

## **SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZNÍ PODPORY IS PROXIO**

**Číslo smlouvy Poskytovatele:** MS-043/13  
**Číslo smlouvy Objednatele:** 2013/70/0013

uzavřené dne 20.12.2013 (dále jen „**Smlouva**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

### **Městská část Praha 20**

se sídlem: Jívanská 647, 193 21 Praha 9  
zastoupená: Mgr. Petrem Měšťanem, starostou  
IČ: 00240192  
DIČ: CZ00240192  
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č. účtu 27-2000923349/0800  
Datová schránka: seibq29  
(dále jen „**Objednatel**“)

a

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

Se sídlem: Plzeň, Brojova 2113/16, PSČ 326 00  
Zastoupená: Ing. Petrem Vybíralem, jednatelem  
IČ: 25212079  
DIČ: CZ 25212079  
bankovní spojení: Československá obchodní banka, č. účtu 285864960/0300  
Datová schránka: wpij5fv  
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**“)

Smluvní strany se dohodly na uzavření dodatku k výše uvedené smlouvě, jehož účelem je rozšíření služeb Poskytovatele na nově implementované Softwarové komponenty PROXIO , úprava ceny poskytovaných služeb, a změna oprávněných osob.

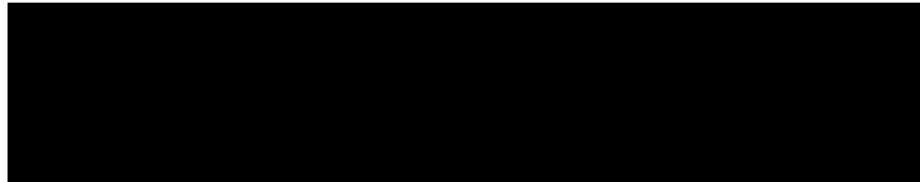
Článek 4 Cena a platební podmínky se doplňuje o nový bod 4.8. ve znění:

4.8. Smluvní strany se dohodly, že ceny za Služby dle článku 2.1., této Smlouvy, které jsou uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy, se vždy k 1. lednu každého kalendářního roku, vyjma roku, kdy toto ustanovení nabylo účinnosti, upravují o průměrnou roční míru inflace (vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen) za bezprostředně předcházející kalendářní rok vyhlášenou Českým statistickým úřadem.

Nové znění bodu 11.1 (i) „Oprávněnými osobami Objednatele jsou:“ je



Nové znění bodu článku 11.1 (ii) „Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:“ je



Předmětem tohoto dodatku je dále nová Příloha č. 1 a Příloha č. 2 Smlouvy, které nahrazují původní Přílohu č. 1 a Přílohu č. 2 v plném rozsahu.

Ostatní ustanovení Smlouvy zůstávají beze změny.

Tento dodatek je sepsán ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží Objednatel a jedno Poskytovatel. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech člancích této smlouvy připojují své podpisy.

Tento dodatek nabývá platnosti a účinnosti dne 1.4.2023.

Tento dodatek byl schválen Radou městské části Praha 20 č. 4 dne 24.11.2022 usnesením číslo: RMC/4/20/0077/22.

Nedílnou součástí tohoto dodatku jsou následující přílohy:

**Příloha č. 1:** Přehled podporovaného programového vybavení a specifikace poskytovaných Služeb

**Příloha č. 2:** Podrobné členění ceny za provozní podporu

V Praze dne \_\_\_\_\_

V Plzni dne \_\_\_\_\_

**Objednatel:**

Městská část Praha 20



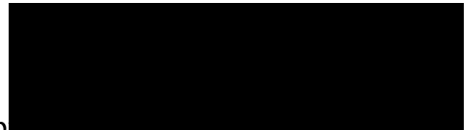
Podpis \_\_\_\_\_

Jméno: Mgr. Petr Měšťan

Funkce: starosta

**Poskytovatel:**

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



Podpis \_\_\_\_\_

Jméno: Ing. Petr Vybíral

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
  - Hřbitovní agenda

## **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 vzneseny prostřednictvím této služby (na požadavky vznesené 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 **3 člověkodnů (24 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			11 750	47 000
Profylaxe systému				
<b>Rozšířená podpora (služby poskytované na základě objednávky z předplaceného objemu)</b>				
Poskytování konzultací	3	15 000	11 250	45 000
Metodická podpora				
Odborná školení				
Podpora na vyžádání uživatele				
<b>Celkem bez DPH</b>			<b>23 000</b>	<b>92 000</b>
DPH 21% (Kč)			4 830	19 320
<b>Celkem vč. DPH</b>			<b>27 830</b>	<b>111 320</b>

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

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

Pozice	Cena v Kč za „člověkodenní“ 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