

Výtisk číslo: 1  
Počet listů:  
Přílohy: 3

## SERVISNÍ SMLOUVA

číslo: .....

o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému, uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „Smlouva“)

### 1. SMLUVNÍ STRANY

#### 1.1 Město Břeclav

Sídlo: Nám. T.G. Masaryka 42/3, 690 81 Břeclav  
IČ: 00283061  
DIČ: CZ00283061  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Břeclav  
Číslo účtu: [REDACTED]  
Zástupce: Ing. Pavel Dominik, starosta  
Kontaktní osoba: Bc. Josef Hlavňovský  
Telefon: [REDACTED]  
Email: [REDACTED]

-dále označovaný též jako „Objednatel“

a

#### 1.2 GORDIC spol. s r.o.

Sídlo: Erbenova 4, 586 01 Jihlava, 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: [REDACTED]  
Zástupce: Ing. Jaromír Řezáč, jednatel a generální ředitel  
Telefon: [REDACTED]  
Email: [REDACTED]

-dále označovaný též jako „Poskytovatel“-

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

### 2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v čl. I Smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a v případě změny se zavazují neprodleně informovat druhou smluvní stranu, přičemž při změně bankovního konta musí být takovéto oznámení písemné.



- 2.2. Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb.

### 3. PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli soubor služeb potřebných pro řádné provozování a užití softwarových produktů. Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnuté služby cenu podle čl. č. 6 Smlouvy.

### 4. PRŮBĚŽNĚ POSKYTOVANÉ SERVISNÍ SLUŽBY

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje po dobu platnosti Smlouvy za součinnosti Objednatele poskytovat **průběžné servisní služby**. Těmi se rozumí veškeré služby týkající se provozu IS GINIS®, které nemají charakter samostatně objednávaných a jednorázově poskytovaných servisních služeb. Jejich výčet je uveden v kapitole 5.1. Za průběžně poskytované služby se považují :
- a) Zajištění uživatelské podpory a HotLine v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin s využitím následujících komunikačních prostředků:
    - prostřednictvím HelpDesku firmy GORDIC
    - telefonicky (hotline): 515 300 611, v pracovních dnech od 8:00 hod. do 16:00 hod.
    - emailem: [ginisbv@bnsoft.cz](mailto:ginisbv@bnsoft.cz)
  - b) Řešení nahlášených závad v dohodnutých termínech pro jejich odstranění;
  - c) Veškerá instalace doplňků verzí (update), instalace nových verzí (upgrade) či přechodu na vyšší verze bude dodavatelem prováděna pomocí vzdáleného přístupu. Instalace updatů a upgradů neohrozí práci se systémem;
  - d) Dohled nad funkčností systému (komunikace přes rozhraní, nastavení, administrace);
    - Monitoring komunikace s externími systémy
    - Monitoring výkonu a zátěže systému a jeho optimalizace
    - Monitoring pravidelných naplánovaných úloh
    - Kontroly provozních logů o datové komunikaci
    - Interní administrace systému
    - Nastavení přístupových práv uživatelů dle požadavku
    - Podpora SW aplikací třetích stran pro platební styk (Přímý kanál KB, platební terminály)
  - e) Podpora při operativním řešení situací v reálném provozu:
    - Uzavírání a otevírání měsíčního období a měsíčního zpracování dat v souvislosti s účetními opravami
    - Otevírání a uzavírání ročního účetního období a operace s tím spojené
      - i. Příprava a zahájení roční uzávěrky
      - ii. Otevírání jednotlivých agend v novém ročním účetním období
      - iii. Uzavírání jednotlivých agend ve starém ročním účetním období
      - iv. Závěrečné účetní zápisy
      - v. Uzavření účetních knih
      - vi. Otevření účetních knih
      - vii. Přesun uzavřených účetních dat do archivu
      - viii. Archivace agendových knih
    - Hromadné přeúčtovací akce
    - Platebního styk
    - Hromadné operace v pohledávkách



