

## S M L O U V A

### „Provozní podpora ASW“

#### Městská část Praha 1

se sídlem: Vodičkova 681/18, Praha 1, PSČ 115 68  
IČ: 00063410  
DIČ: CZ00063410  
Bankovní spojení: Česká spořitelna, pobočka Praha 1  
Číslo účtu: 27-2000727399/0800  
Zástupce: Mgr. Terezie Radoměřská, starostka městské části Praha 1

dále označovaný též jako "Objednatel"

a

#### Marbes s.r.o.

se sídlem: Brojova 2113/16, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň  
IČ: 29108373  
DIČ: CZ29108373  
Bankovní spojení: ČSOB  
Číslo účtu: 292784491/0300  
Zástupce: Ing. Miroslav Dvořák, jednatelem společnosti

dále označovaný též jako "Poskytovatel"

(Objednatel a Poskytovatel označování společně dále též jako "Smluvní strany")

### Preambuie

1. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu za účelem zajištění a poskytování služeb specifikovaných v této smlouvě.
2. Objednatel má právo užívat informační systém PROXIO (dále jen „software“ nebo „produkt“) na základě licenční softwarové smlouvy č. 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“).

Objednatel má dále nárok na služby Maintenance systému PROXIO (softwarového produktu), poskytované aktuálně na základě smlouvy INO/40/05/003183/2014 uzavřené mezi Hlavním městem Prahou a Marbes consulting s.r.o. dne 12. 12. 2014. A to včetně garance Poskytovatele, že daný systém je v souladu s platnou legislativou.

Provozní podpora systému ASW, která je předmětem této smlouvy, se týká díla, které vzniklo implementací systému PROXIO u Objednatele a doplňuje služby poskytované dle smluv LIC/40/00/002763/2012 a INO/40/05/003183/2014 o služby dle specifických potřeb Objednatele.

## I. Předmět smlouvy:

1. Předmětem této smlouvy je zajištění a poskytování služeb specifikovaných v **Příloze č. 1 – Technická specifikace (dále jen „Příloha č. 1) za podmínek stanovených v této smlouvě. Příloha č. 1 je nedílnou součástí této smlouvy.**
2. Předmět smlouvy se skládá ze základní a rozšířené podpory blíže specifikovaný v Příloze č. 1.
3. Místem předmětu plnění je sídlo Objednatele.

## II. Cena a fakturace

1. Cena za předmět smlouvy dle čl. I smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a podrobně uvedena v Příloze č. 2, této smlouvy. Výše ceny je stanovena ke dni uzavření smlouvy a jakákoliv změna je možná pouze písemnou dohodou smluvních stran, není-li výslovně stanoveno jinak. Veškeré ceny podle této smlouvy jsou uvedeny v českých korunách.

Celková cena v Kč bez DPH	5 582 500,00
(zákonně DPH)	1 172 325,00
Celková cena v Kč včetně DPH	6 754 825,00

2. Cena uvedená v tabulce se skládá ze základní a rozšířené podpory blíže specifikované v Příloze č. 2.
3. Fakturace za služby dle této smlouvy bude prováděna měsíčně, vždy k poslednímu dni v měsíci za daný kalendářní měsíc na základě objednatelům odsouhlaseného a podepsaného výkazu o poskytnutých službách (tzv. akceptační protokol), který obsahuje zhodnocení kvalitativních parametrů poskytnuté služby za uplynulý měsíc. Akceptační protokol bude podepsán oprávněnými osobami dle čl. V. této smlouvy, vždy nejpozději do 10. dne následujícího kalendářního měsíce. Akceptační protokol bude rovněž přílohou daňového dokladu. Faktury bude poskytovatel zasílat objednatelovi elektronicky na jeho e-mailovou adresu.
4. Splatnost faktur je do 30 dnů od ode dne jejich vystavení, není-li dohodnuto jinak. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání fakturované částky z účtu objednatel.
5. V případě prodlení objednatel s placením daňových dokladů, má poskytovatel nárok účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
6. Všechny ceny jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty. K uvedeným cenám bude připočtena daň z přidané hodnoty dle platných sazeb DPH na základě právních předpisů aktuálně platných v zúčtovacím období.
7. Všechny faktury musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu a na faktuře bude jako číslo objednávky uvedeno č. smlouvy objednatel. Objednatel je oprávněn do data splatnosti faktury vrátit poskytovateli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti s uvedením důvodu vrácení. Doba splatnosti nové (opravené) faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení objednateli.
8. Smluvní strany se dále dohodly, že cenu uvedenou v této Smlouvě je Poskytovatel každoročně oprávněn vždy k počátku každého dalšího kalendářního roku navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen (míra inflace vyjádřená průměrným ročním vývojem spotřebitelských cen posledního kalendářního roku proti průměru roku předchozího), kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad. Cena navýšená o tuto meziroční inflaci je cenou pro daný kalendářní rok nejvýše přípustnou a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navýšování neměnnou. O provedeném navýšení ceny je Poskytovatel povinen Objednatel písemně informovat. Písemná informace musí obsahovat dotčený kalendářní rok, původní výši ceny, použitou míru inflace a nově stanovenou cenu. Inflační navýšení bude řešeno dodatkem ke smlouvě.

### **III. Platnost a účinnost smlouvy**

1. Zahájení poskytování služeb dle této Smlouvy je staveno dnem 1. 1. 2023.
2. Doba poskytování plnění dle smlouvy je do 30. 4. 2025
3. Tato smlouva nabývá platnosti v den podpisu poslední stranou smlouvy a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv Ministerstva vnitra ČR, v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), včetně důsledků porušení této povinnosti. Povinnost uveřejnit smlouvu v registru smluv MV ČR náleží městské části Praha 1.

### **IV. Zánik a odstoupení od smlouvy**

1. Tato smlouva primárně zaniká uplynutím doby, na kterou je uzavřena. Před uvedeným datem smluvní strany dále mohou ukončit smluvní vztah:
  - písemnou dohodou obou smluvních stran.
  - jednostrannou výpovědí
  - odstoupením od smlouvy.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy s okamžitou platností pokud:
  - probíhá insolvenční řízení proti majetku poskytovatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek poskytovatele byl zcela nepostačující;
  - parametry služby neodpovídají požadavkům stanoveným smlouvou či odporují platné legislativě
  - poskytovatel opakovaně poruší povinnosti vyplývající z této smlouvy, přičemž za opakované porušení se považuje takové porušení, na které objednatel zhotovitele již v minulosti výslovně upozornil.
3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy s okamžitou platností pokud:
  - je objednatel v prodlení s úhradou ceny déle než 60 dní,
  - objednatel poruší autorské právo ve vztahu k předmětu této smlouvy.
4. Objednatel i poskytovatel může vypovědět tuto smlouvu kdykoliv po jejím podpisu bez udání důvodu, a to písemnou výpovědí s 6 (šesti) měsíční výpovědní dobou.
5. Výpovědní doba začíná běžet 1. kalendářní den měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemným oznámením o odstoupení od této smlouvy druhé straně, účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení druhé straně.
6. Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy dále odstoupit za podmínek stanovených občanským zákoníkem nebo jinými právními předpisy.
7. Strany se dohodly, že při odstoupení od smlouvy nejsou dotčena ujednání stran týkající se odpovědnosti za vady, záruk za jakost a záruční lhůty, náhrady škody. Neplatí, dojde-li k porušení autorských práv (viz. bod IV. odst. 3).

### **V. Oprávněné osoby a způsob komunikace**

Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni oprávněných osob uvedených níže.

Objednatel	Jméno a příjmení	Telefon	Kontaktní e-mail
ve věcech smluvních			
ve věcech technických			
Poskytovatel			
ve věcech smluvních			
ve věcech technických			

1. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně s potvrzením převzetí, nebo datovou schránkou.
2. Komunikace mezi oprávněnými osobami bude primárně probíhat elektronickou formou prostřednictvím příslušné e-mailové adresy uvedené v tomto článku.

#### **VI. Ochrana informací, mlčenlivost**

1. Poskytovatel a Objednatel se zavazují, že informace, které získá o objednatelovi při provádění činností podle této smlouvy, a které nejsou veřejně dostupné, bude považovat za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“).
2. Smluvní strany se zavazují, že bez předchozího písemného souhlasu druhé strany nezveřejní důvěrné informace, ani je neposkytne či jinak nezpřístupní osobám jiným, než jsou osoby zaměstnané nebo najaté poskytovatelem pro realizaci smlouvy. Poskytování důvěrných informací těmto osobám musí být provedeno pouze v míře potřebné pro realizaci této smlouvy a tyto osoby musí být poučeny o povinnosti ochrany důvěrných informací.
3. Objednatel se zavazuje zabezpečit předané programové vybavení před neoprávněným přístupem nebo manipulací, které mohou mít za následek jeho užití v jiné organizaci bez souhlasu poskytovatele, popřípadě jiný zásah do autorských práv poskytovatele. Bez souhlasu poskytovatele není objednatel oprávněn jakýmkoliv způsobem zasahovat do programového vybavení, provádět jeho změny nebo úpravy ani jej užívat jinak než v souladu s touto smlouvou.
4. Povinnost mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací podle smlouvy trvá po dobu účinnosti smlouvy a dále 3 (slovy: tři) roky po jejím ukončení. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen, že žádné ustanovení této smlouvy nepodléhá z jeho strany obchodnímu tajemství a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených ve smlouvě, včetně jejích příloh a případných dodatků smlouvy za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění; to se však netýká údajů považovaných za obchodní tajemství.
5. Smluvní strany jsou v rámci zpracování osobních údajů vázány 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).

