

SYSTÉMU PROXIO

uzavřená dle usnesení Rady městské části Praha 4 č. 11R-316/2022 ze dne 11.5.2022

2.6. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu za účelem zajištění a poskytování v této smlouvě specifikovaných služeb.

Čl. 3 Předmět smlouvy, předmět plnění a účel smlouvy

3.1. Předmětem smlouvy je poskytování služeb provozní podpory informačního systému PROXIO, užívaného objednatelem, jehož seznam komponent je uveden v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen služby). V rámci předmětu plnění dle této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli služby, které jsou specifikovány v odst. 3.2. tohoto článku smlouvy, a objednatel se zavazuje vyvíjet sjednanou součinnost s poskytovatelem k naplnění účelu této smlouvy, kterým je plnění úkolů objednatele v rámci jeho působnosti stanovené právními předpisy, a platit za řádně a včas poskytnuté služby cenu dle čl. 6 této smlouvy.

3.2. Poskytovatel bude poskytovat objednateli služby v níže uvedeném rozsahu:

Katalog služeb
1. Údržba (Maintenance) – služby poskytované paušálně
1.1. Poskytování aktuálních verzí
1.2. Poskytování upgrade
1.3. Poskytování update
1.4. Legislativní servis
2. Základní podpora – služby poskytované paušálně
2.1. Helpdesk
2.2. Řešení incidentů
3. Rozšířená podpora – služby poskytované na vyžádání v rámci předplaceného objemu
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
3.7. Řízení projektu
3.8. Součinnost a další sjednané činnosti

(dále jen služby). Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných služeb je uvedena v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

3.3. Jakékoliv písemné výstupy (dokumenty) vzniklé na základě poskytování služeb, jsou vlastnictvím objednatele. Takové výstupy budou objednateli poskytnuty v českém jazyce v tištěné a elektronické podobě. Pokud jsou takové výstupy autorským dílem ve smyslu § 2 AutZ, (dále jen autorské dílo), pak poskytovatel uděluje objednateli licenci k užití takových výstupů za podmínek dle této smlouvy.

3.4. Pokud poskytovatel poskytuje část služeb dle této smlouvy prostřednictvím poddodavatele, odpovídá za řádně a včasné poskytnutí takových služeb, jako by je poskytoval sám.

3.5. V případě nenadálých stavů či havárií vyvine poskytovatel maximální možné úsilí vedoucí k odstranění havarijní situace, a to i nad rámec standardního časového fondu.

Čl. 4 Práva a povinnosti smluvních stran

4.1. Smluvní strany se po celou dobu trvání této smlouvy mimo jiné zavazují:

- a. vzájemně spolupracovat a poskytovat si součinnost nezbytnou pro řádné plnění dle smlouvy;
- b. poskytnout druhé smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění smlouvy a povinností z ní bezprostředně vyplývajících;
- c. neprodleně informovat druhou smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné poskytování služeb dle smlouvy;
- d. poskytovat druhé smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle této smlouvy.

4.2. Objednatel se dále zavazuje:

- a. v souladu se smlouvou zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro řádné plnění smlouvy;
- b. poskytnout poskytovateli další nezbytnou součinnost v rozsahu předem odsouhlaseném smluvními stranami nebo na základě písemné žádosti poskytovatele, doručené objednateli předem v přiměřené lhůtě, která nebude kratší než pět pracovních dnů. Pokud objednateli brání závažné skutečnosti, může součinnost dle tohoto odstavce písemně odmítnout s uvedením důvodu odmítnutí takové součinnosti.
- c. 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. Za zajištění přístupu odpovídá objednatel.
- d. zajistit vzdálený přístup poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování služeb podle této smlouvy.

