

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY
SYSTÉMU PROXIO č. 2019/0775/OHOS**

uzavřená dle usnesení Rady městské části Praha 4 č.14R-601/2019 ze dne 17. 7. 2019

Čl. 1 Smluvní strany

Objednatel:

zastoupená
kontakt ve věcech provozních:
IČ:
bankovní spojení:
číslo účtu:
e-mail:

městská část Praha 4

se sídlem Antala Staška 2059/80b, 140 46 Praha 4
Irenou Michalcovou, starostkou MČ Praha 4
vedoucí oddělení ICT OHOS
00063584

Poskytovatel:

zastoupená:
kontakt ve věcech plnění smlouvy:
IČ:
DIČ:
bankovní spojení:
číslo účtu:
tel.:
e-mail:

MARBES CONSULTING s.r.o.

se sídlem Plzeň, Brojova 2113/16, PSČ 326 00
vedená v obchodním rejstříku u Krajského soudu
Plzeň, oddíl C, vložka 8963
Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem společnosti
projektový manažer
25212079
CZ25212079

(Objednatel a poskytovatel jsou dále označováni společně též jako smluvní strany a jednotlivě jako smluvní strana.)

Čl. 2 Preambule

1. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah založený touto smlouvou o poskytování služeb (dále jen smlouva) se řídí ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen OZ) a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen AutZ).
2. Tato smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení, vedeného ve zjednodušeném podlimitním řízení, k zadání podlimitní veřejné zakázky na služby „Poskytování podpory systému PROXIO“ dle ust. § 53 zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek (dále jen ZVZ) a uveřejněné na Profilu zadavatele pod evidenčním číslem VZP/19/018.
3. Objednatel má právo užívat informační systém PROXIO (dále jen „systém“) na základě licenční softwarové smlouvy č. LIC/40/00/002763/2012 uzavřené dne 31. 5. 2012 mezi Hlavním městem Prahou a Marbes consulting. s.r.o. (dále jen „multilicenční smlouva“).
4. Objednatel má dále nárok na služby Maintenance systému PROXIO (softwarového produktu), poskytované aktuálně na základě smlouvy INO/40/05/003183/2014 uzavřené mezi Hlavním městem Prahou a Marbes consulting s.r.o. dne 12. 12. 2014.
5. Provozní podpora, která je předmětem této smlouvy, se týká díla, které vzniklo implementací systému PROXIO u objednatele a nezahrnuje, ale doplňuje služby

poskytované dle smluv LIC/40/00/002763/2012 a INO/40/05/003183/2014 o služby dle specifických potřeb objednatele.

6. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu za účelem zajištění a poskytování v této smlouvě specifikovaných služeb.

Čl. 3 Předmět smlouvy, předmět plnění a účel smlouvy

1. Předmětem smlouvy je poskytování služeb provozní podpory informačního systému PROXIO, užívaného objednatelem, jehož seznam komponent je uveden v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**Služby**“). V rámci předmětu plnění dle této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli služby, které jsou specifikovány v odst. 2 tohoto článku smlouvy, a objednatel se zavazuje vyvíjet sjednanou součinnost s poskytovatelem k naplnění účelu této smlouvy, kterým je plnění úkolů objednatele v rámci jeho působnosti stanovené právními předpisy, a platit za řádně a včas poskytnuté služby cenu dle čl. 6 této smlouvy.
2. Poskytovatel bude poskytovat objednateli tyto služby v rozsahu:

Katalog služeb
1. Údržba (Maintenance) – služby poskytované paušálně
1.1. Poskytování aktuálních verzí
1.2. Poskytování upgrade
1.3. Poskytování update
1.4. Legislativní servis
2. Základní podpora – služby poskytované paušálně
2.1. Helpdesk
2.2. Řešení incidentů
3. Rozšířená podpora – služby poskytované na vyžádání v rámci předplaceného objemu
3.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)
3.2. Provozní kontrola systému
3.3. Implementace nových verzí produktu
3.4. Poskytování konzultací
3.5. Poskytování školení
3.6. Metodická podpora
3.7. Řízení projektu
3.8. Součinnost a další sjednané činnosti

(dále jen služby). Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných služeb je uvedena v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

3. Jakékoliv písemné výstupy (dokumenty) vzniklé na základě poskytování služeb, jsou vlastnictvím objednatele. Takové výstupy budou objednateli poskytnuty v českém jazyce v tištěné a elektronické podobě. Pokud jsou takové výstupy autorským dílem ve smyslu § 2 AutZ (dále jen autorské dílo), pak poskytovatel uděluje objednateli licenci k užití takových výstupů za podmínek dle této smlouvy.
4. Pokud poskytovatel poskytuje část služeb dle této smlouvy prostřednictvím subdodavatele, odpovídá za řádně a včasné poskytnutí takových služeb, jako by je poskytoval sám.

5. V případě nenadálých stavů či havárií vyvine poskytovatel maximální možné úsilí vedoucí k odstranění havarijní situace, a to i nad rámec standardního časového fondu.

Čl. 4 Práva a povinnosti smluvních stran

1. Smluvní strany se po celou dobu trvání této smlouvy mimo jiné zavazují:
 - a. vzájemně spolupracovat a poskytovat si součinnost nezbytnou pro řádné plnění dle smlouvy;
 - b. poskytnout druhé smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění smlouvy a povinností z ní bezprostředně vyplývajících;
 - c. neprodleně informovat druhou smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné poskytování služeb dle smlouvy;
 - d. poskytovat druhé smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle této smlouvy;
2. Objednatel se dále zavazuje:
 - a. v souladu se smlouvou zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro řádné plnění smlouvy;
 - b. poskytnout poskytovateli další nezbytnou součinnost v rozsahu předem odsouhlaseném smluvními stranami nebo na základě písemné žádosti poskytovatele, doručené objednateli předem v přiměřené lhůtě, která nebude kratší než pět pracovních dnů. Pokud objednateli brání závažné skutečnosti, může součinnost dle tohoto odstavce písemně odmítnout s uvedením důvodu odmítnutí takové součinnosti;
 - c. 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. Za zajištění přístupu odpovídá objednatel.
 - d. zajistit vzdálený přístup poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování služeb podle této smlouvy.
3. Poskytovatel se dále zavazuje:
 - a. postupovat při poskytování služeb řádně tak, aby bylo dosaženo účelu smlouvy;
 - b. plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy ve vysoké kvalitě, v souladu se smlouvou, příslušnými obecnými standardy v odvětví a s relevantními technickými normami;
 - c. dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a organizační předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích objednatele a veškeré další platné právní předpisy a zároveň interní předpisy objednatele, se kterými byl seznámen, resp. mohl se s nimi seznámit, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích objednatele, dodržovaly zmíněné předpisy;
 - d. postupovat při poskytování služeb podle této smlouvy s vysokou odbornou péčí;
 - e. chránit práva duševního vlastnictví objednatele a třetích osob;
 - f. poskytovat objednateli na vyžádání součinnost související s odbornými, zákonnými či jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči objednateli v souvislosti s poskytováním služeb, jichž se poskytování služeb týká;
 - g. nevyužít získané informace nebo data ve svůj vlastní prospěch nebo prospěch jakékoli třetí osoby rozdílné od objednatele.
4. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
 - a. prodlení objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění poskytovatele;
 - b. mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli poskytovatele, 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 objednatel 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.

5. Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování služeb podle této smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím objednatel. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti objednatel nebo od ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče objednateli předat.
6. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu objednatel dle této smlouvy pro jiné účely než je poskytování služeb podle této smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti objednatel nebo od ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen vrátit objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté objednatel poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této smlouvy.
7. Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této smlouvy třetí osoby jen s předchozím písemným souhlasem objednatel.
8. Poskytovatel se zavazuje nahradit objednateli majetkovou újmu v plné výši, eventuálně i nemajetkovou újmu, v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním poskytovatel podle této smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení poskytování služeb či užívání věcí nabytých do vlastnictví objednatel dle této smlouvy, zavazuje se poskytovatel bezodkladně, nejpozději do dvou pracovních dnů od doručení výzvy objednatel, zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu sjednanou podle této smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky objednatel na náhradu újmy.

Čl. 5 Doba a místo plnění, akceptace

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou v délce tří let ode dne účinnosti této smlouvy.
2. Místem plnění této smlouvy je sídlo objednatel na adrese: Antala Staška 2059/80b, Praha 4, PSČ 140 46 a detašovaná pracoviště objednatel dle jeho potřeb.
3. O službách poskytnutých v rámci rozšířené podpory uvedených v katalogu služeb v čl. 3 odst. 2 této smlouvy po dobu trvání této smlouvy vyhotoví poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v příloze č. 3 této smlouvy (dále jen „**Výkaz poskytnutých Služeb**“), a který vždy bude tvořit přílohu daňového dokladu – faktury zaslané poskytovatel objednateli.
4. Z Výkazu poskytnutých služeb musí být zřejmé, který pracovník poskytovatel služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných služeb (v člověkodnech).
5. Výkaz poskytnutých služeb bude poskytovatel předkládat objednateli vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, ve kterém byly služby rozšířené podpory poskytovány, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě objednatel. Oprávněná osoba objednatel je povinna do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb poskytovatel 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.

Čl. 6 Cena

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. Poskytovatel prohlašuje,

že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním služeb a dalších plnění dle smlouvy podle této smlouvy.

2. Za služby poskytnuté řádně a včas v souladu s touto smlouvou náleží poskytovateli cena sjednaná dle nabídky poskytovatele, jež tvoří přílohu č. 2.
3. Cena za poskytování služeb údržby (maintenance), základní podpory a předplaceného objemu rozšířené podpory dle čl. 3 odst. 2 této smlouvy činí celkem 142.000 Kč (slovy sto čtyřicet dva tisíc korun českých) bez DPH za kalendářní měsíc. Jedná se o cenu konečnou a nepřekročitelnou.

Ke shora sjednané ceně bude připočítávána DPH v sazbě dle platných právních předpisů.

4. Cena za služby nad rámec předplaceného objemu bude objednatelem hrazena dle skutečně odpracovaných člověkodnů za použití nabídkových jednotkových cen poskytovatele uvedených v příloze č. 2 této smlouvy.

Čl. 7 Platební a fakturační podmínky

1. Cena za služby podle čl. 3 odst. 2 této smlouvy bude objednatelem hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného poskytovatelem na každý kalendářní měsíc vždy předem, nejpozději do desátého pracovního dne příslušného kalendářního měsíce. Součástí daňového dokladu bude Výkaz poskytnutých služeb dle čl. 5 odst. 3 této smlouvy. K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené aktuální výši. První splátka bude vypočtena jako poměrná část měsíčního poplatku vzhledem k datu účinnosti této smlouvy.
2. 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. Akceptaci plnění bude provádět vedoucí oddělení ICT OHOS objednatele podpisem Výkazu poskytnutých služeb dle čl. 5 odst. 3 této smlouvy, který vždy bude tvořit přílohu daňového dokladu – faktury zaslané poskytovatelem objednateli.
3. Poskytovatel se zavazuje vystavit daňový doklad - fakturu bez zbytečného odkladu a prokazatelně ji doručit na adresu sídla objednatele do pěti dnů ode dne jejího vystavení.
4. Daňový doklad - faktura musí obsahovat označení smlouvy, číslo účtu poskytovatele, na nějž má být platba poukázána, a všechny údaje uvedené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů.
5. Fakturovaná částka je splatná do třiceti kalendářních dnů od doručení daňového dokladu - faktury objednateli na adresu sídla objednatele.
6. Objednatel je oprávněn do pěti pracovních dnů ode dne doručení vrátit poskytovateli daňový doklad - fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, není vystavena v souladu se smlouvou nebo obsahuje jiné cenové údaje než dohodnuté ve smlouvě, k opravě nebo doplnění, aniž tím bude objednatel v prodlení se zaplacením fakturované částky. Objednatel musí uvést důvod vrácení. Doba splatnosti fakturované částky dle nového (opraveného) daňového dokladu - faktury začíná znovu běžet ode dne doručení této faktury objednateli.
7. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
8. V případě, že poskytovatel získá v průběhu trvání závazkového vztahu založeného touto smlouvou rozhodnutím správce daně status nespolehlivého plátce v souladu s ustanovením § 106a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z poskytnutého plnění – dle § 109a téhož zákona – přímo příslušnému správci daně namísto poskytovatele a následně uhradí poskytovateli cenu poníženou o takto zaplacenou daň. Poskytovatel se zavazuje na každém daňovém

dokladu (faktuře) uvádět účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Je-li na daňovém dokladu (faktuře) vystaveném poskytovatelem uveden jiný účet, než je účet stanovený v předchozí větě, je objednatel oprávněn zaslat daňový doklad (fakturu) zpět poskytovateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti přerušuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu (faktury) s uvedením správného účtu poskytovatele, tj. účtu zveřejněného správcem daně.