## VII. Sankce

1. Nebude-li poskytovatel udržovat v aktuálním stavu potřebnou dokumentaci spojenou s plněním podle této smlouvy je povinen objednatelovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 2000,-Kč bez DPH za každé porušení a den prodlení.
2. V případě nedodržení termínů dle Přílohy č. 3 je poskytovatel povinen uhradit objednatelovi smluvní pokutu ve výši 500,- Kč bez DPH za každou započatou pracovní hodinu objednatele, maximálně však do výše čtvrtletní paušální ceny.
3. Poruší-li poskytovatel, nebo objednatel kteroukoli povinnost ochrany informací a mlčenlivost uvedenou čl. VI smlouvy, zavazuje se druhé straně uhradit smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč bez DPH za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
4. Přístup poskytovatele do prostředí MČP1 je povolen pouze za podmínek stanovených Odborem informatiky ÚMČ Praha 1 a je monitorován. Případné výjimky musí být projednány a schváleny manažerem bezpečnosti informací MČ Praha 1, případně bezpečnostním správcem systému. V případě porušení těchto stanovených podmínek je poskytovatel povinen objednatelovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč bez DPH za každé porušení.
5. Uplatněné smluvní pokuty se nezapočítávají do náhrady škody, která dané smluvní straně vznikla nedodržením ustanovení této smlouvy či platných zákonů ze strany poskytovatele.
6. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů ode dne obdržení příslušného vyúčtování.
7. Sankci (smluvní pokutu, úrok z prodlení) vyúčtuje oprávněná strana straně povinné písemnou formou. Ve vyúčtování musí být uvedeno to ustanovení smlouvy, které k vyúčtování sankce opravňuje a způsob výpočtu celkové výše sankce.
8. Strana povinná se musí k vyúčtování sankce vyjádřit nejpozději do deseti dnů ode dne jeho obdržení, jinak se má za to, že s vyúčtováním souhlasí. Vyjádřením se v tomto případě rozumí písemné stanovisko strany povinné. Nesouhlasí-li strana povinná s vyúčtováním sankce, je povinna písemně ve sjednané lhůtě sdělit oprávněné důvody, pro které vyúčtování sankce neuznává.

## VIII. Pojištění

Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu poskytování svých služeb podle této smlouvy bude pojištěn pro případy škody vyplývající z výkonu svojí podnikatelské činnosti na částku předemtného pojištění alespoň 10 milionů Kč s maximální spoluúčastí 10 % a udržovat pojištění v platnosti po celou dobu platnosti této smlouvy.

## IX. Závěrečná ujednání

1. Veškeré programové vybavení poskytované dle této smlouvy podléhá autorskoprávní ochraně.
2. Objednatel má právo na bezplatné odstranění vady způsobené chybným zásahem poskytovatele.
3. Pokud není v této smlouvě stanoveno jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran, jakož i právní poměry z ní vyplývající, nebo vznikající právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění.
4. Poskytovatel je povinen při provádění závazků dle této smlouvy zajistit, aby k datům objednatele neměly přístup neoprávněné třetí osoby a aby nedocházelo k neoprávněným zásahům do dat objednatele či k jejich zneužití či změně. Poskytovatel se zavazuje zachovávat v tajnosti a nevyužívat ve svůj prospěch či ve prospěch třetích osob informace a data, které mají důvěrný charakter (důvěrná data).

5. Veškeré informace a data obou smluvních stran, s nimiž přišly smluvní strany do styku při plnění této smlouvy, jsou považovány za důvěrné. Veškeré skutečnosti osobní, úřední, obchodní, ekonomické či technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné a se kterými při plnění smlouvy přijdou smluvní strany do styku, jsou podle své povahy obchodním tajemstvím podle § 504 občanského zákoníku případně údaji, které jsou předmětem povinnosti mlčenlivosti podle zvláštních zákonů.
6. Obchodní tajemství v této smlouvě a jejích přílohách budou jasně označena prostřednictvím symbolu \*\* u takových údajů. Takto označené údaje, v případě, že splňují podmínky dle § 5 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů nepodléhají tomuto zákonu a zákonu č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
7. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování služby zajistit bezpečnost informací objednatele, s kterými přichází do styku a/nebo se seznámí při poskytování služby. Minimální požadavky Objednatele na úroveň bezpečnosti informací ze strany Poskytovatele jsou stanoveny v příloze č. 5 této smlouvy – „Etalon minimální bezpečnosti pro smluvní partnery“.
8. Smluvní strany se zavazují, že jiným subjektům tyto skutečnosti nesdělí, nezpřístupní a nepoužijí je ke svým vlastním účelům nebo účelům ostatních stran. Veškeré získané informace této povahy podrží smluvní strany v tajnosti a omezí jejich sdělení pouze na ty zaměstnance, kteří jsou oprávněni v souvislosti s obsahem a předmětem smlouvy tyto informace mít.
9. V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu ust. § 2985 občanského zákoníku, smluvní strany použijí prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži. Smluvní strany se zavazují dodržet právo na ochranu obchodního tajemství po dobu platnosti této smlouvy a dalších 3 (tří) let po jejím ukončení.
10. Podmínky smlouvy lze měnit pouze dohodou, formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran, vyjma příloh této smlouvy.
11. Tímto se osvědčuje v souladu s ustanovením § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, v platném znění, že návrh na uzavření této smlouvy byl projednán a schválen Radou městské části Praha 1 dne 6. 12. 2022 usnesením č. UR22\_1449.
12. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu, a každá ze smluvních stran obdrží po jednom paré.

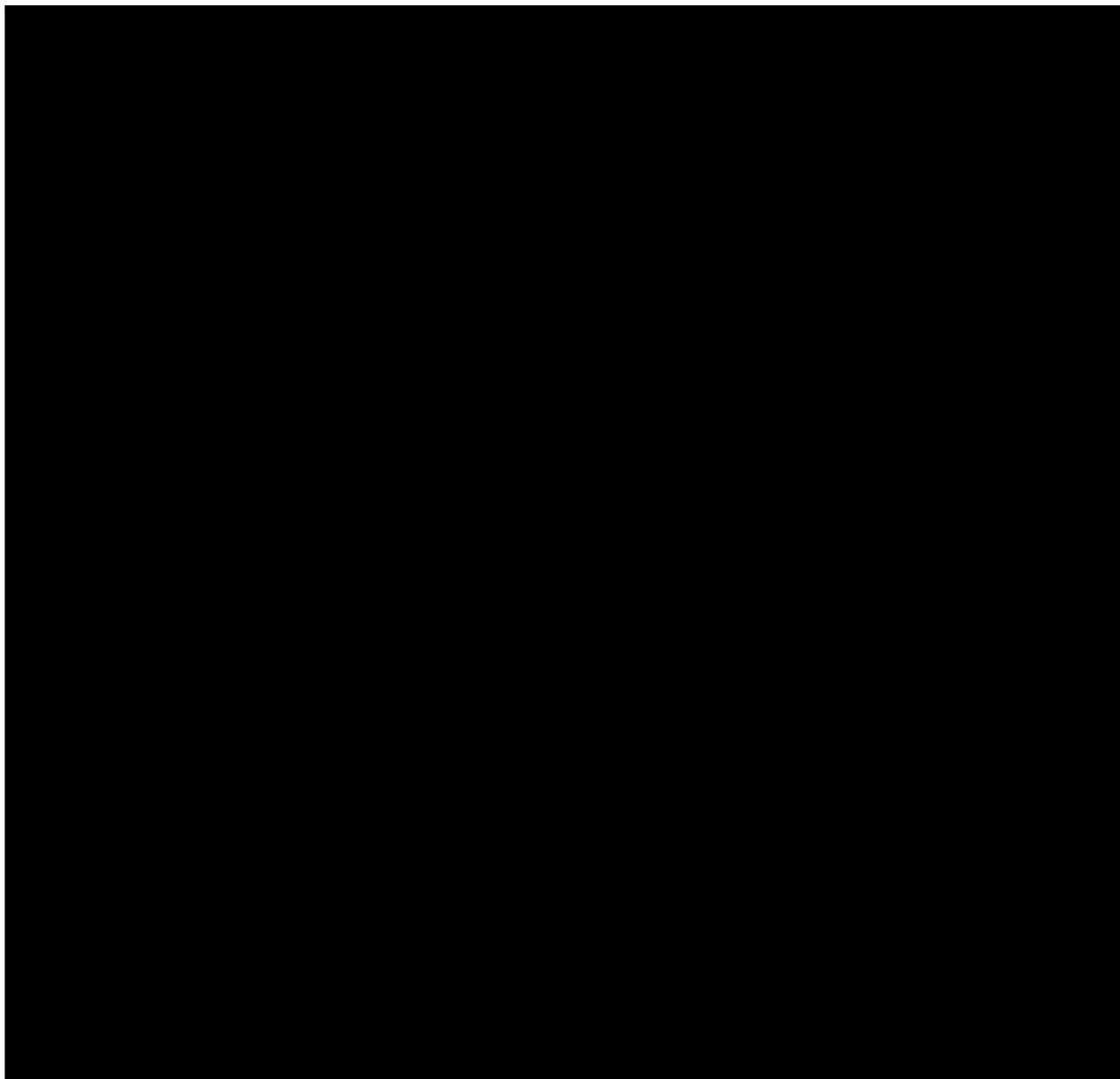
Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha 1 - Technická specifikace
- Příloha 2 - Cenová kalkulace
- Příloha 3 - Stanovení SLA
- Příloha 4 - Technický popis systému
- Příloha 5 - Etalon minimální bezpečnosti pro smluvní partnery

## **Příloha číslo 1 – Technická specifikace**

Služby provozní podpory nezahrnují, ale doplňují služby Maintenance systému PROXIO (softwarovému produktu), které jsou aktuálně zajištěny na základě smlouvy INO/40/05/003183/2014 uzavřené mezi Hlavním městem Prahou a společností Marbes consulting s.r.o.

Cílem požadovaných služeb v rámci této zakázky je zabezpečit trvalou kvalitu systému a jeho efektivní využití pro potřeby Objednatele.



