

Smlouva o POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (maintenance) A PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO

Číslo smlouvy poskytovatele: MS-041/16

Číslo smlouvy zákazníka: 136/017/2017

(schválená RM dne 19. 12. 2016, č. usn. 1215/2016)

Město PŘÍBRAM

se sídlem : Tyršova 108, 261 19 Příbram I.
zastoupené : Ing. Jindřich Vařeka, starosta města
zástupce ve
věcech technických: Ing. Jan Drozen, vedoucí odboru informačních technologií
IČ : 243132
DIČ : CZ243132
Bank. spojení : Česká spořitelna a.s., pobočka Příbram,
č. účtu : 19-521689309/0800
(dále jen "zákazník")

MARBES CONSULTING s.r.o.

se sídlem : Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň
zastoupená : Ing. Miroslav Dvořák, jednatel společnosti
zapsána: v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni,
sp. zn. C 8963
IČ : 25212079
DIČ : CZ25212079
Bank. spojení : UniCredit Bank a.s., pobočka Plzeň,
číslo účtu : 2102150295/2700
(dále jen "poskytovatel")

(společně dále jako „smluvní strany“) uzavřely tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „smlouva“) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění smlouvy:

1. PREAMBULE – ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tato smlouva o poskytování údržby a provozní podpory bude s účinností od 1.1.2017 (00.00 hod.) pokrývat poskytování služeb podpory, údržby a rozvoje všech softwarových systémů poskytovatelem implementovaných a provozovaných ke dni 31.10.2016 v IT prostředí informačního systému zákazníka.

Provozní podpora, která je předmětem této Smlouvy, se týká díla (dále jen „systém“), které vzniklo implementací systému PROXIO u zákazníka.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat zákazníkovi služby údržby (maintenance) software a provozní podpory systému PROXIO, užívaného zákazníkem, jehož seznam komponent je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „Služby“). Tento závazek zahrnuje:
- 2.1.1. Údržbu (maintenance) software PROXIO
 - 2.1.2. Základní podporu (služby poskytované paušálně)
 - 2.1.3. Rozšířenou podporu (služby poskytované nad rámec základní podpory).
- 2.2. Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných služeb je uveden v **Příloze č. 1 a 3** této smlouvy, která je nedílnou součástí této smlouvy
- 2.3. Zákazník se zavazuje zaplatit poskytovateli za řádně poskytnuté 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) a vyvinout potřebnou součinnost.

3. MÍSTO A TERMÍN PLNĚNÍ

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby po celou dobu trvání této smlouvy, v termínech dle **Přílohy č. 3** této smlouvy, a to ode dne účinnosti této smlouvy.
- 3.2. Místem poskytování služeb je sídlo zákazníka a sídlo poskytovatele.

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. K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené aktuální výši.
- 4.2. Cena za služby dle článku 2.1.1 a 2.1.2 této smlouvy je uvedena v **Příloze č. 2** této smlouvy („Cena za údržbu a provozní podporu“) a bude zákazníkem hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného poskytovatelem na každé kalendářní čtvrtletí zpětně, v němž byly služby poskytovány.
- 4.3. Cena za služby dle článku 2.1.3 této smlouvy je uvedena v **Příloze č. 2** této smlouvy a bude zákazníkem hrazena měsíčně zpětně, na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného měsíce, v němž byly služby poskytovány. Pokud budou služby dle čl. 2.1.3 této smlouvy poskytnuty v rozsahu nad rámec uvedený v této smlouvě, budou tyto služby hrazeny měsíčně zpětně, a to na základě odpracovaných člověkodnů za použití sazby poskytovatele uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 4.4. Veškeré faktury vystavené poskytovatelem dle této smlouvy musí mít náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje a přílohy:
- 4.4.1. číslo smlouvy a označení případných dodatků smlouvy;
 - 4.4.2. soupis plnění poskytovatele písemně odsouhlasený zákazníkem.

- 4.5. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené poskytovatelem podle této smlouvy bude poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat zákazníkovi a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení zákazníkovi. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu zákazníka.
- 4.6. Zákazník si vyhrazuje právo vrátit poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje či přílohy 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) zákazníkovi.
- 4.7. 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 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu skutečné škody.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 5.1. Zákazník se zavazuje spolupracovat s poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování služeb podle této smlouvy. Zákazník je povinen informovat poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této smlouvy.
- 5.2. Pokud zákazník neposkytne v článku 5 této smlouvy dohodnutou součinnost, má poskytovatel právo požadovat na zákazníkovi posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl poskytovatel pracovat na plnění předmětu smlouvy.
- 5.3. Zákazník poskytne zejména následující součinnost:
- 5.3.1. Zákazník se zavazuje umožnit vstup zaměstnancům poskytovatele zajišťujícím služby do míst plnění podle této smlouvy v době provozu úřadu zákazníka (během úředních hodin).
- 5.3.2. Zákazník zajistí vzdálený přístup poskytovateli k serverům infrastruktury (testovací i produktivní systém) výhradně pro účely poskytování služeb podle této smlouvy s ohledem na technologické a bezpečnostní možnosti a politiky zákazníka.
- 5.3.3. Zákazník se bude prostřednictvím svých oprávněných osob účastnit jednání vedení projektu a bude plnit řádně a včas úkoly, které pro něj vyplynou z jednání vedení projektu či projektového týmu.
- 5.3.4. Zákazník sdělí na vyžádání poskytovatele termíny, kdy může poskytovatel instalovat SW na testovací a produktivní systém zákazníka.
- 5.3.5. Zákazník umožní a prostřednictvím svých oprávněných osob bude koordinovat kontakt pracovníků poskytovatele s pracovníky zákazníka i mimo Odbor informačních technologií pro řešení vad a všech problémů provozu systému.