- Zpracování, generování a odeslání dat
    - i. daňová přiznání DPH
    - ii. kontrolní hlášení DPH
    - iii. měsíční uzávěrky, včetně asistence při jejich odesílání
  - Expandéry účtových rozvrhů
  - Úpravy účetních předkontací pro jednotlivé agendy
  - Generování dat pro ostatní systémy
  - Import dat z externích systémů
  - Evidence majetku
    - i. Odepisování majetku
    - ii. Inventarizace majetku
    - iii. Aktualizace firmware inventurních čteček
  - f) Metodická podpora, konzultace k praktickým problémům, vyplývající z nové právní úpravy apod.;
  - g) Organizace schůzek Vedení projektu;
  - h) Provádění updatů a upgradů IS GINIS, které mohou být důsledkem oprav používaných operačních systémů nebo změn, které zadavatel nemohl ovlivnit, a mají vliv na správné fungování software podle zadání;
  - i) Provádění obecných změn IS GINIS související s vývojem hardwaru a softwaru;
- 4.2. V souvislosti s řešením nahlášených závad se smluvní strany dohodly na následující kategorizaci závad a reakčních dobách a termínech pro jejich odstranění:

Kategorie závady:	Popis kategorie závady	Zahájení řešení závady reakce vč. informace, jakým způsobem bude závada řešena.	Dočasné odstranění (snížení závažnosti na B)	Úplné odstranění
Kategorie A (kritická závada)	Stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce Produktu nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací nebo nebude možné z důvodu vady zpracovat v požadované lhůtě výstup stanovený zákonem.	Do 4 pracovní hodiny (*) od okamžiku potvrzení přijetí nahlášení závady Poskytovatelem.	Do 8 pracovních hodin od okamžiku potvrzení přijetí nahlášení závady Poskytovatelem.	Do 24 pracovních hodin od okamžiku potvrzení přijetí nahlášení závady Poskytovatelem nebo (**) nebo do 10 pracovních dnů od okamžiku potvrzení přijetí nahlášení závady Poskytovatelem (***)
Kategorie B (nekritická závada)	Produkt vykazuje drobnější vady nebo je podezření na vadu, ale základní funkčnost Produktu nebo jeho dílčí částí je zachována.	Do 4 pracovních hodin od okamžiku potvrzení přijetí nahlášení závady Poskytovatelem.		Do 96 pracovních hodin od okamžiku potvrzení přijetí nahlášení závady Poskytovatelem (**) nebo do 20 pracovních dnů od okamžiku potvrzení přijetí nahlášení závady Poskytovatelem (***)

\* Pracovní hodinou se rozumí 60minutový interval v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod.



\*\*je-li možné závadu odstranit úpravou nastavení Produktu

\*\*\* je-li nutné pro odstranění závady provést programovou úpravu s vydáním nové verze Produktu

4.3. Z důvodu prokazatelnosti termínu je Objednatel povinen v případě nahlášení závady použít jako komunikační prostředek vždy primárně emailovou adresu uvedenou v čl. 4.1.

4.4. Objednatel se zavazuje:

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

4.5. Akceptační řízení Průběžně poskytovaných servisních služeb

4.5.1. Za předání a převzetí Průběžně poskytovaných servisních služeb se považuje okamžik, kdy Poskyvatel splní svůj závazek provést Průběžně poskytované servisní služby bez vad, a to jak právních, tak i faktických, a oprávněná osoba Poskytovatele předá oprávněné osobě Objednatele případné výstupy tohoto plnění. Dokladem o provedení je pololetní zpráva připravená Poskytovatelem za každé kalendářní pololetí, která obsahuje písemné vyhodnocení a popis poskytnutých Průběžně poskytovaných servisních služeb. Formulář Pololetní zprávy je obsažen v příloze č. 2 Smlouvy.

