

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (MAINTENANCE) A PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO

**Číslo smlouvy Objednatele: 2021/1056/ITS**

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Smlouva“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

### **Statutární město Kladno**

se sídlem: nám. Starosty Pavla 44, Kladno  
zastoupené: Ing. Přemyslem Mužíkem, náměstkem primátora  
IČ: 00234516  
DIČ: CZ00234516  
Datová schránka: dyubpcm  
(dále jen „Objednatel“)

a

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

Se sídlem: Brojova 2113/16, Východní Předměstí, 326 00, Plzeň  
Zastoupená: [REDAKCE] jednatel společnosti  
IČ: 29108373  
DIČ: CZ29108373  
bankovní spojení: [REDAKCE], Československá obchodní banka  
Datová schránka: xt9urus  
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni pod spisovou značkou C25285  
(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 má právo užívat informační systém PROXIO (dále jen „software“ nebo „produkt“) na základě licenčního ujednání, které je součástí Smlouvy o dílo uzavřené dne 22.7.2013, mezi Objednatelem a společností Pontech s.r.o., IČ 27977315 a software Microsoft Dynamics NAV, dle licenční smlouvy o poskytnutí práva užití počítačové aplikace Microsoft Dynamics NAV, uzavřené dne 9.4.2014, mezi Objednatelem a společností Pontech s.r.o., IČ 27977315 (dále jen „licenční smlouva“).
- 1.2 Údržba (maintenance), která je předmětem této smlouvy, se týká software PROXIO, který Objednatel užívá na základě licenční smlouvy dle odstavce 1.1 této smlouvy.
- 1.3 Provozní podpora, která je předmětem této smlouvy, se týká díla (dále jen „systém“), které vzniklo implementací software PROXIO u Objednatele na

základě smlouvy č. 2015/0512/OVTI, uzavřené mezi Objednatel  
a Pontech s.r.o. (dále jen „smlouva o dílo“).

## **2 PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby údržby (maintenance) a provozní podpory software PROXIO, užívaného Objednatel, jehož seznam komponent je uveden v **Příloze č.1** této Smlouvy (dále jen „**Služby**“). Tento závazek zahrnuje:
- 2.1.1 Údržbu (maintenance) software PROXIO
  - 2.1.2 Základní podporu (služby poskytované paušálně);
  - 2.1.3 Rozšířenou podporu (služby poskytované na vyžádání nad rámec základní podpory);
- 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** („Specifikace 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 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. K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené aktuální výši.
- 4.2 Cena za poskytování Služeb dle článku čl. 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3 je uvedena v **Příloze č. 2** („Cena za údržbu a provozní podporu“) této smlouvy a bude Objednatel hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatel na každé kalendářní čtvrtletí zpětně, nejpozději do pátého pracovního dne v následujícím kalendářním měsíci. První splátka bude vypočtena jako poměrná část čtvrtletního poplatku vzhledem k datu podpisu této smlouvy.
- 4.3 Veškeré faktury vystavené Poskytovatel 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 plnění dle článku čl. 2.1.3 či 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 Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
- (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
- (iii) popis plnění Poskytovatele.

- 4.4 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel zasílat Objednateli elektronicky na mail [posta@mestokladno.cz](mailto:posta@mestokladno.cz) a v kopii na mailové adresy oprávněných osob Objednatele uvedených v bodu 12.1. Splatnost faktur bude činit třicet (30) kalendářních dnů ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 4.5 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 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 povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 5.2 Objednatel se zavazuje umožnit vstup zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy. 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.
- 5.3 Objednatel se zavazuje respektovat a zajišťovat podmínky a předpoklady podpory provozu dle Přílohy č. 1 této smlouvy.

## **6 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelkem 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, 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.
- 6.7 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.
- 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, 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 a v informačním systému Registr smluv (ISRS) vedeném Ministerstvem vnitra ČR, které jsou veřejně přístupné a které 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.

## **8 OCHRANA A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 8.1 Smluvní strany se zavazují, v souvislosti se Smlouvou, postupovat v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), dále jen „Nařízení GDPR“.
- 8.2 Objednatel je a bude nadále považován za Správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
- 8.3 Při plnění této smlouvy nepřichází Poskytovatel standardně do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel správce (dále jen „chráněné osobní údaje“).
- 8.4 Pouze ve výjimečných případech se může stát, že Poskytovatel získá přístup k chráněným osobním údajům. Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 Nařízení GDPR.

- 8.5 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech chráněných osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním dle Smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:
- (iii) nesdělovat nebo nezpřístupňovat chráněné osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele,
  - (iv) zajistit, že jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s chráněnými osobními údaji v souvislosti s plněním dle Smlouvy, budou zavázány povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám, a aby tato povinnost mlčenlivosti trvala i po skončení jejich zaměstnání nebo provádění prací (minimálně po dobu 1 roku),
  - (v) zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění dle Smlouvy, při styku nebo nakládání s chráněnými osobními údaji nepořizovaly kopie chráněných osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění chráněných osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
- 8.6 Poskytovatel je povinen po dobu plnění předmětu Smlouvy realizovat potřebná bezpečnostní opatření v rovině technické i organizační, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zacházení s osobními daty v rozporu s Nařízením GDPR.
- 8.7 Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů podle ustanovení Smlouvy, např.: jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo ke zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zacházení s osobními údaji v rozporu s Nařízením GDPR.
- 8.8 Objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda Poskytovatel plní své povinnosti dle tohoto článku. Poskytovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s Objednatelem, o kterou bude požádán v souvislosti s ochranou osobních údajů. Poskytovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit Objednateli svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.
- 8.9 Po skončení účinnosti Smlouvy je Poskytovatel povinen veškerá data, která má v držení, vymazat, a pokud je dosud nepředal Objednateli, předat je Objednateli a dále vymazat všechny existující kopie. Pokud má Poskytovatel přístup k chráněným osobním údajům, má povinnost současně tento přístup deaktivovat či vrátit Objednateli. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis Poskytovateli data ukládat i po skončení účinnosti Smlouvy.



