

## DODATEK č. 2

### k obchodní smlouvě o implementaci, poskytnutí licencí a podpoře vstupenkového a prodejního systému e-listky č. MUZ/278/2020

#### SMLUVNÍ STRANY:

##### **Muzeum hlavního města Prahy**

příspěvková organizace zřízená hlavním městem Prahou

Se sídlem: Kožná 475/1, 110 01 Praha 1

IČ: 00064432

DIČ: CZ00064432

Bankovní spojení:

Zastupuje: PhDr. Zuzana Strnadová, ředitelka

(dále jen „**Uživatel**“)

a

##### **eABM s.r.o.**

Se sídlem: Kaprova 42/14, 110 00 Praha 1 – Staré Město

IČ: 24276944

DIČ: CZ24276944

Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, C 200186

Zastupuje: Tomáš Musil, prokurista společnosti

(dále jen „**Dodavatel**“)

(společně pak dále jen „**Smluvní strany**“)

Smluvní strany spolu uzavřely dne 16.10.2020 obchodní smlouvu o implementaci, poskytnutí licencí a podpoře vstupenkového a prodejního systému e-listky č. MUZ/278/2020, ve znění Dodatku č. 1 ze dne 22.2.2021, jejímž předmětem je za a) poskytnutí a umožnění užívání Systému e-listky, za b) poskytnutí nevýhradní licence k Systému e-listky, a za c) poskytnutí služby „cloud computing“ k Systému e-listky včetně jeho správy, údržby a potřebných aktualizací (dále jen „**Smlouva**“).

S ohledem na potřebu Uživatele mít zajištěnu uživatelskou podporu provozu Systému e-listky, dohodly se Smluvní strany níže uvedeného dne, měsíce a roku na tomto dodatku ke Smlouvě:

#### **1. Předmět dodatku**

1.1. Smluvní strany spolu nad rámec uvedené Smlouvy sjednávají, že Dodavatel zajistí pro Uživatele po sjednanou dobu, za cenu a dle podmínek specifikovaných tímto dodatkem podporu provozu Systému e-listky, včetně zajištění správy Systému e-listky na serverech Dodavatele. To vše Dodavatel zajistí v rozsahu uvedeném v odst. 1.2. tohoto dodatku, s ohledem na vývoj v oblasti informačních technologií a v souladu s požadavky Uživatele, kterými jsou zejména:

- a) technická podpora – helpdesk, kontrola aktuálního stavu a funkce Systému e-listky;
- b) pravidelná údržba databázových dat, archivace, správa a zálohování dat;
- c) součinnost při potížích a kontaktování určené osoby Uživatele, nebo v případě potřeby dalšího servisního zásahu a
- d) zabezpečení Systému e-listky proti zneužití a před neoprávněným přístupem nebo manipulací třetími stranami.

(dále jen „**servisní služby**“).

1.2. Dodavatel se zavazuje poskytovat Uživateli servisní služby Systému e-listky specifikované v bodu 1.1., a dále specifikované jako „**Profi**“ v rozsahu min. **20 hodin práce měsíčně** na počítačích nebo síti Uživatele, které Uživatel může čerpat v libovolném termínu aktuálního měsíce.

