

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

Číslo smlouvy Poskytovatele: M2SP- 010/22

Číslo smlouvy Objednatele:

uzavřena 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:

SATT a.s.

se sídlem: Žďár nad Sázavou, Okružní 1889/11, PSČ 591 01
zastoupená: Ing. Petrem Scheibem, prokuristou
IČ: 60749105
DIČ: CZ60749105
bankovní spojení: ČSOB, č. účtu 264116082/0300
Datová schránka: nfgf7qb
(dále jen „Objednatel“)

a

Marbes s.r.o.

Se sídlem: Brojova 2113/16, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň
Zastoupená: Ing. Petrem Vybíralem, na základě plné moci
IČO: 29108373
DIČ: CZ29108373
Bankovní spojení: ČSOB, č. účtu 292784491/0300
Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl
C, vložka 25285

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále jen „Smluvní strany“ nebo též jednotlivě jen „Smluvní strana“)

1 Předmět Smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby údržby (maintenance) a provozní podpory software (dále jen „Služby“) užívaného Objednatel, jehož seznam komponent je uveden v **Příloze č.1** této Smlouvy.

Tento závazek zahrnuje:

- 1.1.1. Údržbu (maintenance) software PROXIO dle článku
1.1.2. Základní podporu (služby poskytované paušálně);
1.1.3. Rozšířenou podporu (služby poskytované na vyžádání nad rámec základní podpory);
1.2 Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb je uveden v **Příloze č. 2**, která je nedílnou součástí této Smlouvy.

2 Termíny a místo plnění

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v termínech dle **Přílohy č. 2** této Smlouvy, a to po celou dobu trvání této Smlouvy,
2.2 Místem plnění je podle povahy poskytovaných služeb sídlo Objednatele nebo Poskytovatele.

3 Cena a platební podmínky

- 3.1 Cena za poskytování Služeb dle článku čl. 1.1.1, 1.1.2 a 1.1.3 je uvedena v **Příloze č. 3** („Cena za údržbu a provozní podporu“) této smlouvy. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH. K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené aktuální výši.
- 3.2 Cena za Služby podle čl. 1.1.1 a 1.1.2 této Smlouvy bude Objednatelům hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem na každý rok vždy předem, nejpozději do pátého pracovního dne v příslušném roce. První platba proběhne po podpisu této smlouvy.
- 3.3 Cena za služby dle čl. 1.1.3 této smlouvy bude Objednatelům hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány, dle skutečně odpracovaných člověkodů za použití jednotkových cen Poskytovatele uvedených v Příloze č. 3, této smlouvy.
- 3.4 Každá faktura bude objednateli zaslána v listinné podobě na adresu jeho sídla uvedenou v této smlouvě, nebo v elektronické podobě do datové schránky objednatele ID DS: **nfgf7qb** nebo e-mailem na e-mailovou adresu **podatelna@satt.cz**. V případě faktur za plnění dle článku čl. 1.1.3 budou jejich přílohou Výkazy poskytnutých Služeb, ze kterých musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v člověkodnech či člověkohodinách).
- 3.5 Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě pěti (5) kalendářních dnů od jejího obdržení poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury objednateli.
- 3.6 Lhůta splatnosti jednotlivých faktur je třicet (30) dní. Faktura se považuje za doručenou třetí (3) den po jejím prokazatelném odeslání. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.
- 3.7 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 Objednatelů

- 4.1 Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy a respektovat a zajišťovat podmínky a předpoklady poskytování provozní podpory dle **Přílohy č. 2**, této smlouvy.
- 4.2 Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 4.3 Pokud Objednatel neposkytne dohodnutou součinnost dle článku 4.1 této Smlouvy, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel v důsledku neposkytnutí součinnosti Objednatelům řádně pracovat na plnění předmětu Smlouvy.

5 Práva a povinnosti Poskytovatele

- 5.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas.
- 5.2 Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatelů na případnou nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatelů nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.

- 5.3 Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.

6 Ochrana a zpracování osobních údajů

- 6.1 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“.
- 6.2 Objednatel je a bude nadále považován za Správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
- 6.3 Při plnění této smlouvy nepřichází Poskytovatel standardně do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel správcem (dále jen „chráněné osobní údaje“). 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.
- 6.4 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech chráněných osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním dle Smlouvy.

