

Č.j. Zhotovitele: GPRA 88 Č.j. Objednatele:
Evidenční číslo Zhotovitele: GPRAP0022XLV Evidenční číslo Objednatele:

Výtisk číslo: 3 / 4
Počet stran: 2
Přílohy: 4

Dodatek č. 2

ke

Smlouvě o převodu práv k užití, zprovoznění a zajištění podpory provozu počítačového systému GINIS MC20

(dále též "Dodatek")

Čl. 1 Smluvní strany

1. **Městská část Praha 20**

se sídlem: Jivanská 647/10
IČ: 00240192
DIČ: CZ00240192
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Zástupce: Hana Moravcová, starostka

dále označovaný též jako "Objednatel"

a

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

se sídlem: v Jihlavě, Erbenova 4, PSČ: 586 01, zapsaná ve vložce č. 9313 oddílu C obchodního
rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně
IČ: 47903783
DIČ: CZ47903783
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Zástupce: Ing. Jaromír Řezáč, jednatel a generální ředitel
Realizace: Pobočka Praha, Praha 2, Italská 35, PSČ 120 00

dále označovaný též jako "Zhotovitel"

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

Čl. 2 Předmět dodatku

- Smluvní strany** se dohodly na rozšíření funkčnosti systému **GINIS MC20**. Přehled softwarových částí rozšíření *APV GINIS* je specifikován v **příloze č. 1** tohoto **Dodatku**. Kompletní specifikace *APV GINIS* po rozšíření je uvedena v **příloze č. 2** tohoto **Dodatku**, která nahrazuje **přílohu č. 1 Smlouvy**.
- Smluvní strany** se dále dohodly na optimalizaci *SLA* služeb poskytovaných v rámci plnění předmětu **Smlouvy**. V souvislosti s touto optimalizací se
 - upřesňuje tabulka výkladu pojmů dle ustanovení **Čl. 3 Smlouvy**. Aktualizované znění tabulky "Výklad pojmů" je uvedeno v **příloze č. 3** tohoto **Dodatku**;
 - upravuje a doplňuje definice jednotlivých *SLA*. Aktualizované znění definice jednotlivých *SLA* je uvedeno v **příloze č. 4** tohoto **Dodatku**, která nahrazuje **přílohu č. 3 Smlouvy** v plném znění;
 - v **Čl. 7 odst. 2 Smlouvy** se vypouští sousloví "*SLA služby*" a nahrazuje se pojmem "*SLA 4*"
 - aktualizuje se tabulka kontaktních údajů. Aktualizované kontaktní údaje jsou uvedeny v **příloze č. 5** tohoto **Dodatku**, která nahrazuje **přílohu č. 4 Smlouvy** v plném znění;

e) nahrazuje se znění odst. 2. a 3. Smlouvy zněním:

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 čtvrtletí, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.
3. Jednotlivé faktury musí obsahovat číslo **Smlouvy Poskytovatele i Objednatel**, 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.

Čl. 3 Cena

1. Cena za rozšíření *APV GINIS* dle **Čl. 2 odst. 1** tohoto **Dodatku** včetně realizace činí **336 500,00 Kč**, slovy třístatřicetšesttisícipětset korun českých bez DPH, **407 165,00 Kč**, slovy čtyřstadesmtisícstošedesátpět korun českých včetně DPH, z toho:
 - a) cena softwarových částí rozšíření činí **234 200,00 Kč** bez DPH,
 - b) cena realizace činí **102 300,00 Kč** bez DPH.
2. **Smluvní strany** prohlašují, že v termínu k podpisu tohoto **Dodatku** vůči sobě nemají žádné finanční závazky a neuhrazené pohledávky v souvislosti s dodávkou rozšíření systému dle **Čl. 2 odst. 1** tohoto **Dodatku**.
3. Vzhledem k navýšení celkové ceny *APV GINIS* se v souladu s ustanovením **odst. 6.1.6. písm. a) přílohy č. 3 Smlouvy** odpovídajícím způsobem navyšuje cena za službu poskytování *SW maintenance*. Specifikace ceny této služby je uvedena v **příloze č. 4** tohoto **Dodatku**.

