

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (MAINTENANCE) A PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO

Číslo smlouvy poskytovatele: M2SP-025/22

Číslo smlouvy objednatele: 165/OIT/2023

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a na základě zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázkách, v platném znění (dále jen „**smlouva**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Město Příbram

se sídlem: Tyršova 108, 261 01 Příbram I
zastoupené: Mgr. Janem Konvalinkou, starostou města
IČ: 00250627
DIČ: CZ00250627
Bankovní spojení: [REDAKCE]

(dále jen „**objednatel**“)

a

Marbes s.r.o.

se sídlem: Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň
zastoupená: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem společnosti
IČ: 29108373
DIČ: CZ29108373
Bankovní spojení: [REDAKCE]

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 25285.

(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 části informačního systému PROXIO včetně ekonomického software Microsoft Dynamics NAV (dále jen „**software**“ nebo „**produkt**“ nebo „**systém**“), jejichž seznam je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 1.2 Údržba (maintenance), která je předmětem této smlouvy, se týká produktu uvedeného v odstavci 1.1, který objednatel užívá na základě licenční smlouvy.
- 1.3 Provozní podpora, která je předmětem této smlouvy, se týká produktu uvedeného v odstavci 1.1, který objednatel užívá na základě licenční smlouvy.

2 Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby údržby (maintenance) a provozní podpory systému dle odstavce 1.1 a Přílohy č. 4 této smlouvy, užívaného objednatel (dále jen „**služby**“). Tento závazek zahrnuje:
 - 2.1.1 Údržbu (maintenance) software;
 - 2.1.2 Základní podporu (služby poskytované paušálně);
 - 2.1.3 Rozšířenou podporu (služby poskytované na vyžádání nad rámec základní podpory)
- 2.2 Podrobná specifikace podmínek poskytování a rozsahu služeb je uvedena v Příloze č. 2 zadávací dokumentace Poskytování služeb údržby a provozní podpory systému PROXIO“ (dále jen „zadávací dokumentace“), která je současně přílohou č. 4 této smlouvy. Služby dle bodů 2.1.1 a 2.1.2 budou poskytovatelem poskytovány v návaznosti na potřeby objednatele bez omezení rozsahu na základě objektivních okolností či skutečností, které potřebu jejich poskytnutí na straně objednatele vyvolají. Služby dle bodu 2.1.3 této smlouvy budou do limitu 100 hodin ročně poskytovány v rozsahu dle požadavků objednatele, nad uvedený limit pak v rozsahu dle dohody mezi účastníky 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 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby po celou dobu trvání této smlouvy, v termínech (lhůtách) dle Přílohy č. 4 („**Katalog služeb**“) této smlouvy, a to ode dne účinnosti této smlouvy.
- 3.2 Místem poskytování služeb je sídlo objednatele a sídlo poskytovatele, případně jiná místa 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. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním služeb podle této smlouvy. K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené aktuální výši.
- 4.2 Cena za poskytování Služeb dle článku čl. 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3 je uvedena v Příloze č. 2 („**Rozsah a cena poskytovaných služeb**“) této smlouvy. Cena za služby podle čl. 2.1.1 a 2.1.2 bude bez ohledu na jejich rozsah placena objednatelem poskytovateli paušální částkou za každé čtvrtletí trvání této smlouvy na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného poskytovatelem na každé kalendářní čtvrtletí vždy zpětně, nejpozději do desátého pracovního dne následujícího čtvrtletí. Stejně tak bude čtvrtletně hrazena cena služeb uvedených v bodě 2.1.3 této smlouvy, a to v předplaceném rozsahu 25 hodin za každé čtvrtletí trvání této smlouvy bez ohledu na skutečný rozsah čerpání daných služeb objednatelem. První platba ceny služeb bude vypočtena jako poměrná část ceny za čtvrtletí vzhledem k době trvání smlouvy v daném čtvrtletí.
- 4.3 Cena za služby dle čl. 2.1.3 této smlouvy poskytnutá poskytovatelem objednateli nad rámec předplaceného objemu (25 hodin v příslušném kalendářním čtvrtletí) bude objednatelem hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného poskytovatelem dle skutečného rozsahu takových služeb přesahujícího předplacený limit 25 hodin čtvrtletně, který musí být písemně potvrzen objednatelem na příslušném akceptačním protokolu nebo objednatelem jinak písemně odsouhlasen, a to vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly služby poskytovány, dle skutečně odpracovaných člověkodnů za použití nabídkových jednotkových cen poskytovatele uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 4.4 Smluvní strany se dohodly, že ceny za Služby dle článku 2.1, které jsou uvedené v článku 4.2, resp. 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.
- 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 předpisů, a v případě faktur za plnění dle článku čl. 2.1.3 či služby nad rámec předplaceného objemu budou jejich přílohou 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) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
 - (iii) popis plnění poskytovatele.

