

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Číslo smlouvy Objednatele: INO/40/04/003707/2022
Číslo smlouvy Poskytovatele: M2SP-016/22

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

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2/2, 110 00 Praha 1

Zastoupen: Mgr. Jiřím Károlým, ředitelem odboru informatických činností Magistrátu hl. m. Prahy

IČ: 00064581

DIČ: CZ00064581

Bankovní spojení: 27-5157998/6000

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Marbes s.r.o.

se sídlem: Brojova 2113/16, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň

zastoupen: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem

IČ: 29108373

DIČ: CZ29108373

bankovní spojení: ČSOB, č. účtu 292784491/0300

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 25285

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Objednatel dne 31.05.2022 zahájil zadávací řízení na veřejnou zakázku s názvem „*Provozní podpora PROXIO pro hl. m. Prahu*“. Nabídka Poskytovatele byla vybrána jako nejvhodnější, proto Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu.

2 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli služby provozní podpory informačního systému PROXIO (dále jen „**Systém**“) spočívající v:

- 2.1.1. Zajištění základní podpory PROXIO (garance časového průběhu řešení reklamací a nereklamačních požadavků spojených s provozem systému, nahlášených a sledovaných v systému Helpdesk - online nástroje zpřístupňujícího evidenci reklamací a požadavků - podle kategorií jejich závažnosti);

(dále jen „**Základní podpora**“).

- 2.1.2. Zajištění rozšířené podpory PROXIO (školení, drobné úpravy aplikace podle aktuálních požadavků uživatelů, řešení požadavků na úpravu provozních parametrů systému, implementace nových verzí, poskytování konzultací a metodické podpory)

(dále jen „**Rozšířená podpora**“);

(společně dále jen „**Služby**“).

- 2.2 Předmětem plnění je poskytování Služeb pro uživatelské subjekty výslovně určené Objednatelem, které spadají pod některou z kategorií uvedených v **Příloze č. 1 A** této Smlouvy. Seznam subjektů takto určených Objednatelem platný ke dni zahájení poskytování Služeb je uveden v **Příloze č. 1 B** této Smlouvy.
- 2.3 Plnění podle této Smlouvy zahrnuje rovněž provedení veškerých dalších prací a/nebo poskytnutí služeb, které obvykle s poskytnutím Služeb souvisí, a jejichž provedení je nutné za účelem řádného poskytnutí Služeb bez ohledu na to, zda jsou v této Smlouvě uvedeny či nikoliv.
- 2.4 Plnění podle této Smlouvy se netýká programového vybavení PROXIO, které je, nebo bude, pro uživatelské subjekty HMP implementováno lokálně, tj. mimo datové centrum HMP.

3 TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1 Termínem zahájení poskytování Služeb je den účinnosti této Smlouvy.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby Objednateli po dobu čtyř (4) let ode dne zahájení poskytování Služeb dle čl. 3.1 této Smlouvy.
- 3.3 Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele, sídlo Poskytovatele, a případně jiná místa na území hl. m. Prahy určená Objednatelem.

4 CENA

- 4.1 Cena za poskytování služby Základní podpory bude hrazena ve výši, která bude za každý měsíc stanovena tak, že počet uživatelských subjektů každé kategorie, kterým byly služby v uplynulém měsíci poskytovány, se vynásobí jednotkovými cenami dané kategorie, uvedenými v **Příloze č. 2**, tvořící nedílnou součást této Smlouvy a takto stanovené dílčí ceny za všechny kategorie se sečtou.
- 4.2 Takto stanovená cena je cenou nejvýše přípustnou, úplnou a závaznou, a Poskytovatel prohlašuje, že plně pokrývá všechny jeho náklady spojené s poskytováním služby Základní podpory podle této Smlouvy.
- 4.3 Cena za poskytování služby Rozšířené podpory bude hrazena ve výši stanovené postupem dle čl. 7 této Smlouvy (tj. ve výši dle potvrzeného Změnového požadavku) za použití hodinových sazeb dle **Přílohy č. 2** této Smlouvy.
- 4.4 Smluvní strany berou na vědomí, že celková maximální a nepřekročitelná cena za poskytování Služeb základní a rozšířené podpory, kterou je Objednatel oprávněn po dobu trvání této Smlouvy Poskytovateli zaplatit, nepřesáhne výši nabídkové ceny Poskytovatele na veřejnou zakázku dle čl. 1.1. této Smlouvy, a to je 39.014.400 Kč bez DPH.
- 4.5 Smluvní strany sjednaly, že se vylučuje použití ustanovení § 2611 Občanského zákoníku.

5 PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Cena za poskytování služby Základní podpory bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly tyto Služby poskytovány. V případě, že služba Základní podpory nebude poskytována po celý kalendářní měsíc, přísluší Poskytovateli pouze poměrná cena za poskytování služby Základní podpory odpovídající poměru dnů skutečného poskytování této Služby k celkovému počtu dnů v kalendářním měsíci. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného kalendářního měsíce.
- 5.2 Cena za poskytování služby Rozšířené podpory bude hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly tyto Služby poskytovány. Přílohou faktury bude Objednatelem potvrzený výkaz služeb Rozšířené podpory poskytnutých v příslušném

kalendářním měsíci. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného kalendářního měsíce.

- 5.3 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady daně faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 5.4 Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů) anebo nebude doložen příslušným potvrzením či jiným dokladem vyžadovaným touto Smlouvou. V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.
- 5.5 Objednatel je povinen hradit Cenu dle této Smlouvy včetně DPH stanovené podle všeobecně závazných právních předpisů.
- 5.6 Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné, závazné a úplné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.
- 5.7 Poskytovatel tímto výslovně souhlasí s tím, aby Objednatel ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, dle vlastního rozhodnutí uhradil správci daně za Poskytovatele daň z přidané hodnoty ze zdanitelného plnění uskutečněného na základě této Smlouvy. Tento souhlas se vztahuje ke každému daňovému dokladu vystavenému v souvislosti s touto Smlouvou. Poskytovatel potvrzuje, že Objednatel se zproští svého dluhu k peněžitému plnění vůči Poskytovateli v části odpovídající dani z přidané hodnoty tím, že příslušnou částku uhradí správci daně. Objednatel se zavazuje informovat Poskytovatele, jestliže se rozhodne uhradit částku odpovídající dani z přidané hodnoty za Poskytovatele správci daně.

6 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ZÁKLADNÍ PODPORY

- 6.1 Služby Základní podpory mají zajistit garantovanou kvalitu postupů při oznamování, řešení, evidenci a sledování stavu všech reklamací a požadavků, vzniklých v souvislosti s provozem Systému. Pro účely této Smlouvy je pro vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem a podchycení komunikace oprávněných osob Poskytovatelem zřízeno komunikační centrum helpdesk s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Parametry služeb základní podpory se liší podle kategorie daného uživatelského subjektu.
- 6.2 Definice používaných pojmů
 - 6.2.1 „**Pracovním dnem**“ se rozumí pondělí až pátek, Pracovními dny nejsou soboty, neděle, státní svátky a ostatní svátky dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.
 - 6.2.2 „**Pracovní hodinou**“ se rozumí 1 hodina práce v pracovní době.
 - 6.2.3 „**Čas oznámení požadavku**“ znamená okamžik sdělení požadavku Poskytovateli.
 - 6.2.4 „**Zadavatel Požadavku**“ znamená každý pracovník Objednatele, který je oprávněn zadávat do helpdesku Požadavky v souladu s čl. 16.1 této Smlouvy.
 - 6.2.5 „**Požadavek**“ znamená jakýkoliv požadavek na poskytnutí Služeb dle této Smlouvy, včetně reklamace.
 - 6.2.6 „**Prvotní reakcí**“ se rozumí potvrzení přijetí požadavku Poskytovatelem, vyjasnění jeho obsahu a poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude

Poskytovatel kritický stav řešit. Je-li to možné, uvede Poskytovatel i předpokládanou dobu potřebnou na vyřešení požadavku.

- 6.2.7. **„Zprovoznění náhradním způsobem“**, se rozumí zajištění funkce Systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost Systému nebo jeho částí, alternativním, dočasným způsobem a uživateli je umožněno činnost dokončit a dosáhnout obvyklých výstupů. Termín pro zprovoznění náhradním způsobem je stanoven počtem pracovních hodin, resp. dnů od doby nahlášení požadavku.
- 6.2.8. **„Úplným odstraněním“**, resp. kompletním vyřešením se rozumí dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci produktu v termínech dohodnutých při zahájení řešení požadavku. Termín pro odstranění závady je stanoven počtem pracovních hodin, resp. dnů od doby nahlášení požadavku.