7 Sankce

- 7.1 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.
- 7.2 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 incidentu (prvotní reakce) po lhůtě stanovené pro incidenty kategorie A v článku 2.2. Řešení incidentů **Přílohy č. 2** této Smlouvy;
 - (ii) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zprovozněním systému náhradním způsobem po lhůtě stanovené pro incidenty kategorie A v článku 2.2. Řešení incidentů **Přílohy č. 2** této Smlouvy;
 - (iii) ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady po lhůtě stanovené pro incidenty kategorie A v článku 2.2. Řešení incidentů **Přílohy č. 2** této Smlouvy;
 - (iv) ve výši 50,- Kč (slovy: *padesát korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení incidentu po lhůtě stanovené pro incidenty kategorie B a/nebo C v článku 2.2. Řešení incidentů **Přílohy č. 2** této Smlouvy;
 - (v) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady po lhůtě stanovené pro incidenty kategorie B a/nebo C v článku 2.2. Řešení incidentů **Přílohy č. 2** této Smlouvy;
- 7.3 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 8 jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 7.4 Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

8 Doba trvání a možnost ukončení Smlouvy

- 8.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou od 1. 8. 2022.
- 8.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí, nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.

- 8.3 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) kalendářních dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) kalendářních dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 8.4 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) kalendářních dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) kalendářních dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 8.5 Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 8.6 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.
- 8.7 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.
- 8.8 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.
- 8.9 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.

9 Oprávněné osoby

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

- (i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

[REDACTED]

- (ii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

[REDACTED]

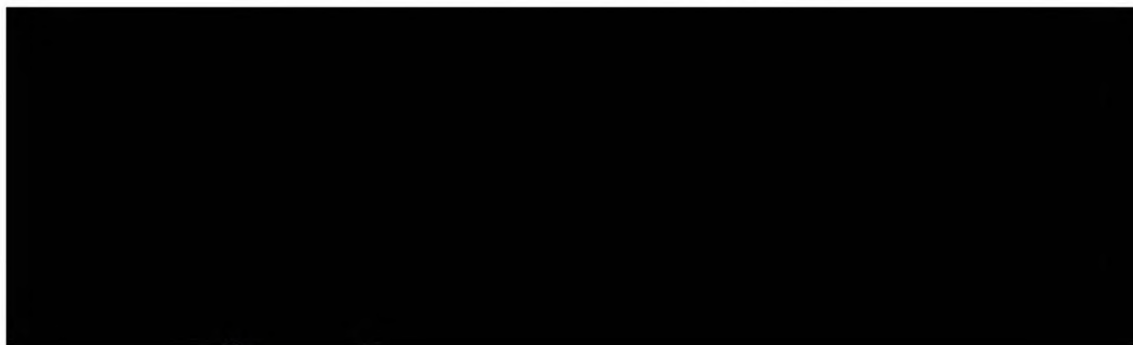
- 9.2 Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, pokud se neprokáží plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit.

10 Závěrečná ustanovení

- 10.1 Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

- 10.2 Strany se dohodly, že kromě případů upravených v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku zprostí smluvní stranu povinnosti k náhradě škody také mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli v době, kdy byla v prodlení s plněním smluvních 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.
- 10.3 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.
- 10.4 Smluvní strany berou na vědomí, že smlouva vyžaduje ke své účinnosti uveřejnění v registru smluv podle 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, a prohlašují, že s tímto uveřejněním souhlasí. Za účelem splnění povinnosti uveřejnění této smlouvy se smluvní strany dohodly, že ji do registru smluv zašle Objednatel neprodleně, nejdéle však do 15 kalendářních dnů, po jejím podpisu všemi smluvními stranami.
- 10.5 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě, nepovažují za obchodní tajemství podle § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 10.6 Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele postoupit práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí osobě.
- 10.7 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1: Přehled podporovaného programového vybavení
 - Příloha č. 2: Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb
 - Příloha č. 3: Cena za údržbu a provozní podporu

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



Příloha č. 1

PŘEHLED PODPOROVANÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ

Softwarové komponenty **PROXIO**, kterých se provozní podpora týká v prostředí SATT a.s. :

Pol.	Oblast	Software (aplikace)	Počet licencí	Cena licence (Kč bez DPH)	Maintenance (Kč bez DPH/12 měsíců)
1	Zveřejňování smluv	ZVE	neomezený	88 000,-	15 840,-

Příloha č. 2

PODROBNÁ SPECIFIKACE A ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Předmětem plnění smlouvy jsou následující služby:

1. Údržba (Maintenance)

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 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 změn.

