

## Smlouva o poskytování služeb

### PROVOZNÍ PODPORA IS PROXIO

Číslo smlouvy Poskytovatele: MS-043/13

Číslo smlouvy Objednatele:

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 269 odst. 2 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Smlouva**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

#### **Městská část Praha 20**

se sídlem: Jívanská 647, 193 21 Praha 9

zastoupená: Hanou Moravcovou, starostka

IČ: 00240192

DIČ: CZ 00240192

bankovní spojení: Česká spořitelna, č. účtu: 27-2000923349/0800

(dále jen „**Objednatel**“)

a

#### **MARBES CONSULTING s.r.o.**

se sídlem: Plzeň, Brojova 2113/16, PSČ 326 00

zastoupená: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem

IČ: 25212079

DIČ: CZ 25212079

bankovní spojení: UniCredit Bank Plzeň, č. účtu 2102150295/2700

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 8963

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

#### **MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:**

##### **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

- 1.1. Objednatel má právo užívat informační systém PROXIO (dále jen „**system**“) na základě licenční softwarové smlouvy č. LIC/40/00/002763/2012 uzavřené dne 31. 5. 2012 mezi Hlavním městem Prahou a Marbes consulting. s.r.o. (dále jen „**multilicenční smlouva**“).
- 1.2. Objednatel má dále nárok na služby Maintenance systému PROXIO (softwarového produktu), poskytované aktuálně na základě smlouvy INO/40/02/002814/2012 uzavřené mezi Hlavním městem Prahou a Marbes consulting s.r.o.

- 1.3. Provozní podpora, která je předmětem této smlouvy, se týká díla, které vzniklo implementací systému PROXIO u Objednatele a nezahrnuje, ale doplňuje služby poskytované dle smluv LIC/40/00/002763/2012 a INO/40/02/002814/2012 o služby dle specifických potřeb Objednatele.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby provozní podpory informačního systému PROXIO, užívaného Objednatel, jehož seznam komponent je uveden v **Příloze č.1** této Smlouvy (dále jen „**Služby**“). Tento závazek zahrnuje:
- 2.1.1. Služby základní podpory (služby poskytované paušálně);
- 2.1.2. Služby rozšířené podpory (služby poskytované na vyžádání v rámci předplaceného objemu);
- 2.2. Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb je uveden v **Příloze č. 1**, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 2.3. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 4 této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví této Smlouvy.

## 3. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Poskyvatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy, v termínech dle přílohy č.1 této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 3.2. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa na území Městské části Praha 20 určená Objednatel.

## 4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskyvatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.
- 4.2. Cena za poskytování Služeb dle článku čl. 2.1 této smlouvy činí **50 000,- Kč** (slovy: padesát tisíc korun českých) **bez DPH za kalendářní rok**.
- 4.3. Cena za Služby podle čl. 4.2 této Smlouvy bude Objednatel hrazena na základě daňového dokladu (faktury), vystavovaného Poskyvatel za každé uplynulé kalendářní čtvrtletí. K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené aktuální výši. První splátka bude vypočtena jako poměrná část čtvrtletního poplatku vzhledem k datu podpisu této smlouvy.
- 4.4. Cena za služby nad rámec předplaceného objemu bude Objednatel hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskyvatel vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány, dle skutečně odpracovaných člověkodnů za použití nabídkových jednotkových cen Poskyvatel uvedených v **Příloze č. 2** této smlouvy.

- 4.5. Veškeré faktury vystavené Poskytovatelem dle této Smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších dodatků a § 13 a) obchodního zákoníku a jejich přílohou budou vždy Výkazy poskytnutých Služeb, jejichž vzor je uveden v **Příloze č.3** této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
- (i) číslo Smlouvy Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
  - (ii) popis plnění Poskytovatele.
- 4.6. Veškeré daňové doklady (faktury) budou vystavené Poskytovatelem na základě odsouhlaseného výkazu prací dle čl. 8, odst. 8.3 dle této Smlouvy. Faktury bude Poskytovatel zasílat ve dvou vyhotoveních Objednateli a jejich splatnost bude činit 21 kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 4.7. 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), aniž se tak dostane do prodlení se splatností. V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

## **5. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE**

- 5.1. Objednatel se zavazuje 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.
- 5.2. Objednatel se zavazuje umožnit vstup zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery. Za zajištění přístupu odpovídá Objednatel.
- 5.3. Pokud Objednatel neposkytne v článku 5.1. této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 5.4. Objednatel zajistí vzdálený přístup Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.

## **6. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou nutnou 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.

- 6.2. 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 písemně 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.
- 6.3. 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 Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 6.4. Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat.
- 6.5. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy.
- 6.6. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele:
- (i) provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem, ani
  - (ii) postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 6.7. Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.