- 5.3.6. Za účelem předání informací o problémech provozu systému či předání požadavku na změnu bude Zákazník komunikovat s poskytovatelem výhradně s využitím služby Helpdesk, popsané v **Příloze č. 3** této smlouvy („Katalog služeb“).
- 5.3.7. Zákazník je povinen po poskytnutí služeb pracovníkem poskytovatele v místě zákazníka podepsat protokol o převzetí plnění, pakliže v protokolu uvedený rozsah a předmět poskytovaných služeb odpovídá skutečnosti.
- 5.3.8. Zákazník bude udržovat testovací systém v takovém stavu, aby na něm bylo možné testovat funkčnost aplikačního SW před nasazením do produktivního provozu (infrastruktura i aktuální datový obsah testovacího systému je adekvátní k produktivnímu systému).
- 5.4. V případě potřeby další součinnosti zákazníka nutné k poskytnutí plnění je poskytovatel oprávněn vyzvat zákazníka písemně k poskytnutí takové součinnosti a určit zákazníkovi přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí. Smluvní strany sjednávají, že přiměřená lhůta činí tři (3) pracovní dny, neurčí-li zhotovitel lhůtu delší. Uplyne-li lhůta marně, má poskytovatel právo podle své volby si buď zajistit náhradní plnění na účet zákazníka, anebo, upozornil-li na to zákazníka, od této smlouvy odstoupit.
- 5.5. Zákazník umožní Poskytovateli provozovat jako součást systému PROXIO subsystém 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. Údaje o běhu aplikací jsou zanášeny do interního informačního systému Poskytovatele. Aplikační servery systému PROXIO generují v pravidelných intervalech report, který obsahuje pouze nezbytné provozní údaje nebo varování a v žádném případě neobsahuje jakékoliv údaje citlivého charakteru (např. přístupová hesla).

6. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat se zákazníkem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování služeb podle této smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat zákazníka 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 zákazníka. Při plnění této smlouvy je poskytovatel povinen upozorňovat zákazníka na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech zákazníka nebo vznik škody. Pokud zákazník i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou. Není-li touto smlouvou stanovena lhůta pro součinnost nebo poskytnutí služby ze strany poskytovatele, pak se takovou lhůtou rozumí 48 hodin.
- 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 zákazníka a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců zákazníka.

- 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 zákazníka. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti zákazníka nebo od ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče zákazníkovi předat.
- 6.5. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu zákazníkem dle této smlouvy pro jiné účely než je poskytování služeb podle této smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti zákazníka nebo od ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen vrátit zákazníkovi veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté zákazníkem poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této smlouvy.
- 6.6. Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem zákazníka.
- 6.7. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- 6.7.1. prodlení zákazníka s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění poskytovatele;
 - 6.7.2. mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli poskytovatele dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, apod.
- která by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování služeb, má poskytovatel povinnost o této překážce zákazníka písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud poskytovatel zákazníka 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.
- 6.8. V případě nedosažení garantovaných SLA parametrů uvedených v Příloze č. 3 této smlouvy bude poskytovatelem poskytnuta následující kompenzace:
- 6.8.1. Poskytovatel se zavazuje snížit čtvrtletní fakturovanou částku za služby dle článku 2.1.1 této smlouvy o 0,1 % za každý den prodlení, pokud neposkytne požadovanou podporu v termínech specifikovaných v Příloze č. 3 této smlouvy. Tím není dotčen nárok zákazníka na náhradu škody.
 - 6.8.2. Poskytovatel se zavazuje snížit čtvrtletní fakturovanou částku za služby dle článku 2.1.2 této smlouvy o 0,5 % za každý den prodlení, pokud nepotvrdí přijetí požadavku (doba reakce) v termínu uvedeném v Příloze č. 3 této smlouvy.
 - 6.8.3. Poskytovatel informuje Zákazníka o uvolnění každé verze software e-mailem oprávněným osobám Zákazníka.
 - 6.8.4. Zákazník je oprávněn v případě nedodržení výše uvedených garantovaných SLA parametrů pozastavit platby za služby dle čl. 2.1.2 do doby vyřešení incidentu – viz Příloha č. 3 této smlouvy. O pozastavení plateb bude zákazník poskytovatele informovat písemně záznamem do Helpdesku do kategorie Provozní informace.
 - 6.8.5. Poskytovatel se zavazuje snížit čtvrtletní fakturovanou částku za služby dle článku 2.1.2 této smlouvy o 0,5 % za každý den prodlení, pokud nedojde k úplnému zprovoznění nebo odstranění závady.

- 6.8.6. Poskytovatel se zavazuje snížit čtvrtletní fakturovanou částku za služby dle článku 2.1.1 této smlouvy o 0,5 % za každý kalendářní den prodlení, pokud nedojde prokazatelným způsobem k předání informací deklarovaných v Katalogových listech 1.1 až 1.4 Přílohy č. 3 této smlouvy.
- 6.8.7. Poskytovatel se zavazuje snížit čtvrtletní fakturovanou částku za služby dle článku 2.1.3. této smlouvy, konkrétně služby **3.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)** viz **Příloha č.3** této smlouvy, o 2500,- Kč za každé prodlení dodavatele se zpracováním odhadovaného rozsahu pracnosti rozvoje, se zahájením prací na objednávce rozvoje a s realizací úpravy v daných termínech, za každý, byť jen započatý, den prodlení.

