



GFPOP001H887

SML/11/169

Výtisk číslo: 4
Počet listů: 9
Přílohy: 6

SMLOUVA

číslo: GFPOP001H887

o komplexní podpoře provozu a užití Informačního systému GINIS
jeho další obnově a rozvoji

1. SMLUVNÍ STRANY

1.1 Město Litovel Nám. Př. Otakara 778, 784 01 Litovel
IČ: 00299138
DIČ: CZ00299138
Bankovní spojení: KB a. s., pobočka Litovel
Číslo účtu: 19-3620811/0100
Zástupce: Ing. Zdeněk Potužák
Telefon: 585 153 111
Fax: 585 342 198
SMTP: sekretariat@mestolitovel.cz

-dále označovány též jako „**Objednatel**”-

a

1.2 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: Komerční banka, a.s., pobočka Jihlava
Číslo účtu: 21409-681/0100
Zástupce: Ing. Jaromír Řezáč, jednatel a generální ředitel
Telefon: 567 309 136
Fax: 567 309 136
SMTP: jaromir_rezac@gordic.cz

-dále označovány též jako „**Zhotovitel**”-(Objednatel a Zhotovitel označování společně dále též jako „**Smluvní strany**”)

2. PREAMBULE

Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah založený touto smlouvou (dále též „Smlouva“) se řídí zákonem č. 513/1991 Sb. v platném znění (dále též „OOZ“) a zákonem č. 121/2000 Sb. v platném znění (dále též „AutZ“).

3. ÚČEL SMLOUVY, VÝKLAD POJMŮ

3.1. Účelem Smlouvy je sjednání podmínek, za nichž **Zhotovitel** poskytne **Objednateli** komplex služeb:

- pro správné a efektivní provozování a užití programových produktů specifikovaných v **příloze č. 1 Smlouvy** (dále též „**Produkty**“)
- pro rozvoj systému pro správu a automatizaci spisové služby - **Objednatele** (dále též „**System**“)

3.2. Smluvní strany se dohodly, že pro účely Smlouvy budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
<i>produkty GORDIC</i>	Aplikační programové produkty nabízené Zhotovitelem v aktuálně platném ceníku Zhotovitele (dále též „ Ceník “)
<i>produkty GINIS</i>	Aplikační programové produkty Zhotovitele z produktové řady GINIS specifikované v příloze č. 1 Smlouvy
<i>Aktualizovaná verze</i>	poslední verze aplikačního programového produktu určená Zhotovitelem k distribuci
<i>Záznamové nosiče</i>	Magnetická nebo optická media, na nichž jsou uloženy kopie dodaných programových produktů
<i>Uživatelská dokumentace</i>	Dokument ve formátu PDF dodaný v elektronické podobě, který obsahuje návod k užití programového produktu
<i>Legislativní úpravy</i>	Úpravy <i>produktů GINIS</i> provedené Zhotovitelem na základě legislativních změn
<i>Drobné úpravy</i>	Úpravy <i>produktů GINIS</i> provedené Zhotovitelem na základě formalizovaných požadavků Objednatele odsouhlasených Zhotovitelem v rozsahu nepřesahujícím v konkrétním případě 1 hodinu práce programátora nebo 1,5 hodiny práce asistenta, jejichž časová náročnost v kalendářním roce nepřekročí v celkovém součtu 25 hodin. Zhotovitel o rozsahu své činnosti spočívající v úpravách <i>produktů GINIS</i> vede přesnou evidenci formou výkazů práce (vzor výkazu práce tvoří přílohu č. 5 Smlouvy)
<i>Úpravy</i>	Úpravy <i>produktů GINIS</i> provedené Zhotovitelem na základě formalizovaných požadavků Objednatele odsouhlasených Zhotovitelem , které mění nebo přidávají funkčnost <i>produktů GINIS</i>
<i>Významné úpravy</i>	Úpravy <i>produktů GINIS</i> provedené Zhotovitelem na základě formalizovaných požadavků Objednatele odsouhlasených Zhotovitelem , které mění nebo přidávají funkčnost <i>produktů GINIS</i> a současně mění jejich strukturu vět datového fondu
<i>Provozní problém</i>	Požadavek Objednatele na poskytnutí rady k užití dodaného Produktu , vyplývající z neznalosti ovládání Produktu , neznalosti obecné či interní metodiky, případně i chyby Produktu .

3.3. Smluvní strany se dohodly, že k praktickému plnění jednotlivých činností v rámci plnění Smlouvy bude sestaven tým vedení projektu:

Za Objednatele

Vedoucí projektu: Ing. Radovan Vašíček, tajemník MěÚ Litovel

Zástupce vedoucího projektu: Pavel Ženožička, IT

Za Zhotovitele

Vedoucí projektu: Petr Vysloužil

Zástupce vedoucího projektu: Radek Svozil

4.

PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

4.1. Předmětem plnění je poskytnutí Zhotovitelem Objednateli souboru služeb potřebných pro správné a efektivní provozování a užití Produktů a pro rozvoj Systému.