Čl. 4 Ostatní ujednání

1. **Dodatek č. 2** nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu druhou smluvní stranou.
2. **Dodatek č. 2** je vyhotoven ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech s platností originálů, přičemž **Objednatel** obdrží 2 (slovy: dva) stejnopisy, **Zhotovitel** obdrží 2 (slovy: dva) stejnopisy. V případě pochybností o autentičnosti textu tohoto **Dodatku č. 2** platí, že povinnosti smluvní strany nesmí být menší a právo nesmí být větší, než je ve vyhotovení **Dodatku č. 2**, které má v držení druhá strana.
3. Nedílnou součástí **Dodatku** jsou následující přílohy:
 - a) Příloha č. 1: Specifikace rozšíření *APV GINIS*
 - b) Příloha č. 2: Specifikace *APV*
 - c) Příloha č. 3: Výklad pojmů
 - d) Příloha č. 4: SLA - specifikace služeb a jejich ceny

V Praze, dne: 1.7.2017

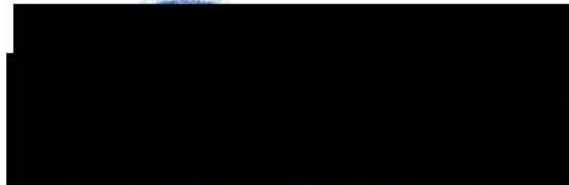

za Zhotovitele
Ing. Jaromír Rezáč
jednatel GORDIC spol. s r.o.


za Objednatel
Hana Moravcová
starostka Městské části Praha 20

Doložka o splnění podmínek pro uzavření smlouvy

Tento dodatek byl schválen Radou městské části Praha 20 na zasedání konaném dne 28.2.2017, č. usnesení RMC/80/1/0656/17.

DOLOŽKA o splnění podmínek pro uzavření smlouvy připojená dle § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění změn a doplňků. Městská část Praha 20 potvrzuje, že byla splněna podmínka schválení Radou městské části Praha 20.



-5- Hana Moravcová
starostka Městské části Praha 20

Příloha č. 1 Dodatku č. 2

Specifikace rozšíření *APV GINIS*

1. Specifikace rozšíření *APV*

kód	název - specifikace části	mj	počet
1100 000	GINIS - ADM - jádro IS		
1100 310	Rozšíření - zveřejňování	ks	1
1100 311	Rozšíření - anonymizace	ks	1
1100 312	Rozšíření - šablony pro anonymizaci	ks	1
1210 000	UCR Sumarizace rozpočtu a účetnictví		
1210 302	rozšíření - prohlížení financování	ks	1
1441 000	Přehled smluv - Report		
1441 005	server - zdr. licence neomezená	ks	1
1610 000	ROB Registr obyvatel		
1610 101	klient T - ROB	ks	5
1610 111	klient T - ROP - Prohlížení ROB	ks	3
1610 211	klient L - ROP - Prohlížení ROB	ks	3
1611 000	ROV Reg. Obyvatel-akce, volby		
1611 101	klient T - ROV	ks	5
1725 000	ANM Anonymizace el. dokumentů		
1725 101	klient T ANM	ks	1
1840 000	ZUD Zpracování událostí		
1840 006	server/zdr. licence neomezená	ks	1
1840 101	klient T - ADU Administrace událostí	ks	1
Celkem cena <i>APV GINIS</i> v Kč bez DPH			234 200,00

Příloha č. 2 Dodatku č. 2

Specifikace APV

1. Specifikace APV JES

Licence APV JES jsou poskytnuty multilicenční formou. Rozsah je definován dokumentem "Smlouva na dodávku programového produktu, převod práv k jeho užití na kupujícího", s identifikací INO/66/02/000678/2010, uzavřené mezi Hlavním městem Prahou jako kupujícím a společností GORDIC spol. s r.o. jako prodávajícím dne 1. 9. 2010.

