

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (MAINTENANCE) A PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO

Číslo smlouvy Poskytovatele: MS-063/18
Číslo smlouvy Objednatele: ...*544/19*...

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a na základě zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Smlouva“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Město Mariánské Lázně

se sídlem: Ruská 155, Mariánské Lázně, PSČ 353 01
zastoupená: Ing. Martinem Kalinou
IČ: 00254061
DIČ: CZ00254061
bankovní spojení: KB Mariánské Lázně, č. účtu [REDACTED]
Datová schránka: bprbqms
(dále jen „Objednatel“)

a

MARBES CONSULTING s.r.o.

Se sídlem: Plzeň, Brojova 2113/16, PSČ 326 00
Zastoupená: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem
IČ: 25212079
DIČ: CZ 25212079
bankovní spojení: UniCredit Bank Plzeň, č. účtu [REDACTED]
Datová schránka: wpij5fv
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 8963
(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále jen „Smluvní strany“ nebo též jednotlivě jen „Smluvní strana“)

MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Objednatel má právo užívat informační systém PROXIO-AGENDIO Vymáhání (dále jen „software“ nebo „produkt“) na základě smlouvy č. MS-014/18 uzavřené dne 28. 9. 2018 mezi Objednatelem a Poskytovatelem (dále jen „smlouva o dílo“).
- 1.2 Údržba (maintenance), která je předmětem této smlouvy, se týká software PROXIO-AGENDIO Vymáhání, který Objednatel užívá na základě licenční smlouvy dle odstavce 1.1 této smlouvy.
- 1.3 Provozní podpora, která je předmětem této smlouvy, se týká díla (dále jen

„systém“), které vzniklo implementací software PROXIO-AGENDIO Vymáhání u Objednatele na základě smlouvy č. MS-04/18, uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem (dále jen „smlouva o dílo“).

2 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby údržby (maintenance) a provozní podpory software PROXIO, užívaného Objednatelem, jehož seznam komponent je uveden v **Příloze č.1** této Smlouvy (dále jen „**Služby**“). Tento závazek zahrnuje:
- 2.1.1 Údržbu (maintenance) software PROXIO
 - 2.1.2 Základní podporu (služby poskytované paušálně);
 - 2.1.3 Rozšířenou podporu (služby poskytované na vyžádání nad rámec základní podpory);
- 2.2 Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb je uveden v **Příloze č. 1**, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 2.3 Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 4 této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví této Smlouvy.

3 TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1 Poskyvatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy, v termínech dle **Přílohy č.3** („Katalog služeb“) této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 3.2 Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa určená Objednatelem.

4 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskyvatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy. K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené aktuální výši.
- 4.2 Cena za poskytování Služeb dle článku čl. 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3 je uvedena v **Příloze č. 2** („Cena za údržbu a provozní podporu“) této smlouvy a bude Objednatelem hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem na každý kalendářní měsíc vždy předem, nejpozději do pátého pracovního dne v příslušném kalendářním měsíci. První splátka bude vypočtena jako poměrná část měsíčního poplatku vzhledem k datu podpisu této smlouvy.
- 4.3 Cena za služby nad rámec předplaceného objemu bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány, dle skutečně odpracovaných člověkodnů za použití

nabídkových jednotkových cen Poskytovatele uvedených v **Příloze č. 2** této smlouvy. Protokol o převzetí plnění dokladující práci pro Objednatele, předloží vždy pracovník Poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi Objednatele ke schválení (podpisu)

- 4.4 Veškeré faktury vystavené Poskytovatelem dle této Smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v případě faktur za plnění dle článku čl. 2.1.3 či služby nad rámec předplaceného objemu budou jejich přílohou Výkazy poskytnutých Služeb, jejichž vzor je uveden v **Příloze č. 4** této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
- (i) číslo Smlouvy Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
 - (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
 - (iii) popis plnění Poskytovatele.
- 4.5 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit čtrnáct (14) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odesání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 4.6 Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.
- 4.7 Poskytovatel prohlašuje že:
- úplata za zdanitelné plnění dle této smlouvy není odchýlná od obvyklé ceny
 - nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty uvedenou na daňovém dokladu a nedostal se úmyslně do postavení, kdy nemůže daň zaplatit, ani mu takové postavení nehrozí a nedojde ke zkrácení daně, nebo vylákání daňové výhody
 - není nespolehlivým plátcem daně z přidané hodnoty
 - jím uvedený bankovní účet na daňovém dokladu je zveřejněn v registru bankovních účtů vedený daňovou správou.

Jestliže se poskytovatel, tj. poskytovatel zdanitelného plnění dle této smlouvy, tj. plátce daně z přidané hodnoty, stane nespolehlivým plátcem, či se dostane do finančních potíží a nebude z jakýchkoliv důvodů schopen uhradit svoje daňové závazky vůči státu, je povinen o tom neprodleně informovat objednatele, tj. příjemce zdanitelného plnění dle této smlouvy, a to písemnou formou.

Objednatel je ve všech případech oprávněn využít tzv. zvláštní způsob zajištění daně dle §109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve

znění pozdějších předpisů.

Objednatel prohlašuje, že v objednávce (ve smlouvě) uvedený předmět pořizuje výlučně pro plnění, které není předmětem daně a není tedy v postavení osoby povinné k dani. V tomto případě se neuplatní režim přenesené daňové povinnosti dle § 92a až § 92e zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

5 PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 5.1 Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 5.2 Objednatel se zavazuje umožnit vstup zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy. Pokud Objednatel neposkytne v článku 5.1 této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 5.3 Objednatel se zavazuje respektovat a zajišťovat podmínky a předpoklady podpory provozu dle Přílohy č.1 této smlouvy.

6 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 6.4 Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat.

- 6.5 Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy.
- 6.6 Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 6.7 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
 - (ii) okolností vylučující odpovědnost dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, apod.,

kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb.

7 OCIIRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 7.1 Za důvěrné informace Objednatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které nebyly Objednatelem označeny jako veřejné, zejména:
- (i) informace, které se týkají Objednatele;
 - (ii) informace, pro které je stanoven závaznými právními předpisy zvláštní režim utajení při nakládání s nimi.
- 7.2 Za důvěrné informace Poskytovatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které byly Poskytovatelem písemně označeny jako důvěrné a současně se jedná o informace, které se týkají Poskytovatele, mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a Poskytovatel odpovídajícím způsobem zajišťuje jejich utajení; avšak vyjma informací, které se týkají této Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech Smluvních stran, informace o cenách apod.).
- 7.3 Za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatele se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinností jejich ochrany, informace získané na základě postupu prokazatelně nezávislého na Poskytovateli a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinností jejich ochrany.
- 7.4 Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích druhé Smluvní strany, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, a bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany je nebudou sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osob, které na poskytování Služeb spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně

důvěrných informací ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy. Za porušení závazku důvěrnosti informací podle této Smlouvy nebude rovněž považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze Smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí.