6.3 Kontaktní údaje helpdesk



6.4 Komunikace při oznamování, řešení a evidenci požadavků probíhá prostřednictvím služby helpdesk provozované Poskytovatelem.

6.5 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.

6.6 Zásady komunikace prostřednictvím helpdesk

- 6.6.1. Zadavatel požadavku uplatňuje Požadavek primárně zápisem do webové aplikace helpdesk.
- 6.6.2. Prostřednictvím helpdesku mohou být uplatňovány Požadavky spojené s provozem Systému.
- 6.6.3. Ve výjimečném případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob komunikace prostřednictvím aplikace helpdesku (např. z důvodu nedostupnosti aplikace), může oprávněná osoba Objednatele ohlásit Požadavek na poskytnutí Služby e-mailem na e-mailovou adresu helpdesku nebo telefonem na telefonní linku helpdesku. Požadavek bude ohlášen na telefonní linku helpdesku vždy, pokud se jedná o požadavek kategorie A dle definice v článku 6.9.1. této Smlouvy.
- 6.6.4. V případě ohlášení Požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace helpdesku, učiní Objednatel zápis do aplikace helpdesku bez zbytečného odkladu poté, co bude aplikace helpdesku dostupná. V textu záznamu v aplikaci helpdesk uvede datum a hodinu prvotního mailového či telefonického ohlášení Požadavku. Lhůty pro posuzování reakčních dob počínají běžet od okamžiku oznámení Požadavku Poskytovateli.

6.7 Postupy při hlášení a vyřizování Požadavků

- 6.7.1. Záznam do helpdesku zapisuje oprávněná osoba Objednatele dle čl. 16.1 této Smlouvy. Požadavek předávaný službou helpdesk musí obsahovat:
- Označení modulu Systému, kterého se Požadavek týká
 - Oblast v modulu Systému, které se Požadavek týká, včetně specifikace dotčené agendy
 - Jméno uživatele, u kterého Požadavek vznikl
 - Pokud jde o závadu, popis Požadavku včetně jednotlivých kroků v aplikaci, vedoucích k chybě, doplněný o tyto údaje:
 - Datum a čas vzniku problému
 - Klíčové identifikátory předmětu problému a popis problému

- Stanovení kategorie Požadavku

- 6.7.2. Poskytovatel posoudí věcný obsah záznamu, v případě nejasnosti nebo neúplnosti požádá Objednatele o doplnění. Objednatel je povinen záznam doplnit bez zbytečného odkladu. V případě, že to není možné učinit ihned, zpraví o tom Poskytovatele a dohodne lhůtu, ve které doplnění provede. Lhůty pro vyřešení Požadavku běží až ode dne předání úplného požadavku Poskytovateli.
- 6.7.3. Objednatel má právo Požadavek stornovat před zahájením prací na straně Poskytovatele. V případě zrušení Požadavku ve fázi jeho realizace, je Poskytovatel oprávněn vyčíslit ke dni zrušení Požadavku prokazatelně vynaložené náklady a Objednatel je povinen tyto náklady uhradit.
- 6.7.4. Poskytovatel posoudí, zda Požadavek svým obsahem odpovídá druhu Požadavku, který v záznamu uvedl Zadavatel Požadavku. V případě, že Poskytovatel Požadavek posoudí jako neoprávněný (tj. nelze jej realizovat dle této Smlouvy), uzavře záznam a o výsledku informuje Zadavatele Požadavku. V případě, že Zadavatel Požadavku na svém požadavku trvá, uvědomí o tom Poskytovatel oprávněnou osobu Objednatele, která situaci posoudí a stanoví další postup.
- 6.7.5. Požadavek charakteru Reklamacie musí být Objednatelem předložen formálně a věcně správně s přesným a konkrétním uvedením důvodu reklamace. V případě, že Poskytovatel vyhodnotí požadavek reklamačního charakteru jako oprávněný, tedy uznává reklamaci dotčené funkčnosti, je povinen reagovat a řešit tento požadavek dle závazných podmínek SLA.
- 6.7.6. V případě, že požadavek nebude formálně a věcně správně vymezen, či Poskytovatel v průběhu zpracování vyhodnotí požadavek za neoprávněný (neuzná reklamaci dotčené funkčnosti díla), nebude tento požadavek potvrzen Poskytovatelem jako reklamacie a takový požadavek se nevztahuje závazně podmínky SLA. Důvody k odmítnutí reklamačního charakteru požadavku jsou:
 - použití systému není v souladu s podmínkami využívání Objednatelem,
 - zadání požadavku není kompletní, požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
 - požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v systému evidence požadavků Helpdesk,
 - řešení požadavku je v kompetenci odpovědného pracovníka Objednatele,
 - Objednatel nedodržel pracovní postupy dle smlouvy, uživatelské příručky či metodických pokynů,
 - zjištění nedostatku ve správě přístupových oprávnění či dalších parametrů systému, které jsou ve správě Objednatele,
 - vada či incident je produktem zásahu do systému třetí strany,
 - požadavek se netýká produkčního prostředí Objednatele.
- 6.7.7. V případě, že příčina reklamace je mimo působnost Poskytovatele (např. nedostupný server v Datacentru, problémy s infrastrukturou a pod.) bude čas strávený na analýze/nápravě problému účtován jak změnový požadavek.
- 6.7.8. Po vyřešení Požadavku se záznam v helpdesku se souhlasem Objednatele uzavře. Požadavek na servisní služby lze uzavřít až po úplném vyřešení vady, nikoliv po nastavení náhradního, dočasného postupu.
- 6.8 Vedení evidence o průběhu řešení Požadavků
 - 6.8.1. Poskytovatel vede v helpdesku evidenci všech ohlášených Požadavků a stavu jejich řešení a dále v helpdesku eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí Systému.
 - 6.8.2. V aplikaci helpdesk se dále archivují údaje a dokumenty, které dokládají věcný rozsah plnění.

- 6.8.3. V aplikaci helpdesk se vedou informace o časovém průběhu řešení Požadavků, ze kterých bude možné doložit:
- Čas záznamu Požadavku Objednatelem
 - Čas kdy Poskytovatel začal Požadavek řešit (response time)
 - Časové úseky, které vedly k prodloužení ve Smlouvě sjednaných lhůt pro řešení Požadavků
 - Čas vyřešení Požadavku

6.9 SLA parametry služby

6.9.1. Kategorie Požadavků:

- 6.9.1.1. **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
- 6.9.1.2. **Kategorie B = Méně závažný stav** – jedná se o stav, kdy je omezena práce se Systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.
- 6.9.1.3. **Kategorie C = Stav neohrožující funkčnost** – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost Systému nebo jeho částí.
- 6.9.1.4. **Kategorie D = Požadavek bez priority** – jedná se o požadavky s dobou na vyřešení do instalace nové příhodné verze nebo patche.

6.9.2. Úrovně parametrů služeb

Pro každou kategorii uživatelských subjektů je v příloze č. 1 této smlouvy stanovena příslušná úroveň parametrů poskytovaných služeb základní podpory:

Úroveň parametrů služeb I.

Služba helpdesk bude přístupná **5 dní v týdnu, 10 hodin denně** (pracovní hodiny) s výjimkou dopředu ohlášených výpadků, které nesmí přesáhnout 8 hodin.

Reakce Poskytovatele (potvrzení přijetí Požadavku, komunikace při upřesňování Požadavku, zahájení řešení) bude zajišťována v pracovní dny v době od **8:00 do 18:00**. Pokud lhůta stanovená pro zahájení řešení přesáhne 18:00 hodin daného dne, počítá se zbylý čas od 8:00 hodin ráno následujícího pracovního dne.

Poskytovatel je povinen dodržet lhůty pro řešení požadavků na služby Základní podpory:

SLA / Kategorie	Prvotní reakce, zahájení řešení *	Zprovoznění systému náhradním způsobem *	Úplné odstranění problému *
Kategorie A (Kritický stav)	4 hod.	2 dny	5 dnů
Kategorie B (Méně závažný stav)	8 hod.	3 dny	10 dnů
Kategorie C (Stav neohrožující funkčnost)	22 hod.	8 dnů	20 dnů
Kategorie D (Požadavek bez priority)	-	-	-

*pracovních dnů či hodin od okamžiku předání požadavku

Úroveň parametrů služeb II.