Čl. 8 Sankční ustanovení

1. V případě prodlení objednatele se zaplacením ceny dle smlouvy nebo její části je objednatel povinen zaplatit poskytovateli zákonný úrok z prodlení stanovený příslušnými právními předpisy.
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:
 - a. 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 v katalogovém listu 2.2. – Řešení incidentů dle přílohy č. 1 této smlouvy;
 - b. 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 v katalogovém listu 2.2. – Řešení incidentů dle přílohy č. 1 této smlouvy;
 - c. 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 v katalogovém listu 2.2. – Řešení incidentů dle přílohy č. 1 této smlouvy;
 - d. 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 v katalogovém listu 2.2. – Řešení incidentů dle přílohy č. 1 této smlouvy;
 - e. 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 v katalogovém listu 2.2. – Řešení incidentů dle přílohy č. 1 této smlouvy;
 - f. ve výši 500 Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den prodlení s poskytováním služeb v katalogovém listu 3. – Rozšířená podpora dle přílohy č. 1 této smlouvy;
 - g. V případě, že poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. 4 odst. 5 a 6 této smlouvy, bude povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč (slovy: *padesát tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
3. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 8 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné smluvní straně.
4. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto čl. 8 proti jakýmkoli v daném okamžiku nesplatným pohledávkám poskytovatele za objednatelem.
5. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčen nárok objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.
6. V případě porušení kterékoliv povinnosti podle čl. 14 této smlouvy (ochrana informací) poskytovatelem má objednatel právo na úhradu smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč (slovy: *pět set tisíc korun českých*), a to za každý takový případ porušení povinnosti.

Čl. 9 Náhrada újmy

1. Každá smluvní strana strany odpovídá za újmu způsobenou druhé smluvní straně dle platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení vzniku újmy a k minimalizaci vzniklé újmy.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za újmu, která prokazatelně vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného pokynu, který obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou smluvní stranou.
3. Poskytovatel odpovídá za újmu, která vznikne objednateli v souvislosti s neodborným poskytováním služeb ze strany poskytovatele nebo nevhodným pokynem uděleným poskytovatelem.
4. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními OZ. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené smluvní strany na náhradu škody v plném rozsahu.
5. Náhrada škody se platí v české měně.
6. Poskytovatel není povinen nahradit újmu způsobenou ztrátou nebo zničením dat objednatele, pokud k ní prokazatelně došlo neplněním závazků objednatele dle této smlouvy nebo z dalších objednatelům zaviněných důvodů.
7. Poskytovatel odpovídá za újmu způsobenou použitím nevhodného softwaru nebo způsobenou nedostatečným proškolením zaměstnanců objednatele v práci se softwarem.

Čl. 10 Prohlášení poskytovatele

1. Objednatel při uzavírání smlouvy bere mimo jiné v úvahu rozsah a pravdivost níže uvedených prohlášení poskytovatele. Poskytovatel tímto prohlašuje, že ke dni uzavření této smlouvy:
 - a. je společností řádně založenou a platně existující podle právních předpisů České republiky;
 - b. má nezbytná oprávnění jednotlivých orgánů poskytovatele, popř. jiných subjektů a je právně způsobilý k uzavření této smlouvy a k realizaci plnění zamýšleného touto smlouvou, a to za podmínek dle této smlouvy, a že osoby podepisující tuto smlouvu za poskytovatele jsou k tomuto řádně oprávněny;
 - c. není v platební neschopnosti a neprobíhají žádná řízení týkající se likvidace, úpadku, exekuce, prodeje závodu poskytovatele nebo jeho části nebo jiná řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb. o úpadku a způsobech jeho řešení ve znění pozdějších předpisů (insolvenčního zákona) včetně smírčího řízení, insolvenčního řízení nebo ujednání s věřiteli ve vztahu k likvidaci, exekuci, prodeji závodu nebo části závodu nebo jiné řízení o úpadku ve vztahu k poskytovateli a nebyly podniknuty žádné kroky k vynucení jakéhokoliv zajištění majetku poskytovatele a nedošlo k žádné události, která by zakládala právo takové zajištění vynucovat;
 - d. je na základě veškerých nezbytných úkonů, které učinil, řádně a platně oprávněn k tomu, aby uzavřel a plnil tuto smlouvu po celou dobu její platnosti a účinnosti a pokud tato smlouva výslovně nestanoví jinak, nebude za tímto účelem nutný žádný souhlas, zproštění, schválení, licence, jmenování ani oprávnění či jakékoli prohlášení, oznámení o učinění podání jakékoli osobě nebo instituci, a nezakládá se tím ani nebude založeno žádné porušení ujednání či dohody, rozsudků, rozhodčích nálezů a právních předpisů, kde je poskytovatel jednou ze smluvních stran, nebo jimiž je vázán poskytovatel či jakákoliv část jeho majetku;
 - e. tato smlouva představuje platný a právně závazný závazek poskytovatele, který je vůči poskytovateli vynutitelný v souladu s podmínkami této smlouvy;

- f. udržuje v platnosti ve všech zásadních ohledech licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadovaná právními předpisy platnými pro provedení plnění dle této smlouvy a nehrozí, že by platnost takové licence, souhlasu, povolení a oprávnění byla ukončena;
 - g. detailně se seznámil s rozsahem a povahou služeb dle této smlouvy, jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytnutí těchto služeb, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro poskytnutí těchto služeb za dohodnutou pevnou celkovou cenu uvedenou v této smlouvě.
- 2. V případě, že se jakékoli prohlášení poskytovatele dle této smlouvy ukáže jako nepravdivé, má se zato, že poskytovatel v takovém případě porušil tuto smlouvu podstatným způsobem, přičemž poskytovatel dále nahradí objednateli veškerou újmu, která objednateli vznikne v důsledku takového stavu.
 - 3. Poskytovatel se zavazuje vyvinout dostatečné úsilí pro to, aby prohlášení poskytovatele dle této smlouvy zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu platnosti a účinnosti této smlouvy. Objednatel je oprávněn poskytovatelem v této smlouvě prohlašované skutečnosti nezávisle ověřit nebo požádat poskytovatele, aby zdarma poskytl objednateli doklad potvrzující tvrzené skutečnosti.

Čl. 11 Řešení sporů

- 1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní a k řešení těchto sporů zejména prostřednictvím jednání smluvních stran.
- 2. Pokud nebude možné spory mezi smluvními stranami vyřešit dohodou smluvních stran, budou tyto spory řešeny před věcně a místně příslušným soudem podle sídla objednatele.

Čl. 12 Okolnosti vylučující odpovědnost

- 1. Smluvní strany se dohodly, že smluvní strana neodpovídá za prodlení se splněním své povinnosti, prokáže-li, že jí ve splnění její povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá v době, kdy byla povinná smluvní strana s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla smluvní strana podle této smlouvy povinna překonat, jí však odpovědnosti nezbavuje. Tyto účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
- 2. Smluvní strana, u níž nastala výše uvedená okolnost, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností.