2. Specifikace APV GINIS

kód	název - specifikace části	mj	počet
1000 000	GINIS		
1051 000	IDS Aplikační internetová brána		
1051 106	ISIR - Insolvenční rejstřík	ks	1
1100 000	GINIS - ADM - jádro IS		
1100 310	rozšíření - zveřejňování	ks	1
1100 311	rozšíření - anonymizace	ks	1
1100 312	rozšíření - šablony pro anonymizaci	ks	1
1210 000	UCR Sumarizace rozpočtu a účetnictví		
1210 302	rozšíření - prohlížení financování	ks	1
1412 000	PSI Evidence poplatků ze psa		
1412 009	server/zdr.licence neomezená	ks	1
1412 101	klient T - PSI	ks	2
1441 000	Přehled smluv - Report		
1441 005	server/zdr.licence neomezená	ks	1
1610 000	ROB Registr obyvatel		
1610 004	server/zdr.licence do 50000 obyv.	ks	1
1610 101	klient T - ROB	ks	8
1610 111	klient T - ROP - Prohlížení ROB	ks	3
1610 211	klient L - ROP - Prohlížení ROB	ks	6
1611 000	ROV Reg. obyvatel-akce, volby		
1611 004	server/zdr.licence do 50000 obyv.	ks	1
1611 101	klient T - ROV	ks	8
1725 000	ANM Anonymizace el. dokumentů		
1725 101	klient T - ANM	ks	1
1813 000	XRG DDP Příjmy a pohledávky		
1813 001	1 registrované řešení	ks	1
1833 000	XRG GIN Sdílené služby GINIS		
1833 001	1 registrované řešení	ks	1
1840 000	ZUD Zpracování událostí		
1840 006	server/zdr.licence neomezená	ks	1
1840 101	klient T - ADU Administrace událostí	ks	1
Celkem cena APV GINIS v Kč bez DPH			421 800,00

Příloha č. 3 Dodatku č. 2

Výklad pojmů

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 odsouhlasený <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) počítačového systému GINIS MC20 specifikované v příloze č. 1 Smlouvy , ke kterým má Objednatel právo k užití na základě této Smlouvy.
<i>APV JES</i>	Aplikační programové vybavení GINIS Enterprise , specifikované v příloze č. 1 Smlouvy , ke kterému má Objednatel právo k užití na základě ustanovení Smlouvy na dodávku programového produktu, převod práv k jeho užití na kupujícího uzavřené mezi Hlavním městem Prahou jako kupujícím a společností GORDIC spol. s r.o. jako prodávajícím dne 1.9.2010.
<i>APV GINIS</i>	Aplikační programové vybavení specifikované v příloze č. 1 Smlouvy , ke kterému má Objednatel právo k užití na základě ustanovení této Smlouvy.
<i>DB GINIS</i>	Databázová struktura počítačového systému, v níž jsou uchovávána data Objednatele .
<i>Implementace</i>	Proces, při kterém se tvoří počítačový systém GINIS MC20 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 , podléající 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>Vzdálený elektronický přístup</i> .
<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>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 APV, dokumentace (včetně manuálů) a výukové materiály poskytované Objednateli Poskytovatelem .
<i>Projekt</i>	Soubor informací o nastavení (konfiguraci) systému GINIS MC20 , 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 APV, chování APV 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 zákazníka 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://servicedesk.gordic.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>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 APV.
<i>Testovací prostředí</i>	Duplicitní nasazení APV včetně DB GINIS v prostředí Objednatele , ke kterému Poskytovatel uděluje Objednateli právo k užití dle této Smlouvy , výhradně však pro potřeby testování funkčnosti APV 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 GINIS MC20 . 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 SLA uvedeno jinak.
<i>Údržba</i>	Pravidelné a plánované činnosti profylaktického rázu s cílem předcházení závadám počítačového vybavení, na kterém je APV provozován, a souvisejícím chybám APV v prostředí Objednatele .
<i>Update</i>	Nová verze APV, u které se oproti předcházející verzi tohoto APV mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto APV vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, s kterým tato verze APV pracuje.
<i>Upgrade</i>	Nová verze APV, u které se oproti předcházející verzi tohoto APV mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto APV vytvořena, a zároveň se mění struktura dat datového fondu, s kterým tato verze APV 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>Vzdálený elektronický přístup</i>	Možnost elektronického vzdáleného přístupu k APV v prostředí Objednatele ze strany odborných pracovníků Poskytovatele za účelem řešení <i>Požadavku</i> a/nebo přístup na FTP úložiště Objednatele .
<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 APV, které je odlišné od vlastností uvedených v oficiální dokumentaci k APV, případně nemožnost provozovat APV podle dokumentovaných vlastností a postupů, nebo právní vada díla.