Služba helpdesk bude přístupná nepřetržitě **7 dní v týdnu, 24 hodin denně** s výjimkou dopředu ohlášených výpadků, které nesmí přesáhnout 8 hodin.

Reakce Poskytovatele (potvrzení přijetí Požadavku, komunikace při upřesňování Požadavku, zahájení řešení) bude zajišťována v pracovní dny v době od **8:00 do**

18:00. Pokud lhůta stanovená pro zahájení řešení přesáhne 18:00 hodin daného dne, počítá se zbylý čas od 8:00 hodin ráno následujícího pracovního dne.

Poskytovatel je povinen dodržet lhůty pro řešení požadavků na služby Základní podpory:

SLA / Kategorie	Prvotní reakce, zahájení řešení *	Zprovoznění systému náhradním způsobem *	Úplné odstranění problému *
Kategorie A (Kritický stav)	4 hod.	2 dny	5 dnů
Kategorie B (Méně závažný stav)	8 hod.	3 dny	10 dnů
Kategorie C (Stav neohrožující funkčnost)	22 hod.	8 dnů	20 dnů
Kategorie D (Požadavek bez priority)	-	-	-

*pracovních dnů či hodin od okamžiku předání požadavku

Úroveň parametrů služeb III.

Služba helpdesk bude přístupná nepřetržitě **7 dní v týdnu, 24 hodin denně** s výjimkou dopředu ohlášených výpadků, které nesmí přesáhnout 8 hodin.

Zadavatel požadavku bude uplatňovat Požadavek primárně zápisem do webové aplikace helpdesk. Ve výjimečném případě, kdy nelze použít uvedený způsob komunikace prostřednictvím aplikace helpdesku (např. z důvodu nedostupnosti aplikace), může oprávněná osoba Objednatele ohlásit Požadavek na poskytnutí Služby e-mailem na e-mailovou adresu helpdesku nebo telefonem na telefonní linku helpdesku.

Pro každou komponentu (oblast) Informačního systému pro evidenci, správu a údržbu veřejného osvětlení (Specifické řešení pro THMP) bude definována oprávněná osoba zadavatele požadavku.

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.

Poskytovatel je povinen dodržet lhůty pro řešení požadavků na služby Základní podpory:

SLA / Kategorie - High Priority	Prvotní reakce, zahájení řešení *	Zprovoznění systému náhradním způsobem *	Úplné odstranění problému *
Kategorie A (Kritický stav)	3 hod.	8 hod.	5 dnů
Kategorie B (Méně závažný stav)	4 hod.	20 hod.	10 dnů
Kategorie C (Stav neohrožující funkčnost)	8 hod.	-	20 dnů
Kategorie D (Požadavek bez priority)	16 hod.	-	60 dnů

*pracovních dnů či hodin od okamžiku předání požadavku

SLA / Kategorie - Low Priority	Prvotní reakce, zahájení řešení *	Zprovoznění systému náhradním způsobem *	Úplné odstranění problému *
Kategorie A (Kritický stav)	3 hod.	18 hod.	5 dnů
Kategorie B (Méně závažný stav)	4 hod.	44 hod.	10 dnů

Kategorie C (Stav neohrožující funkčnost)	8 hod.	84 hod.	20 dnů
Kategorie D (Požadavek bez priority)	16 hod.	-	60 dnů

*pracovních dnů či hodin od okamžiku předání požadavku

Rozdělení komponent (oblastí) Informační systém pro evidenci, správu a údržbu veřejného osvětlení (Specifické řešení pro THMP), podle SLA/Kategorie - High Priority resp. Low Priority:

ID	Oblast	Priorita
1	Pasportizace	High
2	GIS (Mappio)	High
3	Dispečink	High
4	Neplánovaná údržba (Mobilní aplikace)	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

Kategorizace problémů dle oblastí Specifického řešení pro THMP:

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	Mobilní aplikace - Údržba
A	Přijetí žádosti Portál	Poskytování
A	Přijetí žádosti Portál	Vyjádřování
B	Zákresy	GIS
B	Exporty.xls	Pasportizace
B	Exporty.shp	GIS
B	Zpracování tiketu (přechod WF)	Mobilní aplikace-Údržba
B	Rozplánování na posádky	Mobilní aplikace - Údržba
B	Chyby filtrů	ALL
C	Chyby dat (migrace)	ALL

Poskytovatel je povinen zajistit, aby odezvy systému, měřené Aplikačním monitoringem popsaném v kapitole 6.16, nepřekročily ve více než 5 % případů následující mezní hodnoty dle typu transakce:

Typ transakce	popis	Mezní hodnota v sekundách
ProblemControler#findBylds	Načtení detailních informací o tikech podle seznamu ID	3,3
PosvMapioController#findObj	Optimalizace načtení objektu ve vrstvě mapy	500
AkceController#getAkce	Hromadné načítání tiketů podle ID	0,4

Úroveň parametrů služeb IV.

Služba helpdesk bude přístupná **5 dní v týdnu, 9 hodin denně** (pracovní hodiny) s výjimkou dopředu ohlášených výpadků, které nesmí přesáhnout 8 hodin.

Reakce Poskytovatele (potvrzení přijetí Požadavku, komunikace při upřesňování Požadavku, zahájení řešení) bude zajišťována v pracovní dny v době **od 8:00 do 17:00**. Pokud lhůta stanovená pro zahájení řešení přesáhne 18:00 hodin daného dne, počítá se zbylý čas od 8:00 hodin ráno následujícího pracovního dne.

Poskytovatel je povinen dodržet lhůty pro řešení požadavků na služby Základní podpory:

SLA / Kategorie	Prvotní reakce, zahájení řešení *	Zprovoznění systému náhradním způsobem *	Úplné odstranění problému * (X/Y)
Kategorie A (Kritický stav)	4 hod.	2 dny	5/20 dnů
Kategorie B (Méně závažný stav)	16 hod.	-	12/40 dnů
Kategorie C (Stav neohrožující funkčnost)	40 hod.	-	25/60 dnů

*pracovních dnů či hodin od okamžiku předání požadavku

Do **X** pracovních dnů od nahlášení incidentu, je-li možné odstranit vadu úpravou nastavení systému.

Do **Y** pracovních dnů od nahlášení incidentu, je-li nutné provést pro odstranění vady programovou úpravu.

- 6.10 Kategorii požadavku sdělí Objednatel Poskytovateli formou zápisu v helpdesku. Poskytovatel je oprávněn v rámci stanovených lhůt reagovat na zařazení požadavku ze strany Objednatele a případně zařazení rozporovat, vždy s uvedením konkrétní argumentace. Výsledná přiřazená kategorie požadavku vznikne po dohodě obou Smluvních stran. V případě nedosažení shody ohledně kategorizace požadavku vyřeší Poskytovatel požadavek dle kategorie určené Objednatelem a postoupí rozpor se svým zdůvodněním k řešení na úrovni oprávněných osob uvedených ve Smlouvě, které rozhodnou do 30 dnů od postoupení sporu.
- 6.11 Podmínky nutné pro dodržení lhůt pro řešení požadavků na služby Základní podpory jsou:
- součinnost zodpovědných pracovníků Objednatele v pracovní hodiny, reakce pracovníků na součinnost je 0:30 -1:00 hod,
 - povolení k přímé instalaci do produkčního prostředí bez testování v testovacím prostředí, kterou provádí pracovník Objednatele,
 - dočasný plný vzdálený přístup k serverům pro řešení závady, práva budou přidělena pracovníky Objednatele po dohodě kontaktních nebo oprávněných osob.
- 6.12 Poskytovatel není v prodlení s řešením požadavku také z důvodu nepředvídatelných okolností:
- případ, kdy již vyřešil příčinu problému, ale bude dlouhodobě likvidovat následky - dlouho běžící proces nápravy, např. náprava dat (skript, ruční dlouhodobá oprava dat, reindexace databáze),
 - zásah vyšší moci,
- 6.13 Nebudou-li splněny nezbytné podmínky pro součinnost ze strany Objednatele nebo nastanou nepředvídatelné okolnosti uvedené v článku 6.11 a 6.12, nelze ze strany

Poskytovatele dodržet uvedené termíny k odstranění závady (SLA) a Poskytovatele nelze penalizovat sjednanými smluvními pokutami.