Čl. 13 Komunikace mezi smluvními stranami

- 1. Smluvní strany spolu budou komunikovat komunikačními prostředky, jimiž je zejména email, informační systém datových schránek (ISDS), písemně v papírové podobě i digitálně.
- 2. Jména kontaktních osob a další kontaktní informace jsou uvedeny v záhlaví této smlouvy. Smluvní strany mohou prostřednictvím osob oprávněných za ně jednat jimi jmenované kontaktní osoby změnit, přičemž změna je účinná doručením písemného oznámení o takové změně druhé smluvní straně.
- 3. Všechna oznámení, sdělení, akceptace, mezi smluvními stranami, které se vztahují k této smlouvě, nebo které mají být učiněny na základě této smlouvy, potvrzení nebo přijetí nabídky, musí být učiněny v písemné podobě a druhé smluvní straně doručeny buď osobně, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na

její adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, není-li smlouvou stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, případně doručením do datové schránky. Písemnosti mezi stranami této smlouvy, s jejichž obsahem je spojen vznik, změna nebo zánik práv a povinností upravených touto smlouvou (zejména odstoupení od smlouvy) se doručují do vlastních rukou. Povinnost smluvní strany doručit písemnost do vlastních rukou druhé smluvní straně je splněna při doručování poštou, jakmile pošta písemnost adresátovi do vlastních rukou doručí. Účinky doručení nastanou i tehdy, jestliže pošta písemnost smluvní straně vrátí jako nedoručitelnou a adresát svým jednáním doručení zmařil, nebo přijetí písemnosti odmítl.

4. Poskytovatel se zavazuje, že v případě změny údajů zapsaných v obchodním rejstříku, zejména změny své adresy, bude o této změně informovat objednatele nejpozději do tří pracovních dnů.

Čl. 14 Ochrana informací

1. Žádná smluvní strana není oprávněna jakékoliv informace, které získala od druhé smluvní strany v souvislosti s realizací plnění dle této smlouvy, poskytnout třetím osobám bez výslovného souhlasu druhé smluvní strany. Povinnosti objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv a ZVZ nejsou ustanovením předchozí věty dotčeny.
2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů a zabezpečit splnění všech povinností z tohoto zákona vyplývajících; je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této smlouvy.
3. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
 - a. smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana,
 - b. smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před zpřístupněním druhou smluvní stranou, a že ji nenabyla protiprávně,
 - c. smluvní strana obdrží od druhé smluvní strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
 - d. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
4. Za chráněné informace dle tohoto článku se považují rovněž veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné smluvní strany neporušit povinnost mlčenlivosti.
5. Smluvní strany se zavazují nakládat s chráněnými informacemi dle tohoto článku jako s obchodním tajemstvím a učinit veškerá organizační technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
6. Povinnost mlčenlivosti o chráněných informacích dle tohoto článku trvá i po ukončení účinnosti smlouvy.
7. Poskytovatel je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle tohoto článku i ze strany jeho subdodavatelů.

Čl. 15 Platnost, účinnost a ukončení platnosti Smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření. Účinnosti nabývá smlouva dnem uveřejnění v registru smluv, nejdříve však od 13. 9. 2019. Uveřejnění v registru smluv zajistí objednatel.
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce tří let ode dne účinnosti této smlouvy.
3. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
4. Smlouvu lze rovněž ukončit písemným odstoupením smluvní strany od smlouvy doručeným druhé smluvní straně z důvodu podstatného porušení smluvních povinností.
5. Podstatným porušením smluvních povinností je rovněž prodlení smluvní strany s plněním jejího závazku podle smlouvy o více než třicet kalendářních dnů, a to v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než deset kalendářních dnů, neodstranila.
6. Za podstatné porušení smluvních povinností poskytovatele se dále považuje:
 - porušení jakékoli povinnosti poskytovatele podle čl. 14 této smlouvy;
 - případ uvedený v článku 10 odst. 2 této smlouvy;
 - postup poskytovatele při poskytování služeb v rozporu s oprávněnými pokyny objednatele;
 - když vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
 - insolvenční návrh na poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - poskytovatel vstoupí do likvidace.
7. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžité plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od smlouvy). V případě odstoupení ze strany objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná plnění ponechá nebo budou vrácena poskytovateli a vzájemně vypořádána.
8. Smlouva zaniká rovněž uplynutím výpovědní doby, která činí tři kalendářní měsíce. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
9. V případě výpovědi smlouvy objednatelem je objednatel povinen uhradit poskytovateli cenu veškerého plnění poskytnutého do té doby poskytovatelem a akceptovaného objednatelem v souladu s touto smlouvou. Objednatel je oprávněn určit, zda si dosud neakceptovaná plnění ponechá nebo budou vrácena poskytovateli a vzájemně vypořádána přiměřeně v závislosti na míře dokončení určité části plnění.
10. Platnost smlouvy uzavřené na dobu určitou končí uplynutím doby, na níž smlouva byla uzavřena.

Čl. 16 Závěrečná ujednání

1. Vztahy vznikající z této smlouvy a v ní výslovně neupravené se řídí českým právem, zejména příslušnými ustanoveními OZ zejména ustanoveními § 2586 až § 2635 a AutZ. Smluvní strany se dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před žádným ustanovením zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky.
2. Pokud by se kterékoliv ustanovení této smlouvy ukázalo být neplatným, zdánlivým nebo nevynutitelným, nebo se jím stalo po uzavření této smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost, zdánlivost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy, nevyplývá-li

z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné, zdánlivé či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu se ZVZ platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.

3. Pro případ uzavření této smlouvy smluvní strany vylučují použití § 1740 odst. 3 OZ, který stanoví, že smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle smluvních stran.
4. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 OZ.
5. Poskytovatel není oprávněn postoupit plnění či peněžité nároky vůči objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
6. Poskytovatel je oprávněn započíst si své pohledávky za objednatelem proti pohledávkám objednatele výlučně na základě písemné dohody smluvních stran.
7. Smlouvu lze doplňovat a měnit pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými smluvními stranami.
8. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, přičemž objednatel obdrží tři stejnopisy a poskytovatel obdrží jeden stejnopis.
9. Pokud není v této smlouvě stanoveno jinak, všechny písemnosti podle smlouvy se pořizují ve dvou stejnopisech, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom stejnopisu.
10. Poskytovatel touto smlouvou garantuje objednateli splnění zadání veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle zadávací dokumentace veřejné zakázky. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
 - v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel veřejné zakázky vyjádřený v zadávací dokumentaci;
 - v případě chybějících ustanovení této smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení zadávací dokumentace veřejné zakázky;
 - poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této smlouvy použije subsidiárně.

