

**Smlouva o poskytování  
PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

**Číslo smlouvy Poskytovatele: MS - 055/16**

**Číslo smlouvy Objednatele: 2017/75**

uzavřena 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 „**Smlouva**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

**Město Neratovice**

se sídlem: Kojetická 1028, 277 11 Neratovice

zastoupená: [REDACTED]

IČ: 00237108

DIČ: CZ00237108

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č. účtu [REDACTED]

Datová schránka: 45qb68g

(dále jen „**Objednatel**“)

a

**MARBES CONSULTING s.r.o.**

Se sídlem: Plzeň, Brojova 2113/16, PSČ 326 00

Zastoupená: I [REDACTED]

IČ: 25212079

DIČ: CZ 25212079

bankovní spojení: UniCredit Bank Plzeň, č. účtu [REDACTED]

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**“)

**MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:**

**1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

- 1.1 Provozní podpora, která je předmětem této smlouvy, se týká díla (dále jen „**systém**“), které vzniklo na základě smlouvy o dílo - č. 3/2014/KTÚ (MS-029/14) - „Dodávka a implementace ekonomického informačního systému pro Město Neratovice a jeho podpora (SW maintenance)“, uzavřené mezi Objednatel a Poskytovatelem dne 18. 12. 2014 (dále jen „smlouva o dílo“).

## 2 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby provozní podpory software PROXIO, užívaného Objednatelem, jehož seznam komponent je uveden v **Příloze č. 1** této Smlouvy „Přehled podporovaného programového vybavení a rozsah poskytovaných Služeb“ (dále jen „**Služby**“).
- 2.2 Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb je uveden v **Příloze č. 1**, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 2.3 Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 4 této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví této Smlouvy.

## 3 TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy, v termínech dle **Přílohy č.3** „Katalog služeb“ této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 3.2 Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa určená Objednatelem.

## 4 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy. K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené aktuální výši.
- 4.2 Cena za poskytování Služeb dle článku čl. 2.1 je uvedena v **Příloze č. 2** „Cena za provozní podporu“ této smlouvy a bude Objednatelem hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem za každé kalendářní čtvrtletí vždy předem, nejpozději do pátého pracovního dne po začátku příslušného kalendářního čtvrtletí. První splátka bude vypočtena jako poměrná část poplatku vzhledem k datu podpisu této smlouvy.
- 4.3 Cena za služby nad rámec předplaceného objemu bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně, 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.
- 4.4 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. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:

- (i) číslo Smlouvy Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
- (ii) popis plnění Poskytovatele.
- 4.5 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit čtrnáct (14) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 4.6 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.
- 4.7 Poskytovatel je povinen žádat úhradu ceny za Služby výlučně na jím určený účet zveřejněný finanční správou podle ustanovení § 98 zákona o dani z přidané hodnoty na www stránkách finanční správy (dálkový přístup předvídaný zákonem). Objednatel má právo si tuto skutečnost ověřit. V případě, že Poskytovatel bude žádat úhradu ceny za Služby na jiný než způsobem výše jím určený zveřejněný bankovní účet, má Objednatel právo odeprít Poskytovateli úhradu ceny za služby. Cenu za Služby uhradí Objednatel Poskytovateli pouze na zveřejněný bankovní účet; v ostatních případech má právo postupovat podle ustanovení § 109a zákona o dani z přidané hodnoty ve znění platném a účinném ke dni účinnosti této smlouvy (splnění daňové povinnosti). Daň z přidané hodnoty uhrazená podle tohoto ustanovení přímo na účet finančního úřadu bude považována za úhradu ceny za Služby (její daňová část). Zbývá část ceny (smluvního plnění) za Služby bude po splnění všech ostatních podmínek dle této smlouvy uhrazena na účet Poskytovatele, který určí odlišně od postupu předvídaném ve větě první.

V případě, že Objednatel nemůže postupovat dle předchozích vět, prohlašují smluvní strany, že Objednatel není v prodlení se svojí povinností uhradit cenu za Služby a Poskytovateli nevzniká nárok na příslušenství k ceně za Služby ani nárok na smluvní pokutu dle čl. 7 této smlouvy.

## 5 PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 5.1 Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel je zejména povinen zpřístupnit systém Poskytovateli pro jeho vzdálené připojení, dostatečně určitým způsobem definovat své požadavky a plnění poskytované Poskytovatelem podle této smlouvy bezodkladně po jeho poskytnutí kontrolovat a přebírat, případně bez zbytečného odkladu po provedení kontroly uplatňovat vady poskytnutého plnění. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.

jen  
MS-  
i pro  
mezi  
lo“).

- 5.2 Objednatel se zavazuje umožnit vstup zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy. Pokud Objednatel neposkytne v tomto článku 5 této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 5.3 Objednatel se zavazuje respektovat a zajišťovat i další podmínky a předpoklady podpory provozu dle **Přílohy č. 1 této smlouvy**.