Výše poplatku maintenance je odvozena od ceny licence software. Poplatek maintenance se může zvýšit v následujících případech:

- objednatel rozšíří (dokoupí) licenci k dalším komponentám software PROXIO,
- v rámci plnění této smlouvy dojde k implementaci funkcionality přesahující Objednatelem 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 – předání nové verze obsahující přirozený vývoj funkcionality a technologický vývoj software iniciovaný poskytovatelem i zákaznickou komunitou a vývoj software související s legislativní podporou ČR.
- Poskytování upgrade - předání zásadně inovované verze software s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního software na vyšší výkonnost.
- Poskytování update - předání opravného balíčku k aktuální verzi software PROXIO, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy.
- Legislativní servis - průběžné změny v software, vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytnutí upraveného software Objednateli, pokud je změnou legislativy, která je implementovaná v software u Objednatele.

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 dosud nepokrýval. Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě se Objednatelem.

Maintenance je poskytována 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 kalendářních dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 kalendářních dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.

2. Základní podpora

2.1. Helpdesk

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.

Rozsah a parametry služeb

Služba Helpdesk je poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a zajišťuje 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. Reakční doba pro službu 2.1. Helpdesk je 240 minut a zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.

Kontaktní údaje helpdesk

Primární kontakt

- www stránky aplikace Helpdesk: <https://mcdesk.marbes.cz/>

Další kontakty

- E-mail: mcdesk@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. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace Poskytovatele, je Objednatel povinen učinit zápis do aplikace Helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.

Poskytovatel vede evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému Objednatele.

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 přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší následujícím pracovním dnem.

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesk provozovaném Poskytovatelem. V rámci služby jsou poskytovány přehledy:

- přehled požadavků za sledované období (měsíc);
- detailní informace o řešení konkrétního požadavku Objednatele.

Definice pojmů

Zadavatel je oprávněná osoba určená Objednatelem pro zadávání požadavků pro řešení Poskytovatelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Objednatelem Poskytovateli dle potřeby.

Provozní doba – časové vymezení období, kdy je služba Helpdesk je poskytována.

Pracovní doba – doba, ve které Poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci Poskytovatele, Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby.

Reakční doba - reakce na založení požadavku, v pracovních minutách.

Evidence požadavku:

Požadavek je evidovaný požadavek Zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:

- Požadavek **přiját do evidence** – požadavek Zadavatele byl přijat do evidence a přiřazen řešiteli, který ho začne řešit;
- Požadavek **v řešení – na požadavku Zadavatele se právě pracuje**;
- Požadavek **pozastaven** – nabývá dvou podstavů:
 - čeká se na vyjádření Zadavatele
 - čeká na dodávku třetí strany,
- Požadavek **vyřešen** – řešení požadavku bylo ze strany Poskytovatele ukončeno,
- Požadavek **uzavřen** – ukončení požadavku bylo potvrzeno Zadavatelem.

O změně stavu požadavku je Zadavatel notifikován e-mailem.

Garantované funkce aplikace Helpdesk:

- založení požadavku na základě přímého zadání přes webové rozhraní HD Poskytovatele;
- řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace);
- notifikaci Zadavatele o změnách stavu jeho požadavku;
- notifikaci Zadavatele o garantovaných termínech na vyřešení požadavku;
- měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Objednateli.

2.2. Řešení incidentů

V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, přijaté službou Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „**REKLAMACE**“.

Rozsah a parametry služeb

SLA	Provozní doba (5 x 9)	Prvotní reakce (hod.)	Odstranění závady (ČD)
Kategorie / Režim		Normální	Normální
Kategorie A	8:00 – 17:00	8	5
Kategorie B	8:00 – 17:00	16	30
Kategorie C	8:00 – 17:00	24	90

Poskytovatel v rámci této služby garantuje:

- **Prvotní reakci** - zahájení řešení incidentu,
- **Zprovoznění systému náhradním způsobem**,
- **Úplné odstranění závady**.