4.5.2. Poskyvatel je povinen doručit Objednateli Pololetní zprávu do deseti (10) pracovních dnů po skončení kalendářního pololetí, ve kterém byly Průběžně poskytované servisní služby poskytovány, Objednatel je povinen Pololetní zprávu schválit (Akceptace) či sdělit Poskytovateli připomínky do deseti (10) pracovních dnů po jejím doručení. Pokud Objednatel ve stanovené lhůtě Pololetní zprávu neschválí (Akceptace) či nesdělí Poskytovateli připomínky, zavazují se Strany neprodleně zahájit jednání prostřednictvím oprávněných osob.

4.5.3. V případě, že Objednatel Pololetní zprávu neschválí (Akceptace) nebo nesdělí výhrady k Průběžně poskytovaným servisním službám za příslušné kalendářní pololetí do patnácti (15) pracovních dnů ode dne doručení Pololetní zprávy Objednateli, jsou tím Průběžně poskytované servisní služby za dané kalendářní pololetí akceptované.

## 5. JEDNORÁZOVĚ POSKYTOVANÉ SERVISNÍ SLUŽBY

5.1. Na základě samostatných a oboustranně odsouhlasených objednávek dle požadavků a specifikací Objednatele se Poskyvatel také zavazuje k provádění Jednorázově poskytovaných servisních služeb:

- a) Objednatelem požadovanou implementaci doposud neprovozovaných modulů, rozšíření a funkčností IS GINIS®;
- b) Objednatelem požadované úpravy jednotlivých modulů v rámci stávajícího datového modelu;
- c) Objednatelem požadované úpravy jednotlivých modulů mimo rámec stávajícího datového modelu;
- d) Objednatelem požadované úpravy jednotlivých sestav;



- e) Objednatel požadovanou tvorbu nových sestav;
  - f) Objednatel požadovanou tvorbu nových kontrolních chodů;
  - g) Objednatel požadované změny rozhraní na Agendové informační systémy (AIS);
  - h) Objednatel požadované změny rozhraní na externí systémy, které nevyplývají ze změn obecně závazných právních předpisů;
  - i) Rozvoj podle požadavků vedení projektu v rámci platných DB struktur;
  - j) Odborné poradenství, expertní služby k legislativě a metodice postupů podle konkrétních potřeb Objednatele;
  - k) Školení.
- 5.2. Všechny požadavky Objednatele na poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v odstavci 5.1 se Poskytovatel zavazuje realizovat v termínech uvedených v objednávkách potvrzených Smluvními stranami a za dohodnutou úplatu.
- 5.3. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli Jednorázově poskytované servisní služby na základě dílčích objednávek Objednatele, které budou vystaveny na základě předběžné kalkulace Poskytovatele a za zachování podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 5.4. Předběžnou kalkulaci je Poskytovatel povinen sestavit na základě požadavku na informace zaslání Objednatel ve lhůtě do deseti (10) pracovních dnů od obdržení požadavku na informace, pokud se Strany nedohodnou v konkrétním případě jinak. Předběžná kalkulace má povahu úplného a závazného rozpočtu a harmonogramu, který není možné bez písemné dohody Stran překročit.
- 5.5. Objednatel bude průběžně vyhodnocovat a akceptovat výstupy Jednorázově poskytovaných servisních služeb poskytnutých Poskytovatelem za podmínek uvedených v Článku 8 (*Předání a převzetí díla*).
- 5.6. Osobami oprávněnou jednat za Objednatele ve věci Jednorázově poskytovaných servisních služeb dle Článku 5 (*Objednávání Jednorázově poskytovaných servisních služeb*) jsou Ing. Martin Černý (vedoucí Odboru ekonomického), Mgr. Ivan Kejík (vedoucí Odboru kanceláře tajemníka) a Bc. Josef Hlavňovský (vedoucí Oddělení informatiky a vnitřní správy).