7. OCHRANA INFORMACÍ

- 7.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 7.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 7.3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly zákazníkem označeny jako veřejné, a které se týkají této smlouvy a jejího plnění. Dále se považují za důvěrné zejména:
- (i) informace, které se týkají zákazníka;
 - (ii) informace, pro které je stanoven závaznými právními předpisy zvláštní režim utajení při nakládání s nimi.
- 7.4. 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.).
- 7.5. Za důvěrné informace zákazníka 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.

- 7.6. 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.
- 7.7. Poskytovatel se zavazuje nevyužít důvěrné informace zákazníka získané v souvislosti s touto smlouvou jinak než pro účely této smlouvy, v neprospěch zákazníka či k poškození jeho dobrého jména nebo pověsti.
- 7.8. Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání zákazníkovi zveřejnit text této smlouvy.

8. EVIDENCE A ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 8.1. O službách nad rámec základní podpory poskytnutých v průběhu kalendářního čtvrtletí v době trvání této smlouvy vyhotoví poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 4** této smlouvy.
- 8.2. Z Výkazu poskytnutých služeb musí být zřejmé, který pracovník poskytovatele služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných služeb (v člověkohodinách/člověkodnech).
- 8.3. Výkaz poskytnutých služeb bude poskytovatel předkládat zákazníkovi vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který je vypracován, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě zákazníka. Oprávněná osoba zákazníka je povinna do deseti (10) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých služeb tento Výkaz poskytnutých služeb potvrdit, či k němu písemně sdělit své připomínky. V případě, že tak oprávněná osoba zákazníka neučiní, bude po uplynutí této lhůty Výkaz poskytnutých služeb považován za schválený.

9. DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

- 9.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou: **od 1.1.2017 do 31.12.2020**.
- 9.2. Tato smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou smluvních stran, výpovědí ze strany zákazníka dle článku 9.6, výpovědí ze strany poskytovatele dle čl. 9.7, nebo odstoupením jedné ze smluvních stran v souladu s touto smlouvou přičemž ustanovení § 2001 občanského zákoníku se nepoužije.
- 9.3. Zákazník 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 zákazníka.
- 9.4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že zákazník je v prodlení s platbou paušálu 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.

- 9.5. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 9.6. Ukončením této smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
- I. smluvních pokut,
 - II. ochrany důvěrných informací a
 - III. ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 9.7. V případě předčasného ukončení této smlouvy má poskytovatel nárok na úhradu služeb provedených v souladu s touto smlouvou a akceptovaných zákazníkem do dne předčasného ukončení této smlouvy.

10. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 10.1. Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran:

- 10.1.1. Oprávněnými osobami zákazníka jsou:

záležitosti smluvní:	Ing. Jindřich Vařeka , starosta města
záležitosti obchodní:	Ing. Jindřich Vařeka , starosta města
záležitosti projektové:	Ing. Jan Drozen , vedoucí odboru informačních technologií
zasílání požadavků na řešení vad:	Ing. Jan Drozen , vedoucí odboru informačních technologií
zasílání požadavků na poskytnutí služby v rámci plnění smlouvy:	Ing. Jan Drozen , vedoucí odboru informačních technologií
zasílání požadavků na poskytnutí služby nad rámec plnění smlouvy:	Ing. Jan Drozen , vedoucí odboru informačních technologií
akceptace řešení požadavku popsáného hlášením (včetně podpisu Výkazu poskytnutých služeb):	Ing. Jan Drozen , vedoucí odboru informačních technologií

- 10.1.2. Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

Ing. Miroslav Dvořák, tel.: 378 121 500, e-mail: miroslav.dvorak@marbes.cz

Ing. Pavel Hádek, tel.: 378 121 500, e-mail: pavel.hadek@marbes.cz

Ing. František Boček, tel.: 724 150 506, e-mail: frantisek.bocek@marbes.cz

Karel Malík, tel.: 724 502 211, e-mail: karel.malik@marbes.cz.

- 10.2. 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.

- 10.3. 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.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Vyjma změn oprávněných osob podle článku 10 této smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této smlouvy být provedeny pouze písemným dodatkem k této smlouvě podepsaného oběma smluvními stranami. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 11.2. Tato smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 11.3. 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.
- 11.4. 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.
- 11.5. 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 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.
- 11.6. Odpověď smluvní strany této smlouvy s dodatkem nebo odchylkou od druhou 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).
- 11.7. Smluvní strany sjednávají, že pokud bude plnění podle této smlouvy vadné a vada bude odstranitelná, nemůže strana, které bylo plněno, požadovat slevu z ceny, pokud je vada odstranitelná a 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.

- 11.8. Práva vzniklá z této smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé strany. Smluvní strany sjednávají, že nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy nebudou jakákoliv vzájemná práva a povinnosti dovozována z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi 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.
- 11.9. Zákazník přebírá ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku riziko změny okolností.
- 11.10. 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 smlouvených 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
- 11.11. 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.
- 11.12. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný závazek sjednaný v této smlouvě není fixním závazkem ve smyslu § 1980 občanského zákoníku.
- 11.13. Strany výslovně potvrzují, že základní podmínky této smlouvy jsou výsledkem jednání stran a každá ze stran měla příležitost ovlivnit v průběhu jednání obsah podmínek této smlouvy.
- 11.14. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev 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.
- 11.15. Strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto smlouvu: § 557 a § 1805 odst. 2 občanského zákoníku.
- 11.16. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Dvě (2) vyhotovení smlouvy obdrží zákazník a dvě (2) poskytovatel.
- 11.17. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 01.01.2017.