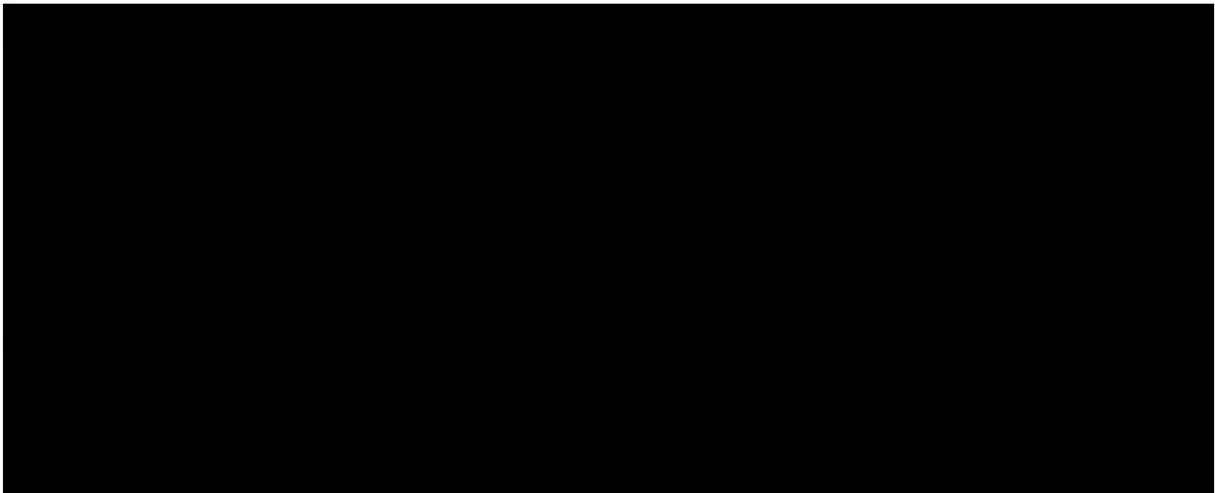
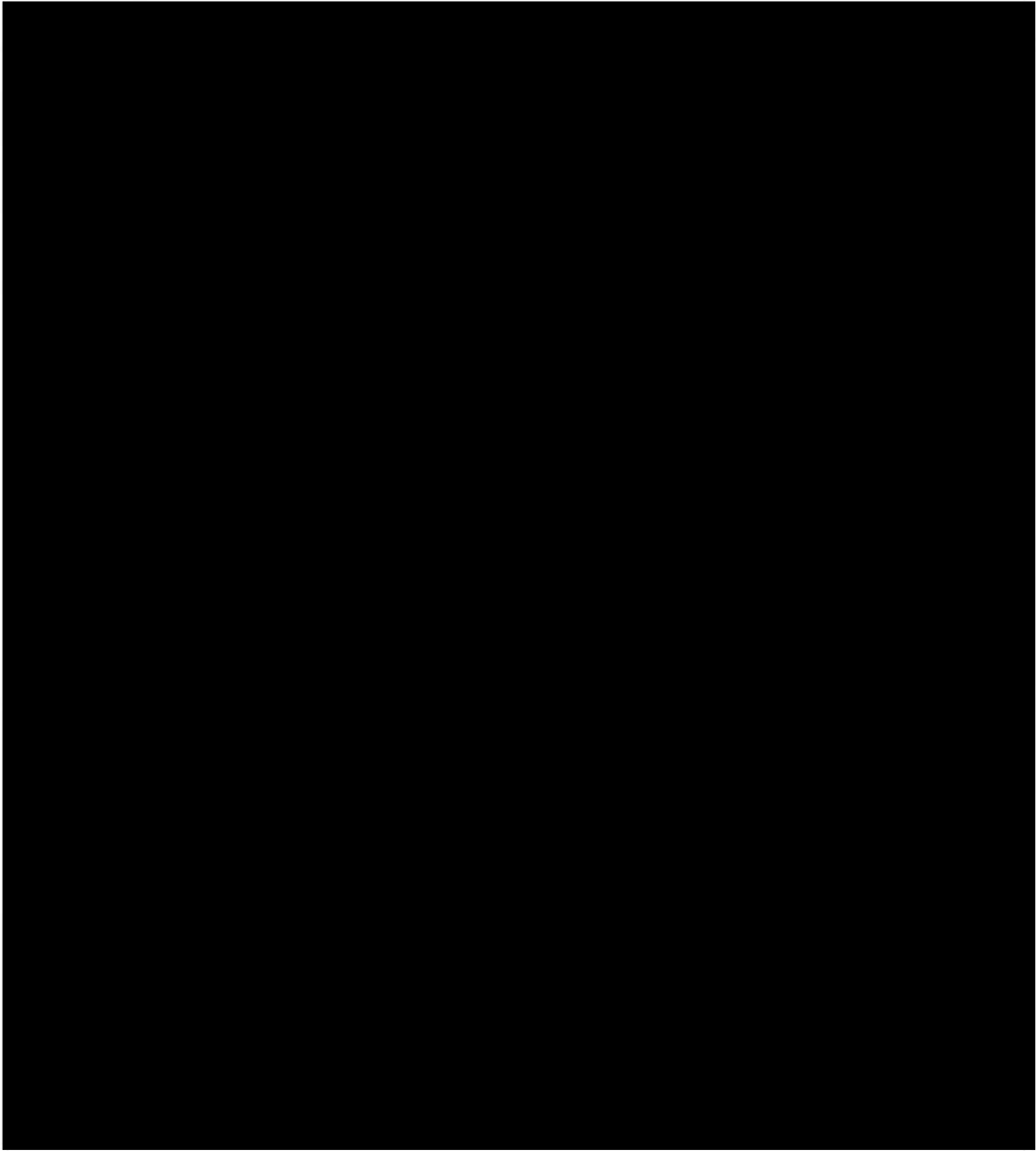
### **Obecné požadavky na služby:**

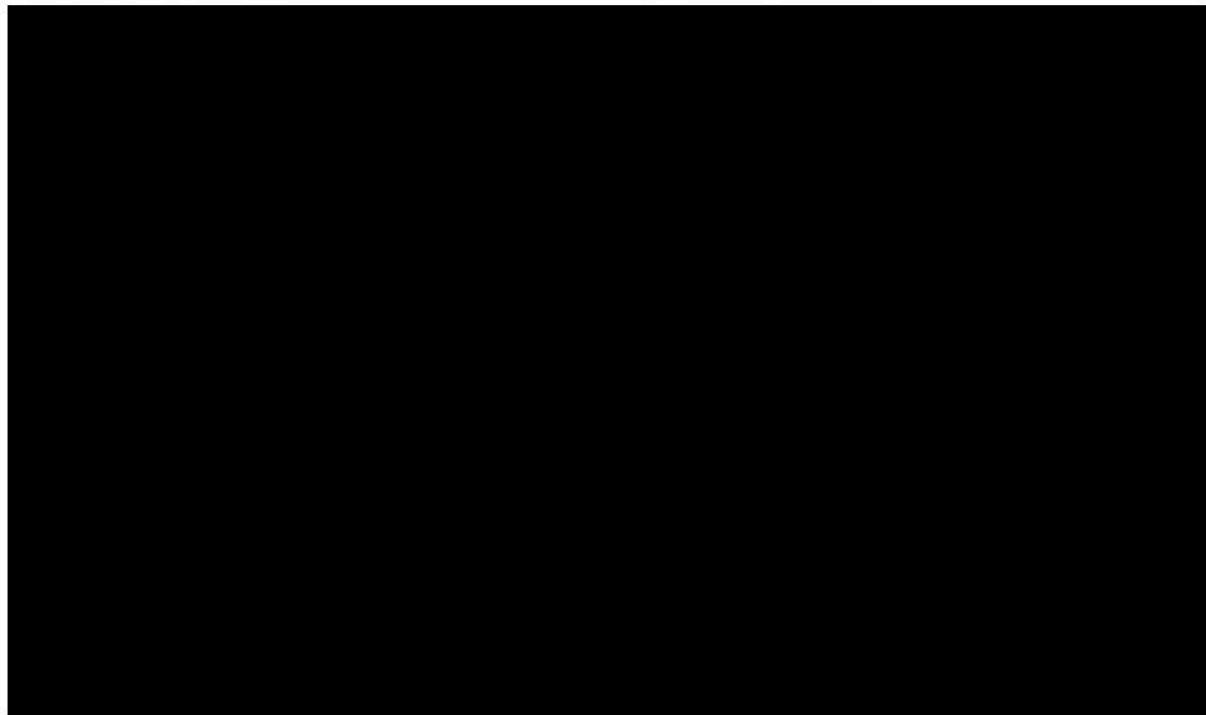
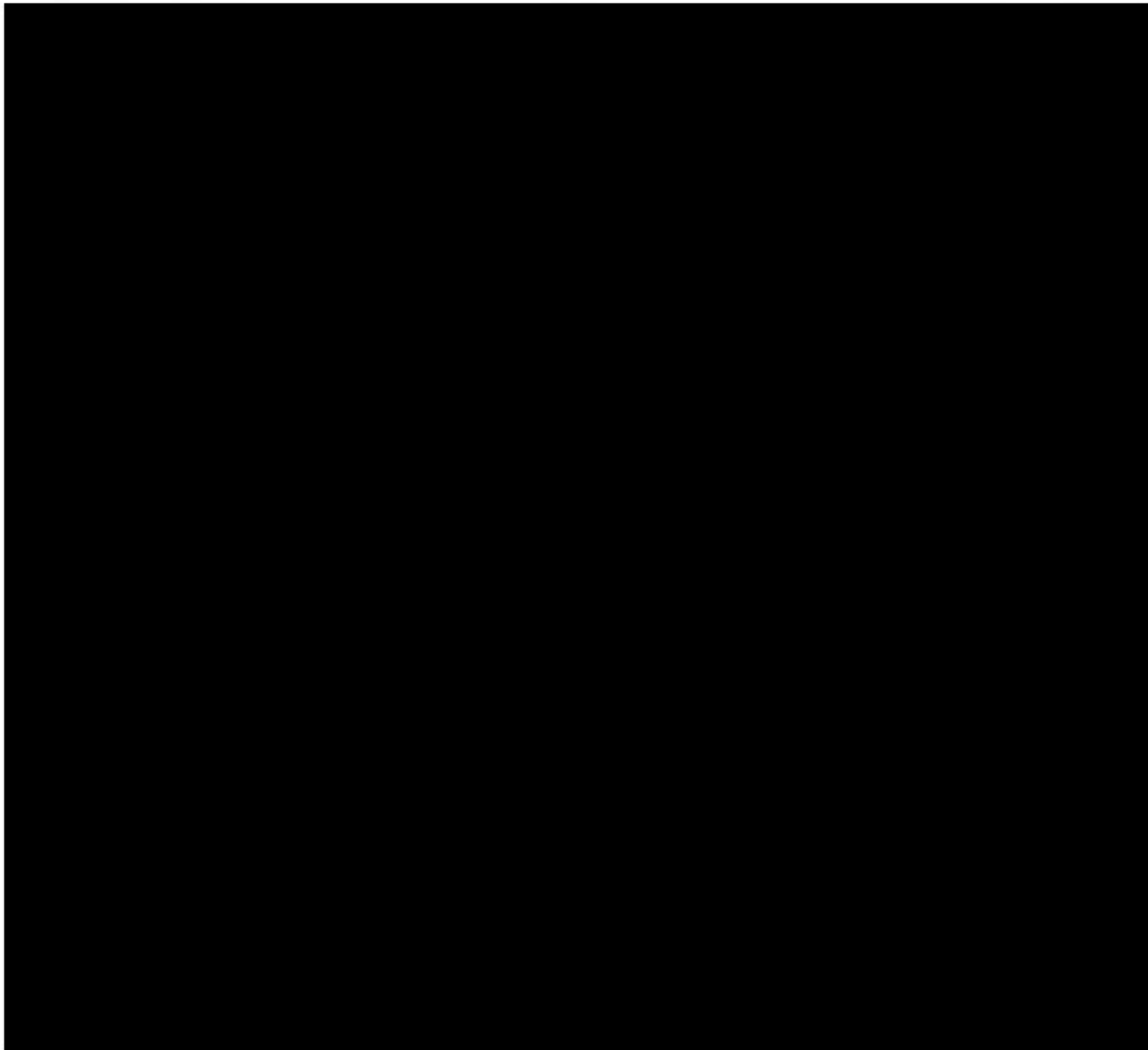
- Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 1.1 Helpdesk.
- Reakční doba je maximálně 60 minut.
- Pracovní doba 8:00 – 17:00 v pracovní dny
- Provozní doba – časové vymezení období, kdy je služba Helpdesk je poskytována.
- Pracovní doba – doba, ve které Poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má

