.1. Poskytování služby se vztahuje pouze na

- 3.1.1. *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;
- 3.1.2. *Produkty a Služby* dodané **Poskytovatelem**;
- 3.1.3. *Produkty* dodané **Poskytovatelem** a instalované **Objednatelem**, po úspěšném provedení produkčních testů.

3.2. Doba poskytování služby je v *Pracovní době*, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.

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

3.4. Akceptace plnění služeb a následná fakturace bude prováděna vždy za uplynulý kalendářní měsíc zpětně, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak. Plnění předmětu **Smlouvy** realizované v každém kalendářním měsíci předá **Poskytovatel** **Objednateli** po vzájemné dohodě vždy tak, aby akceptace *Služeb* proběhla nejpozději do 5 kalendářního dne měsíce následujícího.

3.5. V případě nejasností **Objednatele** o zařazení požadované služby pod jednotlivá SLA, rozhoduje o tomto zařazení s konečnou platností **Poskytovatel**.

4. Rozsah služeb

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

4.2. 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**.

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 4	SLA 5	SLA 8	celkem za kalendářní měsíc
kalendářní měsíc	**19 031,00	0,00	**15 150,00	**17 128,00	**51 309,00
celkem za 7 k. m.	**133 217,00	0,00	**106 050,00	**119 896,00	**359 163,00

tabulka 1: Ceny služeb v Kč bez DPH

6. Definice a popis SLA

6.1. **SLA 1 - poskytování SW maintenance**

6.1.1. *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.

6.1.2. *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*

6.1.3. *Parametry služby:*

- a) dodání aktualizace personálního a mzdového systému na *Přenosovém mediu* formou *Update*, *Upgrade* nebo *Patche* k zajištění úprav stávající funkčnosti personálního a mzdového systému, 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:
 - o Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce
 - o Zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti
 - o Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů
 - o Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění
 - o Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů
 - o Zákon č. 592/1992 Sb., o pojistném na všeobecné zdravotní pojištění
 - o Zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů
 - o Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád
 - o Zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení
 - o Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře
 - o Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění
 - o Zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a bezpečnostní způsobilosti
 - o Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti
 - o Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
 - o Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník – pouze ustanovení, která mají dopad do stávající funkčnosti personálního a mzdového systému
 - o Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník – pouze ustanovení, která mají dopad do stávající funkčnosti personálního a mzdového systému
 - o Zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském a právech souvisejících
 - o Zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) – pouze ustanovení, která mají dopad do stávající funkčnosti personálního a mzdového systému
 - o Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách – pouze ustanovení, která mají dopad do stávající funkčnosti personálního a mzdového systému
 - o Zákon č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod – pouze ustanovení, která mají dopad do stávající funkčnosti personálního a mzdového systému
 - o Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu
 - o Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech
 - o Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích – pouze ustanovení, která mají dopad do stávající funkčnosti personálního a mzdového systému
 - o Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy
 - o Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informačních společností – pouze ustanovení, která mají dopad do stávající funkčnosti personálního a mzdového systému
 - o Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě – pouze ustanovení, která mají dopad do stávající funkčnosti personálního a mzdového systému
 - o Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví
 - o Nařízení vlády č. 567/2006 Sb., o minimální mzdě, o nejnižších úrovních zaručené mzdy, o vymezení ztíženého pracovního prostředí
 - o Nařízení vlády č. 341/2017 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě
 - o Nařízení vlády č. 590/2006 Sb., kterým se stanoví okruh a rozsah jiných důležitých osobních překážek v práci
 - o Nařízení vlády č. 201/2010 Sb., o způsobu evidence úrazů, hlášení a zasílání záznamu o úrazu
 - o Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě
 - o Nařízení vlády č. 328/2013 Sb., o stanovení rozsahu a způsobu poskytování údajů do

