

Smlouva o implementaci, poskytnutí licence a podpoře prezentačního portálu sbírkových předmětů

MUZ/309/2022

Muzeum hlavního města Prahy

příspěvková organizace zřízená hlavním městem Prahou

sídlo: Kožná 1/475, 110 01 Praha 1 – Staré Město

IČ: 00064432

DIČ: CZ00064432

bankovní spojení:

zástupce: PhDr. Zuzana Strnadová, ředitelka

(dále jen „uživatel“)

a

Axiell s.r.o.

sídlo: Na Radosti 106/64, 155 21 Praha 5 – Zličín

IČ: 24127582

DIČ: CZ24127582

bankovní spojení:

zápis v OR: vedeném u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou C 181091

zástupce: Mgr. Pavel Mlčoch, jednatel

(dále jen „dodavatel“)

(dále společně jako „smluvní strany“)

podle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“) tuto smlouvu o implementaci, poskytnutí licence a podpoře prezentačního portálu sbírkových předmětů (dále jen „**smlouva**“):

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Na základě dřívějších licenčních smluv o dílo uzavřených s dodavatelem užívá uživatel sbírkový evidenční systém MUSEION, který slouží k evidenci, uložení a manipulaci se sbírkovými předměty. Dodavatel rovněž poskytuje ICT podporu systému MUSEION. Uživatel má zájem na dodání sbírkového webového portálu pro prezentaci sbírkových předmětů (dále jen „**prezentační portál**“), který bude přímo napojen na databázi systému MUSEION, včetně správy a údržby prezentačního portálu, a za tímto účelem uzavírá s dodavatelem tuto smlouvu.
- 1.2 Dodavatel prohlašuje, že:
 - a) je právnickou osobou řádně založenou a podnikající v předmětu činnosti: Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 zák. č. 455/1991 Sb., živnostenského zákona, ve znění pozdějších předpisů;
 - b) je odbornou osobou s odpovídajícími zkušenostmi v oboru předmětného plnění, způsobilou k zajištění předmětu plnění podle této smlouvy a schopnou zvládnout veškeré odborné a technické nároky jeho provedení;
 - c) disponuje potřebnými znalostmi a zařízeními, jakož i dostatečnou vlastní kapacitou nutnou ke splnění závazků z této smlouvy vyplývajících.

- 1.3 Uživatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně zřízenou jako příspěvková organizace Hlavního města Prahy, ve smyslu § 27 – 37b zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů, která není zapsána ve veřejném rejstříku právnických osob, a že je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.4 Uživatel s ohledem na rozsah dodávky a druh práce rozhodl o schválení veřejné zakázky na dodávku zadávanou přímým zadáním jednomu dodavateli ve smyslu § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů pod názvem „Výroba, dodávka a servisní podpora prezentačního systému sbírkových předmětů“ evidovanou pod č. VZ 41/2022.
- 1.5 Smluvní strany se zavazují činnosti dle této smlouvy vykonávat v souladu se všemi obecně závaznými právními předpisy a prohlašují, že uzavřením této smlouvy ani jejím plněním neporuší žádný závazek s třetí stranou nebo z obecně závazného právního předpisu nebo jakoukoliv jinou právní povinnost.

2. Předmět smlouvy

- 1.1 Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele:
- a) poskytnout a umožnit uživateli užívání prezentačního portálu na webové adrese sbirky.muzeumprahy.cz,
 - b) zajistit jeho konfiguraci, implementaci a zaškolení vybraných osob uživatele,
 - c) poskytnutí jediné nevýhradní licence uživateli k užívání prezentačního portálu bez časového omezení platnosti,
 - d) zajistit servisní podporu prezentačního portálu
- (dále jen „**předmět plnění**“), jak je blíže specifikováno v příloze č. 1 „NABÍDKA – Muzeum Prahy Prezentační portál muzejních sbírek“ a v příloze č. 2 „SLA – úroveň služeb podpory“.
- 1.2 Uživatel se zavazuje poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost a za poskytnuté plnění zaplatit cenu dle čl. 4. této smlouvy.
- 1.3 Pro odstranění pochybností smluvní strany berou na vědomí, že servisní podpora podle bodu 2.1. d) obsahuje zabezpečení provozu prezentačního portálu a obvyklé systémové aktualizace a úpravy tak, aby byl prezentační portál minimálně stejně funkční jako při uvedení do provozu.
- 1.4 Smluvní strany se dohodly, že předmět plnění zahrnuje i takové plnění, které není výslovně uvedeno v této smlouvě a jejích přílohách, ale jehož realizace je nezbytně nutná pro zajištění 100% bezvadné funkčnosti a provozuschopnosti prezentačního portálu.