11.18. Poskytovatel bere na vědomí, že převodce tuto smlouvu uveřejní prostřednictvím registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

11.19. Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha č. 1:** Přehled poskytovaných služeb
- Příloha č. 2:** Cena za údržbu a provozní podporu
- Příloha č. 3:** Katalog služeb
- Příloha č. 4:** Vzor výkazu poskytnutých služeb
- Příloha č. 5:** Vzor výkazu seznam vad

11.20. Tato smlouva byla schválena Radou města Příbrami dne 19. 12. 2016
č. usnesení 12.15/2016

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

V Plzni dne 13 -01- 2017

V Příbrami dne 13 -01- 2017

Za MARBES CONSULTING s.r.o.:



IC: 2521

Ing. Miroslav Dvořák
Jednatel

Za Město Příbram:



Ing. Miroslav Dvořák



SMLOUVA Č. MS-041/16
O POSKYTOVÁNÍ SDLUŽEB ÚDRŽBY A PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU
PROXIO

Příloha č. 1

PŘEHLED PODPOROVANÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ
A ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Softwarové komponenty **PROXIO**, kterých se provozní podpora týká:

A. Systém PROXIO implementovaný v r. 2007: (TABULKA Č. 1 – stav k 31.10.2016):

Pol.	Oblast systému PROXIO	Software (aplikace)	Maintenance (Kč bez DPH/12 měsíců)
1	Ekonomický subsystém	Microsoft Dynamics NAV	173.000,-
2	Ekonomický subsystém	Rozpočet	27.000,-
3	Ekonomický subsystém	Kontrola výkazu PAP	7.200,-
4	Registry	Registr občanů (ROB)	2.000,-
5	Registry	Registr budov (RB)	2.000,-
6	Registry	Registr nemovitostí (REN)	2.000,-
7	Evidence	Kompetenční centrum (EOS)	Viz TABULKA č. 2
8	Evidence	Evidence partnerů (ESP)	2.000,-
9	Evidence	Nemovitý a movitý majetek (ENO)	Viz TABULKA č. 2
10	Evidence	Volby	6.190,-
11	Evidence	Matrika	5.760,-
12	AGENDIO	Příjmové agendy včetně Komunálního odpadu (dříve P&P)	46.090,-
13	AGENDIO	Centrální evidence smluv (CES)	17.280,-
14	AGENDIO	Centrální evidence objednávek (CEO)	Viz TABULKA č. 2
15	Personální subsystém	ORSOFT-PERS	36.000,-
16	AGENDIO	Insolvenční rejstřík	0,-
17	AGENDIO	Sociální agendy (PROXIO-SA)	12.960,-
18	AGENDIO	Publikace smluv (PROXIO-SPUB)	12.960,-
Celkem za 12 měsíců		-	352.440,-

B. Systém PROXIO implementovaný v r. 2011 jako součást projektu TC ORP :
(TABULKA Č. 2 – stav k 31.10.2016):

Pol.	Oblast systému PROXIO	Software (aplikace)	Maintenance (Kč bez DPH/12 měsíců)
1	Centrální správa IS (IDM systém)	Kompetenční centrum (EOS ve verzi 4.0.8 a vyšší)	40.320,-
2	AGENDIO	Centrální evidence objednávek (CEO)	14 .400,-
3	Evidence	Nemovitý a movitý majetek (ENO)	40.320,-
4	Workflow	MC HelpDesk	9.000,-
Celkem za 12 měsíců		-	104.040,-

SW maintenance v Kč bez DPH / 12 měsíců celkem:

456.480,-

ROZSAH POSKYTOVANÉ PODPORY PRO UVEDENÉ SOFTWAREVÉ KOMPONENTY PROXIO
(TABULKA Č. 3):

PŘEDMĚTEM TÉTO SMLOUVY JSOU SLUŽBY OZNAČENÉ JAKO „ANO“.

Služba	Je součástí plnění
1. Údržba (Maintenance)	
1.1. Poskytování aktuálních verzí	ANO
1.2. Poskytování upgrade	ANO
1.3. Poskytování update	ANO
1.4. Legislativní servis	ANO
2. Základní podpora	
2.1. Helpdesk	ANO
2.2. Řešení incidentů nahlášených službou Helpdesk	ANO
3. Rozšířená podpora v celkovém rozsahu 10 člověkodnů (80 hod.) ročně	
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

Služby rozšířené podpory jsou poskytovány v celkovém rozsahu 10 člověkodnů (80 hod.) ročně pomocí vzdálené správy formou:

- řešení servisních požadavků
- implementace nových verzí produktu
- provozních kontrol systému
- poskytování konzultací
- poskytování školení (např. nových zaměstnanců, doškolení apod.)

