

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

Číslo smlouvy Poskytovatele: M2SP-008/22

Číslo smlouvy Objednatele: 2022/0124

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

Město Neratovice

se sídlem : Kojetická 1028, 277 11 Neratovice
zastoupená : Ing. Romanem Kroužeckým, starostou města
IČ : 00237108
DIČ : CZ00237108
Bank. spojení : [REDACTED]

(dále jen „objednatel“)

a

Marbes s.r.o.

se sídlem : Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň
zapsána : v Obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni,
oddíl C, vložka 25285
zastoupená : [REDACTED]
IČ : 29108373
DIČ : CZ29108373
Bank. spojení : [REDACTED]

(dále jen „poskytovatel“)

(objednatel a poskytovatel společně dále jen „Smluvní strany“ nebo též jednotlivě jen „Smluvní strana“)

Jako smluvní strany uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen „Občanský zákoník“), tuto smlouvu (dále jen „smlouva“).

MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:

1 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 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);
- 1.2 Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb je uveden v **Příloze č. 1**, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 1.3 Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 3 této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví této Smlouvy.

2 TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 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.
- 2.2 Místem poskytování Služeb je sídlo objednatele a sídlo poskytovatele, případně jiná místa určená objednatelem.

3 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 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.
- 3.2 Cena za poskytování Služeb uvedena v **Příloze č. 2** („Cena za údržbu a provozní podporu“) této smlouvy a bude Objednatelům hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem na každý kalendářní rok vždy předem, nejpozději do pátého pracovního dne v příslušném kalendářním roce. První splátka bude vypočtena jako poměrná část ročního poplatku vzhledem k datu podpisu této smlouvy.
- 3.3 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) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
 - (iii) popis plnění poskytovatele.
- 3.4 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené poskytovatelem podle této Smlouvy bude poskytovatel zasílat objednateli doporučeně nebo elektronickou formou a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odesání fakturované částky z účtu objednatele.
- 3.5 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 doručení řádně opraveného daňového dokladu (faktury) objednateli.

- 3.6 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel může provést jednou za kalendářní rok úpravu ceny plnění dle této smlouvy, a to vždy k prvému dni kalendářního měsíce, v němž tato smlouva byla podepsána. Cena plnění dle této smlouvy bude upravena o inflaci předcházejícího kalendářního roku.

4 PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 4.1 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.
- 4.2 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.
- 4.3 Objednatel se zavazuje respektovat a zajišťovat podmínky a předpoklady podpory provozu dle Přílohy č.1 této smlouvy.

5 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 5.1 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.
- 5.2 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.
- 5.3 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.
- 5.4 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.

- 5.5 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.
- 5.6 Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem objednatele.
- 5.7 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.

6 OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 6.1 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.
- 6.2 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.).
- 6.3 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.
- 6.4 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.

- 6.5 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.
- 6.6 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.

7 OCHRANA A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 7.1 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“.
- 7.2 Objednatel je a bude nadále považován za Správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
- 7.3 Při plnění této smlouvy nepřichází poskytovatel standardně do styku s osobními údaji, kterých je objednatel správcem (dále jen „chráněné osobní údaje“).
- 7.4 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.
- 7.5 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.

- 7.6 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.
- 7.7 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.
- 7.8 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.
- 7.9 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.

8 SANKCE

- 8.1 V případě prodlení se zaplacením peněžitě 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.

- 8.2 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 (prvotní reakce) ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 2.1.2 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 2.1.2 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 2.1.2 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 2.1.2 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 2.1.2 v termínech dle Přílohy č.3 („Katalog 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.3 („Katalog služeb“) této Smlouvy;
- 8.3 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.
- 8.4 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 9 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 8.5 Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za Poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto čl. 9 proti jakýmkoli v daném okamžiku nesplatným pohledávkám poskytovatele za objednatelem.
- 8.6 Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

9 DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

- 9.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 9.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí ze strany objednatele dle článku 9.6, výpovědí ze strany poskytovatele dle čl. 9.7, nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran

v souladu s touto Smlouvou.