## 9 EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 9.1 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**“).
- 9.2 Z Výkazu poskytnutých služeb musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v člověkodnech či člověkohodinách).
- 9.3 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 schválený.

## 10 SANKCE

- 10.1 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.
- 10.2 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 250,- Kč (slovy: *dvě stě padesát korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu (prvotní reakce) ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 2.1.2 v termínech dle **Přílohy č.1** („Specifikace služeb“) této Smlouvy;
  - (ii) ve výši 250,- Kč (slovy: *dvě stě padesát korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zprovozněním systému náhradním způsobem ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 2.1.2 v termínech dle **Přílohy č.1** („Specifikace služeb“) této Smlouvy;
  - (iii) ve výši 1000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 2.1.2 v termínech dle **Přílohy č.1** („Specifikace služeb“) této Smlouvy;
  - (iv) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto 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 2.1.2 v termínech dle **Přílohy č.1** („Specifikace 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 2.1.2 v termínech dle **Přílohy č.1** („Specifikace služeb“) této Smlouvy;

(vi) ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den prodlení s poskytováním Služeb dle článku 2.1.3 v termínech dle **Přílohy č.1** („Specifikace služeb“) této Smlouvy;

- 10.3 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. 7 a odst. 6.5 a 6.6 čl. 6 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: *padesát tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 10.4 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 10.5 Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za Poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto článkem proti jakýmkoli v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem.
- 10.6 Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

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

- 11.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců, od doby její účinnosti smlouvy nebo do vyčerpání maximálního finančního závazku objednatel, tj. částka 14.000.000 Kč bez DPH.
- 11.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí ze strany Objednatele dle článku 11.6, výpovědí ze strany Poskytovatele dle čl. 11.7, nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 11.3 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.
- 11.4 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.
- 11.5 Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 11.6 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání tři (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 11.7 Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání šest (6) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 11.8 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.

11.9 V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelům do dne předčasného ukončení této Smlouvy.

## 12 OPRÁVNĚNÉ OSOBY

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

(i) Oprávněnými osobami Objednatelů jsou:

Bc. Petr Jorg, MBA, telefon: [REDACTED], e-mail:

Tomáš Kuthan, telefon: [REDACTED] e-mail:

Ing. Josef Janeček, telefon: [REDACTED] e-mail:

(ii) Oprávněnými osobami Poskytovatelů jsou:

Ing. František Boček telefon: [REDACTED]

Ing. Viktor Mácha telefon: [REDACTED]

....., telefon: ....., e-mail: .....

12.2 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.

12.3 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.

## 13 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

13.1 Poskytovatel prohlašuje, že byl před podpisem této smlouvy seznámen s platnou Politikou systému řízení bezpečnosti informací Poskytovatelů, kterou se zavazuje po celou dobu účinnosti této smlouvy dodržovat.

13.2 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).

- 13.3 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Vyjma změn oprávněných osob podle článku 12.1 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě 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.
- 13.4 Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 13.5 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.
- 13.6 V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
- 13.7 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.
- 13.8 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.
- 13.9 Práva vzniklá z této Smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
- 13.10 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.

- 13.11 Smluvní strany se dohodly, že kromě případů upravených v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku zprostí 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.
- 13.12 Smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomy, že Smlouvu uzavírají v době trvání účinných opatření orgánů veřejné moci za účelem omezení šíření tzv. koronavirové epidemie. Pokud dojde k rozšíření nebo zpřísnění opatření tak, že jedna ze smluvních stran bude mít na základě zpřísnění opatření obtíže s plněním dle této Smlouvy nebo bude schopna plnit pouze částečně či nikoliv řádně, zavazuje se druhá ze smluvních stran k souhlasu s prodloužením termínu pro plnění dle této smlouvy. V případě, že takové prodloužení nelze po druhé ze smluvních stran spravedlivě požadovat, má druhá ze smluvních stran právo od smlouvy odstoupit. bez nároku na jakékoli finanční plnění. Smluvní strany jsou povinny vrátit si na základě výzvy případná vzájemně poskytnutá plnění bez nároku na smluvní sankce a náhradu škody případně vzniklé v souvislosti se zánikem této smlouvy.
- 13.13 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.
- 13.14 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný závazek sjednaný v této Smlouvě není fixním závazkem ve smyslu § 1980 občanského zákoníku.
- 13.15 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.
- 13.16 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 nepoužije.
- 13.17 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.
- 13.18 Poskytovatel prohlašuje, že bere na vědomí tu skutečnost, že Objednatel je ve



smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, správcem osobních údajů subjektů údajů a že zpracovává a shromažďuje případné osobní údaje fyzických osob jednajících v souvislosti s touto smlouvou za Poskytovatele pouze za účelem realizace této smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom všech svých zákonných práv v souvislosti s poskytnutím svých osobních údajů k účelu danému touto smlouvou. Podrobné informace na oficiálních webových stránkách [www.mestokladno.cz/gdpr](http://www.mestokladno.cz/gdpr).