## 6 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby ve smyslu ust. bodu 6.6 této smlouvy, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 6.4 Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat.
- 6.5 Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy.
- 6.6 Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.

jen  
AS-  
pro  
mezi  
o“).

Stran:

4



V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména

- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
- (ii) okolnosti vylučující odpovědnost dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, apod.,

kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb.

## 7 OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 7.1 Za důvěrné informace Objednatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které nebyly Objednatelem označeny jako veřejné, zejména:
- (i) informace, které se týkají Objednatele;
  - (ii) informace, pro které je stanoven závaznými právními předpisy zvláštní režim utajení při nakládání s nimi,
  - (iii) osobní a citlivé údaje dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.
- 7.2 Za důvěrné informace Poskytovatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které byly Poskytovatelem písemně označeny jako důvěrné a současně se jedná o informace, které se týkají Poskytovatele, mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a Poskytovatel odpovídajícím způsobem zajišťuje jejich utajení; avšak vyjma informací, které se týkají této Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech Smluvních stran, informace o cenách apod.).
- 7.3 Za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatele se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, informace získané na základě postupu prokazatelně nezávislého na Poskytovateli a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 7.4 Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích druhé Smluvní strany, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, a bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany je nebudou sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osob, které na poskytování Služeb spolupracují ve smyslu čl. 6.6 této smlouvy, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy. Za porušení závazku důvěrnosti informací podle této Smlouvy nebude rovněž považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze Smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí.

- 7.5 Poskytovatel se zavazuje nevyužít důvěrné informace Objednatele získané v souvislosti s touto Smlouvou jinak než pro účely této Smlouvy, v neprospěch Objednatele či k poškození jeho dobrého jména nebo pověsti.
- 7.6 Nehledě na ustanovení článku 7.2 této Smlouvy Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, 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 § 2985 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 7.7 Údaje (informace) o třetích osobách, které je Objednatel dle právních předpisů oprávněn nebo povinen zpracovávat, a které dle zvláštních právních předpisů, na základě kterých tyto zpracovává, a které podléhají především předpisům zákona o ochraně osobních údajů, popř. zvláštním předpisům, na základě kterých jsou informace o třetích osobách shromažďovány, zpracovávány a uchovávány, a o kterých se Poskytovatel v souvislosti s poskytováním Služeb dle této smlouvy a jejich příloh dozví, nebo které jsou mu z povahy jeho závazků dle této smlouvy poskytnuty a se kterými nakládá ve smyslu splnění svých smluvních povinností, nesmí Poskytovatel množit, předávat, uchovávat, zasahovat do nich, odstraňovat je, zpřístupňovat je atd. (dále jen „zpracovávat“) bez výslovného písemného souhlasu Objednatele, resp. osob, kterých se tyto údaje týkají. Zpracovávat tyto údaje může jen pro nezbytnou dobu v souvislosti s poskytováním Služeb Objednateli a pouze v místě sídla Objednatele a Poskytovatele. Zpracovává-li Poskytovatel osobní údaje ve smyslu tohoto bodu a pro účely poskytování Služeb dle této smlouvy a jejich příloh, je povinen na písemnou výzvu Objednatele prokazatelným způsobem doložit, jak se zpřístupněnými údaji naložil ve smyslu předpisů zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

Výše uvedené platí i pro údaje (informace), které podléhají zákonu o ochraně utajovaných skutečností (zákon č. 412/2005 Sb.) a jeho prováděcích předpisů, dále i pro údaje (informace), které jsou chráněny ve smyslu trestních a trestně-správních předpisů.

## 8 EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 8.1 O Službách nad rámec této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 4** „Výkaz poskytnutých Služeb“ 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 či člověkohodinách).

- 8.3 Výkaz poskytnutých služeb bude Poskytovatel předkládat Objednateli vždy nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů po skončení daného období, za který je vypracován, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) Pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb Poskytovatelem tento Výkaz poskytnutých Služeb potvrdit, či k němu písemně sdělit své připomínky. V případě, že tak oprávněná osoba objednatel neučiní, bude po uplynutí této lhůty Výkaz poskytnutých služeb považován za schválený.

## 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.
- 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 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu (první reakce) ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 2.1 v termínech dle **Přílohy č. 3 („Katalog služeb“)** 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 problémové stavy kategorie A podle článku 2.1 v termínech dle **Přílohy č. 3 („Katalog služeb“)** této Smlouvy;
  - (iii) ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 2.1 v termínech dle **Přílohy č. 3 („Katalog služeb“)** této Smlouvy;
  - (iv) ve výši 50,- Kč (slovy: *padesát korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie B a/nebo C podle článku 2.1 v termínech dle **Přílohy č. 3 („Katalog služeb“)** této Smlouvy;
  - (v) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie B a/nebo C podle článku 2.1 v termínech dle **Přílohy č. 3 („Katalog služeb“)** této Smlouvy;