4.2. Zhotovitel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy (dále též „Smlouva“) za součinnosti Objednatele:

- provádět *legislativní úpravy produktů GINIS*, vytvářet a dodávat Objednateli aktualizované verze produktů GINIS včetně *uživatelské dokumentace* k nim
- na základě požadavků a specifikací Objednatele provádět *drobné úpravy produktů GINIS*
- vytvářet a dodávat Objednateli *aktualizované verze produktů GINIS* včetně *uživatelské dokumentace* k nim
- poskytovat rady ke správnému a efektivnímu provozování a užití všech již dodaných Produktů formou poradenství s využitím všech dostupných komunikačních prostředků (prostřednictvím telefonu, elektronické pošty, internetu) v rámci hodinové pohotovosti každý pracovní den v době od 08,00 hod. do 16,00 hod.
- poskytovat rady k řešení *provozních problémů* při provozování a užití všech již dodaných Produktů formou poradenství po telefonu (HOT - LINE)

4.3. Zhotovitel se dále zavazuje po dobu platnosti této smlouvy (dále též „Smlouva“) za součinnosti Objednatele:

- na základě požadavků a specifikací Objednatele rozšiřovat počty licencí k užití již dodaných Produktů,
- na základě požadavků Objednatele dodat a rozšiřovat Systém o další *produkty GORDIC*,
- na základě požadavků a specifikací Objednatele provádět *úpravy a významné úpravy produktů GINIS*
- řešit *provozní problémy* vzniklé při užití Produktů na pracovištích Objednatele,
- poskytovat asistenci zaměstnanců Zhotovitele na pracovištích Objednatele v době, kdy zaměstnanci Objednatele budou s využitím Produktů uskutečňovat zpracování dat,
- provádět školení zaměstnanců Objednatele k samostatnému, správnému a efektivnímu užití Produktů,
- poskytovat služby pro Objednatele pro podporu a rozvoj Systému

4.4. Zhotovitel není povinen plnit povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení odstavce 4.2. a 4.3 Smlouvy ve vztahu k jiným než *aktualizovaným verzím produktů GINIS*.

4.5. Všechny požadavky Objednatele na poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v odstavci 4.3 zavazuje se Zhotovitel realizovat v termínech uvedených v objednávkách potvrzených Zhotovitelem.

4.6. Objednatel se zavazuje:

- a) poskytnout **Zhotoviteli** veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat a která je potřebná ke splnění závazků **Zhotovitele** vyplývajících pro něj z ustanovení **Smlouvy**, tj. zejména, nikoliv však výlučně, od **Zhotovitele** postupně převzít všechny výsledky poskytnutých služeb a dodané **Produkty**.
- b) zaplatit za poskytnuté plnění v souladu s platebními a fakturačními podmínkami stanovenými v článku 7. **Smlouvy**.
- c) všechny věci a informace požadované **Zhotovitelem** ke splnění jeho závazků ze **Smlouvy** předat včas **Zhotoviteli**.

5. CENA

5.1. Cena za plnění předmětu této smlouvy (díla) dle článku 4.2 je stanovena dohodou **Smluvních stran** v souladu s ustanoveními zákona číslo 526/1990 Sb. v platném znění a činí pro kalendářní rok 2011 roční udržovací poplatek ve výši:

349 785,- Kč s DPH

(slovy: tři sta čtyřicet devět tisíc sedm set osmdesát pět korun českých)

a je v souladu s kalkulacemi uvedenými v **příloze č. 2 Smlouvy**.

V případě rozšíření **Systému** o další *produkty GORDIC* nebo v případě rozšíření počtu licencí k užití již dodaných **Produktů** jsou dnem pořízení zahrnuty do této smlouvy a **Udržovací poplatek** se navýší v příštím kalendářním roce o částku, dohodnutou smluvními stranami v písemném dodatku ke **Smlouvě**.

5.2. **Smluvní strany** se dohodly, že **Zhotovitel** je oprávněn po vzájemné dohodě s objednatelům každoročně, počínaje rokem 2012, navýšit základní výši ročního udržovacího poplatku uvedeného v předchozím odstavci podle meziročního nárůstu inflace vyhlášené ČSÚ za vždy bezprostředně předchozí rok. Základní výši ročního udržovacího poplatku se pro účely **Smlouvy** rozumí:

- pro rok 2011 – roční udržovací poplatek uvedený v odstavci 5.1 **Smlouvy**
- pro každý následující rok trvání **Smlouvy** – roční udržovací poplatek platný v kalendářním roce bezprostředně předchozím.

5.3. **Smluvní strany** se dohodly, že výpočet ceny za ostatní plnění **Zhotovitele** podle **Smlouvy** bude prováděn s využitím:

- jednotkových cen (v případě prodeje licencí k *produktům GORDIC*)
 - hodinových sazeb uvedených v **příloze č. 3 Smlouvy**
- uvedených v **Ceníku Zhotovitele** platném v okamžiku uskutečnění konkrétního plnění.

5.4. **Zhotovitel** odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

6. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ DÍLA

6.1. Plnění poskytnuté **Zhotovitelem** **Objednateli** bude předáváno (s výjimkou plnění specifikovaného v odstavci 4.2. **Smlouvy**) formou dodacího listu, který bude podepsán vedoucím projektu nebo jím k tomu zmocněnými osobami. Vzor dodacího listu (dále též „**Dodací list**“) je uveden v **příloze č.4 Smlouvy**.

6.2. **Objednatel** je povinen plnění **Zhotovitele** převzít nejpozději do 14 dnů od doručení výzvy **Zhotovitele** k převzetí. **Objednatel** je oprávněn odmítnout převzít plnění od **Zhotovitele**, pokud plnění **Zhotovitele** určené jím k předání a převzetí **Objednatel** nebude z hlediska obsahu nebo funkčních vlastností odpovídat formalizovanému zadání odsouhlasenému **Zhotovitelem**. Důvody odmítnutí převzetí plnění **Zhotovitele** budou **Objednatel** specifikovány v **Dodacím listu** a současně bude **Smluvními stranami** dohodnut náhradní termín pro předání plnění **Zhotovitele** **Objednateli**.

7. PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

7.1. **Smluvní strany** se dohodly na způsobu placení a splatnosti sjednané ceny takto:

- **Zhotovitel** je oprávněn fakturovat **Objednateli** plnění poskytnuté dle článku 4 předmětu plnění této **Smlouvy** vždy po jeho předání **Objednateli**.
- **Zhotovitel** je oprávněn fakturovat **Objednateli** **Udržovací poplatek** za příslušný kalendářní rok jednou ročně vždy k 1.10. příslušného kalendářního roku.
- Doba splatnosti faktur **Zhotovitele** (zaplacením se pro účely **Smlouvy** rozumí okamžik odepsání příslušné částky z účtu **Objednatele**) je dohodnuta na 14 kalendářních dnů ode dne doručení faktury **Objednateli**.

7.2. Příslušná faktura bude předána (zaslána) ve 2 vyhotoveních. K fakturám **Zhotovitel** přiloží **Dodací list**.

8. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY; VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

8.1. **Zhotovitel** poskytuje záruku za plnění poskytnuté **Objednateli** podle **Smlouvy** za podmínek uvedených v tomto článku **Smlouvy**; práva ze záruky je **Objednatel** oprávněn uplatnit po převzetí plnění od **Zhotovitele**.

8.2. Záruka se nevztahuje na závady způsobené násilně nebo počítačovými viry.

8.3. Na plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamacie, se prodlužuje záruční doba o dobu od termínu uplatnění reklamacie po termín odstranění vady.

8.4. Pokud **Zhotovitel** vadu neodstraní v dohodnutém termínu, má **Objednatel** právo uplatňovat na něm smluvní pokutu dle čl. 10 **Smlouvy**.

8.5. Vady vzniklé neodbornou obsluhou nebo nevhodným užíváním odstraní **Zhotovitel** bez zbytečného odkladu na náklady **Objednatele**.

8.6. **Smluvní strany** se dohodly na záručních dobách takto:

- a) **Zhotovitel** ručí **Objednateli**, že *záznamové nosiče a uživatelská dokumentace* po dobu 90 dnů ode dne nabytí vlastnického práva **Objednatele** k nim neprokáží materiálové nebo výrobní vady,
- b) **Zhotovitel** ručí **Objednateli**, že dodaný **Produkt** po dobu od jeho převzetí **Objednatelem** do dodání jeho další aktualizované verze (nejdéle však po dobu 12 měsíců od jeho převzetí **Objednatelem**) budou vykazovat vlastnosti popsané v *uživatelské dokumentaci* a bude je možno užívat k v *uživatelské dokumentaci* popsanému účelu, a že v těchto vlastnostech a způsobech užití nebudou *dodané produkty GINIS* vykazovat žádné vady.

8.7. Smluvní strany se dohodly, že veškeré náhrady z vad produktů materiální povahy (záznamové nosiče) jsou omezeny na výměnu prokazatelně vadných *záznamových nosičů*.

8.8. Nároky z vad nezahrnují nárok nebo právo na náhradu jakýchkoliv jiných škod, plynoucích ze ztráty zisku nebo dat, ztrát možnosti použití *produktů GINIS*, nebo následných škod, jakož i jiných nároků, a to ani tehdy, když **Objednatel** na možnosti takových škod upozornil.

8.9. Zhotovitel neručí za škody vzniklé **Objednateli** z užití dodaných **Produktů**, které přesahují výši ceny, která za udělení nevýhradních podlicencí k užití těchto **Produktů** byla zaplácena.

8.10. Zjistí-li **Objednatel** funkční vady v převzatém **Produktu** nebo obsahové vady v *uživatelské dokumentaci*, má právo uplatnit reklamaci pouze u *aktualizovaných verzí produktů GINIS*.

8.11. Při vyřizování reklamaci **Zhotovitel** do jednoho pracovního dne po obdržení reklamace zahájí činnost směřující k odstranění vady a do 3 pracovních dní od obdržení reklamace předloží návrh na odstranění závad **Produktu**.

8.12. Zhotovitel je povinen vyřídit reklamaci v termínu dojednaném mezi **Smluvními stranami**.

9. SMLUVNÍ POKUTY

9.1. Jestliže **Zhotovitel** nedodrží termíny pro splnění svých závazků, uhradí **Objednateli** za každý pracovní den prodlení smluvní pokutu ve výši 500,- Kč; to neplatí, pokud k prodlení **Zhotovitele** došlo z důvodů na straně **Objednatele**.

9.2. Jestliže **Zhotovitel** při reklamaci vad poskytnutého plnění prokáže, že plnění nevykazuje reklamované vady, **Objednatel** uhradí náklady na dopravu a činnost **Zhotovitele** související s tímto prokázáním podle v době vzniku této události aktuálních ceníkových sazeb **Zhotovitele**, jakož i další náklady vzniklé **Zhotoviteli** v souvislosti s reklamačním řízením.

9.3. V případě nedodržení lhůty splatnosti faktury, kterou od **Zhotovitele** převzal **Objednatel**, se **Objednatel** zavazuje uhradit **Zhotoviteli** smluvní pokutu za každý pracovní den prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky.