- 7.5 Poskytovatel se zavazuje nevyužít důvěrné informace Objednatele získané v souvislosti s touto Smlouvou jinak než pro účely této Smlouvy, v neprospěch Objednatele či k poškození jeho dobrého jména nebo pověsti.
- 7.6 Nehledě na ustanovení článku 7.2 této Smlouvy Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem a v informačním systému Registr smluv (ISRS) vedeném Ministerstvem vnitra ČR, které jsou veřejně přístupné a které obsahuje údaje zejména o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 2985 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

8 OCHRANA A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 8.1 Smluvní strany se zavazují, v souvislosti se Smlouvou, postupovat v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), dále jen „Nařízení GDPR“.
- 8.2 Objednatel je a bude nadále považován za Správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
- 8.3 Při plnění této smlouvy nepřichází Poskytovatel standardně do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel správce (dále jen „chráněné osobní údaje“).
- 8.4 Pouze ve výjimečných případech se může stát, že Poskytovatel získá přístup k chráněným osobním údajům. Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 Nařízení GDPR.
- 8.5 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech chráněných osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním dle Smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:
- (iii) nesdělovat nebo nezpřístupňovat chráněné osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele,
 - (iv) zajistit, že jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s chráněnými osobními údaji v souvislosti s plněním dle Smlouvy, budou zavázány povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám, a aby tato povinnost mlčenlivosti trvala i po skončení jejich zaměstnání nebo provádění prací (minimálně po dobu 1 roku),

- (v) zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění dle Smlouvy, při styku nebo nakládání s chráněnými osobními údaji nepořizovaly kopie chráněných osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění chráněných osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
- 8.6 Poskytovatel je povinen po dobu plnění předmětu Smlouvy realizovat potřebná bezpečnostní opatření v rovině technické i organizační, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zacházení s osobními daty v rozporu s Nařízením GDPR.
- 8.7 Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů podle ustanovení Smlouvy, např.: jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo ke zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zacházení s osobními údaji v rozporu s Nařízením GDPR.
- 8.8 Objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda Poskytovatel plní své povinnosti dle tohoto článku. Poskytovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s Objednatelem, o kterou bude požádán v souvislosti s ochranou osobních údajů. Poskytovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit Objednateli svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.
- 8.9 Po skončení účinnosti Smlouvy je Poskytovatel povinen veškerá data, která má v držení, vymazat, a pokud je dosud nepředal Objednateli, předat je Objednateli a dále vymazat všechny existující kopie. Pokud má Poskytovatel přístup k chráněným osobním údajům, má povinnost současně tento přístup deaktivovat či vrátit Objednateli. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis Poskytovateli data ukládat i po skončení účinnosti Smlouvy.

9 EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 9.1 O Službách dle této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého kalendářního čtvrtletí po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 4** této Smlouvy (dále jen „**Výkaz poskytnutých Služeb**“).
- 9.2 Z Výkazu poskytnutých služeb musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v člověkodnech či člověkohodinách).

- 9.3 Výkaz poskytnutých služeb bude Poskytovatel předkládat Objednateli vždy nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů po skončení daného kalendářního čtvrtletí, za který je vypracován, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) Pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb Poskytovatelem tento Výkaz poskytnutých Služeb potvrdit, či k němu písemně sdělit své připomínky. V případě, že tak oprávněná osoba objednatel neučiní, bude po uplynutí této lhůty Výkaz poskytnutých služeb považován za schválený.
- 9.4 O službách nad rámec rozsahu služeb dle článku 2.1.3 této smlouvy poskytnutých v průběhu kalendářního měsíce v době trvání této smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb, který předloží Objednateli vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který je vypracován, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele

10 SANKCE

- 10.1 V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu skutečné škody.
- 10.2 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
- (i) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu (prvotní reakce) ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 2.1.2 v termínech dle **Přílohy č.3** („Katalog služeb“) této Smlouvy;
 - (ii) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zprovozněním systému náhradním způsobem ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 2.1.2 v termínech dle **Přílohy č.3** („Katalog služeb“) této Smlouvy;
 - (iii) ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 2.1.2 v termínech dle **Přílohy č.3** („Katalog služeb“) této Smlouvy;
 - (iv) ve výši 50,- Kč (slovy: *padesát korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie B a/nebo C podle článku 2.1.2 v termínech dle **Přílohy č.3** („Katalog služeb“) této Smlouvy;
 - (v) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie B a/nebo C podle článku 2.1.2 v termínech dle **Přílohy č.3** („Katalog služeb“) této Smlouvy;
 - (vi) ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den

prodlení s poskytováním Služeb dle článku 2.1.3 v termínech dle **Přílohy č.3** („Katalog služeb“) této Smlouvy;

- 10.3 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. 7 a odst. 6.5 a 6.6 čl. 6 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč (slovy: *dvacet tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 10.4 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 9 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 10.5 Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za Poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto čl. 9 proti jakýmkoli v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem.
- 10.6 Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

11 DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

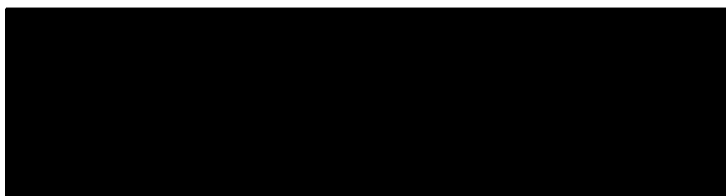
- 11.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou: od 1. 1. 2019 do 31. 12. 2023.
- 11.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí ze strany Objednatele dle článku 11.6, výpovědí ze strany Poskytovatele dle čl. 11.7, nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 11.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 11.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s jakoukoli platbou ceny za poskytované Služby po dobu delší než třicet (30) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 11.5 Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 11.6 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání tří (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 11.7 Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání tří (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 11.8 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
 - (i) smluvních pokut,
 - (ii) ochrany důvěrných informací a
 - (iii) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

- 11.9 V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem do dne předčasného ukončení této Smlouvy.