Příloha č. 3

Specifikace služeb (SLA) a jejich ceny

1. Obsah

1.	Obsah	1
2.	Úvod	1
3.	Poskytování služeb	1
4.	Rozsah služeb	1
5.	Celkový přehled cen	2
6.	Definice a popis SLA	3
6.1.	SLA 1 - poskytování SW maintenance	3
6.2.	SLA 2 - rozšířená provozní podpora – služba není sjednána	5
6.3.	SLA 3 - podpora při poskytování Update, Upgrade, Patche – služba není sjednána	7
6.4.	SLA 4 - poskytování ostatních služeb	8
6.5.	SLA 5 - poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu	10
6.6.	SLA 6 - pohotovost konzultanta pro specifikovanou organizační část Objednatele – služba není sjednána	12
6.7.	SLA 7 - poskytování funkčnosti XXX formou SaaS – služba není sjednána	14
6.8.	SLA 8 - rozšířená podpora řešení vad – služba není sjednána	15

2. Úvod

Služby se vztahují na systém **GINIS MC20** 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 platnosti **Smlouvy**, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.
- 3.4. Akceptace plnění služeb a následná fakturace bude prováděna vždy za uplynulé 3 (slovy: tři) měsíce zpětně, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak. Plnění předmětu **Smlouvy** realizované v každém kalendářním roce s ukončením realizace ve 12. (slovy: dvanáctém) měsíci příslušného kalendářního roku předá **Poskytovatel** **Objednateli** po vzájemné dohodě vždy tak, aby akceptace *Služeb* proběhla nejpozději do data 31. 12. příslušného kalendářního roku

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 2	SLA 3	SLA 4	SLA 5	SLA 6	SLA 7	SLA 8	celkem za měsíc
leden	7 030,00	0,00	0,00	0,00	12 960,00	0,00	0,00	0,00	19 990,00
únor	7 030,00	0,00	0,00	0,00	12 960,00	0,00	0,00	0,00	19 990,00
březen	7 030,00	0,00	0,00	0,00	12 960,00	0,00	0,00	0,00	19 990,00
duben	7 030,00	0,00	0,00	0,00	4 320,00	0,00	0,00	0,00	11 350,00
květen	7 030,00	0,00	0,00	0,00	4 320,00	0,00	0,00	0,00	11 350,00
červen	7 030,00	0,00	0,00	0,00	4 320,00	0,00	0,00	0,00	11 350,00
červenec	7 030,00	0,00	0,00	0,00	4 320,00	0,00	0,00	0,00	11 350,00
srpen	7 030,00	0,00	0,00	0,00	4 320,00	0,00	0,00	0,00	11 350,00
Září	7 030,00	0,00	0,00	0,00	4 320,00	0,00	0,00	0,00	11 350,00
Říjen	7 030,00	0,00	0,00	0,00	12 960,00	0,00	0,00	0,00	19 990,00
listopad	7 030,00	0,00	0,00	0,00	12 960,00	0,00	0,00	0,00	19 990,00
prosinec	7 030,00	0,00	0,00	0,00	12 960,00	0,00	0,00	0,00	19 990,00
celkem za b. r.	84 360,00	0,00	0,00	0,00	103 680,00	0,00	0,00	0,00	188 040,00

tabulka 1: Ceny služeb 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:

- vytvoření a dodání *Update*;
- vytvoření a dodání *Upgrade*;
- vytvoření a dodání *Patche*;
- poskytování *Podpory*

6.1.3. Parametry služby:

- dodání aktualizace systému **GINIS MC20** na *Přenosovém mediu* formou *Update*, *Upgrade* nebo *Patche* k zajištění úprav stávající funkčnosti **GINIS MC20**, v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**, na základě legislativních změn - jedná se o dodržení souladu zpracování s obecně závaznými pravidly, právními normami a jejich změnami v oblastech:

- podpory vedení účetnictví v souladu se zákonem č.563/1991 Sb. o účetnictví, vyhláškou 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o účetnictví a českými účetními standardy;
- podpory procesů navrhování, schvalování a změnového řízení týkajícího se rozpočtu ve veřejné správě v souladu se zákony 218/2000 Sb. a 250/2000 Sb. a navazujícími vyhláškami;
- podpory aplikace Zákona o finanční kontrole 320/2001 Sb. a prováděcí vyhlášky 416/2002 Sb.;
- Zákona 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, Vyhlášky 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, Zákona 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, Zákona 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu;
- zákonů souvisejících s registry - Zákon 301/2000 Sb. o matrikách, jménu a příjmení, Zákon 115/2006 Sb. o registrovaném partnerství a o změně některých souvis. zákonů, Zákon 21/2006 Sb. o ověřování, Zákon 133/2000 Sb. o evidenci obyvatel, Zákon 111/2009 Sb. o základních registrech;