- 9.3 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. 7, body 6.5 a 6.6 z článku 6, bodu 12.8 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: *jedno sto tisíc korun českých*) za každé jednotlivé porušení. Ustanovení předchozí věty o výši smluvní pokuty platí i pro porušení bodu 7.7 této smlouvy za každé takové porušení povinnosti zpracovávat osobní údaje Poskytovatelem nebo třetími osobami, které použil pro poskytování Služeb dle smlouvy a jejich příloh ve smyslu bodu 6.6 smlouvy; touto smluvní pokutou není dotčena odpovědnost Poskytovatele dle zvláštních právních předpisů.
- 9.4 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 9 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 9.5 Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých splatných i nesplatných, pohledávek za Poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto čl. 9 proti jakýmkoli v daném okamžiku splatným i nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem, které mu vznikly na základě jakéhokoliv právního vztahu mezi Poskytovatelem a Objednatelem.
- 9.6 Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši. Rovněž tak není zaplacením smluvní pokuty podle této Smlouvy dotčeno splnění povinností Poskytovatele zajištěné touto smluvní pokutou.

## **10 DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY**

- 10.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou **od 1. 1. 2017.**
- 10.2 Tato Smlouva může být ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí ze strany Objednatele dle článku 10.6, výpovědí ze strany Poskytovatele dle čl. 10.7, 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 jakoukoli platbou ceny za poskytované Služby po dobu delší než třicet (30) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě. To neplatí, jestliže prodlení s platbou Objednatele bylo způsobeno porušením právní či smluvní povinnosti Poskytovatele nebo nastala-li na straně Objednatele zákonná překážka plnit vyplývající z právního předpisu nebo z rozhodnutí orgánu státní moci, popř. orgánu, na kterou byla na základě právního předpisu státní moc delegována, svěřena či vyplývá-li takové právo z jiné právní skutečnosti. Rovněž tak věta první neplatí, jestliže nastala situace předvídaná bodem 4.7 této Smlouvy.
- 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 počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 10.7 Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět z důvodu hrubého porušení povinností ze strany Objednatele, přičemž výpovědní lhůta v trvání tří (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy. Poskytovatel je dále oprávněn Smlouvu kdykoliv vypovědět bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání dvanácti (12) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 10.8 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
- (i) smluvních pokut,
  - (ii) ochrany důvěrných informací a
  - (iii) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy,
  - (iv) náhrady škody a jiné újmy
- 10.9 V případě ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem do dne ukončení této Smlouvy.

## 11 OPRAVNĚNÉ 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:

Mgr. I. [redacted], e-mail:  
[redacted]@neratovice.cz

M. [redacted], e-mail:  
[redacted]@neratovice.cz

(ii) Oprávněnými osobami Poskyvatele jsou:

[redacted], e-mail:  
[redacted]@marbes.cz

[redacted], e-mail:  
[redacted]@marbes.cz

M. [redacted], e-mail:  
[redacted]@marbes.cz

[redacted], e-mail:  
[redacted]@marbes.cz

- 11.2 Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokážou plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit.
- 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, datovou schránkou ve smyslu zákona č. 300/2008 Sb. nebo e-mailem s použitím elektronického podpisu.

## 12 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1 Odpověď Smluvní strany této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou od druhé Smluvní stranou navrženého znění této smlouvy (nabídky) není přijetím nabídky na uzavření této Smlouvy ve smyslu § 1740 odst. 3 občanského zákoníku, a to ani když podstatně nemění podmínky nabídky (navrženého znění této Smlouvy).
- 12.2 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Vyjma změn oprávněných osob podle článku 11.2 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv; to neplatí pro doručování způsobem a ve smyslu předpisů zák. č. 300/2008 Sb.
- 12.3 Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 12.4 Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do třiceti (30) dní ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvědomí druhou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
- 12.5 V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy.
- 12.6 Smluvní strany prohlašují, že si vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu uzavření této Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě ujištění, které si Smluvní strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo, a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této Smlouvě.



12.7 Smluvní strany sjednávají, že pokud bude plnění podle této Smlouvy vadné a vada bude odstranitelná, nemůže Smluvní strana, které bylo plněno, požadovat slevu z ceny, pokud je vada odstranitelná a Smluvní strana, která plnila (a) je připravena takovou vadu odstranit; (b) bez zbytečného odkladu začne vyvíjet činnost směřující k odstranění vady; (c) v takové činnosti řádně pokračuje; a (d) v rozumném čase s ohledem na povahu vady vadu odstraní či předmět plnění nebo jeho část vymění za bezvadný.

Není-li v tomto bodu uvedeno jinak, platí pro účely uplatňování práv z vadného plnění a povinnosti tyto vady odstraňovat ustanovení smlouvy uvedené v bodu 1.1 (Smlouva o dílo č. 3/2014/KTÚ / MS-029/14 uzavřená dne 18. 12. 2014) a ustanovení občanského zákoníku.