- 4.6 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené poskytovatelem podle této smlouvy bude poskytovatel zasílat elektronickou formou objednateli a jejich splatnost bude činit třicet (30) 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). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) objednateli.
- 4.8 Smluvní strany se dohodly, že daňové doklady se základem pro výpočet DPH vyšším než 20.000, - Kč budou obsahovat prohlášení tohoto nebo významově totožného znění: **„Vystavitel tohoto daňového dokladu čestně prohlašuje, že není v insolvenčním ani obdobném řízení, a že se zavazuje zde vyčíslenou DPH uhradit včas a řádně příslušnému správci daně.“**. V případě neuvedení tohoto prohlášení na daňovém dokladu nebude na zde vyčíslenou DPH reflektováno a tato bude objednatelem uhrazena jiným (náhradním) způsobem. Shora uvedené čestné prohlášení musí být uvedeno nad signací daňového dokladu. V opačném případě musí být čestné prohlášení dodavatele znovu opatřeno podpisem a razítkem poskytovatele.
- 4.9 Smluvní strany se dohodly, že pokud se poskytovatel stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem DPH, objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu DPH na účet příslušného finančního úřadu.

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. 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.
- 5.3 Objednatel se zavazuje respektovat a zajišťovat podmínky a předpoklady podpory provozu dle Přílohy č. 1 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 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. Smluvní strany se dále dohodly, že jejich vzájemná práva a povinnosti při plnění závazků z této smlouvy se dále budou řídit podmínkami a ujednáními týkajícími se ochrany dat a informací objednatele, evidence práce a dalších ujednání uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 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 je oprávněn použít k plnění této smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem objednatele.
- 6.7 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- (i) prodlení objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění poskytovatele;
 - (ii) okolnosti vylučující odpovědnost dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, apod.,
- kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování služeb, má poskytovatel povinnost o této překážce objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud poskytovatel objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování služeb.

7 Sankce

- 7.1 V případě prodlení se zaplacením peněžitě částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu skutečné škody.
- 7.2 V případě, že poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat objednateli řádně a včas služby v termínech dle této smlouvy, bude povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu:
- (i) ve výši 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu (prvotní reakce) nebo s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 2.2 Přílohy č. 4 této smlouvy („Katalog služeb“) a v termínech dle Přílohy č. 4 této smlouvy.
 - (ii) ve výši 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu nebo s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie B a/nebo C podle článku 2.2 Přílohy č. 4 („Katalog služeb“) této smlouvy a v termínech dle Přílohy č. 4 této smlouvy.
 - (iii) V případě, že poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. 1 Přílohy 1 (Ochrana důvěrných informací) a odst. 6.5 a 6.6 čl. 6 této smlouvy, bude povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé takové porušení.
- 7.3 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 7 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné smluvní straně.
- 7.4 Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto čl. 7 proti jakýmkoli v daném okamžiku nesplatným pohledávkám poskytovatele za objednatelem.
- 7.5 Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčen nárok objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

8 Doba trvání a možnost ukončení smlouvy

- 8.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou - 48 měsíců ode dne nabytí její účinnosti.
- 8.2 Tato smlouva může být ukončena na základě dohody obou smluvních stran, výpovědí ze strany objednatele dle článku 8.6, výpovědí ze strany poskytovatele dle čl. 8.7, nebo odstoupením jedné ze smluvních stran v souladu s touto smlouvou.
- 8.3 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 proti termínům sjednaným v této smlouvě.

- 8.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že objednatel je v prodlení s jakoukoli platbou ceny za poskytované služby po dobu delší než třicet (30) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu.
- 8.5 Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 8.6 Objednatel je oprávněn tuto smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání tří (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla poskytovateli doručena písemná výpověď této smlouvy.
- 8.7 Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání tří (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla objednateli doručena písemná výpověď této smlouvy.
- 8.8 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.
- 8.9 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.

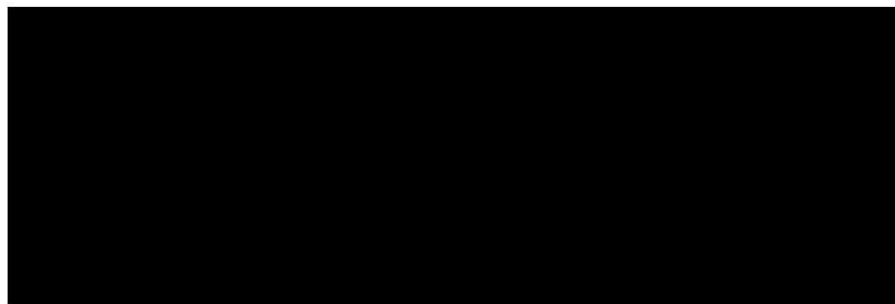
9 Oprávněné osoby

- 9.1 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:



- 9.2 Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, pokud nepředloží plnou moc 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.
- 9.3 Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi smluvními stranami musí být příslušnou smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé smluvní straně osobně, a to doporučenou poštou, nebo elektronickou formou s využitím platné formy elektronické identifikace (například elektronického podpisu).

10 Závěrečná ustanovení

- 10.1 Odpověď smluvní strany této smlouvy s dodatkem nebo odchylkou od druhou smluvní stranou navrženého znění této smlouvy (nabídky) není přijetím nabídky na uzavření této smlouvy ve smyslu § 1740 odst. 3 občanského zákoníku, a to ani, když podstatně nemění podmínky nabídky (navrženého znění této smlouvy).
- 10.2 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Vyjma změn oprávněných osob podle článku 9.1 této smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této smlouvy být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv bez řádného použití platné formy elektronické identifikace (například elektronického podpisu).
- 10.3 Tato smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 10.4 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.
- 10.5 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. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.