## 6. CENA

- 6.1. Cena za **Průběžně poskytované servisní služby** je stanovena dohodou Smluvních stran v souladu s ustanoveními zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění a činí ročně: **126.000,- Kč** bez DPH (slovy **jednostovacetšesttisíc korun českých** bez DPH).
- 6.2. Zaplacením ceny za **Průběžně poskytované servisní služby** vzniká Objednateli právo na čerpání výkonů a služeb specifikovaných v čl. 4.1 Smlouvy v příslušném období.
- 6.3. Smluvní strany se dohodly, že výpočet ceny za **Jednorázově poskytované servisní služby** uvedené v článku 5.1 této Smlouvy bude prováděn s využitím:
- hodinových sazeb dle přílohy č. 1 Smlouvy
  - ceníku Poskytovatele platném v okamžiku uskutečnění konkrétního plnění.

## 7. PLATEBNÍ A FAKURAČNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za **Průběžně poskytované servisní služby** včetně DPH za příslušné období, a to pololetně na základě schválené pololetní zprávy a následně vystavené faktury.



- 7.2. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli dohodnutou úplatu za plnění **Jednorázově poskytovaných servisních služeb** poskytnuté článku 5.1 této Smlouvy společně s příslušnou sazbou DPH, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem.
- 7.3. Příslušná faktura bude zaslána Objednateli elektronicky na e-mailovou adresu **fakturace@breclav.eu**

## 8. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ DÍLA

- 8.1. Plnění poskytnuté Poskytovatelem Objednateli bude předáváno formou dodacího listu, který se objednatel zavazuje při převzetí plnění podepsat. Vzor dodacího listu (dále též „Dodací list“) je uveden v příloze č. 2 Smlouvy.
- 8.2. Objednatel je povinen plnění Poskytovatele převzít nejpozději do 15 dnů od doručení výzvy Poskytovatele k převzetí. Objednatel je povinen schválit plnění na Dodacím listu výrokem „PŘEVZATO“ a svým podpisem.
- 8.3. Objednatel je oprávněn odmítnout převzít plnění od Poskytovatele, pokud toto plnění nebude z hlediska obsahu nebo funkčních vlastností odpovídat formalizovanému zadání odsouhlasenému Smluvními stranami. Důvody odmítnutí převzetí plnění Poskytovatele specifikuje Objednatel v Dodacím listu a o této skutečnosti neprodleně informuje Poskytovatele.
- 8.4. V případě nepřevzetí plnění poskytne Objednatel Poskytovateli přiměřenou lhůtu k odstranění vad. Do odstranění vad bránících převzetí je plnění považováno za nepřevzaté. Po odstranění vad Poskytovatel předá znovu plnění Objednateli.
- 8.5. Podpisem Dodacího listu oběma Smluvními stranami je ukončeno předání a převzetí díla. Tímto podpisem není dotčeno právo Objednatele domáhat se práv z vad plnění.

## 9. SMLUVNÍ POKUTY

- 9.1. Jestliže Poskytovatel nedodrží termíny pro splnění svých závazků, zejména dostane-li se do prodlení s reakční dobou na odstranění závad dle čl. 4.2 Smlouvy, je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý celý pracovní den prodlení, maximálně však do výše ceny plnění dle bodu 6.1 za příslušné období; to neplatí, pokud k prodlení Poskytovatele došlo z důvodů na straně Objednatele či z důvodu vyšší moci (zejména pak výpadky elektrického vedení apod.).
- 9.2. V případě prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv ceny za poskytované služby dle této smlouvy (včetně Udržovacího poplatku) se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,4 % z dlužné částky za každý pracovní den prodlení.
- 9.3. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů od jejich vyúčtování na základě faktury. Vyšší smluvních pokut považují Smluvní strany shodně za přiměřenou.

## 10. OCHRANA INFORMACÍ

- 10.1. Smluvní strany se zavazují zajistit utajení důvěrných informací získaných při plnění předmětu Smlouvy obvyklým způsobem pro utajování takových informací. Důvěrnými informace jsou také know-how a informace, o nichž oprávněná strana prohlásí, že je považuje za důvěrné.