- 13.19 Strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto smlouvu: § 557 a § 1805 odst. 2 občanského zákoníku.
- 13.20 Tato Smlouva je uzavřena v elektronické formě a podepsána elektronicky.
- 13.21 Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu poslední Smluvní stranou a účinnosti jejím zveřejněním v registru smluv.
- 13.22 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:  
**Příloha č. 1:** Specifikace služeb  
**Příloha č. 2:** Cena za údržbu a provozní podporu  
**Příloha č. 3:** Vzor výkazu poskytnutých služeb
- 13.23 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Kladně dne \_\_\_\_\_

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

**Objednatel:**  
Statutární město Kladno

**Poskytovatel:**  
Marbes s.r.o.

Podpis: \_\_\_\_\_  
Jméno: Ing. Přemysl Mužík  
Funkce: náměstek primátora

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

Ing.  ák  
Mir  9.24  
Dvo  0'

## Příloha č. 1 – Specifikace služeb



Statutární  
město Kladno

### Specifikace předmětu zakázky – požadavky zadavatele na předmět plnění zakázky

#### Přehled podporovaného programového vybavení a rozsah poskytovaných služeb

1. **Výčet softwarových komponent PROXIO**, kterých se týká provozní podpora v prostředí Statutárního města Kladna, na pracovištích Magistrátu města Kladna a jejich platnost je pro uživatele neomezená.

Položka	Oblast
1	Centrální správa pro komunikaci AIS s ISZR
2	Registry a evidence
3	Ekonomický systém MS NAVISION 2018
4	Správa a vymáhání pohledávek
5	Pokuty
6	Insolvenční rejstřík
7	Evidence smluv
8	Evidence objednávek
9	Správa majetku
10	Sociální agendy
11	SPOD
12	Správní řízení – Přestupky
13	Integrační vazba na SPS
14	PROXIO Pokladny
15	Integrační vazba AGENDIO-FTT
16	Integrační vazba AGENDIO s Adobe Experience Manager FORMS (zkráceně „AEM Forms“)
17	Zveřejňování dat do Registru smluv
18	Integrační vazba na SBF
19	Anonymizace dokumentů
20	Anonymizace dokumentů pro příspěvkové organizace
21	Dopravní agendy a silniční hospodářství
22	Rozklikávací rozpočet
23	Infograf pro oblast Obyvatelstvo, Smlouvy, Finance a Školství

2. **Výčet softwarových komponent ekonomického systému Microsoft Dynamics NAV**, kterých se týká provozní podpora v prostředí Statutárního města Kladna, na pracovištích Magistrátu města Kladna.

Položka	Oblast – téma
---------	---------------



1	Microsoft Dynamics Navision
2	Pokladny

3. **Rozsah poskytované podpory** pro uvedené softwarové komponenty PROXIO a Microsoft Dynamics NAV.

Poskytovaná podpora
<b>1. Údržba (Maintenance)</b> 1.1. Poskytování aktuálních verzí 1.2. Poskytování upgrade 1.3. Poskytování update 1.4. Legislativní servis
<b>2. Základní podpora</b> 2.1. Helpdesk – systém pro zadávání a sledování řešení servisních a rozvojových požadavků 2.2. Řešení incidentů – zajištění řešení havárii systému službou Helpdesk
<b>3. Rozšířená podpora</b> 3.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) 3.2. Provozní kontrola systému 3.3. Implementace nových verzí produktu 3.4. Poskytování konzultací 3.5. Poskytování školení 3.6. Metodická podpora – zahrnující i projektové řízení podpory 3.7. Součinnost a další sjednané činnosti

Přesná specifikace jednotlivých činností a služeb podpory je uvedena v Katalogových listech dále.

**Ad.1 Poskytování údržby (Maintenance)** zahrnuje údržby software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání Objednatele a legislativní podporu.

**Ad.2 Poskytování základní podpory** zahrnuje poskytování služby jednotného kontaktního místa a komunikačních kanálů pro uživatele služeb (obecně Objednatele) a dále řešení incidentů, tedy zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému PROXIO s cílem současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele a uživatele spravovaného systému.

**Ad.3 Poskytování rozšířené podpory** zahrnuje poskytování služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu NEREKLAMACE a vytvořit tak podmínky pro efektivnější využívání systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatel. Služby rozšířené podpory mohou být poskytovány **pomocí osobní či vzdálené správy**, dle dále uvedeného Katalogu služeb.

#### 4. Podmínky a předpoklady poskytování podpory

1. Místem plnění pro poskytování podpory je sídlo Uchazeče (poskytovatele), je-li to možné vzdáleným přístupem, případně dle povahy požadavku sídlo Zadavatele (objednatele).
2. Zadavatel je povinen zajistit funkční strukturu na straně Zadavatele, bude se prostřednictvím svých oprávněných osob účastnit jednání a bude plnit řádně a včas úkoly, které pro něj vyplynou z jednání kontaktních osob.