- 10.6 Smluvní strany prohlašují, že si vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu uzavření této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy. Kromě ujištění, které si smluvní strany poskytly v této smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo, a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této smlouvě.
- 10.7 Smluvní strany sjednávají, že pokud bude plnění podle této smlouvy vadné a vada bude odstranitelná, nemůže smluvní strana, které bylo plněno, požadovat slevu z ceny, pokud je vada odstranitelná a smluvní strana, která plnila (a) je připravena takovou vadu odstranit; (b) bez zbytečného odkladu začne vyvíjet činnost směřující k odstranění vady; (c) v takové činnosti řádně pokračuje; a (d) v rozumném čase s ohledem na povahu vady vadu odstraní či předmět plnění nebo jeho část vymění za bezvadný.
- 10.8 Práva vzniklá z této smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
- 10.9 Smluvní strany sjednávají, že nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy nebudou jakákoliv vzájemná práva a povinnosti dovozována z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně, mezi stranami či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy ani k nim nebude při výkladu této smlouvy přihlíženo, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Smluvní strany výslovně potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 10.10 Smluvní strany se dohodly, že kromě případů upravených v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku zproští smluvní stranu povinnosti k náhradě škody také mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli v době, kdy byla v prodlení s plněním smluvených povinností, avšak pouze od okamžiku vzniku takové překážky. Smluvní strana není v prodlení s plněním, pokud je takové prodlení způsobeno prodlením druhé smluvní strany s plněním jejích povinností.
- 10.11 Smluvní strany prohlašují, že se při uzavírání této smlouvy nenacházejí ve stavu tísně nebo rozrušení, že tuto smlouvu uzavírají svobodně, vážně a s využitím náležitých zkušeností nebo s využitím náležitě zkušené odborné pomoci, a že plnění, ke kterému se touto smlouvou zavazují, není vzhledem ke všem okolnostem souvisejícím s uzavřením této smlouvy vzájemně v hrubém nepoměru, a jako takové se jej zavazují druhé smluvní straně za podmínek této smlouvy poskytnout. Ustanovení § 1793 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.
- 10.12 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný závazek sjednaný v této smlouvě není fixním závazkem ve smyslu § 1980 občanského zákoníku.
- 10.13 Smluvní strany výslovně potvrzují, že základní podmínky této smlouvy jsou výsledkem jednání smluvních stran a každá ze stran měla příležitost ovlivnit v průběhu jednání obsah podmínek této smlouvy.

- 10.14 Smluvní strana je oprávněna od této smlouvy odstoupit pouze z důvodů uvedených v této smlouvě. Část ustanovení § 2001 občanského zákoníku o odstoupení na základě zákona se nepoužije.
- 10.15 Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev smluvních stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 10.16 Strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto smlouvu: § 557 a § 1805 odst. 2 občanského zákoníku.
- 10.17 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Jedno (1) vyhotovení smlouvy obdrží objednatel a jedno (1) poskytovatel.
- 10.18 Tato smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu a účinnosti okamžikem zveřejnění v registru smluv nebo dnem 01. 03. 2023 podle toho, který den nastane později. Zveřejnění v registru smluv je povinností objednatele, který tak musí učinit bez zbytečného odkladu po podpisu poslední smluvní stranou.
- 10.19 Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.
- 10.20 Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Obecné podmínky a předpoklady podpory provozu
 - Příloha č. 2:** Rozsah a cena poskytovaných služeb
 - Příloha č. 3:** Vzor výkazu poskytnutých služeb
 - Příloha č. 4:** Katalog služeb

V Příbrami dne _____

V Plzni dne _____

Objednatel:
Město Příbram

Mgr. Jan Konvalinka
Digitálně podepsal
Mgr. Jan Konvalinka
Datum:
2023.02.27
15:08:48 +01'00'

Poskytovatel:
Marbes s.r.o.

Ing. Miroslav Dvořák
Digitálně podepsal
Ing. Miroslav Dvořák
Datum: 2023.02.22
13:53:50 +01'00'

Podpis:

Mgr. Jan Konvalinka,
starosta města

Podpis:

Ing. Miroslav Dvořák
jednatel společnosti

Příloha č. 1 smlouvy

OBECNÉ PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY PODPORY PROVOZU

1 Ochrana důvěrných informací

- 1.1 Za důvěrné informace objednatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této smlouvy považují veškeré informace, které nebyly objednatelem označeny jako veřejné, zejména:
- informace, které se týkají objednatele;
 - informace, pro které je stanoven závaznými právními předpisy zvláštní režim utajení při nakládání s nimi.
- 1.2 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.).
- 1.3 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.
- 1.4 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.
- 1.5 Poskytovatel se zavazuje nevyužít důvěrné informace objednatele získané v souvislosti s touto smlouvou jinak než pro účely této smlouvy, v neprospěch objednatele či k poškození jeho dobrého jména nebo pověsti.
- 1.6 Nehledě na ustanovení článku 7.2 této smlouvy poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené objednatelem a v informačním systému Registr smluv (ISRS) vedeném Ministerstvem vnitra ČR, které jsou veřejně přístupné a které obsahuje údaje zejména o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum jejího podpisu. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby

tato smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 2985 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