- Informačního systému o platech
- o Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek
- o Vyhláška č. 366/2001 Sb., o upřesnění podmínek stanovených v § 6 a 17 zákona o elektronickém podpisu č. 227/2000 Sb., a o upřesnění požadavků na nástroje elektronického podpisu
- o Vyhláška č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti
- o Vyhláška č. 528/2002 o fyzické bezpečnosti a certifikaci technických prostředků – pouze ustanovení, která mají dopad do stávající funkčnosti personálního a mzdového systému
- o Vnitřní předpis NBÚ; Směrnice ředitele NBÚ č. 2/2022 Platový řád, ve znění pozdějších předpisů – pouze ustanovení, která mají dopad do stávající funkčnosti personálního a mzdového systému
- o Vnitřní předpis NBÚ; Směrnice ředitele NBÚ č. 1/2019 Pracovní řád, ve znění pozdějších předpisů – pouze ustanovení, která mají dopad do stávající funkčnosti personálního a mzdového systému
- o Kolektivní smlouva NBÚ ze dne 31.10.2022 – pouze ustanovení, která mají dopad do stávající funkčnosti personálního a mzdového systému
- 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. číslo +420 284 861 999.

6.1.4. *Součinnost Objednatele:*

- a) zajistit dostupnost *Kontaktní osoby Objednatele* k převzetí *Přenosového media* v *Pracovní době* nebo dostupnost souvisejících nezbytných *Komunikačních prostředků*;
- b) umožnit **Zhotoviteli** provést inventarizaci počtu užívaných licencí *APV*.

6.1.5. *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 personálního a mzdového systému za příslušné období. **Poskytovatel** předá protokol za dobu platnosti smlouvy nejpozději do konce platnosti **Smlouvy**.

6.1.6. *Cena služby*

- a) Celková cena za *SW maintenance* vychází z ceny *APV* dle specifikací v **příloze č. 1** této **Smlouvy** a je stanovena ve výši 30 % z celkové ceny licencí *APV*. Cena vyjádřená v korunách je uvedena v následující tabulce.

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
služba	měsíc	**19 031,00

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 kalendářní měsíc 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 účinnosti.

6.1.7. *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.

6.2. **SLA 4 - poskytování ostatních služeb**6.2.1. *Popis služby*

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

6.2.2. *Obsah dodávky služby:*

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

6.2.3. *Parametry služby:*

- 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*;
- služba bude poskytnuta na základě *Požadavku* předaného **Poskytovateli** komunikačními prostředky specifikovanými ve **Smlouvě**;
- 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;
- 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;
- Poskytovatel** započne s poskytováním služby vždy nejdéle do 14 (slovy: čtrnácti) *Pracovních dnů* ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Poskytovateli**;
- základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby
 - osobní asistenci v místě plnění jsou 4 (slovy: čtyři) hodiny;
 - telefonickou konzultací je 0,5 (slovy: půl) hodina.
- Tato služba je poskytována jako doplňující služba k vybraným SLA. Není poskytována jako samostatná služba.

6.2.4. *Součinnost Objednatele*

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

6.2.5. *Akceptační kritéria*

- Vyřešením *Požadavku* se rozumí realizace požadované *Ostatní služby*.
- 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.
- Podkladem pro akceptaci plnění tohoto *SLA* je výkaz o poskytnutých službách na formuláři *Servisní protokol* nebo záznam v systému *ServiceDesk*.

6.2.6. *Cena služby*

- 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	**2 850,00
Konzultant - uzávěrky	hod	**2 850,00
Metodik – poskytování metodické podpory	hod	**2 850,00
Vedoucí projektu – projektové a řídicí práce	hod	**3 300,00
Systémový architekt – správa databáze, konfigurace serverová	hod	**2 850,00
Export/import dat	hod	**2 850,00
Programátor - programování	hod	**2 850,00

služba / činnost	jednotka	cena / jednotku bez DPH v Kč
Administrativní práce	hod	**1 950,00
Jiné služby	služba	paušální sazba

- 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 jiné služby (např. školení, provedení roční uzávěrky,...) budou vždy předmětem konkrétní nabídky **Poskytovatele** na konkrétní *Požadavek Objednatel*, obsahující požadavek na tuto službu. Cena může být stanovena paušální sazbou.
- 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%.

6.2.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržení časové lhůty dle parametrů služby tohoto *SLA*, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 1 (slovy: jedno) % z ceny služby v prodlení za každý i započatý *Pracovní den* prodlení. Celková výše sankcí je omezena celkovou cenou *Ostatní služby* dle specifikace *Požadavku*.

6.3. SLA 5 - poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu

6.3.1. Popis služby

Služba zahrnuje poskytování *Ostatních služeb* na vyžádání **Objednatel** 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, administrace, konzultace, osobní asistence konzultanta **Poskytovatele** v sídle **Objednatel**, základní individuální školení, vyžádané úpravy sestav a výkazů.