Další služby Rozšířené podpory mohou být čerpány pouze na základě objednávky Zákazníka a v rozsahu dohodnutém mezi Zákazníkem a Poskytovatelem a odsouhlaseném Zákazníkem za těchto podmínek:

Sazba/hod.	1 750,- Kč/hod.
Náklady na dopravu (kalkulováno pro vzdálenost 130 km Plzeň – Příbram a zpět)	1 300,- Kč

PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY PODPORY PROVOZU

1. Zákazník je povinen zajistit funkční projektovou strukturu na straně Zákazníka, připravit dohodnuté podklady, zabezpečit další součinnosti v dohodnutém rozsahu.
2. Místem plnění pro služby provozní podpory je sídlo Poskytovatele, je-li to možné vzdáleným přístupem, případně dle povahy požadavku sídlo Zákazníka.
3. Zákazník zajistí zřízení trvalých přístupů pro pracovníky Poskytovatele pouze do sítí a systémů Zákazníka, které souvisejí s implementovaným systémem PROXIO a poskytne přístupy na testovací a produktivní prostředí. V případě nezajištění trvalých přístupů není Poskytovatel schopen garantovat kvalitu poskytovaných služeb.
4. Nástrojem pro zadávání požadavků na provozní podporu (servisních požadavků) bude systém Helpdesk (služba Helpdesk).
5. Všechny servisní požadavky musí být vzneseny a evidovány prostřednictvím systému Helpdesk. Na servisní požadavky vznesené jinou cestou např. telefonicky není ze strany poskytovatele garantována reakce. V případě požadavku s garantovanou reakcí dle SLA parametrů je pouze tímto zaevidováním aktivován parametr Prvotní reakce (služba Řešení incidentů).
6. Službu Helpdesk mohou využívat pouze oprávnění pracovníci Zákazníka. Požadavek musí být zadán nebo verifikován odpovědnou osobou dle smlouvy s ohledem na jeho možné finanční důsledky a povahu případné "budoucí" objednávky. Seznam oprávněných osob předává Zákazník Poskytovateli dle potřeby při jeho změně.
7. Pracovník Zákazníka odpovědný za zadávání požadavků do systému Helpdesk musí být řádně vyškolen a registrován v systému Poskytovatele. O způsobilosti a registraci bude zhotoven protokol, který obsahuje souhlas Zákazníka s přenesením odpovědnosti za zadané požadavky na odpovědného pracovníka.
8. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí systému Helpdesk je Zákazník povinen učinit zápis do Helpdesk neprodleně, jakmile je to možné.
9. Zákazník nese odpovědnost za zadání požadavků, které nejsou v souladu s podmínkami smlouvy (kategorie, zadavatel, oblast). Poskytovatel je oprávněn vyčíslit náklady spojené s řešením neoprávněně zadaných požadavků a předložit Zákazníkovi k úhradě. Výkaz takto zadaných požadavků bude poskytovatel předávat Zákazníkovi měsíčně.
10. Zákazník zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku na změnu, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení a schvalování jejich realizace v souladu s požadovanými SLA parametry. O všech provedených změnách bude Poskytovatel informovat Zákazníka prostřednictvím služby Helpdesk.
11. V případě požadavků na vývoj iniciovaných Zákazníkem zabezpečí Zákazník bezodkladné posuzování realizovaných změn a schvalování jejich realizace.
12. Vyžádání poskytnutí služeb podpory formou konzultací bude probíhat prostřednictvím služby Helpdesk. Pracnost požadavku bude poté odhadnuta Poskytovatelem, zadavatel požadavku musí realizaci požadavku potvrdit, případně odmítnout. Až poté bude požadavek realizován.
13. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.
14. Změnu kategorie požadavku je oprávněn provést odpovědný pracovník Poskytovatele v případě, kdy charakter požadavku neodpovídá zadané kategorii.
15. Zákazník zajistí dostupnost prostředků IT. Ověření dostupnosti HW infrastruktury a ověření funkčnosti systémových SW serverů musí předcházet zadání každého požadavku.

16. O odstávkách systému Zákazník informuje poskytovatele v dostatečném předstihu. O naplánovaných odstávkách bude Zákazník pořizovat záznam do Helpdesku Poskytovatele s uvedením začátku a konce odstávky.

17. Požadavek předávaný službou Helpdesk by měl obsahovat:

- Označení aplikace a její verze
- Oblast, které se požadavek týká (prostřednictvím číselníku), včetně specifikace dotčené agendy
- Jméno správce agendy - klíčového uživatele
- Jméno uživatele, u kterého požadavek vznikl
- Popis požadavku (výstižně, jednoznačně) včetně jednotlivých kroků v aplikaci, vedoucích k chybě, doplněný o tyto údaje:
 - Datum a čas vzniku problému, je-li toto relevantní vůči požadavku
 - Klíčové identifikátory předmětu problému:
 - Popis vstupních parametrů
 - Popis vstupních dat a jejich povahy
 - migrovaná data
 - aktualizovaná z referenčních zdrojů
 - pořízená ručně
 - ztotožněná či neztotožněná
 - vícečetný výskyt
 - specifická data (technický uživatel, neznámý subjekt, ...)
 - Popis očekávaného výsledku a výstupu
 - Popis skutečného výsledku a výstupu
 - Popis realizovaných kroků, včetně předpokládaných
 - Popis kritického kroku s výskytem problému a způsob jeho projevu
 - Formou přílohy sejmutá obrazovka s podrobným chybovým hlášením či označeným projevem chyby
- Stanovení externího důvodu, resp. limitního termínu (např. mimořádná inventarizace, interní statistika, mimořádná závěrka, ...), vedoucí k určení kategorie vady
- Uvedení části dokumentace, se kterou je požadavek v rozporu (Smlouva o dílo, Cílový koncept, příručka, právní norma)
- Stanovení kategorie požadavku, resp. vady Díla.

18. 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.