4.3. Poskytovatel se dále zavazuje:

- a. postupovat při poskytování služeb řádně tak, aby bylo dosaženo účelu smlouvy;
- b. plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy ve vysoké kvalitě, v souladu se smlouvou, příslušnými obecnými standardy v odvětví a s relevantními technickými normami;
- c. dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a organizační předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích objednatele a veškeré další platné právní předpisy a zároveň interní předpisy objednatele, se kterými byl seznámen, resp. mohl se s nimi seznámit, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích objednatele, dodržovaly zmíněné předpisy;
- d. postupovat při poskytování služeb podle této smlouvy s vysokou odbornou péčí;
- e. chránit práva duševního vlastnictví objednatele a třetích osob;
- f. poskytovat objednateli na vyžádání součinnost související s odbornými, zákonnými či jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči objednateli v souvislosti s poskytováním služeb, jichž se poskytování služeb týká;
- g. nevyužít získané informace nebo data ve svůj vlastní prospěch nebo prospěch jakékoliv třetí osoby rozdílné od objednatele.

4.4. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména

- a. prodlení objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění poskytovatele;
- b. mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli poskytovatele, apod.,

která 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.

- 4.5. 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.
- 4.6. 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.
- 4.7. Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této smlouvy třetí osoby jen s předchozím písemným souhlasem objednatele.
- 4.8. Poskytovatel se zavazuje nahradit objednateli majetkovou újmu v plné výši, eventuálně i nemajetkovou újmu, v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním poskytovatele podle této smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení poskytování služeb či užívání věcí nabytých do vlastnictví objednatele dle této smlouvy, zavazuje se poskytovatel bezodkladně, nejpozději do dvou pracovních dnů od doručení výzvy objednatele, zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu sjednanou podle této smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky objednatele na náhradu újmy.

Čl. 5 Doba a místo plnění, akceptace

- 5.1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 5.2. Místem plnění této smlouvy je sídlo objednatele na adrese: Antala Staška 2059/80b, Praha 4, PSČ 140 46 a detašovaná pracoviště objednatele dle jeho potřeb.
- 5.3. O službách poskytnutých v rámci rozšířené podpory uvedených v katalogu služeb v čl. 3 odst. 3.2. této smlouvy 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), a který vždy bude tvořit přílohu daňového dokladu – faktury zaslané poskytovatelem objednateli.
- 5.4. Z Výkazu poskytnutých služeb musí být zřejmé, který pracovník poskytovatele služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných služeb (v člověkodnech).
- 5.5. Výkaz poskytnutých služeb bude poskytovatel předkládat objednateli vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, ve kterém byly služby rozšířené podpory poskytovány, 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 objednatele neučiní, bude po uplynutí této lhůty Výkaz poskytnutých služeb považován za schválený.

Čl. 6 Cena

- 6.1. 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 a dalších plnění dle smlouvy podle této smlouvy.

6.2. Za služby poskytnuté řádně a včas v souladu s touto smlouvou náleží poskytovateli cena sjednaná dle nabídky poskytovatele, jež tvoří přílohu č. 2.

6.3. Cena za poskytování služeb:

- údržby (maintenance) a základní podpory činí celkem **86 000,-** Kč bez DPH za kalendářní měsíc a
- předplaceného objemu rozšířené podpory dle čl. 3 odst. 3.2. této smlouvy činí celkem **78 000,-** Kč bez DPH za kalendářní měsíc.

Celkem za poskytování služeb údržby (maintenance), základní podpory a předplaceného objemu rozšířené podpory dle čl. 3 odst. 3.2. této smlouvy činí celkem **164 000,-** Kč bez DPH (slovy **sto šedesát čtyři tisíc** korun českých) za kalendářní měsíc.

Jedná se o cenu konečnou a nepřekročitelnou.

Ke shora sjednané ceně bude připočítávána DPH v sazbě dle platných právních předpisů.

6.4. Cena za služby nad rámec předplaceného objemu bude objednatelem hrazena dle skutečně odpracovaných člověkodnů za použití nabídkových jednotkových cen poskytovatele uvedených v příloze č. 2 této smlouvy.