6.3.2. 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 **Objednatel**. Službu je možné objednat po celou dobu účinnosti **Smlouvy**.

6.3.3. Parametry služby:

- a) Služba je sjednána v objemu 42 hodin za období platnosti **Smlouvy**. Konkrétní hodinové objemy za jednotlivé kalendářní měsíce 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 3 (slovy: třech) *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 8 (slovy: osmi) dnů ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Poskytovateli**;
- g) základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby je:
 - o 0,5 (slovy: půl) hodina při poskytování služeb formou telefonické konzultace;
 - o 4 (slovy: čtyři) hodiny při poskytování služeb v sídle **Objednatel**;
- h) nevyčerpané hodiny v daném období lze čerpat do konce platnosti **Smlouvy** na vybrané školení uživatelů zákazníka pořádaného společností GORDIC;
- i) 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%;
- j) **Poskytovatel** započne s poskytováním služby označené jako urgentní plnění vždy nejdéle do 3 (slovy: tři) dnů ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Poskytovateli**.

6.3.4. *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.

6.3.5. *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*.

6.3.6. *Cena služby*

služba/činnost	objem (hodin)	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
poskytování služby za k. m.	6	kal. měsíc	**15 150,00

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 uplynulý kalendářní měsíc poskytování služby.

6.3.7. *Pokuty*

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržením časové lhůty dle parametrů služby tohoto *SLA*, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny služby v prodlení za každý i započatý *Pracovní den* prodlení. Celková výše sankcí je omezena celkovou cenou *Ostatní služby* dle specifikace *Požadavku*.

6.4. **SLA 8 - rozšířená podpora řešení vad**6.4.1. *Popis služby*

Služba zahrnuje poskytování služby odstraňování *Závad* v garantovaných dobách.

6.4.2. *Obsah dodávky služby:*

Služba obsahuje:

- a) zajištění provozu systému *ServiceDesk* v režimu 24/7/365 s dostupností minimálně 99% v *Pracovní době*;
- b) zajištění procesu odstraňování *Závad* s garantovanými *Lhůtami pro odstranění závady*;
- c) poskytování služeb *Podpory*.

6.4.3. *Parametry služby:*

- a) Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**.
- b) Služba se nevztahuje na *Závady* vzniklé:
 - (i) chybami HW (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.) a chybami SW třetích stran;
 - (ii) nevhodným nebo neautorizovaným používáním *APV* v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany **Poskytovatele** předána **Objednateli**;
 - (iii) neodborným zásahem **Objednatele** do instalace či nastavení parametrů *APV* vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany **Objednatele**;
 - (iv) chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany **Objednatele**;
 - (v) naplněním databáze ze strany **Objednatele** chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v *APV*.
- c) Pro potřeby tohoto *SLA* se pod pojmem "hodina", resp. výrazem "hod" rozumí vždy hodina v *Pracovní době*.
- d) Maximální doba pro provedení garantované činnosti v rámci *Lhůty pro odstranění závady* je vždy počítána od okamžiku nahlášení *Závady* **Objednatel**em do systému *ServiceDesk*.
- e) Veškerá komunikace v rámci poskytování služeb u tohoto *SLA* bude realizována výhradně prostřednictvím *ServiceDesk*.

- f) Doba, po kterou **Poskytovatel** čeká na reakci nebo zajištění součinnosti **Objednatel**, není započítána do doby řešení požadavku v rámci *Lhůt pro odstranění závady*.
- g) Definice úrovně *Závady*
- (i) Kategorie A
Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce *APV* nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací nebo nebude možné z důvodu *Závady* zpracovat v požadované lhůtě výstup stanovený zákonem. V takovém případě **Objednatel** kontaktuje **Poskytovatele** nejprve telefonicky z důvodu bezodkladného řešení *Závady* a až teprve následně, bez zbytečného prodlení, nahlásí *Závadu* do systému *ServiceDesk*.
 - (ii) Kategorie B
Jedná se o stav, kdy *APV* vykazuje drobnější *Závady* nebo je podezření na *Závadu*, ale základní funkčnost *APV* nebo jeho dílčí části je zachována.
 - (iii) Kategorie C
Jedná se o stav, kdy *APV* vykazuje každý jiný chybový stav, který neodpovídá podmínkám kategorie A nebo kategorie B.