3. Doba a místo plnění

- 3.1 Dodavatel započne s plněním dle této smlouvy ihned ode dne nabytí účinnosti smlouvy. Předání předmětu plnění v rozsahu čl. 2.1 bodu a) – c) této smlouvy včetně dokončeného školení proběhne nejpozději **do 30.11.2022**.
- 3.2 Servisní podporu dle čl. 2.1 bodu d) této smlouvy bude dodavatel poskytovat uživateli po dobu **4 (čtyř) let**, a to ode dne předání předmětu plnění dle předchozího odstavce tohoto článku smlouvy.
- 3.3 Místem plnění je sídlo uživatele.

4. Cena a platební podmínky

- 4.1. Cena předmětu plnění dle čl. 2.1. bodu a) – c) této smlouvy je **100.000 Kč (sto tisíc korun českých) bez DPH**. Cena je splatná na základě faktury vystavené dodavatelem po převzetí daného plnění včetně dokončeného zaškolení. Přílohou k faktuře bude oboustranně podepsaný protokol dle čl. 5.2. této smlouvy.

- 4.2. Za plnění dle čl. 2.1. bodu d) sjednaly smluvní strany paušální roční odměnu **ve výši 20.000 Kč (dvacet tisíc korun českých) bez DPH**. Uživatel uhradí odměnu za plnění zpětně za uplynulý půl rok, ve kterém bylo plnění poskytováno na základě faktur vystavených dodavatelem, a to vždy k 30.6. a 31.12. daného roku. V případě, že trvání této smlouvy skončí v průběhu roku, náleží dodavateli pouze poměrná část paušální odměny.
- 4.3. Veškeré ceny dle této smlouvy jsou stanoveny dohodou smluvních stran a v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy. Jakákoliv změna těchto cen je možná pouze písemnou dohodou smluvních stran, není-li výslovně stanoveno jinak. Veškeré ceny podle smlouvy jsou sjednány jako nejvýše přípustné a pevné, platné po celou dobu poskytování plnění a jsou uvedeny v českých korunách.
- 4.4. Veškeré ceny dle této smlouvy jsou splatné na základě faktur – daňových dokladů řádně vystavených dodavatelem, jejichž splatnost činí třicet (30) dnů ode dne jejich doručení do sídla uživatele, není-li dohodnuto jinak. Povinnou přílohou faktury je oceněný soupis realizovaných prací a dodávek, potvrzený dodavatelem i uživatelem.
- 4.5. V případě prodlení s placením kterékoli faktury je dodavatel oprávněn účtovat uživateli úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 4.6. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového a účetního dokladu tak, jak je stanoveno zákonem o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších změn. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, nebo nebudou přiloženy řádné doklady (přílohy) touto smlouvou vyžadované, je uživatel oprávněn vrátit doklad dodavateli a požadovat vystavení řádného daňového dokladu. Tím se přerušuje lhůta splatnosti a doručením opraveného, doplněného daňového dokladu začne běžet nová lhůta splatnosti. Vrácení daňového dokladu uplatní uživatel do sedmi (7) pracovních dní ode dne jeho doručení od dodavatele.

5. Předání a převzetí plnění

- 5.1. Předání prezentačního portálu bude předcházet minimálně desetidenní zkušební provoz, který umožní uživateli plně otestovat prezentační portál jako celek. Uživatel je povinen převzít prezentační portál pouze dokončený, bez zjevných vad, nedodělků a podstatných vad bránících jeho funkcionalitě. V opačném případě si uživatel vyhrazuje právo převzetí odmítnout, bez nároku na navýšení ceny předmětu plnění.
- 5.2. Předání a převzetí prezentačního portálu proběhne v místě plnění a bude stvrzeno předávacím protokolem podepsaným oběma smluvními stranami. K podpisu jsou zmocněny tyto osoby:

Smluvní strana	Jméno	Funkce
dodavatel	Mgr. Pavel Mlčoch	jednatel společnosti
	Ing. Jiří Sýkora	vedoucí projektu u dodavatele
uživatel	PhDr. Zuzana Strnadová	ředitelka
	Mgr. Pavla Státníková	vedoucí projektu u uživatele

- 5.3. Právo užívání prezentačního portálu přechází na dodavatele okamžikem jeho předání a převzetí. Vlastnické právo k prezentačnímu portálu přechází na uživatele okamžikem zaplacení sjednané ceny dle čl. 4. této smlouvy.
- 5.4. Nebezpečí škody na prezentačním portálu přechází na uživatele okamžikem převzetí prezentačního portálu uživatelem.
- 5.5. V případě, že je dodavatel v prodlení s plněním předmětu plnění po smluveném termínu, je dodavatel povinen zaplatit uživateli na jeho výzvu smluvní pokutu ve výši jeden tisíc korun českých (1.000 Kč) za každý den prodlení. Je-li dodavatel v prodlení s konečným předáním předmětu plnění dle čl. 2.1. bodu a) – c), činí smluvní pokuta jedno procento z ceny předmětu

plnění uvedené v čl. 4.1. smlouvy za každý den prodlení. Smluvní strany souhlasí s tím, že uživatel má právo započíst takovou smluvní pokutu proti pohledávce dodavatele z nezaplacené části ceny předmětu plnění. Součet vyúčtovaných pokut však nesmí přesáhnout celkovou sjednanou cenu předmětu plnění.

- 5.6. V případě, že je dodavatel v prodlení s plněním delším než šedesát (60) dnů, má uživatel právo po písemném upozornění a stanovení přiměřené lhůty ke sjednání nápravy odstoupit od této smlouvy. V takovém případě si strany vrátí poskytnutá plnění do okamžiku účinného odstoupení od smlouvy, aniž by tím byl dotčen nárok uživatele na náhradu škody.
- 5.7. Dodavatel není v prodlení s plněním v případě, že mu uživatel neposkytl potřebnou součinnost k plnění předmětu smlouvy. V takovém případě má dodavatel právo prodloužit termín plnění o dobu, v níž uživatel neposkytl nebo přestal poskytovat součinnost.

6. Licenční ujednání

- 6.1. Smluvní strany berou na vědomí, že prezentační portál vykazuje znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- 6.2. Dodavatel prohlašuje, že je jako autor výlučným vlastníkem autorských práv k prezentačnímu portálu včetně souvisejících znalostí a vědomostí k jejich využití a je oprávněn s ním samostatně a bez jakýchkoliv omezení nakládat.
- 6.3. Dodavatel poskytuje uživateli úplatné licence k užití prezentačního portálu včetně jeho upgrade, legislativních update, a to v rozsahu nezbytném pro řádné obvyklé užívání prezentačního portálu uživatelem pro jeho vlastní vnitřní potřebu v souladu s určením prezentačního portálu.
- 6.4. Dodavatel poskytuje uživateli k výkonu práva užívat jím vytvořené autorské dílo dle této smlouvy uživatelskou licenci:
 - a) jako nevýhradní licenci k užívání prezentačního portálu veškerým známým způsobům užití takového systému, zejména, nikoliv však výlučně k účelu, ke kterému bylo takové plnění dodatelem poskytnuto v souladu se smlouvou, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání prezentačního portálu uživatelem,
 - b) neomezenou množstevním rozsahem a rovněž tak neomezenou způsobem nebo rozsahem užití;
 - c) na dobu neurčitou bez časového omezení platnosti,
 - d) jako licenci převoditelnou a postupitelnou, tj. která je udělena s právem udělení bezúplatné podlicence či postoupení licence třetí osobě.
- 6.5. Dodavatel je povinen zajistit, aby výsledkem jeho plnění nebo jakékoliv jeho části nebyla porušena práva třetích osob. Pro případ, že užíváním prezentačního portálu nebo jeho prostou existencí budou v důsledku porušení povinností dodavatele dotčena práva třetích osob, nese dodavatel vedle odpovědnosti za takovéto vady plnění i odpovědnost za veškeré škody, které tím uživateli vzniknou.
- 6.6. Dodavatel uděluje uživateli oprávnění prezentační portál, který podléhá ochraně podle autorského zákona, upravovat, zpracovávat, měnit jeho název, a oprávnění jej spojit s dílem jiným, zařadit jej do díla souborného a dále s ním pracovat za účelem jeho dalšího rozvoje a používání.
- 6.7. Uživatel nabývá licenci dnem protokolárního převzetí prezentačního portálu čl. 5. této smlouvy.
- 6.8. Uživatel není povinen licenci využít. Nevyužije-li uživatel licenci vůbec, dodavatel není povinen vrátit uživateli odměnu za licenci, kterou od něho přijal na základě této smlouvy. Užití ustanovení § 2381 odst. 1 občanského zákoníku se tedy vylučuje.

