

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ POIMPLEMENTAČNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO

**Číslo smlouvy Poskytovatele: M2SP-015/20**

**Číslo smlouvy Objednatele: 2020/00992/OI**

(dále jen „Smlouva“)

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

## **Městská část Praha 3**

se sídlem: Havlíčkovo náměstí 9/700, 130 85 Praha 3 - Žižkov

jednající: Jiří Ptáček, starosta městské části

IC: 00063517

DIČ: CZ 00063517

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č.ú.: 27-2000781379/0800

(dále jen „Objednatel“)

a

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

se sídlem: Brojova 16, 326 00 Plzeň

jejímž jménem jedná/zastoupená: Ing. Miroslav Dvořák, jednatel společnosti

IC: 29108373

DIČ: CZ29108373

bankovní spojení: ČSOB, č.ú. 292784491/0300

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu 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 Objednatel je zadavatelem zadávacího řízení na veřejnou zakázku na poskytování Poimplementační podpory systému PROXIO na období 2020 až 2024 (dále jen „systém“) zadávanou v otevřeném řízení dle § 27 ZVZ, jehož výsledkem je uzavření této Smlouvy, přičemž základním hodnotícím kritériem zadávacího řízení byla nejnižší nabídková cena.
- 1.2 Poimplementační podpora nezahrnuje, ale doplňuje služby Maintenance systému PROXIO (softwarového produktu), které jsou aktuálně zajištěny na základě smlouvy INO/40/05/003183/2014 mezi Hlavním městem Prahou a Marbes consulting s.r.o.
- 1.3 Nabídka Poskytovatele byla Objednatelem vybrána jako nejvhodnější. Smluvní strany tak za níže uvedených podmínek uzavírají tuto Smlouvu. Na základě této Smlouvy hodlá Objednatel zajistit poimplementační podporu k systému.

- 1.4 Objednatel užívá informační systém PROXIO na základě licenční softwarové smlouvy č. LIC/40/00/002763/2012 uzavřené dne 31. 5. 2012 mezi Hlavním městem Prahou a Marbes consulting. s.r.o. (dále jen „multilicenční smlouva“) a na základě smlouvy o dílo uzavřené dne 4. 8. 2008 mezi Hlavním městem Prahou a Marbes consulting. s.r.o. (dále jen „smlouva o dílo“). Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil s multilicenční smlouvou a smlouvou o dílo a se všemi jejími podmínkami a bude plnit předmět smlouvy dle čl. 2 této smlouvy v souladu s těmito smlouvami.
- 1.5 Dokumentací se pro účely této smlouvy rozumí příslušný instalační manuál k informačnímu systému PROXIO nebo jeho části, vztahující se k danému typu a verzi systému, jakož i veškerá další standartní dokumentace poskytovaná ve spojení s konkrétním prvkem systému, včetně veškerých bezpečnostních pokynů vztahujících se na konkrétní typy a verze systému.

## **2 Předmět Smlouvy**

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby poimplementační podpory informačního systému PROXIO užívaného Objednatel, 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 na vyžádání prostřednictvím služby helpdesk v rámci předplaceného objemu);
- 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.1** této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 3.2 Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa na území Městské části Praha 3 určená Objednatel.

## **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.
- 4.2 Celková cena za poskytování Služeb dle článku 2 a **Přílohy č. 1** této smlouvy za 48 měsíců činí **7 782 400,- Kč** (slovy: *sedm milionů sedm set osmdesát dva tisíce čtyři sta korun českých*) bez DPH. Podrobné členění ceny za poimplementační podporu je uvedeno v **Příloze č. 2** této Smlouvy.
- 4.3 Cena za Služby podle čl. 4.2 této Smlouvy bude Objednatel hrazena čtvrtletně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po potvrzení Výkazu poskytnutých služeb dle Přílohy č.

3 této smlouvy za příslušné fakturační období. K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené výši, platné v době uskutečnění zdanitelného plnění. První splátka bude vypočtena jako poměrná část čtvrtletního poplatku vzhledem k datu podpisu této smlouvy.