- dodání na *Přenosovém mediu* maximálně jeden *Upgrade Aktualizovaných verzí APV* ročně, pokud to nebude v rozporu s ustanovením **písm. a)** tohoto odstavce;
- poskytování služby v *Pracovní době*;
- dodání na *Přenosovém mediu* aktualizované dokumentace včetně návodu k instalaci současně s dodáním *Update*, *Upgrade* a *Patche*;
- 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**:

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

6.1.5. Akceptační kritéria

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

6.1.6. Cena služby

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

služba / činnost	jednotka	cena / jednotku bez DPH v Kč
Služba	rok	84 360,00

SLA 1 tabulka 1: Cena služby

- Cena služby je stanovena jako paušální. **Poskytovatel** vystaví fakturu v souladu dle **Čl. 8 odst. 2 písm. b)** této **Smlouvy** vždy za poslední uplynulé čtvrtletí poskytování služby.
- Pokud dojde na základě dohody **Smluvních stran** k uzavření dodatku k této **Smlouvě** se změnou specifikace *APV GINIS* a tím dojde ke změně celkové ceny *APV GINIS* během plnění tohoto *SLA*,

cena tohoto SLA se změní dle aktuální ceny APV GINIS k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém uvedená změna nabyla platnost.

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 2 - rozšířená provozní podpora – služba není sjednána

6.2.1. Popis služby

Služba zahrnuje poskytování služeb spojených zejména s řešením *Závad* a nestandardních chování *APV* po nasazení *Upgrade*, *Update* a *Patche* do prostředí **Objednatel**e, zajištění systému **GINIS MC20** v produktivním stavu a služby poskytování rad.

6.2.2. Obsah dodávky služby:

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

Služba obsahuje:

- řešení incidentů v rámci *Podpory 2. úrovně*;
- řešení incidentů v rámci *Podpory 3. úrovně*;
- zajištění systému **GINIS MC20** v produktivním stavu, tedy zajištění procesu odstraňování *Závad* s garantovanými *Reakčními dobami*;
- zajištění provozu systému *ServiceDesk* v režimu 24/7/365 s dostupností minimálně 99% v *Pracovní době*.

6.2.3. Parametry služby:

- Garantované reakční doby pro započítání řešení jednotlivých úrovní *Závad* po předání *Požadavku* prostřednictvím *ServiceDesk* jsou uvedeny v následující tabulce:

úroveň	popis charakteru <i>Závady</i>	<i>Reakční doba</i>
V1	<i>APV</i> nelze z důvodu <i>Závady</i> vůbec provozovat nebo má <i>Závada</i> kritický vliv na <i>APV</i> - kritický stav podporovaného systému, totální výpadek, <i>Závada</i> vyžaduje okamžité řešení.	Do 2 hodin v <i>Pracovní době</i>
V2	<i>Závada</i> výrazně omezuje správnou funkcionalitu <i>APV</i> , avšak <i>APV</i> je možné s omezením provozovat.	Do 4 hodin v <i>Pracovní době</i>
V3	Nekritická <i>Závada</i> , která nemá na provozování <i>APV</i> výrazný vliv, <i>APV</i> lze provozovat bez výrazného omezení.	Do 8 hodin v <i>Pracovní době</i>
V4	Nekritická <i>Závada</i> , která má minimální, resp. žádný vliv na provoz <i>APV</i> . Jedná se o problém informativního, resp. "how-to" charakteru.	Do 3 Pracovních dnů

SLA 2 tabulka 1: Popis jednotlivých úrovní závad a reakční doby

- poskytování *Podpory* v *Pracovní době*;
- poskytování služeb tohoto *SLA* buď osobní přítomností pracovníků **Poskytovatele** v sídle **Objednatel**e, nebo ostatními dostupnými *Komunikačními prostředky*.

6.2.4. Součinnost **Objednatel**e:

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

6.2.5. Akceptační kritéria

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

- sdělit **Objednateli** postup řešení;
- poskytnout návrh dočasného řešení;
- řešení provést;
- informovat **Objednatel**e, že *Požadavek* je identifikován mimo rozsah plnění této **Smlouvy** resp. tohoto *SLA*;
- informovat **Objednatel**e, že *Požadavek* je vyřešen v nové verzi *APV* a poskytnout návrh dočasného řešení;
- informovat **Objednatel**e o odpovědi na eskalaci problému u třetí strany (v případě *Produktů* třetích stran) a poskytnout návrh dočasného řešení;

- g) vyřešit *Požadavek* změnou nastavení parametrů.