2 Ochrana a zpracování osobních údajů

- 2.1 Smluvní strany se zavazují, v souvislosti se smlouvou, postupovat v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), dále jen „Nařízení GDPR“.
- 2.2 Objednatel je a bude nadále považován za správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
- 2.3 Při plnění této smlouvy nepřichází poskytovatel standardně do styku s osobními údaji, kterých je objednatel správce (dále jen „chráněné osobní údaje“).
- 2.4 Pouze ve výjimečných případech se může stát, že poskytovatel získá přístup k chráněným osobním údajům. Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 Nařízení GDPR.
- 2.5 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech chráněných osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním dle smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:
 - nesdělovat nebo nezpřístupňovat chráněné osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu objednatele,
 - zajistit, že jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s chráněnými osobními údaji v souvislosti s plněním dle smlouvy, budou zavázány povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám, a aby tato povinnost mlčenlivosti trvala i po skončení jejich zaměstnání nebo provádění prací (minimálně po dobu 1 roku),
 - zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění dle smlouvy, při styku nebo nakládání s chráněnými osobními údaji nepořizovaly kopie chráněných osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu objednatele a aby jejich činnostmi nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění chráněných osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
- 2.6 Poskytovatel je povinen po dobu plnění předmětu smlouvy realizovat potřebná bezpečnostní opatření v rovině technické i organizační, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zacházení s osobními daty v rozporu s Nařízením GDPR.
- 2.7 Poskytovatel je povinen písemně seznámit objednatele s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů

podle ustanovení smlouvy, např.: jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo ke zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zacházení s osobními údaji v rozporu s Nařízením GDPR.

- 2.8 Objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda poskytovatel plní své povinnosti dle tohoto článku. Poskytovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s objednatel, o kterou bude požádán v souvislosti s ochranou osobních údajů. Poskytovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit objednateli svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.
- 2.9 Po skončení účinnosti smlouvy je poskytovatel povinen veškerá data, která má v držení, vymazat, a pokud je dosud nepředal objednateli, předat je objednateli a dále vymazat všechny existující kopie. Pokud má poskytovatel přístup k chráněným osobním údajům, má povinnost současně tento přístup deaktivovat či vrátit objednateli. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis poskytovateli data ukládat i po skončení účinnosti smlouvy.

3 Evidence a jiná organizační opatření

- 3.1 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**“).
- 3.2 Z výkazu poskytnutých služeb musí být zřejmé, který pracovník poskytovatele služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných služeb (v člověkodnech či člověkohodinách).
- 3.3 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 je povinna do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného výkazu poskytnutých služeb poskytovatelem tento výkaz poskytnutých služeb potvrdit, či k němu písemně sdělit své připomínky. V případě, že tak oprávněná osoba objednatele neučiní, bude po uplynutí této lhůty Výkaz poskytnutých služeb považován za schválený.
- 3.4 O službách nad rámec předplaceného rozsahu služeb dle článku 2.1.3 smlouvy poskytnutých v průběhu kalendářního měsíce v době trvání této smlouvy vyhotoví poskytovatel výkaz poskytnutých služeb, který předloží objednateli vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který je vypracován, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě objednatele.

4 Podmínky a předpoklady poskytování podpory provozu

- 4.1 V souladu s článkem 3.2 smlouvy je místem plnění pro služby provozní podpory sídlo poskytovatele, je-li to možné vzdáleným přístupem, případně dle povahy požadavku sídlo objednatele.
- 4.2 Objednatel je povinen zajistit funkční projektovou strukturu na straně objednatele, bude se prostřednictvím svých oprávněných osob účastnit jednání vedení projektu a bude plnit řádně a včas úkoly, které pro něj vyplynou z jednání vedení projektu či projektového týmu.
- 4.3 Objednatel umožní a prostřednictvím svých oprávněných osob bude koordinovat kontakt pracovníků poskytovatele s pracovníky objednatele i mimo odbor informatiky pro řešení vad a všech problémů provozu systému.
- 4.4 Objednatel zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání požadavků, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení a schvalování jejich realizace.
- 4.5 Objednatel je povinen 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.
- 4.6 Objednatel zajistí vzdálený přístup poskytovateli k serverům infrastruktury (testovací i produktivní systém) výhradně pro účely poskytování služeb podle této smlouvy s ohledem na technologické a bezpečnostní možnosti a politiky objednatele.
- 4.7 Objednatel bude udržovat testovací systém v takovém stavu, aby na něm bylo možné testovat funkčnost aplikačního SW před nasazením do produktivního provozu (infrastruktura i aktuální datový obsah testovacího systému je adekvátní k produktivnímu systému).
- 4.8 Objednatel sdělí na vyžádání poskytovatele termíny, kdy může poskytovatel instalovat SW na testovací a produktivní systém objednatele.
- 4.9 Za účelem předání informací o problémech provozu systému či předání požadavku na změnu bude objednatel komunikovat s poskytovatelem výhradně s využitím služby Helpdesk, popsané v Příloze č. 4 („**Katalog služeb**“) této smlouvy.
- 4.10 Prostřednictvím služby Helpdesk musí být vzneseny a evidovány veškeré servisní požadavky. Na požadavky vznesené jinou cestou, např. telefonicky, není ze strany poskytovatele garantována reakce.
- 4.11 Prostřednictvím služby Helpdesk se provádí měření kvality poskytovaných služeb podpory. V případě servisního požadavku s garantovanou reakcí dle SLA parametrů je pouze tímto zaevidováním aktivován parametr *Prvotní reakce* (služba *Řešení incidentů*).
- 4.12 Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.

