

Objednávka č. OBJ/OIC/40/05/00150/2022 - Provozní podpora Jednotného  
informačního systému pro správu veřejného osvětlení PROXIO/Agendio  
(dále jen „Objednávka“)

**OBJEDNATEL:**

**Hlavní město Praha**

se sídlem: Mariánské nám. 2/2, 110 01 Praha 1  
pracoviště: Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1, Odbor inforatických  
činností  
zastoupené: Mgr. Jiřím Károlym, ředitelem odboru inforatických  
činností MHMP  
IČO: 00064581  
DIČ: CZ00064581  
bankovní účet: [REDACTED]  
kontaktní osoba: Jiří Dvořák, [REDACTED]



**DODAVATEL:**

**Technologie hlavního města Prahy, a.s.**

se sídlem: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7,  
zastoupená: Tomášem Jílkem, předsedou představenstva  
Liborem Fialou, člen představenstva  
IČO: 256 72 541  
DIČ: CZ 256 72 541  
bankovní účet: [REDACTED]  
kontaktní osoba: Aleš Kopřiva, [REDACTED]

(dále též „Smluvní strany“)

### 1. Předmět plnění:

Předmětem této Objednávky jsou služby, které se zavazuje Dodavatel zajistit v rozsahu a za podmínek stanovených v této Objednávce a její příloze (dále jen „**Předmět plnění**“), .

### 2. Cena za Předmět plnění

1. Uvedená částka je za Předmět plnění bez daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“) je stanovena jako smluvní odměna v maximální nepřekročitelné výši 892 000,00 Kč.
2. Cena za Předmět plnění bude po dobu trvání této Objednávky hrazena měsíčně v souladu a ve výši s cenami uvedenými v příloze č. 2 této Objednávky (dále jen „**cena**“). V Ceně jsou zahrnuty veškeré náklady Dodavatele vynaložené v souvislosti s realizací Předmětu plnění, a to zejména náklady na administrativní práce, na telekomunikace a poštovní styk v České republice a čas strávený na cestě za účelem konzultací při zpracování předmětu plnění na území hlavního města Prahy.
3. Dodavatel je plátcem DPH, DPH bude účtována podle platných právních předpisů. Cena za Předmět plnění včetně DPH činí 1 079 320,00 Kč.

### 3. Platební podmínky:

- 1) Cena za Předmět plnění bude účtována Objednateli na základě vystavení daňového dokladu (dále jen „**faktury**“). Faktura musí obsahovat účetní a daňové náležitosti v souladu se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel se zavazuje hradit cenu měsíčně ve vazbě na reálně poskytnuté plnění uvedené v rámci přílohy č. 2.
- 2) Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného kalendářního měsíce.
- 3) Faktura bude vystavena na adresu sídla Objednatele uvedenou v záhlaví Objednávky.
- 4) Faktura bude doručena na adresu pracoviště Objednatele uvedenou v záhlaví objednávky.
- 5) Splatnost faktury bude stanovena na minimálně 30 dnů ode dne doručení faktury.
- 6) Vystavená faktura musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a musí obsahovat minimálně tyto údaje:
  - a) označení Objednatele a Dodavatele, jejich sídla, jejich IČO a DIČ, bankovní spojení a údaj o zápisu v obchodním, živnostenském nebo obdobném rejstříku, včetně spisové značky,
  - b) předmět a číslo objednávky,
  - c) číslo faktury, den vystavení faktury, datum splatnosti, den uskutečnění plnění a fakturovanou částku,

- d) základ daně (DPH), sazbu daně a její výši, razítko a podpis oprávněné osoby Dodavatele, stvrzující oprávněnost a formální a věcnou správnost faktury.
- 7) V případě, že faktura bude obsahovat nesprávné údaje nebo nebude obsahovat právními předpisy vyžadované údaje, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit Dodavateli k opravě. Splatnost opravené faktury musí být stanovena opět na minimálně 30 dnů ode dne doručení faktury.
- 8) Objednatel uhradí cenu za předmět plnění bankovním převodem na účet Dodavatele, vedený u banky v České republice, specifikovaný v této objednávce. Ke splnění závazku Objednatele dojde odepsáním částky z účtu Objednatele.

#### **4. Stanovený termín a místo plnění:**

- 1) Místem plnění je území Hl. m. Prahy. Stanovený termín plnění je od účinnosti této Objednávky do 30. 11. 2022.