Čl. 7 Platební a fakturační podmínky

7.1. Cena za služby podle čl. 3 odst. 3.2. této smlouvy bude objednatelem hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného poskytovatelem na každý kalendářní měsíc vždy předem, nejpozději do desátého pracovního dne příslušného kalendářního měsíce. Součástí daňového dokladu bude Výkaz poskytnutých služeb dle čl. 5 odst. 5.3. této smlouvy. K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené aktuální výši. První splátka bude vypočtena jako poměrná část měsíčního poplatku vzhledem k datu účinnosti této smlouvy.

7.2. Cena za služby nad rámec předplaceného objemu bude objednatelem hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly služby poskytovány. Akceptaci plnění bude provádět vedoucí oddělení IKT OHOS objednatele podpisem Výkazu poskytnutých služeb dle čl. 5 odst. 5.3. této smlouvy, který vždy bude tvořit přílohu daňového dokladu – faktury zaslané poskytovatelem objednateli.

7.3. Poskytovatel se zavazuje vystavit daňový doklad - fakturu bez zbytečného odkladu a prokazatelně ji doručit na adresu sídla objednatele do pěti dnů ode dne jejího vystavení.

7.4. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad - fakturu za předpokladu, že objednatelem je akceptováno plnění podle této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vystavit daňový doklad - fakturu bez zbytečného odkladu a prokazatelně ji doručit na adresu sídla objednatele do pěti dnů ode dne jejího vystavení.

7.5. Daňový doklad - faktura musí obsahovat označení smlouvy, číslo účtu poskytovatele, na nějž má být platba poukázána, a všechny údaje uvedené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů. Přílohu a nedílnou součást každé faktury tvoří akceptační protokol za daný měsíc poskytování služby, podepsaný určeným zástupcem objednatele (viz čl. 5 odst. 5.3. této smlouvy).

7.6. Fakturovaná částka je splatná do třiceti kalendářních dnů od doručení daňového dokladu - faktury objednateli na adresu sídla objednatele.

7.7. Objednatel je oprávněn do deseti dnů ode dne doručení vrátit poskytovateli daňový doklad - fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, není vystavena v souladu se smlouvou nebo obsahuje jiné cenové údaje než dohodnuté ve smlouvě, k opravě nebo doplnění,

aniž tím bude objednatel v prodlení se zaplacením fakturované částky. Objednatel musí uvést důvod vrácení. Doba splatnosti fakturované částky dle nového (opraveného) daňového dokladu - faktury začíná znovu běžet ode dne doručení této faktury objednateli.

- 7.8. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
- 7.9. V případě, že poskytovatel získá v průběhu trvání závazkového vztahu založeného touto smlouvou rozhodnutím správce daně status nespolehlivého plátce v souladu s ustanovením § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z poskytnutého plnění – dle § 109a téhož zákona – přímo příslušnému správci daně namísto poskytovatele a následně uhradí poskytovateli cenu poníženou o takto zaplacenou daň. Poskytovatel se zavazuje na každém daňovém dokladu (faktuře) uvádět účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Je-li na daňovém dokladu (faktuře) vystaveném poskytovatelem uveden jiný účet, než je účet stanovený v předchozí větě, je objednatel oprávněn zaslat daňový doklad (fakturu) zpět poskytovateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti přerušuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu (faktury) s uvedením správného účtu poskytovatele, tj. účtu zveřejněného správcem daně.

Čl. 8 Sankční ustanovení

- 8.1. V případě prodlení objednatele se zaplacením ceny dle smlouvy nebo její části je objednatel povinen zaplatit poskytovateli zákonný úrok z prodlení stanovený příslušnými právními předpisy.
- 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:
- a. ve výši 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu (prvotní reakce) ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A v katalogovém listu 2.2. – Řešení incidentů dle přílohy č. 1 této smlouvy;
 - b. ve výši 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každou započatou hodinu prodlení se zprovozněním systému náhradním způsobem ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A v katalogovém listu 2.2. – Řešení incidentů dle přílohy č. 1 této smlouvy;
 - c. ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A v katalogovém listu 2.2. – Řešení incidentů dle přílohy č. 1 této smlouvy;
 - d. 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 v katalogovém listu 2.2. – Řešení incidentů dle přílohy č. 1 této smlouvy;
 - e. 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 B a/nebo C v katalogovém listu 2.2. – Řešení incidentů dle přílohy č. 1 této smlouvy;
 - f. ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení s poskytováním služeb v katalogovém listu 3. – Rozšířená podpora dle přílohy č. 1 této smlouvy;
 - g. V případě, že poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. 4 odst. 4.5. a 4.6. této smlouvy, bude povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé takové porušení.