- 4.4 Cena za služby nad rámec předplaceného objemu bude Objednatelům hrazena měsíčně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány, dle skutečně odpracovaných člověkodnů za použití nabídkových jednotkových cen Poskytovatele uvedených v **Příloze č. 2** této smlouvy.
- 4.5 Pro účely této smlouvy se odpracovaným člověkodnem rozumí pracovní činnost zaměstnanců nebo jiných osob, které poskytují služby na straně Poskytovatele v délce nejméně 8 hodin denně. V případě činnosti kratší než 8 hodin denně budou nabídkové jednotkové ceny Poskytovatele uvedené v **Příloze č. 2** této smlouvy poměrně kráceny.
- 4.6 Veškeré faktury vystavené Poskytovatelem dle této Smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v případě faktur za služby nad rámec předplaceného objemu budou jejich přílohou Výkazy poskytnutých Služeb, jejichž vzor je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
- (i) číslo Smlouvy Objednatel a označení případných dodatků Smlouvy;
  - (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
  - (iii) popis plnění Poskytovatele.
- 4.7 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit nejméně třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odesání fakturované částky z účtu Objednatel.
- 4.8 Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

## **5 Práva a povinnosti Objednatel**

- 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, o kterých se dozvěděl a které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 5.2 Objednatel vyvine nezbytné úsilí k umožnění vstupu zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o umožnění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery. Za

zajištění přístupu odpovídá Objednatel.

- 5.3 Pokud Objednatel neposkytne v článku 5.1. této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 5.4 Objednatel vyvine úsilí nezbytné k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.

## **6 Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatel a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, o kterých se dozvěděl a 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, které si je povinen předem vyžádat. 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 oprávněných osob 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 ve výlučném vlastnictví Objednatele. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele o jejich předání 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 Objednatel dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele o jejich vrácení nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatel Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy.
- 6.6 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele:
- (i) provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem, ani
  - (ii) postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 6.7 Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám, s limitem pojistného

plnění alespoň na částku ve výši 2.000.000,- Kč.

6.8 Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.

6.9 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména

- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
- (ii) mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli poskytovatele,

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 výslovně 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 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. až 7.4. této Smlouvy Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která 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 OZ a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

## **8 Evidence a jiná organizační opatření**

- 8.1 O Službách dle této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého kalendářního čtvrtletí po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy (dále jen „**Výkaz poskytnutých Služeb**“).
- 8.2 Z Výkazu poskytnutých služeb musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v člověkodnech).
- 8.3 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 odsouhlasený. Odsouhlasení Výkazu poskytnutých služeb za příslušné kalendářní čtvrtletí je nezbytnou podmínkou pro vystavení faktury za poskytnuté služby Poskytovatelem.

## **9 Sankce**

- 9.1 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.
- 9.2 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 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení incidentu (prvotní reakce) ve lhůtě stanovené pro kategorie A podle Katalogového listu 1.2 - Řešení incidentů **Přílohy č.1** této Smlouvy;
  - (ii) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zprovozněním systému náhradním způsobem ve lhůtě stanovené pro kategorie A podle Katalogového listu 1.2 - Řešení incidentů **Přílohy č.1** této Smlouvy;

- (iii) ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle Katalogového listu 1.2 - Řešení incidentů **Přílohy č.1** této Smlouvy;
  - (iv) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení incidentu ve lhůtě stanovené pro kategorie B a/nebo C podle Katalogového listu 1.2 - Řešení incidentů **Přílohy č.1** této Smlouvy;
  - (v) ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro kategorie B a/nebo C podle Katalogového listu 1.2 - Řešení incidentů **Přílohy č.1** této Smlouvy;
  - (vi) ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení s poskytováním Služeb dle Katalogového listu 2 – Rozšířená podpora **Přílohy č.1** této Smlouvy;
- 9.3 V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti uvedené v čl. 6.5 a 6.8 této Smlouvy, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 9.4 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. 7 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: *pět set tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 9.5 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 9 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 9.6 Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za Poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto čl. 9 proti jakýmkoli v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem.
- 9.7 Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

## **10 Doba trvání a možnost ukončení Smlouvy**

- 10.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to 48 měsíců.
- 10.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí ze strany Objednatele dle článku 10.6, nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 10.3 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.
- 10.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s platbou Paušálu po dobu delší než čtyřicet pět (45) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 10.5 Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 10.6 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání

důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání tří (3) měsíců končí posledním dnem třetího měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena Poskytovateli.