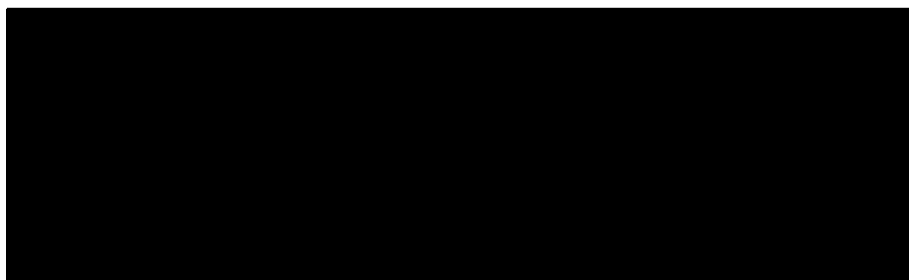
12 OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 12.1 Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran:

- (i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:



- (ii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:



- 12.2 Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokážou plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit.
- 12.3 Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této Smlouvy musí být příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou, nebo e-mailem s použitím elektronického podpisu.

13 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 Odpověď Smluvní strany této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou od druhé Smluvní stranou navrženého znění této smlouvy (nabídky) není přijetím nabídky na uzavření této Smlouvy ve smyslu § 1740 odst. 3 občanského zákoníku, a to ani, když podstatně nemění podmínky nabídky (navrženého znění této Smlouvy).
- 13.2 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Vyjma změn oprávněných osob podle článku 12.1 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Za písemnou formu

nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

- 13.3 Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 13.4 Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do třiceti (30) dní ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvědomí druhou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky. Smluvní strany si ujednaly v souladu s ust. § 89a zákona č. 99/1963 Sb. občanský soudní řád v platném znění, prorogační doložku s tím, že v případě jejich sporu, který by byl řešen soudní cestou, je místně příslušným soudem místně příslušný soud objednatele.
- 13.5 V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
- 13.6 Smluvní strany prohlašují, že si vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu uzavření této Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě ujištění, které si Smluvní strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo, a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této Smlouvě.
- 13.7 Smluvní strany sjednávají, že pokud bude plnění podle této Smlouvy vadné a vada bude odstranitelná, nemůže Smluvní strana, které bylo plněno, požadovat slevu z ceny, pokud je vada odstranitelná a Smluvní strana, která plnila (a) je připravena takovou vadu odstranit; (b) bez zbytečného odkladu začne vyvíjet činnost směřující k odstranění vady; (c) v takové činnosti řádně pokračuje; a (d) v rozumném čase s ohledem na povahu vady vadu odstraní či předmět plnění nebo jeho část vymění za bezvadný.
- 13.8 Práva vzniklá z této Smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
- 13.9 Smluvní strany sjednávají, že nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy nebudou jakákoliv vzájemná práva a povinnosti dovozována z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně, mezi stranami či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy ani k nim nebude při výkladu této Smlouvy přihlíženo, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Smluvní strany výslovně potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.

- 13.10 Smluvní strany se dohodly, že kromě případů upravených v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku zproští Smluvní stranu povinnosti k náhradě škody také mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli v době, kdy byla v prodlení s plněním smluvených povinností, avšak pouze od okamžiku vzniku takové překážky. Smluvní strana není v prodlení s plněním, pokud je takové prodlení způsobeno prodlením druhé Smluvní strany s plněním jejích povinností.
- 13.11 Smluvní strany prohlašují, že se při uzavírání této smlouvy nenacházejí ve stavu tísně nebo rozrušení, že tuto Smlouvu uzavírají svobodně, vážně a s využitím náležitých zkušeností nebo s využitím náležité zkušené odborné pomoci, a že plnění, ke kterému se touto Smlouvou zavazují, není vzhledem ke všem okolnostem souvisejícím s uzavřením této Smlouvy vzájemně v hrubém nepoměru, a jako takové se jej zavazují druhé Smluvní straně za podmínek této Smlouvy poskytnout. Ustanovení § 1793 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.
- 13.12 Smluvní strany výslovně potvrzují, že základní podmínky této Smlouvy jsou výsledkem jednání Smluvních stran a každá ze stran měla příležitost ovlivnit v průběhu jednání obsah podmínek této Smlouvy.
- 13.13 Smluvní strana je oprávněna od této Smlouvy odstoupit pouze z důvodů uvedených v této Smlouvě. Část ustanovení § 2001 občanského zákoníku o odstoupení na základě zákona se nepoužije.
- 13.14 Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev Smluvních stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 13.15 Strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto smlouvu: § 557 a § 1805 odst. 2 občanského zákoníku.
- 13.16 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Dvě (2) vyhotovení Smlouvy obdrží Objednatel a dvě (2) Poskytovatel.
- 13.17 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv, neboť předmětná smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv dle zák. č. 340/2015 Sb. (o registru smluv), které zajistí nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne uzavření této smlouvy Objednatel.
- 13.18 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Přehled podporovaného programového vybavení a rozsah poskytovaných Služeb
- Příloha č. 2:** Cena za údržbu a provozní podpor
- Příloha č. 3:** Katalog služeb
- Příloha č. 4:** Vzor výkazu poskytnutých služeb
- 13.19 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem

souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Mariánských Lázních dne 4.02.2019

V Plzni dne 12.2.2019

Objednatel:

Město Mariánské Lázně

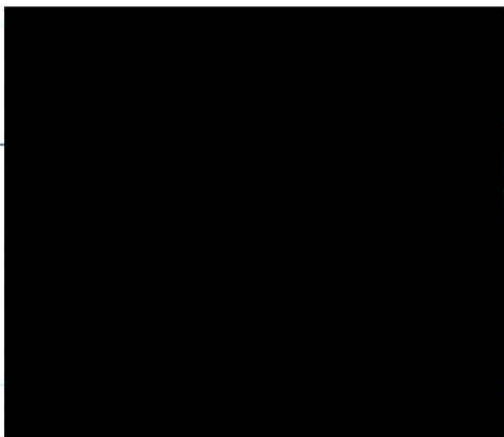
Poskytovatel:

MARBES CONSULTING s.r.o.