6.14 Zápis o zásahu

6.14.1. Poskytovatel po ukončení řešení Požadavku vystaví zápis o zásahu (dále jen „**zápis o zásahu**“), který musí obsahovat zejména:

- datum a čas hlášení a evidenční číslo požadavku;
- popis požadavku;
- čas počátku a ukončení řešení požadavku;
- popis příčiny vzniku vady (důvod zásahu);
- popis provedených prací a způsobu vyřešení požadavku;
- jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího zásah.

6.14.2. Objednatel zkontroluje obsah zápisu o zásahu a v případě souhlasu s obsahem zápisu o zásahu tento zápis potvrdí. Pokud Objednatel jeho obsah neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost Poskytovateli nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů od vyhotovení zápisu o zásahu. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří (3) Pracovních dnů Objednateli. Pokud Objednatel do deseti (10) Pracovních dnů od vyhotovení zápisu o zásahu tento zápis o zásahu nepotvrdí ani k němu nesdělí žádné připomínky, považuje se takový zápis o zásahu za schválený.

6.14.3. Poskytovatel je povinen vést o řešení všech Požadavků průkaznou evidenci a na požádání ji poskytnout Objednateli.

6.15 Objednatelem odsouhlasený zápis o zásahu dle článku 6.14 této Smlouvy bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb.

6.16 Aplikační monitoring

6.16.1. Aplikační monitoring je součástí služeb Základní podpory výhradně pro Informační systém pro evidenci, správu a údržbu veřejného osvětlení (VO) a dalších souvisejících technologií (Specifické řešení pro THMP).

6.16.2. Služba Aplikační monitoring bude přístupná nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně s výjimkou dopředu ohlášených výpadků, které nesmí přesáhnout 8 hodin.

6.16.3. Pro podrobné vyhodnocování výkonnosti a spolehlivosti běhu systému budou monitorovány v čase výkonnostní metriky aplikací, serverů i dalších aktiv. Dále bude prováděna systematická kontrola a profylaxe identifikovaných problematických stavů, zpracovávány podklady pro nápravu konzistence dat, vycházející z dat monitoringu a podrobných aplikačních logů.

6.16.4. Pro komplexní pokrytí bude použita kombinace různých technologií a produktů. 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.

6.16.5. Sledované metriky:

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

6.16.6. Řízení událostí monitoringu

6.16.7. Výstupy služby monitoringu:

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

6.16.8. Sledování výkonu aplikace

- Detekce problémů.
- Návrh optimalizací.

6.16.9. Komunikace, evidence požadavků, vykazován a poskytování výstupů bude probíhat prostřednictvím služby helpdesk dle článku 6.6 této Smlouvy.

6.16.10. K online monitoringu - sledovaným metrikám dle 6.16.4 a sledování výkonu aplikace dle 6.16.7 bude mít přístup (v režimu čtení) též oprávněná osoba Zadavatele.

6.17 Cena za poskytování služeb Základní podpory je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4.1 této Smlouvy.

7 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ROZŠÍŘENÉ PODPORY

7.1 Služby Rozšířené podpory zahrnují další v předchozích ustanoveních nezahrnuté Služby, které souvisejí se Systémem a jeho efektivním užíváním ze strany Objednatele, spočívající v řešení požadavků Objednatele nad rámec služeb Základní podpory.

7.2 Požadavky na poskytnutí služeb Rozšířené podpory zadává Objednatel formou zadání Změnového požadavku v komunikačním nástroji helpdesk k poskytnutí služeb Rozšířené podpory Poskytovateli (dále jen „**Změnový požadavek**“).

7.3 Změnový požadavek musí obsahovat zejména následující náležitosti:

7.3.1 Cíl zadání: Stručná definice požadavku na Služby rozšířené podpory.

7.3.2 Popis zadání: Podrobná specifikace Služeb rozšířené podpory v dostatečné úrovni detailu umožňující zahájení prací ze strany Poskytovatele.

7.4 Poskytovatel po obdržení Změnového požadavku do jeho znění podle potřeby doplní zejména následující údaje:

7.4.1 Předpoklad nároků na součinnost Objednatele: Odhad věcné a časové součinnosti, které bude Poskytovatel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s poskytováním požadovaných Služeb rozšířené podpory.

7.4.2 Specifikace postupu předávání Služeb: např. definice způsobu testování a předávání poskytnutých Služeb rozšířené podpory Objednateli (zadavateli změnového požadavku).

7.4.3 Detailní časový harmonogram: Uvedení závazných časových termínů pro poskytnutí Služeb rozšířené podpory (Workflow Změnového požadavku u jeho záznamu v systému helpdesk), včetně předpokládaného rozsahu člověkohodin nutných pro poskytnutí požadovaných Služeb rozšířené podpory.

7.4.4 Cena: Uvedení celkové ceny za poskytnutí Služeb rozšířené podpory, vypočtené dle příslušné hodinové sazby dle **Přílohy č. 2** této Smlouvy a zahrnující veškeré další náklady.

7.4.5 Autorská práva: Upozornění o vzniku autorských práv dle čl. 7.5 této Smlouvy.

7.5 Pokud poskytnutím Služeb rozšířené podpory na základě Změnového požadavku dojde nebo může dojít ke vzniku Autorského díla dle článku 8.1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen v předmětném Změnovém požadavku na tuto skutečnost Objednatele upozornit.

- Poskytovatel je oprávněn navrhnout ve Změnovém požadavku odchylky od článku 8 této Smlouvy.
- 7.6 Pokud by plnění Objednatel Stanovených Služeb rozšířené podpory dle Změnového požadavku vedlo k zhoršení výkonu Systému či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatel upozornit; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a čas strávený nápravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele, provedení dle tohoto článku Smlouvy, na ve Změnovém požadavku stanoveném plnění trvá, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním Služeb rozšířené podpory dle Změnového požadavku, ledaže překročil pokyny stanovené v tomto Změnovém požadavku.
- 7.7 Poskytovatel je povinen doplnit Změnový požadavek v systému pro správu požadavků helpdesk o údaje dle článku 7.4 této Smlouvy do 5 Pracovních dnů od obdržení zadání Změnového požadavku, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuta jiná lhůta, rovněž prostřednictvím služby helpdesk. Objednatel do 5 Pracovních dnů po obdržení Poskytovatelem doplněného Změnového požadavku buď (i) tento změnový požadavek akceptuje, na důkaz čehož Změnový požadavek potvrdí, anebo (ii) sdělí Poskytovateli své výhrady; v tomto případě se za sdělení výhrad Objednatel považuje založení nového Změnového požadavku dle článku 7.2 této Smlouvy a Poskytovatel dále postupuje dle článku 7.3 této Smlouvy.
- 7.8 Jestliže do 30 dnů ode dne zadání Změnového požadavku do systému pro správu požadavků helpdesk nedojde k akceptaci doplněného Změnového požadavku dle čl. 7.7 této Smlouvy, týkajícího se stejných Služeb rozšířené podpory, oběma Smluvními stranami, je Objednatel oprávněn od tohoto Změnového požadavku odstoupit.
- 7.9 Potvrzením Změnového požadavku v systému helpdesk Objednatel je jeho znění pro Smluvní strany závazné, a nadále se označuje jako „**Schválený změnový požadavek**“, přičemž platí, že Poskytovatel není oprávněn odepřít poskytování Služeb rozšířené podpory na základě Schváleného změnového požadavku.
- 7.10 Poskytovatel provede realizaci Schváleného změnového požadavku ve stanovených termínech a za podmínek v něm stanovených.
- 7.11 Po realizaci Schváleného změnového požadavku předloží Poskytovatel Objednateli k potvrzení akceptační protokol, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 4** této Smlouvy. V tomto protokolu mohou být obsaženy všechny realizované a Objednatel Schválené změnové požadavky za uplynulé období. Toto období bude uvedeno na akceptačním protokolu. V případě, že Objednatel bezdůvodně odmítne potvrdit akceptační protokol a neuvede písemně důvod nepotvrzení tohoto protokolu ani do 5 pracovních dnů ode dne, kdy ho k tomu Poskytovatel vyzve, má se za to, že akceptační protokol byl podepsán v den následující po marném uplynutí této lhůty.
- 7.12 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost upozornit Objednatel na vznik Díla podle článku 7.5 této Smlouvy a zároveň odmítne poskytnout Objednateli Licenci k Dílu za podmínek stanovených v článku 8 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn odmítnout převzít příslušné Služby rozšířené podpory a zaplatit Poskytovatelem požadovanou cenu za příslušné Služby rozšířené podpory.
- 7.13 Cena za poskytování každé dílčí služby Rozšířené podpory bude vždy stanovena ve Změnovém požadavku podle článku 7.7 této Smlouvy, přičemž tato cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré náklady na straně Poskytovatele související s poskytováním Služeb dle daného Změnového požadavku. Objednatel není povinen hradit poskytnuté Služby rozšířené podpory nad rámec ceny vymezené ve Změnovém požadavku dle článku 7.7 této Smlouvy.
- 7.14 Cena za poskytování služeb Rozšířené podpory za uplynulé měsíční období bude stanovena v celkovém měsíčním Výkazu poskytnutých služeb rozšířené podpory, který bude zahrnovat všechny Schválené změnové požadavky, realizované v uplynulém měsíčním období a akceptované dle článku 7.11.