- 8.3. V případě porušení kterékoliv povinnosti podle čl. 14 této smlouvy (ochrana informací) poskytovatelem má objednatel právo na úhradu smluvní pokuty ve výši 500.000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých), a to za každý takový případ porušení povinnosti.

Čl. 9 Náhrada újmy

- 9.1. Každá smluvní strana strany odpovídá za újmu způsobenou druhé smluvní straně dle platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení vzniku újmy a k minimalizaci vzniklé újmy.
- 9.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za újmu, která prokazatelně vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného pokynu, který obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou smluvní stranou.
- 9.3. Poskytovatel odpovídá za újmu, která vznikne objednateli v souvislosti s neodborným poskytováním služeb ze strany poskytovatele nebo nevhodným pokynem uděleným poskytovatelem.
- 9.4. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními OZ. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené smluvní strany na náhradu škody v plném rozsahu.
- 9.5. Náhrada škody se platí v české měně.
- 9.6. Poskytovatel není povinen nahradit újmu způsobenou ztrátou nebo zničením dat objednatele, pokud k ní prokazatelně došlo neplněním závazků objednatele dle této smlouvy nebo z dalších objednatelům zaviněných důvodů.
- 9.7. Poskytovatel odpovídá za újmu způsobenou použitím nevhodného softwaru nebo způsobenou nedostatečným proškolením zaměstnanců objednatele v práci se softwarem.

Čl. 10 Prohlášení poskytovatele

- 10.1. Objednatel při uzavírání smlouvy bere mimo jiné v úvahu rozsah a pravdivost níže uvedených prohlášení poskytovatele. Poskytovatel tímto prohlašuje, že ke dni uzavření této smlouvy:
- a. je společností řádně založenou a platně existující podle právních předpisů České republiky;
 - b. má nezbytná oprávnění jednotlivých orgánů poskytovatele, popř. jiných subjektů a je právně způsobilý k uzavření této smlouvy a k realizaci plnění zamýšleného touto smlouvou, a to za podmínek dle této smlouvy, a že osoby podepisující tuto smlouvu za poskytovatele jsou k tomuto řádně oprávněny;
 - c. není v platební neschopnosti a neprobíhají žádná řízení týkající se likvidace, úpadku, exekuce, prodeje závodu poskytovatele nebo jeho části nebo jiná řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb. o úpadku a způsobech jeho řešení ve znění pozdějších předpisů (insolvenčního zákona) včetně smírčího řízení, insolvenčního řízení nebo ujednání s věřiteli ve vztahu k likvidaci, exekuci, prodeji závodu nebo části závodu nebo jiné řízení o úpadku ve vztahu k poskytovateli a nebyly podniknuty žádné kroky k vynucení jakéhokoliv zajištění majetku poskytovatele a nedošlo k žádné události, která by zakládala právo takové zajištění vynucovat;
 - d. je na základě veškerých nezbytných úkonů, které učinil, řádně a platně oprávněn k tomu, aby uzavřel a plnil tuto smlouvu po celou dobu její platnosti a účinnosti a pokud tato smlouva výslovně nestanoví jinak, nebude za tímto účelem nutný žádný souhlas, zproštění, schválení, licence, jmenování ani oprávnění či jakékoli prohlášení, oznámení o učinění podání jakékoli osobě nebo instituci, a nezakládá se tím ani nebude založeno žádné porušení ujednání či dohody, rozsudků, rozhodčích nálezů a právních předpisů, kde je poskytovatel jednou ze smluvních stran, nebo jimiž je vázán poskytovatel či jakákoliv část jeho majetku;
 - e. tato smlouva představuje platný a právně závazný závazek poskytovatele, který je vůči poskytovateli vynutitelný v souladu s podmínkami této smlouvy;