## 2. Způsob poskytování služeb podpory

- 2.1. Povinností Dodavatele v rámci poskytování servisních služeb je udržovat kompatibilitu, funkčnost a bezpečnost Systém e-listky, pokud dojde ke změně systému třetí strany, zejména půjde-li o aktualizace operačního systému či změnu dohodnuté infrastruktury a bezpečnostní politiky. Za účelem plnění tohoto dodatku zajistí Uživatel funkčnost nezbytné infrastruktury, včetně infrastruktury pro testování.
- 2.2. Uživatel je povinen ohlásit závadu a objednat servisní zásah v systému helpdesk Dodavatele. Pokud tento není funkční, tak zasláním na náhradní emailovou adresu nebo telefonicky na náhradní telefonní číslo. Uživatel také na výzvu Dodavatele poskytne další relevantní informace k závadě. Kontaktní osoby Dodavatele a Uživatele jsou uvedeny odst. 2.5 a 2.6 tohoto článku. Smluvní strany mají právo jednostranným písemným oznámením měnit či doplňovat další kontaktní osoby.
- 2.3. Dodavatel se zavazuje na základě ohlášení závady Uživatелеm vykonat operativní servisní zásah způsobem a ve stanovené lhůtě podle přílohy č. 1 tohoto dodatku - **Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA)**. Dodavatel je vždy povinen navrhnout Uživateli řešení jeho požadavku. V případě zjištění příčin nedostatků je Dodavatel povinen vyrozumět Uživatele o rozsahu závady a navrhne způsob a termín odstranění.
- 2.4. Požadavek je ze strany Dodavatele vyřešen, pokud poskytne Uživateli dle charakteru požadavku jedno z následujících řešení: Sdělení postupu komplexního řešení Uživateli, provedení řešení ve prospěch Uživatele, identifikace problému u třetí strany nebo vyřešení závady změnou nastavení parametrů, sdělení Uživateli, že daný požadavek není předmětem dodatku spolu s návrhem dalšího postupu.
- 2.5. Požadavky na plnění podle tohoto dodatku bude Dodavatel akceptovat pouze od těchto oprávněných osob Uživatele:

Jméno	Funkce	Kontakt
	ICT manažer – externí dodavatel ICT dohledu (MMP síť a koncová zařízení)	
	Vedoucí prodejních systémů MMP a provozu Desfourského paláce	
	Vedoucí provozu Dům U zlatého Prstenu a Podskalská celnice Výtoň	
	Vedoucí provozu Zámecký areál Ctěnice	
	Vedoucí provozu Centrum památek moderní architektury	
	Náměstkyně úseku vnitřních činností	

2.6. Za Dodavatele jsou při plnění tohoto dodatku zmocněni jednat:

Jméno	Funkce	Kontakt
	Ředitel společnosti	
	Vedoucí internetového oddělení	
	Vedoucí servisního oddělení	

## 3. Odměna a platební podmínky

- 3.1. Paušální měsíční odměna za plnění Dodavatele podle čl. 1. a 2. tohoto dodatku sjednávají Smluvní strany dle objednávky specifikované v odst. 1.2 této Smlouvy ve výši: **10.000,- Kč** bez DPH.
- 3.2. Vyžádá-li si Uživatel servisní úkony, jež budou Smluvními stranami písemně předem odsouhlaseny, budou tyto zpoplatněny v hodinové sazbě **500,- Kč/h** bez DPH.
- 3.3. Cenová ujednání za plnění Dodavatele dle tohoto článku odpovídají Dodavatelem nabízené službě typu „Profi“, jak je vymezeno v Příloze č. 2: Cenová nabídka Dodavatele. Služby poskytované mimo pracovní dobu Dodavatele se řídí cenami stanovenými v Příloze č. 2: Cenová nabídka Dodavatele v části „Ceník služeb mimo pracovní dobu“.

- 3.4. Uživatel uhradí odměnu za plnění zpětně za uplynulý měsíc, ve kterém byly služby poskytovány na základě měsíčních faktur vystavených Dodavatelem vždy k poslednímu dni daného měsíce. V případě, že trvání tohoto dodatku, resp. Smlouvy skončí v průběhu kalendářního měsíce, náleží Dodavateli pouze poměrná část paušální měsíční odměny.
- 3.5. Paušální měsíční odměna dle odst. 3.1., odměna za vícepráce dle odst. 3.2. nebo odměna dle odst. 3.3 tohoto článku je splatná na základě faktury vystavené Dodavatelem ve lhůtě 30 dnů od doručení do sídla Uživatele. Daňový doklad musí obsahovat všechny náležitosti daňového a účetního dokladu tak, jak je stanoveno zákonem o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších změn a doplňků. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona o dani z přidané hodnoty, nebo nebudou přiloženy řádné doklady (přílohy) tímto dodatkem vyžadované, je Uživatel oprávněn vrátit doklad Dodavateli a požadovat vystavení řádného daňového dokladu. Tím se přerušuje lhůta splatnosti a doručením opraveného, doplněného daňového dokladu začne běžet nová lhůta splatnosti. Vrácení daňového dokladu uplatní Uživatel do 7 pracovních dní ode dne jeho doručení od Dodavatele. Daňový doklad je považován za uhrazený dnem odepsání fakturované částky z účtu Uživatele.
- 3.6. Služby, poskytnuté na základě písemné nebo emailové objednávky, včetně případných dopravních nákladů, které nejsou předmětem tohoto dodatku, budou fakturovány na základě protokolu o provedení služby dle ceníku služeb Dodavatele platného v den provedení služby. Dodavatel je však povinen Uživatele o změně ceníku služeb vždy předem písemně informovat, jinak platí ceny uvedené v Cenové nabídce Dodavatele, které tvoří Přílohu č. 2 tohoto dodatku.
- 3.7. Veškeré částky ceny za plnění uvedené v tomto dodatku jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). DPH bude účtováno na základě platné sazby v den vystavení daňového dokladu.

