

GORDXZ02A9JI

Počet stran:

Přílohy:

Evidenční číslo

Poskytovatele:

Č.j. Objednatele:

Evidenční číslo

Objednatele:

Dodatek č. 1 ke smlouvě o zajištění podpory provozu personálního a mzdového systému

1. Česká republika, organizační složka – Národní bezpečnostní úřad

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

IČO: 684 03 569

DIČ:

Datová schránka: h93aayw

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

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

IČO: 47903783

DIČ:

Datová schránka: CZ47903783

Bankovní spojení: sxk8tap

Číslo účtu:

Zástupce:

Realizace:

Ing. Jaromír Rezac, DBA, jednatel

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**")

I. Předmět dodatku

- Smluvní strany** se ve smyslu ustanovení čl. 20 odst. 2 **Smlouvy** a čl. 6.1.6., písm. c), Přílohy č.3 **Smlouvy** o zajištění poskytování služeb k personálnímu a mzdovému systému **Objednatele**, č.j. 76420/2025-NBÚ/06 s označením PID GFPOP0037D8W ze dne 18. 12. 2025, dohodly na uzavření tohoto Dodatku č. 1 (dále jen "**Dodatek**") za účelem rozšíření a zprovoznění funkcionality modulu PAM o **Zákon č. 323/2025 Sb., o jednotném měsíčním hlášení zaměstnavatele, Zákon č. 360/2025 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o jednotném měsíčním hlášení zaměstnavatele a Nařízení vlády č. 417/2025 Sb., k provedení zákona o jednotném měsíčním hlášení zaměstnavatele.**
- Poskytovatel** se zavazuje provést činnosti související s realizací rozšíření dle odst. 1 tohoto Dodatku v etapách, které jsou specifikovány v příloze č. 2 **Dodatku** a **Objednatel** se zavazuje poskytnout **Poskytovateli** k tomu nutnou či potřebnou součinnost, převzít od **Poskytovatele** poskytnuté plnění a zaplatit **Poskytovateli** za poskytnutá plnění sjednanou cenu.
- Plnění bude zahájeno dnem účinnosti **Dodatku** a předáno formou poskytnutím nevýhradního a nepřevoditelného oprávnění k výkonu práva (licence) a vyhotovením *Protokolu*.
- Celková cena plnění činí bez DPH **116 415 Kč**, slovy: sto šestnáct tisíc čtyři sta patnáct korun českých, včetně DPH **140 862,15 Kč**, slovy: sto čtyřicet tisíc osm set šedesát dvě koruny české a patnáct haléřů.
- Dodatek** nabývá platnosti dnem jeho podpisu druhou smluvní stranou a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.

6. **Dodatek** je vyhotoven 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 tohoto **Dodatku** platí, že povinnosti smluvní strany nesmí být menší a právo nesmí být větší, než je ve vyhotovení **Dodatku**, které má v držení druhá smluvní strana. Toto ustanovení neplatí v případě, že bude **Dodatek** podepisován elektronickým způsobem.
7. Příloha č. 1 **Smlouvy** se ruší a nahrazuje se přílohou č. 1 tohoto **Dodatku**.
Příloha č. 3 **Smlouvy** se ruší a nahrazuje se přílohou č. 3 tohoto **Dodatku**.
8. Ustanovení **Smlouvy** včetně příloh neupravená tímto **Dodatkem** zůstávají v platnosti beze změny.
9. Tento **Dodatek** je nedílnou součástí **Smlouvy** a nedílnou součástí **Dodatku** jsou následující přílohy:
 - a) Příloha č. 1: Specifikace *APV*
 - b) Příloha č. 2: Specifikace realizace rozšíření personálního a mzdového systému
 - c) Příloha č. 3: *SLA* - Specifikace služeb a jejich ceny

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 309	PAM rozšíření - jednotné měsíční hlášení zaměstnav. (JMHZ)		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)			