- 4.13 Objednatel zajistí dostupnost prostředků IT. Ověření dostupnosti HW infrastruktury a ověření funkčnosti systémových SW serverů musí předcházet zadání každého požadavku.
- 4.14 Objednatel nese odpovědnost za zadání požadavků, které nejsou v souladu s podmínkami smlouvy (kategorie, zadavatel, oblast). Poskytovatel je oprávněn vyčíslit náklady spojené s řešením neoprávněně zadaných požadavků a předložit objednateli k úhradě.
- 4.15 Objednatel si potřebné práce vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem jednoho měsíce.
- 4.16 Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro objednatele, předloží vždy pracovník poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi objednatele ke schválení (podpisu). Objednatel je povinen podepsat protokol o převzetí plnění, pakliže v protokolu uvedený rozsah a předmět poskytovaných služeb odpovídá skutečnosti. 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.
- 4.17 O odstávkách systému objednatel informuje poskytovatele v dostatečném předstihu. O naplánovaných odstávkách bude objednatel pořizovat záznam do Helpdesku poskytovatele s uvedením začátku a konce odstávky.
- 4.18 V případě potřeby další součinnosti objednatele nutné k poskytnutí plnění je poskytovatel oprávněn vyzvat zákazníka písemně k poskytnutí takové součinnosti a určit zákazníkovi přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí.

5 Definice pojmů

Pracovním dnem se rozumí pondělí až pátek. Pracovními dny nejsou soboty, neděle, státní svátky a ostatní svátky dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

Pracovní hodinou se rozumí 1 hodina práce v pracovní době, tj. v době od 8:00 do 17:00 v Pracovních dnech.

Požadavek znamená jakýkoliv požadavek na poskytnutí služeb podpory dle této smlouvy, včetně reklamace.

Čas oznámení požadavku znamená okamžik sdělení požadavku poskytovateli.

Pracovní doba – v pracovní dny 8:00-17:00 (9/5). 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.

Provozní doba Helpdesk – časové vymezení období, kdy je služba Helpdesk je poskytována. Je poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků).

Zadavatel je oprávněná osoba určená objednatelem pro zadávání požadavků pro řešení Poskytovatelem. Přehled oprávněných osob je poskytován objednatelem poskytovateli dle potřeby.

SLA – požadované technické a smluvní parametry služby.

Reakční doba – reakce na založení požadavku, v pracovních minutách. Reakční dobou se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší následujícím pracovním dnem.

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

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.

Prvotní reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku a 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.

Příloha č. 2 smlouvy

ROZSAH A CENA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

TABULKA č. 1a Softwarové komponenty MS Dynamics NAV, kterých se týká provozní podpora

Pol.	Oblast	Software (aplikace)	Maintenance (Kč bez DPH/rok)
1	Ekonomický subsystém	Microsoft Dynamics NAV	173 000,00

TABULKA č. 1b Softwarové komponenty PROXIO, kterých se týká provozní podpora

Pol.	Oblast	Software (aplikace)	Maintenance (Kč bez DPH/rok)
2	Ekonomický subsystém	Rozpočet	292 000,000
3	Ekonomický subsystém	Kontrola výkazu PAP	
4	Registry	Registr občanů (ROB)	
5	Registry	Registr budov (RB)	
6	Registry	Registr nemovitostí (REN)	
7	Registry	Napojení na základní registry (XZR)	
8	Evidence	Kompetenční centrum (IDM-EOS)	
9	Evidence	Evidence partnerů (ESP)	
10	Evidence	Nemovitý a movitý majetek (ENO)	
11	Evidence	Volby	
12	Evidence	Matrika	
13	AGENDIO	Příjmové agendy vč. komunálního odpadu	
14	AGENDIO	Centrální evidence smluv (CES)	
15	AGENDIO	Centrální evidence objednávek (CEO)	
16	AGENDIO	Insolvenční rejstřík	
17	AGENDIO	Sociální agendy (SA)	
18	AGENDIO	Publikace smluv (SPUB)	
19	AGENDIO	Výzvy provozovateli vozidla	
20	Workflow	MC HelpDesk	
21	Provozní	Integrační rozhraní na IS Windomy	