8 PRÁVA K DÍLU

- 8.1 V případě, že v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem dle této Smlouvy vznikne dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona, k němuž je Poskytovatel oprávněn poskytnout licenci (dále jen „**Autorské dílo**“), pak Poskytovatel ke dni akceptace Služeb, v jejichž rámci došlo ke vzniku Autorského díla, poskytuje Objednateli oprávnění Autorské dílo užit, a to způsobem a za podmínek plně odpovídajícím oprávnění udělenému Objednateli na základě licenční softwarové smlouvy č. LIC/40/00/002763/2012 ze dne 31.5.2012 uzavřené mezi Objednatelem a tvůrcem systému PROXIO, společností MARBES CONSULTING s.r.o., ve znění dodatku č. 1 ze dne 31.5.2012 (dále jen „**Licence**“).
- 8.2 Objednatel není povinen Licencí využít.
- 8.3 Odměna za Licenci je v plné výši zahrnuta v příslušné ceně za Služby podle této Smlouvy.
- 8.4 Licence se má za poskytnutou vznikem Autorského díla, vyjma případů, kdy se Smluvní strany dohodnou jinak.
- 8.5 Smluvní strany jsou v každém jednotlivém případě poskytnutí Licence oprávněny odchýlit se od podmínek tohoto článku vzájemnou písemnou dohodou, případně v rámci sjednávání příslušné Výzvy.

9 PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 9.1 Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 9.2 Objednatel je povinen vyvinout úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.
- 9.3 Objednatel je povinen Poskytovateli poskytnout veškeré podklady a informace nezbytné k poskytnutí Služeb.
- 9.4 Objednatel je povinen umožnit zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím poskytnutí Služeb vstup do míst plnění podle této Smlouvy. Za zajištění přístupu odpovídá Objednatel.
- 9.5 Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o jakékoliv požadované změně ve složení uživatelských subjektů ve smyslu čl. 2.2 této Smlouvy prostřednictvím komunikačního nástroje helpdesk, a to v přiměřené lhůtě předem. Nebude-li dohodnuto jinak, bude každá taková změna účinná k 1. dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byl požadavek Poskytovateli prostřednictvím helpdesku sdělen.

10 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 10.1 Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 10.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 10.3 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů

Objednatel a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců
Objednatel.

- 10.4 Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatel. Nejpozději do 15 Pracovních dnů od doručení žádosti Objednatel nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat. O předání bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.
- 10.5 Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatel dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 Pracovních dnů od doručení žádosti Objednatel nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatel Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy. O předání bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.
- 10.6 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatel
- 10.6.1. provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatel vůči Poskytovateli ani
- 10.6.2. postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 10.7 Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám s limitem pojistného plnění alespoň na částku ve výši 5.000.000 Kč.
- 10.8 Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatel.
- 10.9 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- 10.9.1. prodlení Objednatel s poskytnutím součinností, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
- 10.9.2. mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Poskytovatele, jak je vymezena v ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku apod.,
- která by mohla mít jakýkoli dopad do termínů poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatel písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se o této překážce dozvěděl. Pokud Poskytovatel Objednatel v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se na existenci příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít nárok na jakékoli posunutí termínů pro poskytování Služeb.
- 10.10 Poskytovatel je povinen poskytnout veškerou součinnost při plnění povinností Objednatel dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, zejména jeho § 219.
- 10.11 V případě, že pro řádné fungování Systému je nutná součinnost třetích osob, je Poskytovatel povinen takovou součinnost pro Objednatel smluvně zajistit.
- 10.12 Smluvní strany dále sjednaly, že na poskytování Plnění se budou podílet zejména osoby uvedené v **Příloze č. 5** této Smlouvy, kterými Poskytovatel v rámci zadávacího řízení na zadání veřejné zakázky prokazoval splnění technických kvalifikačních předpokladů. Smluvní strany dále sjednaly, že každého jednání Poskytovatele s Objednatel se zúčastní, nestanoví-li oprávněná osoba Objednatel jinak, alespoň 1 z osob uvedených v **Příloze č. 5** této Smlouvy. Osoby uvedené v **Příloze č. 5** této Smlouvy může Poskytovatel nahradit pouze po předchozím písemném souhlasu oprávněné osoby

Objednatel a jen osobou, která splňuje min. technické kvalifikační předpoklady stanovené na danou pracovní pozici v rámci zadávacího řízení.

11 EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 11.1 O Službách Základní podpory poskytnutých v průběhu každého měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel souhrnný Výkaz poskytnutých Služeb dle vzoru uvedeného v **Příloze č. 3** této Smlouvy.
- 11.2 O Službách Rozšířené podpory poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy. Výkaz poskytnutých Služeb bude zpracován na základě akceptačních protokolů podepsaných Smluvními stranami dle čl. 7.11 této Smlouvy.
- 11.3 Z Výkazů poskytnutých Služeb musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v hodinách). Evidence bude obsahovat i soupis požadavků přijatých prostřednictvím helpdesk a vyhodnocených tak, že se jedná o neoprávněný požadavek dle čl. 6.7.4 této Smlouvy.
- 11.4 Výkazy poskytnutých Služeb bude Poskytovatel předkládat Objednateli vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který jsou vypracovány, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatel. Oprávněná osoba Objednatel 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 (a to i opakovaně).

12 OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 12.1 Obě Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost a nepřístupnit třetím osobám neveřejné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
- 12.2 Za neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
 - 12.2.1. veškeré informace poskytnuté Objednatel Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
 - 12.2.2. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatel;
 - 12.2.3. veškeré další informace, které budou Objednatel či Poskytovatelem označeny jako neveřejné ve smyslu ustanovení § 218 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění.
- 12.3 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku se nevztahuje na informace:
 - 12.3.1. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,
 - 12.3.2. u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatel,
 - 12.3.3. které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez povinnosti mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - 12.3.4. jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 12.4 Neveřejné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Poskytovatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatel či plnění této Smlouvy.

- 12.5 Smluvní strany jsou povinny nezpřístupnit jakékoliv třetí osobě neveřejné informace druhé Smluvní strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a podniknout všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré neveřejné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 12.6 Poskytovatel je povinen neveřejné informace užít pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
- 12.7 Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 12.8 Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku Smlouvy trvá po dobu 5 let od ukončení této Smlouvy.
- 12.9 Za prokázané porušení povinností dle tohoto článku Smlouvy má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 12.10 Za neveřejné informace se považují vždy veškeré osobní údaje podle zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Shromažďovat a zpracovávat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, event. citlivé osobní údaje lze jen v případech stanovených zákonem, nebo se souhlasem nositele osobních údajů. Poskytovatel není oprávněn zpřístupňovat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, se kterými bude v průběhu plnění této smlouvy seznámen, třetím osobám a rovněž není oprávněn je jakýmkoliv způsobem zveřejnit.
- 12.11 Nehledě na ustanovení článků 12.1 až 12.7 této Smlouvy Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

13 OCHRANA A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 13.1 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“.
- 13.2 Objednatel je a bude nadále považován za Správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
- 13.3 Při plnění této smlouvy nepřichází Poskytovatel standardně do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel správcem (dále jen „chráněné osobní údaje“).
- 13.4 Pouze ve výjimečných případech se může stát, že Poskytovatel získá přístup k chráněným osobním údajům. Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 Nařízení GDPR.
- 13.5 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech chráněných osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním dle Smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:
- 13.5.1. nesdělovat nebo nezpřístupňovat chráněné osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele,
- 13.5.2. zajistit, že jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s chráněnými osobními údaji v souvislosti s plněním dle Smlouvy, budou zavázány povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám, a aby tato povinnost mlčenlivosti trvala i po skončení jejich zaměstnání nebo provádění prací (minimálně po dobu 1 roku),