6.2.6. *Cena služby*

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
Služba	měsíc	18 500,00

SLA 2 tabulka 2: *Cena služby*

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

6.2.7. *Pokuty*

- a) V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržáním časových lhůt dle parametrů služby pro úroveň V1 a V2, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 200,- Kč (slovy: dvě stě) za každou i započatou hodinu prodlení. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.
- b) V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržáním časových lhůt dle parametrů služby pro úroveň V3 a V4, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 100,- Kč (slovy: jedno stě) za každou i započatou hodinu prodlení. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

6.3. SLA 3 - podpora při poskytování Update, Upgrade, Patche – služba není sjednána

6.3.1. Popis služby

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

6.3.2. Obsah dodávky služby:

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

Služba obsahuje

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

6.3.3. 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 vždy nejdéle do 21 (slovy: dvaceti jednoho) dne ode dne dodání *Přenosového média* obsahujícího *Update, Upgrade* nebo *Patche*;
- služba bude poskytována v rozsahu 8 (slovy: osm) hodin za každý měsíc poskytování služby.

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*;
- 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*;
- bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA* (např. informace o změně verze operačních systémů, změně jejich konfigurace, atd.);
- s dostatečným předstihem stanovit požadovanou dobu realizace tohoto *SLA*;
- zajistit testovací prostředí.

6.3.5. Akceptační kritéria

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

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

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

- akceptační protokol předání systému **GINIS MC20** po instalaci *Update, Upgrade* nebo *Patche* do rutinního provozu na formuláři *Akceptační protokol* dle **přílohy č. 5 Smlouvy**;
- předávací protokol o předání *Přenosového média* s aktualizovanou instalační sadou *APV* na formuláři *Akceptační protokol* dle **přílohy č. 5 Smlouvy**;
- výkaz o poskytnutých službách a konzultacích na formuláři *Servisní protokol* dle **přílohy č. 5 Smlouvy**;
- záznam o provedené činnosti v systému *ServiceDesk*.

6.3.6. Cena služby

služba / činnost	jednotka	cena / jednotku bez DPH v Kč
Služba	měsíc	12 000,00

SLA 3 tabulka 1: Cena služby

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

6.3.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržением 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.

6.4. SLA 4 - poskytování ostatních služeb

6.4.1. Popis služby

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

6.4.2. 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*.

6.4.3. 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) dnů ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Poskytovateli**;
- základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby
 - osobní asistenci v místě plnění jsou 4 (slovy: čtyři) hodiny;
 - Vzdáleným přístupem* je 1 (slovy: jedna) hodina.

6.4.4. 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.

6.4.5. 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*.

6.4.6. 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	1 800,00
Konzultant – uzávěrky	hod	2 000,00
Metodik – poskytování metodické podpory	hod	1 900,00
Vedoucí projektu – projektové a řídicí práce	hod	2 000,00
Systémový architekt – správa databáze, konfigurace serverová	hod	2 000,00
Export/import dat	hod	1 600,00
Programátor – programování	hod	2 000,00
Administrativní práce	hod	1 000,00

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
Cestovné	km	9,00
Cestovné – paušál	ks	220,00

SLA 4 tabulka 1: Specifikace služeb a jejich cen

- b) Celková cena služby dle každého *Požadavku*, kde **Poskytovatel** provedl ocenění, může být navýšena z důvodu provedení vyššího než předpokládaného objemu služeb nejvíce o 15%.
- c) Ceny za školení budou vždy předmětem konkrétní nabídky **Poskytovatele** na konkrétní *Požadavek Objednatele*, obsahující požadavek na tuto službu.
- 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%.

6.4.7. Pokuty

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

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

6.5.1. *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, zprovoznění nových verzí systému v rutinním provozu, administrace, konzultace, asistence formou *Vzdáleného elektronického přístupu*, osobní asistence konzultanta **Poskytovatele** v sídle **Objednatele**, základní individuální školení, vyžádané úpravy sestav a výkazů.

6.5.2. *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 platnosti **Smlouvy**, minimální období je 1 rok.

6.5.3. *Parametry služby:*

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

6.5.4. *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.

6.5.5. *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*.

6.5.6. *Cena služby*

služba/činnost	objem (hodin)	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
poskytování služby za 1. čtvrtletí b.r.	24	čtvrtletí	38 880,00
poskytování služby za 2. čtvrtletí b.r.	8	čtvrtletí	12 960,00
poskytování služby za 3. čtvrtletí b.r.	8	čtvrtletí	12 960,00
poskytování služby za 4. čtvrtletí b.r.	24	čtvrtletí	38 880,00

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 uplynulé čtvrtletí poskytování služby.