- f. udržuje v platnosti ve všech zásadních ohledech licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadovaná právními předpisy platnými pro provedení plnění dle této smlouvy a nehrozí, že by platnost takové licence, souhlasu, povolení a oprávnění byla ukončena;
 - g. detailně se seznámil s rozsahem a povahou služeb dle této smlouvy, jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytnutí těchto služeb, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro poskytnutí těchto služeb za dohodnutou pevnou celkovou cenu uvedenou v této smlouvě;
 - h. má zajištěn přístup k aktuálním verzím IS PROXIO za účelem zajištění kontinuity provozu a rozvoje IS.
- 10.2. V případě, že se jakékoli prohlášení poskytovatele dle této smlouvy ukáže jako nepravdivé, má se zato, že poskytovatel v takovém případě porušil tuto smlouvu podstatným způsobem, přičemž poskytovatel dále nahradí objednateli veškerou újmu, která objednateli vznikne v důsledku takového stavu.
- 10.3. Poskytovatel se zavazuje vyvinout dostatečné úsilí pro to, aby prohlášení poskytovatele dle této smlouvy zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu platnosti a účinnosti této smlouvy. Objednatel je oprávněn poskytovatelem v této smlouvě prohlašované skutečnosti nezávisle ověřit nebo požádat poskytovatele, aby zdarma poskytl objednateli doklad potvrzující tvrzené skutečnosti.

Čl. 11 Řešení sporů

- 11.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní a k řešení těchto sporů zejména prostřednictvím jednání smluvních stran.
- 11.2. Pokud nebude možné spory mezi smluvními stranami vyřešit dohodou smluvních stran, budou tyto spory řešeny před věcně a místně příslušným soudem podle sídla objednatele.

Čl. 12 Okolnosti vylučující odpovědnost

- 12.1. Smluvní strany se dohodly, že smluvní strana neodpovídá za prodlení se splněním své povinnosti, prokáže-li, že jí ve splnění její povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá v době, kdy byla povinná smluvní strana s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla smluvní strana podle této smlouvy povinna překonat, ji však odpovědnosti nezbavuje. Tyto účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
- 12.2. Smluvní strana, u níž nastala výše uvedená okolnost, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností.

Čl. 13 Komunikace mezi smluvními stranami

- 13.1. Smluvní strany spolu budou komunikovat komunikačními prostředky, jimiž je zejména email, informační systém datových schránek (ISDS), písemně v papírové podobě i digitálně.
- 13.2. Jména kontaktních osob a další kontaktní informace jsou uvedeny v záhlaví této smlouvy. Smluvní strany mohou prostřednictvím osob oprávněných za ně jednat jimi jmenované kontaktní osoby změnit, přičemž změna je účinná doručením písemného oznámení o takové změně druhé smluvní straně.
- 13.3. Všechna oznámení, sdělení, akceptace, mezi smluvními stranami, které se vztahují k této smlouvě, nebo které mají být učiněny na základě této smlouvy, potvrzení nebo přijetí nabídky, musí být učiněny v písemné podobě a druhé smluvní straně doručeny buď osobně,

nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na její adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, není-li smlouvou stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, případně doručení do datové schránky. Písemnosti mezi stranami této smlouvy, s jejichž obsahem je spojen vznik, změna nebo zánik práv a povinností upravených touto smlouvou (zejména odstoupení od smlouvy) se doručují do vlastních rukou. Povinnost smluvní strany doručit písemnost do vlastních rukou druhé smluvní straně je splněna při doručování poštou, jakmile pošta písemnost adresátovi do vlastních rukou doručí. Účinky doručení nastanou i tehdy, jestliže pošta písemnost smluvní straně vrátí jako nedoručitelnou a adresát svým jednáním doručení zmařil, nebo přijetí písemnosti odmítl.