19. V případě prodlení způsobeného okolnostmi na straně Zákazníka platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně Zákazníka, a o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytovaná plnění znovu vhodně zkoordinována.

20. Servisní požadavek typu REKLAMACE musí být Zákazníkem předložen formálně a věcně správně s přesným a konkrétním uvedením důvodu reklamace, včetně všech podkladů potřebných k posouzení oprávněnosti REKLAMACE – viz Příloha č. 3 smlouvy.

21. 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.

22. Pracovník Zákazníka není oprávněn kontaktovat pracovníky Poskytovatele jinou formou, než prostřednictvím služby Helpdesk. V případě přestoupení tohoto předpokladu (telefon, mail, ...) je Poskytovatel oprávněn vykázat minimální účtovanou jednotku 30 min.

SMLOUVA Č. MS-041/16
O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ÚDRŽBY A PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU
PROXIO

Příloha č. 2

CENA ZA ÚDRŽBU A PROVOZNÍ PODPORU

PODROBNÉ ČLENĚNÍ CENY ÚDRŽBY A ZÁKLADNÍ PODPORY:

Služba			Cena za čtvrtletí (Kč bez DPH)	Cena za rok (Kč bez DPH)
Údržba (maintenance)				
Poskytování aktuálních verzí			114 120,-	456 480,-
Poskytování upgrade				
Poskytování update				
Legislativní servis				
Základní podpora (služby poskytované paušálně)				
Helpdesk			23 350,-	93 400,-
Řešení incidentů				
Metodická podpora				
Celkem bez DPH			137 470,-	549 880,-
DPH 21% (Kč)			28 868,70	115 474,80
Celkem vč. DPH			166 338,70	665 354,80

Podrobné členění ceny Rozšířené podpory:

Služba			Cena za měsíc (Kč bez DPH)	Cena za rok (Kč bez DPH)
Rozšířená podpora (služby poskytované nad rámec základní podpory)				
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)			10 010,-	120 120,-
Provozní kontrola systému				
Implementace nových verzí produktu				
Poskytování konzultací				
Poskytování školení				
Celkem bez DPH			10 010,-	120 120,-
DPH 21% (Kč)			2 102,10	25 225,20
Celkem vč. DPH			12 112,10	145 345,20

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

Cena licence nově instalovaných komponent (v Kč bez DPH) v rozmezí:	Zvýšení ceny údržby (maintenance) v Kč bez DPH /ročně	Zvýšení ceny Základní podpory v Kč bez DPH/ročně
0 – 50 000,-	o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně	7 000,- Kč/ročně
50 001 – 100 000	o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně	14 000,- Kč/ročně
100 001 – 150 000	o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně	21 000,- Kč/ročně
150 001 – 500 000	o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně	35 000,- Kč/ročně

SMLOUVA Č. MS-041/16
O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ÚDRŽBY A PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU
PROXIO

Příloha č. 3

KATALOG SLUŽEB

Katalogový list 1 - Maintenance	
Kategorie služby	Základní podpora
Kód služby	1
Název služby	Maintenance
Popis služby	Poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání zákazníka a za legislativní podporu.
Rozsah a parametry služby	
Předmět plnění je poskytován 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	
Zaplacením poplatku maintenance software získává zákazník nárok na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za maintenance. Služby, které jsou součástí údržby (maintenance), jsou poskytovány trvale po dobu platnosti smlouvy podle plánu předávání nových verzí a dle dohody se zákazníkem. Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update není jejich implementace u zákazníka ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade. Výše poplatku maintenance je odvozena od rozsahu užívané licence software, konkrétní výše je uvedena v Tabulce č. 1 Přílohy č.1 Smlouvy. Poplatek maintenance se může zvýšit v následujících případech:	
<ul style="list-style-type: none">▪ zákazník rozšíří (dokoupí) licenci k software PROXIO (typicky: implementovány nové moduly systému),▪ v rámci plnění této smlouvy dojde k implementaci funkcionality (nově instalované moduly, subagendy či agendy) přesahující zákazníkem zakoupenou licenci software (v takovém případě je zákazník současně povinen bezodkladně dokoupit potřebné licence (právo užití) k implementovanému software.	
Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb:	
<ul style="list-style-type: none">▪ Poskytování aktuálních verzí▪ Poskytování upgrade▪ Poskytování update▪ Legislativní servis	

Katalogový list 1.1 – Poskytování aktuálních verzí

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

Katalogový list 1.2 – Poskytování upgrade

Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.2
Název služby	Poskytování upgrade
Popis služby	Poskytování nových verzí produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.
Rozsah a parametry služby	
Zákazník 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.	
Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:	
<ul style="list-style-type: none">▪ nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu, resp. na požadavky jiných zákazníků,▪ nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou,▪ řešení servisních požadavků Zákazníka na změny funkcionality produktu,▪ řešení servisních požadavků Zákazníka na doplnění funkcionality produktu,▪ opravy reklamovaných vad.	
Poskytovatel informuje Zákazníka o uvolnění každé verze upgrade software e-mailem oprávněným osobám Zákazníka.	
KVALITA SLUŽBY A REPORTING	
Upgrade protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn.	
POŽADAVEK NA SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA	
Zákazník převezme poskytované upgrade včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (na hmotném nosiči dat nebo stažením software z Poskytovatelem sdělené adresy na internetu - elektronická dodávka).	
TERMÍNY PLNĚNÍ	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).	