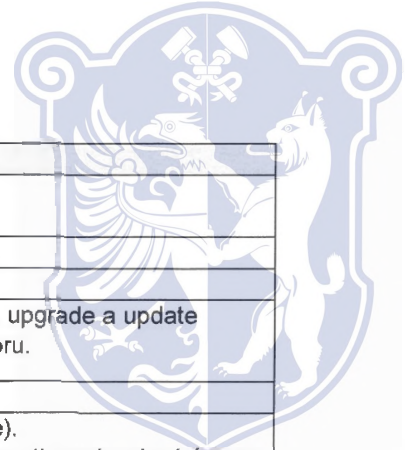


3. Objednatel umožní a prostřednictvím svých oprávněných osob bude koordinovat kontakt pracovníků poskytovatele s pracovníky Objednatele i mimo Odbor výpočetní techniky a informatiky pro řešení vad a všech problémů provozu systému.
4. Objednatel je povinen umožnit vstup zaměstnancům poskytovatele zajišťujícím služby do míst plnění podle této smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery.
5. Objednatel zajistí vzdálený přístup poskytovateli k serverům infrastruktury (testovací i produktivní systém) výhradně pro účely poskytování služeb podle této smlouvy s ohledem na technologické a bezpečnostní možnosti a politiky Objednatele.
6. Objednatel bude udržovat testovací systém v takovém stavu, aby na něm bylo možné testovat funkčnost aplikačního SW před nasazením do produktivního provozu (infrastruktura i aktuální datový obsah testovacího systému je adekvátní k produktivnímu systému).
7. Objednatel sdělí na vyžádání Poskytovatele termíny, kdy může poskytovatel instalovat SW na testovací a produktivní systém Objednatele.
8. Za účelem předání informací o problémech provozu systému či předání požadavku na změnu bude Objednatel komunikovat s poskytovatelem výhradně s využitím služby Helpdesk, popsané v **Příloze č. 2** („Katalog služeb“) této smlouvy.
9. Všechny servisní požadavky musí být vzneseny a evidovány prostřednictvím služby Helpdesk. Na servisní požadavky vznesené jinou cestou např. telefonicky není ze strany poskytovatele garantována reakce. V případě požadavku s garantovanou reakcí dle SLA parametrů je pouze tímto zaevidováním aktivován parametr Prvotní reakce (služba Řešení incidentů).
10. Službu Helpdesk mohou využívat pouze oprávnění pracovníci Objednatele. Požadavek musí být zadán nebo verifikován odpovědnou osobou dle smlouvy s ohledem na jeho možné finanční důsledky a povahu případné "budoucí" objednávky. Seznam oprávněných osob předává Objednatel Poskytovateli dle potřeby při jeho změně.
11. Pracovníci Objednatele odpovědní za zadávání požadavků do systému Helpdesk musí být před dnem nabytí účinnosti této smlouvy řádně vyškoleni a registrováni v systému Poskytovatele. O způsobilosti a registraci bude zhotoven protokol, který obsahuje souhlas Objednatele s přenesením odpovědnosti za zadané požadavky na odpovědné pracovníky Objednatele.
12. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem, než pomocí systému Helpdesk je Objednatel povinen učinit zápis do Helpdesk neprodleně, jakmile je to možné.
13. Objednatel nese odpovědnost za zadání požadavků, které nejsou v souladu s podmínkami smlouvy (kategorie, zadavatel, oblast). Poskytovatel je oprávněn vyčíslit náklady spojené s řešením neoprávněně zadaných požadavků a předložit Objednateli k úhradě. Výkaz takto zadaných požadavků bude poskytovatel předávat Objednateli měsíčně.
14. Objednatel zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku na změnu, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení a schvalování jejich realizace v souladu s požadovanými SLA parametry. O všech provedených změnách včetně předání kompletní dokumentace bude poskytovatel informovat Objednatele prostřednictvím služby Helpdesk.
15. V případě požadavků na vývoj iniciovaných Objednatelem zabezpečí Objednatel bezodkladné posuzování realizovaných změn a schvalování jejich realizace.
16. Vyžádání poskytnutí služeb podpory formou konzultací bude probíhat prostřednictvím služby Helpdesk. Pracnost požadavku bude poté odhadnuta Poskytovatelem, zadavatel požadavku musí realizaci požadavku potvrdit, případně odmítnout. Až poté bude požadavek realizován.
17. Objednatel je povinen po poskytnutí služeb pracovníkem Poskytovatele v místě Objednatele podepsat protokol o převzetí plnění, pakliže v protokolu uvedený rozsah a předmět poskytovaných služeb odpovídá skutečnosti.
18. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.
19. Změnu kategorie požadavku je oprávněn provést odpovědný pracovník Poskytovatele v případě, kdy charakter požadavku neodpovídá zadané kategorii.