- 13.5.3. zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění dle Smlouvy, při styku nebo nakládání s chráněnými osobními údaji nepořizovaly kopie chráněných osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění chráněných osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
- 13.6 Poskytovatel je povinen po dobu plnění předmětu Smlouvy realizovat potřebná bezpečnostní opatření v rovině technické i organizační, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zacházení s osobními daty v rozporu s Nařízením GDPR.
- 13.7 Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů podle ustanovení Smlouvy, např.: jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo ke zpracování osobních údajů. Jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zacházení s osobními údaji v rozporu s Nařízením GDPR.
- 13.8 Objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda Poskytovatel plní své povinnosti dle tohoto článku. Poskytovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s Objednatelem, o kterou bude požádán v souvislosti s ochranou osobních údajů. Poskytovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit Objednateli svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.
- 13.9 Po skončení účinnosti Smlouvy je Poskytovatel povinen veškerá data, která má v držení, vymazat, a pokud je dosud nepředal Objednateli, předat je Objednateli a dále vymazat všechny existující kopie. Pokud má Poskytovatel přístup k chráněným osobním údajům, má povinnost současně tento přístup deaktivovat či vrátit Objednateli. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis Poskytovateli data ukládat i po skončení účinnosti Smlouvy.

14 SANKCE

- 14.1 V případě prodlení Objednatele s platbou ceny za poskytnuté Služby je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 14.2 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
- 14.2.1. ve výši 1.000 Kč za každou započatou Pracovní hodinu prodlení se zahájením řešení požadavku (první reakce) ve lhůtě stanovené pro požadavky kategorie A podle článku 6.9.2 této Smlouvy;
 - 14.2.2. ve výši 1.000 Kč za každou započatou Pracovní hodinu prodlení se zprovozněním Systému náhradním způsobem ve lhůtě stanovené pro požadavky kategorie A podle článku 6.9.2 této Smlouvy;
 - 14.2.3. ve výši 3.000 Kč za každý započatý Pracovní den prodlení s úplným odstraněním problému ve lhůtě stanovené pro požadavky kategorie A podle článku 6.9.2 této Smlouvy;
 - 14.2.4. 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 podle článku 6.9.2 této Smlouvy;

- 14.2.5. 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 podle článku 6.9.2 této Smlouvy;
- 14.3 Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý započatý Pracovní den prodlení s plněním povinností Poskytovatele dle článku 7.7 této Smlouvy zaslat nebo předat Návrh výzvy, doplněný o údaje dle čl. 7.4 zpět Objednateli do 5 Pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuta jiná lhůta, a/nebo s plněním povinností Poskytovatele dle čl. 7.10 této Smlouvy provést realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 14.4 V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 10.5 této Smlouvy použije podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatелеm dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy, a/nebo ve stanoveném termínu nevrátí Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatелеm Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy, a/nebo v rozporu s čl. 10.8 této Smlouvy použije k plnění této Smlouvy třetích osob bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 25.000 Kč za každé takové porušení
- 14.5 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zachovávat mlčenlivost, nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace a/nebo podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací dle čl. 12.1 a 12.5 této Smlouvy, nebo Poskytovatel v rozporu s čl. 12.6 této Smlouvy použije neveřejné informace jinak než za účelem plnění této Smlouvy, nebo Poskytovatel poruší svou povinnost zavázat svého případného subdodavatele povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele dle ustanovení čl. 12.7 této Smlouvy, nebo Poskytovatel poruší své povinnosti vztahující se k ochraně osobních údajů dle čl. 12.10 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každé takové porušení.
- 14.6 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku 14 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 14.7 Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek vůči Poskytovateli vzniklých v souladu s tímto článkem 14 proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatелеm, zejména pohledávkám na zaplacení Ceny.
- 14.8 Smluvní strany odchylně od ustanovení § 2030 Občanského zákoníku sjednaly, že zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele nahradit Objednateli v plné výši též škodu vzniklou porušením povinností, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

15 UKONČENÍ SMLOUVY

- 15.1 Tato Smlouva může být ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí Objednatele, nebo odstoupením v souladu s tímto článkem.
- 15.2 Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit, pokud:
- 15.2.1. je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než deset (10) dnů oproti termínům sjednaným v této Smlouvě a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 15.3 Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit, pokud:
- 15.3.1. Objednatel je v prodlení s platbou Ceny po dobu delší než čtyřicet pět (45) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.

- 15.4 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání jednoho (1) měsíce počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy. Ukončením Smlouvy dle tohoto článku není dotčeno případné probíhající poskytování služeb Rozšířené podpory; v takovém případě je Poskytovatel povinen poskytnout objednané služby Rozšířené podpory dle podmínek této Smlouvy i po jejím ukončení, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 15.5 Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání dvanácti (12) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy. Poskytovatel bere na vědomí, že odlišné délky výpovědních dob jsou odůvodněny specifickým veřejnoprávním postavením Objednatele, který je povinen aplikovat zákon o zadávání veřejných zakázek.
- 15.6 Odstoupením od Smlouvy se závazek zrušuje ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně (*ex nunc*).
- 15.7 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany důvěrných informací, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

16 OPRÁVNĚNÉ OSOBY

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

16.1.1. Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

- Mgr. Jiří Károly, [REDACTED]

- Ing. Markéta Horská, [REDACTED]

Oprávněnými osobami Objednatele pro účely podpisu Výkazů dle přílohy č. 3 jsou:

- Ing. Milan Kasan, [REDACTED]

- Bc. Lukáš Matys, [REDACTED]

16.1.2. Oprávněnými osobami Poskyvatele jsou:

- Ing. Pavel Hádek, [REDACTED]

- Ing. František Boček, [REDACTED]

- Karel Kuška, tel.: [REDACTED]

- 16.2 Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokáží plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit.
- 16.3 Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této Smlouvy musí být příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou, nebo e-mailem s použitím elektronického podpisu, není-li v této Smlouvě sjednáno jinak.

17 ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 17.1 Tato Smlouva vstupuje v platnost dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv. Uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 17.2 Vyjma změn oprávněných osob podle čl. 16.2 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze po dosažení úplného konsenzu na obsahu změny či doplňku, a to písemným dodatkem k této Smlouvě podepsaným osobami oprávněnými zastupovat obě Smluvní strany. Smluvní strany tedy vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání veškerých náležitostí dle § 1726 Občanského zákoníku. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 17.3 Poskytovatel tímto výslovně prohlašuje, že v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku na sebe bere nebezpečí změny okolností.
- 17.4 Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. Obchodních podmínek kterékoli Smluvní strany se použije, pouze pokud to tato Smlouva, resp. její změny nebo doplňky výslovně stanovují.
- 17.5 Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, jsou Smluvní strany povinny řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do třiceti (30) dní ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvědomí druhou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
- 17.6 V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplyvá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 17.7 Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedeném hlavním městem Prahou, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy, datum podpisu a její text. Smluvní strany prohlašují, že uvedené skutečnosti nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
- 17.8 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
1. Aktuální seznam uživatelských subjektů
 2. Podrobná specifikace ceny
 3. Vzor „Výkaz poskytnutých Služeb“
 4. Vzor „Akceptační protokol“
 5. Realizační tým Poskytovatele
- 17.9 V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy.
- 17.10 Tato Smlouva byla vyhotovena elektronicky. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje elektronické podpisy.

- 17.11 V souladu s § 43 odst. 1 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, tímto hlavní město Praha potvrzuje, že uzavření této smlouvy schválila Rada hlavního města Prahy usnesením č. 2055 dne 29.08.2022.

Objednatel:
Hlavní město Praha

Poskytovatel:
Marbes s.r.o.