- 10.2. Smluvní strany se rovněž zavazují k ochraně informací, s nimiž přijdou do styku při plnění předmětu smlouvy a které mají charakter obchodního tajemství nebo o nichž lze důvodně předpokládat, že oprávněná strana má na jejich utajení zájem. Tento závazek se nevztahuje na informace, u nichž platí informační povinnost v souladu se zák. č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

## 11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Práva a povinnosti Smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými právními předpisy ČR, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 11.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. 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.
- 11.3. Poskytovatel se zavazuje zdržet se po dobu jednoho roku od podpisu Smlouvy podání výpovědi ze Smlouvy.
- 11.4. V případě nezaplacení Udržovacího poplatku pro příslušné období není Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli v tomto období žádné z plnění specifikovaných v bodě 4 Smlouvy. O dobu prodloužení Objednatele s poskytnutím součinnosti se prodlužují termíny plnění Poskytovatele.
- 11.5. V případě zániku závazku Smlouvy výpovědí ze strany Objednatele nevzniká Objednateli nárok na vrácení poměrné části Udržovacího poplatku.
- 11.6. 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 možností maximálně zachován původní úmysl a cíl nahrazovaných ustanovení Smlouvy.
- 11.7. Změny smlouvy budou platné pouze na základě písemných číslovaných dodatků, po jejich odsouhlasení a podpisu oběma smluvními stranami.
- 11.8. Písemnost se považuje za doručenu dnem, v němž kterákoliv ze Smluvních stran její doručení odmítne či jinak znemožní její převzetí.
- 11.9. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech identifikovaných výtiskem číslo 1 až 4, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží dvě vyhotovení.
- 11.10. Veškerá Obchodní tajemství v této Smlouvě byla jasně označena jako obchodní tajemství buď prostřednictvím symbolu \*\* vždy na začátku a na konci takového ustanovení a současně kurzívou (ve Smlouvě jsou tyto údaje označeny takto: **[\*\*obchodní tajemství\*\*]**), nebo uvedením textu „obchodní tajemství“ v záhlaví přílohy Smlouvy. Takto označené údaje nepodléhají zákonu č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, ani zákonu č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v platném znění.

Obchodní tajemství jsou obchodní tajemství společnosti GORDIC spol. s r.o., která v souladu s příslušnými zákony České republiky představují informace a/nebo fakta:

- která jsou významná s ohledem na konkurenci;
- která jsou určitelná;
- která jsou hodnotná;



GORDIC®

## Servisní smlouva

Strana 8  
Stran: 14

- o která jsou v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupná;
- o jejichž důvěrnost zajišťuje GORDIC spol. s r.o. ve svém vlastním zájmu a
- o mohou být anonymizována/vyřata z této Smlouvy před jejím zveřejněním, aby bylo zajištěno, že tyto informace/fakta zůstanou důvěrnými.

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

Příloha č.1            Hodínové sazby cen Poskytovatele  
Příloha č.2            Dodací list  
Příloha č.3            Vzor pololetní zprávy

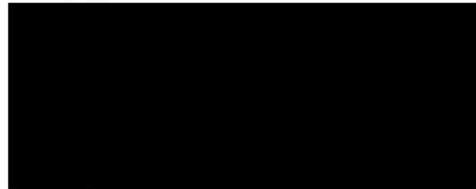
11.12. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu statutárními zástupci obou Smluvních stran a účinnosti okamžikem vložení smlouvy do registru smluv.