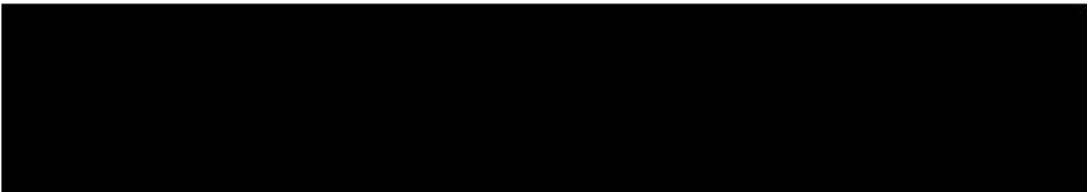
- 9.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy objednatele.
- 9.4 Poskytovatel 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.
- 9.5 Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 9.6 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.
- 9.7 Poskytovatel 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 objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 9.8 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.
- 9.9 V případě předčasného ukončení této Smlouvy má poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných objednatelem do dne předčasného ukončení této Smlouvy.

10 OPRAVNĚNÉ OSOBY

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

- (i) Oprávněnými osobami objednatele jsou:

(ii)

- 
- 10.2 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.
- 10.3 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.

11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Odpověď Smluvní strany této Smlouvy zahrnující dodatek nebo odchylku od druhou 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).
- 11.2 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Vyjma změn oprávněných osob podle článku 11.1 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.
- 11.3 Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 11.4 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.
- 11.5 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. 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 zánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.

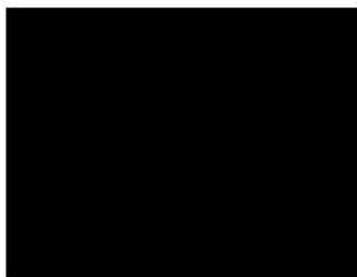
- 11.6 Smluvní strany prohlašují, že si vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu uzavření této Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě ujištění, které si Smluvní strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečností, které vyjdou najevo, a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této Smlouvě.
- 11.7 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.
- 11.8 Práva vzniklá z této Smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
- 11.9 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.
- 11.10 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.
- 11.11 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.
- 11.12 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný závazek sjednaný v této Smlouvě není fixním závazkem ve smyslu § 1980 občanského zákoníku.
- 11.13 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.
- 11.14 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 nepoužije.

- 11.15 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.
- 11.16 Strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto smlouvu: § 557 a § 1805 odst. 2 občanského zákoníku.
- 11.17 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Jedno (1) vyhotovení Smlouvy obdrží objednatel a jedno (1) poskytovatel.
- 11.18 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 11.19 Poskytovatel prohlašuje, že souhlasí se zveřejněním této smlouvy v plném znění (včetně všech příloh). Smluvní strany prohlašují, že smlouva neobsahuje žádná obchodní tajemství a poskytovatel souhlasí s uveřejněním smlouvy (vč. metadat) bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 11.20 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Přehled podporovaného programového vybavení a rozsah poskytovaných Služeb
- Příloha č. 2:** Cena za údržbu a provozní podporu
- Příloha č. 3:** Katalog služeb
- 11.21 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 25. 4. 2022

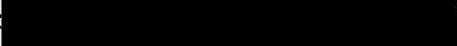
Objednatel:
Město Neratovice

Podpí 
Jméno: Ing. Kroužecký Roman
Funkce: starosta



V Plzni dne 28. 4. 2022

Poskytovatel:
Marbes s.r.o.

Podpí 
Jméno: 
Funkce:  jednatel

SMLOUVA Č. M2SP-008/22
O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (MAINTENANCE) A PROVOZNÍ PODPORY
SYSTÉMU PROXIO

Příloha č. 1

PŘEHLED PODPOROVANÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ A ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB:

Pol.	Oblast	Software (aplikace)
1	Správa majetku	IS Inventarizace majetku

ROZSAH POSKYTOVANÉ PODPORY PRO UVEDENÉ SOFTWARE KOMPONENTY PROXIO (TABULKA Č. 2). PŘEDMĚTEM TÉTO SMLOUVY JSOU NÁSLEDUJÍCÍ SLUŽBY:

Služba
1. Údržba (Maintenance)
1.1. Poskytování aktuálních verzí
1.2. Poskytování upgrade
1.3. Poskytování update
1.4. Legislativní servis
2. Základní podpora
2.1. Helpdesk
2.2. Řešení incidentů

PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY PODPORY PROVOZU

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

- s řešením neoprávněně zadaných požadavků a předložit objednateli k úhradě. Výkaz takto zadaných požadavků bude poskytovatel předávat objednateli měsíčně.
14. Objednatel zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku na změnu, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení a schvalování jejich realizace v souladu s požadovanými SLA parametry. O všech provedených změnách včetně předání kompletní dokumentace bude poskytovatel informovat objednatele prostřednictvím služby Helpdesk.
 15. V případě požadavků na vývoj iniciovaných objednatelem zabezpečí objednatel bezodkladné posuzování realizovaných změn a schvalování jejich realizace.
 16. Vyžádání poskytnutí služeb podpory formou konzultací bude probíhat prostřednictvím služby Helpdesk. Pracnost požadavku bude poté odhadnuta poskytovatelem, zadavatel požadavku musí realizaci požadavku potvrdit, případně odmítnout. Až poté bude požadavek realizován.
 17. Objednatel je povinen po poskytnutí služeb pracovníkem poskytovatele v místě objednatele podepsat protokol o převzetí plnění, pakliže v protokolu uvedený rozsah a předmět poskytovaných služeb odpovídá skutečnosti.
 18. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.
 19. Změnu kategorie požadavku je oprávněn provést odpovědný pracovník poskytovatele v případě, kdy charakter požadavku neodpovídá zadané kategorii.
 20. Objednatel zajistí dostupnost prostředků IT. Ověření dostupnosti HW infrastruktury a ověření funkčnosti systémových SW serverů musí předcházet zadání každého požadavku.
 21. O odstávkách systému objednatel informuje poskytovatele v dostatečném předstihu. O naplánovaných odstávkách bude objednatel pořizovat záznam do Helpdesku Poskytovatele s uvedením začátku a konce odstávky.
 22. Požadavek předávaný službou Helpdesk musí obsahovat:
 - Označení aplikace
 - 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
 - Detailní popis problému
 - Formou přílohy sejmutá obrazovka s podrobným chybovým hlášením či označeným projevem chyby
 - Stanovení externího důvodu, resp. limitního termínu (např. mimořádná inventarizace, interní statistika, mimořádná závěrka, ...), vedoucí k určení kategorie vady
 - Uvedení části dokumentace, se kterou je požadavek v rozporu (Smlouva o dílo, Cílový koncept, příručka, právní norma)
 - Stanovení kategorie požadavku, resp. vady Díla.
 23. Úplnost a srozumitelnost zadání požadavku dle výše uvedené struktury potvrdí poskytovatel jeho přijetím, označením příslušného stavu v Helpdesku, čímž se zároveň aktivuje parametr Zprovoznění systému náhradním způsobem a Odstranění závady.
 24. V případě prodloužení způsobeného okolnostmi na straně objednatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující

prodlení na straně objednatele, a o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytovaná plnění znovu vhodně zkoordinována.

25. Servisní požadavek typu REKLAMACE musí být objednatelem předložen formálně a věcně správně s přesným a konkrétním uvedením důvodu reklamace, včetně všech podkladů potřebných k posouzení oprávněnosti REKLAMACE – viz Příloha č. 3 smlouvy.
26. Provozní doba je časový úsek, po který jsou služby dané komponenty poskytovány uživatelům. Pokud není v definici konkrétní služby uvedeno jinak, jedná se o časový úsek 8:00 – 17:00 hod.
27. V případě potřeby další součinnosti Zákazníka nutné k poskytnutí plnění je poskytovatel oprávněn vyzvat zákazníka písemně k poskytnutí takové součinnosti a určit zákazníkovi přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí.