TABULKA č. 1c Souhrn

CELKEM MAINTENANCE		465 000,00
---------------------------	--	-------------------

TABULKA č. 2 Rozsah poskytovaných služeb podpory

Služba	Je součástí plnění
1. Údržba (Maintenance)	
1.1. Poskytování aktuálních verzí (update/upgrade)	ANO
1.2. Legislativní servis	ANO
2. Základní podpora	
2.1. Helpdesk	ANO
2.2. Řešení incidentů	ANO
3. Rozšířená podpora	
3.1. Řešení změnových požadavků (změnový/rozvojevý požadavek)	ANO
3.2. Provozní kontrola systému	ANO
3.3. Implementace nových verzí produktu	ANO
3.4. Poskytování konzultací	ANO
3.5. Poskytování školení	ANO
3.6. Řízení projektu	ANO
3.7. Součinnost a další sjednané činnosti	ANO
3.8. Metodická podpora	ANO

Služby údržby, základní a rozšířené podpory jsou poskytovány podle parametrů služeb, popsanych v Příloze č. 4 („Katalog služeb“) této smlouvy.

Služby rozšířené podpory (článek 2 odstavec 2.1.3 smlouvy, resp. oddíl 3. tabulky č. 2 této přílohy) v rámci předplaceného objemu budou poskytovány výhradně na základě objednávky objednatele schválené poskytovatelem.

Předplacený objem služeb rozšířené podpory činí 25 člověko-hodin za jedno kalendářní čtvrtletí.

Služby rozšířené podpory (článek 2 odstavec 2.1.3 smlouvy, resp. oddíl 3. tabulky č. 2 této přílohy) nad rámec předplaceného objemu budou poskytovány výhradně na základě objednávky objednatele schválené poskytovatelem. Poskytnutí služeb rozšířené podpory nad rámec předplaceného objemu bude zpoplatněno sazbou uvedenou v Tabulce č. 5 této přílohy.

CENA ZA ÚDRŽBU A PROVOZNÍ PODPORU

TABULKA č. 3 Cena údržby a základní podpory

Služba	Cena za čtvrtletí (Kč bez DPH)	Cena za rok (Kč bez DPH)
Údržba (maintenance)		
Poskytování aktuálních verzí (update/upgrade)	116 250,00	465 000,00
Legislativní servis		
Základní podpora (služby poskytované paušálně)		
Helpdesk	45 375,00	181 500,00
Řešení incidentů		
Celkem bez DPH	161 625,00	646 500,00
DPH 21% (Kč)	33 941,25	135 765,00
Celkem vč. DPH	195 566,25	782 265,00

TABULKA č. 4 Podrobné členění ceny předplaceného objemu rozšířené podpory

Služba	Pracnost (ČH/Q)	Cena za 1 ČH (Kč bez DPH)	Cena za čtvrtletí (Kč bez DPH)	Cena za rok (Kč bez DPH)
Rozšířená podpora (služby poskytované nad rámec základní podpory)				
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	25	1 700,00	42 500,00	170 000,00
Provozní kontrola systému				
Implementace nových verzí produktu				
Poskytování konzultací				
Poskytování školení				
Řízení projektu				
Celkem bez DPH			42 500,00	170 000,00
DPH 21% (Kč)			8 925,00	35 700,00
Celkem vč. DPH			51 425,00	205 700,00

TABULKA č. 5 Cena rozšířené podpory nad rámec předplaceného objemu

Sazba za jednu člověko-hodinu (Kč bez DPH)	1 900,00
Náklady na dopravu, je-li služba poskytnuta v místě sídla objednatele (kalkulováno pro jednu cestu ze sídla poskytovatele do sídla objednatele a zpět) (Kč bez DPH)	1 500,00

SMLOUVA Č. 165/OIT/2023
O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (MAINTENANCE) A PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO

Příloha č. 3 VZOR VÝKAZU POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

VÝKAZ ČINNOSTI

Zákazník:	Město Příbram		
Období:		Modul:	

DEN	ČINNOST	ÚČTOVANÉ SLUŽBY					
		Zadavatel	Doba činnosti v hod	Sazba za hod	Celkem	Dodavatel	Modul
				1 900,00			
				1 900,00			
				1 900,00			
CELKEM							

Dne:		Zástupce dodavatele:		Podpis:		Zástupce zákazníka:		Podpis:	
------	--	----------------------	--	---------	--	---------------------	--	---------	--

Příloha č. 4 smlouvy

(Příloha č. 2 zadávací dokumentace)

KATALOG SLUŽEB

Přehled poskytovaných služeb

Maintenance (údržba)

- Poskytování aktuálních verzí
- Legislativní servis

Základní podpora

- Helpdesk
- Řešení incidentů

Rozšířená podpora

- Řešení změnových požadavků
- Provozní kontrola systému
- Implementace nových verzí produktu
- Poskytování konzultací
- Poskytování školení
- Řízení projektu
- Součinnost a další sjednané činnosti

1 Maintenance (údržba)

Popis služby

Předmětem služby *Maintenance* je poskytování aktuální verze produktu dle jednotlivých aktualizací provedených výrobcem SW PROXIO (dále také „poskytovatel“) a zajištění souladu s platnou legislativou.

Součástí poskytnutí aktuálních verzí není jejich implementace u zadavatele/objednavatele ani rozdílové školení (v případě že bude potřeba).

Služba *Maintenance* bude poskytována formou dílčích služeb:

- poskytování aktuálních verzí,
- legislativní servis.