- h) *Lhůty pro odstranění závady a související garantované činnosti:*

Čl. 1 Garantovaná činnost	Čl. 2 kategorie A	Čl. 3 kategorie B	Čl. 4 kategorie C
Čl. 5 Zahájení řešení <i>Závady</i> a poskytnutí informace Objednateli jakým způsobem bude Poskytovatel <i>Závadu</i> řešit.	Čl. 6 do 4 hod	Čl. 7 do 4 hod	Čl. 8 do 4 hod
Čl. 9 Zprovoznění <i>APV</i> alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění <i>Závady</i>).	Čl. 10 do 24 hod *)	Čl. 11 -	Čl. 12 -
Čl. 13 Úplné odstranění <i>Závady</i> (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k <i>APV</i> nebo odpovídá stavu při akceptaci <i>APV</i>).	Čl. 14 do 48 hod *) Čl. 15 do 10 <i>Pracovních dnů</i> **)	Čl. 16 do 10 <i>Pracovních dnů</i> *) Čl. 17 <i>dnů</i> *) Čl. 18 do 20 <i>Pracovních dnů</i> **)	Čl. 19 do 14 <i>Pracovních dnů</i> *) Čl. 20 do 20 <i>Pracovních dnů</i> **)

SLA 8 tabulka 1: Lhůty pro odstranění závady

*) Platí v případě, je-li možné *Závadu* odstranit úpravou nastavení *APV*

**) Platí v případě, je-li nutné pro odstranění *Závady* provést programovou úpravu s vydáním nové verze *APV*

- i) Poskytování *Podpory* v *Pracovní době*.
- j) Poskytování služeb tohoto *SLA* buď osobní přítomností pracovníků **Poskytovatele** v sídle **Objednatel**, nebo ostatními dostupnými *Komunikačními prostředky*.
- k) Postup při realizaci služeb odstraňování *Závad*:
 - (i) *Kontaktní osoba* **Objednatel** zadá prostřednictvím *ServiceDesk* *Požadavek* včetně návrhu specifikace kategorie *Závady*;
 - (ii) **Poskytovatel** potvrdí přijetí *Požadavku*, vyhodnotí oprávněnost jeho řešení v rámci tohoto *SLA* a jeho kategorizaci a následně, pokud:
 - A. výsledkem vyhodnocení je uznání oprávněnosti *Požadavku* a zařazení do kategorie dle **Objednatel**, pokračuje v řešení *Požadavku* v termínech dle ustanovení 6.8.3. písm. g) tohoto *SLA*;
 - B. výsledkem vyhodnocení je zařazení do jiné kategorie, oznámí tuto skutečnost spolu se zdůvodněním **Objednateli**. **Objednatel** následně rozhodne, zda má **Poskytovatel** pokračovat v řešení *Požadavku*, nebo řešení ukončit. **Poskytovatel** do rozhodnutí **Objednatel** současně pokračuje v řešení *Požadavku* dle nově zvolené kategorie v termínech dle ustanovení 6.8.3. písm. h) tohoto *SLA*. V případech, kdy **Objednatel** trvá na zařazení do původně stanovené kategorie, pokračuje **Poskytovatel** v postupu dle části (ii) písm. k) tohoto odstavce.
 - C. **Poskytovatel** neuzná oprávněnost řešení *Požadavku* v rámci tohoto *SLA*, oznámí tuto skutečnost spolu se zdůvodněním a návrhem dalšího postupu dle ustanovení *SLA 4* **Objednateli**; **Objednatel** následně rozhodne, zda má **Poskytovatel** pokračovat v řešení *Požadavku*, nebo řešení ukončit; **Poskytovatel** je oprávněn pokračovat v řešení *Požadavku*, pouze pokud jej k tomu **Objednatel** vyzve.
 - (iii) V případě řešení dle předchozích bodů A. a B. a neodstranění *Závady* v termínech dle ustanovení 6.8.3. písm. h) tohoto *SLA* je **Poskytovatel** povinen pracovat na odstranění *Závady* nepřetržitě až do jejího úplného odstranění.