SMLOUVA Č. M2SP-008/22
O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (MAINTENANCE) A PROVOZNÍ PODPORY
SYSTÉMU PROXIO

Příloha č. 2

CENA ZA ÚDRŽBU A PROVOZNÍ PODPORU

PODROBNÉ ČLENĚNÍ CENY ÚDRŽBY A ZÁKLADNÍ PODPORY

Služba		Cena za rok (Kč bez DPH)
Údržba (maintenance)		
Poskytování aktuálních verzí		9 900,-
Poskytování upgrade		
Poskytování update		
Legislativní servis		
Základní podpora (služby poskytované paušálně)		
Helpdesk		30 100,-
Řešení incidentů		
Celkem bez DPH		40 000,-
DPH 21% (Kč)		8 400,-
Celkem vč. DPH		48 400,-

Další služby nad rámec základní podpory na základě objednávky objednatele a v rozsahu dohodnutém mezi objednatelem a poskytovatelem a odsouhlaseném objednatelem za těchto podmínek:

Sazba/hod.	1 485,- Kč/hod.
Náklady na dopravu (kalkulováno pro vzdálenost 240 km Plzeň-Slovany – Kojetická 1028, Neratovice a zpět)	2 400,- Kč

SMLOUVA Č. M2SP-008/22
O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (MAINTENANCE) A PROVOZNÍ PODPORY
SYSTÉMU PROXIO

Příloha č. 3

KATALOG SLUŽEB

Katalogový list 1 - Maintenance	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1
Název služby	Maintenance
Popis služby	Údržba software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání objednatele a za legislativní podporu.
Rozsah a parametry služby	
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.	
Detailní popis	
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 není 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: ▪ Objednatel rozšíří (dokoupí) licenci k software (typicky: implementovány nové moduly systému), ▪ v rámci plnění této smlouvy dojde k implementaci funkcionality (nově instalované moduly, subagendy či agendy) přesahující objednatel zakoupenou licenci software (v takovém případě je objednatel současně povinen bezodkladně dokoupit potřebné licence (právo užití) k implementovanému software. Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb: ▪ Poskytování aktuálních verzí ▪ Poskytování upgrade ▪ Poskytování update ▪ Legislativní servis	

Katalogový list 1.1 – Poskytování aktuálních verzí	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.1
Název služby	Poskytování aktuálních verzí
Popis služby	Poskytnutí aktuální verze včetně související dokumentace
Rozsah a parametry služby	
Objednatel má nárok na veškeré verze software vydané během období poskytování služby.	
Detailní popis	
Aktuální verze software, poskytované touto službou, zahrnují: ▪ přirozený vývoj software iniciovaný poskytovatelem (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty poskytovatele), ▪ technologický vývoj software iniciovaný poskytovatelem (typicky nové platformy, databáze, systémy, ...), ▪ vývoj software iniciovaný zákaznickou komunitou poskytovatele mimo požadavky objednatele (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty jiných objednatelů poskytovatele), ▪ vývoj software související s legislativní podporou ČR. ▪ poskytovatel informuje objednatele o uvolnění každé verze software.	
KVALITA SLUŽBY A REPORTING	
Aktuální verze protokolárně předána, obsahuje funkcionality dle dokumentace, resp. dle popisu změn.	
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).	
TERMÍNY PLNĚNÍ	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).	

Katalogový list 1.2 – Poskytování upgrade	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.2
Název služby	Poskytování upgrade
Popis služby	Poskytnutí nových verzí produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.
Rozsah a parametry služby	
Objednatel má nárok na veškeré upgrade software vydané během období poskytování služby.	
Detailní popis	
Předání zásadně inovované verze software 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“: ▪ nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu, resp. na požadavky jiných objednatelů, ▪ nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou, ▪ řešení servisních požadavků objednatele na změny funkcionality produktu, ▪ řešení servisních požadavků objednatele na doplnění funkcionality produktu, ▪ opravy reklamovaných vad.	
KVALITA SLUŽBY A REPORTING	
Upgrade protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn.	
POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE	
Objednatel převezme poskytované upgrade včetně související dokumentace způsobem určeným poskytovatelem (nosič dat, stažení software z poskytovatelem sdělené adresy na internetu, elektronická dodávka).	
TERMÍNY PLNĚNÍ	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).	