12.8 Práva vzniklá z této Smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé strany; Poskytovatel nesmí rovněž postoupit jakékoliv pohledávky za Objednatelem, které mu již vznikly nebo vzniknou z plnění této smlouvy mezi Poskytovatelem a Objednatelem; to platí i pro práva vzniklá ze smlouvy o dílo (Smlouva o dílo č. 3/2014/KTÚ / MS-029/14 uzavřená dne 18. 12. 2014). Strany výslovně vylučují pro Poskytovatele užití předpisů občanského zákoníku o právu převést práva či povinnosti z této smlouvy a ze smlouvy o dílo či jejich částí. Povinnost Poskytovateli tímto ustanovením uložená se zajišťuje smluvní pokutou ve výši uvedené v bodu 9.2 této smlouvy za každé jednotlivé porušení takto zajištěné povinnosti, přičemž se na tuto smluvní pokutu obdobně použijí články 9.3 až 9.5 této smlouvy.

12.9 Smluvní strany sjednávají, že nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy nebudou jakákoliv vzájemná práva a povinnosti dovozována z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně, mezi stranami či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy ani k nim nebude při výkladu této Smlouvy přihlíženo, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Smluvní strany výslovně potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.

12.10 Smluvní strany se dohodly, že kromě případů upravených v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku zproští Smluvní stranu povinnosti k náhradě škody také mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli v době, kdy byla v prodlení s plněním smluvených povinností, avšak pouze od okamžiku vzniku takové překážky. Smluvní strana není v prodlení s plněním, pokud je takové prodlení způsobeno prodlením druhé Smluvní strany s plněním jejích povinností.

12.11 Smluvní strany prohlašují, že se při uzavírání této smlouvy nenacházejí ve stavu tísně nebo rozrušení, že tuto Smlouvu uzavírají svobodně, vážně a s využitím náležitých zkušeností nebo s využitím náležité zkušené odborné pomoci, a že plnění, ke kterému se touto Smlouvou zavazují, není vzhledem ke všem okolnostem souvisejícím s uzavřením této Smlouvy vzájemně v hrubém nepoměru, a jako takové se jej zavazují druhé Smluvní straně za podmínek této Smlouvy poskytnout. Ustanovení § 1793 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.

12.12 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný závazek sjednaný v této Smlouvě není fixním závazkem ve smyslu § 1980 občanského zákoníku.



- 12.13 Smluvní strany výslovně potvrzují, že základní podmínky této Smlouvy jsou výsledkem jednání Smluvních stran a každá ze stran měla příležitost ovlivnit v průběhu jednání obsah podmínek této Smlouvy.
- 12.14 Smluvní strana je oprávněna od této Smlouvy odstoupit pouze z důvodů uvedených v této Smlouvě. Část ustanovení § 2001 občanského zákoníku o odstoupení na základě zákona se ve smyslu ustanovení § 1 odst. 2 občanského zákoníku na Poskytovatele nevztahuje.
- 12.15 Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev Smluvních stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 12.16 Strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto smlouvu: § 557 občanského zákoníku.
- 12.17 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.
- 12.18 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu poslední Smluvní stranou.
- 12.19 Obě smluvní strany souhlasí dle zák. č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím se zveřejněním této smlouvy.
- 12.20 Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva včetně všech příloh a dodatků byla v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zveřejněna v registru smluv, a to i případně v neanonymizované podobě, tedy včetně osobních údajů. Smluvní strany berou na vědomí, že počínaje dnem 01. 07. 2017 je zveřejnění v registru smluv podmínkou účinnosti této smlouvy.
- 12.21 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Přehled podporovaného programového vybavení a rozsah poskytovaných Služeb
  - Příloha č. 2:** Cena za provozní podporu
  - Příloha č. 3:** Katalog služeb
  - Příloha č. 4:** Vzor výkazu poskytnutých služeb