6.5.7. Pokuty

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

6.6. SLA 6 - pohotovost konzultanta pro specifikovanou organizační část Objednatele – služba není sjednána

6.6.1. *Popis služby*

Služba zahrnuje řešení *Požadavků* na podporu práce uživatelů dále specifikované organizační části **Objednatele** vyčleněným specialistou **Poskytovatele** s garancí *Reakční doby*

6.6.2. *Obsah dodávky služby:*

Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* v rozsahu dle další specifikace parametrů služby tohoto SLA.

Služba zahrnuje:

- a) zajištění pohotovosti vyčleněného specialisty k poskytování služeb dle specifikace tohoto SLA;
- b) poskytování individuální *Podpory* pro pracovníky dále specifikované organizační části **Objednatele**, případně dalších v tomto SLA určených pracovníků **Objednatele** pro řešení specifických *Požadavků* souvisejících s činnostmi dále specifikované organizační části **Objednatele** v systému **GINIS MC20**.

6.6.3. *Parametry služby:*

- a) podpora dle tohoto SLA se poskytuje v době od 9:00-17:00 hodin v *Pracovní dny* v předem domluveném termínu plnění služby;
- b) zajištění pohotovosti vyčleněného specialisty **Poskytovatele** pro poskytování individuální *Podpory* pracovníků dále specifikované organizační části **Objednatele** v rozsahu 1 (slovy: jeden) den za kalendářní měsíc s garantovanou *Reakční dobou* 15 (slovy: patnáct) minut v *Pracovní dny*;
- c) individuální *Podpora* bude poskytována buď osobní asistencí specialistů **Poskytovatele** v místě plnění dle specifikace **Smlouvy**, nebo ostatními dostupnými *Komunikačními prostředky*, zejména telefonicky, elektronickou poštou, pomocí *Vzdáleného elektronického přístupu*;
- d) v případě nutnosti řešit individuální *Podporu* formou osobní asistence nebo po přímé výzvě k osobní asistenci je vyčleněný specialista **Poskytovatele** povinen dostavit se k výkonu *Podpory* do místa plnění do 1 (slovy: jedné) hod od okamžiku uplynutí *Reakční doby*. Po dobu přesunu specialisty do a z místa plnění a po dobu poskytování individuální *Podpory* formou osobní asistence není služba dle písm. b) zajišťována;
- e) poskytnutí přístupu na *ServiceDesk* pro kontaktní osoby tohoto SLA pro hlášení požadavků k řešení v rámci tohoto SLA;
- f) služba je poskytována na základě objednávky **Objednatele**. Službu je možné objednat po celou dobu platnosti **Smlouvy**, minimálně na období 1 měsíc;
- g) základní nejmenší jednotkou pro zajištění pohotovosti je 1 (slovy: jeden) *Pracovní den*.

6.6.4. *Součinnost Objednatele:*

- 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) zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** a kontaktní osoby dle tohoto SLA v době poskytování služeb tohoto SLA;
- e) zajistit testovací prostředí;
- f) v případě vzniku požadavku na individuální *Podporu* zajistit formální správnost a úplnost popisu zadaného *Požadavku* v aplikaci *ServiceDesk* **Poskytovatele**;
- g) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA* (např. informace o změně verze operačních systémů, instalace *Update*, atd.);
- h) jmenovat *Kontaktní osoby* pro řešení daného *Požadavku*;
- i) v okamžiku objednání služby stanovit v textu objednávky termín využití služby, termín stanovit nejméně však 15 (slovy: patnáct) *Pracovních dní* předem.

6.6.5. *Specifikace oddělení/odboru XXX a konkrétních pracovníků, kterým budou služby tohoto SLA poskytovány*

- a) Specifikace organizační části **Objednatele**:

...