V případě rozporu mezi tělem této smlouvy a jejími přílohami má tělo této smlouvy přednost před jejími přílohami.

11. Tato smlouva obsahuje následující přílohy:

Příloha č. 1 – Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných služeb

Příloha č. 2 – Krycí list nabídky

Příloha č. 3 – Vzor výkazu poskytnutých služeb

V Praze, dne: 5.8.2019

V Praze, dne: 15.8.2019

.....
poskytovatel

.....
objednatel

Níže podepsaní členové Zastupitelstva městské části Praha 4
potvrzují, že jsou v případě tohoto právního úkonu splněny
podmínky uvedené v ustanovení § 43 zákona č. 131/2000 Sb.
o hlavním městě Praze

V Praze dne

15. 8. 2019

.....
člen Zastupitelstva
městské části Praha 4

.....
člen Zastupitelstva
městské části Praha 4

Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování provozní podpory systému PROXIO

Technická specifikace – přehled služeb

PŘEHLED PODPOROVANÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ A ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Výčet softwarových komponent PROXIO, kterých se provozní podpora týká v prostředí městské části Praha 4 je uveden v následujícím přehledu.

Licence komponent PROXIO je pro uživatele městské části Praha 4 poskytována na základě licenční smlouvy LIC/40/00/002763/2012 uzavřené mezi Marbes consulting s.r.o. a Hlavním městem Prahou.

Položka	Komponenta PROXIO
1	CES - Evidence smluv
2	CEO - Evidence objednávek
3	ESS – Evidence soudních sporů
4	PREST – Přestupky - správní řízení
5	SPOD – Sociálně pracovní ochrana dětí
6	ENO – Evicence nemovitého majetku
7	EOS – Evidence organizační struktury a přístupových práv
8	EOS/IDM – Nástroj pro řízení a správu AD, vazba na personální systém Datacentrum, eSpis, Ginis
9	ESP – Centrální správa partnerů
10	VLB- Volební agenda
11	MAT – Matrika
12	VID – Vidimace
13	LEG - Legalizace
14	ANON - Anonymizace dokumentů
15	ZVES - veřejňování dat do Registru smluv
16	XZR – Napojení na insolvenční rejstřík
17	XRN – Proxio XR, Hledáček
18	VZ – Agenda veřejných zakázek
19	SDP – Pokuty - Integroční vazba mezi ASDP-PROXIO-GINIS
20	Centrální správa pohledávek
21	Vymáhání pohledávek
22	Integroční vazba na ekonomický systém GINIS
23	Integroční vazba na spisovou službu eSpis

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

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
3. Rozšířená podpora	
3.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	ANO
3.2. Provozní kontrola systému	ANO
3.3. Implementace nových verzí produktu	ANO
3.4. Poskytování konzultací	ANO
3.5. Poskytování školení	ANO
3.6. Metodická podpora	ANO
3.7. Řízení projektu	ANO
3.8. Součinnost a další sjednané činnosti	ANO

ROZSAH POSKYTOVANÉ ZÁKLADNÍ PODPORY:

Služby základní podpory jsou poskytovány formou služeb:

- HelpDesk
- řešení incidentů nahlášených službou Helpdesk

popsaných v **Technická specifikace – katalog služeb** („Katalog služeb“).

ROZSAH POSKYTOVANÉ ROZŠÍŘENÉ PODPORY:

Služby rozšířené podpory mohou být poskytovány v rozsahu 18 člověkodnů (ČD) čtvrtletně pomocí osobní či vzdálené správy formou služeb Rozšířené podpory, popsaných v **Technická specifikace – katalog služeb** („Katalog služeb“).

PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY PODPORY PROVOZU

1. Místem plnění pro služby provozní podpory je sídlo objednatele, je-li to možné tak vzdáleným přístupem, případně dle povahy požadavku i sídlo objednatele.
2. Objednatel sdělí na vyžádání poskytovateli termíny, kdy může poskytovatel instalovat SW na testovací a produkční systém objednatele.
3. 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 **Technické specifikaci – katalog služeb** („Katalog služeb“).
4. Všechny servisní požadavky budou vzneseny a evidovány prostřednictvím služby Helpdesk.
5. Změnu kategorie požadavku je oprávněn provést odpovědný pracovník poskytovatele v případě, kdy charakter požadavku neodpovídá zadané kategorii.
6. Úplnost a srozumitelnost zadání požadavku dle výše uvedené struktury potvrdí poskytovatel jeho přijetím, označením příslušného stavu v Helpdesku, čímž se zároveň aktivuje parametr Zprovoznění systému náhradním způsobem a Odstranění závady.
7. Provozní doba je časový úsek, po který jsou služby dané komponenty poskytovány uživatelům. Pokud není v definici konkrétní služby uvedeno jinak, jedná se o časový úsek 8:00 – 17:00 hod.

Technická specifikace – katalog služeb

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	
Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb:	
• 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:	
• 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 objednatel (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.

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“: • 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.	
TERMÍNY PLNĚNÍ	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software) a na následném schválení objednatelem.	

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	
Předání opravného balíčku k aktuální verzi software PROXIO, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známé. Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionalit“: • opravy reklamovaných vad, • upravené funkcionality související s legislativní podporou, • řešení servisních požadavků Objednatele na úpravy funkcionality produktu. Poskytovatel informuje objednatele o uvolnění každého opravného balíčku software. Kvalita služby a reporting Update protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn. 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 s 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:

- Dotčená konkrétní změna legislativy ČR je změnou legislativy implementované v software u objednatele. Poskytovatel tuto změnu zpracuje 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://www.proxio.cz/helpdesk			
Další kontakty			
Email: helpdesk@proxio.cz			
Tel.: +420 326 00 1111			
Adresa: Brojova 16, 326 00 Plzeň			
Zásady komunikace na HelpDesk			
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.			
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.

O službách nespádajících do Základní podpory poskytnutých v průběhu každého kalendářního období vyhotoví poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb. 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 objednatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:

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

O změně stavu požadavku je objednatel upozorněn 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);
- upozornění e-mailem objednatele o změnách stavu jeho požadavku;
- upozornění e-mailem objednatele 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 (hod.)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (hod.)	Odstranění závady (ČD)
Kategorie / Režim		Normální	Normální	Normální
Kategorie A	8:00 – 17:00			
Kategorie B	8:00 – 17:00			
Kategorie C	8:00 – 17:00			
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. – může zadat jen oprávněná osoba Objednatele ve věcech technických • Kategorie B - Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup. – může zadat klíčový uživatel Objednatele • 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 reakcí 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 zadavatelem.

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

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).