- 6.9. V případě zániku dodavatele se dodavatel zavazuje zajistit převod povinností dodavatele na další organizaci. Pokud nebude dodavatelem zajištěn převod povinností, zavazuje se dodavatel předat uživateli příslušné zdrojové programy.

7. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Přílohami k této smlouvě jsou:
- Příloha č. 1 „NABÍDKA – Muzeum Prahy Prezentační portál muzejních sbírek“,
 - Příloha č. 2 „SLA – úroveň služeb podpory“.
- 8.2. Vztahy založené touto smlouvou se řídí českým právem, zvláště pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“).
- 8.3. Jakékoliv právní jednání smluvních stran v souvislosti s touto smlouvou musí být činěno v písemné formě, jinak je neplatné. Ustanovení věty první § 1740 odst. 3 občanského zákoníku se pro potřeby této smlouvy neuplatní. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva není smlouvou uzavřenou adhezním způsobem podle § 1798 a násl. občanského zákoníku. Smluvní strany dále prohlašují, že žádná z doložek mimo vlastní text smlouvy neodporuje obchodním zvyklostem a zásadě poctivého obchodního styku. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena poctivě a žádná ze smluvních stran nebyla bez dalšího zkrácena na svých právech.
- 8.4. Případná změna okolností nezakládá právo dodavatele obnovit jednání o této smlouvě. Dodavatel tak na sebe přebírá nebezpečí změny okolností podle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
- 8.5. Jakékoliv změny smlouvy jsou možné pouze písemným dodatkem, podepsaným oběma smluvními stranami. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových ani jiných elektronických zpráv.
- 8.6. Smluvní strany se zavazují v případě, že některé z ustanovení této smlouvy je nebo se stane neplatným či neúčinným, nahradit neplatné či neúčinné ustanovení této smlouvy ustanovením jiným, platným a účinným, které svým smyslem nejlépe odpovídá účelu této smlouvy. Neplatnost nebo nevynutitelnost kteréhokoliv ustanovení této smlouvy nemá vliv na platnost nebo vynutitelnost ostatních ustanovení smlouvy jako celku.
- 8.7. Smluvní strany se zavazují, že v případě rozporů vzniklých v rámci plnění smlouvy přednostně využijí řešení takových sporů dohodou.
- 8.8. Práva a závazky z této smlouvy přechází na právní nástupce smluvních stran. Smluvní strany se dohodly na tom, že žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit práva a závazky z této smlouvy třetí osobě, bez výslovného písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 8.9. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu. Smluvní strany berou na vědomí, že na tuto smlouvu se podle § 3 odst. 2 písm. j) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „**zákon o registru smluv**“) vztahuje povinnost jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv a že smlouva a její dodatky nabývají účinnosti nejdříve dnem jejich uveřejnění ve smyslu § 5 zákona o registru smluv. Uveřejnění této smlouvy a jejích dodatků však nelze v žádném případě považovat za porušení povinnosti mlčenlivosti.
- 8.10. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva i následné dodatky k ní a informace o fakturaci mohou podléhat informační povinnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v evidenci smluv vedené uživatelem.
- 8.11. Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, kdy každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 8.12. Smluvní strany prohlašují, že se seznámily s textem této smlouvy, odpovídá zcela jejich pravě a svobodné vůli, a jako takovou ji stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Praze dne 16. 11. 2022
Muzeum hlavního města Prahy

PhDr. Zuzana Strnadová
ředitelka

V Praze dne 16. 11. 2022
Axiell s.r.o.

Mgr. Pavel Mlčoch
jednatel

NABÍDKA - Muzeum Prahy

Prezentační portál muzejních sbírek

ZHOTOVITEL:

Axiell s.r.o.