Jméno: Mgr. Jiří Károly
Funkce: ředitel odboru informatických
činností Magistrátu hl. m. Prahy
elektronický podpis

Ing. Miroslav
Dvořák

Digitálně podepsal
Ing. Miroslav Dvořák
Datum: 2022.09.21
18:29:39 +02'00'

Jméno: Ing. Miroslav Dvořák
Funkce: jednatel
elektronický podpis

Příloha č. 1

Uživatelské subjekty

A. Seznam všech kategorií uživatelských subjektů

Kategorie uživatelského subjektu
1 - MHMP
2 - Specifické řešení pro MP HMP
3 - Specifické řešení pro SS HMP
4 - Specifické řešení pro THMP
5 - Vybrané agendy pro velké MČ
6 - Vybrané agendy pro malé MČ
7 - Standardizovaný agendový systém pro malé MČ vč. integrace s Ginis a eSpis a ověřováním na ISZR

B. Aktuální seznam všech uživatelských subjektů s rozsahem implementovaných agend, zařazením do kategorií podle rozsahu a typu užívaných modulů Systému PROXIO a požadované úrovně SLA

Uživatelský subjekt	Rozsah implementovaných agend	Kategorie uživatelského subjektu	Úroveň parametrů služeb
Magistrát hlavního města Prahy	Základní technické moduly (Agendio, Evidence subjektů ESP, Registry obyvatel, budov, nemovitostí, ekonomických systémů, lokální kopie RUIAN – XRN, Správa uživatelů a oprávnění EOS s integrací na IDM AMI, Centrální přístupový bod k ISZR – XZR, Mobilní aplikace pro kontrolu parkování, Integrační můstky na Ginis MAJ, spisovou službu SSL a eSpis, OBIS-CES a Portál Pražana). Správa a evidence majetku (Evidence nemovitého majetku CENO s přístupem pro všechny MČ a integrací CENO/Ginis pro 7 MMČ a 3 VMČ, rozhraní na IS PVS a iDES, Evidence veřejného osvětlení vč. rozhraní na THMP, Evidence reklamních ploch, Mapio). Agendy (Evidence a zveřejňování smluv a objednávek, Evidence chovatelů psů, Agenda informování dle zák. 106/1999, Evidence řízení s památkově chráněnými objekty, Evidence registrací zájmových sdružení, Evidence odvolacích řízení, Evidence soudních sporů, Legalizace a vidimace, Ztráty a nálezy).	1 - MHMP	Úroveň parametrů služeb I.
Městská policie HMP	Lustrace vozidel, evidence vybavení strážníků, smlouvy, objednávky, ověřování proti ISZR, správa uživatelů	2 - Specifické řešení pro MP HMP	Úroveň parametrů služeb II.
Správa služeb HMP	Evidence odtahů a parkovišť (Kavis), řízení oprávnění EOS	3 - Specifické řešení pro SS HMP	Úroveň parametrů služeb II.

Technologie hlavního města Prahy (THMP)	Informační systém pro evidenci, správu a údržbu veřejného osvětlení (VO) a dalších souvisejících technologií. Hlavní komponenty systému: Pasportizace, GIS Mapping, Dispečink, Neplánovaná údržba Mobilní aplikace (servis), IDM, Plánovaná údržba, Poskytování dig. podkladů, Vyjádření k tech. dokumentaci, Nakládání s majetkem, Škodní události, Skladové hospodářství. Výstupy pro veřejnost: Poskytování údajů, podkladů o existenci zařízení a sítí, Vyjadřování k projektové dokumentaci, Obecné informace pro veřejnost na portálu Zjisti.si, Hlášení poruch z mobilní aplikace – rozhraní.	4 - Specifické řešení pro THMP	Úroveň parametrů služeb III.
Městská část Praha 7	Volební agenda, Sociálně právní ochrana dětí (SPOD), Identifikační systém EOS, Centrální evidence subjektů (CEP), XR - komunikace se základními registry (+ Hledáček)	5 - Vybrané agendy pro velké MČ	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha 21	Volební agenda, Příjmy, Místní poplatky, Správa a evidence nemovitého majetku (LENO) s vazbou do CENO, Evidence smluv (CES) vč. zveřejňování a anonymizace, Matrika, Hřbitovní agenda, Identifikační systém EOS, Centrální evidence subjektů (CEP), XR - komunikace se základními registry (+ Hledáček), Integrace Agendio/GINIS (DPD), Pokladna a Párování, Integrace Agendio/eSpis	5 - Vybrané agendy pro velké MČ	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha Běchovice	Evidence smluv vč. zveřejňování, Integrace Agendio/eSpis	6 - Vybrané agendy pro malé MČ	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha Čakovice	Evidence objednávek, Integrace Agendio/eSpis	6 - Vybrané agendy pro malé MČ	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha Klánovice	Evidence smluv vč. zveřejňování, Integrace Agendio/eSpis	6 - Vybrané agendy pro malé MČ	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha Koloděje	Ohlašovna pobytu, Volební agenda, Vidímace a legalizace, Usnesení, Příjmy, místní poplatky, Hřbitovní agenda, Evidence smluv vč. zveřejňování, Evidence objednávek, Přestupky, Integrace Agendio/GINIS (DPD), Integrace Agendio/eSpis, Hledáček do ISZR	7 - Standardizovaný agendový systém pro malé MČ vč. integrace s GINIS a eSpis a ověřováním proti ISZR	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha Kolovraty	Host ZVE (zveřejňování smluv)	6 - Vybrané agendy pro malé MČ	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha Kunratice	Ohlašovna pobytu, Volební agenda, Evidence objednávek, Integrace Agendio/eSpis, Hledáček do ISZR	6 - Vybrané agendy pro malé MČ	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha Nebušice	Volební agenda, Vidímace a legalizace, Usnesení, Příjmy, místní poplatky, Hřbitovní agenda, Evidence smluv vč. zveřejňování, Evidence objednávek, Přestupky, Integrace Agendio/GINIS (DPD), Integrace Agendio/eSpis, Hledáček do ISZR	7 - Standardizovaný agendový systém pro malé MČ vč. integrace s GINIS a eSpis a ověřováním proti ISZR	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha Nedvězí	Host ZVE (zveřejňování smluv)	6 - Vybrané agendy pro malé MČ	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha Řeporyje	Host ZVE (zveřejňování smluv)	6 - Vybrané agendy pro malé MČ	Úroveň parametrů služeb IV.

Městská část Praha Satalice	Host ZVE (zveřejňování smluv)	6 - Vybrané agendy pro malé MČ	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha Šeberov	Host ZVE (zveřejňování smluv)	6 - Vybrané agendy pro malé MČ	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha Štěrboholy	Host ZVE (zveřejňování smluv)	6 - Vybrané agendy pro malé MČ	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha Troja	Host ZVE (zveřejňování smluv)	6 - Vybrané agendy pro malé MČ	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha Újezd u Průhonice	Host ZVE (zveřejňování smluv)	6 - Vybrané agendy pro malé MČ	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha Vinohrady	Volební agenda, Vidimace a legalizace, Usnesení, Příjmy, místní poplatky, Hřbitovní agenda, Evidence smluv vč. zveřejňování, Evidence objednávek, Integrace Agendio/GINIS (DPD), Integrace Agendio/eSpis, Hledáček do ISZR	7 - Standardizovaný agendový systém pro malé MČ vč. integrace s Ginis a eSpis a ověřováním proti ISZR	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha Zbraslav	Ohlašovna pobytu, Volební agenda, Vidimace a legalizace, Usnesení, Příjmy, místní poplatky, Hřbitovní agenda, Evidence smluv vč. zveřejňování, Evidence objednávek, Přestupky, Integrace Agendio/GINIS (DPD), Integrace Agendio/eSpis, Hledáček do ISZR	7 - Standardizovaný agendový systém pro malé MČ vč. integrace s Ginis a eSpis a ověřováním proti ISZR	Úroveň parametrů služeb IV.
Městská část Praha Zličín	Ohlašovna pobytu, Volební agenda, Vidimace a legalizace, Usnesení, Příjmy, místní poplatky, Hřbitovní agenda, Evidence smluv vč. zveřejňování, Evidence objednávek, Přestupky, Integrace Agendio/GINIS (DPD), Integrace Agendio/eSpis, Hledáček do ISZR	7 - Standardizovaný agendový systém pro malé MČ vč. integrace s Ginis a eSpis a ověřováním proti ISZR	Úroveň parametrů služeb IV.