20. Objednatel zajistí dostupnost prostředků IT. Ověření dostupnosti HW infrastruktury a ověření funkčnosti systémových SW serverů musí předcházet zadání každého požadavku.
21. O odstávkách systému Objednatel informuje poskytovatele v dostatečném předstihu. O naplánovaných odstávkách bude Objednatel pořizovat záznam do Helpdesku Poskytovatele s uvedením začátku a konce odstávky.
22. Požadavek předávaný službou Helpdesk musí obsahovat:
  - Označení aplikace a její verze
  - Oblast, které se požadavek týká (prostřednictvím číselníku), včetně specifikace dotčené agendy
  - Jméno správce agendy - klíčového uživatele
  - Jméno uživatele, u kterého požadavek vznikl, popis práv uživatele k příslušné oblasti v době výskytu problému
  - Popis požadavku (výstižně, jednoznačně) včetně jednotlivých kroků v aplikaci, vedoucích k chybě, doplněný o tyto údaje:
    - Datum a čas vzniku problému, je-li toto relevantní vůči požadavku
    - Klíčové identifikátory předmětu problému:
      - Jednoznačný identifikátor záznamu
      - Popis vstupních parametrů
      - Popis vstupních dat a jejich povahy
        - migrovaná data
        - aktualizovaná z referenčních zdrojů
        - pořízená ručně
        - ztotožněná či neztotožněná
        - vícečetný výskyt
        - specifická data (technický uživatel, neznámý subjekt, ...)
      - Popis očekávaného výsledku a výstupu
      - Popis skutečného výsledku a výstupu
      - Popis realizovaných kroků, včetně předpokládaných
      - Popis kritického kroku s výskytem problému a způsob jeho projevu
    - Formou přílohy sejmutá obrazovka s podrobným chybovým hlášením či označeným projevem chyby
  - Stanovení externího důvodu, resp. limitního termínu (např. mimořádná inventarizace, interní statistika, mimořádná závěrka, ...), vedoucí k určení kategorie vady
  - Uvedení části dokumentace, se kterou je požadavek v rozporu (Smlouva o dílo, Cílový koncept, příručka, právní norma)
  - Stanovení kategorie požadavku, resp. vady Díla.
23. Úplnost a srozumitelnost zadání požadavku dle výše uvedené struktury potvrdí poskytovatel jeho přijetím, označením příslušného stavu v Helpdesku, čímž se zároveň aktivuje parametr Zprovoznění systému náhradním způsobem a Odstranění závady.
24. V případě prodlžení způsobeného okolnostmi na straně Objednatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlžují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlžení na straně Objednatele, a o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.
25. Servisní požadavek typu REKLAMACE musí být Objednatelem předložen formálně a věcně správně s přesným a konkrétním uvedením důvodu reklamace, včetně všech podkladů potřebných k posouzení oprávněnosti REKLAMACE – viz Příloha č. 2 smlouvy.
26. Provozní doba je časový úsek, po který jsou služby dané komponenty poskytovány uživatelům. Pokud není v definici konkrétní služby uvedeno jinak, jedná se o časový úsek 8:00 – 17:00 hod.
27. V případě potřeby další součinnosti Zákazníka nutné k poskytnutí plnění je Poskytovatel oprávněn vyzvat zákazníka písemně k poskytnutí takové součinnosti a určit zákazníkovi přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí.

## 5. Katalog služeb



Katalogový list 1 – Maintenance (Údržba)	
<b>Kategorie služby</b>	Maintenance
<b>Kód služby</b>	1
<b>Název služby</b>	<b>Maintenance</b>
<b>Popis služby</b>	Údržba software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání Objednatele a za legislativní podporu.
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software). V případě dílčí služby Legislativní servis však nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.	
<b>Detailní popis</b>	
Zaplacením poplatku maintenance software získává Objednatel nárok na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za maintenance. Služby, které jsou součástí údržby (maintenance), jsou poskytovány trvale po dobu platnosti smlouvy podle plánu předávání nových verzí a dle dohody se Objednatelem.  Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update <b>není</b> jejich implementace u Objednatele ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade.  Výše poplatku maintenance je odvozena od rozsahu užívané licence software, konkrétní výše je uvedena v Tabulce č. 1 Přílohy č. 1 Smlouvy. Poplatek maintenance se může zvýšit v následujících případech: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Objednatel rozšíří (dokoupí) licenci k software PROXIO (typicky: implementovány nové moduly systému),</li><li>▪ v rámci plnění této smlouvy dojde k implementaci funkcionality (nově instalované moduly, subagendy či agendy) přesahující Objednatelem zakoupenou licenci software (v takovém případě je Objednatel současně povinen bezodkladně dokoupit potřebné licence (právo užití) k implementovanému software.</li></ul> Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poskytování aktuálních verzí</li><li>▪ Poskytování upgrade</li><li>▪ Poskytování update</li><li>▪ Legislativní servis</li></ul>	

Katalogový list 1.1 – Poskytování aktuálních verzí	
<b>Kategorie služby</b>	Maintenance
<b>Kód služby</b>	1.1
<b>Název služby</b>	<b>Poskytování aktuálních verzí</b>
<b>Popis služby</b>	Poskytnutí aktuální verze včetně související dokumentace
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
Objednatel má nárok na veškeré verze software vydané během období poskytování služby.	
<b>Detailní popis</b>	
Aktuální verze software, poskytované touto službou, zahrnují: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ přirozený vývoj software PROXIO iniciovaný Poskytovatelem (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty Poskytovatele),</li></ul>	





- technologický vývoj software PROXIO iniciovaný Poskytovatelem (typicky nové platformy, databáze, systémy, ...),
- vývoj software PROXIO iniciovaný zákaznickou komunitou Poskytovatele mimo požadavky Objednatele (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty jiných zákazníků Poskytovatele),
- vývoj software PROXIO související s legislativní podporou ČR.
- Poskytovatel informuje Objednatele o uvolnění každé verze software.

#### 1.1.1 Kvalita služby a reporting

Aktuální verze protokolárně předána, obsahuje funkcionalitu dle dokumentace, resp. dle popisu změn.

#### 1.1.2 Požadavek na součinnost Objednatele

Objednatel převezme poskytované aktuální verze včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdělené adresy na internetu, elektronická dodávka).