Kategorie klasifikace incidentů:

- **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, 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 systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li poskytovatel v tomto momentě tyto informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.

Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění stavu, kdy není zcela znemožněna práce se systémem, není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí, systém není v rozporu s platnou legislativou ČR, či lze použít alternativní postup.

Úplným odstraněním závady se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci produktu.

Incident je jakákoliv událost zaviněná Poskytovatelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek systému, nebo snížení kvality služby. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

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

Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:

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

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	E
	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 systému PROXIO. Incident tedy způsobuje ve svých důsledcích Objednateli velké finanční nebo jiné škody a přímo ohrožuje klíčové aktivity Objednatele.
- **Střední dopad** – incident způsobuje, že systém PROXIO není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody. Jako Střední Dopad je nutno kvalifikovat i situaci, kdy je zasaženo více než 20% uživatelů v ústředí Objednatele nebo je plošně zasažena jedna (1) pobočka Objednatele nebo je zasaženo více než 10% všech uživatelů Objednatele.
- **Malý dopad** - systém PROXIO je ve svých funkcích incidentem degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele či je incidentem zasažena z pohledu Objednatele nepříliš významná část funkcionality.

Postup při řešení incidentů/vad

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 požaduje pokračování řešení požadavku, tzn. původní reklamační požadavek uzavře a vytvoří nový změnový požadavek (s využitím funkce kopírování),
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od Objednatele pokyn k realizaci,
- jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen buď v rámci čerpání služeb „Rozšířené podpory“, nebo nad rámec paušální nabídkové ceny jako zvláštní požadavek Objednatele,
- když Objednatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na Helpdesk) svůj pokyn k řešení, bude Poskytovatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Objednatele (zdarma).

Kvalita služeb a reporting

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesk provozovaném Poskytovatelem.

Omezení služby

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

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

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

3. Rozšířená podpora

Jedná se o služby typu **NEREKLAMACE** vedoucí k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PROXIO, popř. služby pro jeho efektivnější využití. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:

- Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) - předmětem jsou úpravy nebo doplnění standardní funkčnosti systému s cílem vytvořit tak podmínky pro jeho efektivnější využívání. Jedná se o analytické, konzultační a programátorské služby spojené s rozvojem systémů vč. integračních vazeb.
- Provozní kontrola systému - poskytovatel provádí na vyžádání inspekci a údržbu systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software Objednatele. Poskytovatel dále vzdáleným přístupem na základě dohody s Objednatelem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy.
- Implementace nových verzí produktu - poskytovatel bude zabezpečovat implementaci upgrade a update softwarových komponent do prostředí Objednatele. Nové verze systému jsou poskytnuty ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako původně implementovaný systém.
- Poskytování konzultací - náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Objednatele.
- Poskytování školení - cílem služby je zajišťovat školení pracovníků Objednatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí.
- Metodická podpora - v rámci této služby poskytovatel zajišťuje metodickou podporu pracovníkům Objednatele (uživatelům) v požadovaném rozsahu, např. formou vypracování návrhů pracovních postupů pro správné a efektivní využívání systému.
- Řízení projektu - v rámci této služby jsou poskytovány činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb, zabezpečované projektovým vedoucím Poskytovatele při poskytování služeb a na jednáních u Objednatele.
- Součinnost a další sjednané činnosti - Poskytovatel bude Objednateli poskytovat součinnost v oblastech řešení systémových problémů, implementace systémů třetích stran a spolupráce při tvorbě koncepce IS.

Rozsah a parametry služeb

Rozšířená podpora je poskytována **v pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 17:00 hod.** Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.

Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby Helpdesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka.

Potřebné práce si Objednatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem jednoho měsíce.

Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.

Veškeré služby poskytované poskytovatelem u Objednatele i u Poskytovatele v rámci rozšířené podpory budou evidovány ve výkazu poskytnutých služeb (protokol o převzetí plnění) tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka Poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.

Výkaz poskytnutých služeb je povinen Poskytovatel předkládat ke schválení (podpisu) vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního období, za které je vypracován.

V případě, že Objednatel bezdůvodně nepodepíše protokol o převzetí plnění (tzn., neuvede písemně důvod nepotvrzení protokolu) ani do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy ho k tomu Poskytovatel vyzve, má se za to, že protokol byl podepsán v den následující po marném uplynutí této lhůty.

PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZNÍ PODPORY

1. Objednatel je povinen zajistit funkční projektovou strukturu na straně Objednatele, bude se prostřednictvím svých oprávněných osob účastnit jednání vedení projektu a bude plnit řádně a včas úkoly, které pro něj vyplynou z jednání vedení projektu či projektového týmu.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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).
6. Objednatel sdělí na vyžádání Poskytovateli termíny, kdy může Poskytovatel instalovat SW na testovací a produktivní systém Objednatele.
7. Za účelem předání informací o problémech provozu systému či předání požadavku na změnu bude Objednatel komunikovat s poskytovatelem výhradně s využitím služby Helpdesk.
8. 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).
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. V případě požadavků na vývoj iniciovaný Objednatelem zabezpečí Objednatel bezodkladné posuzování realizovaných změn a schvalování jejich realizace.
14. 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.
15. 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.
16. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.

17. Změnu kategorie požadavku je oprávněn provést odpovědný pracovník Poskytovatele v případě, kdy charakter požadavku neodpovídá zadané kategorii.
18. Objednatel zajistí dostupnost prostředků IT. Ověření dostupnosti HW infrastruktury a ověření funkčnosti systémových SW serverů musí předcházet zadání každého požadavku.
19. 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.
20. Požadavek předávaný službou Helpdesk musí obsahovat:
 - Označení aplikace a její verze
 - Oblast, které se požadavek týká (prostřednictvím číselníku), včetně specifikace dotčené agendy
 - Jméno správce agendy - klíčového uživatele
 - Jméno uživatele, u kterého požadavek vznikl, popis práv uživatele k příslušné oblasti v době výskytu problému
 - Popis požadavku (výstižně, jednoznačně) včetně jednotlivých kroků v aplikaci, vedoucích k chybě, doplněný o tyto údaje:
 - Datum a čas vzniku problému, je-li toto relevantní vůči požadavku
 - Klíčové identifikátory předmětu problému:
 - Jednoznačný identifikátor záznamu
 - Popis vstupních parametrů
 - Popis vstupních dat a jejich povahy
 - migrovaná data
 - aktualizovaná z referenčních zdrojů
 - pořízená ručně
 - ztotožněná či neztotožněná
 - vícečetný výskyt
 - specifická data (technický uživatel, neznámý subjekt, ...)
 - Popis očekávaného výsledku a výstupu
 - Popis skutečného výsledku a výstupu
 - Popis realizovaných kroků, včetně předpokládaných
 - Popis kritického kroku s výskytem problému a způsob jeho projevu
 - Formou přílohy sejmutá obrazovka s podrobným chybovým hlášením či označeným projevem chyby
 - Stanovení externího důvodu, resp. limitního termínu (např. mimořádná inventarizace, interní statistika, mimořádná závěrka, ...), vedoucí k určení kategorie vady
 - Uvedení části dokumentace, se kterou je požadavek v rozporu (Smlouva o dílo, Cílový koncept, příručka, právní norma)
 - Stanovení kategorie požadavku, resp. vady Díla.
21. 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.
22. 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.

Příloha č. 3

CENA ZA ÚDRŽBU A PROVOZNÍ PODPORU

Podrobné členění ceny Údržby, Základní podpory a Rozšířené podpory

Služba			Cena za čtvrtletí (Kč bez DPH)	Cena za rok (Kč bez DPH)
Údržba (maintenance)				
Poskytování aktuálních verzí				15 840,-
Poskytování upgrade				
Poskytování update				
Legislativní servis				
Základní podpora (služby poskytované paušálně)				
Helpdesk				28 000,-
Řešení incidentů				
Celkem bez DPH				43 840,-
DPH 21% (Kč)				9 206,40
Celkem vč. DPH				53 046,40

Služby Rozšířené podpory budou čerpány na základě vyžádání Objednatelům prostřednictvím služby Helpdesk, které je oběma stranami obecně chápáno jako objednávka a to v rozsahu dohodnutém mezi Objednatelům a Poskytovatelem za těchto podmínek:

Sazba Kč/hod. výkonu na místě	1750,- Kč/hod. bez DPH
--------------------------------------	-------------------------------