Příloha č. 2
Podrobná specifikace ceny

Cena za poskytování služby **Základní podpory** podle kategorií uživatelských subjektů (jednotkové ceny):

Kategorie uživatelského subjektu	Úroveň parametrů služeb	Aktuální počet subjektů	Cena za podporu pro jeden subjekt bez DPH za 1 měsíc	Cena za základní podporu celkem bez DPH za 1 měsíc	DPH za 1 měsíc	Cena za základní podporu celkem s DPH za 1 měsíc
1 - MHMP	I.	1	210 000	210 000	44 100	254 100
2 - Specifické řešení pro MP HMP	II.	1	17 500	17 500	3 675	21 175
3 - Specifické řešení pro SS HMP	II.	1	5 000	5 000	1 050	6 050
4 - Specifické řešení pro THMP	III.	1	135 000	135 000	28 350	163 350
5 - Vybrané agendy pro velké MČ	IV.	2	10 000	20 000	4 200	24 200
6 - Vybrané agendy pro malé MČ	IV.	12	2 500	30 000	6 300	36 300
7 - Standardizovaný agendový systém pro malé MČ vč. integrace s Ginis a eSpis a ověřováním na ISZR	IV.	5	17 500	87 500	18 375	105 875
Celkem		23		505 000	106 050	611 050

Nabídková cena za Základní podporu	Cena celkem bez DPH	DPH	Cena celkem s DPH
Základní podpora za 1 rok	6 060 000,00	1 272 600,00	7 332 600,00
Základní podpora za 4 roky	24 240 000,00	5 090 400,00	29 330 400,00

Cena za poskytování služby **Rozšířené podpory** (hodinové a denní sazby):

Služba rozšířené podpory – pozice:	Cena v Kč za „člověko-hodinu“ bez DPH	Měsíčně „člověko-dnů“	Cena v Kč za „člověko-den“ bez DPH	Cena v Kč za 1 měsíc	DPH za 1 měsíc	Cena v Kč za 1 měsíc s DPH
Vedoucí projektu	1 875	4	15 000	60 000	12 600	72 600
Konzultant senior	1 750	8	14 000	112 000	23 520	135 520
Konzultant junior	1 500	6	12 000	72 000	15 120	87 120
Softwarový analytik	1 800	1	14 400	14 400	3 024	17 424
Programátor senior	1 400	2	11 200	22 400	4 704	27 104
Programátor junior	1 125	3	9 000	27 000	5 670	32 670
Celkem		24		307 800	64 638	372 438

Nabídková cena za rozšířenou podporu	Cena celkem bez DPH	DPH	Cena celkem s DPH
Rozšířená podpora při předpokládaném počtu „člověkohodin“ za 1 rok	3 693 600,00	775 656,00	4 469 256,00
Rozšířená podpora při předpokládaném počtu „člověkohodin“ za 4 roky	14 774 400,00	3 102 624,00	17 877 024,00

Člověkodny (1 člověkodenní = 8 člověkohodin) uvedené v tabulce, jsou pouze předpokládaným rozsahem. Fakturovaná cena za poskytování rozšířené podpory bude vždy stanovena na základě skutečného rozsahu poskytnutých služeb v daném období při použití výše uvedených jednotkových cen (sazeb).

Příloha č. 3
Vzor „Výkaz poskytnutých Služeb“

PRA PRA PRA PRA	HA GUE GA G	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY ODBOR INFORMATICKÝCH ČINNOSTÍ
VÝKAZ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB		

IDENTIFIKACE

Poskytovatel	(Firma, IČ)
Objednatel	Hlavní město Praha, MHMP, odbor informatických činností IČ: 00064581
Zakázka (č. smlouvy MHMP, název, zkratka)	(Č. smlouvy MHMP) (Název) (Zkratka)
Odpovědný pracovník Objednatele	(Jméno a příjmení)
Odpovědný pracovník Poskytovatele	(Jméno a příjmení)
Období	(měsíc/rok nebo od –do)

SEZNAM POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

Datum	Specifikace činnosti (popis, kdo provedl)	Počet „člověkohodin“	Potvrzení garanta
	Služby zajištění efektivního provozu Systému		
(dd.mm.rrrr)		x	
		x	
		x	
	Služby řešení požadavků na úpravu provozních parametrů Systému a drobných úprav aplikace		
(dd.mm.rrrr)			

	Služby poskytování konzultací a metodické podpory, školení a implementace nových verzí		
(dd.mm.rrrr)			
Celkem hodin			

Souhrnná zpráva o stavu prací

(Za dané období uvést zde: co bylo řešeno a čeho bylo dosaženo, výčet zpracované dokumentace – viz dále. Souhrnnou zprávu s přehledem dokumentů lze též uvést jako samostatnou přílohu)

Přehled zpracované dokumentace

Č.	Název	Soubor

Dokumenty předány (komu, jak, kdy)

Schvalovací tabulka

Subjekt	Pracovník role v zakázce/projektu	Datum	Podpis
Poskytovatel	Jméno a příjmení		
	Role		
	Jméno a příjmení		
	Role		
Objednatel	Jméno a příjmení		
	Role		
	Jméno a příjmení		
	Role		

Oprávněné osoby dle smlouvy

Příloha č. 4
Vzor „Akceptační protokol“

PRA PRA PRA PRA	HA GUE GA G	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY ODBOR INFORMATICKÝCH ČINNOSTÍ
AKCEPTAČNÍ PROTOKOL		

PROJEKT

Identifikace projektu	
Název projektu	
Zkratka	
Vedoucí projektu za MHMP	
Zpracovatel protokolu	
Číslo protokolu	

PŘEDMĚT AKCEPTACE

Smlouva / číslo	<i>popř. jiný dokument, na základě jehož k akceptaci dochází</i>
Předmět dodávky, plnění (podle smlouvy)	<i>např. služba, aplikace, dokumenty (napsat konkrétní)</i>
Důvod akceptace	<i>např. ukončení etapy, dokončení milníku</i>
Forma akceptace	<i>např. předání dokumentace, CD s aplikací, spuštění aplikace,...</i>

SMLUVNÍ STRANY

OBJEDNATEL	
Název	<i>Dle smlouvy</i>
Adresa	
IČO	
Odpovědná osoba	<i>osoba uvedená ve smlouvě</i>
Funkce	
POSKYTOVATEL	
Název	<i>Dle smlouvy</i>
Adresa	
IČO	
Odpovědná osoba	<i>osoba uvedená ve smlouvě</i>
Funkce	

SEZNAM PŘÍLOH

Typ přílohy (<i>manuál, CD,...</i>)	Název	Označení přílohy (<i>číslo, název souboru</i>)	Zodpovědná osoba (<i>kdo je zodpovědný za přílohu</i>)	Doplňující informace
1.				
2.				
3.				

SEZNAM ZÁVAD

č.	ZÁVADA	Popis závady	Termín odstranění	Osoba, zodpovědná za odstranění závady
1.				
2.				

Po odstranění závady proběhne nová akceptační procedura.

ZÁVĚR AKCEPTACE (hodící se zaškrtně)

☐	Při akceptaci nebyly zjištěny závady .
☐	Při akceptaci byly zjištěny závady , jejichž seznam a popis je uveden v příloze. Tyto závady NEBRÁNÍ akceptaci.
☐	Při akceptaci byly zjištěny závady , jejichž seznam a popis je uveden v příloze. Tyto závady BRÁNÍ akceptaci.

SCHVALOVACÍ TABULKA

OBJEDNATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Vedoucí projektu	<i>pokud je určen</i>		
Projektový konzultant	<i>pokud je určen</i>		
Teamový koordinátor PK	<i>pokud je určen</i>		
Oprávněná osoba uvedená ve smlouvě	<i>např. Člen vedení odboru MHMP-OIC</i>		

POSKYTOVATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Vedoucí projektového týmu Poskytovatele	<i>pokud je určen</i>		
Oprávněná osoba uvedená ve smlouvě			

Příloha č. 5
Realizační tým Poskytovatele

A. Vedoucí projektu

Jméno, příjmení a příp. titul:

Ing. František Boček

Kontaktní telefon:

Kontaktní e-mail:

B. Konzultant senior

Jméno, příjmení a příp. titul:

Ing. Jan Vácha

Kontaktní telefon:

Kontaktní e-mail:

C. Konzultant junior

Jméno, příjmení a příp. titul:

Ing. Věra Banýřová

Kontaktní telefon:

Kontaktní e-mail:

D. Softwarový analytik

Jméno, příjmení a příp. titul:

Ing. Jiří Krejnický

Kontaktní telefon:

Kontaktní e-mail:

E. Programátor senior

Jméno, příjmení a příp. titul:

Ing. Václav Mařík

Kontaktní telefon:

Kontaktní e-mail:

F. Programátor junior

Jméno, příjmení a příp. titul:

Mgr. Jan Nekuda

Kontaktní telefon:

Kontaktní e-mail:

