

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO

Číslo smlouvy Poskytovatele: MS-.....  
Číslo smlouvy Objednatele: 0120000162

uzavřená 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:

## **Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích**

se sídlem: Branišovská 1645/31a, 370 05 České Budějovice  
zastoupená: Ing. Jiřinou Valentovou, kvestorkou  
IČO: 60076658  
DIČ: CZ60076658

Datová schránka: vu8j9dv (dále jen „**Objednatel**“)

a

## **MARBES s.r.o.**

Se sídlem: Plzeň, Brojova 2113/16, PSČ 326 00  
Zastoupená: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem  
IČO: 29108373  
DIČ: CZ29108373  
Bankovní spojení: UniCredit Bank Plzeň, č. účtu [REDACTED]  
Datová schránka: wpij5fv  
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 25285  
(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 Provozní podpora, která je předmětem této smlouvy, se týká software PROXIO DOK a PROXIO SIGN, který Objednatel užívá na základě smlouvy o dílo uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem dne 14.11.2018 pod číslem Objednatele 0118000597.
- 1.2 Provozní podpora, která je předmětem této smlouvy, se týká díla (dále jen „**systém**“), které vzniklo implementací software PROXIO u Objednatele na základě smlouvy o dílo č. 0118000597 a objednávky č. 1701101038, uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem (dále jen „**smlouva o dílo**“).

## 2 Předmět Smlouvy

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby provozní podpory software PROXIO DOK a PROXIO SIGN, užívaného Objednatelům, jehož seznam komponent je uveden v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále jen „**Služby**“). Tento závazek zahrnuje:
  - 2.1.1 Základní podporu (služby poskytované paušálně);
  - 2.1.2 Rozšířenou podporu (služby poskytované paušálně v rámci tarifu a dále 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 Poskytovatel 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 Objednatelům.

## 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. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy. K ceně bude vždy připočteno DPH v zákonem stanovené aktuální výši.
- 4.2 Cena za poskytování Služeb dle odst. 2.1.1 a 2.1.2 je uvedena v **Příloze č. 2** („Cena za provozní podporu“) této smlouvy. Cena za Služby podle odst. 2.1.1 a 2.1.2 této Smlouvy bude Objednatelům hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskyvatelům za předchozí kalendářní čtvrtletí, nejpozději do patnáctého pracovního dne následujícího měsíce. První splátka bude vypočtena jako poměrná část čtvrtletního poplatku vzhledem k datu podpisu této smlouvy. V případě čerpání rozšířené podpory bude součástí daňové dokladu také výkaz práce. Každá faktura bude označena číslem smlouvy Objednatele a číslem objednávky Objednatele, byla-li vyhotovena.
- 4.3 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskyvatelům podle této Smlouvy bude Poskyvatel zasílat Objednatelům na adresu [REDAKCE] a jejich splatnost bude činit čtrnáct (14) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednatelům. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 4.4 Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskyvatelům 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.

## 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 odst. 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 použit 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) okolnosti 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 Ochrana 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 povinnosti jejich ochrany, informace získané na základě postupu prokazatelně nezávislého na Poskytovateli a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti 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 § 504 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 správcem (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:
- (i) nesdělovat nebo nezpřístupňovat chráněné osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele,
  - (ii) 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,
  - (iii) 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 činnostmi 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 Objednatele, která má v držení, předat Objednateli a dále vymazat všechny jejich 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.
- 9.2 Z Výkazu poskytnutých služeb musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Službu 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.

## **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: *jednostokorunčeských*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu (prvotní reakce) ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle odst. 2.1.1 v termínech dle **Přílohy č. 3** („Katalog služeb“) této Smlouvy;
- (ii) ve výši 100,- Kč (slovy: *jednostokorunčeských*) za každou započatou hodinu prodlení se zprovozněním systému náhradním způsobem ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle odst. 2.1.1 v termínech dle **Přílohy č. 3** („Katalog služeb“) této Smlouvy;
- (iii) ve výši 250,- Kč (slovy: *dvěstěpadesátkorunčeských*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle odst. 2.1.1 v termínech dle **Přílohy č. 3** („Katalog služeb“) této Smlouvy;
- (iv) ve výši 50,- Kč (slovy: *padesátkorunčeských*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie B a/nebo C podle odst. 2.1.1 v termínech dle **Přílohy č. 3** („Katalog služeb“) této Smlouvy;
- (v) ve výši 100,- Kč (slovy: *jednostokorunčeských*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie B a/nebo C podle odst. 2.1.1 v termínech dle **Přílohy č. 3** („Katalog služeb“) této Smlouvy;

10.3 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. 6 odst. 6.5 a 6.6, čl. 7 a čl. 8 Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: *padesát tisíc korun českých*) za každé takové porušení.