GARANCE	TERMÍN ODSTRANĚNÍ	KATEGORIE A	KATEGORIE B	KATEGORIE C
PROVOZNÍ DOBA	7 x 24 (7 DNÍ V TÝDNU, 24 HODIN DENNĚ)			
PRACOVNÍ DOBA	08:00 - 17:00 H (5 x 9)			
PRVOTNÍ REAKCE	DO X PRACOVNÍCH HODIN OD DOBY NAHLÁŠENÍ VADY	4 H	11 H	22 H
ZPROVOZNĚNÍ SYSTÉMU NÁHRADNÍM ZPŮSOBEM	DO X PRACOVNÍCH HODIN OD DOBY NAHLÁŠENÍ VADY	22 H	-	-
ÚPLNÉ ODSTRANĚNÍ ZÁVADY	DO X PRACOVNÍCH DNŮ OD DOBY NAHLÁŠENÍ VADY, JE-LI MOŽNÉ ODSTRANIT VADU ÚPRAVOU NASTAVENÍ SYSTÉMU	5 DNŮ	10 DNŮ	20 DNŮ
	DO X PRACOVNÍCH DNŮ OD DOBY NAHLÁŠENÍ VADY JE-LI NUTNÉ PROVÉST PRO ODSTRANĚNÍ VADY PROGRAMOVOU ÚPRAVU	10 DNŮ	20 DNŮ	20 DNŮ

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
- Přehled incidentů a způsob jejich vyřešení (plné vyřešení, náhradní řešení)

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 konfigurováním 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.

Katalogový list 3 – Rozšířená podpora		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3	
Název služby	Rozšířená podpora	
Popis služby	Poskytování služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu NEREKLAMACE a vytvořit tak podmínky pro efektivnější využívání systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany objednatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Funkční celek		Všechny komponenty systému PROXIO
Detailní popis		
Řešení změnových požadavků typu NEREKLAMACE vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PROXIO, popř. služby pro jeho efektivnější využití. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb: • Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) • Provozní kontrola systému • Implementace nových verzí produktu • Poskytování konzultací • Poskytování školení • Metodická podpora • Řízení projektu • Součinnost a další sjednané činnosti Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby HelpDesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka. Potřebné práce si objednatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem jednoho měsíce. Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby objednatele a na své kapacitní možnosti. Veškeré služby poskytované poskytovatelem u objednatele i u poskytovatele v rámci rozšířené podpory budou evidovány tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce. Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro objednatele, předloží vždy pracovník poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi objednatele ke schválení (podpisu). V případě, že objednatel bezdůvodně nepodepíše protokol o převzetí plnění (tzn., neuvede písemně důvod nepotvrzení protokolu) ani do 7 dnů ode dne, kdy ho k tomu poskytovatel vyzve, má se za to, že protokol byl podepsán v den následující po marném uplynutí této lhůty.		

KVALITA SLUŽBY A REPORTING

Příslušné protokoly, dokládající veškeré práce vykonané poskytovatelem pro objednatele za uplynulé období, předloží vždy poskytovatel objednateli vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce.

Katalogový list 3.1 – Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)

Kategorie služby	Rozšířená podpora
Kód služby	3.1
Název služby	Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)
Popis služby	Poskytování úprav nebo doplnění standardní funkčnosti systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany objednatele.

Rozsah a parametry služby

Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240

Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO
---------------	-----------------------------------

Detailní popis

V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému uplatněné službou Helpdesk, které objednatel navrhuje s klasifikací „NEREKLAMACE“ (tzn. servisní požadavky, které nejsou předmětem reklamačního řízení).

Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:

- změny nebo doplnění konfigurace produktu,
- úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů,
- úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů,
- úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkcí).

SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU

Objednatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:

- nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení;
- nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení;
- zajištění spolupráce dotčených dalších správců Objednatele;
- zajištění spolupráce dotčených třetích stran;
- zajištění případných termínů plánované odstávky.
-

POSTUP ZADÁVÁNÍ ZMĚNOVÝCH/ROZVOJOVÝCH POŽADAVKŮ

Změnové/rozvojové požadavky jsou předávány objednatelem poskytovateli prostřednictvím služby Helpdesk.

Součástí požadavku musí být podrobný popis změny.

Vyhodnocení návrhu změny poskytovatelem

Poskytovatel na základě požadavku objednatele vyhodnotí jeho zadání a realizovatelnost.

Rozhodnutí mohou být následujícího typu:

- Poskytovatel akceptuje požadavek jako realizovatelný a přistoupí k provedení analýzy požadavku a k přípravě nabídky.
- V případě, že poskytovatel z objektivních důvodů vyhodnotí požadavek jako nerealizovatelný, může vydat zamítavé stanovisko s upřesněním důvodů zamítnutí objednateli.

Vytvoření nabídky Zhotovitelem

Po vyhodnocení a akceptaci požadavku objednatele provede poskytovatel analýzu požadavku a připraví nabídku na realizaci změny. Tato nabídka bude obsahovat:

- Nabízený obsah služby – úpravy, zajišťované činnosti
- Cenu nabídky
- Harmonogram provedení
- Očekávaný výstup
- Platnost nabídky

Akceptace nabídky objednatelem

V případě, že objednatel s nabídkou souhlasí a požaduje její realizaci, akceptuje nabídku buď prostřednictvím písemné objednávky nebo v HelpDeskovém systému poskytovatele.

V případě, že objednatel nesouhlasí s uvedenými parametry nabídky (zejména cena a harmonogram) je tato neshoda řešena na jednání odpovědných zástupců smluvních stran.

Realizace změny

Pokud objednatel odsouhlasil nabídku poskytovatele, dochází k realizaci požadavku na základě konkrétních a vzájemně odsouhlasených podmínek (druh, parametry, rozsah služby a další náležitosti) uvedených v nabídce.

Akceptace změny

K akceptaci změnového/rozvojového požadavku dochází po otestování/ověření funkčnosti objednatelem a podepsáním akceptačního protokolu.

Odstoupení od konkrétního požadavku

Pokud poskytovatel neobdrží akceptaci nabídky v době platnosti nabídky, nebo pokud poskytovatel obdrží zamítavé stanovisko k nabídce, předpokládá se odstoupení objednatele od poskytovatele nabízeného konkrétního požadavku.

Zrušení konkrétního požadavku objednatelem

Objednatel může dále zrušit konkrétní požadavek v termínu po předložení nabídky či akceptaci objednávky. Zrušení požadavku mohou být následujícího typu:

- Zrušení požadavku nejpozději 10 pracovních dní před dohodnutým termínem zahájení prací na provedení změny (dle harmonogramu obsaženého v nabídce). V tomto případě poskytovatel nepožaduje úhradu nákladů.
- Zrušení požadavku během realizace s úhradou prokazatelně vynaložených a doložených nákladů vzniklých poskytovateli ke dni zrušení konkrétního požadavku.