Katalogový list 1.3 – Poskytování update

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

Katalogový list 1.4 – Legislativní servis

Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.4
Název služby	Legislativní servis
Popis služby	Cílem služby je zajištění souladu produktu s platnou legislativou ČR.

Rozsah a parametry služby

Poskytování opravných balíčků a aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy.

Detailní popis

Poskytovatel průběžně provádí změny v software, vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytuje upravený software PROXIO Zákazníkovi.

Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software PROXIO, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila Zákazníka konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software nepokryval.

Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě s Zákazníkem.

Poskytovatel informuje Zákazníka 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 Zákazníka. Poskytovatel tuto změnu zapracuje do software PROXIO v rámci legislativního servisu.
- Dotčená konkrétní změna legislativy ČR není změnou legislativy implementované v produktu u Zákazníka. Typicky se jedná o nový zákon (část zákona) nebo legislativu související s dosud neimplementovanou částí software u Zákazníka. Poskytovatel tuto změnu po dohodě může zrealizovat v rámci služby Rozšířené podpory s dohodnutými finančními nároky na Zákazníka.

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	Komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele pro efektivní komunikaci se servisním týmem Poskytovatele, jednotnou evidenci servisních požadavků uživatelů Zákazníka, 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 Zákazníka. 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

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 Zákazníka.

Detailní popis

Služba helpdesk bude 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 bude realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele.

KONTAKTNÍ ÚDAJE HELPDESK

www stránky aplikace helpdesk: <https://mcdesk.marbes.cz/>

Email: mcdesk@marbes.cz

Tel.: +420 378 121 500

Adresa: Brojova 16, 326 00 Plzeň

ZÁSADY KOMUNIKACE NA HELPDESK

Zákazník ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do této aplikace.

Ve výjimečném případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob komunikace, může oprávněná osoba Zákazníka ohlásit požadavek na poskytnutí služby e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele.

V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace Poskytovatele, je Zákazník 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 Zákazníka.

KVALITA SLUŽEB A REPORTING

Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech definovaných parametrem Reakční doba služby Helpdesk nebo dle parametrů služby 2.2 Řešení incidentů. Reakcí 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. Výsledky měření **za služby spadající do Základní podpory** jsou souhrnně reportovány Zákazníkovi v reportu Seznam vad, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 5** smlouvy.

V rámci služby jsou poskytovány reporty:

- report za sledované období (měsíc);
- detailní report řešení konkrétního požadavku na vyžádání Zákazníka.

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

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

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

DEFINICE POJMŮ

Zadavatel je oprávněná osoba určená Zákazníkem pro zadávání požadavků pro řešení Poskytovatelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Zákazníkem 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.

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

- Požadavek **přiřazen** – požadavek Zadavatele byl 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,
- 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 systému Helpdesku:

- 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 Zákazníkovi.

Katalogový list 2.2 - Řešení incidentů

Kategorie služby	Základní podpora
Kód služby	2.2
Název služby	Řešení incidentů
Popis služby	Zajištění co nejrychlejší obnovy dostupnosti či funkčnosti systému PROXIO a současně minimalizovat důsledky výpadků na Zákazníka a uživatele spravovaného systému.

Rozsah a parametry služby

SLA	Provozní doba	Prvotní reakce (hod.)	Zprovoznění systému náhradním způsobem	Odstranění závady
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			

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 Zákazník navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“.

Poskytovatel v rámci této služby garantuje:

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

Kategorie klasifikace incidentů:

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

V případě opakovaného výskytu již nahlášeného a vyřešeného servisního požadavku má zákazník právo zadat požadavek znovu, s prioritou odpovídající nejbližší vyšší kategorii klasifikace incidentů.

SLA parametry jsou vztaženy pouze 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 Zákazníkovi, 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 Zákazníkovi poskytne.

úplným odstraněním 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 Zákazníkem.

POSTUP PŘI ŘEŠENÍ INCIDENTŮ/VAD

Zákazník prostřednictvím oprávněné osoby oznámí Poskytovateli incident s návrhem kategorie. Jestliže Zákazník 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 Zákazníka.

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 Zákazníka 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 Zákazníka (zdarma),
- po vyřešení vady potvrdí Zákazník 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 Zákazníkovi, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
- Zákazník na základě reakce poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku,
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od Zákazníka pokyn k realizaci,
- jestliže Zákazník 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 Zákazníka,
- když Zákazník 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 Zákazníka (zdarma).

KVALITA SLUŽEB A REPORTING

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

Reporting obsahuje:

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

OMEZENÍ SLUŽBY

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

Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Zákazník 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 Zákazníkem.

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:

- zákazník 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 Zákazníka,
- požadavek se netýká produkčního prostředí Zákazníka.

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 nereklamacce a vytvořit tak podmínky pro efektivnější využívání systému. Systému Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Zákazníka.	
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		
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 <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 zákazník 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 zákazníka a na své kapacitní možnosti.</p> <p>Veškeré služby poskytované poskytovatelem u Zákazníka 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 Zákazníka, předloží vždy pracovník Poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi Zákazníka ke schválení (podpisu). V případě, že Zákazník 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> <p>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</p> <p>Příslušné protokoly, dokládající veškeré práce vykonané Poskytovatelem pro Zákazníka za uplynulé období, předloží vždy Poskytovatel Zákazníkovi vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce.</p>		