V Břeclavi, dne ..... 11. 8. 2018

V Jihlavě, dne ..... 21. 8. 2018

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:



Ing. Pavel Dominik  
starosta

Ing. Jaromír Řezáč  
jednatel



**Příloha č. 1***Ceník služeb*

kód	služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
500	programování, metodika a dokumentace	hod	1 650,00
501	výkon - pracovník kategorie A	hod	2 750,00
502	výkon - pracovník kategorie B	hod	2 200,00
503	výkon - pracovník kategorie C	hod	1 650,00
504	výkon - pracovník kategorie D	hod	1 100,00
505	výkon - pracovník kategorie E	hod	650,00
510	programování - design	hod	1 650,00
511	programování - algoritmy	hod	1 650,00
512	programování - datový model	hod	1 650,00
520	metodika obecná	ks	
530	dokumentace	ks	
531	dokumentace uživatel	ks	
532	dokumentace supervizor	ks	
533	dokumentace správce	ks	
539	dokumentace jiná	ks	
600	školení a konzultace	hod	1 650,00
610	školení 'uživatel', centrála; 1den	os.	
611	školení 'uživatel', centrála; 1/2den	os.	
612	školení 'uživatel', distributor; 1den	os.	
613	školení 'uživatel', distributor; 1/2den	os.	
620	školení 'supervizor', centrála; 1den	os.	
621	školení 'supervizor', centrála; 1/2den	os.	
622	školení 'supervizor', distributor; 1den	os.	
623	školení 'supervizor', distributor; 1/2den	os.	
630	školení 'správce', centrála; 1den	os.	
631	školení 'správce', centrála; 1/2den	os.	
632	školení 'správce', distributor; 1den	os.	
633	školení 'správce', distributor; 1/2den	os.	
640	školení - účelový seminář	os.	
650	školení - přípravné práce u odběratele	hod	1 650,00
660	základní školení - seznámení se SW	hod	1 650,00
670	školení u odběratele - individuální	hod	1 650,00
680	odborná konzultace	hod	1 650,00
681	odborná konzultace k produktu	hod	1 650,00



GORDIC®

## Servisní smlouva

682	odborná konzultace k právním normám	hod	1 650,00
700	služby komplexní podpory	hod	1 650,00
710	re-instalace lokální klient	hod	1 650,00
711	re-instalace síťová server	hod	1 650,00
720	konfigurace lokální klient	hod	1 650,00
721	konfigurace síťová server	hod	1 650,00
722	administrace	hod	1 650,00
723	správa databáze	hod	1 650,00
724	testování alfa	hod	1 650,00
725	testování beta	hod	1 650,00
729	konfigurace havarijní parametrická	hod	1 650,00
730	sestavy, výkazy	hod	1 650,00
731	sestavy, výkazy - úpravy	hod	1 650,00
732	sestavy, výkazy - tvorba	hod	1 650,00
739	sestavy, výkazy - urgentní	hod	1 650,00
740	asistence běžný provoz	hod	1 650,00
741	asistence měsíční uzávěrka	hod	1 650,00
742	asistence roční uzávěrka	hod	1 650,00
743	asistence měsíční předaudit	hod	1 650,00
744	asistence roční předaudit	hod	1 650,00
745	projektové řízení	hod	1 650,00
746	administrativní práce	hod	1 650,00
747	asistence interface	hod	1 650,00
749	asistence havarijní	hod	1 650,00
750	sw operátor. práce lokální klient	hod	1 650,00
751	sw operátor. práce síťové server	hod	1 650,00
752	sw operátor. práce havarijní urgentní	hod	1 650,00
760	analýza základní	hod	1 650,00
761	analýza komplexní	hod	1 650,00
764	diagnostika APV/DB	hod	1 650,00
770	rozšířené služby	hod	1 650,00
776	export - import dat	hod	1 650,00
780	hotline	hod	1 650,00
781	hotline provozně organizační	hod	1 650,00
782	hotline technický	hod	1 650,00
783	hotline metodický	hod	1 650,00
789	hotline individuální	hod	1 650,00
790	služby ostatní		
791	cestovné	km	9,00



GORDIC®

## Servisní smlouva

792	cestovné - paušál dle lokality	ks	
793	ubytování (podle skutečných nákladů)	ks	
794	cestovné - čas na cestě	hod	150,00
795	dopravné (SKP 60.24)	km	9,00
797	vzdálená správa	hod	1 650,00
798	náklady na CLOUD	ks	
799	služby ostatní - neklasifikované	hod	1 650,00
800	zpracování, rutina; pořízení dat		
900	údržba	ks	
951	servis systému lokální - klient	hod	1 650,00
952	servis systému síť - server	hod	1 650,00