garantovanou reakci Poskytovatele, Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby.

- Reakční doba: reakce na založení požadavku, v pracovních minutách.
- Specifická součinnost pro službu
  - ✓ Pro potřeby poskytování služby provozní kontroly systému se Objednatel zavazuje Poskytovateli poskytnout určení kontaktních osob pro notifikaci nalezených incidentů.
- Kvalita služby a reporting
  - ✓ Kritériem je provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby.
  - ✓ Měření kvality služby je prováděno v HD systému provozovaném Poskytovatelem a jejich přehled za měsíc je součástí přehledu požadavků.







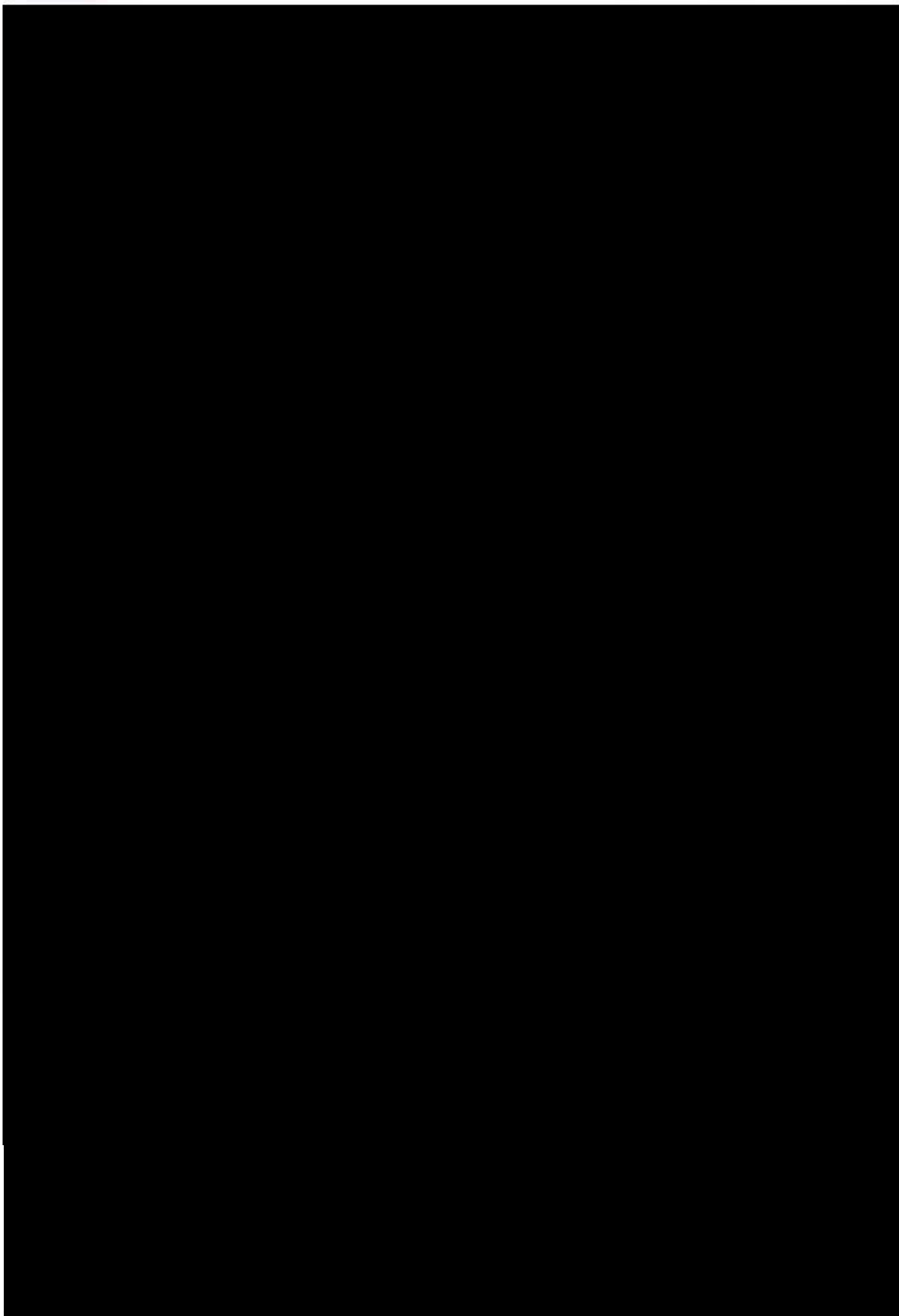


**Příloha číslo 2 – Cenová kalkulace**

<b>Popis služby</b>	<b>Cena v Kč bez DPH</b>	<b>Cena v Kč včetně DPH</b>
<b>Základní podpora (paušální) za 1 měsíc</b>	<b>152 500,00</b>	<b>184 525,00</b>
<b>Rozšířená podpora (nepovinná) za 1 hod.</b>	<b>1 750,00</b>	<b>2 117,50</b>

Základní podpora za 28 měsíců v Kč bez DPH	4 270 000,00
Rozšířená podpora v rozsahu 750 hodin v Kč bez DPH	1 312 500,00
<b>Celková cena v Kč bez DPH</b>	<b>5 582 500,00</b>
(zákonné DPH)	1 172 325,00
<b>Celková cena v Kč včetně DPH</b>	<b>6 754 825,00</b>

**Příloha číslo 3 – Stanovení SLA**



### **Definice pojmů**

Prvotní reakcí se rozumí poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li poskytovatel v tomto momentě tyto informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.

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

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

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

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

Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:

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

### **Postup při řešení incidentů/vad**

Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí Poskytovateli incident s návrhem kategorie. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii incidentu, má se za to, že se jedná o Stav neohrožující funkčnost. Poskytovatel není povinen reflektovat na hlášení incidentu, jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba Objednatele.

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném níže řešení požadavku, a jakmile je to možné, vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

#### **A) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná se o vadu:**

- Poskytovatel pokračuje v řešení požadavku,
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení problému, případně o požadavcích na součinnost,
- požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro Objednatele (zdarma),
- po vyřešení vady potvrdí Objednatel na helpdesk převzetí opravy – ukončení hlášení,
- jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu, postupuje dále dle následujícího článku B.

#### **B) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu:**

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
- Objednatel na základě reakce poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo požaduje pokračování řešení požadavku, tzn. původní reklamační požadavek uzavře a vytvoří nový změnový požadavek (s využitím funkce kopírování),
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od Objednatele pokyn k realizaci,

- jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen buď v rámci čerpání služeb „Rozšířené podpory“, nebo nad rámec paušální nabídkové ceny jako zvláštní požadavek Objednatele,
- když Objednatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na helpdesk) svůj pokyn k řešení, bude Poskytovatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Objednatele (zdarma).

#### **Kvalita služeb a reporting**

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli v rámci služby 1.1. Helpdesk.

Reporting obsahuje:

- Počet incidentů za měsíc
- Počet incidentů za měsíc dle funkčních celků a kategorií incidentů
- Přehled incidentů a způsob jejich vyřešení (plné vyřešení, náhradní řešení)
- Report dodržení parametrů incidentů

#### **Omezení služby**

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

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

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

Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Objednatelem.