Sídlo: Na Radosti 106/64, PSČ 155 21, Praha 5 - Zličín

IČ: 24127582

Axiell s.r.o., Na Radosti 106/64, 155 21 Praha 5–Zličín II Kytnerova 21/16, 612 00 Brno–Medlánky

IČ: 24127582 II DIČ: CZ24127582

axiell.cz II info@axiell.cz II +420.222.361.145



Obsah

Obsah	2
1 Úvod	3
2 Prezentační portál sbírek	3
2.1 Nový sbírkový (webový) portál – pro prezentaci sbírkových předmětů	3
3 CENOVÁ NABÍDKA	3



1 Úvod

Nabídka zahrnuje návrh dodání sbírkového prezentačního portálu sbírek muzejní povahy pro doménu sbirky.muzeumprahy.cz

Dokument připravili Jiří Sýkora a Eva Čadková, Axiell

2 Prezentační portál sbírek

2.1 Nový sbírkový (webový) portál – pro prezentaci sbírkových předmětů

- Implementovat nový sbírkový portál pro prezentaci sbírek MMP na odkazu: <http://sbirky.muzeumprahy.cz/>
- Specifikace:
 - Webová adresa sbirky.muzeumprahy.cz
 - Sbírkový portál napojený přímo na systém MUSEION:
 - Management zveřejňování sbírkových předmětů přímo z prostředí MUSEIONU
 - Přímé napojení na databázi systému MUSEION (bez nutnosti harvestingu)
 - Moderní responsivní design
 - Podpora uživatelsky přívětivého rychlého filtrování podle vybraných kategorií
 - Možnost prezentace vybraných předmětů ve formátu „Kurátorský výběr“ (= TOP předměty)
 - Možnost organizace předmětů do tematických „kolekcí“ křížem přes sbírky a podsbírk
- Školení administrátorů a kurátorů provádějících publikaci sbírkových předmětů
- Práce spojené s konsolidací publikačních dat s portálem **eSbirky.cz**
 - Zpětný import a konsolidace publikačních dat z eSbirky.cz do MUSEIONu
 - Republikace záznamů, jejichž obrázky byly načítány ze starého publikačního portálu (a nyní se obrázky na eSbirky.cz nezobrazují)
 - Nastavení harvestingu slovníků z eSbírek

3 CENOVÁ NABÍDKA

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Cena licence:

Cena roční podpory:

SLA – úroveň služeb podpory prezentačního portálu

Předmětem SLA (dohodnuté úrovně služeb) je definovaný způsob komunikace uživatele a dodavatele při provozních problémech a stanovení maximálních časových limitů pro jejich řešení.

Úroveň služeb uživatelské podpory se vztahuje po celou dobu poskytování podpory dle čl. 3.2 smlouvy.

1. HELP DESK

V rámci služby Help Desk zajišťuje dodavatel vyřizování požadavků uživatele následujícím způsobem:.

- a) **Hlášení požadavku** – Kontaktní osoby uživatele, uvedené v čl. 5.2 smlouvy, se obrací se svými požadavky na Help Desk dodavatele prostřednictvím internetu, v případě jeho nedostupnosti pak elektronickou poštou, telefonicky nebo faxem, a to na adresu uvedenou v záhlaví smlouvy.

Má-li požadavek charakter hlášení vady, uživatel uplatní svůj požadavek vždy i písemnou formou (elektronickou poštou, faxem) prostřednictvím a poskytne již při jeho oznámení maximum informací, které mohou napomoci při řešení.

- b) **Zaregistrování požadavku** – v případě zadání požadavku přes internet je registrace provedena automaticky a okamžitě je uživateli potvrzeno převzetí jeho požadavku. Je-li požadavek nahlášen náhradním způsobem telefonicky, mailem či faxem, pracovníci dodavatele v pracovní době zaevidují požadavek do systému "Help Desk" a potvrdí uživateli jeho převzetí.

Po přijetí požadavku má Help Desk povinnost:

- zkontrolovat oprávněnost požadavku,
- poskytnout uživatelskou podporu po telefonu, pokud o to uživatel požádá,
- zajistit vyplnění všech povinných údajů a všech dalších v danou chvíli dostupných údajů, které mohou napomoci při řešení,
- předat požadavek k dalšímu řešení specialistům,
- eskalovat požadavky neřešené v dohodnutých termínech,
- sledovat průběh řešení a na požádání o něm informovat uživatele,
- informovat uživatele o vyřešení požadavku.
- po vyřešení požadavku na službu Podpora aplikace Help Desk odesílá uživateli vyplněný formulář Řešení požadavku se specifikací provedených změn, zásahů a případného promítnutí úprav do jiných funkcí.