#### 4. Smluvní sankce

- 4.1. Dodavatel je povinen po oznámení závady provést servisní zásah v Reakční době a odstranit závadu ve lhůtě pro odstranění závady v termínech podle Přílohy č. 1 tohoto dodatku.
- 4.2. Za každý den prodlení s porušením závazku podle předchozího odstavce vzniká Uživateli nárok vůči Dodavateli na smluvní pokutu ve výši 1000 Kč.
- 4.3. Vyúčtováním smluvní pokuty však nezaniká nárok na náhradu vzniklé škody a újmy.
- 4.4. V případě prodlení Uživatele s peněžitým plněním má Dodavatel nárok na úrok z prodlení z dlužné částky ve výši stanovené obecně závazným právním předpisem.
- 4.5. Pokud je Uživatel v prodlení s platbami dle tohoto dodatku o více než třicet (30) dnů, Dodavatel má právo po doručení písemné výzvy Uživateli zastavit plnění dle tohoto dodatku až do doby uhrazení závazku Uživatele.

#### 5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Tento dodatek ke Smlouvě obsahuje následující přílohy, které tvoří nedílnou součást Smlouvy:  
Příloha č. 1: Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA);  
Příloha č. 2: Cenová nabídka Dodavatele a kontaktní údaje pro servisní podporu dle tohoto dodatku.
- 5.2. Smluvní strany berou na vědomí, že tento dodatek ke Smlouvě podléhá dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, uveřejnění prostřednictvím registru smluv. Uveřejnění obstará Uživatel.
- 5.3. Tento dodatek nabývá platnosti podpisem oprávněných zástupců obou Smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 5.4. Ostatní ustanovení Smlouvy zůstávají v platnosti beze změny.
- 5.5. Tento dodatek ke Smlouvě je pořízen ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží jednom vyhotovení.

V Praze dne: 25.3.2021

Uživatel:

Dodavatel:

Muzeum hlavního města Prahy  
PhDr. Zuzana Strnadová, ředitelka

eABM s.r.o.  
Tomáš Musil, prokurista

## Příloha č. 1 - DOHODA O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽEB (SLA)

1. **Reakční doba** – je lhůta k zahájení servisního zásahu. Reakční doba je 24 hodin a počítá se od doručení „hlášení závady“ s popisem poruchy Dodavatel. Reakční doba však nezačne běžet a neskončí mimo pracovní dny (po – pá) 9:00 – 17:00 hod. nebo ve dnech pracovního klidu.
2. **Lhůta pro odstranění závady** – je lhůta, která začíná běžet okamžikem prokazatelného doručení „hlášení závady“ Uživatele s popisem závady na helpdesk Dodavatele, a končí odstraněním závady nebo zajištěním náhradního provozu servisovaného systému. Lhůta pro odstranění závady však nezačne běžet a neskončí mimo pracovní dny (po – pá) 9:00 – 17:00 hod. nebo ve dnech pracovního klidu.
3. **Návrh řešení závady** – o způsobu řešení závady bude Dodavatel neprodleně vyhotoven a Uživateli zaslán protokol s návrhem řešení a termínem odstranění závady. V případě vyšší časové náročnosti odstranění kritické vady upozorní Dodavatele Uživatele na tuto skutečnost, a pokud to bude možné, provede taková opatření, aby byla v provozu část systému, která není kritickou vadou zasažena.
4. **Způsob řešení závady** – v případě nutnosti zvolí Dodavatel variantní řešení, aby byla urychleně obnovena funkčnost systému a nedocházelo na straně Uživatele ke zbytečným ztrátám nebo škodám. Po dobu odstraňování závady bude v případě potřeby navržen takový náhradní postup, aby nedošlo k vzniku trvalých překážek v práci nebo neodstranitelným škodám na datech.
5. **Odstranění závady** – je obnovení a zajištění funkčnosti systém (software/hardware) opravou případně výměnou vadného dílu a navrácení do funkčního stavu.
6. Reklamované závady se dělí do těchto skupin:
  - a) Kritická vada
  - b) Urgentní vada
  - c) Důležitá vada
  - d) Nedostatek
7. **Kritická vada (Priorita 1)** je závada, která má za následek totální zhroucení systému, tzn. nefunkčnost systému jako celku nebo jeho celého modulu, nebo která neumožňuje práci nebo komunikaci uživatelů s dílem. Dodavatel se zavazuje zahájit práce na odstranění kritické vady bez zbytečného odkladu, nejpozději však následující pracovní den po dni, kdy byla nahlášena. V případě vyšší časové náročnosti odstranění kritické vady upozorní Dodavatel Uživatele na tuto skutečnost, a pokud to bude možné, provede taková opatření, aby byla v provozu část systému, která není kritickou vadou zasažena.
8. **Urgentní vada (Priorita 2)** je závada, která má za následek porušení některé z funkcionalit deklarovaných v dokumentaci systému, způsobuje omezení provozu a služeb servisovaného díla, nebrání však v užívání díla jako celku; její existencí by mohlo dojít k zpochybnění správnosti stávajících nebo pořizovaných dat a prováděných výpočtů. Systém v době takové poruchy umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, neovlivňuje však hlavní funkce servisovaného díla. Dodavatel je povinen urgentní vady odstranit neprodleně, nejdéle však do tří (3) pracovních dnů.
9. **Důležitá vada (Priorita 3)** je závada, která má za následek porušení některé z funkcionalit deklarovaných v dokumentaci systému, nebrání však v užívání systému, jejím výskytem nedojde k zpochybnění správnosti stávajících nebo pořizovaných dat a prováděných výpočtů. Dodavatel je povinen odstranit tyto vady v přiměřené době, ne však delší než deset (10) pracovních dnů.
10. **Nedostatky** jsou chyby systému, které neomezují ani neovlivňují funkčnost systému a nebrání v pokračování provozu celého systému nebo jeho části, nicméně jsou v rozporu s předaným a dokumentovaným stavem systému. Nedostatky budou odstraňovány průběžně, nejpozději však do dvaceti (20) dnů.



eABM, s.r.o.  
 Kaprova 42/14, 110 00 Praha  
 Česká republika  
 tel. 558 644 011  
[www.eabm.cz](http://www.eabm.cz)