## **7. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ**

- 7.1. Za důvěrné informace Objednatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které nebyly Objednatelem označeny jako veřejné, zejména:
- (i) informace, které se týkají Objednatele a jeho činnosti;
  - (ii) informace, pro které je stanoven závaznými právními předpisy zvláštní režim utajení při nakládání s nimi.
- 7.2. Za důvěrné informace Poskytovatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které byly Poskytovatelem písemně označeny jako důvěrné a současně se jedná o informace, které se týkají Poskytovatele, mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a Poskytovatel odpovídajícím způsobem zajišťuje jejich utajení; avšak vyjma

informací, které se týkají této Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech Smluvních stran, informace o cenách apod.).

- 7.3. Za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatele se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, informace získané na základě postupu prokazatelně nezávislého na Poskytovateli a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany. Za důvěrné informace se nepovažují informace, které je povinen objednatel poskytovat dle příslušných zákonů, zejména dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.4. Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích druhé Smluvní strany, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, a bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany je nebudou sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osob, které na poskytování Služeb spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy. Za porušení závazku důvěrnosti informací podle této Smlouvy nebude rovněž považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze Smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí.
- 7.5. Nehledě na ustanovení článku 7.2 této Smlouvy Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 17 obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů) a udělují svolení druhé smluvní straně k jejich užití a zveřejnění jako veřejné listiny bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 7.6. Povinnosti uvedené v čl. 7 této Smlouvy platí i po ukončení této Smlouvy.

## **8. EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ**

- 8.1. O Službách dle této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého kalendářního čtvrtletí po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č.3** této Smlouvy (dále jen „Výkaz poskytnutých Služeb“).
- 8.2. Z Výkazu poskytnutých služeb musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v člověkohodinách).
- 8.3. Výkaz poskytnutých služeb bude Poskytovatel předkládat Objednateli vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního čtvrtletí, za který je vypracován, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele. Oprávněná osoba Objednatele do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb Poskytovatelem tento Výkaz poskytnutých Služeb, pokud bude v pořádku, odsouhlasí a bude sloužit jako podklad pro fakturaci. V případě, že Oprávněná osoba Objednatele Výkaz poskytnutých služeb do výše uvedené lhůty neodsouhlasí, ale nesdělí k němu písemně žádné připomínky, bude po uplynutí této lhůty Výkaz poskytnutých služeb považován za schválený.

## **9. SANKCE**

- 9.1. Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu - faktury Objednatel je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí na řízením vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, v platném znění. Zaplacením úroku z prodlení není dotčeno právo na náhradu skutečné škody.
- 9.2. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. 7 a odst. 6.5 a 6.7 čl. 6 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: *deset tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 9.3. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 9 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně. Oznámení o uložení smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která v souladu s uzavřenou smlouvou zakládá právo účtovat smluvní pokutu. Oznámení musí dále obsahovat informaci o způsobu úhrady smluvní pokuty.
- 9.4. Pokud je smluvní strana v prodlení s placením smluvní pokuty, je povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,1% z neuhrazené smluvní pokuty za každý den prodlení.

## **10. DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY**

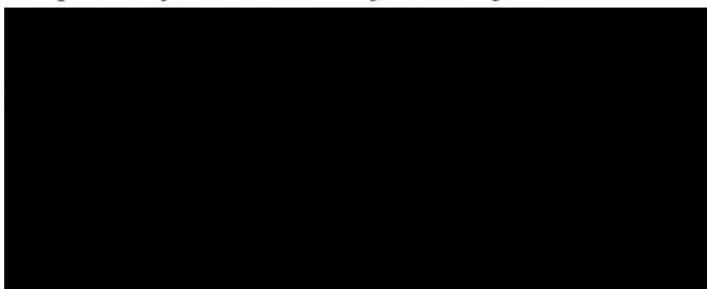
- 10.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 10.2. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí ze strany Objednatele dle článku 10.6 výpovědí ze strany Poskytovatele dle čl. 10.7, nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 10.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 10.4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury po dobu delší než třiceti (30) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 10.5. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 10.6. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání šesti (6) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 10.7. Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání šesti (6) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.

- 10.8. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
- (i) smluvních pokut,
  - (ii) ochrany důvěrných informací a
  - (iii) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 10.9. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem do dne předčasného ukončení této Smlouvy.