Podpis: _____

Jméno: _____

Funkce: _____



Podpis: _____

Jméno: _____

Funkce: _____



**SMLOUVA Č. MS-063/18
O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (MAINTENANCE) A PROVOZNÍ PODPORY
SYSTÉMU PROXIO**

Příloha č. 1

**PŘEHLED PODPOROVANÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ A ROZSAH
POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

Softwarové komponenty **PROXIO**, kterých se provozní podpora týká v prostředí IS MÚ Mariánské Lázně (TABULKA Č. 1):

| Pol. | Oblast | Software (aplikace) | Počet licencí | Cena licence (Kč bez DPH) | Maintenance (Kč bez DPH/12 měsíců) |
|--|-------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------------------|---|
| 10 | Správa pohledávek | PROXIO-VYM | neomezený | 102 000,- | 18 360,- |
| CELKEM PROXIO – stav k 31.12.2018 | | | | | 18 360,- |

ROZSAH POSKYTOVANÉ PODPORY PRO UVEDENÉ SOFTWAREVÉ KOMPONENTY PROXIO (TABULKA Č. 2):

PŘEDMĚTEM TÉTO SMLOUVY JSOU SLUŽBY OZNAČENÉ JAKO „ANO“.

| Služba | Je součástí plnění |
|--|---------------------------|
| 1. Údržba (Maintenance) | |
| 1.1. Poskytování aktuálních verzí | ANO |
| 1.2. Poskytování upgrade | ANO |
| 1.3. Poskytování update | ANO |
| 1.4. Legislativní servis | ANO |
| 2. Základní podpora | |
| 2.1. Helpdesk | ANO |
| 2.2. Řešení incidentů | ANO |
| 2.3. Metodický portál | NE |
| 3. Rozšířená podpora | |
| 3.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) | NE |
| 3.2. Provozní kontrola systému | NE |
| 3.3. Implementace nových verzí produktu | NE |
| 3.4. Poskytování konzultací | NE |
| 3.5. Poskytování školení | NE |
| 3.6. Metodická podpora | NE |
| 3.7. Řízení projektu | NE |
| 3.8. Součinnost a další sjednané činnosti | NE |

ROZSAH POSKYTOVANÉ ZÁKLADNÍ PODPORY:

Služby rozšířené podpory jsou poskytovány formou služeb:

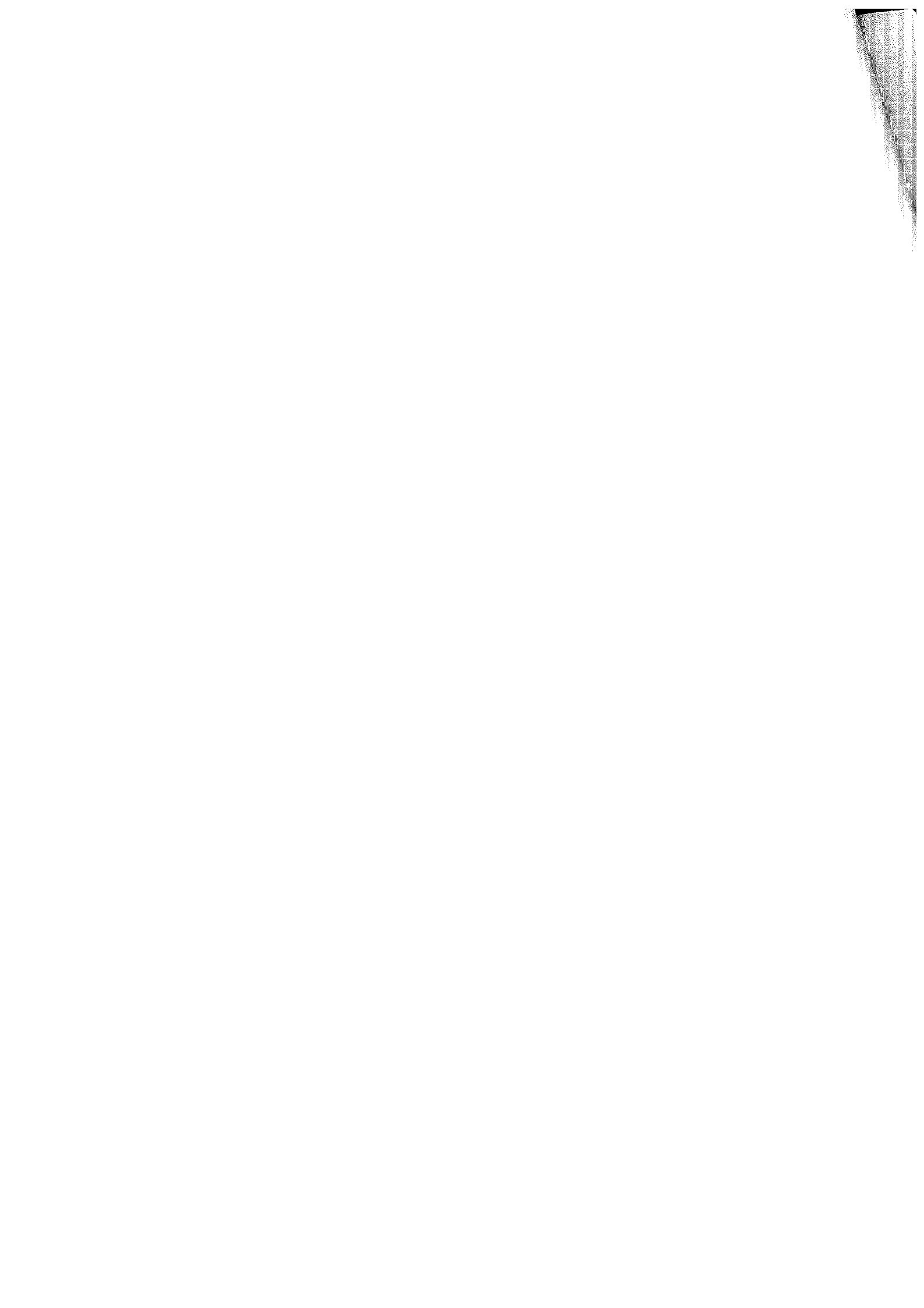
- helpdesk
- řešení incidentů nahlášených službou Helpdesk

popsaných v **Příloze č. 3** („Katalog služeb“) této smlouvy.

PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY PODPORY PROVOZU

1. V souladu s článkem 3.2 smlouvy je místem plnění pro služby provozní podpory sídlo Poskytovatele, je-li to možné vzdáleným přístupem, případně dle povahy požadavku sídlo Objednatel.
2. Objednatel je povinen zajistit funkční projektovou strukturu na straně Objednatel, bude se prostřednictvím svých oprávněných osob účastnit jednání vedení projektu a bude plnit řádně a včas úkoly, které pro něj vyplnou z jednání vedení projektu či projektového týmu.
3. Objednatel umožní a prostřednictvím svých oprávněných osob bude koordinovat kontakt pracovníků poskytovatele s pracovníky Objednatel i mimo odbor informatiky pro řešení vad a všech problémů provozu systému.
4. Objednatel je povinen umožnit vstup zaměstnancům poskytovatele zajišťujícím služby do míst plnění podle této smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery.
5. Objednatel zajistí vzdálený přístup poskytovateli k serverům infrastruktury (testovací i produktivní systém) výhradně pro účely poskytování služeb podle této smlouvy s ohledem na technologické a bezpečnostní možnosti a politiky Objednatel.
6. Objednatel bude udržovat testovací systém v takovém stavu, aby na něm bylo možné testovat funkčnost aplikačního SW před nasazením do produktivního provozu (infrastruktura i aktuální datový obsah testovacího systému je adekvátní k produktivnímu systému).
7. Objednatel sdělí na vyžádání Poskytovatele termíny, kdy může poskytovatel instalovat SW na testovací a produktivní systém Objednatel.
8. Za účelem předání informací o problémech provozu systému či předání požadavku na změnu bude Objednatel komunikovat s poskytovatelem výhradně s využitím služby Helpdesk, popsané v **Příloze č. 3** („Katalog služeb“) této smlouvy.
9. Všechny servisní požadavky musí být vzneseny a evidovány prostřednictvím služby Helpdesk. Na servisní požadavky vznesené jinou cestou např. telefonicky není ze strany poskytovatele garantována reakce. V případě požadavku s garantovanou reakcí dle SLA parametrů je pouze tímto zaevidováním aktivován parametr Prvotní reakce (služba Řešení incidentů).
10. Službu Helpdesk mohou využívat pouze oprávnění pracovníci Objednatel. Požadavek musí být zadán nebo verifikován odpovědnou osobou dle smlouvy s ohledem na jeho možné finanční důsledky a povahu případně "budoucí" objednávky. Seznam oprávněných osob předává Objednatel Poskytovateli dle potřeby při jeho změně.
11. Pracovník Objednatel odpovědný za zadávání požadavků do systému Helpdesk musí být před dnem nabytí účinnosti této smlouvy řádně vyškolen a registrován v systému Poskytovatel. O způsobilosti a registraci bude zhotoven protokol, který obsahuje souhlas Objednatel s přenesením odpovědnosti za zadané požadavky na odpovědného pracovníka.
12. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí systému Helpdesk je Objednatel povinen učinit zápis do Helpdesk neprodleně, jakmile je to možné.
13. Objednatel nese odpovědnost za zadání požadavků, které nejsou v souladu s podmínkami smlouvy (kategorie, zadavatel, oblast). Poskytovatel je oprávněn vyčíslit náklady spojené s řešením neoprávněně zadaných požadavků a předložit Objednateli k úhradě. Výkaz takto zadaných požadavků bude poskytovatel předávat Objednateli měsíčně.

14. Objednatel zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku na změnu, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení a schvalování jejich realizace v souladu s požadovanými SLA parametry. O všech provedených změnách včetně předání kompletní dokumentace bude poskytovatel informovat Objednatele prostřednictvím služby Helpdesk.
15. V případě požadavků na vývoj iniciovaných Objednatelem zabezpečí Objednatel bezodkladné posuzování realizovaných změn a schvalování jejich realizace.
16. Vyžádání poskytnutí služeb podpory formou konzultací bude probíhat prostřednictvím služby Helpdesk. Pracnost požadavku bude poté odhadnuta Poskytovatelem, zadavatel požadavku musí realizaci požadavku potvrdit, případně odmítnout. Až poté bude požadavek realizován.
17. Objednatel je povinen po poskytnutí služeb pracovníkem Poskytovatele v místě Objednatele podepsat protokol o převzetí plnění, pakliže v protokolu uvedený rozsah a předmět poskytovaných služeb odpovídá skutečnosti.
18. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.
19. Změnu kategorie požadavku je oprávněn provést odpovědný pracovník Poskytovatele v případě, kdy charakter požadavku neodpovídá zadané kategorii.
20. Objednatel zajistí dostupnost prostředků IT. Ověření dostupnosti HW infrastruktury a ověření funkčnosti systémových SW serverů musí předcházet zadání každého požadavku.
21. O odstávkách systému Objednatel informuje poskytovatele v dostatečném předstihu. O naplánovaných odstávkách bude Objednatel pořizovat záznam do Helpdesku Poskytovatele s uvedením začátku a konce odstávky.
22. Požadavek předávaný službou Helpdesk musí obsahovat:
 - Označení aplikace a její verze
 - Oblast, které se požadavek týká (prostřednictvím číselníku), včetně specifikace dotčené agendy
 - Jméno správce agendy - klíčového uživatele
 - Jméno uživatele, u kterého požadavek vznikl, popis práv uživatele k příslušné oblasti v době výskytu problému
 - Popis požadavku (výstižně, jednoznačně) včetně jednotlivých kroků v aplikaci, vedoucích k chybě, doplněný o tyto údaje:
 - Datum a čas vzniku problému, je-li toto relevantní vůči požadavku
 - Klíčové identifikátory předmětu problému:
 - Jednoznačný identifikátor záznamu
 - Popis vstupních parametrů
 - Popis vstupních dat a jejich povahy
 - migrovaná data
 - aktualizovaná z referenčních zdrojů
 - pořízená ručně
 - ztotožněná či neztotožněná
 - vícečetný výskyt
 - specifická data (technický uživatel, neznámý subjekt, ...)
 - Popis očekávaného výsledku a výstupu
 - Popis skutečného výsledku a výstupu
 - Popis realizovaných kroků, včetně předpokládaných
 - Popis kritického kroku s výskytem problému a způsob jeho projevu
 - Formou přílohy sejmутá obrazovka s podrobným chybovým hlášením či označeným projevem chyby



**SMLOUVA Č. MS-063/18
O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (MAINTENANCE) A PROVOZNÍ PODPORY
SYSTÉMU PROXIO**

Příloha č. 2

CENA ZA ÚDRŽBU A PROVOZNÍ PODPORU

PODROBNÉ ČLENĚNÍ CENY ÚDRŽBY A ZÁKLADNÍ PODPORY (TABULKA Č. 3):

| Služba | | | Cena za čtvrtletí (Kč bez DPH) | Cena za rok (Kč bez DPH) |
|---|--|--|--------------------------------------|-----------------------------|
| Údržba (maintenance) | | | | |
| Poskytování aktuálních verzí | | | | |
| Poskytování upgrade | | | | |
| Poskytování update | | | | |
| Legislativní servis | | | | |
| Základní podpora (služby poskytované paušálně) | | | | |
| Helpdesk | | | | |
| Řešení incidentů | | | | |
| Celkem bez DPH | | | | 40 360,- |
| DPH 21% (Kč) | | | | 7 265,- |
| Celkem vč. DPH | | | | 47 625,- |

Další služby podpory (**Rozšířená podpora**) mohou být čerpány pouze na základě objednávky Objednatele a v rozsahu dohodnutém mezi Objednatelem a Poskytovatelem a odsouhlaseném Objednatelem za těchto podmínek:

| | |
|---|--|
| Sazba/hod. výkonu | |
| Náklady na dopravu při výkonu v místě Objednatele (kalkulováno pro vzdálenost 170 km Plzeň-Slovany – Mariánské Lázně, Ruská a zpět) | |