Název	Obsah služby	Ceny
<b>Mini</b>	Nejnižší tarif je určen pro nejmenší klienty, kteří mají zájem o stabilní spolupráci s naší společností. Služba je vhodná pro firmy do 3 uživatel jako jsou lékaři, obchody, restaurace apod. Díky této službě budete mít jistotu servisu SLA do 24 hodin, VIP ceny na IT a servisní HOTLINE. Zákazník si paušálním poplatkem předplácí 3 hodiny práce čtvrtletně na svých počítačích nebo síti, které může čerpat v libovolném termínu daného čtvrtletí. Při překročení předplaceného objemu práce je účtována hodinová sazba.	Paušál: 2100,- Hodin: 3 Sazba: 700,-
<b>Basic</b>	Určen klientům, kteří předpokládají nepravidelné čerpání služeb v rozsahu 3-5 hodin měsíčně, v předem nespecifikovaných termínech. Díky této službě budete mít jistotu servisu SLA do 12 hodin, VIP ceny na IT a servisní HOTLINE. Zákazník si paušálním poplatkem předplácí 3 hodiny práce měsíčně na svých počítačích nebo síti, které může čerpat v libovolném termínu aktuálního měsíce. Při překročení předplaceného objemu práce je účtována hodinová sazba.	Paušál: 1800,- Hodin: 3 Sazba: 600,-
<b>Standard</b>	Určen klientům, kteří předpokládají nepravidelné čerpání služeb v rozsahu 5-10 hodin měsíčně, v předem nespecifikovaných termínech. Díky této službě budete mít jistotu servisu SLA do 8 hodin, VIP ceny na IT a servisní HOTLINE. Zákazník si paušálním poplatkem předplácí 5 hodin práce měsíčně na svých počítačích nebo síti, které může čerpat v libovolném termínu aktuálního měsíce. Při překročení předplaceného objemu práce je účtována hodinová sazba.	Paušál: 2750,- Hodin: 5 Sazba: 550,-
<b>Medium</b>	Určen klientům, kteří předpokládají nepravidelné čerpání služeb v rozsahu 10-20 hodin měsíčně, v předem nespecifikovaných termínech. Díky této službě budete mít jistotu servisu SLA do 6 hodin, VIP ceny na IT a servisní HOTLINE. Zákazník si paušálním poplatkem předplácí 10 hodin práce měsíčně na svých počítačích nebo síti, které může čerpat v libovolném termínu aktuálního měsíce. Při překročení předplaceného objemu práce je účtována hodinová sazba.	Paušál: 5300,- Hodin: 10 Sazba: 530,-
<b>Profi</b>	Určen klientům, kteří předpokládají nepravidelné čerpání služeb v rozsahu 20-30 hodin měsíčně, v předem nespecifikovaných termínech. Díky této službě budete mít jistotu servisu SLA do 4 hodin, VIP ceny na IT a servisní HOTLINE. Zákazník si paušálním poplatkem předplácí 20 hodin práce měsíčně na svých počítačích nebo síti, které může čerpat v libovolném termínu aktuálního měsíce. Při překročení předplaceného objemu práce je účtována hodinová sazba.	Paušál: 10000,- Hodin: 20 Sazba: 500,-
<b>Premium</b>	Určen klientům, kteří předpokládají pravidelné čerpání služeb v rozsahu 30 a více hodin měsíčně, v předem určených termínech. Díky této službě budete mít jistotu servisu SLA do 2 hodin, VIP ceny na IT a servisní HOTLINE. Zákazník si paušálním poplatkem předplácí 30 hodin práce měsíčně na svých počítačích nebo síti, které může čerpat v předem určených termínech aktuálního měsíce. Při překročení předplaceného objemu práce nebo objednání prací mimo určené termíny je účtována hodinová sazba.	Paušál: 15000,- Hodin: 30+ Sazba: 450,-

Pro všechny zde uvedené programy služeb je doprava technika hrazena 8,- Kč bez DPH za km. Hodinové sazby jsou uvedeny pro výkony práce provedené v rámci pracovní doby od 8.00 do 17.00 hodin. Pro outsourcing v mimopracovní dobu platí pevné sazby dle času výkonu.

Všechny zde uváděny ceny neobsahují DPH 21%



eABM, s.r.o.  
Kaprova 42/14, 110 00 Praha  
Česká republika

[www.eabm.cz](http://www.eabm.cz)

#### Ceník služeb mimo pracovní dobu

Název	Čas	Cena/Hod.
Den	8.00 - 17.00 hod.	Sazba dle služby
Večer	17.00 - 22.00 hod.	750,- Kč
Noc	22.00 - 8.00 hod.	1.450,- Kč
Víkend Den	8.00 - 17.00 hod.	750,- Kč
Víkend Noc	17.00 - 8.00 hod.	1.450,- Kč

---

#### Kontaktní servisní informace

Adresa helpdesk: [helpdesk.eabm.cz](mailto:helpdesk.eabm.cz)

Telefon helpdesk:

Mobil helpdesk:

Mail helpdesk: [helpdesk@eabm.cz](mailto:helpdesk@eabm.cz)