- 13.4. Poskytovatel se zavazuje, že v případě změny údajů zapsaných v obchodním rejstříku, zejména změny své adresy, bude o této změně informovat objednatele nejpozději do tří pracovních dnů.

Čl. 14 Ochrana informací

- 14.1. Žádná smluvní strana není oprávněna jakékoliv informace, které získala od druhé smluvní strany v souvislosti s realizací plnění dle této smlouvy, poskytnout třetím osobám bez výslovného souhlasu druhé smluvní strany. Povinnosti objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv a ZVZ nejsou ustanovením předchozí věty dotčeny.
- 14.2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat GDPR a zákon č. 110/2019 Sb., zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a zabezpečit splnění všech povinností z tohoto zákona vyplývajících; je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této smlouvy.
- 14.3. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
- a. smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana,
 - b. smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před zpřístupněním druhou smluvní stranou, a že ji nenabyla protiprávně,
 - c. smluvní strana obdrží od druhé smluvní strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
 - d. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
- 14.4. Za chráněné informace dle tohoto článku se považují rovněž veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné smluvní strany neporušit povinnost mlčenlivosti.
- 14.5. Smluvní strany se zavazují nakládat s chráněnými informacemi dle tohoto článku jako s obchodním tajemstvím a učinit veškerá organizační technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 14.6. Povinnost mlčenlivosti o chráněných informacích dle tohoto článku trvá i po ukončení účinnosti smlouvy.
- 14.7. Poskytovatel je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle tohoto článku i ze strany jeho poddodavatelů.

Čl. 15 Platnost, účinnost a ukončení platnosti Smlouvy

- 15.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření. Účinnosti nabývá smlouva dnem uveřejnění v registru smluv, nejdříve však od 14. 9. 2022. Uveřejnění v registru smluv zajistí objednatel.
- 15.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 15.3. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
- 15.4. Smlouvu lze rovněž ukončit písemným odstoupením smluvní strany od smlouvy doručeným druhé smluvní straně z důvodu podstatného porušení smluvních povinností.
- 15.5. Podstatným porušením smluvních povinností je rovněž prodlení smluvní strany s plněním jejího závazku podle smlouvy o více než třicet kalendářních dnů, a to v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než deset kalendářních dnů, neodstranila.
- 15.6. Za podstatné porušení smluvních povinností poskytovatele se dále považuje:
- porušení jakékoli povinnosti poskytovatele podle čl. 14 této smlouvy;
 - případ uvedený v článku 10 odst. 10.2. této smlouvy;
 - postup poskytovatele při poskytování služeb v rozporu s oprávněnými pokyny objednatele;
 - když vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
 - insolvenční návrh na poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 15.7. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od smlouvy). V případě odstoupení ze strany objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná plnění ponechá nebo budou vrácena poskytovateli a vzájemně vypořádána.
- 15.8. Objednatel je oprávněn smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu, s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena poskytovateli.
- 15.9. V případě výpovědi smlouvy objednatelem je objednatel povinen uhradit poskytovateli cenu veškerého plnění poskytnutého do té doby poskytovatelem a akceptovaného objednatelem v souladu s touto smlouvou. Objednatel je oprávněn určit, zda si dosud neakceptovaná plnění ponechá nebo budou vrácena poskytovateli a vzájemně vypořádána přiměřeně v závislosti na míře dokončení určité části plnění.
- 15.10. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu, a to i bez udání důvodu, s šestiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena zadavateli.

Čl. 16 Závěrečná ujednání

- 16.1. Vztahy vznikající z této smlouvy a v ní výslovně neupravené se řídí českým právem, zejména příslušnými ustanoveními OZ zejména ustanoveními § 2586 až § 2635 a AutZ. Smluvní strany se dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před žádným ustanovením zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky.
- 16.2. Pokud by se kterékoliv ustanovení této smlouvy ukázalo být neplatným, zdánlivým nebo nevynutitelným, nebo se jím stalo po uzavření této smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí

neplatnost, zdánlivost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné, zdánlivé či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu se ZVZ platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.