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

Příloha č. 2

Specifikace realizace rozšíření personálního a mzdového systému

Zprovoznění funkcionality modulu PAM - jednotné měsíční hlášení zaměstnavatele

Předpokládaný termín realizace: do 1.4.2026

ID	popis skutečnosti		mj	počet mj	Jednotková cena v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH
1.	1420 309 PAM rozšíření - jednotné měsíční hlášení zaměstnav. (JMHZ)		ks	1		
2.	Analýza		h	6		
3.	Testování		h	6		
4.	Implementace v prostředí zákazníka		h	12		
Cena celkem za realizaci						

	cena celkem v Kč bez DPH	DPH	cena celkem v Kč včetně DPH
Celková cena za rozšíření a zprovoznění funkcionality - jednotné měsíční hlášení zaměstnavatele (JMHZ)			

Požadovaná součinnost Objednatele:

- Připravenost HW a SW dle aktuálně platného Compatibility listu GINIS.
Compatibility List je dostupný na <https://www.gordic.cz/gcl>
- Zajištění aktuální a funkční testovací databáze systému GINIS.
- Zajištění součinnosti pracovníků Objednatele při implementaci, příp. dotčených Dodavatelů (či pracovníků Dodavatelů) třetích stran.
- Zajištění součinnosti pracovníků Objednatele při organizaci a realizaci konzultací a školení, příp. dotčených Dodavatelů (či pracovníků Dodavatelů) třetích stran.

Příloha č. 3

Specifikace služeb (SLA) a jejich ceny

1. Obsah

1.	Obsah.....	5
2.	Úvod.....	5
3.	Poskytování služeb.....	5
4.	Rozsah služeb.....	5
5.	Celkový přehled cen.....	5
6.	Definice a popis SLA	6
6.1.	SLA 1 - poskytování <i>SW maintenance</i>	6
6.2.	SLA 4 - poskytování ostatních služeb	8
6.3.	SLA 5 - poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu.....	9
6.4.	SLA 8 - rozšířená podpora řešení vad	10

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 1-3					
kalendářní měsíc 4-7					
celkem za 7 k. m.					

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 Zákon č. 323/2025 Sb., o jednotném měsíčním hlášení zaměstnavatele
 - o Zákon č. 360/2025 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o jednotném měsíčním hlášení zaměstnavatele
 - o Nařízení vlády č. 417/2025 Sb., k provedení zákona o jednotném měsíčním hlášení zaměstnavatele
 - 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

- Nařízení vlády č. 590/2006 Sb., kterým se stanoví okruh a rozsah jiných důležitých osobních překážek v práci
 - Nařízení vlády č. 201/2010 Sb., o způsobu evidence úrazů, hlášení a zasílání záznamu o úrazu
 - Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě
 - Nařízení vlády č. 328/2013 Sb., o stanovení rozsahu a způsobu poskytování údajů do Informačního systému o platech
 - Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek
 - 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
 - Vyhláška č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti
 - Vyhláška č. 528/2002 o fyzické bezpečnosti a certifikaci technických prostředků – pouze ustanovení, která mají dopad do stávající funkčnosti personálního a mzdového systému
 - 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
 - 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
 - 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. čísle +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 za kalendářní měsíc 1-3	měsíc	
Služba za kalendářní měsíc 4-7	měsíc	

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: tří) 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	
Konzultant - uzávěrky	hod	
Metodik – poskytování metodické podpory	hod	
Vedoucí projektu – projektové a řídicí práce	hod	
Systémový architekt – správa databáze, konfigurace serverová	hod	
Export/import dat	hod	
Programátor - programování	hod	

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
Administrativní práce	hod	
Jiné služby	služba	

- 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 Objednatele*, obsahující požadavek na tuto službu. Cena může být stanovena paušální sazbou.
- d) Cena služeb realizovaných v době mimo *Pracovní dobu* na základě požadavku **Objednatele** 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 prokázání 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 **Objednatele** ze zajištěného objemu v rámci definovaného období. V rámci této služby je možné poskytovat zejména, nikoliv však výlučně, následující činnosti - řešení *Požadavků* (nespadajících pod *Vady*), kontrola systému, profylaxe, administrace, konzultace, osobní asistence konzultanta **Poskytovatele** v sídle **Objednatele**, 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 **Objednatele**. 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 **Objednatele**;
- 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***

- 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.

6.3.5. *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	

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:

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

6.4.3. *Parametry služby:*

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

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.