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 Zákazníka.	
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
Služba		Doba realizace
Zpracování návrhu řešení rozvojového požadavku		5 pracovních dnů ode dne zadání požadavku prostřednictvím služby 2.1. Helpdesk
Zpracování odhadovaného rozsahu pracnosti rozvojového požadavku		5 pracovních dnů ode dne akceptace návrhu řešení zákazníkem
Realizace úpravy SW při pracnosti 1-40 člověkohodin (čh)		30 pracovních dnů ode dne akceptace odhadovaného rozsahu pracnosti
Realizace úpravy SW při pracnosti 41-120 čh		90 pracovních dnů ode dne akceptace odhadovaného rozsahu pracnosti
Realizace úpravy SW při pracnosti nad 121 čh		bude upřesněno dle specifikace požadavku
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO	
Detailní popis		
<p>V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému uplatněné službou Helpdesk, které Zákazník 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"> ▪ 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 funkčností). <p>SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU</p> <p>Zákazník se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení; ▪ nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení; ▪ zajištění spolupráce dotčených dalších správců Zákazníka; ▪ zajištění spolupráce dotčených třetích stran; ▪ zajištění případných termínů plánované odstávky. <p>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</p> <p>Kritériem úspěšnosti je akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí Zákazníka. Měření kvality služby je prováděno v HD systému provozovaném Provozovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Zákazníkovi.</p> <p>OMEZENÍ SLUŽBY</p> <p>Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Poskytovatel po přijetí požadavku.</p>		

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 Zákazníka, 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		
<p>Poskytovatel provádí na základě objednávky inspekci a údržbu dodaného systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software zákazníka.</p> <p>Poskytovatel vzdáleným přístupem na základě dohody se zákazníkem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy u zákazníka.</p> <p>Náplní služby je především:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software zákazníka, ▪ mapování vytížení integračních můstků, ▪ optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací ▪ kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování, ▪ kontrola zálohování a bezpečnosti dat. <p>O provedené inspekci je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce zákazníka.</p> <p>SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU Pro potřeby poskytování služby 3.2 Provozní kontrola systému se Zákazník zavazuje Poskytovateli poskytnout:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ určení kontaktních osob pro notifikaci nalezených incidentů. <p>KVALITA SLUŽBY A REPORTING Kritériem je provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby. Měření kvality služby je prováděno v HD systému provozovaném Poskytovatelem a jejich přehled za měsíc je součástí přehledu požadavků.</p> <p>OMEZENÍ SLUŽBY Nezbytným předpokladem pro poskytování této služby je služba 2.1 Helpdesk.</p>		

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 Zákazníka.	
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		
<p>Implementace upgrade a update software do prostředí zákazníka. 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 užit novou verzí software vzniká jeho předáním a převzetím.</p> <p>Poskytnutí služby Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Představení nové verze ▪ Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí zákazníka ▪ 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 <p>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</p> <p>Předmět plnění je poskytován na základě požadavku Zákazníka na prostředí určené Zákazníkem. Pokud to umožňuje předmět plnění, může být Implementace nových verzí produktu prováděna vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě Zákazníka.</p> <p>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.</p>		

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 Zákazníka.	
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
Odpověď na dotaz do (pracovní dny)		Vypracování písemné odpovědi do (pracovní dny)
3		15
Detailní popis		
<p>Náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Zákazníka.</p> <p>Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků zákazníka 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 Zákazníka k zadanému požadavku.</p> <p>Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace buď v místě Zákazníka nebo Poskytovatele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu). Výjimečně při řešení obecných principů, je možná realizace konzultace pro širší okruh uživatelů na učebně.</p>		
SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU		
Zákazník definuje seznam osob, které mohou schválit požadavky na vypracování písemné odpovědi. Zákazník definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.		
KVALITA SLUŽBY A REPORTING		
Sledování kvality služby je prováděno v HD systému provozovaném Provozovatelem. Kritériem úspěšnosti je provedení 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 Zákazníka (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		
<p>Činnost zdokonalující znalosti pracovníků Zákazníka formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti. Probíhá zpravidla na pracovištích Zákazníka, nejlépe učebně pro tuto činnost přizpůsobené. Školení je prováděno zpravidla na testovacím prostředí zákazníka.</p> <p>Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky, ▪ při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní, ▪ při reimplementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nové verze nebo opravného balíčku verze produktu PROXIO. <p>Součástí této služby je i příprava tzv. školících materiálů. Podle požadavku Zákazníka 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 zákazníka a na své kapacitní možnosti.</p> <p>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</p> <p>Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi poskytovatelem a zákazníkem.</p> <p>Sledování kvality služby je prováděno v Helpdesk systému provozovaném Provozovatelem.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou a hodnocením školení.</p> <p>POŽADAVEK NA SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA</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>		

SMLOUVA Č. MS-041/16
O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ÚDRŽBY A PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO

Příloha č. 4 VZOR VÝKAZU POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

VÝKAZ ČINNOSTI

Zákazník:	Město PŘÍBRAM, Tyršova 108, 261 01 Příbram
Zástupce poskytovatele:	MARBES CONSULTING s.r.o., Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň; Karel Malík – projektový vedoucí
Měsíc/rok:	Modul:

DEN	ČINNOST	ÚČTOVANÉ SLUŽBY		PODPIS	
		Doba činnosti v hodinách	Hodinová sazba	Zástupce poskytovatele	Zástupce zákazníka
CELKEM					

**MARBE
CONS**
Brno 16, 326
Tel: +420 378
www.marbes.cz
obchod@marbe
MARBE CONS s.r.o.
Brno 16, 326
IČ: 25212079, DIČ: CZ25212079