10.7 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:

- (i) smluvních pokut,
- (ii) ochrany důvěrných informací a
- (iii) ustanovení týkajících se takových práv a povinností, z jejichž úpravy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.

10.8 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.

## 11 Oprávněné osoby

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

(i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

Tomáš Hilmar,

XX  
XX

Zita Šimůnková,

XX  
XX  
XX

(ii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

XX  
XX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX  
XX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XX  
XX  
XXXXXXXXXXXX

11.2 Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokáží 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.

11.3 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.



## **12 Závěrečná ustanovení**

- 12.1 Vyjma změn oprávněných osob podle článku 11.2 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze na základě písemného dodatku k této Smlouvě podepsaného oběma Smluvními stranami. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 12.2 Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 12.3 Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do 30 (třiceti) 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.
- 12.4 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 Smluvních stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoli skutečnostmi, které vyjdou najevo, a o kterých neposkytla druhá Smluvní strana informace při jednání o této Smlouvě.
- 12.5 Odpověď Smluvní strany této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou od druhého Smluvní stranou navrženého znění této Smlouvy (nabídky) není přijetím nabídky na uzavření této Smlouvy ve smyslu § 1740 odst. 3 OZ a to ani, když podstatně nemění podmínky nabídky (navrženého znění této Smlouvy).
- 12.6 Objednatel přebírá ve smyslu § 1765 odst. 2 OZ riziko změny okolností.
- 12.7 Smluvní strany se dohodly, že kromě případů uvedených v § 2913 odst. 2 OZ zproští Smluvní stranu povinností k náhradě škody také mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli v době, kdy byla v prodlení s plněním smluvních 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.
- 12.8 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 ve smyslu § 1793 odst. 1 OZ 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.
- 12.9 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný závazek sjednaný v této Smlouvě není fixním závazkem ve smyslu § 1980 OZ.
- 12.10 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.

- 12.11 Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly je 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 Smluvních stran.
- 12.12 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 ustanovení této Smlouvy zdanlivým (nicotným), posoudí se vliv vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 OZ.
- 12.13 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Dvě (2) vyhotovení Smlouvy obdrží Objednatel a dvě (2) Poskytovatel.
- 12.14 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 12.15 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Přehled podporovaného programového vybavení a specifikace poskytovaných Služeb
  - Příloha č. 2:** Podrobné členění ceny za poimplementační podporu
  - Příloha č. 3:** Vzor výkazu poskytnutých služeb
- 12.16 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze, dne \_\_\_\_\_

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

**Objednatel:**

**Poskytovatel:**

**Městská část Praha 3**

**MARBES s.r.o.**

Podpis: \_\_\_\_\_

Jméno: **Jiří Ptáček**

Funkce: **starosta městské části**

Podpis: \_\_\_\_\_

Jméno: **Ing. Miroslav Dvořák**

Funkce: **jednatel**

## **PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ POIMPLEMENTAČNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

Přehled podporovaného programového vybavení a specifikace poskytovaných Služeb

### **PŘEHLED PODPOROVANÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ**

Předmětem smlouvy je poskytování níže specifikovaných služeb poimplementační podpory informačního systému PROXIO (dále jen „systém“) u Objednatele.

Cílem těchto služeb je zabezpečit trvalou kvalitu systému a jeho efektivní využití pro potřeby Objednatele.