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

V Neratovicích dne 6. března 2017

V Plzni dne 6. března 2017

**Objednatel:**  
**Město NERATOVICE**



Podpis: \_\_\_\_\_  
Jméno: Mgr. Lenka Mrzálková  
Funkce: starostka



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



Podpis: \_\_\_\_\_  
Jméno: Ing. Miroslav Dvořák  
Funkce: jednatel



**SMLOUVA Č. MS-055/16**  
**O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

**Příloha č. 1 - PODPOROVANÉ PROGRAMOVÉ VYBAVENÍ A ROZSAH  
 POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

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

<b>Pol.</b>	<b>Oblast</b>	<b>Software (aplikace)</b>
1	Centrální správa ERP	<b>PROXIO-EOS</b>
2	Centrální místo pro komunikaci agentových systémů úřadu se systémem Základních registrů	<b>PROXIO XR + Hledáček</b>
3	Jednotný systém registrů a evidencí	<b>PROXIO-ROB, PROXIO-lokální RUIAN, PROXIO-REN, PROXIO-ENO, PROXIO-ESP</b>
4	Elektronické vedení ekonomických agend (účetnictví a rozpočet)	<b>MS Dynamics NAV, PROXIO-RZP</b>
5	Správa závazků (smlouvy a objednávky)	<b>PROXIO-CES, PROXIO-CEO</b>
6	Evidence soudních sporů	<b>PROXIO-ESS</b>
7	Řízení záměrů a investic	<b>PROXIO-EZAM</b>
8	Správa příjmů a pohledávek	<b>PROXIO-CES, PROXIO-CEO PROXIO-Příjmy + poplatky</b>
9	Správa majetku města	<b>PROXIO-ENO</b>
10	Speciální stavební úřad silniční	<b>PROXIO-AGENDIO</b>
11	Speciální stavební úřad vodoprávní	<b>PROXIO-AGENDIO</b>
12	Stavební řízení a územní plánování	<b>PROXIO-AGENDIO</b>
13	Vyvlastňovací řízení	<b>PROXIO-AGENDIO</b>
14	Přestupky a jiné správní delikty	<b>PROXIO-AGENDIO</b>
15	Ohlašovna (evidence obyvatel)	<b>PROXIO-ROB</b>
16	Volební agenda	<b>PROXIO-VLB</b>
17	Matrika včetně vidimizace a legalizace	<b>Matrika</b>
18	Poskytování informací, stížnosti a petice	<b>PROXIO-AGENDIO</b>
19	Správa požadavků zaměstnanců úřadu	<b>Helpdesk</b>
20	Manažerské přehledy (reporting)	<b>PROXIO-MIS</b>
21	Správa dotací a příspěvků	<b>PROXIO-AGENDIO</b>



**ROZSAH POSKYTOVANÉ PODPORY PRO UVEDENÉ SOFTWAREVÉ KOMPONENTY PROXIO (TABULKA Č. 2):**

**PŘEDMĚTEM TÉTO SMLOUVY JSOU SLUŽBY OZNAČENÉ JAKO „ANO“.**

Služba	Je součástí plnění
<b>1. Údržba (Maintenance)</b>	
1.1. Poskytování aktuálních verzí	NE
1.2. Poskytování upgrade	NE
1.3. Poskytování update	NE
1.4. Legislativní servis	NE
<b>2. Základní podpora</b>	
2.1. Helpdesk	NE
2.2. Řešení incidentů – garance termínů SLA	<b>ANO</b>
2.3. Metodický portál (ELOGIO)	NE
<b>3. Rozšířená podpora</b>	
3.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	<b>ANO</b>
3.2. Provozní kontrola systému	<b>ANO</b>
3.3. Implementace nových verzí produktu	NE
3.4. Poskytování konzultací	<b>ANO</b>
3.5. Poskytování školení	NE
3.6. Metodická podpora	<b>ANO</b>

**ROZSAH POSKYTOVANÉ ROZŠÍŘENÉ PODPORY:**

Služby rozšířené podpory jsou poskytovány v celkovém rozsahu **12 člověkodnů** (96 hod.) ročně **pomocí vzdálené správy či konzultací v místě sídla Objednatele** formou služeb popsanych v **Příloze č. 3** („Katalog služeb“) této smlouvy.

Objednatel je oprávněn čerpat služby rozšířené podpory průběžně v rámci celého kalendářního roku.

V případě požadavku Objednatele na čerpání většího počtu člověkodnů v rámci jednoho kalendářního měsíce, je Objednatel povinen tuto skutečnost oznámit předem Poskytovateli a domluvit termíny jejich čerpání.

## PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY PODPORY PROVOZU

1. V souladu s článkem 3.2 smlouvy je místem plnění pro služby provozní podpory sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa určená Objednatelem.
2. Poskytovatel standardně řeší požadavky pomocí vzdáleného přístupu z místa Poskytovatele, případně dle povahy požadavku v sídle Objednatele.
3. 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 vyplynou z jednání vedení projektu či projektového týmu.
4. Objednatel umožní a prostřednictvím svých oprávněných osob bude koordinovat kontakt pracovníků Poskytovatele s pracovníky Objednatele i mimo oddělení informatiky pro řešení vad a všech problémů provozu systému.
5. 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.
6. 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.
7. Objednatel bude udržovat testovací systém v takovém stavu, aby na něm bylo možné testovat funkčnost aplikačního SW před nasazením do produktivního provozu (tzn. konfigurace infrastruktury je provozuschopná pro potřeby testování aplikačního SW, je přístupná Poskytovateli a datový obsah a nastavení testovacího prostředí je adekvátní k produktivnímu systému).
8. Objednatel sdělí na vyžádání Poskytovatele termíny, kdy může Poskytovatel instalovat SW na testovací a produktivní systém Objednatele. Synchronizace dat a nastavení mezi produktivním a testovacím prostředím bude provedeno na základě požadavku Objednatele. Po provedené synchronizaci budou obě prostředí identická (včetně nastavení práv uživatelů).
9. 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.
10. 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).
11. 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.
12. 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.

13. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí systému Helpdesk je Objednatel povinen učinit zápis do Helpdesk neprodleně, jakmile je to možné.
14. 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.
15. 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.
16. V případě požadavků na vývoj iniciovaných Objednatelem zabezpečí Objednatel bezodkladné posuzování realizovaných změn a schvalování jejich realizace.
17. Poskytovatel před řešením požadavku Objednatele předem upozorní na to, že se jedná o požadavek změnový, rozvojový nebo jiný, který vyžaduje samostatnou objednávku a další finanční náklady Objednatele nad rámec předplaceného objemu Rozšířené podpory (viz rozlišení plateb v bodech 4.2 a 4.3 smlouvy). Řešení takových požadavků bude probíhat dle katalogového listu 3.1. „Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)“.
18. 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.
19. 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.
20. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.
21. Změnu kategorie požadavku je oprávněn provést odpovědný pracovník Poskytovatele v případě, kdy charakter požadavku neodpovídá zadané kategorii.
22. Objednatel zajistí dostupnost prostředků IT. Ověření dostupnosti HW infrastruktury a ověření funkčnosti systémových SW serverů musí předcházet zadání každého požadavku.
23. 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.
24. 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.
25. 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.
26. V případě prodlení způsobeného okolnostmi na straně Objednatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně Objednatele, a o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.
27. 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.
28. 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.

**SMLOUVA Č. MS-055/16  
O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

**Příloha č. 2 - CENY PROVOZNÍ PODPORY**

**1. Podrobné členění ceny Provozní podpory:**

Služba	Cena za čtvrtletí (Kč bez DPH)	Cena za rok (Kč bez DPH)
<b>Základní podpora</b>		
Řešení incidentů s garantovanou reakcí Poskytovatele (viz Příloha č. 3 této smlouvy)		
<b>Rozšířená podpora</b> (služby poskytované nad rámec základní podpory) v celkovém rozsahu <b>■</b> ČD ročně		
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)		
Provozní kontrola systému		
Poskytování konzultací		
Metodická podpora		
<b>Celkem bez DPH</b>	<b>■</b>	<b>■</b>
DPH 21% (Kč)		
<b>Celkem vč. DPH</b>	<b>■</b>	<b>■</b>

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:

Počet čerpaných ČD za rok	Poskytnutá sleva	Sazba/ČD	Sazba/hod.
1 - 9	■	■ - Kč/ČD	■ - Kč/hod.
10 - 14	■	■ - Kč/ČD	■ - Kč/hod.
15 - 19	■	■ - Kč/ČD	■ - Kč/hod.
20 a více	■	■ - Kč/ČD	■ - Kč/hod.

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

Náklady na dopravu (kalkulováno pro vzdálenost 240 km Plzeň-Slovany – Kojetická 1028, Neratovice a zpět)	■ Kč
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

**2. Tématické odborné dny**

V době platnosti této smlouvy jsou pracovníkům Objednatele poskytnuty množstevní slevy za účast na tematických odborných dnech a seminářích pořádaných Poskytovatelem dle následující tabulky:

Počet osob	Poskytnutá sleva z ceny akce na osobu
1 - 2	■ %
3 a více	■ %

V případě 3 a více osob mají slevu ■ % všechny osoby.

### 3. Ceny dalších služeb

#### Synchronizace dat a nastavení mezi produktivním a testovacím prostředím

- a) Pravidelná (kvartální) synchronizace dat a nastavení mezi produktivním a testovacím prostředím se provádí vždy po ukončení čtvrtletní uzávěrky po 2. a 3. čtvrtletí a po roční uzávěrce, po domluvě s Objednatel.
- b) Jednorázová mimořádná synchronizace dat a nastavení mezi produktivním a testovacím prostředím je prováděna na vyžádání Objednatele na základě objednávky.

Poskytovatel zašle Objednateli po provedení synchronizace akceptační protokol. Objednatel do 14-ti dnů od provedení synchronizace ověří aktuálnost dat a nastavení a potvrdí Poskytovateli akceptační protokol (drobné odchylky v datech nejsou důvodem k neakceptaci provedení synchronizace). Fakturace bude Poskytovatelem prováděna na základě podepsaného akceptačního protokolu.

Popis služby	Cena
Mimořádná synchronizace dat a nastavení mezi produktivním a testovacím prostředím (na vyžádání) za období delší než 3 měsíce	██████████
Mimořádná synchronizace dat a nastavení mezi produktivním a testovacím prostředím (na vyžádání) za období kratší než 3 měsíce	██████████
Pravidelná kvartální (řádná) a synchronizace dat a nastavení mezi produktivním a testovacím prostředím	

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.