#### **5. Smluvní sankce:**

- 1) Při prodlení Dodavatele ve vztahu k termínu definovanému čl. 4 této objednávky zaplatí Dodavatel Objednateli pokutu ve výši 0,5 % z maximální ceny předmětu plnění včetně DPH za každý započatý kalendářní den prodlení až do řádného splnění této povinnosti.
- 2) Dodavatel je povinen smluvní pokutu uhradit na výzvu Objednatele do 5 dnů od jejího doručení.
- 3) Objednatel je oprávněn započíst si jednostranně vzniklou smluvní pokutu oproti ceně za předmět plnění.
- 4) Zaplacením smluvních pokut dle této Objednávky není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v části převyšující již uhrazenou smluvní pokutu.

#### **6. Další podmínky**

- 1) Dodavatel se zavazuje:
  - a) Neprodleně oznámit písemnou formou (lze i elektronicky) Objednateli překážky, které mu brání v realizaci Předmětu plnění;
  - b) Informovat Objednatele o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností Smluvních stran;
  - c) Upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 2) Smluvní strany této objednávky výslovně souhlasí s tím, aby tato objednávka byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o jejich účastnících, číselné označení této objednávky, datum jejího podpisu a její text.

- 3) Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této objednávce nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 4) Smluvní strany této objednávky výslovně sjednávají, že uveřejnění této objednávky v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, zajistí Objednatel.
- 5) Smluvní strany berou na vědomí, že jsou povinny na dotaz třetí osoby poskytovat informace v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a souhlasí s tím, aby veškeré informace obsažené v této objednávce byly v souladu s citovaným zákonem poskytnuty třetím osobám, pokud o ně požádají.
- 6) Dodavatel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů včetně prostředků poskytnutých z Evropské unie. Toto spolupůsobení je povinen zajistit i u svých případných subdodavatelů.
- 7) Pro případné spory Smluvní strany sjednávají místní příslušnost obecného soudu Objednatele.
- 8) Tato Objednávka může být měněna nebo zrušena pouze písemně, a to v případě změn objednávky číslovanými dodatky, které musí být podepsány oběma Smluvními stranami.
- 9) Tato Objednávka nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
- 10) Smluvní strany jsou oprávněny tuto Objednávku ukončit před koncem účinnosti této Objednávky výpovědí, a to i bez uvedení důvodu, kdykoli během jejího trvání s výpovědní dobou 1 měsíce, která počne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bude výpověď doručena druhé Smluvní straně.

## 7. Přílohy

Příloha č. 1 – Rozsah, popis a podmínky poskytování

Příloha č. 2 . Ceník

**Za Objednatele:**

V Praze dne

---

Mgr. Jiří Károly  
ředitel odboru infromatických činností MHMP

Dodavatel akceptuje tuto objednávku v plném rozsahu a bez výhrad.

**Za Dodavatele:**

V Praze dne

**Tomáš Jílek** Digitálně podepsal Tomáš Jílek  
Datum: 2022.05.09 17:17:59  
+02'00'

---

Tomáš Jílek  
předseda představenstva  
Technologie hlavního města Prahy, a.s.

**Libor Fiala** Digitálně podepsal  
Libor Fiala  
Datum: 2022.05.09  
10:24:14 +02'00'

---

Libor Fiala  
člen představenstva  
Technologie hlavního města Prahy, a.s.

**Potvrzení objednávky nám zašlete zpět datovou schránkou.**



## Příloha č.1 - Rozsah, popis a podmínky poskytování

# 1 ROZSAH, POPIS A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Rozsah, popis a podmínky poskytování služeb provozní podpory Jednotného informačního systému pro správu veřejného osvětlení THMP vychází z dokumentu „SLA 2022 - Proxio AG THMP.docx“, zaslaného jako příloha poptávky.

Nabízené služby nezahrnují poskytování komunikačního kanálu HelpDesk (MCdesk) – online nástroje zpřístupňujícího evidenci reklamací a požadavků - které je zajištěno na základě dodatku smlouvy o poskytování služeb INO/40/04/003597/2018 uzavřené mezi Marbes consulting a MHMP.