Při rozšíření SW komponent systému PROXIO platí pro stanovení ceny údržby a provozní podpory nově instalovaných komponent následující tabulka:

Cena licence nově instalovaných komponent (v Kč bez DPH) v rozmezí:	Zvýšení ceny údržby (maintenance) v Kč bez DPH /rok	Zvýšení ceny Základní podpory v Kč bez DPH/ročně
0 – 50 000,- Kč	o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně	7 000,- Kč/ročně
50 001 – 100 000,- Kč	o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně	14 000,- Kč/ročně
100 001 – 150 000,- Kč	o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně	21 000,- Kč/ročně
150 001 – 500 000,- Kč	o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně	35 000,- Kč/ročně

PLNÁ MOC

Marbes s.r.o. se sídlem Brojova 2113/16, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň, IČ 29108373, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 25285, zastoupená Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem, tímto

z m o c ň u j e

aby ji zastupoval ve všech věcech souvisejících s její obchodní činností, a aby za ni činil veškeré související úkony, ústně nebo písemně, ze kterých bude společnost Marbes s.r.o. právně vázána.

Zmocněnec je zejména oprávněn bez omezení a dle vlastního uvážení uzavírat a podepisovat za společnost Marbes s.r.o. veškeré obchodní a jiné smlouvy včetně smluv o sdružení s jinými subjekty a smluv o nakládání majetkem společnosti, podepisovat nabídky na plnění veřejných zakázek a související dokumenty a prohlášení, podepisovat veškeré pracovní právní dokumenty včetně uzavírání pracovních smluv, a dohod měnících a ukončujících pracovní poměry a podávání výpovědí a ukončení pracovních poměrů.

Zmocněnec je dále oprávněn zastupovat společnost Marbes s.r.o. v jednáních s bankami, nakládat s bankovními účty společností včetně podávání příkazů k platbám, uzavírat a podepisovat veškeré smlouvy a související dokumenty včetně bankovních záruk, a je oprávněn činit vůči bankám za společnost Marbes s.r.o. veškeré právní úkony v rozsahu jednatelského oprávnění bez omezení.

Zmocněnec je oprávněn zastupovat společnost Marbes s.r.o. ve všech správních a soudních řízeních v plném rozsahu bez omezení.

Zmocněnec je oprávněn zastupovat společnost Marbes s.r.o. v jednáních a při uzavírání smluv o nabytí podílů, majetkových účastí, akcií, s těmito nakládat a dále je zcizovat dle vlastního uvážení. Zmocněnec je oprávněn udělovat pokyny k veškerým platbám z bankovních účtů a z pokladny společnosti Marbes s.r.o., tyto pokyny podepisovat, předávat příslušným zaměstnancům společnosti Marbes s.r.o. a vykonávat veškeré úkony s tímto související včetně udělování souvisejících písemných i ústních pokynů zaměstnancům a jiným pracovníkům společnosti.

Zmocněnec je za výše uvedeným účelem oprávněn i přijímat doručované písemnosti, podávat návrhy a žádosti, uzavírat smíry a narovnání, uznávat uplatněné nároky, vzdávat se nároků, podávat opravné prostředky, námitky nebo rozklady a vzdávat se práva na jejich podání, vymáhat nároky, plnění nároků přijímat, jejich plnění potvrzovat, to vše ústně nebo písemně a i tehdy, pokud je podle právních předpisů zapotřebí zvláštní plné moci.

Zmocněnec je oprávněn udělit plnou moc pro zastupování zmocnitele ve výše uvedeném rozsahu třetí osobě.

Tato plná moc platí do odvolání.

Podle ověřovací knihy Úřadu městského obvodu Plzeň 2 - Slovany

Poř. č. legalizace 484/2020

vlastnoručně podepsal

Ing. Miroslav Dvořák 6.5.1962 Plzeň

jméno/a, příjmení, datum a místo narození žadatele

Plzeň Železničářská 536/89

adresa místa trvalého pobytu

OP 203 203 919

Druh a číslo dokladu, na základě kterého byly zjištěny osobní údaje, uvedené v této ověřovací doložce

V Plzni dne 19.2.2020

Lenka Šleisová

Jméno a příjmení ověřující osoby, která legalizaci provedla