- 16.3. Pro případ uzavření této smlouvy smluvní strany vylučují použití § 1740 odst. 3 OZ, který stanoví, že smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle smluvních stran.
- 16.4. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 OZ.
- 16.5. Poskytovatel není oprávněn postoupit plnění či peněžité nároky vůči objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
- 16.6. Poskytovatel je oprávněn započíst si své pohledávky za objednatelem proti pohledávkám objednatele výlučně na základě písemné dohody smluvních stran.
- 16.7. Smlouvu lze doplňovat a měnit pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými smluvními stranami.
- 16.8. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, přičemž objednatel obdrží tři stejnopisy a poskytovatel obdrží jeden stejnopis.
- 16.9. Pokud není v této smlouvě stanoveno jinak, všechny písemnosti podle smlouvy se pořizují ve dvou stejnopisech, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom stejnopisu.
- 16.10. Poskytovatel touto smlouvou garantuje objednateli splnění zadání veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle zadávací dokumentace veřejné zakázky. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
- v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel veřejné zakázky vyjádřený v zadávací dokumentaci;
 - v případě chybějících ustanovení této smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení zadávací dokumentace veřejné zakázky;
 - poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této smlouvy použije subsidiárně.
- V případě rozporu mezi tělem této smlouvy a jejími přílohami má tělo této smlouvy přednost před jejími přílohami.

- 16.11. Tato smlouva obsahuje následující přílohy:

Příloha č. 1 – Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných služeb

Příloha č. 2 – Krycí list nabídky ze dne 22. 4. 2022

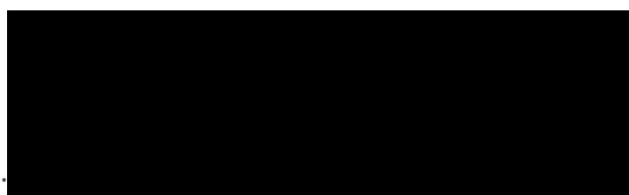
Příloha č. 3 – Vzor výkazu poskytnutých služeb

V Praze, dne:.....23-05-2022

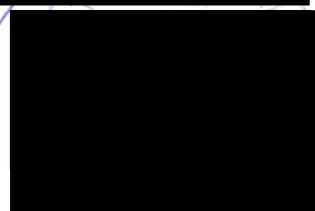


poskytovatel

V Praze, dne:.....27-05-2022



objednatel



Níže podepsaní členové Zastupitelstva městské části Praha 4
potvrzují, že jsou v případě tohoto právního úkonu splněny
podmínky uvedené v ustanovení § 43 zákona č. 131/2000 Sb.
o hlavním městě Praze.

V Praze dne

27 -05- 2022

Člen Zastupitelstva
městské části Praha 4

Člen Zastupitelstva
městské části Praha 4

PŘÍLOHA Č. 1 ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

(Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování provozní podpory systému PROXIO)

Technická specifikace – přehled služeb

PŘEHLED PODPOROVANÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ A ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Výčet softwarových komponent PROXIO, kterých se provozní podpora týká v prostředí městské části Praha 4, je uveden v následujícím přehledu.

Licence komponent PROXIO je pro uživatele městské části Praha 4 poskytována na základě licenční smlouvy LIC/40/00/002763/2012 uzavřené mezi Marbes consulting s.r.o. a Hlavním městem Prahou.

Položka	Oblast
1	Evidence smluv
2	Evidence objednávek
3	Evidence soudních sporů
4	Přestupky – správní řízení
5	Sociálně právní ochrana dětí
6	Evidence nemovitého majetku
7	Evidence organizační struktury a přístupových práv
8	Nástroj pro řízení a správu AD, vazba na systémy Datacentrum, eSpis, Ginis
9	Centrální správa partnerů
10	Volební agenda
11	Matrika
12	Vidimace
13	Legalizace
14	Anonymizace dokumentů
15	Zveřejňování dokumentů do Registru smluv
16	Napojení na insolvenční rejstřík
17	Proxio XR, Hledáček
18	Agenda veřejných zakázek
19	Pokuty – Integrovaná vazba mezi ASDP-PROXIO-GINIS
20	Stížnosti, petice a poskytování informací
21	Ztráty a nálezy
22	Centrální správa pohledávek
23	Vymáhání pohledávek
24	Integrovaná vazba pro poplatky a příjmy na systém GINIS
25	Integrovaná vazba na spisovou službu eSpis
26	Reportovací nástroj Infograf
27	Proxio IT dohled