Softwarové komponenty PROXIO, kterých se Poimplementační podpora týká:

- (a) Registry a Evidence včetně všech dílčích komponent
- (b) Multiagendový FrameWork AGENDIO včetně všech dílčích komponent
- (c) Konfigurovatelný evidenční systém KEVIS
- (d) Aplikace HelpDesk
- (e) Elogio

### **SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

Předmětem plnění je poskytování níže specifikovaných služeb:

<b>Služba</b>
<b>1. Základní podpora</b>
1.1. Helpdesk
1.2. Řešení incidentů
<b>2. Rozšířená podpora</b>
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

Služby základní a rozšířené podpory jsou poskytovány podle parametrů služeb, popsanych dále v katalogových listech Katalogu služeb.

**Služby rozšířené podpory** jsou poskytovány formou jednotlivých dílčích služeb v rozsahu vyžádaném Objednatelem v rámci předplaceného celkového rámce sjednaného plnění **30 člověkodnů za kalendářní čtvrtletí** s možností přesunu nevyčerpaných hodin do následujících období.

## KATALOG SLUŽEB

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).</p> <p>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 1.2 - Řešení incidentů.</p> <p>Reakční doba pro službu 1.1. 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	240 minut	08:00 – 18:00 (5 x 10)
<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: 8:00 - 18:00 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 vneseny prostřednictvím této služby. Na požadavky vnesené 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>			
<b>Kontaktní údaje helpdesk</b>			
<b>Primární kontakt</b>			
www stránky aplikace Helpdesk: <a href="https://mcdesk.marbes.cz/">https://mcdesk.marbes.cz/</a>			

## **Další kontakty**

E-mail: [mcdesk@marbes.cz](mailto:mcdesk@marbes.cz)

Tel.: +420 378 121 500

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 1.2 Řešení incidentů. Reakční dobou se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší následujícím pracovním dnem.

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

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

**O službách nespádajících do Základní podpory** poskytnutých v průběhu každého kalendářního období vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 3** Smlouvy. Každý Výkaz poskytnutých služeb musí obsahovat:

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

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

## **definice pojmů**

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

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

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

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

**Evidence požadavku:**

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

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

O změně stavu požadavku je Zadavatel notifikován e-mailem.

Garantované funkce aplikace Helpdesk:

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

Katalogový list 1.2 - Řešení incidentů				
Kategorie služby	Základní podpora			
Kód služby	1.2			
Název služby	Řešení incidentů			
Popis služby	Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému PROXIO s cílem současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele a uživatele spravovaného systému.			
Rozsah a parametry služby				
SLA	Provozní doba (5 x 10)	Prvotní reakce (hod.)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (hod.)	Odstranění závady (ČD)
Kategorie / Režim		Normální	Normální	Normální
Kategorie A	8:00 – 18:00	4	11	22
Kategorie B	8:00 – 18:00	22	-	-
Kategorie C	8:00 – 18:00	Do 5 pracovních dnů od doby nahlášení vady, je-li možné odstranit vadu úpravou nastavení systému.  Do 10 pracovních dnů od doby nahlášení vady, je-li nutné provést pro odstranění vady programovou úpravu.	Do 10 pracovních dnů od doby nahlášení vady, je-li možné odstranit vadu úpravou nastavení systému.  Do 20 pracovních dnů od doby nahlášení vady, je-li nutné provést pro odstranění vady programovou úpravu.	Do 20 pracovních dnů od doby nahlášení vady, je-li možné odstranit vadu úpravou nastavení systému.  Do 20 pracovních dnů od doby nahlášení vady, je-li nutné provést pro odstranění vady programovou úpravu.
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO			
Podmínky stanovení kategorie incidentu	Kategorie incidentu se stanovuje na základě naléhavosti a dopadu na prostředí a činnosti Objednatele dle tabulky a popisu uvedeného v části „Stanovení kategorie incidentu“			

## Detailní popis

Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.