10.4 V případě prodlení Poskytovatele při plnění Dalšíh služeb Rozšířené podpory bez zavinění Objednatele, je Objednatel oprávněn vyúčtovat k tíži Poskytovatele smluvní pokutu ve výši 0,5 % ceny nedodaného plnění bez DPH, za každý započatý den prodlení až do maximální výše 100% ceny nedodaného plnění. O výši smluvní pokuty bude snížena platba za dodávku plnění, s čímž Poskytovatel akceptací objednávky souhlasí.

10.5 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 10 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.

10.6 Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za Poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto čl. 10 proti jakýmkoli v daném okamžiku splatným i nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem.

10.7 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 neurčitou a nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu poslední Smluvní stranou.
- 11.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí ze strany Objednatele dle odst. 11.6, výpovědí ze strany Poskytovatele dle odst. 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 doba 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 doba 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,
  - (iii) ochrany a zpracování osobních údajů a
  - (iv) 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:

██████████ telefon ██████████, e-mail: ██████████

(ii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

Projektový vedoucí ██████████, telefon: ██████████ e-mail:



[REDACTED]  
V případě eskalace: [REDACTED], telefon: [REDACTED], e-mail:  
[REDACTED]

- 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 odst. 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.
- 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 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný závazek sjednaný v této Smlouvě není fixním závazkem ve smyslu § 1980 občanského zákoníku.
- 13.13 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.
- 13.14 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.
- 13.15 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.

13.16 Strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto smlouvu: § 557 a § 1805 odst. 2 občanského zákoníku.

13.17 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Jedno (1) vyhotovení Smlouvy obdrží Objednatel a jedno (1) Poskytovatel.

13.18 Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu poslední Smluvní stranou. Tato Smlouva nabude účinnosti dnem uveřejnění v informačním systému Registr smluv (ISRS) dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Veškeré úkony související s uveřejněním smlouvy zajistí Objednatel.

13.19 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

**Příloha č. 1:** Přehled podporovaného programového vybavení a rozsah poskytovaných Služeb

**Příloha č. 2:** Cena za provozní podporu

**Příloha č. 3:** Katalog služeb

13.20 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Českých Budějovicích dne \_\_\_\_\_

V Plzni dne \_\_\_\_\_

**Objednatel:**  
**Jihočeská univerzita v Č. Budějovicích**

**Poskytovatel:**  
**MARBES CONSULTING s.r.o.**

Podpis: .....

Ing. Jiřina Valentová  
kvestorka

Podpis: .....

Ing. Miroslav Dvořák  
jednatel

## Příloha č. 1

### Příloha 1. Funkční obsah aplikace

SW aplikace PROXIO-DOK a PROXIO SIGN obsahují řešení následující funkcionality:

1. PROXIO DOK řeší **tvorbu hromadné korespondence** na úrovni serveru, umožnění editace uživatelem a následným převodem do pdf v responzivním designu
  - a. Aplikace přijímá data k vytvoření jednoho či série dokumentů (rozhodnutí o přijetí/nepřijetí).
  - b. Možnosti editace dokumentu
  - c. Převedení do chráněného formátu PDF
2. PROXIO SIGN řeší elektronické podepisování dokumentů generovaných v rámci PROXIO DOK, informačním systémem STAG nebo dalších integrovaných informačních systémů v responzivním designu. Hlavní funkcionality aplikace:
  - a. aplikace umožňuje podepsat dokument podpisem jakkoli uloženým (např. uloženým **na čipové kartě, USB disku, v HW poli či u certifikační authority**)
  - b. aplikace notifikuje prostřednictvím e-mailu osobu určenou k podepsání dokumentu po obdržení souboru s dokumentem určeným k podpisu
  - c. aplikace umožňuje uživateli **náhled každého z podepisovaných dokumentů**
  - d. aplikace umožňuje uživateli si **vybrat množinu dokumentů, které moci hromadně podepsat**
  - e. aplikace umožní uživateli podepsat dokument svým **certifikátem a případně i pečetí objednatele a časovým razítkem,**
  - f. aplikace umožní, aby podepsaný dokument byl následně dále předán zavoláním webové služby dle pokynu v metadatech dokumentu,
  - g. aplikace umožní uživateli, který do ní vložil dokumenty (ať přes webové služby nebo ručně v aplikaci), tyto své soubory vidět a případně změnit požadovaného podepisujícího
  - h. **Napojení SW elektronického podepisování dokumentů na HSM úložiště certifikátů Cesnet**

## ROZSAH POSKYTOVANÉ PODPORY PRO UVEDENÉ SOFTWARE KOMPONENTY PROXIO

### TABULKA Č. 2

Předmětem této smlouvy jsou služby označené jako „ANO“.