KVALITA SLUŽBY A REPORTING

Kritériem úspěšnosti je akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí objednatele. Měření kvality služby je prováděno v HelpDeskovém systému provozovaném provozovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány objednateli.

OMEZENÍ SLUŽBY

Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje poskytovatel po přijetí požadavku.

Katalogový list 3.2 – Provozní kontrola systému		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.2	
Název služby	Provozní kontrola systému	
Popis služby	Cílem služby je proaktivní monitorování systému objednatele, detekce možných chybových stavů monitorovaných prvků systému, za účelem zmenšení rizika vzniku incidentu.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	240
Detailní popis		
Poskytovatel provádí na základě objednávky inspekci a údržbu dodaného systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software objednatele. Poskytovatel vzdáleným přístupem na základě dohody se objednatelem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy u objednatele. Náplní služby je především: • kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software objednatele, • mapování vytížení integračních můstků, • optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací • kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování, • kontrola zálohování a bezpečnosti dat. O provedené inspekci je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce objednatele. Součástí služby je provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací (HealthReports). Jeho cílem je zabezpečit pro pracovníky poskytovatele přístup k informacím o běhu systému PROXIO, které vedou k významnému urychlení identifikace nebo i předcházení problémů.		
SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU		
Pro potřeby poskytování služby 3.2 Provozní kontrola systému se objednatel zavazuje Poskytovateli: • poskytnout určení kontaktních osob pro notifikaci nalezených incidentů, • umožnit provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací HealthReports.		
KVALITA SLUŽBY A REPORTING		
Kritériem je provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby. Měření kvality služby je prováděno v HelpDeskovém systému provozovaném poskytovatelem a jejich přehled za měsíc je součástí přehledu požadavků. Prostřednictvím subsystému HealthReports jsou údaje o běhu aplikací zanášeny do interního informačního systému poskytovatele. Report obsahuje pouze nezbytné provozní údaje nebo varování a v žádném případě neobsahuje jakékoliv údaje citlivého charakteru (např. přístupová hesla).		

OMEZENÍ SLUŽBY

Nezbytným předpokladem pro poskytování této služby je služba 2.1 Helpdesk.

Katalogový list 3.3 – Implementace nových verzí produktu

Kategorie služby	Rozšířená podpora
Kód služby	3.3
Název služby	Implementace nových verzí produktu
Popis služby	Cílem služby je implementace nových verzí, upgrade a update produktu do prostředí objednatele.

Rozsah a parametry služby

Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240

Detailní popis

Implementace upgrade a update software do prostředí objednatele. Na nové verze software se plně vztahují licenční ujednání licenční smlouvy. Licence pro nové verze systému je poskytnuta ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako pro původně implementovaný systém. Právo užít novou verzi software vzniká jeho předáním a převzetím.

Poskytnutí služby Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích:

- Představení nové verze
- Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí objednatele
- Finální schválení implementace nové verze
- Implementace nové verze produktu na testovací prostředí včetně rozdílové akceptace, rozdílového školení
- Rozhodnutí o produkčním startu nové verze
- Implementace nové verze na produkční prostředí
- Produkční start nové verze

KVALITA SLUŽBY A REPORTING

Předmět plnění je poskytován na základě požadavku objednatele na prostředí určené objednatelem. Pokud to umožňuje předmět plnění, může být Implementace nových verzí produktu prováděna vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě objednatele.

Kritériem úspěšnosti je dosažení stavu, kdy je systém protokolárně předán, obsahuje funkčně vše dle licenční smlouvy, cílového konceptu a případně i popisu změn. Systém je funkční z koncových stanic uživatelů, s oprávněním se do něj lze přihlásit, lze jej testovat dle popisu změn.

Katalogový list 3.4 – Poskytování konzultací		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.4	
Název služby	Poskytování konzultací	
Popis služby	Konzultace za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany objednatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Detailní popis		
Náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky objednatele. Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků objednatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Konzultace je též odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu objednatele k zadanému požadavku. Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace buď v místě objednatele nebo poskytovatele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu). Výjimečně při řešení obecných principů, je možná realizace konzultace pro širší okruh uživatelů na učebně.		
SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU		
Objednatel definuje seznam osob, které mohou schválit požadavky na vypracování písemné odpovědi. Objednatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.		
KVALITA SLUŽBY A REPORTING		
Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 Helpdesk.		
Kritériem úspěšnosti je provedení konzultace dokumentované zápisem prostřednictvím služby Helpdesk, v případě konzultace v místě objednatele podepsanou prezenční listinou a hodnocením konzultace.		

Katalogový list 3.5 – Poskytování školení		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.5	
Název služby	Poskytování školení	
Popis služby	Cílem služby je zajišťovat školení pracovníků objednatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Detailní popis		
Činnost zdokonalující znalosti pracovníků objednatele formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti. Probíhá zpravidla na pracovištích objednatele, nejlépe učebně pro tuto činnost přizpůsobené. Školení je prováděno zpravidla na testovacím prostředí objednatele. Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná: • v po-implementační fázi, zejména pro nové pracovníky, • při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní, • při re-implementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nové verze nebo opravného balíčku verze produktu PROXIO. Součástí této služby je i příprava tzv. školících materiálů. Podle požadavku objednatele je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti. Požadavek na školení je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk. Poskytovatel poskytne školení v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby objednatele a na své kapacitní možnosti.		
KVALITA SLUŽBY A REPORTING		
Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi poskytovatelem a objednatelem.		
Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 Helpdesk.		
Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou a hodnocením školení.		

Katalogový list 3.6 – Metodická podpora		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.6	
Název služby	Metodická podpora	
Popis služby	Cílem služby je zajišťovat metodickou podporu pracovníkům objednatele (uživatelům) v požadovaném rozsahu.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Detailní popis		
V rámci této služby poskytovatel zajišťuje metodickou podporu pracovníkům objednatele (uživatelům) v požadovaném rozsahu, např. formou vypracování návrhů pracovních postupů pro správné a efektivní využívání systému. Předmět plnění je poskytován dle povahy problému buď v místě objednatele nebo poskytovatele (písemně, telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu). Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby objednatele a na své kapacitní možnosti.		
KVALITA SLUŽBY A REPORTING		
Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby Helpdesk. Kritériem úspěšnosti je akceptace poskytnuté služby. Výsledkem provedení služby Metodická podpora je zpravidla dokument, který stanovuje/upřesňuje pracovní postupy pro zabezpečení konkrétních činností s využitím funkcionality systému.		