6.4.4. Součinnost **Objednatel**:

- a) zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytnou 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 plnění této **Smlouvy**;
- d) jmenovat *Kontaktní osoby* pro řešení daného *Požadavku*;
- e) zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele a Koncového uživatele** v *Pracovní době*;
- f) zajistit formální správnost a úplnost popisu předaného *Požadavku*;
- g) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA* (např. informace o změně verze operačních systémů, instalace *Update*, atd.);
- h) na vyžádání zajistit bezodkladné zaslání logů nezbytné pro postup identifikace a řešení *Závad a Požadavků*;
- i) zajistit testovací prostředí.

6.4.5. Akceptační kritéria

Vyřešením *Požadavku* nebo řešením v příslušném kroku se rozumí splnění **Poskytovatelem** jednoho z níže uvedených kritérií:

- a) zahájení řešení *Závady* a poskytnutí informace **Objednateli** jakým způsobem bude **Poskytovatel** *Závadu* řešit;
- b) zprovoznění *APV* alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí;
- c) úplné odstranění *Závady*;
- d) informování **Objednatele**, že *Požadavek* je identifikován mimo rozsah plnění této **Smlouvy** resp. tohoto *SLA*.

6.4.6. Cena služby

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
služba	měsíc	**17 128,00

SLA 8 tabulka 2: Cena služby

Poskytovatel vystaví fakturu v souladu dle **Čl. 8 odst. 2 písm. b)** této **Smlouvy** vždy za poslední uplynulý kalendářní měsíc poskytování služby.

6.4.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržáním časových lhůt dle parametrů služby je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši:

- a) 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení se zahájením řešení *Požadavku* pro *Závadu* v kategorii A;
- b) 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení s prozatímním odstraněním *Závady* zařazené v kategorii A;
- c) 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každý i započatý den prodlení s odstraněním *Závady* zařazené v kategorii A;
- d) 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení se zahájením řešení *Požadavku* pro *Závadu* v kategorii B nebo C;
- e) 250,- Kč (slovy: dvě stě padesát korun českých) za každý i započatý den prodlení s odstraněním *Závady* zařazené v kategorii B nebo C;

Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

Příloha č. 4**Kontaktní osoby***Objednatel***Česká republika, organizační složka – Národní bezpečnostní úřad****1. Oprávněná osoba Objednatele**

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
1.1.	Mgr. Dagmar Urbancová	Ředitelka odboru kancelář ředitele		
1.2.	Ing. Milan Soldát	Ředitel odboru komunikačních a informačních systémů		

2. Kontaktní osoby Objednatele

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
2.1.	Martin Měkyš	Vedoucí oddělení správy aplikací		
2.2.	Miroslav Týbl	Správce aplikací Odbor komunikačních a informačních systémů		
2.3.	Ing. Zdeněk Vaněk	Vedoucí oddělení personálního		

*Poskytovatel***GORDIC spol. s r. o.****3. Oprávněná osoba Poskytovatele**

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
3.1.	MUDr. Mgr. Petr Kos, MBA	Ředitel odboru / Vedoucí projektu		
3.2.	Ing. Bohumil Nekula	Ředitel distributora		
3.3.	Ing. František Macháček	Kontaktní osoba oprávněná k jednání ve věcech smluvních		

4. Kontaktní osoby Poskytovatele

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
4.1.	Mgr. Pavel Janíček	metodik PER a PAM		
4.2.	Ing. Iva Illeová	konzultant subsystémů GINIS		
4.3.	Pavel Hůla	systémový architekt		

Příloha č. 5

Vzory protokolů

- | | |
|-------------------------------------|----------|
| 1. Protokol o předání a převzetí | strana 2 |
| 2. Protokol o akceptaci | strana 3 |
| 3. Servisní protokol | strana 4 |
| 4. Servisní protokol - příloha č. 1 | strana 5 |
| 5. Servisní protokol - příloha č. 2 | strana 6 |



Smlouva:	text názvu smlouvy	Výtisk č.:	1
Uzavřená dne:	dd. mm. rrr	Počet stran:	1
Identifikace:	[označení smlouvy dle zákazníka, PID]	Označení projektu:	[dle smlouvy!]
Objednávka:	číslo objednávky/ze dne	Počet příloh:	0
VP [zákazník]:	titul, jméno, příjmení		
VP GORDIC:	titul, jméno, příjmení		

PROTOKOL

O
předání a převzetí

V rámci plnění smlouvy/objednávky

Zhotovitel/Dodavatel, který je zastoupen: [kým - titul, jméno, příjmení, případně funkce]

předal

specifikace předmětu plnění
[provedené plnění ...]