Služba	Je součástí plnění
<b>1. Základní podpora</b>	
1.1. Helpdesk	ANO
1.2. Řešení incidentů	ANO
<b>2. Rozšířená podpora</b>	
2.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	ANO
2.2. Poskytování konzultací	ANO
2.3. Poskytování školení	ANO
2.4. Řízení projektu	ANO

Služby základní a rozšířené podpory jsou poskytovány podle parametrů služeb, popsanych v **Příloze č. 3** („Katalog služeb“) této smlouvy.

## Příloha č. 2

### CENA ZA PROVOZNÍ PODPORU

Podrobné členění ceny Základní podpory (Tabulka č. 3):

Služba	Cena za kvartál (Kč bez DPH)	Cena za rok (Kč bez DPH)
<b>A. Základní podpora</b> (služby poskytované paušálně)		
Helpdesk	15 000,--	60 000,--
Řešení incidentů		
<b>B. Rozšířená podpora</b> (služby poskytované v rámci sazeb)		
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	6 000,--	24 000,--
Poskytování konzultací		
Poskytování školení		
Řízení projektu		
<b>Celkem bez DPH (A+B)</b>	<b>21 000,--</b>	<b>84 000,--</b>
DPH 21% (Kč)	4 410,--	17 640,--
<b>Celkem vč. DPH</b>	<b>25 410,--</b>	<b>101 640,--</b>

Služby rozšířené podpory budou poskytovány v rozsahu 2 ČD/ročně.

Další služby Rozšířené podpory mohou být čerpány maximálně do výše 620 000,- bez DPH za čtyři roky a to pouze na základě objednávky Objednatele a v rozsahu dohodnutém mezi Objednatelem a Poskytovatelem a odsouhlaseném objednatelům za těchto podmínek.

<b>Sazba Kč/hod. výkonu na místě (do objednání 16 hodin včetně)</b>	<b>1 550 Kč/hod. bez DPH</b>
<b>Sazba Kč/hod. výkonu na místě (od 17 objednaných hodin)</b>	<b>1 350 Kč/hod. bez DPH</b>

## Příloha č. 3

Katalogový list 1.1 - Helpdesk			
<b>Kategorie služby</b>	Základní podpora		
<b>Kód služby</b>	1.1		
<b>Název služby</b>	<b>Helpdesk</b>		
<b>Popis služby</b>	<p>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.</p>		
<b>Rozsah a parametry služby</b>			
<p>Konkrétní parametry služby jsou definovány tabulkou Parametry služby a vychází ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Objednatele.</p> <p>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.</p> <p>Reakční doba pro službu 2.1. Helpdesk zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.</p>			
Funkční celek	Provozní doba	Reakční doba (v minutách)	Pracovní doba
Veškeré softwarové komponenty PROXIO	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	Od 240 minut	08:00 – 17:00 (5 x 9)
<p>Služba Helpdesk bude poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a bude zajišťovat garantovanou reakci Poskytovatele <b>v pracovní dny v pracovní době: 7:30-16:00 hod.</b> Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky. V rámci této služby Poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele.</p>			
<b>Detailní popis</b>			
<p>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.</p> <p>Služba Helpdesk je realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele.</p> <p><b>KONTAKTNÍ ÚDAJE HELPDASK</b></p> <p><b>PRIMÁRNÍ KONTAKT</b> www stránky aplikace Helpdesk: <a href="https://mcdesk.marbes.cz/">https://mcdesk.marbes.cz/</a></p> <p><b>DALŠÍ KONTAKTY</b></p> <p>E-mail: <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span></p> <p>Tel.: <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span></p>			

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.

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. 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 1.2 - Řešení incidentů				
<b>Kategorie služby</b>	Základní podpora			
<b>Kód služby</b>	1.2			
<b>Název služby</b>	Řešení incidentů			
<b>Popis služby</b>	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. hod.)	Odstranění závady (Prac. dnů)
Kategorie / Režim		Normální	Normální	Normální
Kategorie A	8:00 – 17:00	4	8	15
Kategorie B	8:00 – 17:00	8	16	30
Kategorie C	8:00 – 17:00	16	24	90
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				
<p>Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.</p> <p>V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, přijaté službou Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „<b>REKLAMACE</b>“.</p> <p>Poskytovatel v rámci této služby garantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu,</li> <li>• Zprovoznění systému náhradním způsobem,</li> <li>• Úplné odstranění závady.</li> </ul> <p>Kategorie klasifikace incidentů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kategorie A - Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup.</li> <li>• Kategorie B - Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.</li> <li>• Kategorie C - Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho částí, nebo lze použít alternativní postup.</li> </ul> <p>SLA parametry jsou vztaženy k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.</p> <p>V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí Poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.</p>				
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 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.

#### **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 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
- 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.
- změnu kategorie je Poskytovatel povinen zdůvodnit

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

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že se nejedná o vadu s povinným 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 Poskyvatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- jestliže bude Poskyvatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Objednatele.