Katalogový list 3.7 – Řízení projektu		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.7	
Název služby	Řízení projektu	
Popis služby	Cílem služby je poskytovat činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Detailní popis		
V rámci této služby jsou poskytovány činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb, zabezpečované projektovým vedoucím Poskytovatele při poskytování služeb základní i rozšířené podpory a na jednáních u objednatele.		
Poskytovatel poskytuje službu s ohledem na potřeby projektu, objednatele a na své kapacitní možnosti. Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi poskytovatelem a objednatelem.		

KVALITA SLUŽBY A REPORTING

Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby HelpDesk.

Kritériem úspěšnosti je poskytování služeb údržby a podpory v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.

Katalogový list 3.8 – Součinnost a další sjednané činnosti		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.8	
Název služby	Součinnost a další sjednané činnosti	
Popis služby	Cílem služby je poskytovat objednateli součinnost při řešení požadavků v požadovaném rozsahu a dle možností poskytovatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Detailní popis		
Poskytovatel bude objednateli poskytovat součinnost v oblastech: • Řešení systémových problémů, • Implementace systémů třetích stran, • Spolupráce při tvorbě koncepce IS. Poskytovatel bude poskytovat součinnost objednateli a dalším dodavatelům objednatele v oblasti provozních systémů. Jedná se o činnosti typu: detekce HW problémů, obnova systému ze záloh, ... Poskytovatel bude poskytovat součinnost objednateli a dalším dodavatelům objednatele v oblasti software. Jedná se o práce typu: analýza a tvorba rozhraní, předávání dat a informací, konzultace, účast na koordinačních schůzkách, vypracování podkladů, ... Poskytovatel bude poskytovat součinnost objednateli v oblasti tvorby koncepce a rozvoje informačního systému. Jedná se o práce typu: • účast na schůzkách koncepčních týmů, • účast na koordinačních schůzkách svolávaných Objednatelem, • vypracování stanovisek, vyjádření a posudků, • a další sjednané činnosti.		
KVALITA SLUŽBY A REPORTING		
Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby Helpdesk. Kritériem úspěšnosti je poskytování součinnosti v rozsahu vyžádaném objednatel, v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.		

1. Krycí list nabídky - ORIGINAL

v zadávacím řízení, vedeném ve zjednodušeném podlimitním řízení, k zadání veřejné zakázky na služby

Název veřejné zakázky: **Poskytování podpory systému PROXIO**

Zadavatel	
Název	Městská část Praha 4
Sídlo	Antala Staška 2059/80b, 140 46 Praha 4 – Krč
IČO	00063584
Osoba oprávněná jednat za zadavatele	pověřený vedením odboru právního Úřadu městské části Praha 4
Kontaktní osoba	

Dodavatel	
Název	MARBES CONSULTING s. r. o.
Sídlo/místo podnikání	Brojova 2113/16, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň
Adresa pro poštovní styk	Brojova 2113/16, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň
Právní forma dodavatele / spisová značka v obchodním rejstříku	Společnost s ručením omezeným
IČO / DIČ	25212079 / CZ25212079
Forma podniku dodavatele	Střední
Osoba oprávněná jednat za dodavatele	Ing. Miroslav Dvořák, jednatel společnosti
Ukázka vlastnoručního podpisu osoby oprávněné jednat za dodavatele	
Kontaktní osoba	
Telefon / E-mail	

Jakožto účastník dále prohlašuji, že níže uvedená celková nabídková cena za provedení veřejné zakázky s názvem „Poskytování podpory systému PROXIO“ zahrnuje veškeré náklady, které účastníkovi vzniknou v souvislosti s plněním veřejné zakázky, je stanovena po dobu platnosti a účinnosti smlouvy a její překročení je možné pouze při splnění podmínek v zadávací dokumentaci, resp. návrhu smlouvy. Nabídková cena je stanovena jako nejvýše přípustná.

Podrobné členění ceny za provozní podporu

Služba	Pracnost (ČD)	Sazba (Kč/den)	Cena (Kč bez DPH) za měsíc
Údržba (Maintenance) (služby poskytované paušálně)			
Poskytování aktuálních verzí			64.000,-
Poskytování upgrade			
Poskytování update			
Legislativní servis			
Základní podpora (služby poskytované paušálně)			
Helpdesk			
Řešení incidentů			
Rozšířená podpora (služby poskytované na základě objednávky z předplaceného objemu)			
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	6 ČD	13.000,-	78.000,-
Provozní kontrola systému			
Implementace nových verzí produktu			
Poskytování konzultací			
Poskytování školení			
Metodická podpora			
Řízení projektu			
Součinnost a další sjednané činnosti			

	Nabídková cena bez DPH	DPH 21%	Nabídková cena včetně DPH
Nabídková cena celkem za celou dobu trvání smlouvy (3 roky)	5.112.000,-	1.073.520,-	6.185.520,-

Jednotkové ceny Poskytovatele za služby nad rámec předplaceného objemu:

Pozice	Cena v Kč za „člověkoden“ bez DPH	Cena v Kč za „člověkohodinu“ bez DPH
Vedoucí projektu	15.000,-	1.875,-
Konzultant senior	14.000,-	1.750,-
Konzultant junior	12.000,-	1.500,-
Softwarový analytik	14.400,-	1.800,-
Programátor senior	11.200,-	1.400,-
Programátor junior	9.000,-	1.125,-

V Plzni dne 17. června 2019

Ing. Miroslav Dvořák
Digitálně podepsal Ing.
Miroslav Dvořák
Datum: 2019.06.17
09:42:59 +02'00'

.....
Účastník: MARBES CONSULTING s. r. o.

Jméno oprávněné osoby: Ing. Miroslav Dvořák

Označení funkce: jednatel společnosti

Příloha č. 3 – Vzor výkazu poskytnutých služeb

Vzor výkazu poskytnutých služeb

VÝKAZ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB za období:	
TYP SLUŽBY	ROZSAH ČINNOSTÍ
Rozšířená podpora (služby poskytované na základě objednávky z předplaceného objemu)	
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	
Provozní kontrola systému	
Implementace nových verzí produktu	
Poskytování konzultací	
Poskytování školení	
Metodická podpora	
Řízení projektu	
Součinnost a další sjednané činnosti	
Celkem člověkodnů	
Rozšířená podpora (služby poskytované na základě objednávky nad rámec předplaceného objemu)	
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	
Provozní kontrola systému	
Implementace nových verzí produktu	
Poskytování konzultací	
Poskytování školení	
Metodická podpora	
Řízení projektu	
Součinnost a další sjednané činnosti	
Celkem člověkodnů	

Datum
Odpovědná osoba objednatele

Datum
Odpovědná osoba poskytovatele

.....
Podpis

.....
Podpis

Příloha č.1 výkazu poskytnutých služeb

[illegible]

Odpovědná osoba Objednatele

Odpovědná osoba za Poskytovatele

.....

.....