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

Služba	Je součástí plnění
1. Údržba (Maintenance)	
1.1. Poskytování aktuálních verzí	ANO
1.2. Poskytování upgrade	ANO
1.3. Poskytování update	ANO
1.4. Legislativní servis	ANO
2. Základní podpora	
2.1. Helpdesk	ANO
2.2. Řešení incidentů	ANO
3. Rozšířená podpora	
3.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	ANO
3.2. Provozní kontrola systému	ANO
3.3. Implementace nových verzí produktu	ANO
3.4. Poskytování konzultací	ANO
3.5. Poskytování školení	ANO
3.6. Metodická podpora	ANO
3.7. Řízení projektu	ANO
3.8. Součinnost a další sjednané činnosti	ANO

ROZSAH POSKYTOVANÉ ZÁKLADNÍ PODPORY:

Služby základní podpory jsou poskytovány formou služeb:

- HelpDesk
- řešení incidentů nahlášených službou Helpdesk

popsaných v **Technická specifikace – katalog služeb** („Katalog služeb“).

ROZSAH POSKYTOVANÉ ROZŠÍŘENÉ PODPORY:

Služby rozšířené podpory mohou být poskytovány v rozsahu 18 člověkodnů (ČD) čtvrtletně pomocí osobní či vzdálené správy formou služeb Rozšířené podpory, popsaných v **Technická specifikace – katalog služeb** („Katalog služeb“).

PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY PODPORY PROVOZU

1. Místem plnění pro služby provozní podpory je sídlo objednatele, je-li to možné tak vzdáleným přístupem, případně dle povahy požadavku i sídlo objednatele.
2. Objednatel sdělí na vyžádání poskytovateli termíny, kdy může poskytovatel instalovat SW na testovací a produkční systém objednatele.
3. 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 **Technické specifikaci – katalog služeb** („Katalog služeb“).
4. Všechny servisní požadavky budou vzneseny a evidovány prostřednictvím služby Helpdesk.
5. Změnu kategorie požadavku je oprávněn provést odpovědný pracovník poskytovatele v případě, kdy charakter požadavku neodpovídá zadané kategorii.
6. 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.
7. 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.

Technická specifikace – 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	
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 PROXIO iniciovaný poskytovatelem (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty Poskytovatele), • 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.	
Kvalita služby a reporting	
Aktuální verze protokolárně předána, obsahuje funkcionalitu dle dokumentace, resp. dle popisu změn.	
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 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“: • nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu, resp. na požadavky jiných zákazníků, • 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.	
TERMÍNY PLNĚNÍ	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software) a na následném schválení objednatelem.	

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 PROXIO, 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.	

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 PROXIO Objednateli.	
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.	
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 PROXIO 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 2.1 - Helpdesk			
Kategorie služby	Základní podpora		
Kód služby	2.1		
Název služby	HelpDesk		
Popis služby	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.		
Rozsah a parametry služby			
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 v pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 17:00 hod. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky. V rámci této služby poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky objednatele.			
Detailní popis			
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.			
Kontaktní údaje HelpDesk			
Primární kontakt www stránky aplikace Helpdesk: https://mcdesk.marbes.cz/			
Další kontakty Email: marbes@marbes.cz Tel.: +420 378 121 500 Adresa: Brojova 16, 326 00 Plzeň			
Zásady komunikace na HelpDesk			
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. Poskytovatel vede evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému objednatele.			
Kvalita služeb a reporting			
Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech definovaných parametrem Reakční doba služby Helpdesk nebo dle parametrů služby 2.2 Řešení incidentů. Reakční dobou se rozumí potvrzení			