#### 1.1.3 Termíny plnění

V termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).

### Katalogový list 1.2 – Poskytování upgrade

<b>Kategorie služby</b>	Maintenance
<b>Kód služby</b>	1.2
<b>Název služby</b>	<b>Poskytování upgrade</b>
<b>Popis služby</b>	Poskytnutí nových verzí produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
Objednatel má nárok na veškeré upgrade software vydané během období poskytování služby.	
<b>Detailní popis</b>	
Předání zásadně inovované verze software PROXIO s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního software na vyšší výkonnost.	
Poskytovatel informuje Objednatele o uvolnění každé verze upgrade software.	
Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu, resp. na požadavky jiných zákazníků,</li><li>▪ nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou,</li><li>▪ řešení servisních požadavků Objednatele na změny funkcionality produktu,</li><li>▪ řešení servisních požadavků Objednatele na doplnění funkcionality produktu,</li><li>▪ opravy reklamovaných vad.</li></ul>	
<b>1.1.4 Kvalita služby a reporting</b>	
Upgrade protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn.	
<b>1.1.5 Požadavek na součinnost Objednatele</b>	
Objednatel převezme poskytované upgrade včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdělené adresy na internetu, elektronická dodávka).	
<b>1.1.6 Termíny plnění</b>	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).	



**Katalogový list 1.3 – Poskytování update**

<b>Kategorie služby</b>	Maintenance
<b>Kód služby</b>	1.3
<b>Název služby</b>	<b>Poskytování update</b>
<b>Popis služby</b>	Poskytnutí opravných balíčků produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
Objednatel má nárok na veškeré update software vydané během období poskytování služby.	
<b>Detailní popis</b>	
<p>Předání opravného balíčku k aktuální verzi software PROXIO, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy.</p> <p>Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ opravy reklamovaných vad,</li><li>▪ upravené funkcionality související s legislativní podporou,</li><li>▪ řešení servisních požadavků Objednatele na úpravy funkcionality produktu.</li></ul> <p>Poskytovatel informuje Objednatele o uvolnění každého opravného balíčku software.</p>	
<b>1.1.7 Kvalita služby a reporting</b>	
Update protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn.	
<b>1.1.8 Požadavek na součinnost Objednatele</b>	
Objednatel převezme poskytované update včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdělené adresy na internetu, elektronická dodávka).	
<b>1.1.9 Termíny plnění</b>	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění opravného balíčku aktuální verze software).	



### Katalogový list 1.4 – Legislativní servis

<b>Kategorie služby</b>	Maintenance
<b>Kód služby</b>	1.4
<b>Název služby</b>	Legislativní servis
<b>Popis služby</b>	Zajištění souladu produktu s platnou legislativou ČR.
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
Objednatel má nárok na veškeré opravné balíčky a aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy vydané během období poskytování služby.	
<b>Detailní popis</b>	
<p>Průběžné změny v software, vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytnutí upraveného software PROXIO Objednateli.</p> <p>Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software PROXIO, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila Objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software nepokrýval.</p> <p>Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě se Objednatelem.</p> <p>Poskytovatel informuje Objednatele o přípravě a obsahu každého opravného balíčku (min 30 dní před uvolněním) o uvolnění každého opravného balíčku aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy.</p> <p><b>1.1.10 Každá konkrétní legislativní změna bude klasifikována následujícím způsobem:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dotčená konkrétní změna legislativy ČR je změnou legislativy implementované v software u Objednatele. Poskytovatel tuto změnu zapracuje do software PROXIO v rámci legislativního servisu.</li><li>▪ Dotčená konkrétní změna legislativy ČR není změnou legislativy implementované v produktu u Objednatele. Typicky se jedná o nový zákon (část zákona) nebo legislativu související s dosud neimplementovanou částí software u Objednatele. Poskytovatel tuto změnu po dohodě může zrealizovat v rámci služby Rozšířená podpora s dohodnutými finančními nároky na Objednatele.</li></ul> <p><b>1.1.11 Kvalita služby a reporting</b></p> <p>Dodaný software je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu předchozího vydání prováděcích předpisů k této úpravě.</p> <p><b>1.1.12 Termíny plnění</b></p> <p>V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.</p>	





Katalogový list 2.1 - Helpdesk			
<b>Kategorie služby</b>	Základní podpora		
<b>Kód služby</b>	2.1		
<b>Název služby</b>	Helpdesk		
<b>Popis služby</b>	Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa a komunikačních kanálů pro uživatele služeb (obecně Objednatele). 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.		
<b>Rozsah a parametry služby</b>			
Konkrétní parametry služby jsou definovány tabulkou Parametry služby a vychází ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Objednatele. Parametry služby (Provozní doba, Reakční doba) mohou být pro specifické typy požadavků (časově kritické) modifikovány navazujícími servisními službami, zejména pak službou 2.2 - Řešení incidentů. Reakční doba pro službu 2.1. Helpdesk zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.			
Funkční celek	Provozní doba	Reakční doba (v minutách)	Pracovní doba
Veškeré softwarové komponenty PROXIO	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	240 minut	08:00 – 17:00 (5 x 9)
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 - 17:00 hod.</b> Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.			
V rámci této služby Poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele.			
<b>Detailní popis</b>			
Helpdesk je jediným komunikačním kanálem, všechny servisní požadavky budou vzneseny prostřednictvím této služby. Na požadavky vznesené jinou cestou, např. telefonicky, nemusí být ze strany Poskytovatele garantována reakce.			
Služba Helpdesk je realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele.			
<b>1.1.13 Kontaktní údaje helpdesk</b>			
<b>1.1.14 Primární kontakt</b> www stránky aplikace Helpdesk: <a href="http://www.mcdesk.cz">www.mcdesk.cz</a>			
<b>1.1.15 Další kontakty</b> Email: <a href="mailto:marbes@marbes.cz">marbes@marbes.cz</a> Tel.: Adresa:			
<b>1.1.16 Zásady komunikace na helpdesk</b> 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.			
<b>1.1.17 Kvalita služeb a reporting</b> Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech definovaných parametrem <b>Reakční doba</b> služby Helpdesk nebo dle parametrů služby 2.2 Řešení incidentů. Reakční dobou se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci			