## 1.1 DEFINOVÁNÍ PARAMETRŮ SLA

- Kategorie požadavků
  - Kategorie A = Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se Systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování Systému v rozporu s platnou legislativou ČR.
  - Kategorie B = Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se Systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.
  - Kategorie C = Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost Systému nebo jeho částí.
  - Kategorie D = požadavek bez zásadní priority, s dobou na vyřešení do instalace nové příhodné verze nebo patche.
- Podmínky poskytování služby
  - Reakce Poskytovatele (potvrzení přijetí Požadavku, komunikace při upřesňování Požadavku, zahájení řešení) bude zajišťována v pracovní dny v době od 7:00 do 19:00. Pokud lhůta stanovená pro zahájení řešení přesáhne 19:00 hodin daného dne, počítá se zbylý čas od 7:00 hodin ráno následujícího pracovního dne.
  - Cílová úroveň služby a neakceptovatelné úrovně služby
    - Cílová úroveň služby je popsána v tabulkách SLA dle priorit níže
    - Neakceptovaná úroveň služby je
      - při porušení SLA
      - pokud odezva měřená Aplikačním monitoringem popsánem v kapitole 3.2 překročí v 95% případech mezní hodnoty dle typu transakce:

Typ transakce	popis	Mezní hodnota v sekundách
ProblemControler#findByIds	Načtení detailních informací o tiketech podle seznamu ID	3,3
PosvMapioController#findObje	Optimalizace načtení objektu ve vrstvě mapy	500
AkceController#getAkce	Hromadné načítání tiketů podle ID	0,4
ServicesController#search	Optimalizace vyhledávání v mapě	2

- Softwarové komponenty, kterých se podpora k datu uzavření smlouvy týká + priorita:

ID	Oblast	Priorita
1	Pasportizace	High
2	GIS (Mappio)	High
3	Dispečink	High
4	Neplánovaná údržba (+Tablet)	High
5	IDM	High
6	Plánovaná údržba	Low
7	Poskytování dig. Podkladů	Low
8	Vyjádření k tech. Dokumentaci	Low
9	Nakládání s majetkem	Low
10	Škodní události	Low
11	Skladové hospodářství	Low

- Seznam kategorizace problémů dle oblastí:

Kategorie	Popis problému	Oblast
A	Přihlašování do aplikace (IDM)	ALL
A	Založení tiketu	Dispečink
A	Předávání údajů jiným modulům	Pasportizace
A	Přijetí tiketu neplán. údržby posádkou	Tablet - Údržba
A	Přijetí žádosti Portál	Poskytování
A	Přijetí žádosti Portál	Vyjadřování
B	Zákresy	GIS
B	Exporty .xls	Pasportizace
B	Exporty .shp	GIS
B	Zpracování tiketu (průchod WF)	Tablet - Údržba
B	Rozplánování na posádky	Tablet - Údržba
B	Chyby filtrů	ALL
C	Chyby dat (migrace)	ALL
D	Požadavek bez zásadní priority	ALL

### High priority:

SLA	Provozní doba (5 x 12)	Prvotní reakce (prac.hod.)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (prac. hod.)	Odstranění závady (prac. dnů)
Kategorie A	7:00 – 19:00	3	8	5
Kategorie B	7:00 – 19:00	4	20	10
Kategorie C	7:00 – 19:00	8	-	20
Kategorie D	7:00 – 19:00	16	-	60 dnů

### Low priority:

SLA	Provozní doba (5 x 12)	Prvotní reakce (prac.hod.)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (prac. hod.)	Odstranění závady (prac. dnů)
Kategorie A	7:00 – 19:00	3	18	10
Kategorie B	7:00 – 19:00	4	44	20
Kategorie C	7:00 – 19:00	8	84	20
Kategorie D	7:00 – 19:00	16	-	60 dnů

## 1.2 APLIKAČNÍ MONITORING

Více prokazatelných informací: sledování datových trendů a využívání aplikace pro podporu proaktivního rozhodování.

Profylaxe identifikovaných problematických stavů, podklady pro systematickou kontrolu anápravu konzistence dat, vycházející z dat monitoringu a podrobných aplikačních logů.

### 1.2.1 Metodika sběru dat

Pro podrobné vyhodnocení výkonnosti a spolehlivosti běhu řešení je nutné monitorovat v čase různé výkonnostní metriky aplikací, serverů i dalších aktiv. Pro komplexní pokrytí je použita kombinace různých technologií a výsledná kombinace produktů.

### 1.2.2 Hlavní používané technologie:

- Elastic stack (Elastic search, Kibana, APM server).
- Influx Data stack (Telegraf, Influx DB, Chronograf) a Grafana.



- Docker, nginx a vlastní řešení integrací, analýz i sond.