Při rozšíření SW komponent systému PROXIO platí pro stanovení ceny údržby a provozní podpory nově instalovaných komponent následující tabulka:

| Cena licence nově instalovaných komponent (v Kč bez DPH) v rozmezí: | Zvýšení ceny údržby (maintenance) v Kč bez DPH /ročně | Zvýšení ceny Základní podpory v Kč bez DPH/ročně |
|---|---|--|
| 0 – 50 000,- Kč | o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně | |
| 50 001 – 100 000,- Kč | o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně | |
| 100 001 – 150 000,- Kč | o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně | |
| 150 001 – 500 000,- Kč | o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně | |

**SMLOUVA Č. MS-063/18
O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (MAINTENANCE) A PROVOZNÍ PODPORY
SYSTÉMU PROXIO**

Příloha č. 3

KATALOG SLUŽEB

| Katalogový list 1 - Maintenance | |
|---|--|
| Kategorie služby | Maintenance |
| Kód služby | 1 |
| Název služby | Maintenance |
| Popis služby | Údržba software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání Objednatele a za legislativní podporu. |
| Rozsah a parametry služby | |
| V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software). V případě dílčí služby Legislativní servis však nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě. | |
| Detailní popis | |
| <p>Zaplacením poplatku maintenance software získává Objednatel nárok na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za maintenance. Služby, které jsou součástí údržby (maintenance), jsou poskytovány trvale po dobu platnosti smlouvy podle plánu předávání nových verzí a dle dohody se Objednatelem.</p> <p>Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update není jejich implementace u Objednatele ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade.</p> <p>Výše poplatku maintenance je odvozena od rozsahu užívané licence software, konkrétní výše je uvedena v Tabulce č. 1 Přílohy č. 1 Smlouvy. Poplatek maintenance se může zvýšit v následujících případech:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Objednatel rozšíří (dokoupí) licenci k software PROXIO (typicky: implementovány nové moduly systému),▪ v rámci plnění této smlouvy dojde k implementaci funkcionality (nově instalované moduly, subagendy či agendy) přesahující Objednatelem zakoupenou licenci software (v takovém případě je Objednatel současně povinen bezodkladně dokoupit potřebné licence (právo užití) k implementovanému software. <p>Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Poskytování aktuálních verzí▪ Poskytování upgrade▪ Poskytování update▪ Legislativní servis | |

| Katalogový list 1.1 – Poskytování aktuálních verzí | |
|--|--|
| Kategorie služby | Maintenance |
| Kód služby | 1.1 |
| Název služby | Poskytování aktuálních verzí |
| Popis služby | Poskytnutí aktuální verze včetně související dokumentace |
| Rozsah a parametry služby | |
| Objednatel má nárok na veškeré verze software vydané během období poskytování služby. | |
| Detailní popis | |
| Aktuální verze software, poskytované touto službou, zahrnují: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ přirozený vývoj software PROXIO iniciovaný Poskytovatelem (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty Poskytovatele), ▪ technologický vývoj software PROXIO iniciovaný Poskytovatelem (typicky nové platformy, databáze, systémy, ...), ▪ vývoj software PROXIO iniciovaný zákaznickou komunitou Poskytovatele mimo požadavky Objednatele (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty jiných zákazníků Poskytovatele), ▪ vývoj software PROXIO související s legislativní podporou ČR. ▪ Poskytovatel informuje Objednatele o uvolnění každé verze software. | |
| KVALITA SLUŽBY A REPORTING | |
| Aktuální verze protokolárně předána, obsahuje funkcionalitu dle dokumentace, resp. dle popisu změn. | |
| POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE | |
| Objednatel převezme poskytované aktuální verze včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdělené adresy na internetu, elektronická dodávka). | |
| TERMÍNY PLNĚNÍ | |
| V termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software). | |

| Katalogový list 1.2 – Poskytování upgrade | |
|--|--|
| Kategorie služby | Maintenance |
| Kód služby | 1.2 |
| Název služby | Poskytování upgrade |
| Popis služby | Poskytnutí nových verzí produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě. |
| Rozsah a parametry služby | |
| Objednatel má nárok na veškeré upgrade software vydané během období poskytování služby. | |
| Detailní popis | |
| Předání zásadně inovované verze software PROXIO s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního software na vyšší výkonnost. | |
| Poskytovatel informuje Objednatele o uvolnění každé verze upgrade software. | |
| Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu, resp. na požadavky jiných zákazníků, ▪ nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou, ▪ řešení servisních požadavků Objednatele na změny funkcionality produktu, ▪ řešení servisních požadavků Objednatele na doplnění funkcionality produktu, ▪ opravy reklamovaných vad. | |

KVALITA SLUŽBY A REPORTING

Upgrade protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn.

POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE

Objednatel převezme poskytované upgrade včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdělené adresy na internetu, elektronická dodávka).


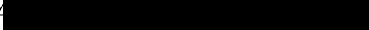
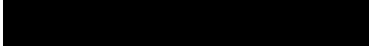
TERMÍNY PLNĚNÍ

V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).

Katalogový list 1.3 – Poskytování update

| | |
|---|---|
| Kategorie služby | Maintenance |
| Kód služby | 1.3 |
| Název služby | Poskytování update |
| Popis služby | Poskytnutí opravných balíčků produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě. |
| Rozsah a parametry služby | |
| Objednatel má nárok na veškeré update software vydané během období poskytování služby. | |
| Detailní popis | |
| <p>Předání opravného balíčku k aktuální verzi software PROXIO, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy.</p> <p>Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ opravy reklamovaných vad, ▪ upravené funkcionality související s legislativní podporou, ▪ řešení servisních požadavků Objednatele na úpravy funkcionality produktu. <p>Poskytovatel informuje Objednatele o uvolnění každého opravného balíčku software.</p> | |
| KVALITA SLUŽBY A REPORTING | |
| Update protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn. | |
| POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE | |
| Objednatel převezme poskytované update včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdělené adresy na internetu, elektronická dodávka). | |
| TERMÍNY PLNĚNÍ | |
| V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění opravného balíčku aktuální verze software). | |

| Katalogový list 1.4 – Legislativní servis | |
|--|---|
| Kategorie služby | Maintenance |
| Kód služby | 1.4 |
| Název služby | Legislativní servis |
| Popis služby | Zajištění souladu produktu s platnou legislativou ČR. |
| Rozsah a parametry služby | |
| Objednatel má nárok na veškeré opravné balíčky a aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy vydané během období poskytování služby. | |
| Detailní popis | |
| Průběžné změny v software, vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytnutí upraveného software PROXIO Objednateli. | |
| Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software PROXIO, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionalita by nutila Objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software nepokrýval. | |
| Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě se Objednatelem. | |
| Poskytovatel informuje Objednatele o přípravě a obsahu každého opravného balíčku (min 30 dní před uvolněním) o uvolnění každého opravného balíčku aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy. | |
| KAŽDÁ KONKRÉTNÍ LEGISLATIVNÍ ZMĚNA BUDE KLASIFIKOVÁNA NÁSLEDUJÍCÍM ZPŮSOBEM: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dotčená konkrétní změna legislativy ČR je změnou legislativy implementované v software u Objednatele. Poskytovatel tuto změnu zapracuje do software PROXIO v rámci legislativního servisu. ▪ Dotčená konkrétní změna legislativy ČR není změnou legislativy implementované v produktu u Objednatele. Typicky se jedná o nový zákon (část zákona) nebo legislativu související s dosud neimplementovanou částí software u Objednatele. Poskytovatel tuto změnu po dohodě může zrealizovat v rámci služby Rozšířené podpory s dohodnutými finančními nároky na Objednatele. | |
| KVALITA SLUŽBY A REPORTING | |
| Dodaný software je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu předchozího vydání prováděcích předpisů k této úpravě. | |
| TERMÍNY PLNĚNÍ | |
| V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě. | |

| Katalogový list 2.1 - Helpdesk | | | |
|--|--|------------------------------|--------------------------|
| Kategorie služby | Základní podpora | | |
| Kód služby | 2.1 | | |
| Název služby | Helpdesk | | |
| Popis služby | Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa a komunikačních kanálů pro uživatele služeb (obecně Objednatele). Služba garantuje reakci ze strany Poskytovatele pro efektivní komunikaci se servisním týmem Poskytovatele, jednotnou evidenci servisních požadavků uživatelů Objednatele, evidenci průběhu jejich řešení a plnění SLA. | | |
| Rozsah a parametry služby | | | |
| Konkrétní parametry služby jsou definovány tabulkou Parametry služby a vychází ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Objednatele. Parametry služby (Provozní doba, Reakční doba) mohou být pro specifické typy požadavků (časově kritické) modifikovány navazujícími servisními službami, zejména pak službou 2.2 - Řešení incidentů. Reakční doba pro službu 2.1. Helpdesk zahrnuje přijetí incidentu řešitelem. | | | |
| Funkční celek | Provozní doba | Reakční doba (v minutách) | Pracovní doba |
| Veškeré softwarové komponenty PROXIO | 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně | 240 minut | 08:00 – 17:00 (5 x 9) |
| Služba Helpdesk bude poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a bude zajišťovat garantovanou reakci Poskytovatele v pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 17:00 hod. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky. V rámci této služby Poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele. | | | |
| Detailní popis | | | |
| Helpdesk je jediným komunikačním kanálem, všechny servisní požadavky budou vzneseny prostřednictvím této služby. Na požadavky vznesené jinou cestou, např. telefonicky, nemusí být ze strany Poskytovatele garantována reakce. Služba Helpdesk je realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele. | | | |
| KONTAKTNÍ ÚDAJE HELPDESK | | | |
| PRIMÁRNÍ KONTAKT www stránky aplikace Helpdesk: https://mcdesk.marbes.cz/ | | | |
| DALŠÍ KONTAKTY Email:  Tel.: +420  Adresa:  | | | |
| ZÁSADY Objednatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do této aplikace. Ve výjimečném případě, kdy nelze použít Primární kontakt, může oprávněná osoba Objednatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace Poskytovatele, je Objednatel povinen učinit zápis do aplikace Helpdesku neprodleně, jakmile je to možné. Poskytovatel vede evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré | | | |

servisní zásahy v produkčním prostředí systému Objednatele.

KVALITA SLUŽEB A REPORTING

Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech definovaných parametrem **Reakční doba** služby Helpdesk nebo dle parametrů služby 2.2 Řešení incidentů. Reakční dobou se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší následujícím pracovním dnem.

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném Poskytovatelem. V rámci služby jsou poskytovány přehledy:

- Přehled požadavků za sledované období (měsíc);
- detailní informace o řešení konkrétního požadavku Objednatele.

O službách nespádajících do Základní podpory poskytnutých v průběhu každého kalendářního období vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 4** Smlouvy. Každý Výkaz poskytnutých služeb musí obsahovat:

- soupis všech dalších služeb poskytnutých v příslušném kalendářním období,
- vyúčtování všech služeb poskytnutých v příslušném kalendářním období.

Výkaz poskytnutých služeb je povinen Poskytovatel předkládat vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního období, za které je vypracován.

DEFINICE POJMŮ

Zadavatel je oprávněná osoba určená Objednatelem pro zadávání požadavků pro řešení Poskytovatelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Objednatelem Poskytovateli dle potřeby.

Provozní doba – časové vymezení období, kdy je služba Helpdesk je poskytována.

Pracovní doba – doba, ve které Poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci Poskytovatele, Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby.

Reakční doba - reakce na založení požadavku, v pracovních minutách.

Evidence požadavku:

Požadavek je evidovaný požadavek Zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:

- Požadavek **přijat do evidence** – požadavek Zadavatele byl přijat do evidence a přiřazen řešiteli, který ho začne řešit;
- Požadavek v **řešení – na požadavku Zadavatele se právě pracuje**;
- Požadavek **pozastaven** – nabývá dvou podstavů:
 - čeká se na vyjádření Zadavatele
 - čeká na dodávku třetí strany,
- Požadavek **vyřešen** – řešení požadavku bylo ze strany Poskytovatele ukončeno,
- Požadavek **uzavřen** – ukončení požadavku bylo potvrzeno Zadavatelem.

O změně stavu požadavku je Zadavatel notifikován e-mailem.

Garantované funkce aplikace Helpdesk:

- založení požadavku:
 - na základě přímého zadání přes webové rozhraní HD Poskytovatele;
- řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace);
- notifikaci Zadavatele o změnách stavu jeho požadavku;
- notifikaci Zadavatele o garantovaných termínech na vyřešení požadavku;
- měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Objednateli.