10.

ZABEZPEČENÍ OCHRANY DAT

10.1. Zhotovitel je povinen přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.

- a) Osobní údaje budou předávány na nosičích DVD zakrytované a zaheslované.
- b) **Zhotovitel** bude převzaté osobní údaje zpracovávat odděleně. Server na kterém budou data uložena je zabezpečen následujícím způsobem:
 - Fyzicky – server je umístěn v samostatné místnosti – přístup má pouze určený správce.
 - Objekt ve kterém je umístěn server je zabezpečen elektronikou ochrany.
 - Softwarově – přístup mají pouze oprávnění uživatelé (na základě přístupových hesel). Data jsou uložena v zakrytované podobě.
 - V případě, že budou osobní data zpracovávána a po dobu zpracování i uložena na lokálním PC budou zakrytovaná.
- c) **Zhotovitel** umožní přístup k osobním datům pouze osobám podílejícím se na přímém zpracování dat.
- d) **Zhotovitel** je povinen provést likvidaci osobních údajů okamžitě, jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje poskytnuty.

10.2. Zaměstnanci Zhotovitele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě této smlouvy, mohou zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou a v souladu s platnou legislativou.

10.3. Zaměstnanci Zhotovitele, jiné fyzické osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě této smlouvy, a které v rámci plnění povinností přicházejí do styku s osobními údaji u **Zhotovitele**, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací.

10.4. Zhotovitel prohlašuje, že kdykoliv na přání umožní objednateli:

- a) seznámit se s konkrétními opatřeními podle platných pracovních postupů QMS přijatými zpracovatelem v souvislosti se zpracováním údajů podle této smlouvy;
- b) prověřit plnění opatření a způsob ochrany údajů stanovenými touto **Smlouvou**, interní směrnici **Zhotovitele** a dalšími opatřeními přijatými v souvislosti s plněním povinností smluvních stran.
- c) dále prohlašuje, že před zahájením zpracováním dat podle této **Smlouvy** splnil všechny zákonné podmínky stanovené zákonem 101/2000 Sb. v platném znění, zejména ohlašovací povinnost podle § 16, jestliže se na něj vztahuje.

10.5. Zhotovitel prohlašuje, že:

- a) má zpracovaný a zavedený pracovní postup, který vychází ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů a platné legislativy,
- b) na požádání umožní **Objednateli** seznámit se s tímto pracovním postupem. Pracovní postup je součástí systému jakosti a je označen jako P3.1 – Zpracování dat a ochrana osobních údajů.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1. Smlouva se uzavírá na dobu od 1.5.2011 na neurčito. **Smlouva** zaniká uplynutím výpovědní lhůty, která je dvanáctiměsíční a začíná běžet prvního dne roku následujícího po doručení výpovědi druhé straně. **Smlouvu** může vypovědět kterákoliv ze **Smluvních stran**, a to i bez udání důvodů.

11.2. V případě nezaplacení **Udržovacího poplatku** pro příslušné období není **Zhotovitel** povinen poskytnout **Objednateli** v tomto období žádné z plnění specifikovaných v odst. 4.2. a 4.3. **Smlouvy**. Pokud si kdykoliv **Objednatel** od **Zhotovitele** vyžádá kteroukoliv ze služeb specifikovaných v odst. 4.2. a 4.3. **Smlouvy**, je povinen uhradit **Zhotoviteli** předem (tj. před poskytnutím vyžádané služby či služeb) nezaplacený **Udržovací poplatek za Produkty** za období od uzavření **Smlouvy** do doby vyžádání si příslušné služby.

11.3. V případě zániku závazku **Smlouvy** výpovědí nevzniká **Objednateli** nárok na vrácení poměrné části **Udržovacího poplatku**.

11.4. Pro případ, že kterékoliv ustanovení **Smlouvy** se stane neúčinným nebo neplatným, zavazují se **Smluvní strany** bez zbytečného odkladu formou dodatku ke **Smlouvě** upravit nově příslušná ustanovení tak, aby byl podle možnosti maximálně zachován původní úmysl a cíl nahrazovaných ustanovení **Smlouvy**.

11.5. Písemnost se považuje za doručenou dnem, v němž kterákoliv ze **Smluvních stran** její doručení odmítne či jinak znemožní její převzetí.

11.6. **Smlouva** je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech identifikovaných výtiskem číslo 1 až 4, z nichž každá ze **Smluvních stran** obdrží dvě vyhotovení. **Smlouvu** je možno měnit pouze formou písemných dodatků podepsaných statutárními orgány obou **Smluvních stran**.

11.7. **Smluvní strany** berou na vědomí, že všechny postupně číslované přílohy **Smlouvy** jsou její nedílnou součástí.