Objednateli, který je zastoupen: [kým - titul, jméno, příjmení, případně funkce]
který uvedené skutečnosti

převzal

s jeho fakturací.

Zástupce
zhotovitele
/Dodavatel:

datum, podpis

Zástupce
objednatele:

datum, podpis

GORDIC spol. s r.o. • Erbenova 2108/4, 586 01 Jihlava, Česká republika • www.gordic.cz • gordic@gordic.cz
IČ: 47903783 • DIČ: CZ47903783 • Zápis v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 9313



Smlouva:	text názvu smlouvy	Výtisk č.:	1
Uzavřená dne:	dd. mm. rrrr	Počet stran:	1
Identifikace:	[označení smlouvy dle zákazníka, PID]	Označení projektu:	[dle smlouvy!]
Objednávka:	číslo objednávky/ze dne	Počet příloh:	0
VP [zákazník]:	titul, jméno, příjmení		
VP GORDIC:	titul, jméno, příjmení		

PROTOKOL

o
akceptaci

V rámci plnění smlouvy/objednávky

Objednatel, který je zastoupen: [kým - titul, jméno, příjmení, případně funkce]

akceptuje

Zhotovitelem, který je zastoupen: [kým - titul, jméno, příjmení, případně funkce]

provedené plnění ...

a

souhlasí

s jeho fakturací.

Příloha č. 1

Příloha č. 2

Příloha č. 3

Zástupce
zhotovitele:

datum, podpis

Zástupce
objednatele:

datum, podpis

GORDIC spol. s r.o. • Erbenova 2108/4, 588 01 Jihlava, Česká republika • www.gordic.cz • gordic@gordic.cz
IČ: 47903783 • DIČ: CZ47903783 • Zápis v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 9313

PPPP SEP rrrr/ccc.....

SLUŽBA JE POSKYTOVÁNA NA ZÁKLADĚ SKUTEČNOSTÍ:		Odběratel služby:	
✓	Smlouva č.:		
✓	Ustanovení:		
✓	Objednávka:		
✓	Požadavek:		
ZODPOVĚDNÉ OSOBY (VP):			
Odběratel:			
GORDIC:		IČ:	DIČ:

SCHVÁLENÍ SPECIFIKACE A CENY SLUŽBY:

REKAPITULACE:

Termíny realizace služby:	Celková cena za poskytnutí služby v Kč bez DPH	
Zahájení:	DPH 21%	
Ukončení:	Celková cena za poskytnutí služby v Kč včetně DPH	

✓	Příloha č. 1: Detailní specifikace jednotlivých činností poskytnuté služby včetně případných cen a dílčích akceptací
✓	Příloha č. 2: Seznam akceptačních závad včetně způsobu a termínů jejich odstranění

Odpovědná osoba GORDIC (titul, jméno, příjmení)	Datum	Podpis

✓	Služba akceptována bez závad.
✓	Při akceptaci zjištěny závady typu 1, uvedené v Příloze č. 3 tohoto protokolu. Tyto závady nebrání akceptaci.
✓	Při akceptaci zjištěny závady typu 2, uvedené v Příloze č. 3 tohoto protokolu. Tyto závady brání akceptaci.

Odpovědná osoba (titul, jméno, příjmení)	Datum	Podpis
Za GORDIC (službu předal):		
Za odběratele (realizaci služby akceptoval):		

strana 27 (celkem 29)



Pol	PPol	Detailní popis	Datum	Pracovník ORJ, jméno	MJ	Sazba/mj.	Počet MJ	Cena celkem bez DPH	Dílčí akceptace datum, jméno, podpis
Celkem cena bez DPH :									

GORDIC spol. s r.o. • Erbenova 2108/4, 586 01 Jihlava, Česká republika • www.gordic.cz • gordic@gordic.cz
IČ: 47903783 • DIČ: CZ47903783 • Zápis v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 9313



č.	Klasifikace	Detailní popis závady	Termín k odstranění	Zodpovědná osoba ORJ, jméno	Akceptace odstranění závady datum, jméno, podpis
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

GORDIC spol. s r.o. • Erbenova 2108/4, 586 01 Jihlava, Česká republika • www.gordic.cz • gordic@gordic.cz
 IČ: 47903783 • DIČ: CZ47903783 • Zápis v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 8313