

Dodatek č.1 ke

SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO

Číslo smlouvy Poskytovatele: MS-049/17
Číslo smlouvy Objednatele: S/453/2017/INF

uzavřené dne 19.12.2019 podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a na základě zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Smlouva“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Objednatel

se sídlem: Praha 5, Sluneční náměstí 2580/13, PSČ 158 00
zastoupená: RNDr. Marcelou Plesníkovou, zástupkyní starosty
IČ: 00241687
DIČ: CZ00241687

Datová schránka: zv6bsur
(dále jen „Objednatel“)

a

MARBES CONSULTING s.r.o.

Se sídlem: Plzeň, Brojova 2113/16, PSČ 326 00
Zastoupená: Ing. Petrem Vybíralem, jednatelem
IČ: 25212079
DIČ: CZ 25212079

Datová schránka: wpij5fv
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 8963
(dále jen „Poskytovatel“)

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

Smluvní strany se dohodly na uzavření dodatku k výše uvedené smlouvě, jehož účelem je rozšíření služeb Poskytovatele na nově implementované Softwarové komponenty PROXIO, úprava ceny poskytovaných služeb a změna oprávněných osob na straně Poskytovatele.

Nové znění článku 11.1 (ii) „Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:“

Ing. Pavel Hádek, 602 232 561, pavel.hadek@marbes.cz

Ing. František Boček, 724 150 506, frantisek.bocek@marbes.cz

Ing. Viktor Mácha, MBA, 725 306 034, viktor.macha@marbes.cz

Ing. Zdeněk Pruner, 606 638 675, zdenek.pruner@marbes.cz

Předmětem tohoto dodatku je dále nová Příloha č. 1 a Příloha č. 2 Smlouvy, které nahrazují původní Přílohu č. 1 a Přílohu č. 2 v plném rozsahu.

Ostatní ustanovení Smlouvy zůstávají beze změny.

Tento dodatek je sepsán ve třech vyhotoveních, z nichž dvě obdrží Objednatel a jedno Poskytovatel. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech člancích této smlouvy připojují své podpisy.

Tento dodatek nabývá platnosti okamžikem jeho podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dne 1.10.2020

Tento dodatek se uzavírá na základě usnesení Rady MČ č. UR 0303/2020 ze dne 31.8.2020

Nedílnou součástí tohoto dodatku jsou následující přílohy:

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

Příloha č. 2: Cena za provozní podporu

V Praze dne 16. 09. 2020

Objednatel:
Městská část Praha 13

Podpis: _____
Jméno: RNDr Marcela Plesní
Funkce: zástupkyně starosty

V Plzni dne 7.9.2020

Poskytovatel:
MARBES CONSULTING s.r.o.

Podpis: _____
Jméno: Ing. Petr Vybíral
Funkce: jednatel

Příloha č. 1

PŘEHLED PODPOROVANÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ A ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Softwarové komponenty **PROXIO**, kterých se provozní podpora týká v prostředí Objednatele (TABULKA Č. 1):

Pol.	Oblast	Software (aplikace)
1	Kompetenční centrum	PROXIO-EOS
2	Centrální správa pro komunikaci AIS s ISZR	PROXIO XZR + Hledáček
3	REGISTRY a EVIDENCE	PROXIO-lokální RUIAN, PROXIO-ESP
4	Centrální evidence smluv	PROXIO-CES
5	Evidence a zveřejňování smluv pro zřizované organizace	PROXIO-ZVEs
6	Sociální agendy	PROXIO-SA
7	Evidence nemovitého majetku	PROXIO-ENO
8	Volební agenda	PROXIO-VLB
9	Matrika	PROXIO-MAT
10	Vidimace a legalizace	PROXIO-VL

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

2 PŘEDMĚTEM TÉTO SMLOUVY JSOU NÁSLEDUJÍCÍ SLUŽBY

Služba
1. Základní podpora
1.1. Helpdesk
1.2. Řešení incidentů
2. Rozšířená podpora
2.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)
2.2. Provozní kontrola systému
2.3. Implementace nových verzí produktu
2.4. Poskytování konzultací
2.5. Poskytování školení
2.6. Metodická podpora
2.7. Řízení projektu
2.8. Součinnost a další sjednané činnosti

3 ROZSAH POSKYTOVANÉ ZÁKLADNÍ PODPORY:

Služby základní podpory jsou poskytovány formou služeb:

- helpdesk
- řešení incidentů nahlášených službou Helpdesk

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

4 ROZSAH POSKYTOVANÉ ROZŠÍŘENÉ PODPORY:

Služby rozšířené podpory jsou poskytovány v celkovém rozsahu **6 člověkodnů** (48 hod.) ročně **pomocí vzdálené správy** formou služeb popsanych v **Příloze č. 3** („Katalog služeb“) této smlouvy.

PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY PODPORY PROVOZU

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

s řešením neoprávněně zadaných požadavků a předložit Objednateli k úhradě. Výkaz takto zadaných požadavků bude poskytovatel předávat Objednateli měsíčně.