Rozsah a parametry služby

Služba musí být poskytována v termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software) formou opravných balíčků nebo nových verzí software.

Měření kvality služby

Produkt musí být vždy dodán v aktuální, poskytovatelem podporované verzi. Produkt musí být vždy v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu předchozího vydání prováděcích předpisů k této úpravě.

1.1 Poskytování aktuálních verzí (update a upgrade)

V rámci této služby bude dodavatel zajišťovat aktualizaci stávajícího systému PROXIO formou dodávek jeho update a upgrade tak, jak budou vydávány poskytovatelem, jakož i provádění celkové aktualizace systému v souladu s aktuálními výstupy poskytovatele. Na nové verze software musí být poskytnuta licence v souladu se stávajícími licenčními ujednáními dle uzavřené licenční smlouvy s poskytovatelem. Licence pro nové verze systému musí být poskytnuta ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako pro původně implementovaný systém, a to od okamžiku zprovoznění na HW zadavatele/objednavatele.

Aktualizované verze software musí obsahovat:

- přirozený a technologický vývoj software PROXIO iniciovaný poskytovatelem,
- vývoj software PROXIO iniciovaný zákaznickou komunitou poskytovatele mimo požadavky zadavatele/objednavatele (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty jiných zákazníků Poskytovatele),
- řešení servisních požadavků zadavatele/objednavatele na změny nebo doplnění funkcionality produktu,
- odstranění reklamovaných vad,
- vývoj software PROXIO související s legislativní podporou ČR.

1.2 Legislativní servis

Průběžné změny v software, vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytnutí upraveného software PROXIO zadavateli/objednavateli.

Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software PROXIO, kterou je nutné provést, **protože stávající funkcionality by nutila objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou**. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software nepokrýval.

Služba *Legislativní servis* bude poskytována nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.

2 Základní podpora

Popis služby

Služba *Základní podpora* bude poskytována formou dílčích služeb:

- Helpdesk,
- Řešení incidentů.

Služby *Základní podpory* budou poskytovány bez omezení (bez ohledu na výši čerpání).

2.1 Helpdesk

Předmětem služby je poskytnutí jednotného komunikačního kanálu mezi dodavatelem a zadavatelem/objednavatelem. Komunikace je realizována prostřednictvím aplikace dodavatele.

Vyžádání poskytnutí veškerých služeb podpory bude probíhat prostřednictvím služby *Helpdesk*.

Služba musí garantovat reakci ze strany servisního týmu dodavatele, jednotnou evidenci servisních požadavků uživatelů zadavatele/objednavatele, evidenci průběhu jejich řešení, příp. plnění SLA.

Parametry služby

- Provozní doba Helpdesk: 24/7
- Reakční doba: max. 240 min. (zahrnuje přijetí incidentu řešitelem)

Měření kvality služby

Dodavatel musí reagovat na požadavky v termínech definovaných parametrem *Reakční doba* služby *Helpdesk* nebo dle parametrů služby *Řešení incidentů*.

Zásady komunikace prostřednictvím služby Helpdesk

Zadavatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do aplikace. Ve výjimečném případě, kdy nelze použít primární kontakt, může oprávněná osoba zadavatele/objednavatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby na e-mailovou adresu dodavatele.

V případě ohlášení požadavku jiným způsobem, než pomocí systému *Helpdesk* je zadavatel povinen učinit zápis do *Helpdesk* neprodleně, jakmile je to možné.

Službu *Helpdesk* mohou využívat pouze oprávnění pracovníci zadavatele. Požadavek musí být zadán nebo verifikován odpovědnou osobou zadavatele, která bude určena ve smlouvě.

Změnu kategorie požadavku je oprávněn provést odpovědný pracovník dodavatele v případě, kdy charakter požadavku neodpovídá zadané kategorii.

Požadavek předávaný prostřednictvím služby *Helpdesk* musí obsahovat:

- označení verze aplikace, modulu software PROXIO, kterého se *Požadavek* týká, včetně specifikace dotčené agendy,
- jméno uživatele, u kterého *Požadavek* vznikl,
- pokud jde o závadu, popis *Požadavku* včetně jednotlivých kroků v aplikaci, vedoucích k chybě, doplněný o tyto údaje:
 - datum a čas vzniku problému,
 - klíčové identifikátory předmětu problému a popis problému,
- stanovení kategorie *Požadavku*.

Dodavatel musí posoudit věcný obsah záznamu, v případě nejasnosti nebo neúplnosti ihned požádá zadavatele o doplnění. Zadavatel záznam doplní bez zbytečného odkladu. Lhůty pro vyřešení *Požadavku* běží až ode dne předání úplného *Požadavku* dodavateli.

V případě prodloužení způsobeného okolnostmi na straně zadavatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodloužení na straně zadavatele, a 1 hodinu.

2.2 Řešení incidentů

Popis služby

Předmětem služby je zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému PROXIO s cílem současně minimalizovat důsledky výpadků na zadavatele a uživatele spravovaného systému.

Dodavatel v rámci této služby musí garantovat:

- Prvotní reakci, přijetí požadavku, zahájení řešení incidentu,
- Zprovoznění systému náhradním způsobem,
- Úplné odstranění závady.

vše v reakčních lhůtách popsaných v tabulce níže.