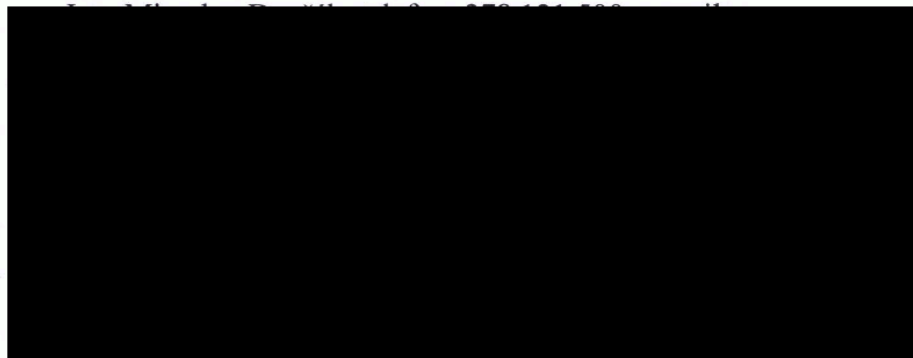
## 11. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

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

- (i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:



- (ii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:



- 11.2. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokážou 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.
- 11.3. 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. Pokud je písemnost zasílána prostřednictvím pošty, považuje se písemnost za doručenu dnem přijetí zásilky, odepřením přijetí zásilky, případně 7. dnem, kdy byla písemnost předána poště k doručení, i pokud se o ní druhá smluvní strana nedověděla.

## 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Vyjma změn oprávněných osob podle článku 11.2 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze na základě písemného dodatku k této Smlouvě podepsaného oběma Smluvními stranami.
- 12.2. Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 12.3. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany zavazují 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.
- 12.4. 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, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 12.5. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Tři (3) vyhotovení Smlouvy obdrží Objednatel a jedno (1) Poskytovatel.
- 12.6. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 12.7. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Přehled podporovaného programového vybavení a specifikace poskytovaných Služeb
- Příloha č. 2:** Podrobné členění ceny za provozní podporu
- Příloha č. 3:** Vzor výkazu poskytnutých služeb
- 12.8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne 20.12.2013

V Plzni dne 20.12.2013

**Objednatel:**  
Městská část Praha 20

**Poskytovatel:**  
MARBES CONSULTING s.r.o.

Podpis: \_\_\_\_\_  
Jméno: Hana Moravcová  
Funkce: starostka

Podpis: \_\_\_\_\_  
Jméno: Ing. Miroslav Dvořák  
Funkce: jednatel



## PŘÍLOHA Č. 1

### Přehled podporovaného programového vybavení a specifikace poskytovaných služeb

Předmětem plnění je poskytování níže specifikovaných služeb k dílu, které vzniklo implementací systému PROXIO u Objednatele.

Cílem těchto služeb je zabezpečit trvalou kvalitu systému a jeho efektivní využití pro potřeby Objednatele.

Softwarové komponenty PROXIO, kterých se Provozní podpora týká:

- (a) Registry a Evidence včetně všech dílčích komponent
- (b) Multiagendový FrameWork AGENDIO včetně dílčích komponent:
  - EOS - administrace, práva
  - EOS - vazba na personální systém DataCentrum
  - HLE – hledáček s vazbou na RPP (registr práv a povinností) a ISZR
  - ENO – evidence majetku s vazbou na CENO (centrální evidence majetku na MHMP)
  - PaP - příjmové agendy
  - SPOD – Sociálně právní ochrana dětí

## 1. ZÁKLADNÍ PODPORA (SLUŽBY POSKYTOVANÉ PAUŠÁLNĚ)

Realizace Základní podpory probíhá formou následujících služeb:

- Služba helpdesk
- Profylaxe systému

### 1.1. Služba helpdesk

#### 1.1.1. Cíl a specifikace služby

Služba helpdesk představuje komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Cílem je zabezpečit evidenci zadávání požadavků uživatelů Objednatele, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně Poskytovatele.

Služba helpdesk bude jediným komunikačním kanálem. Všechny servisní požadavky budou vneseny prostřednictvím této služby (na požadavky vnesené jinou cestou např. telefonicky nemusí být ze strany Poskytovatele garantována reakce).

Služba helpdesk bude realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele.

#### 1.1.2. Zásady komunikace na helpdesk

Objednatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněných osob zápisem do této aplikace.

Ve výjimečném případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob komunikace, může oprávněná osoba Objednatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele.

V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace Poskytovatele, je Objednatel povinen učinit zápis do aplikace neprodleně, jakmile je to možné.

#### **Kontaktní údaje helpdesk**

- www stránky aplikace helpdesk: <https://mcdesk.marbes.cz/>
- Email: [mcdesk@marbes.cz](mailto:mcdesk@marbes.cz)
- Tel.: +420 378 121 500
- Adresa: Brojova 16, 326 00 Plzeň

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

#### **1.1.3. Termíny plnění**

Služba helpdesk bude poskytována v pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 16:00 hod. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.

### **1.2. Profylaxe systému (provozní kontrola systému)**

#### **1.2.1. Cíl a specifikace služby**

Poskytovatel provádí pravidelnou inspekci a údržbu dodaného systému PROXIO z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními SW Objednatele.