začíná běžet nejbliže následujícím pracovním dnem.

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném Poskytovatelem.

**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.

#### 1.1.18 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 2.2 - Řešení incidentů

<b>Kategorie služby</b>	Základní podpora			
<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 s cílem současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele a uživatele spravovaného systému.			
<b>Rozsah a parametry služby</b>				
<b>SLA</b>	<b>Provozní doba (5 x 9)</b>	<b>Prvotní reakce (hod.)</b>	<b>Zprovoznění systému náhradním způsobem (hod.)</b>	<b>Odstranění závady (ČD)</b>
<b>Kategorie / Režim</b>		<b>Normální</b>	<b>Normální</b>	<b>Normální</b>
Kategorie A	8:00 – 17:00	2	4	10
Kategorie B	8:00 – 17:00	2	8	15
Kategorie C	8:00 – 17:00	4	24	30
<b>Funkční celek</b>	<b>Všechny komponenty systému PROXIO</b>			
<b>Podmínky stanovení kategorie incidentu</b>	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 Objednatel 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>▪ 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. – může zadat jen oprávněná osoba Objednatele ve věcech technických</li><li>▪ Kategorie B - Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup. – může zadat klíčový uživatel Objednatele</li><li>▪ Kategorie C - 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.				
<b>1.1.19 Definice pojmů</b>				
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 části, 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 (jejich přílohách), případně akceptačním protokolu implementace systému,
- s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu Objednatelem.

#### 1.1.20 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	
Nizká	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.

#### 1.1.21 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 Poskyvatelem 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).

#### 1.1.22 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 2.1. Helpdesk.

Reporting obsahuje:

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

#### 1.1.23 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. nepatří 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.





Katalogový list 3 – Rozšířená podpora		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3	
<b>Název služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Popis služby</b>	Poskytování služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu NEREKLAMACE a vytvořit tak podmínky pro efektivnější využívání 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 NEREKLAMACE vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PROXIO, popř. služby pro jeho efektivnější využití. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"><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 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.</p> <p><b>1.1.24 Kvalita služby a reporting</b> 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.</p>		



Katalogový list 3.1 – Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.1	
Název služby	Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	
Popis služby	Poskytování úprav nebo doplnění standardní funkčnosti systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany 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>1.1.25 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>1.1.26 Postup zadávání změnových/rozvojových požadavků</b></p> <p>Změnové/rozvojové požadavky jsou předávány Objednatelem Poskytovateli prostřednictvím služby Helpdesk. Součástí požadavku musí být podrobný popis změny.</p> <p><b>Vyhodnocení návrhu změny Poskyvatelem</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> <p><b>Akceptace nabídky Objednatelem</b></p>		



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.

#### 1.1.27 Kvalita služby a reporting

Kritériem úspěšnosti je akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí Objednatele. Měření kvality služby je prováděno v Helpdeskovém systému provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli.

#### 1.1.28 Omezení služby

Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Poskytovatel po přijetí požadavku.

Katalogový list 3.2 – Provozní kontrola systému

<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.2	
<b>Název služby</b>	Provozní kontrola systému	
<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>		
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.		





Poskytovatel vzdáleným přístupem na základě dohody se Objednatelům sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy u Objednatelů.

Náplní služby je především:

- kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software Objednatelů,
- mapování vytižení integračních můstků,
- optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací
- kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování,
- kontrola zálohování a bezpečnosti dat.

O provedené inspekci je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce Objednatelů.

Součástí služby je provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací (HealthReports). Jeho cílem je zabezpečit pro pracovníky Poskytovatelů přístup k informacím o běhu systému PROXIO, které vedou k významnému urychlení identifikace nebo i předcházení problémů.

#### 1.1.29 Specifická součinnost pro službu

Pro potřeby poskytování služby 3.2 Provozní kontrola systému se Objednatel zavazuje Poskytovatelů:

- poskytnout určení kontaktních osob pro notifikaci nalezených incidentů,
- umožnit provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací HealthReports.

#### 1.1.30 Kvalita služby a reporting

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

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

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

#### 1.1.31 Omezení služby

Nezbytným předpokladem pro poskytování této služby je služba 2.1 Helpdesk.

#### Katalogový list 3.3 – Implementace nových verzí produktu

Kategorie služby	Rozšířená podpora
Kód služby	3.3
Název služby	Implementace nových verzí produktu
Popis služby	Cílem služby je implementace nových verzí, upgrade a update produktu do prostředí Objednatelů.

#### Rozsah a parametry služby

Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240

#### Detailní popis

Implementace upgrade a update software do prostředí Objednatelů. 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.