Katalogový list 1.3 – Poskytování update	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.3
Název služby	Poskytování update
Popis služby	Poskytnutí opravných balíčků produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.
Rozsah a parametry služby	
Objednatel má nárok na veškeré update software vydané během období poskytování služby.	
Detailní popis	
Předání opravného balíčku k aktuální verzi software, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy. Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionalit“: ▪ opravy reklamovaných vad, ▪ upravené funkcionality související s legislativní podporou, ▪ řešení servisních požadavků objednatele na úpravy funkcionality produktu. Poskytovatel informuje objednatele o uvolnění každého opravného balíčku software.	
KVALITA SLUŽBY A REPORTING	
Update protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn.	
POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE	
Objednatel převezme poskytované update včetně související dokumentace způsobem určeným poskytovatelem (nosič dat, stažení software z poskytovatelem sdělené adresy na internetu, elektronická dodávka).	
TERMÍNY PLNĚNÍ	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění opravného balíčku aktuální verze software).	

Katalogový list 1.4 – Legislativní servis	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.4
Název služby	Legislativní servis
Popis služby	Zajištění souladu produktu s platnou legislativou ČR.
Rozsah a parametry služby	
Objednatel má nárok na veškeré opravné balíčky a aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy vydané během období poskytování služby.	
Detailní popis	
Průběžné změny v software, vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytnutí upraveného software objednateli.	
Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionalita by nutila objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software nepokrýval.	
Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě s objednatelem.	
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.	
KAŽDÁ KONKRÉTNÍ LEGISLATIVNÍ ZMĚNA BUDE KLASIFIKOVÁNA NÁSLEDUJÍCÍM ZPŮSOBEM:	
▪ Dotčená konkrétní změna legislativy ČR je změnou legislativy implementované v software u objednatele. Poskytovatel tuto změnu zapracuje do software v rámci legislativního servisu. ▪ 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 Rozšířené podpory s dohodnutými finančními nároky na objednatele.	
KVALITA SLUŽBY A REPORTING	
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.	
TERMÍNY PLNĚNÍ	
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.	

Katalogový list 2.2 - Řešení incidentů				
Kategorie služby	Základní podpora			
Kód služby	2.2			
Název služby	Řešení incidentů			
Popis služby	Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti software a současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele (dále také jako „Objednatel“) a uživatele spravovaného software.			
Rozsah a parametry služby				
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		
Podmínky stanovení kategorie incidentu/		Kategorie incidentu se stanovuje na základě naléhavosti a dopadu na prostředí a činnosti objednatele dle tabulky a popisu uvedeného v části „Stanovení kategorie incidentu“		
Detailní popis				
Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.				
V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, přijaté službou Helpdesk, které objednatel navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“.				
Poskytovatel v rámci této služby garantuje:				
- Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu, - Zprovoznění software náhradním způsobem, - Úplné odstranění závady.				
Kategorie klasifikace incidentů:				
Kategorie A - Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se software nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování software v rozporu s platnou legislativou ČR. Kategorie B - Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se software nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup. Kategorie C - Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost software nebo jeho částí, nebo lze použít alternativní postup.				
SLA parametry jsou vztaženy k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.				
V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí poskytovatel prokázat, že na				

odstranění vady nepřetržitě pracuje.

DEFINICE POJMŮ

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

Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění stavu, kdy není zcela znemožněna práce se systémem, není vážně omezena funkčnost software 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 software, 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 software implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci software,
- s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu implementace software,
- s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu objednatel.

Stanovení kategorie incidentu

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

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

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 software. Incident tedy způsobuje ve svých důsledcích objednateli velké finanční nebo jiné škody a přímo ohrožuje klíčové aktivity objednatele.
- **Střední dopad** – incident způsobuje, že systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost software. 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 je ve svých funkcích incidentem degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz objednatele či je incidentem zasažena z pohledu objednatele nepříliš významná část funkcionality.

POSTUP PŘI ŘEŠENÍ INCIDENTŮ/VAD

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

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

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

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

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

- Poskytovatel sdělí objednateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
- Objednatel na základě reakce poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo 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 objednatele pokyn k realizaci,
- jestliže objednatel dá poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen buď v rámci čerpání služeb „Rozšířené podpory“, nebo nad rámec paušální nabídkové ceny jako zvláštní požadavek objednatele,
- když objednatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na helpdesk) svůj pokyn k řešení, bude poskytovatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- jestliže bude poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro objednatele (zdarma).

KVALITA SLUŽEB A REPORTING

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném poskytovatelem.

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 objednatel řešil oprávněné požadavky poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

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

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

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

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

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

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