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

Poskytovatel v rámci této služby garantuje:

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

Kategorie klasifikace incidentů:

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

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

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

### Definice pojmů

**Prvotní 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.

### Stanovení kategorie incidentu

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

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

### Koncepční pravidla pro určení Naléhavosti

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

Pro účely poskytování služeb jsou stanoveny tři základní úrovně Naléhavosti:

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

### Koncepční pravidla pro určení Dopadu na Objednatele

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

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

nebo je zasaženo více než 10% všech uživatelů Objednatele.

- **Malý dopad** - systém PROXIO je ve svých funkcích incidentem degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele či je incidentem zasažena z pohledu Objednatele nepříliš významná část funkcionality.

### **Postup při řešení incidentů/vad**

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

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

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

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

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

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

### **Kvalita služeb a reporting**

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesk provozovaném Poskytovatelem.

Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli v rámci služby 1.1. Helpdesk.

Reporting obsahuje:

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

### **Omezení služby**

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

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

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

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

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

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

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

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

<b>Katalogový list 2 – Rozšířená podpora</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	2	
<b>Název služby</b>	<b>Rozšířená podpora</b>	
<b>Popis služby</b>	Jedná se o poskytování služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu NEREKLAMACE a jejich cílem je vytvořit podmínky pro efektivnější využívání systému. Tato služba je poskytována na základě pokynů/objednávky ze strany Objednatele.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	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>• Provozní kontrola systému</li> <li>• Implementace nových verzí produktu</li> <li>• Poskytování konzultací</li> <li>• Poskytování školení</li> <li>• Metodická podpora</li> <li>• Řízení projektu</li> <li>• Součinnost a další sjednané činnosti</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</p>		

Poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi Objednatele ke schválení (podpisu). V případě, že Objednatel bezdůvodně nepodepíše protokol o převzetí plnění (tzn., neuvede písemně důvod nepotvrzení protokolu) ani do 7 dnů ode dne, kdy ho k tomu Poskytovatel vyzve, má se za to, že protokol byl podepsán v den následující po marném uplynutí této lhůty.

**Kvalita služby a reporting**

Příslušné protokoly, dokládající veškeré práce vykonané Poskytovatelem pro Objednatele za uplynulé období, předloží vždy Poskytovatel Objednateli vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce.

<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 - 18:00 hod. (5 x 10)	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.</p> <p>Součástí požadavku musí být podrobný popis změny.</p> <p><b>Vyhodnocení návrhu změny Poskytovatelem</b></p>		

Poskytovatel na základě požadavku Objednatele vyhodnotí jeho zadání a realizovatelnost.

Rozhodnutí mohou být následujícího typu:

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

#### **Vytvoření nabídky Zhotovitelem**

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

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

#### **Akceptace nabídky Objednatelem**

V případě, že Objednatel s nabídkou souhlasí a požaduje její realizaci, akceptuje nabídku buď prostřednictvím písemné objednávky nebo v Helpdeskovém systému Poskytovatele.

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

#### **Realizace změny**

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

#### **Akceptace změny**

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

#### **Odstoupení od konkrétního požadavku**

Pokud Poskytovatel neobdrží akceptaci nabídky v době platnosti nabídky, nebo pokud Poskytovatel obdrží zamítavé stanovisko k nabídce, předpokládá se odstoupení Objednatele od 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 – Provozní kontrola systému</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	2.2	
<b>Název služby</b>	<b>Provozní kontrola systému</b>	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je proaktivní monitorování systému Objednatele, detekce možných chybových stavů monitorovaných prvků systému, za účelem zmenšení rizika vzniku incidentu.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	240
<b>Detailní popis</b>		
<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 Objednatele.</p> <p>Poskytovatel vzdáleným přístupem na základě dohody se Objednatelem, sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy u Objednatele.</p> <p>Náplní služby je především:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software Objednatele,</li> <li>• mapování vytížení integračních můstků,</li> <li>• optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací</li> <li>• kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování,</li> <li>• kontrola zálohování a bezpečnosti dat.</li> </ul> <p>O provedené inspekci je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce Objednatele.</p> <p>Součástí služby je provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací (HealthReports). Jeho cílem je zabezpečit pro pracovníky Poskytovatele přístup k informacím o běhu systému PROXIO, které vedou k významnému urychlení identifikace nebo i předcházení problémů.</p> <p><b>Specifická součinnost pro službu</b></p> <p>Pro potřeby poskytování služby 2.2 Provozní kontrola systému se Objednatel zavazuje Poskytovateli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poskytnout určení kontaktních osob pro notifikaci nalezených incidentů,</li> <li>• umožnit provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací HealthReports.</li> </ul>		

**Kvalita služby a reporting**

Kritériem je provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby.