11.8. Dnem účinnosti této **Smlouvy** pozbývá platnosti níže uvedená smlouva, uzavřená mezi **Smluvními stranami**:

- Smlouva na dodávku a implementaci programových modulů systému GINIS pro informační systém města Litovle 60RDP002E5KY ze dne 3.12.2003
- Smlouva o dílo GFPOP001PKDA ze dne 6.4.2009

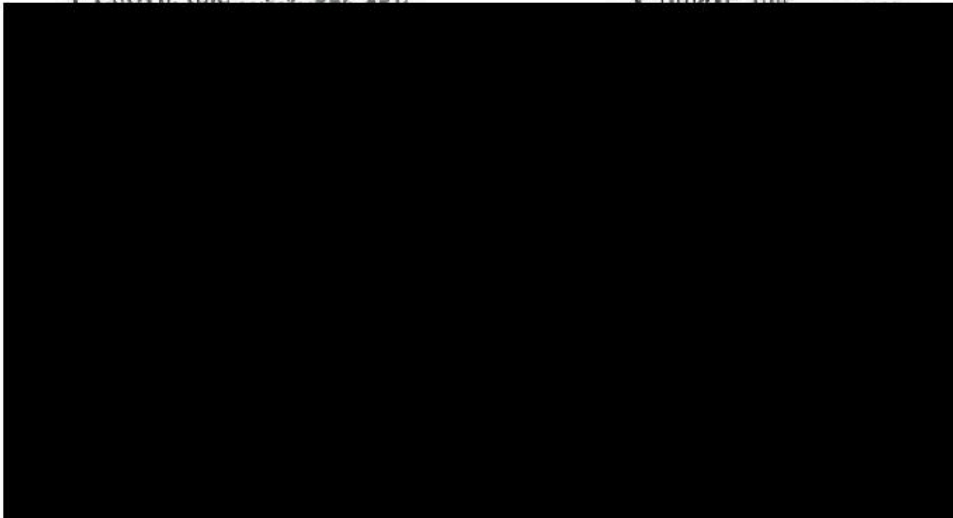
11.9. Seznam příloh:

Příloha č.1	Specifikace produktů
Příloha č.2	Inventura produktů GINIS
Příloha č.3	Hodinové sazby cen zhotovitele
Příloha č.4	Vzor dodacího listu
Příloha č.5	Vzor výkazu práce
Příloha č.6	Činnost komplexní podpory

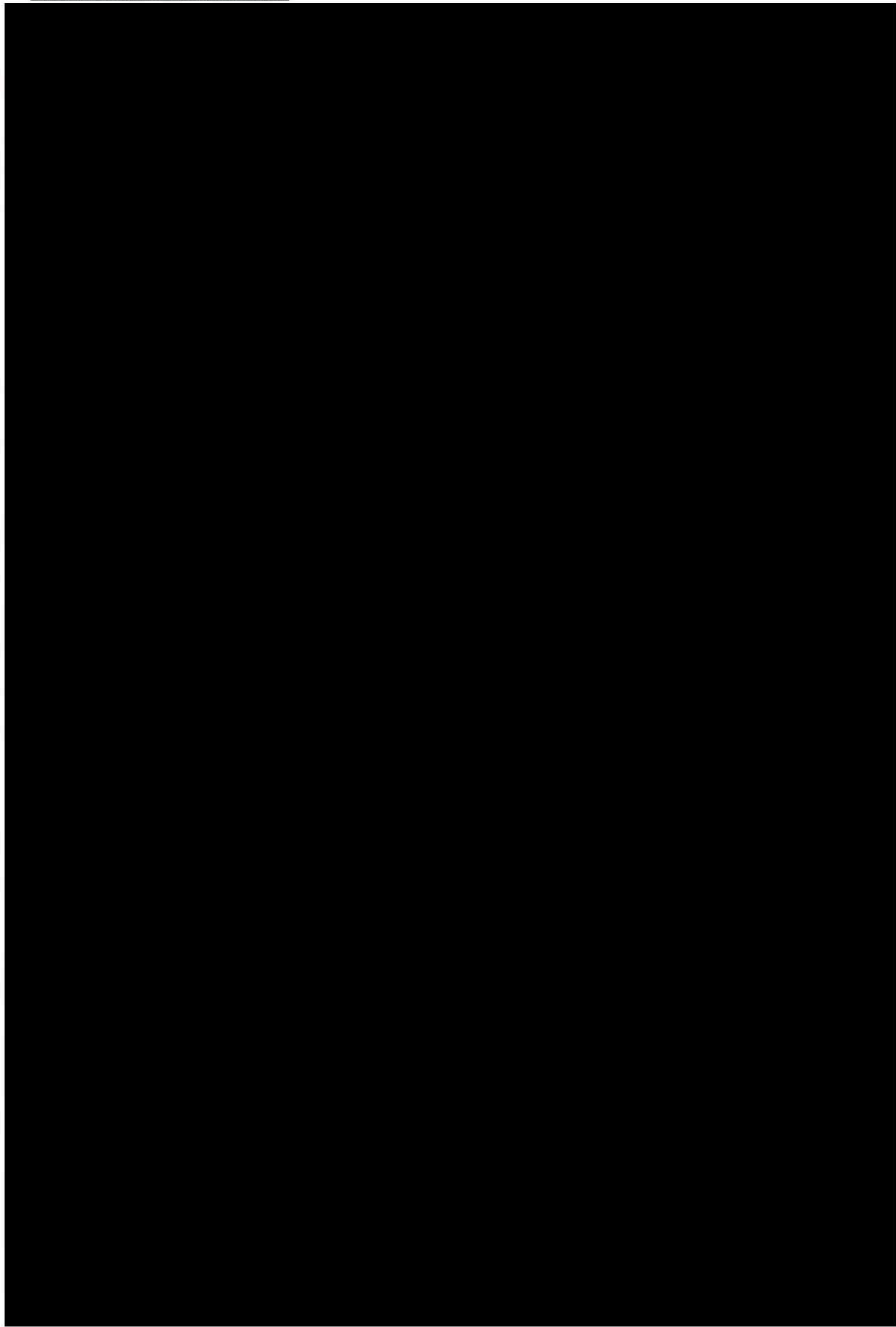
11.10. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu statutárními zástupci obou **Smluvních stran**.