- b) Specifikace kontaktních pracovníků **Objednatele** pro toto SLA:

titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			

SLA 6 tabulka 1: Kontaktní osoby

6.6.6. Akceptační kritéria

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

6.6.7. Cena služby

Cena služby se sestává z měsíční paušální ceny a ceny konkrétních činností realizované individuální podpory.

a) Paušální sazba za pohotovost:

služba / činnost	jednotka	cena / jednotku bez DPH v Kč	DPH v Kč	cena / jednotku včetně DPH v Kč
pohotovost	den	6 400,00	1 280,00	7 680,00

SLA 6 tabulka 2: Paušální cena služby

- b) Hodinové sazby cen konkrétních činností realizované individuální podpory a principy jejich uplatnění jsou specifikovány v SLA 4.
- c) V případě nečerpání konkrétní služby **Poskytovatel** vystaví fakturu za paušální část ceny této služby v souladu dle **Čl. 8 odst. 2 písm. b)** této **Smlouvy** vždy za poslední měsíc poskytování služby; v případě čerpání konkrétních služeb bude faktura vystavena na základě akceptace těchto konkrétních služeb.

6.6.8. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržáním časové lhůty dle parametrů služby tohoto SLA, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 800,- Kč (slovy: osmset) za každou i započatou hodinu prodlení. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

6.7. SLA 7 - poskytování funkčnosti XXX formou SaaS – služba není sjednána

6.8. SLA 8 - rozšířená podpora řešení vad – služba není sjednávána

6.8.1. Popis služby

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

6.8.2. 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*.

6.8.3. 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*.
- Doba, po kterou **Poskytovatel** čeká na reakci nebo zajištění součinnosti **Objednatele**, není započítána do doby řešení požadavku v rámci *Lhůt pro odstranění závady*.
- Definice úrovně *Závad*
 - 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.
 - Kategorie B
Jedná se o každý jiný chybový stav, který neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.
 - Kategorie C
APV vykazuje drobnější *Závady* nebo je podezření na *Závadu*, ale základní funkčnost *APV* nebo jeho dílčí části je zachována.

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

Garantovaná činnost	kategorie A	kategorie B	kategorie C
Zahájení řešení <i>Závady</i> a poskytnutí informace Objednateli jakým způsobem bude Poskytovatel <i>Závadu</i> řešit.	do 1 hod	do 2 hod	do 4 hod
Zprovoznění <i>APV</i> alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění <i>Závady</i>).	do 4 hod *)	-	-
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>).	do 16-ti hod *) do 10-ti <i>Pracovních dnů</i> **)	do 3 <i>Pracovních dnů</i> *) do 20-ti <i>Pracovních dnů</i> **)	do 12 <i>Pracovních dnů</i> *) do 20-ti <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*

- Poskytování *Podpory* v *Pracovní době*.

- j) Poskytování služeb tohoto SLA buď osobní přítomností pracovníků **Poskytovatele** v sídle **Objednatele**, nebo ostatními dostupnými *Komunikačními prostředky*.
- k) Postup při realizaci služeb odstraňování *Závad*:
 - (i) *Kontaktní osoba* **Objednatele** 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 **Objednatele**, 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 **Objednatele** 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.

6.8.4. Součinnost **Objednatele**:

- 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** včetně zajištění *Vzdáleného elektronického přístupu*;
- 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.

6.8.5. 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.

6.8.6. Cena služby

služba / činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
služba	Měsíc	31 500,00

SLA 8 tabulka 2: Cena služby

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

6.8.7. Pokuty

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

- a) 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení se zahájením řešení

Požadavku pro Závadu v kategorii A;

- b) 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení s prozatímním odstraněním *Závady* zařazení v kategorii A;
- c) 1 000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení s odstraněním *Závady* zařazení v kategorii A;
- d) 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení se zahájením řešení *Požadavku* pro *Závadu* v kategorii B nebo C;
- e) 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každý i započatý den prodlení s odstraněním *Závady* zařazení v kategorii B nebo C;

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

Příloha č. 5 Dodatku č. 2

Kontaktní osoby

1. Oprávněná osoba Objednatele

	titul, jméno, příjmení	funkce	Telefon	e-mail
1.1.				

2. Kontaktní osoby Objednatele

	titul, jméno, příjmení	funkce	Telefon	e-mail
2.1.		správce systému		
2.2.		vedoucí ekonomického odboru		

3. Oprávněná osoba Zhotovitele

	titul, jméno, příjmení	funkce	Telefon	e-mail
3.1.		vedoucí projektu		

4. Kontaktní osoby Zhotovitele

	titul, jméno, příjmení	funkce	Telefon	e-mail
4.1.		zástupce vedoucího projektu		
4.2.		konzultant		
4.3.		obchodní ředitel		
4.4.		podpora		
4.5.		podpora		
4.6.		podpora		
4.7.		podpora		
4.8.		podpora		
4.9.		podpora		
4.10.		podpora		
4.11.		podpora		