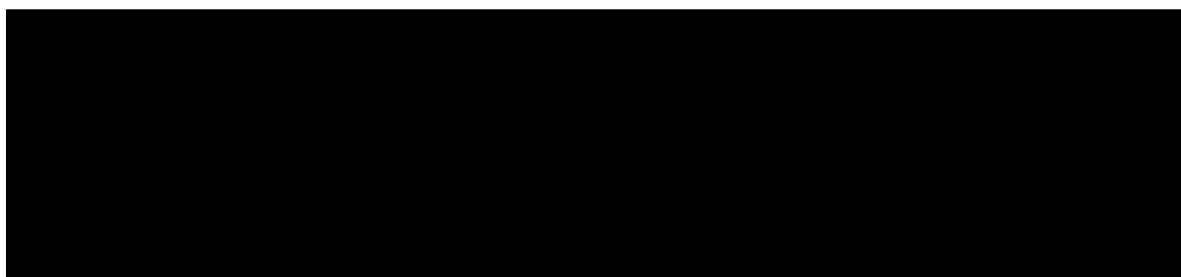
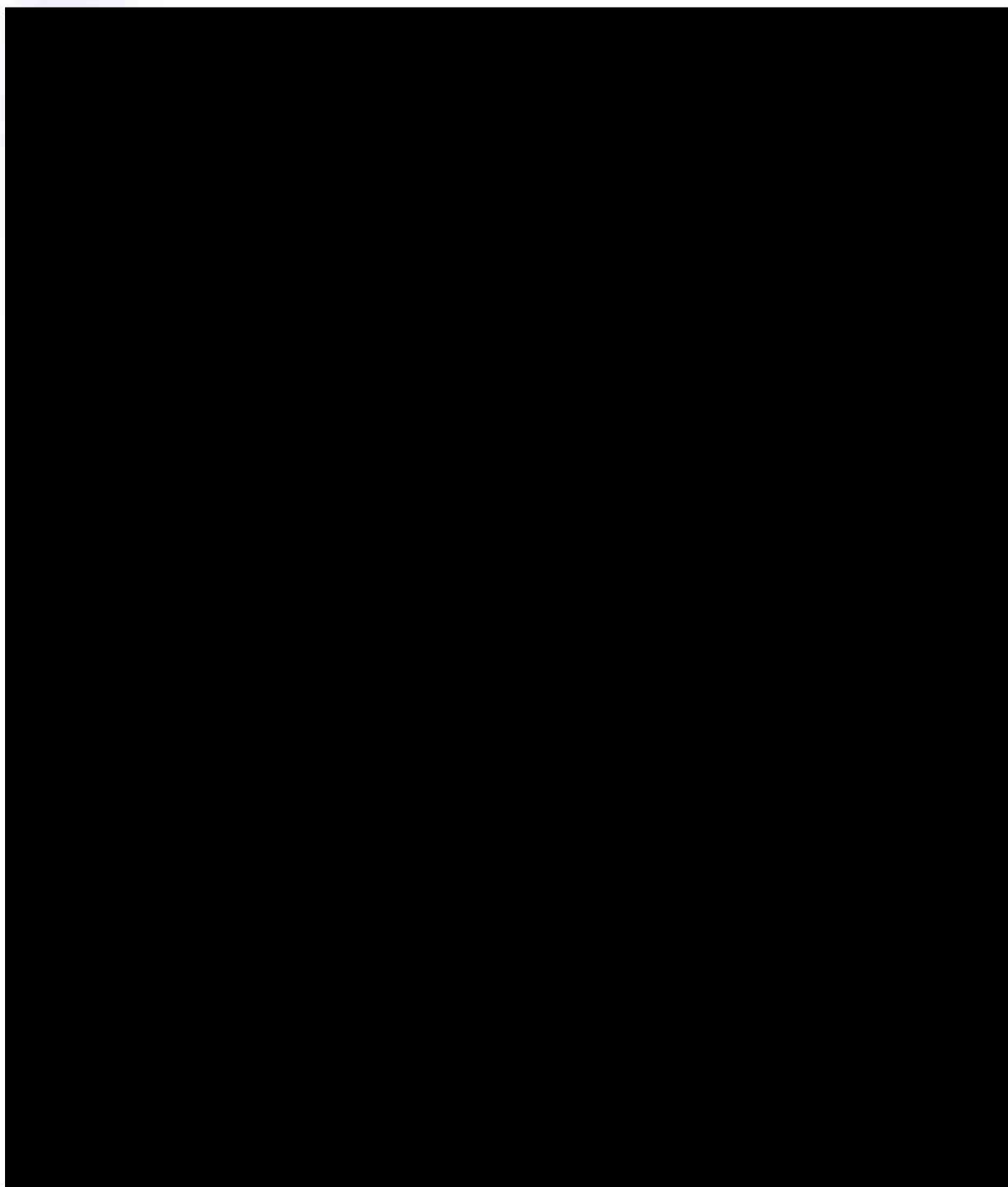
Nárok na bezplatné odstranění vady/vyřešení incidentu se mj. nevztahuje na případy, kdy incident/vada byl způsoben:

- chybami HW (počítače a síťové prostředky, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.),
- nevhodným nebo neautorizovaným používáním software,
- neodborným zásahem do instalace či nastavení parametrů software vč. chybným konfigurováním přístupových práv,
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti,
- naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

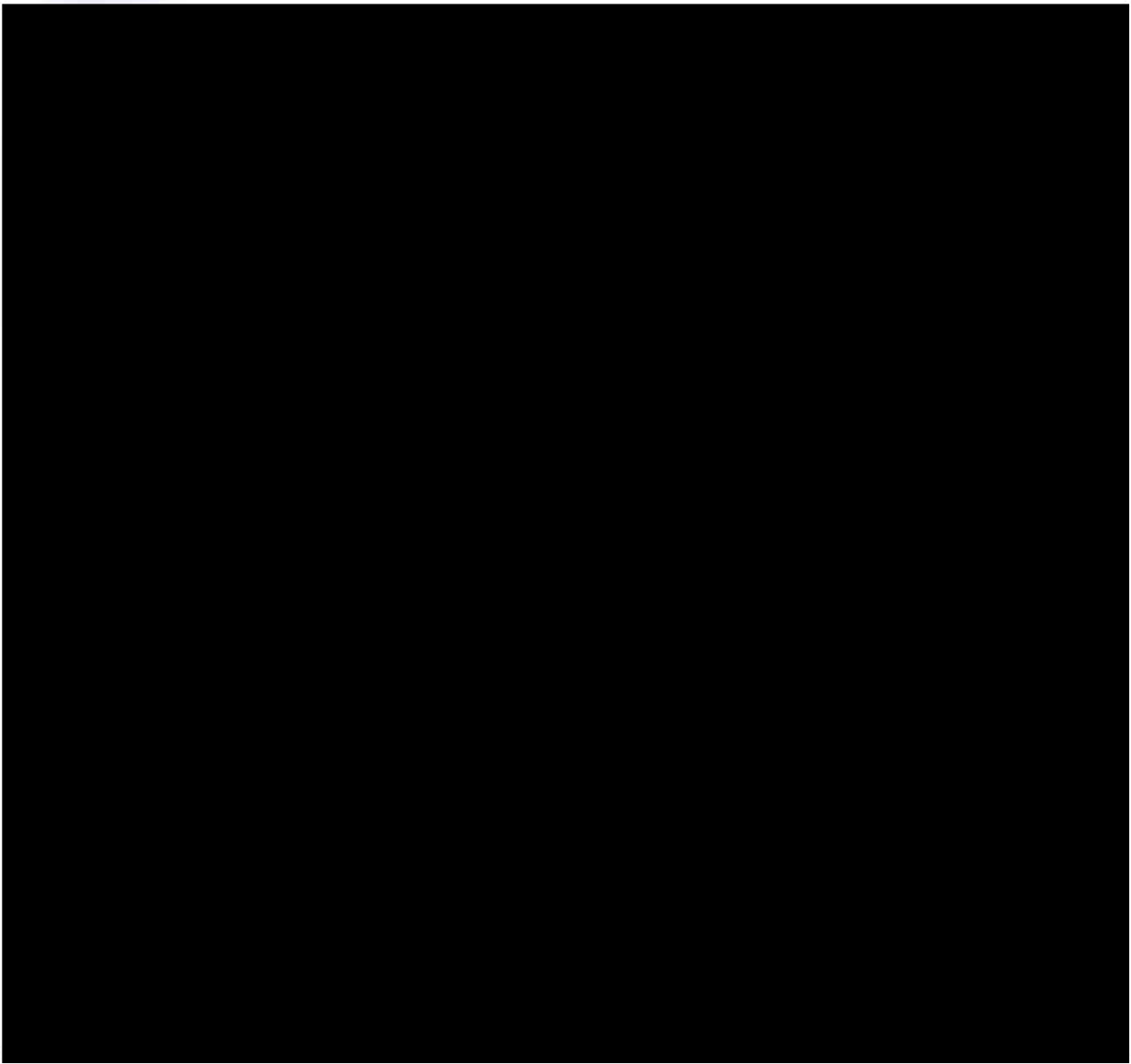
Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

- Objednatel užívá software v rozporu se všeobecnými licenčními podmínkami,
- požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
- požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v systému Helpdesk,
- řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele Objednatele,
- požadavek se netýká produkčního prostředí Objednatele.