Katalogový list 2.2 - Řešení incidentů

| | |
|-------------------------|--|
| Kategorie služby | Základní podpora |
| Kód služby | 2.2 |
| Název služby | Řešení incidentů |
| Popis služby | Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému PROXIO s cílem současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele a uživatele spravovaného systému. |

Rozsah a parametry služby

| SLA | Provozní doba (5 x 9) | Prvotní reakce (prac.hod.) | Zprovoznění systému náhradním způsobem (prac.dny) | Odstranění závady (prac.dny) |
|-------------------|--------------------------|-------------------------------|---|------------------------------------|
| Kategorie / Režim | | Normální | Normální | Normální |
| Kategorie A | 8:00 – 17:00 | 4 | 2 | 10 |
| Kategorie B | 8:00 – 17:00 | 8 | 3 | 30 |
| Kategorie C | 8:00 – 17:00 | 22 | 8 | 60 |

Funkční celek

Všechny komponenty systému PROXIO

Podmínky stanovení kategorie incidentu

Kategorie incidentu se stanovuje na základě naléhavosti a dopadu na prostředí a činnosti Objednatele dle tabulky a popisu uvedeného v části „Stanovení kategorie incidentu“

Detailní popis

Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.

V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, přijaté službou Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“.

Poskytovatel v rámci této služby garantuje:

- Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu,
- Zprovoznění systému náhradním způsobem,
- Úplné odstranění závady.

Kategorie klasifikace incidentů:

- Kategorie A - Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování systému v rozporu s platnou legislativou ČR.
- Kategorie B - Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.
- Kategorie C - Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho částí, nebo lze použít alternativní postup.

SLA parametry jsou vztaženy k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.

V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí Poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.

DEFINICE POJMŮ

Prvotní reakci se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li poskytovatel v tomto momentě

tyto informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.

Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění stavu, kdy není zcela znemožněna práce se systémem, není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí, systém není v rozporu s platnou legislativou ČR, či lze použít alternativní postup.

Úplným odstraněním závady se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci produktu.

Incident je jakákoliv událost zaviněná Poskytovatelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek systému, nebo snížení kvality služby. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

Pracovní doba – časové vymezení období, kdy je služba Řešení incidentů poskytována.

Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:

- se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu implementace systému,
- s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu Objednatelem.

STANOVENÍ KATEGORIE INCIDENTU

Kategorie konkrétního incidentu se stanovuje na základě naléhavosti a dopadu na prostředí a činnosti Objednatele dle následující tabulky:

| Naléhavost | | Dopad | | |
|------------|-------|---------|------|--|
| | Velký | Střední | Malý | |
| Nízká | C | D | E | |
| Normální | B | C | D | |
| Urgentní | A | B | C | |

Koncepční pravidla pro určení Naléhavosti

Naléhavost je určena pracovníkem Objednatele. Pro obdobné typy incidentů se stejným dopadem se může naléhavost v rozdílném čase jejich výskytu výrazně lišit.

Pro účely poskytování služeb jsou stanoveny tři základní úrovně Naléhavosti:

- **Urgentní** - závažný incident, který zásadně ovlivňuje klíčovou funkci či obecně méně významnou funkci v klíčový okamžik (např. finanční uzávěrka). Objednatel vyžaduje okamžitou reakci všech zúčastněných složek.
- **Normální** – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu Objednavatele standardní.
- **Nízká** – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu Objednavatele nízká.

Koncepční pravidla pro určení Dopadu na Objednatele

Úroveň dopadu je stanovena na základě incidentem dotčené funkcionality. Pro účely poskytování služeb jsou stanoveny tři úrovně dopadu: Velký dopad, Střední dopad a Malý dopad. Vlastní úroveň dopadu z dotčené funkcionality je následující:

- **Velký dopad** – incidentem je ohrožen provoz a zároveň klíčové funkce systému PROXIO. Incident tedy způsobuje ve svých důsledcích Objednateli velké finanční nebo jiné škody a přímo ohrožuje klíčové aktivity Objednatele.
- **Střední dopad** – incident způsobuje, že systém PROXIO není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody. Jako Střední Dopad je nutno kvalifikovat i situaci, kdy je zasaženo více než 20% uživatelů v ústředí Objednatele nebo je plošně zasažena jedna (1) pobočka Objednatele nebo je zasaženo více než 10% všech uživatelů Objednatele.
- **Malý dopad** - systém PROXIO je ve svých funkcích incidentem degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele či je incidentem zasažena z pohledu Objednatele nepříliš významná část funkcionality.

POSTUP PŘI ŘEŠENÍ INCIDENTŮ/VAD

Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí Poskytovateli incident s návrhem kategorie. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii incidentu, má se za to, že se jedná o Stav neohrožující funkčnost. Poskytovatel není povinen reflektovat na hlášení incidentu, jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba Objednatele.

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném níže řešení požadavku, a jakmile je to možné, vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

A) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná se o vadu:

- Poskytovatel pokračuje v řešení požadavku,
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení problému, případně o požadavcích na součinnost,
- požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro Objednatele (zdarma),
- po vyřešení vady potvrdí Objednatel na Helpdesk převzetí opravy – ukončení hlášení,
- jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu, postupuje dále dle následujícího článku B.

B) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu:

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
- Objednatel na základě reakce poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo požaduje pokračování řešení požadavku, tzn. původní reklamační požadavek uzavře a vytvoří nový změnový požadavek (s využitím funkce kopírování),
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od Objednatele pokyn k realizaci,
- jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen buď v rámci čerpání služeb „Rozšířené podpory“, nebo nad rámec paušální nabídkové ceny jako zvláštní požadavek Objednatele,
- když Objednatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na Helpdesk) svůj pokyn k řešení, bude Poskytovatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu,

bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Objednatele (zdarma).

KVALITA SLUŽEB A REPORTING

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesk provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli v rámci služby 2.1. Helpdesk.

Reporting obsahuje:

- Počet incidentů za měsíc
- Počet incidentů za měsíc dle funkčních celků a kategorií incidentů
- Přehled incidentů a způsob jejich vyřešení (plné vyřešení, náhradní řešení)
- Report dodržení parametrů incidentů

OMEZENÍ SLUŽBY

Je-li požadavek zapsán mimo provozní služby, lhůta pro prvotní reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení provozní doby.

Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

V případě, že je požadavek znovu otevřen, je doba potřebná k jeho opětovnému vyřešení přičtena k době, po kterou byl požadavek již řešen. Platí výhradně pro požadavky, které nebyly korektně vyřešeny Poskytovatelem (tj. neplatí pro nový výskyt obdobného incidentu).

Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Objednatelem.

Nárok na bezplatné odstranění vady/vyřešení incidentu se mj. nevztahuje na případy, kdy incident/vada byl způsoben:

- chybami HW (počítače a síťové prostředky, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.),
- nevhodným nebo neautorizovaným používáním software,
- neodborným zásahem do instalace či nastavení parametrů software vč. chybným konfiguracím přístupových práv,
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti,
- naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

- Objednatel užívá software v rozporu se všeobecnými licenčními podmínkami,
- požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
- požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v systému Helpdesk,
- řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele Objednatele,
- požadavek se netýká produkčního prostředí Objednatele.