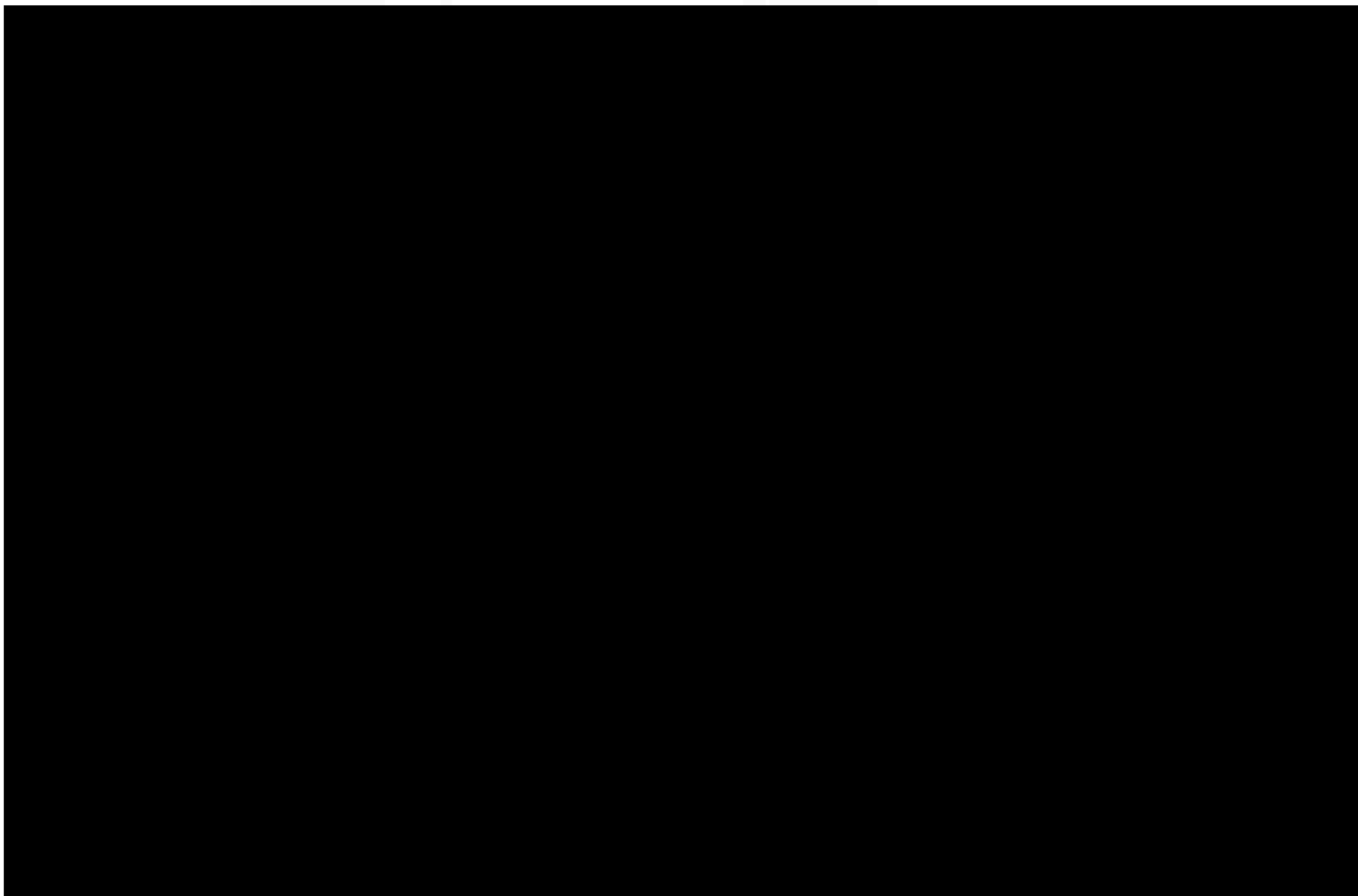
V Litovli dne 11. 08. 2011

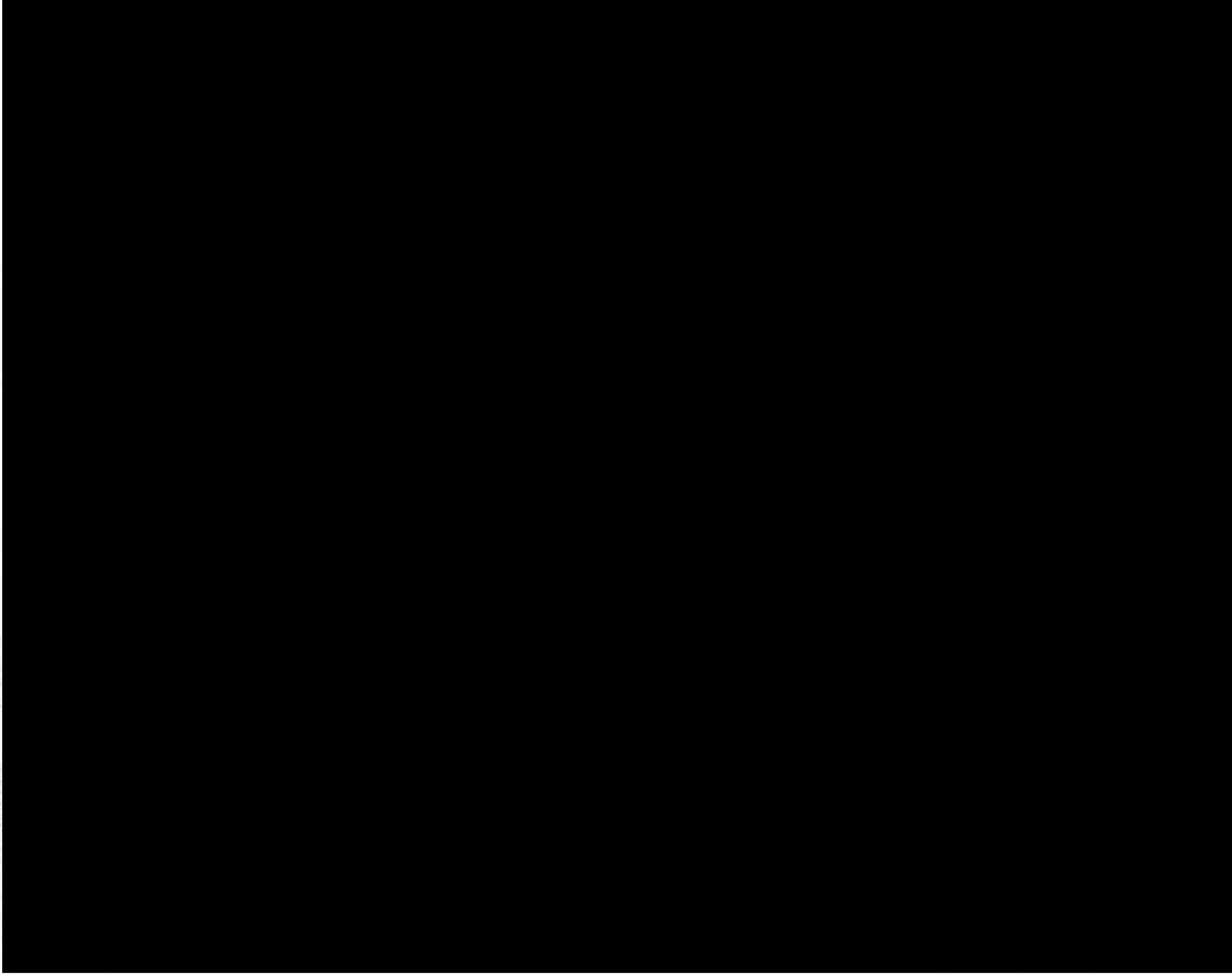
V Jiblavě dne



Příloha č.1 ke smlouvě číslo:



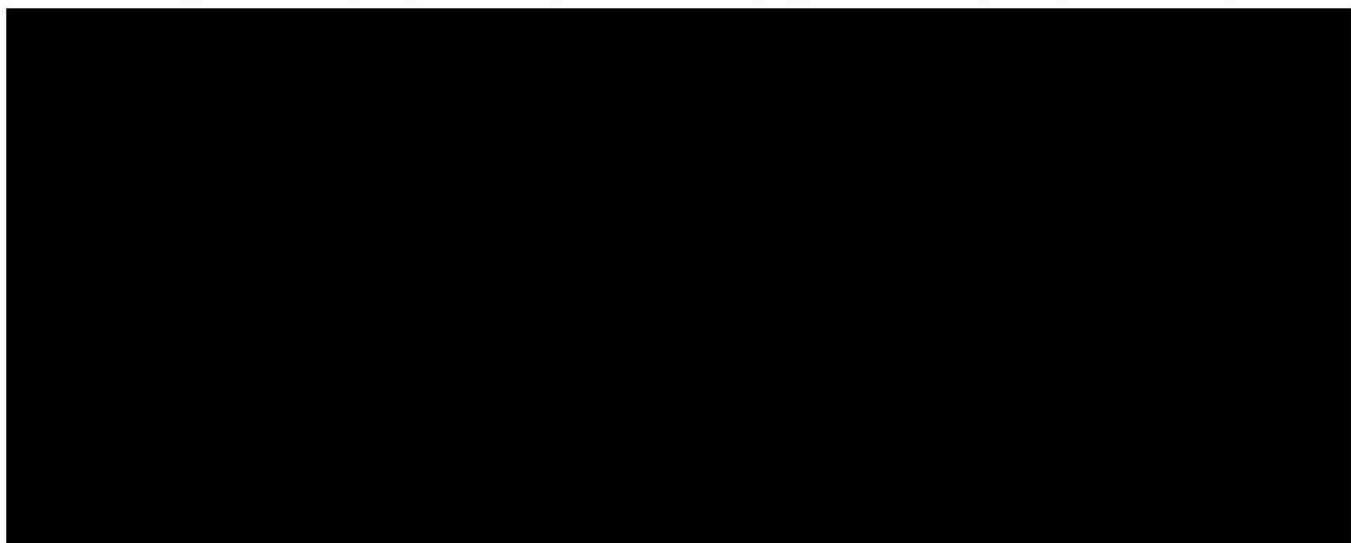




Příloha č.3 ke smlouvě číslo: GFPOP001H887

Hodinové sazby cen zhotovitele

Smluvní strany se dohodly, že pro kalkulaci cen za služby poskytnuté v rámci plnění předmětu Smlouvy bude Zhotovitel používat následující hodinové sazby cen těchto služeb :