**Příloha č. 4 - Technický popis prostředí**

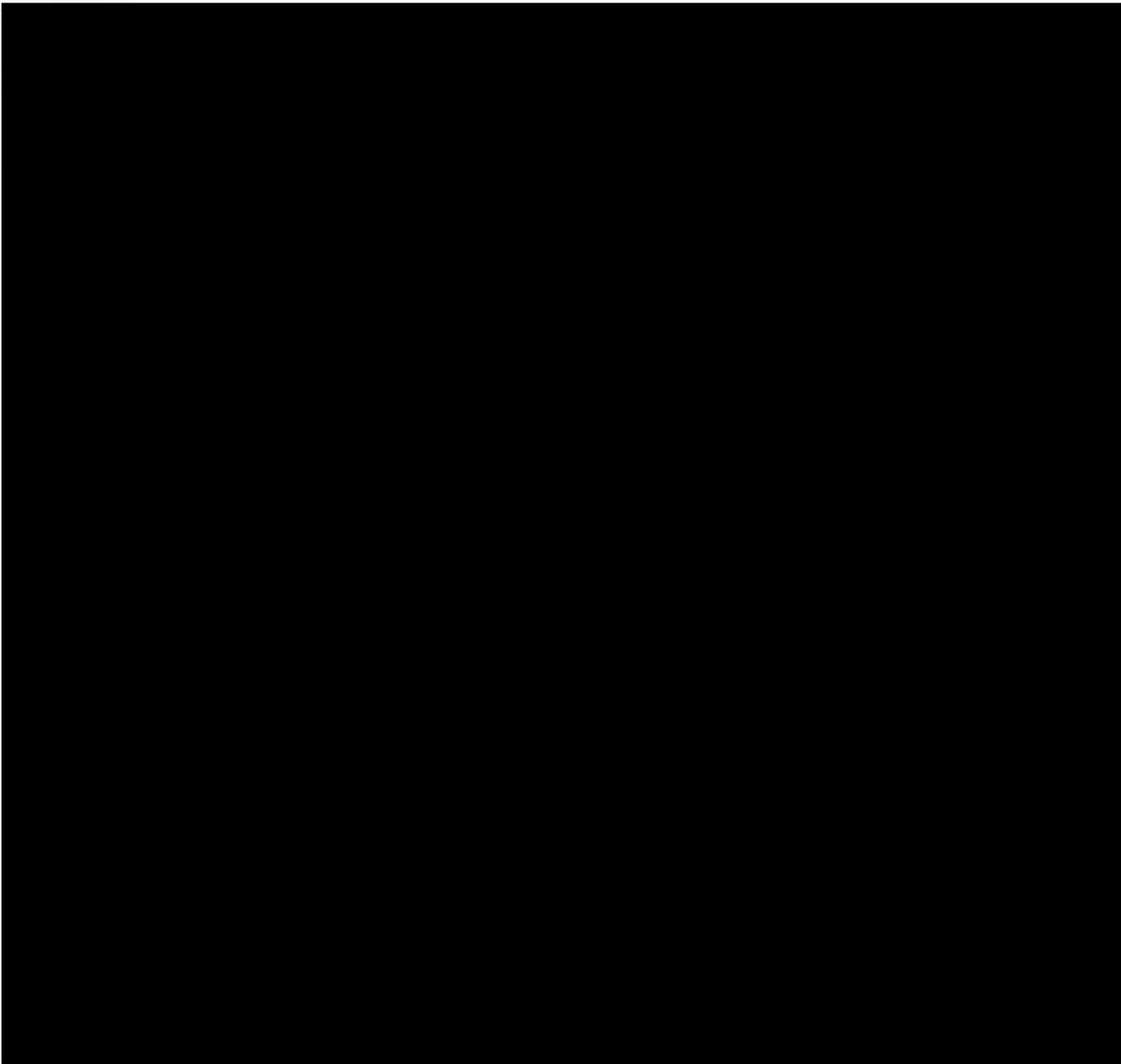




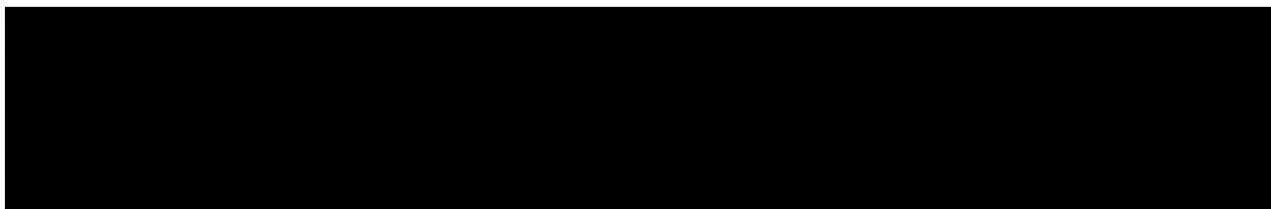


## **Příloha č. 5 - Etalon bezpečnosti pro smluvní partnery (dokument Prahy 1)**

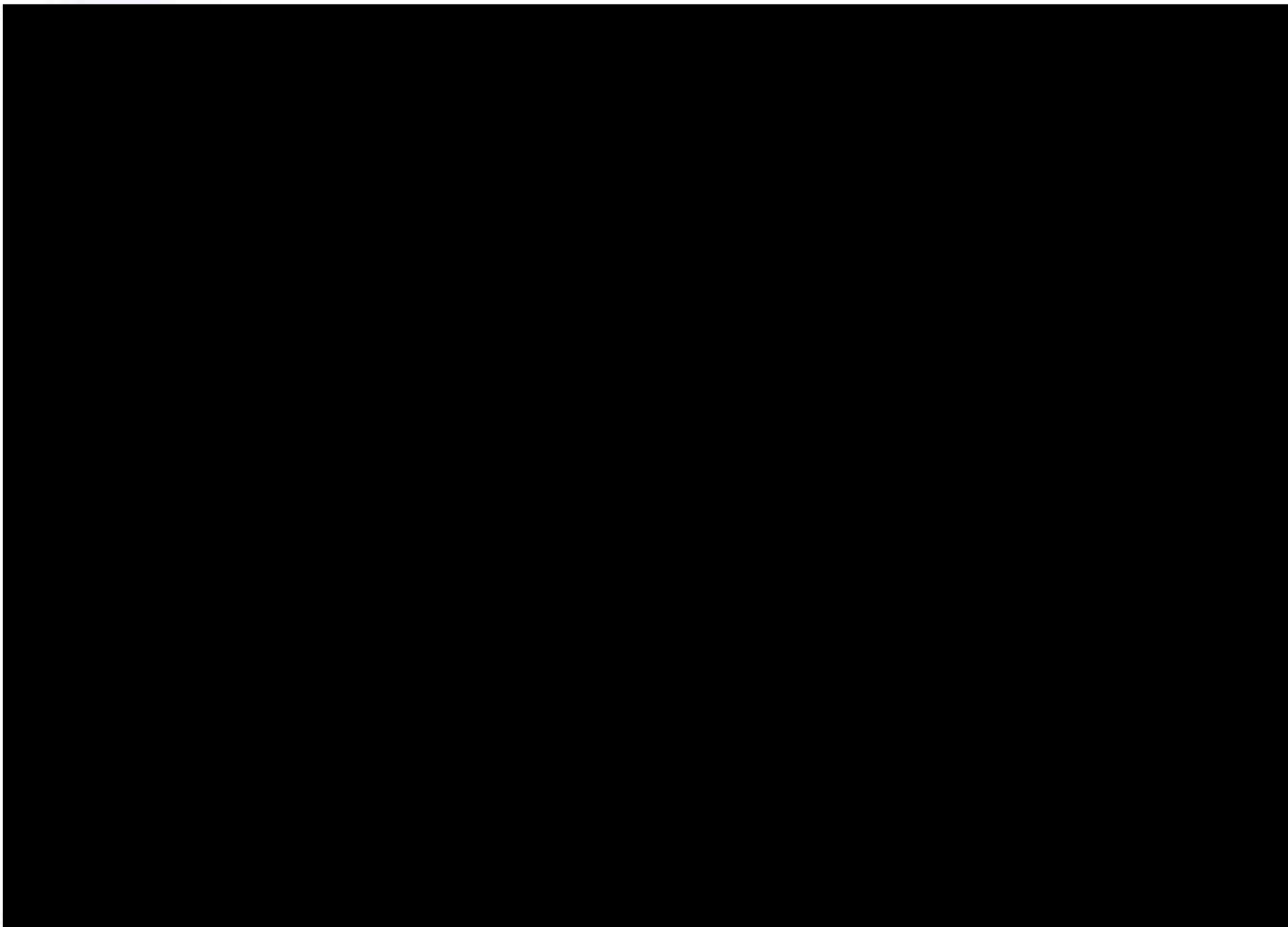
### **1 Účel a cíle**



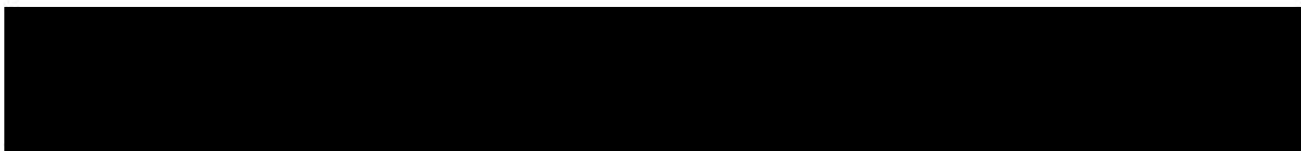
### **2 Bezpečnost informací**



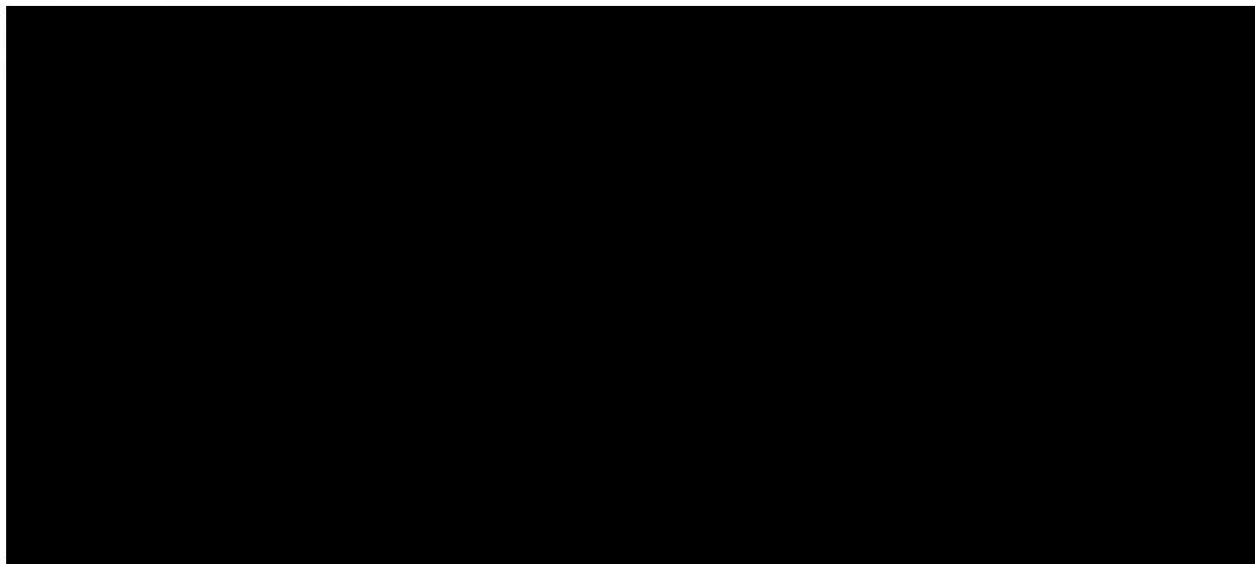