2. UŽIVATELSKÁ PODPORA PO TELEFONU (Hot Line)

V rámci služby Uživatelská podpora po telefonu dodavatel telefonicky řeší problémy související s provozem prezentačního portálu a poskytuje telefonické konzultace. Služba je dodávána i v režimu Call Back, tzn. zpětné volání na žádost uživatele.

Uživatel kontaktuje Help Desk a požádá jej o zprostředkování telefonické konzultace. Nemůže-li Help Desk vyřídit požadavek sám, zajistí, že v níže uvedeném limitu od nahlášení požadavku specialista zpětně kontaktuje uživatele.

Pokud požadavek nebude možné vyřešit po telefonu, bude pracovištěm Help Desk uživateli nabídnuto jiné řešení.

3. SYSTÉMOVÁ PODPORA

V rámci služby Systémová podpora dodavatel řeší problémy uživatele s dodanou aplikací. Náplní služby jsou také činnosti spojené s dodávkou a implementací nových verzí dodané aplikace.

Služba zahrnuje opravy chyb:

- A. Analýzu příčiny incidentu
- B. Součinnost při opravě chyb standardního software
 - komunikace s dodavatelem produktu související se zdokumentováním a s reklamováním SW vady u dodavatele produktu (samotnou opravu chyb realizuje třetí strana, a to přímý dodavatel produktu, v souladu s jeho servisním programem poskytovaným uživateli).
- C. Opravy vad
 - opravy chyb customizací, které byly řádně předány uživatelem, případně opravy chyb nových aplikací/customizací dodaných dodavatelem, které uživatel akceptoval.
 - opravy funkčních vad nastavení systému
- D. Integrace oprav do IS:
 - instalace dodaných oprav (opravný patch, hotfix) do testovacího prostředí uživatele,
 - předání opravných patch včetně instrukcí k instalaci uživateli

a) Opravy chyb – opravou chyb se rozumí:

- i. oprava funkčních vad prezentačního portálu,
- ii. opravy funkčních vad nastavení prezentačního portálu,
- iii. opravy chyb customizací prezentačního portálu,
- iv. integrace oprav aplikace do IS uživatele
 - otestování funkčnosti oprav (opravný patch, hotfix) dodaných dodavatelem i oprav standardního SW dodaných dodavatelem standardního SW,
 - otestování funkčnosti řešení v testovacím prostředí uživatele,
 - instalace řešení do produkčního prostředí uživatele, případně předání opravných patch včetně instrukcí k instalaci uživateli
 - ověření funkčnosti řešení v produkčním prostředí uživatele
 - případné konzultace k instalaci opravných patch

b) Upgrade – upgradem se rozumí:

- i. dodání nových verzí prezentačního portálu
- ii. implementace nové verze prezentačního portálu do systému uživatele na základě požadavku uživatele nebo v důsledku přechodu uživatele na vyšší verzi prezentačního portálu a její otestování

- iii. poskytnutí instalační podpory pro nové verze prezentačního portálu customizací, kdy dodavatel provede implementaci nové verze do systému uživatele a otestuje řešení,

Aktualizace SW, které dodavatel označí jako odstraňující riziko, že se prezentační portál dostane do stavu, kdy bude vykazovat vadu Priority A nebo B, zavede dodavatel do prezentačního portálu bezplatně.

Dodavatel bude informovat o ukončení technické podpory na konkrétní verzi prezentačního portálu užívanou uživatelem nejpozději 12 měsíců před termínem ukončení podpory.

c) Výjimky

Chyby, které nejsou zahrnuty do systémové podpory:

- Chyby, které nelze reprodukovat v produkčním nebo testovacím prostředí systému
- Chyby, které lze prokazatelně diagnostikovat jako vadu ve funkčnosti technologické platformy
- Chyby, které vznikly jako důsledek činnosti pracovníka uživatele nebo třetí strany
- Chyby, které vznikly neodborným zásahem nebo nedodržením provozních podmínek uvedených v předané uživatelské dokumentaci nebo v dokumentaci software ze strany uživatele nebo třetí strany
- Chyby části systému vytvořené uživatelem či třetí stranou, jež nebyla začleněna do systému jako změnový požadavek a převzata k podpoře dodavatele
- Požadavek na novou funkčnost systému

d) Kategorizace vad

Pověřené osoby uživatele se obrací se svými požadavky na Help Desk. Pro stanovení závažnosti požadavku se používá klasifikace dle níže uvedených stupňů závažnosti (priorit):

- Kritická vada kategorie A – **Havárie** je vada znemožňující práci všem uživatelům systému a ohrožující činnost uživatele. Funkce, na které je uživatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má okamžitý a velmi vážný dopad na činnost uživatele. Neexistuje žádný způsob jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem.
- Závažná vada kategorie B – **Vážný problém** je vada znemožňující práci více než jedné skupině uživatelů systému a omezující činnost uživatele. Funkce, na které je uživatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má vážný dopad na činnost uživatele. Neexistuje žádný způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem, nicméně lze pokračovat v činnosti uživatele v omezené míře. Za odstranění vady se považuje i nalezení náhradního postupu v rámci systému.
- Běžná vada kategorie C – **Problém** je vada komplikující práci uživatelům systému a znemožňující plnohodnotné užití systému. Funkce, na které je uživatel závislý, přestala pracovat nebo pracuje v omezené míře. Za odstranění vady se považuje i nalezení náhradního postupu v rámci systému.
- Nevýznamná vada kategorie D – **Vada** je chyba systému, která do určité míry komplikuje nebo omezuje jeho využití. Tento stav má minimální dopad na činnost uživatele.

e) Zaregistrování požadavku

V případě zadání požadavku přes internet je registrace provedena automaticky a okamžitě je uživateli potvrzeno také převzetí jeho požadavku. Je-li požadavek nahlášen přes Help Desk, pracovníci služby Help Desk zaevidují požadavek do systému a potvrdí uživateli jeho převzetí.

f) Řešení požadavku

Help Desk předává požadavek uživatele k řešení pracovníkům dodavatele, kteří posoudí druh vady a zahájí řešení.

Požadavky jsou řešeny podle priority přidělené uživatelem. Každé prioritě požadavku odpovídá určitá doba odezvy, tj. doba, ve které dodavatel zahájí řešení požadavku uživatele. Obecně pak platí, že po zahájení prací se na požadavku pracuje nepřetržitě až do nalezení řešení. Každé prioritě také odpovídá předpokládaný termín vyřešení. Dodavatel se zavazuje zahájit řešení dle následující tabulky:

Priorita	Doba odezvy	Předpokládaný termín vyřešení
A	6 hodin	24 hodin
B	8 hodin	5 dní
C	1 den	2 týdny
D	2 dny	4 týdny

Pracovní hodinou se rozumí hodina v rámci časového pokrytí služby. Předpokládaný termín vyřešení je orientační, skutečný je závislý na složitosti problému a na technologických možnostech řešení a bude uživateli sdělen po analýze problému.

Dodavatel má právo odmítnout kategorizaci závažnosti vady stanovenou uživatelem v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je dodavatel povinen zahájit řešení požadavku. Pro potřeby stanovení termínů plnění závazků vyplývajících ze smlouvy se za termín nahlášení požadavku vždy považuje termín jeho prokazatelného doručení dodavateli.

V případě nejasné formulace požadavku ze strany uživatele, především nebude-li z něho zřejmá závažnost problému nebo stanovení závažnosti bude ze strany dodavatele a uživatele rozdílné, má dodavatel právo si vyžádat jeho následující upřesnění, a to i písemnou formou (elektronickou poštou nebo faxem).

g) Vyřešení požadavku

Vyřešení požadavku je definováno jako:

- Odstranění nahlášené vady či vyřešení nahlášeného problému, nebo
- Poskytnutí jiného přijatelného řešení, nebo
- Poskytnutí návodu na náhradní řešení, nebo

- Postoupení problému k vyřešení oprávněné třetí osobě v případě problému vyvolaného nekorektním chováním komponenty dodané nebo podporované třetí osobou.

V případě, že se uživatel a dodavatel neshodnou na prioritě požadavku nebo uživateli nevyhovuje předpokládaný termín vyřešení, má uživatel právo využít eskalační mechanismus podle následujícího odstavce. Možnost eskalací je omezena pouze na požadavky priority A a B.

h) Eskalační mechanismus

Eskalační mechanismus slouží pro řešení sporných situací mezi dodavatelem a uživatelem. Jestliže služba, která je uživateli poskytována v souvislosti s určitým požadavkem, z hlediska uživatele neodpovídá jeho očekávání nebo dodavatel zjistí, že není z objektivních důvodů schopen zajistit dodržení podmínek smlouvy, může oprávněná osoba uživatele nebo dodavatele vyvolat eskalační mechanismus.

Eskalační mechanismus zaměří pozornost na sporný problém a zajistí nalezení postupu jeho dalšího řešení přijatelného pro dodavatele i uživatele. Jména zástupců stran pro jednotlivé úrovně eskalace a jejich kontakty jsou uvedeny ve Smlouvě.

Pokud se smluvní strany nedohodnou v rámci eskalace jinak, považuje se za závaznou priorita stanovená uživatelem.

i) Reklamáce

Uživatel má právo ověřit předané řešení a v případě nesouhlasu s tímto řešením nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od jeho předání dodavatelem, vždy písemnou formou na formuláři Hlášení požadavku, předložit reklamaci. Jako číslo požadavku uživatel uvede ID původního požadavku přidělené Službou Help Desk a typ požadavku označí reklamace. Tato reklamace obnovuje řešení požadavku. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklamace nezapočítává.

Pokud uživatel do patnácti (15) pracovních dnů od předání řešení dodavatelem nepředloží reklamaci tohoto řešení, dodavatel bude tento požadavek považovat za vyřešený. Případná následná reklamace ze strany uživatele pak bude evidována jako nový požadavek na řešení požadavku.

4. SLUŽBY NA PŘÁNÍ ZÁKAZNÍKA

Dodavatel poskytne uživateli pracovní kapacity k provádění rozvoje a úprav prezentačního portálu podle požadavků a zadání uživatele. Jedná se zejména o rozšíření funkčnosti aplikací nebo úpravy funkcí stávajících, změny výstupů, formulářů nebo reportů.

Požadavky na rozšíření funkčnosti aplikace, stejně tak jako žádosti o konzultace, školení nebo mimořádný technický zásah do prezentačního portálu posílá uživatel na Help Desk a Help Desk zajistí, že odpovědná osoba dodavatele za příslušnou oblast kontaktuje přímo uživatele.

Jedná-li se o úpravu prezentačního portálu, tzv. customizaci, uživatel obdrží předběžný odhad časové a finanční nákladnosti provedení takové úpravy.

Po odsouhlasení rozsahu a ceny objednávané služby uživatelem a dohodě o termínech realizace je vystavena objednávka či připravena dílčí smlouva a po podpisu začne dodavatel požadavek uživatele řešit. Uživatel má právo požádat o následné zajištění podpory customizací.

5. SPRÁVA SYSTÉMŮ

V rámci služby Správa systémů provádí specialisté dodavatele pravidelnou preventivní údržbu dodávaných systémů a odstraňují chyby, které se vyskytnou na úrovni databáze nebo operačních systémů. (Systém Management)

a) Správa databází

ADMINISTRACE – odstraňování chyb, které se objeví při práci s databází, pravidelné sledování zaplnění databáze, kontrola velikosti databáze a využití systémových zdrojů, dlouhodobý odhad růstu databáze, apod.

ZÁLOHOVÁNÍ A OBNOVA databáze – vypracování plánu zálohování, realizace záloh, provádění obnovy databáze v případě havárie, revize existujících zálohovacích postupů.

OPTIMALIZACE DATABÁZE – ladění provozních parametrů databáze, optimalizace výkonu databáze, defragmentace indexů a tabulek.

b) Periodická údržba

Pravidelná údržba prezentačního portálu bude zahrnovat následující aktivity:

- kontrola souborů systémových událostí (log souborů)
- monitoring výkonosti systému na aplikační úrovni;
- standardní kontrola importních a konverzních adresářů,
- specifická kontrola prezentačního portálu, které vyplynou ze zkušeností s jeho provozováním.
- zpracování protokolu o provedené kontrole – shrnutí případných zjištění a návrh opatření.