14. Objednatel zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku na změnu, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení a schvalování jejich realizace v souladu s požadovanými SLA parametry. O všech provedených změnách včetně předání kompletní dokumentace bude poskytovatel informovat Objednatele prostřednictvím služby Helpdesk.
15. V případě požadavků na vývoj iniciovaných Objednatelem zabezpečí Objednatel bezodkladné posuzování realizovaných změn a schvalování jejich realizace.
16. Vyžádání poskytnutí služeb podpory formou konzultací bude probíhat prostřednictvím služby Helpdesk. Pracnost požadavku bude poté odhadnuta Poskytovatelem, zadavatel požadavku musí realizaci požadavku potvrdit, případně odmítnout. Až poté bude požadavek realizován.
17. Objednatel je povinen po poskytnutí služeb pracovníkem Poskytovatele v místě Objednatele podepsat protokol o převzetí plnění, pakliže v protokolu uvedený rozsah a předmět poskytovaných služeb odpovídá skutečnosti.
18. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.
19. Změnu kategorie požadavku je oprávněn provést odpovědný pracovník Poskytovatele v případě, kdy charakter požadavku neodpovídá zadané kategorii.
20. Objednatel zajistí dostupnost prostředků IT. Ověření dostupnosti HW infrastruktury a ověření funkčnosti systémových SW serverů musí předcházet zadání každého požadavku.
21. O odstávkách systému Objednatel informuje poskytovatele v dostatečném předstihu. O naplánovaných odstávkách bude Objednatel pořizovat záznam do Helpdesku Poskytovatele s uvedením začátku a konce odstávky.
22. Požadavek předávaný službou Helpdesk musí obsahovat:
 - Označení aplikace a její verze
 - Oblast, které se požadavek týká (prostřednictvím číselníku), včetně specifikace dotčené agendy
 - Jméno správce agendy - klíčového uživatele
 - Jméno uživatele, u kterého požadavek vznikl, popis práv uživatele k příslušné oblasti v době výskytu problému
 - Popis požadavku (výstižně, jednoznačně) včetně jednotlivých kroků v aplikaci, vedoucích k chybě, doplněný o tyto údaje:
 - Datum a čas vzniku problému, je-li toto relevantní vůči požadavku
 - Klíčové identifikátory předmětu problému:
 - Jednoznačný identifikátor záznamu
 - Popis vstupních parametrů
 - Popis vstupních dat a jejich povahy
 - migrovaná data
 - aktualizovaná z referenčních zdrojů
 - pořízená ručně
 - ztotožněná či neztotožněná
 - vícečetný výskyt
 - specifická data (technický uživatel, neznámý subjekt, ...)
 - Popis očekávaného výsledku a výstupu
 - Popis skutečného výsledku a výstupu
 - Popis realizovaných kroků, včetně předpokládaných
 - Popis kritického kroku s výskytem problému a způsob jeho projevu
 - Formou přílohy 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.
23. 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.
24. V případě prodloužení způsobeného okolnostmi na straně Objednatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodloužení na straně Objednatele, a o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.
25. Servisní požadavek typu REKLAMACE musí být Objednatelem 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.
26. 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.
27. 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.

Příloha č. 2

CENA ZA PROVOZNÍ PODPORU

Podrobné členění ceny Základní podpory:

Služba			Cena za čtvrtletí (Kč bez DPH)	Cena za rok (Kč bez DPH)
Základní podpora (služby poskytované paušálně)				
Helpdesk			48 750,-	195 000,-
Řešení incidentů				
Celkem bez DPH			48 750,-	195 000,-
DPH 21% (Kč)			10 237,50	40 950,-
Celkem vč. DPH			58 987,50	235 950,-

Podrobné členění ceny Rozšířené podpory:

Služba	Pracnost (CD/čtvrtletí)	Cena (Kč bez DPH) za 1CD	Cena za čtvrtletí (Kč bez DPH)	Cena za rok (Kč bez DPH)
Rozšířená podpora (služby poskytované nad rámec základní podpory)				
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	1,5	14 400,-	21 600,-	86 400,-
Provozní kontrola systému				
Implementace nových verzí produktu				
Poskytování konzultací				
Poskytování školení				
Metodická podpora				
Řízení projektu				
Součinnost a další sjednané činnosti				
Celkem bez DPH			21 600,-	86 400,-
DPH 21% (Kč)			4 536,-	18 144,-
Celkem vč. DPH			26 136,-	104 544,-

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

Sazba/hod. výkonu na místě	1800- Kč/hod.

Z výše uvedených cen činí cena za provozní podporu softwarové komponenty Sociální agentury PROXIO – SA 46900,- Kč bez DPH/rok. Tato cena zahrnuje jak poskytování služeb Základní podpory, tak Rozšířené podpory.

po zřízení společenství smlouvy.

16.9.2020

ekonomické stránce:

Po právní stránce

DOLOŽKA

Potvrzujeme ve smyslu §43 z.č.131/2000Sb. v platném znění.

že byly splněny podmínky pro platnost právního úkonu
v souladu s usnesením RMČ č. 0303 ze dne 31.8.2020

Pověření členové zastupitelstva MČ Praha 13