### **3 Obecné povinnosti**



### **4 Bezpečnost HW, SW a komunikací**



#### **4.1 Koncové pracovní stanice**





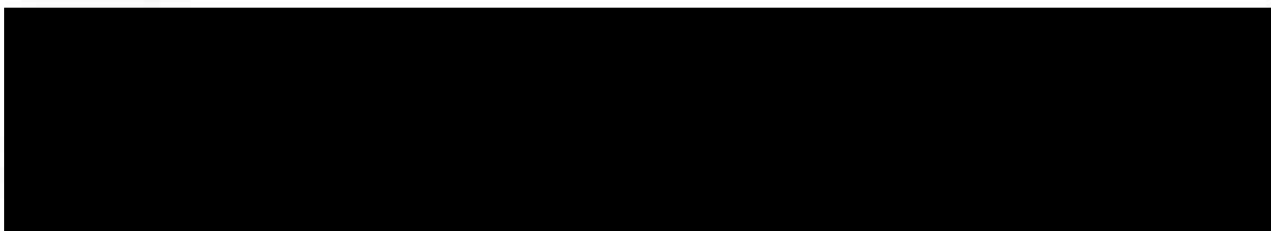
#### **4.2 Využívání prostředků a internetu**



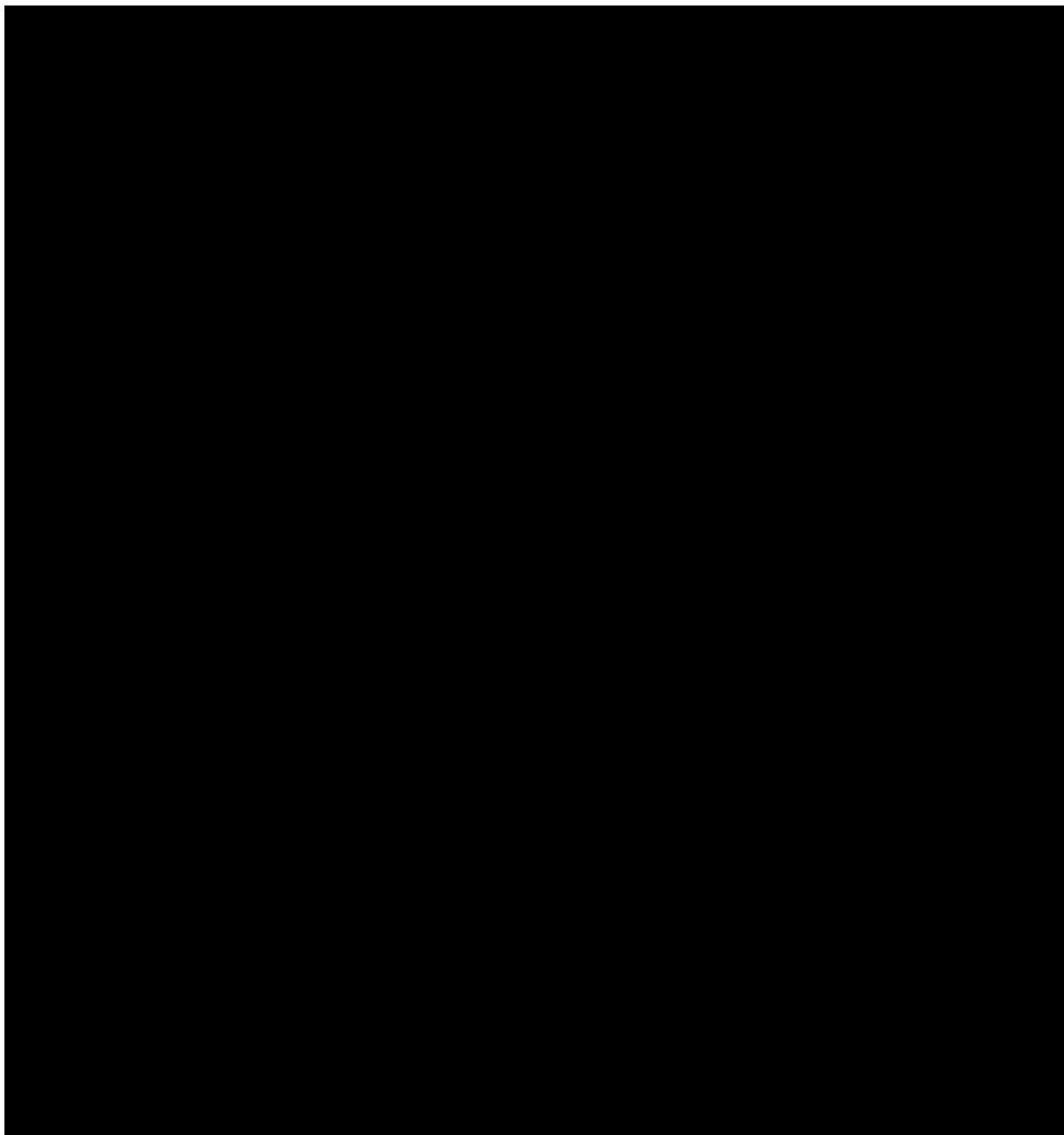
#### **5 Bezpečnost IS / IT systémů**



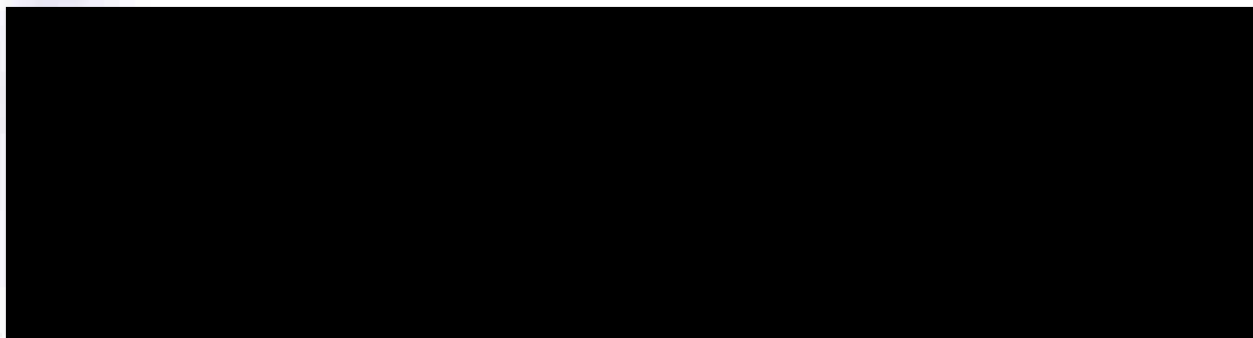
## 5.2 Monitorování používání systému a přístupu k systému



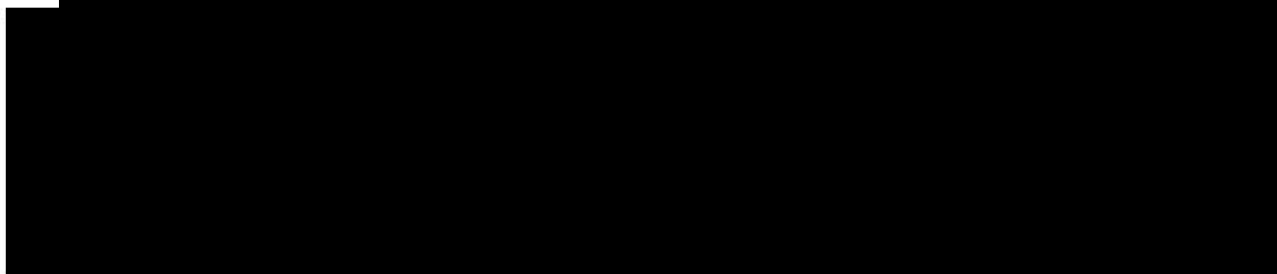
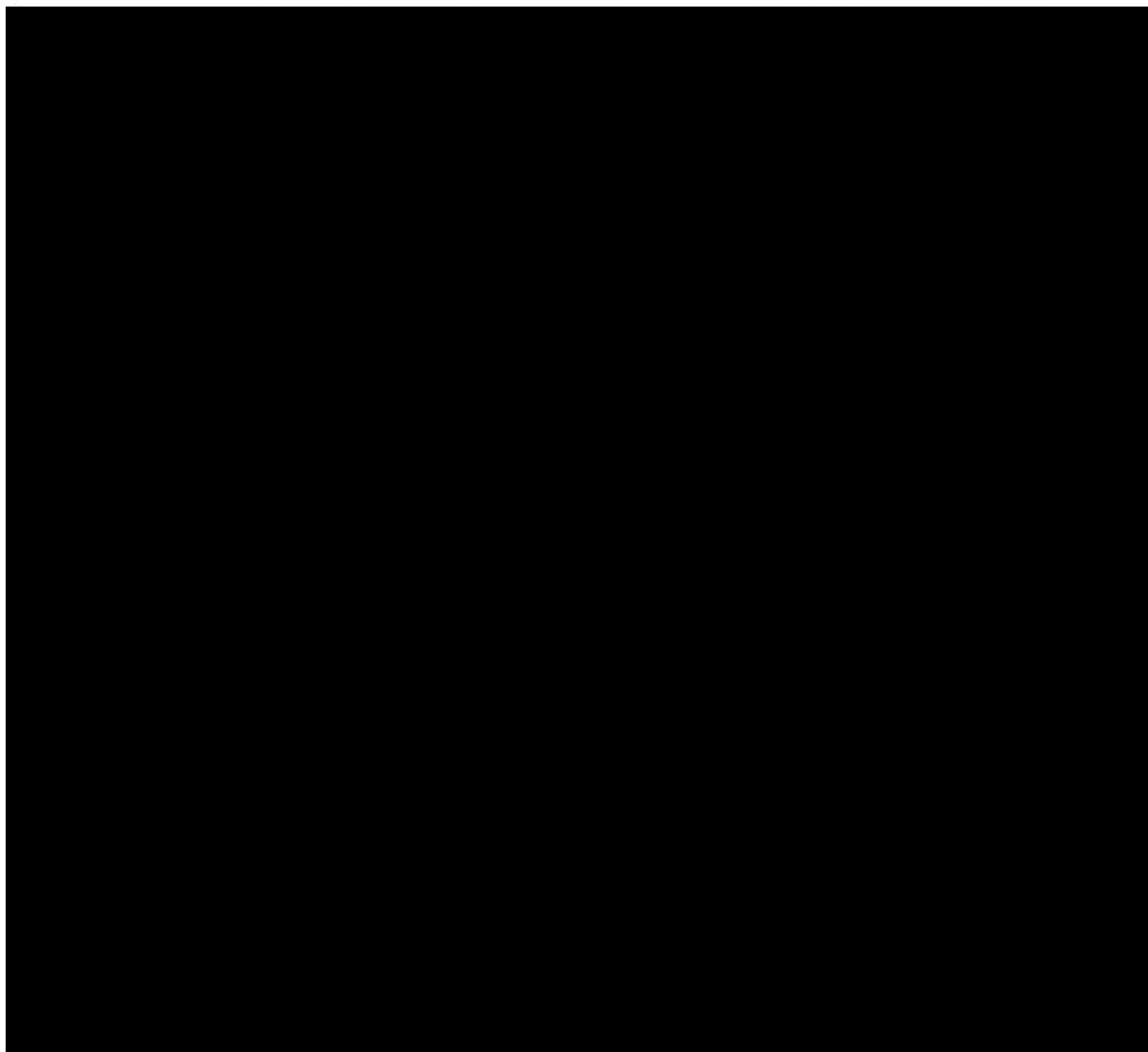
## 6 Bezpečnost informací a dat



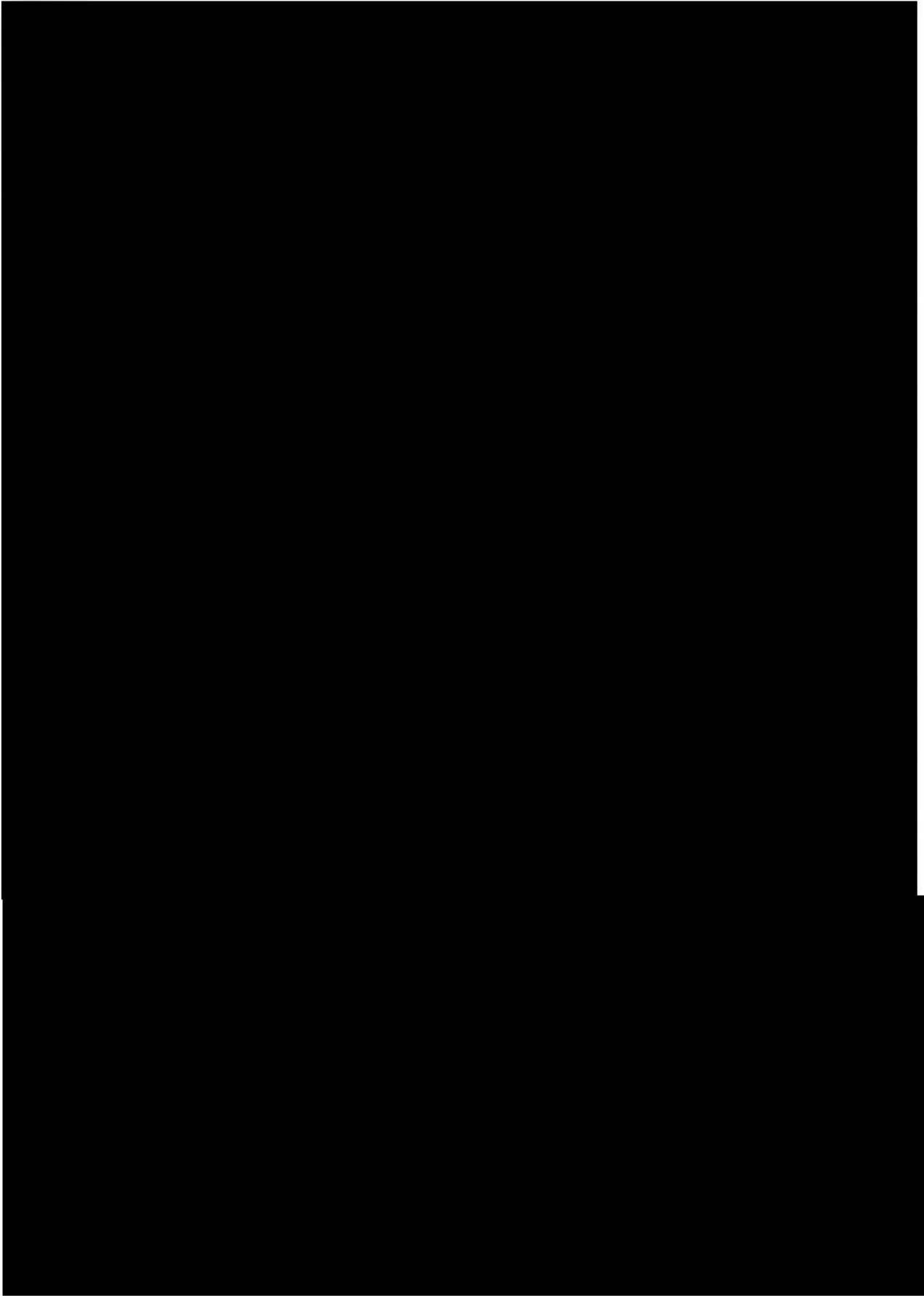
## **7 Pravidla pro vzdálený přístup do informačního systému**

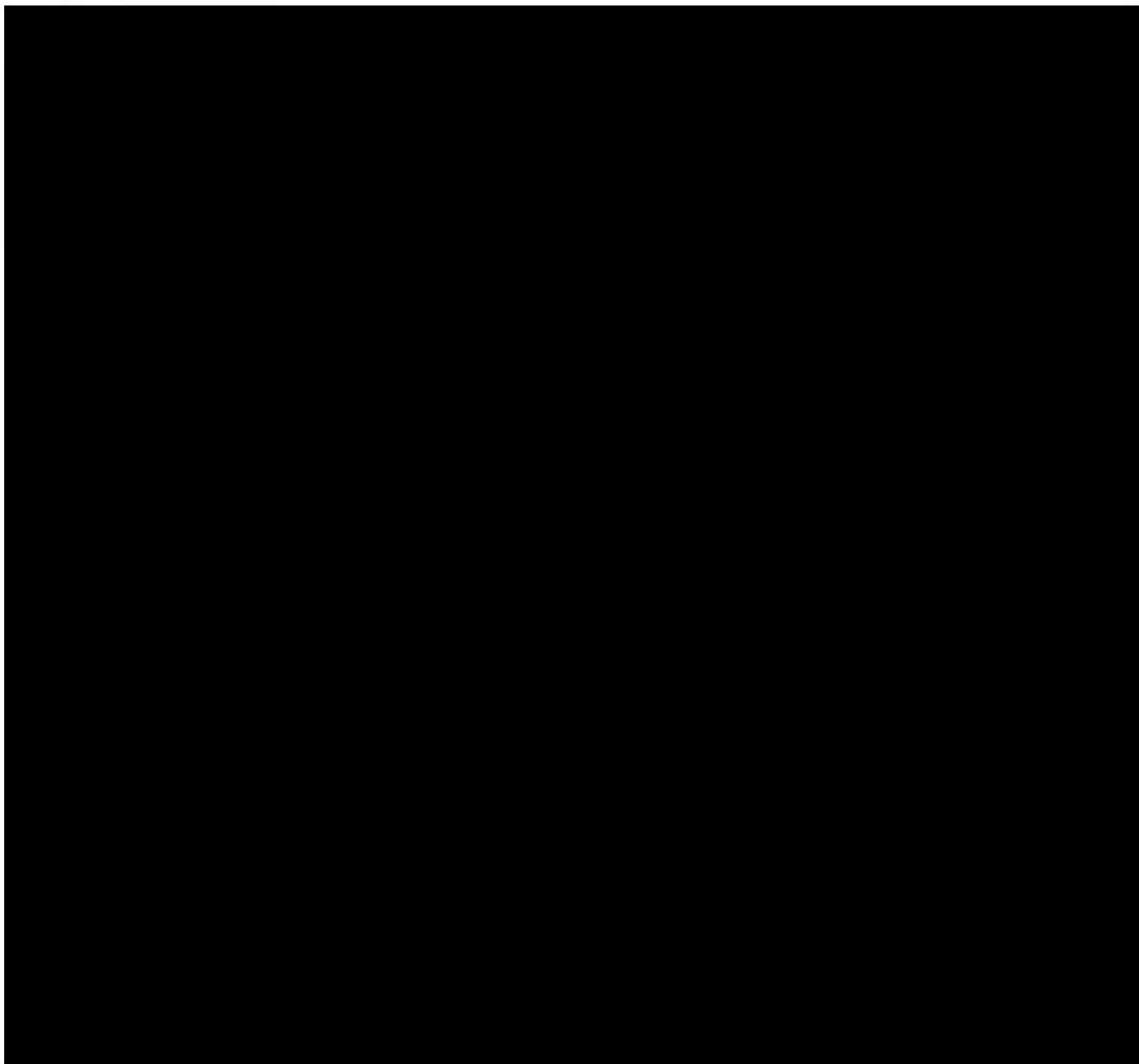


### **7.1 Přístup smluvního partnera (poskytovatele) do informačních systémů – podmínky:**



**8 Bezpečnost dodávek a služeb**





**10 Personální bezpečnost**