Poskytnutí služby Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích:

- Představení nové verze
- Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí Objednatelů
- Finální schválení implementace nové verze
- Implementace nové verze produktu na testovací prostředí včetně rozdílové akceptace, rozdílového školení
- Rozhodnutí o produkčním startu nové verze
- Implementace nové verze na produkční prostředí



- **Produkční start nové verze**

#### **1.1.32 Kvalita služby a reporting**

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.

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.



### Katalogový list 3.4 – Poskytování konzultací

<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<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>		
<b>1.1.33 Specifická součinnost pro službu</b>		
Objednatel definuje seznam osob, které mohou schválit požadavky na vypracování písemné odpovědi. Objednatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.		
<b>1.1.34 Kvalita služby a reporting</b>		
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.		



### Katalogový list 3.5 – Poskytování školení

<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.5	
<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>		
<b>Funkční celek</b>	<b>Provozní doba</b>	<b>Doba odezvy (v minutách)</b>
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	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>1.1.35 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 2.1 Helpdesk.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou a hodnocením školení.</p> <p><b>1.1.36 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>		





### Katalogový list 3.6 – Metodická podpora

<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.6	
<b>Název služby</b>	Metodická podpora	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je zajišťovat metodickou podporu pracovníkům Objednatele (uživatelům) v požadovaném rozsahu a poskytovat činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
<b>Funkční celek</b>	<b>Provozní doba</b>	<b>Doba odezvy (v minutách)</b>
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, např. formou vypracování návrhů pracovních postupů pro správné a efektivní využívání systému. Dále pak 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>Předmět plnění je poskytován dle povahy problému buď v místě Objednatele nebo Poskytovatele (pisemně, 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>		
<b>1.1.37 požadavek na součinnost Objednatele</b>		
Zajistit funkční projektovou strukturu na straně Objednatele, zabezpečit dohodnuté podklady, zabezpečit další součinnost v dohodnutém rozsahu.		
<b>1.1.38 Kvalita služby a reporting</b>		
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.		



**Katalogový list 3.7 – Součinnost a další sjednané činnosti**

<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.7	
<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 možnosti Poskytovatele.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
<b>Funkční celek</b>	<b>Provozní doba</b>	<b>Doba odezvy (v minutách)</b>
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	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>1.1.39 požadavek na součinnost Objednatele</b> Zajistit funkční projektovou strukturu na straně Objednatele, zabezpečit dohodnuté podklady, zabezpečit další součinnost v dohodnutém rozsahu.</p> <p><b>1.1.40 Kvalita služby a reporting</b> Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 Helpdesk. Kritériem úspěšnosti je poskytování součinnosti v rozsahu vyžádaném Objednatelem, v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.</p>		

## Příloha č. 2 – Cena poskytovaných služeb

### Cena za údržbu a provozní podporu

Služba	Cena za čtvrtletí	Cena za 1 rok
<b>Údržba (maintenance)</b>		
Poskytování aktuálních verzí	127.500,- Kč	510.000,- Kč
Poskytování upgrade		
Poskytování update		
<b>Základní podpora (služby poskytované paušálně)</b>		
Helpdesk	247.500,- Kč	990.000,- Kč
Řešení incidentů		
<b>Celkem bez DPH</b>	<b>375.000,- Kč</b>	<b>1.500.000,- Kč</b>
DPH 21% (Kč)	78.750,- Kč	315.000,- Kč
<b>Celkem vč. DPH</b>	<b>453.750,- Kč</b>	<b>1.815.000,- Kč</b>

### Cena Rozšířené podpory:

Služba	Předpokládaná pracnost za 25 ČD* za čtvrtletí	Cena předpokládané pracnosti za 100 ČD (1 rok)
<b>Rozšířená podpora (služby poskytované nad rámec základní podpory)</b>		
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	300.000,- Kč	1.200.000,- Kč
Provozní kontrola systému		
Implementace nových verzí produktu		
Poskytování konzultací		
Poskytování školení		
Metodická podpora		
Řízení projektu		
Součinnost a další sjednané činnosti		
<b>Celkem bez DPH</b>	<b>300.000,- Kč</b>	<b>1.200.000,- Kč</b>
DPH 21% (Kč)	63.000,- Kč	252.000,- Kč
<b>Celkem vč. DPH</b>	<b>363.000,- Kč</b>	<b>1.452.000,- Kč</b>

Služby Rozšířené podpory mohou být čerpány na základě objednávky Objednatele nad předpokládaný rozsah 100 ČD ročně, za cenu 12.000,- Kč/ČD bez DPH.

### Cena roční provozní podpory

Služba	Cena celkem	DPH 21%	Celkem vč. DPH
Cena za údržbu a provozní podporu	1.500.000,- Kč	315.000,- Kč	1.815.000,- Kč
Cena za rozšířenou podporu	1.200.000,- Kč	252.000,- Kč	1.452.000,- Kč
<b>Celkem</b>	<b>2.700.000,- Kč</b>	<b>567.000,- Kč</b>	<b>3.267.000,- Kč</b>

**Příloha č. 3 – Vzor výkazu poskytnutých služeb**



Statutární město **Kladno**

**Příloha č. 3 Smlouvy o poskytování údržby a provozní podpory systému PROXIO**

**Výkaz poskytnutých služeb**

Datum	Doba práce	Kód projektu	Pracovník	Popis
		<b>0,00 ČH</b>		

K datu

.....  
Poskytovatel