Poskytovatel vzdáleným přístupem na základě dohody s Objednatelem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy u Objednatele

O provedené inspekci je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce Objednatele.

#### **1.2.2. Termíny plnění**

Služba Profylaxe systému bude probíhat pravidelně 1 x za 3 měsíce.

#### **1.2.3. Součinnost Objednatele**

Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o přípravě aktualizací produktivního prostředí u produktů třetích stran, které mají vazbu na PROXIO a vyžádat si k tomuto záměru stanovisko Poskytovatele o kompatibilitě takovéto změny.

## 2. ROZŠÍŘENÁ PODPORA (SLUŽBY POSKYTOVANÉ NA VYŽÁDÁNÍ V RÁMCI PŘEDPLACENÉHO OBJEMU)

Služby Rozšířené podpory zahrnují poskytování péče a podpory uživatelům a jsou poskytovány na vyžádání v rámci předplaceného objemu.

Realizace Rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:

- Poskytování konzultací (písemná, telefonická, na místě zákazníka),
- Metodická podpora (písemná, telefonická, na místě zákazníka),
- Odborná školení,
- Podpora na vyžádání uživatele.

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

Bezodkladně po podpisu této smlouvy Objednatel předá Poskytovateli písemný seznam uživatelů, kteří mohou zadávat požadavky na rozšířenou podporu. Seznam musí obsahovat jméno, příjmení a emailovou adresu uživatele

Veškeré služby poskytované Poskytovatelem u Objednatele i u Poskytovatele v rámci Rozšířené podpory budou evidovány tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka Poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.

Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro Objednatele, předloží vždy při návštěvě pracovník Poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi Objednatele ke schválení (podpisu). V případě, že Objednatel bezdůvodně nepodepíše protokol o převzetí plnění (tzn., neuvede písemně důvod nepotvrzení protokolu) ani do 7 dnů ode dne, kdy ho k tomu Poskytovatel vyzve, má se za to, že protokol byl podepsán v den následující po marném uplynutí této lhůty.

### Rozsah poskytované služby:

Služby rozšířené podpory jsou poskytovány v rozsahu vyžádaném Objednatelem v rámci celkového rámce sjednaného plnění **2 člověkodnů (16 člověkohodin) za kalendářní rok**. Minimální vykazovaná pracnost na řešení jednoho požadavku činí 0,5 hodiny.

Služby rozšířené podpory jsou čerpány formou jednotlivých dílčích služeb s možností přesunu nevyčerpaných hodin do následujících období.

### Termíny plnění:

Předmět plnění je poskytován Poskytovatelem v pracovní dny v době 8:00 - 16:00 hod. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.

Termín zahájení poskytování služby je následující pracovní den od objednání Objednatelem. Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.

## PŘÍLOHA Č. 2

### Podrobné členění ceny za provozní podporu

Služba	Pracnost (ČD/rok)	Sazba (Kč/den)	Cena (Kč bez DPH) za čtvrtletí	Cena (Kč bez DPH) za rok
<b>Základní podpora (služby poskytované paušálně)</b>				
Služba helpdesk			5 000	20 000
Profylaxe systému				
<b>Rozšířená podpora (služby poskytované na základě objednávky z předplaceného objemu)</b>				
Poskytování konzultací	2	15 000	7 500	30 000
Metodická podpora				
Odborná školení				
Podpora na vyžádání uživatele				
<b>Celkem bez DPH</b>			<b>12 500</b>	<b>50 000</b>
DPH 21% (Kč)			2 625	10 500
<b>Celkem vč. DPH</b>			<b>15 125</b>	<b>60 500</b>

Pozn.: jeden člověkodén (ČD) = 8 pracovních hodin

Jednotkové ceny Poskytovatele za služby pro objednání nad rámec předplaceného objemu:

Pozice	Cena v Kč za „člověkodén“ bez DPH
Vedoucí projektu	17 600
Konzultant senior	16 000
Konzultant junior	14 800
Systémový architekt	16 000
Softwarový analytik	14 800
Programátor senior	12 000
Programátor junior	11 200

**PŘÍLOHA Č. 3**  
**Vzor výkazu poskytnutých služeb**

<b>Výkaz poskytnutých služeb</b>	
za období :	
<b>Typ služby</b>	<b>Rozsah činností</b>
<b>Základní podpora (služby poskytované paušálně)</b>	
Služba heplpdesk	
Profylaxe systému	
<b>CELKEM KČ</b>	
<b>Rozšířená podpora (služby poskytované na základě objednávky z předplaceného objemu)</b>	
Poskytování konzultací	
Metodická podpora	
Školení	
Podpora na vyžádání uživatele	
<b>CELKEM ČD</b>	
Datum:.....	Datum:.....
Odpovědná osoba Objednatele	Odpovědná osoba Poskytovatele
..... Podpis	..... Podpis