Měření kvality služby je prováděno v Helpdeskovém systému provozovaném Poskytovatelem a jejich přehled za měsíc je součástí přehledu požadavků.

Prostřednictvím subsystému HealthReports jsou údaje o běhu aplikací zanášeny do interního informačního systému Poskytovatele. Report obsahuje pouze nezbytné provozní údaje nebo varování a v žádném případě neobsahuje jakékoliv údaje citlivého charakteru (např. přístupová hesla).

**Omezení služby**

Nezbytným předpokladem pro poskytování této služby je služba 1.1 Helpdesk.

<b>Katalogový list 2.3 – Implementace nových verzí produktu</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	2.3	
<b>Název služby</b>	<b>Implementace nových verzí produktu</b>	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je implementace nových verzí, upgrade a update produktu do prostředí Objednatele.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>Implementace upgrade a update software do prostředí Objednatele. Na nové verze software se plně vztahují licenční ujednání licenční smlouvy. Licence pro nové verze systému je poskytnuta ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako pro původně implementovaný systém. Právo 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"> <li>• Představení nové verze</li> <li>• Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí Objednatele</li> <li>• Finální schválení implementace nové verze</li> <li>• Implementace nové verze produktu na testovací prostředí včetně rozdílové akceptace, rozdílového školení</li> <li>• Rozhodnutí o produkčním startu nové verze</li> <li>• Implementace nové verze na produkční prostředí</li> <li>• Produkční start nové verze</li> </ul> <p><b>Kvalita služby a reporting</b></p> <p>Předmět plnění je poskytován na základě požadavku Objednatele na prostředí určené Objednatelem. Pokud to umožňuje předmět plnění, může být Implementace nových verzí produktu prováděna vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě Objednatele.</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>		

<b>Katalogový list 2.4 – Poskytování konzultací</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	2.4	
<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 - 18:00 hod. (5 x 10)	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 1.1 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 2.5 – Poskytování školení</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	2.5	
<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 - 18:00 hod. (5 x 10)	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.</p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 1.1 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 2.6 – Metodická podpora</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	2.6	
<b>Název služby</b>	<b>Metodická podpora</b>	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je zajišťovat metodickou podporu pracovníkům Objednatele (uživatelům) v požadovaném rozsahu.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>V rámci této služby poskytovatel zajišťuje metodickou podporu pracovníkům Objednatele (uživatelům) v požadovaném rozsahu, např. formou vypracování návrhů pracovních postupů pro správné a efektivní využívání systému.</p> <p>Předmět plnění je poskytován dle povahy problému buď v místě Objednatele nebo Poskytovatele (písemně, telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu).</p> <p>Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.</p> <p><b>Kvalita služby a reporting</b></p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 1.1 Helpdesk.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je akceptace poskytnuté služby. Výsledkem provedení služby Metodická podpora je zpravidla dokument, který stanovuje/upřesňuje pracovní postupy pro zabezpečení konkrétních činností s využitím funkcionality systému.</p>		

<b>Katalogový list 2.7 – Řízení projektu</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	2.7	
<b>Název služby</b>	Řízení projektu	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je poskytovat činnosti spojené s vedením projektu údržby a 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 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>V rámci této služby jsou poskytovány činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb, zabezpečované projektovým vedoucím Poskytovatele při poskytování služeb základní i rozšířené podpory a na jednáních u Objednatele.</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 1.1 Helpdesk.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je poskytování služeb údržby a podpory v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.</p>		

<b>Katalogový list 2.8 – Součinnost a další sjednané činnosti</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	2.8	
<b>Název služby</b>	Součinnost a další sjednané činnosti	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je poskytovat Objednateli součinnost při řešení požadavků v požadovaném rozsahu a dle možností Poskytovatele.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>Poskytovatel bude Objednateli poskytovat součinnost v oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Řešení systémových problémů,</li> <li>• Implementace systémů třetích stran,</li> <li>• Spolupráce při tvorbě koncepce IS.</li> </ul> <p>Poskytovatel bude poskytovat součinnost Objednateli a dalším dodavatelům Objednatele v oblasti provozních systémů. Jedná se o činnosti typu: detekce HW problémů, obnova systému ze záloh, ...</p> <p>Poskytovatel bude poskytovat součinnost Objednateli a dalším dodavatelům Objednatele v oblasti software. Jedná se o práce typu: analýza a tvorba rozhraní, předávání dat a informací, konzultace, účast na koordinačních schůzkách, vypracování podkladů, ...</p> <p>Poskytovatel bude poskytovat součinnost Objednateli v oblasti tvorby koncepce a rozvoje informačního systému. Jedná se o práce typu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• účast na schůzkách koncepčních týmů,</li> <li>• účast na koordinačních schůzkách svolávaných Objednatelem,</li> <li>• vypracování stanovisek, vyjádření a posudků,</li> <li>• a další sjednané činnosti.</li> </ul> <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 1.1 Helpdesk.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je poskytování součinnosti v rozsahu vyžádaném Objednatelem, v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.</p>		



**PŘÍLOHA Č. 2 SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ POIMPLEMENTAČNÍ  
PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

**Podrobné členění ceny za poimplementační podporu**

**Podrobné členění ceny:**

Služba	Cena (Kč bez DPH) za čtvrtletí	Cena (Kč bez DPH) za 4 roky
<b>Základní podpora (služby poskytované paušálně)</b>		
Služba helpdesk	<b>102 400</b>	<b>1 638 400</b>
Řešení incidentů		
<b>Rozšířená podpora (služby poskytované z předplaceného objemu 30 člověkodnů za čtvrtletí)</b>		
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	<b>384 000</b>	<b>6 144 000</b>
Provozní kontrola systému		
Implementace nových verzí produktu		
Poskytování konzultací		
Metodická podpora		
Řízení projektu		
Součinnost a další sjednané činnosti		
<b>Celkem bez DPH</b>	<b>486 400</b>	<b>7 782 400</b>
DPH 21% (Kč)	102 144	1 634 304
<b>Celkem vč. DPH</b>	<b>588 544</b>	<b>9 416 704</b>

Jednotkové ceny Poskytovatele za služby pro objednání nad rámec předplaceného objemu:

Pozice	Cena v Kč za „člověkodn“ bez DPH
Vedoucí projektu	15 000
Konzultant senior	14 000
Konzultant junior	12 000
Softwarový analytik	14 400
Programátor senior	11 200
Programátor junior	9 000

**PŘÍLOHA Č. 3 SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ POIMPLEMENTAČNÍ  
PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

Vzor výkazu poskytnutých služeb

<b>Výkaz poskytnutých služeb</b>	
za období :	
Typ služby	Rozsah činností
<b>Základní podpora (služby poskytované paušálně)</b>	
Služba helpdesk	
Řešení incidentů	
<b>CELKEM KČ</b>	
<b>Rozšířená podpora (služby poskytované na základě objednávky z předplaceného objemu)</b>	
Řešení servisních požadavků	
Provozní kontrola systému	
Implementace nových verzí produktu	
Poskytování konzultací	
Poskytování školení	
Metodická podpora	
Řízení projektu	
Součinnost a další sjednané činnosti	
<b>CELKEM ČD</b>	
Datum:.....	Datum:.....
Odpovědná osoba Objednatele	Odpovědná osoba Poskytovatele
.....	.....
Podpis	Podpis