### **KVALITA SLUŽEB A REPORTING**

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

### **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 Poskyvatelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Poskyvatele 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 Poskyvatelem (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, pokud tyto nebudou zadány přes aplikaci či API.

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 2 – Rozšířená podpora		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	2	
<b>Název služby</b>	<b>Rozšířená podpora</b>	
<b>Popis služby</b>	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.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
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	
<b>Detailní popis</b>		
<p>Řešení změnových požadavků typu <b>NEREKLAMACE</b> vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PROXIO, popř. služby pro jeho efektivnější využití. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)</li> <li>• Poskytování konzultací</li> <li>• Poskytování školení</li> <li>• Řízení projektu</li> </ul> <p>Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby Helpdesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka.</p> <p>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.</p> <p>Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>		
<b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b>		

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.

<b>Katalogový list 2.1 – Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	2.1	
<b>Název služby</b>	<b>Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)</b>	
<b>Popis služby</b>	Poskytování úprav nebo doplnění standardní funkčnosti systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
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	
<b>Detailní popis</b>		
<p>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).</p> <p>Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• změny nebo doplnění konfigurace produktu,</li> <li>• úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů,</li> <li>• úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů,</li> <li>• úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkčností).</li> </ul> <p><b>SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU</b></p> <p>Objednatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení;</li> <li>• nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení;</li> <li>• zajištění spolupráce dotčených dalších správců Objednatele;</li> <li>• zajištění spolupráce dotčených třetích stran;</li> <li>• zajištění případných termínů plánované odstávky.</li> </ul> <p><b>POSTUP ZADÁVÁNÍ ZMĚNOVÝCH/ROZVOJOVÝCH POŽADAVKŮ</b></p> <p>Změnové/rozvojové požadavky jsou předávány Objednatelem Poskytovateli prostřednictvím služby Helpdesk. Součástí požadavku musí být podrobný popis změny.</p> <p><b>Vyhodnocení návrhu změny Poskytovatelem</b></p> <p>Poskytovatel na základě požadavku Objednatele vyhodnotí jeho zadání a realizovatelnost.</p> <p>Rozhodnutí mohou být následujícího typu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatel akceptuje požadavek jako realizovatelný a přistoupí k provedení analýzy požadavku a k přípravě nabídky.</li> <li>• V případě, že Poskytovatel z objektivních důvodů vyhodnotí požadavek jako nerealizovatelný, může vydat zamítavé stanovisko s upřesněním důvodů zamítnutí Objednateli.</li> </ul> <p><b>Vytvoření nabídky Zhotovitelem</b></p>		

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 Poskytovatelem 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.



<b>Katalogový list 2.2 – Poskytování konzultací</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	2.2	
<b>Název služby</b>	<b>Poskytování konzultací</b>	
<b>Popis služby</b>	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.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>Náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Objednatele.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU</b></p> <p>Objednatel definuje seznam osob, které mohou schválit požadavky na vypracování písemné odpovědi. Objednatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.</p> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 Helpdesk.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je provedení konzultace dokumentované zápisem prostřednictvím služby Helpdesk, v případě konzultace v místě Objednatele podepsanou prezenční listinou a hodnocením konzultace.</p>		

<b>Katalogový list 2.3 – Poskytování školení</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	2.3	
<b>Název služby</b>	<b>Poskytování školení</b>	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je zajišťovat školení pracovníků Objednatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>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.</p> <p>Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky,</li> <li>• při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní,</li> <li>• při reimplementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nové verze nebo opravného balíčku verze produktu PROXIO.</li> </ul> <p>Součástí této služby je i příprava tzv. školících materiálů. Podle požadavku Objednatele je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti.</p> <p>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.</p> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi poskytovatelem a Objednatelem. Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 Helpdesk.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou a hodnocením školení.</p> <p><b>POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE</b></p> <p>Zajistit uvolnění a účast konkrétních uživatelů, administrátorů a školících a technických prostředků. V případě potřeby tištěných příruček jejich vytištění a namnožení v potřebných počtech.</p>		

<b>Katalogový list 2.4 – Řízení projektu</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	2.4	
<b>Název služby</b>	Řízení projektu	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je poskytovat činnosti spojené s vedením projektu podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>V rámci této služby jsou poskytovány činnosti spojené s vedením projektu podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb, zabezpečené projektovým vedoucím Poskytovatele při poskytování služeb základní i rozšířené podpory a na jednáních u Objednatele.</p> <p>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.</p> <p><b>POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE</b></p> <p>Zajistit funkční projektovou strukturu na straně Objednatele, zabezpečit dohodnuté podklady, zabezpečit další součinnost v dohodnutém rozsahu.</p> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 Helpdesk.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je poskytování služeb podpory v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.</p>		