**SMLOUVA Č. MS-055/16  
O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

**Příloha č. 3 - KATALOG SLUŽEB**

Katalogový list 2.2 - Řešení incidentů				
<b>Kategorie služby</b>	<b>Základní podpora</b>			
<b>Kód služby</b>	2.2			
<b>Název služby</b>	Řešení incidentů			
<b>Popis služby</b>	Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému PROXIO a současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele (dále také jako „Zákazník“) a uživatele spravovaného systému.			
<b>Rozsah a parametry služby</b>				
SLA	Provozní doba	Prvotní reakce	Zprovoznění systému náhradním způsobem	Odstranění závady
Kategorie / Režim		Normální	Normální	Normální
Kategorie A	8:00 – 17:00 (5 x 9)	4 hod.	8 hod.	16 hod.
Kategorie B	8:00 – 17:00 (5 x 9)	8 hod	N/A	64 hod
Kategorie C	8:00 – 17:00 (5 x 9)	16 hod.	N/A	30 dní
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“			
<b>Detailní popis</b>				
Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.				
V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, přijaté službou Helpdesk, které Zákazník navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“.				
Poskytovatel v rámci této služby garantuje:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu,</li> <li>▪ Zprovoznění systému náhradním způsobem,</li> <li>▪ Úplné odstranění závady.</li> </ul>				
Kategorie klasifikace incidentů:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Kategorie A</b> - 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.</li> <li>▪ <b>Kategorie B</b> - Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.</li> <li>▪ <b>Kategorie C</b> - Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho částí, nebo lze použít alternativní postup.</li> </ul>				
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.				

# SMLOUVA Č. MS-055/16 O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO

## DEFINICE POJMŮ

**Prvotní reakci** se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Zákazníkovi, jakým způsobem bude Poskytovatel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li poskytovatel v tomto momentě tyto informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Zákazníkovi poskytne.

**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.

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

**Vadou** se rozumí stav, který je v rozporu:

- se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu implementace systému,
- s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu Zákazníkem.

## 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 Objednatele standardní.
- **Nízká** – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu Objednatele 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**

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

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

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

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

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

- Poskytovatel sdělí Zákazníkovi, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
- Zákazník na základě reakce poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku ukončením původního požadavku (reklamace vady) a zadáním nového požadavku s kvalifikací NEREKLAMACE,
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od Zákazníka pokyn k realizaci,
- jestliže Zákazník dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen buď v rámci čerpání služeb „Rozšířené podpory“, nebo nad rámec paušální nabídkové ceny jako zvláštní požadavek Zákazníka,
- když Zákazník kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na helpdesk) svůj pokyn k řešení, bude Poskytovatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Zákazníka (zdarma).



# SMLOUVA Č. MS-055/16 O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO

## **KVALITA SLUŽEB A REPORTING**

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

Reporting obsahuje:

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

## **OMEZENÍ SLUŽBY**

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

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

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

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

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

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

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

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

**SMLOUVA Č. MS-055/16  
O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

Katalogový list 3 – Rozšířená podpora		
<b>Kategorie služby</b>	<b>Rozšířená podpora</b>	
<b>Kód služby</b>	3	
<b>Název služby</b>	<b>Rozšířená podpora</b>	
<b>Popis služby</b>	Poskytování služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu nereklamacce a vytvořit tak podmínky pro efektivnější využívání systému. Systému Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO	
<b>Detailní popis</b>		
<p>Řešení změnových požadavků typu <b>NEREKLAMACE</b> vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PROXIO, popř. služby pro jeho efektivnější využití. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)</li> <li>▪ Provozní kontrola systému</li> <li>▪ Poskytování konzultací</li> <li>▪ Metodická podpora</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>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>Potvrzení převzetí plnění ze strany Objednatele se provádí prostřednictvím služby Helpdesk. V případě, že Objednatel bezdůvodně nepotvrdí převzetí plnění (neuvede důvod nepotvrzení protokolu) ani do 7 dnů ode dne, kdy ho k tomu Poskytovatel vyzve, má se za to, že převzetí bylo potvrzeno v den následující po marném uplynutí této lhůty.</p> <p>Požadavek bude zahrnut do protokolu o poskytnutých službách za příslušné období.</p> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Příslušné protokoly, dokládající veškeré práce vykonané Poskytovatelem pro Objednatele za uplynulé období, předloží vždy Poskytovatel Objednateli vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení příslušného kalendářního období.</p>		