Pozn. Případně budou použity jiné vhodné položky cenového manuálu Poskytovatele platného v okamžiku uskutečnění konkrétního plnění.  
Uvedené ceny jsou bez DPH. Při fakturaci budou částky navýšeny o výši DPH dle platné sazby v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění. Při vykazování času se počítá každá započatá půlhodina.



**Příloha č. 3***Pololetní zpráva*

GORDIC spol. s r.o.  
Erbenova 4  
586 01 Jihlava

Znojmo XX.XX.XXXX  
Počet stran: **1415**  
Přílohy: 1

**Pololetní zpráva za X. pololetí XXXX**

SERVISNÍ SMLOUVA o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému ze dne XX.XX.XXXX

**1. Dostupnost Počítačového programu****Nedostupnost Počítačového programu (kompletní výpadek):**

P.č.	Důvod	Od	Do	Délka pracovní dny 8:00 - 16:00	Délka ostatní
				-	-
CELKEM				0:00	0:00

**Plánované (proběhlé) servisní odstávky (nejsou započítány jako nedostupnost Počítačového programu):**

P.č.	Důvod	Od	Do	Délka pracovní dny 8:00 - 16:00	Délka ostatní

**Vyhodnocení:**

	Pracovní dny		Nepracovní dny
	8:00 - 16:00	16:00 - 8:00	
Požadovaná dostupnost	98%		80%
Počet minut v měsíci			
Déla výpadků v minutách	0		0
Skutečná dostupnost	100%		100%

V tomto měsíci byla zajištěna X% dostupnost Počítačového programu.

**2. Zajištění podpory formou helpdesku**

Doba podpory Počítačového programu je v pracovní dny, na bázi 5x8h, v rozmezí 08:00 až 16:00.

**Kategorie incidentů:**

**GORDIC®****Servisní smlouva**

„A“ Stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce Produktu nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací nebo nebude možné z důvodu vady zpracovat v požadované lhůtě výstup stanovený zákonem.

„B“ Produkt vykazuje drobnější vady nebo je podezření na vadu, ale základní funkčnost Produktu nebo jeho dílčí části je zachována.

**Doba reakce na Incident:**

	počet incidentů	stanovená doba	Doba reakce v souladu s požadavkem	Pozn.
A	0	Do 4 pracovních hodin (*)	-	
B	0	Do 8 hodin v Pracovní době	-	

**Doba vyřešení Incidentu:**

	počet incidentů	stanovená doba	Doba reakce v souladu s požadavkem	
A	0	Do 24 pracovních hodin (*)	-	
B	0	Do 96 pracovních hodin (*, **)	-	
	0	Do 20 pracovních hodin (*, ***)	-	

\* pracovní hodinou se rozumí 60minutový interval v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod.

\*\* je-li možné závadu odstranit úpravou nastavení Produktu

\*\*\* je-li nutné pro odstranění závady provést programovou úpravu s vydáním nové verze Produktu

**Incidenty**

Vznik	Reakce	Ukončení	Číslo	Kategorie SLA (A/B)	Název
Popis			Způsob vyřešení		
XX.XX.XXXX XX:XX	XX.XX.XXXX XX:XX	XX.XX.XXXX XX:XX			

**Podstatné požadavky**

V rámci podpory bylo dále řešeno X dotazů k ovládání programu, metodických dotazů, požadavků na změny, na vytvoření zástupů, nových šablon schvalovacího procesu a dalších.

Vznik	Reakce	Ukončení	Číslo	Název
Popis			Způsob vyřešení	
XX.XX.XXXX XX:XX	XX.XX.XXXX XX:XX	XX.XX.XXXX XX:XX		