### 1.2.3 Sledované metriky

- Systémové prostředky serveru CPU, RAM, disk.
- Výkon aplikačních serverů Java - paměť VM, GC.
- Dostupnost aplikací, služeb odezva přístupů, DB.
- Kvalita aplikace rozbor výkonosti produktu.
- Zdraví aplikace vlastní kontroly integrity.
- Uživatelské stanice kvalita spojení s prostředím.

### 1.2.4 Řízení událostí monitoringu

- Notifikace při překročení sledovaných parametrů.
- Eskalační matice se zapojením Objednatele.
- Evidence událostí.
- Pravidelný reporting.

### 1.2.5 Sledování výkonu aplikace

- Detekce problémů.
- Návrh optimalizací.

### 1.2.6 Způsob komunikace

- Komunikace při oznamování, řešení a evidenci požadavků probíhá prostřednictvím služby helpdesk provozované Poskytovatelem.
- Služba bude Poskytovatelem provozována tak, aby byla zajištěna možnost jednotného vykazování a správy požadavků vedených v nástroji helpdesk i v on-line nástroji, pomocí kterého je realizován požadavek zpřístupnění celoměstské evidence všech reklamací a požadavků.
- Požadavek bude ohlášen na telefonní linku helpdesku vždy, pokud se jedná o požadavek kategorie A
- Nasazování aktualizace / patch systému bude komunikován předem dle komunikační matice, která vznikne a bude pravidelně aktualizovaná. Předpokládá se, že nasazení oprav bude probíhat v předem dohodnutém časovém okně, vyjma řešení neodkladných oprav spojených s incidentem z kategorie SLA typu A.

### 1.2.7 Sankce

V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:

- ve výši 1.000 Kč za každou započatou Pracovní hodinu prodlení se zahájením řešení požadavku (prvotní reakce) ve lhůtě stanovené pro požadavky kategorie A.
- ve výši 1.000 Kč za každou započatou Pracovní hodinu prodlení se zprovozněním Systému náhradním způsobem ve lhůtě stanovené pro požadavky kategorie A.
- ve výši 3.000 Kč za každý započatý Pracovní den prodlení s úplným odstraněním problému ve lhůtě stanovené pro požadavky kategorie A.
- ve výši 1.000 Kč za každou započatou Pracovní hodinu prodlení se zahájením řešení problému ve lhůtě stanovené pro požadavky kategorie B a/nebo C.
- ve výši 2.000 Kč za každý započatý Pracovní den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro požadavky kategorie B a/nebo C.

### **1.3 CENA A PLATBA ZA SLUŽBU**

Cena a platba za službu bude měsíčně.

### **1.4 DOBA TRVÁNÍ**

Předpokládaná délka potřeby této služby je do 11/2022, resp. do doby, než ze strany Objednatele dojde k uzavření nové smlouvy na zajištění provozní podpory PROXIO/Agendio pro hlavní město Prahu.

## Příloha č. 2 – Cenová nabídka

1	Základní podpora (SLA) bez komunikačního kanálu HelpDesk (měs.)	75 000,00 Kč/měsíčně
2	Aplikační monitoring (měs.)	22 500,00 Kč/měsíčně
3	Konzultační služby v rozsahu do 8 hodin/měsíc (měs.)	14 000,00 Kč/měsíčně



## Přijatá zpráva - Detail zprávy

**Předmět:** Objednávka OIC č. 220 - Provozní podpora Jednotného IS pro veřejné osvětlení PROXIO/Agendio  
**ID zprávy:** 1035106957  
**Typ zprávy:** Datová zpráva  
**Datum a čas dodání:** 4.5.2022 v 16:32:16  
**Datum a čas doručení:** 5.5.2022 v 8:11:03

---

**Odesílatel:** HLAVNÍ MĚSTO PRAHA, Mariánské náměstí 2/2, 11000 Praha 1, CZ  
**ID schránky:** 48ia97h  
**Typ schránky:** OVM

---

**Zmocnění:** 0 / 0  
**Odstavec:** Nežadáno  
**Naše číslo jednací:** MHMP 775203/2022  
**Naše spisová značka:** Nežadáno  
**Vaše číslo jednací:** Nežadáno  
**Vaše spisová značka:** Nežadáno  
**K rukám:** Nežadáno  
**Do vlastních rukou:** Ne  
**Doručení fikcí zakázáno:** Ne



### Přílohy:

Obj 220-2022 THMP (ces 150) OIC.pdf (654,86 kB)

---