Příloha č.5 ke smlouvě číslo: GFPOP001H887

Vzor výkazu práce



VÝKAZ

pracovníků firmy GORDIC spol. s r.o. JIHLAVA
k poskytování služeb pro KVOP

Počet listů : 1

Přílohy :

PID :

Tento výkaz se váže na plnění, která jsou přijata v :

ZL - SSL

Por. číslo	Jméno Příjmení	Činnost	Den plnění úkolu	Začátek jeho plnění	Konec jeho plnění	Celkový počet hodin	Podpis <small>(oblast, která vyřizuje plnění úkolu převzatého)</small>
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
CELKEM							

Výkaz o plnění úkolu schválil :

Datum :

Podpis :

--	--

Příloha č.6

Činnosti komplexní podpory

<i>Činnosti komplexní podpory</i>	<i>Doba odezvy od času nahlášení</i>	<i>Odstranění problému</i>	<i>Forma úhrady</i>
<i>Legislativní úpravy</i>	Legislativní změny budou do produktu implementovány vždy před vlastní platností legislativní změny		Zahrnuto v ceně ročního poplatku
<i>Úpravy</i>	Do tří pracovních dní po obdržení formalizovaného požadavku na servicedesk Zhotovitele	Do dvaceti pracovních dní po obdržení formalizovaného požadavku na servicedesk Zhotovitele	Dle odsouhlasené kalkulace, která bude k formalizovanému požadavku navržena Zhotovitelem
<i>Významné úpravy</i>	Do dvaceti pracovních dní po obdržení formalizovaného požadavku na servicedesk Zhotovitele	Do 12 měsíců po odsouhlasení Objednatele i Zhotovitele	Dle odsouhlasené kalkulace, která bude k formalizovanému požadavku navržena Zhotovitelem
<i>Havárie systému</i>	Do 4 hodin od času nahlášení poruchy na telefon oprávněného zástupce Zhotovitele	Do 8 hodin od od času nahlášení havárie systému	Podle diagnostiky havárie systému bude rozhodnuto, zda bude úhrada vyřízena stejnou formou jako podpora nebo reklamace
<i>Porucha systému</i>	Do 4 hodin od času nahlášení poruchy na mobilní telefon oprávněného zástupce Zhotovitele	Do 24 hodin od času nahlášení poruchy systému	Podle diagnostiky poruchy systému bude rozhodnuto, zda bude úhrada vyřízena stejnou formou jako podpora nebo reklamace
<i>Reklamace</i>	Do jednoho pracovního dne po obdržení reklamace	Do 3 pracovních dní od obdržení reklamace předloží návrh na odstranění závad Produktu , pokud nebude dohodnuto jinak	Zahrnuto v ceně ročního poplatku
<i>Konzultace k rozvoji</i>	Pravidelné schůzky vedení projektu, které budou probíhat ve čtvrtletním intervalu, pokud nebude dohodnuto jinak		Zahrnuto v ceně ročního poplatku
<i>Hotline</i>	Denně od 8:00-16:00 v pracovní dny		Zahrnuto v ceně ročního poplatku
<i>Podpora</i>	Do jednoho pracovního	Do pěti pracovních dní	Dle odsouhlasené

	dne po obdržení formalizovaného požadavku na servicedesk Zhotovitele	po obdržení formalizovaného požadavku na servicedesk Zhotovitele	kalkulace, která bude k formalizovanému požadavku navržena Zhotovitelem
<i>Kontrolní dny</i>	4-6x ročně		Zahrnuto v ceně ročního poplatku
<i>Elektronická dokumentace-roční verze</i>	1x ročně	Při distribuci nové roční verze	Zahrnuto v ceně ročního poplatku
<i>Dokumentace-změnové řízení - uživatelský popis změn</i>	S novou verzí	současně s vystavením příslušné verze na webu	Zahrnuto v ceně ročního poplatku

Kontaktní údaje Zhotovitele:

Formalizované požadavky na jednotlivé činnosti komplexní podpory včetně hlášení reklamací uplatňujte na této adrese: <https://servicedesk.gordic.cz/>

Poštovní adresa	KORAC spol. s r.o. Netušilova 3 796 01 Prostějov
Mailová adresa	gordic@korac.cz
Telefonní kontakt	582 335 309

Pracovní tým Zhotovitele:

Vedoucí projektu: Petr Vysloužil, e-mail petr_vyslouzil@korac.cz

Metodika a podpora GINIS EKO: Radek Svozil, e-mail radek_svozil@korac.cz

Metodika a podpora GINIS SSL: Filip Konečný, e-mail filip_konecny@korac.cz

Metodika a podpora GINIS REG: Magda Přikrylová, e-mail magda.prikrylova@asi.cz

Metodika a podpora GINIS PRR, SOC: Jaromír Filip, jaromir.filip@asi.cz

Vzdálená správa:

Pro účely podpory, vyřízení reklamací, poruch, havárií a úprav dodaného informačního systému bude využita vzdálená správa (plocha). Této vzdálené správy mohou využít pracovníci, kteří jsou jmenováni v pracovním týmu Zhotovitele a přístup jim bude aktivován vždy na dobu potřebnou pro zajištění vyřízení požadavku. Přístup bude povolen vždy pracovníkem Objednatele po zaslání požadavku některého člena pracovního týmu Zhotovitele.