**SMLOUVA Č. MS-055/16  
O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

<b>Katalogový list 3.1 – Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)</b>		
<b>Kategorie služby</b>	<b>Rozšířená podpora</b>	
<b>Kód služby</b>	3.1	
<b>Název služby</b>	<b>Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)</b>	
<b>Popis služby</b>	Poskytování úprav nebo doplnění standardní funkčnosti systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO	
<b>Detailní popis</b>		
<p>V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému uplatněné službou Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „NEREKLAMACE“ (tzn. servisní požadavky, které nejsou předmětem reklamačního řízení).</p> <p>Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ změny nebo doplnění konfigurace produktu,</li> <li>▪ úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů,</li> <li>▪ úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů,</li> <li>▪ úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkčností).</li> </ul> <p><b>SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU</b></p> <p>Objednatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení;</li> <li>▪ nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení;</li> <li>▪ zajištění spolupráce dotčených dalších správců Objednatele;</li> <li>▪ zajištění spolupráce dotčených třetích stran;</li> <li>▪ zajištění případných termínů plánované odstavky.</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>Akceptace změny Poskytovatelem</b></p> <p>Poskytovatel na základě požadavku Objednatele vyhodnotí jeho zadání a realizovatelnost. Rozhodnutí mohou být následujícího typu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatel akceptuje požadavek jako realizovatelný a přistoupí k provedení analýzy požadavku a k přípravě nabídky.</li> <li>• V případě, že Poskytovatel z objektivních důvodů vyhodnotí požadavek jako nerealizovatelný, může vydat zamítavé stanovisko s upřesněním důvodů zamítnutí Objednateli.</li> </ul> <p><b>Vytvoření nabídky Zhotovitelem</b></p> <p>Po vyhodnocení a akceptaci požadavku Objednatele provede Poskytovatel analýzu požadavku a připraví nabídku na realizaci změny. Tato nabídka bude obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nabízený obsah služby – úpravy, zajišťované činnosti</li> <li>• Cenu nabídky</li> <li>• Harmonogram provedení</li> <li>• Očekávaný výstup</li> <li>• Platnost nabídky</li> </ul>		



**SMLOUVA Č. MS-055/16  
O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

**Akceptace nabídky Objednatel**

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**

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.

**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 Objednatel**

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.

**SMLOUVA Č. MS-055/16  
O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

<b>Katalogový list 3.2 – Provozní kontrola systému</b>		
<b>Kategorie služby</b>	<b>Rozšířená podpora</b>	
<b>Kód služby</b>	3.2	
<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 3.2 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> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Kritériem je provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby.</p> <p>Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesk provozovaném Poskytovatelem a jejich přehled za příslušné období je součástí přehledu požadavků.</p> <p>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).</p> <p><b>OMEZENÍ SLUŽBY</b></p> <p>Nezbytným předpokladem pro poskytování této služby je služba 2.1 Helpdesk.</p>		

**SMLOUVA Č. MS-055/16  
O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

<b>Katalogový list 3.4 – Poskytování konzultací</b>		
<b>Kategorie služby</b>	<b>Rozšířená podpora</b>	
<b>Kód služby</b>	3.4	
<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 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>Náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Objednatele.</p> <p>Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků Objednatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Konzultace je též odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu Objednatele k zadanému požadavku.</p> <p>Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace buď v místě Objednatele nebo Poskytovatele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu). Výjimečně při řešení obecných principů, je možná realizace konzultace pro širší okruh uživatelů na učebně.</p> <p><b>SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU</b></p> <p>Objednatel definuje seznam osob, které mohou schválit požadavky na vypracování písemné odpovědi. Objednatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.</p> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 Helpdesk. Kritériem úspěšnosti je provedení konzultace dokumentované zápisem prostřednictvím služby Helpdesk, v případě konzultace v místě Objednatele podepsanou prezenční listinou a hodnocením konzultace.</p>		



**SMLOUVA Č. MS-055/16  
O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

Katalogový list 3.6 – Metodická podpora		
<b>Kategorie služby</b>	<b>Rozšířená podpora</b>	
<b>Kód služby</b>	3.6	
<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 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>V rámci této služby poskytovatel zajišťuje metodickou podporu pracovníkům Objednatele (uživatelům) v požadovaném rozsahu.</p> <p>Například:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vypracování návrhů pracovních postupů pro správné a efektivní využívání systému</li> <li>- vypracování návrhu využití a přizpůsobení určitého interního procesu objednatel dodanému systému</li> </ul> <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 2.1 Helpdesk. 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>		

**SMLOUVA Č. MS-055/16**  
**O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

**Příloha č. 4 - VÝKAZ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB**



**VÝKAZ ČINNOSTI**

MARBES CONSULTING s.r.o.  
 Brojova 16  
 326 00 Plzeň  
 tel.: 378 121 500  
<http://www.marbes.cz>

<b>Zákazník/objednatel:</b>	Město NERATOVICE
<b>Zástupce poskytovatele:</b>	
<b>Měsíc/rok:</b>	<b>Modul:</b>

DEN	ČINNOST	ÚČTOVANÉ SLUŽBY		PODPIS	
		Doba činnosti v hodinách	Hodinová sazba	Zástupce poskytovatele	Zástupce zákazníka
<b>CELKEM</b>					