SLA	Prvotní reakce, zahájení řešení (v prac. hodinách)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (v prac. hodinách)	Odstranění závady (v prac. dnech)
Kategorie			
Kategorie A	4	8	15
Kategorie B	8	16	30
Kategorie C	16	24	90

Kategorie klasifikace incidentů:

- **Kategorie A** - Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování systému v rozporu s platnou legislativou ČR.
- **Kategorie B** - Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.
- **Kategorie C** - Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho části, nebo lze použít alternativní postup.

Postup při řešení incidentů/vad

Zadavatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí dodavateli incident s určením kategorie. Jestliže zadavatel neoznačí kategorii incidentu, má se za to, že se jedná o *Stav neohrožující funkčnost*. Dodavatel je následně povinen zahájit a realizovat odstranění závady nebo řešení incidentu v reakčních lhůtách popsaných v tabulce výše. V případě, že dle názoru dodavatele charakter incidentu (závady) neodpovídá kategorii, určené zadavatelem, upozorní zadavatele na takovou skutečnost a uvede důvody, pro které došel k uvedenému závěru. V případě, že zadavatel určí kategorii chybně, bude pro strany závazný objektivní stav, tedy skutečný charakter (a kategorie) příslušného incidentu.

V případě, že incident nebo požadavek zadavatele nemá charakter závady ve smyslu incidentu dle tohoto článku, dodavatel na takovou skutečnost zadavatele upozorní a vyčká jeho dalších pokynů.

Omezení služby

Do doby řešení incidentu dodavatelem se nezapočítává čas, kdy zadavatel řešil oprávněné požadavky dodavatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

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.

Dodavatel není povinen řešit incident v případě, že:

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

3 Rozšířená podpora

Popis služby

Jedná se o poskytování služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, a jsou poskytovány na vyžádání zadavatele. Zpravidla se bude jednat požadavky, vedoucí k úpravě nebo doplnění funkčnosti systému PROXIO, popř. služby pro jeho efektivnější využití. Tato služba je poskytována na základě objednávek ze strany zadavatele.

Zadavatel požaduje alespoň následující rozsah služeb rozšířené podpory:

- Řešení změnových požadavků,
- Provozní kontrola systému,
- Implementace nových verzí,
- Poskytování konzultací,
- Poskytování školení,
- Metodická podpora,
- Řízení projektu,
- Součinnost a další sjednané činnosti.

Objednávka požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby *Helpdesk*. Pracnost požadavku bude poté odhadnuta dodavatelem, zadavatel požadavku musí realizaci požadavku potvrdit, případně odmítnout. Až poté bude požadavek realizován.

Dodavatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby zadavatele a na své kapacitní možnosti, nejpozději však v termínu, který sdělí v reakci na objednávku zadavatele.

3.1 Řešení změnových požadavků

V rámci této služby budou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému PROXIO, které zadavatel navrhne jako změnové či rozvojové a které nemají charakter řešení incidentu.

Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:

- změny nebo doplnění konfigurace produktu,
- úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů,
- úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů,
- úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkcí).

Specifická součinnost pro službu

Zadavatel bude poskytovat v rámci plnění této služby následující součinnost:

- nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení;
- nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení;
- zajištění spolupráce dotčených dalších správců zadavatele;
- zajištění spolupráce dotčených třetích stran;
- zajištění případných termínů plánované odstávky.

Postup zadávání změnových/rozvojových požadavků

Změnové/rozvojové požadavky budou předávány zadavatelem dodavateli prostřednictvím služby *Helpdesk*. Součástí požadavku musí být dostatečně konkrétní popis požadované změny.

Vyhodnocení návrhu změny dodavatelem

Dodavatel na základě požadavku zadavatele vyhodnotí jeho zadání a realizovatelnost. V případě, že daný požadavek zadavatele není z objektivního hlediska proveditelný, může jej dodavatel odmítnout s tím, že je povinen podrobně specifikovat technické důvody nerealizovatelnosti daného požadavku. V opačném případě je dodavatel povinen připravit nabídku na realizaci změny. Tato nabídka bude obsahovat:

- nabízený obsah služby – úpravy, zajišťované činnosti,
- cenu nabídky,
- harmonogram provedení,
- očekávaný výstup,

V případě, že zadavatel bude s nabídkou souhlasit a požadovat její realizaci, akceptuje nabídku buď prostřednictvím písemné objednávky nebo prostřednictvím služby *Helpdesk*.

Na základě potvrzené objednávky je dodavatel povinen provést požadované plnění s tím, že po jeho dokončení musí dojít k akceptaci daného výstupu zadavatelem. K akceptaci změnového/rozvojového požadavku dojde po otestování/ověření funkčnosti zadavatelem, a to podepsáním akceptačního protokolu.

Zrušení požadavku Zadavatelem

Zadavatel může kdykoliv zrušit konkrétní požadavek v termínu po předložení nabídky či akceptaci objednávky. V případě, že tak učiní před dohodnutým termínem pro zahájení prací, nebude dodavateli náležet odměna ani náhrada. V opačném případě je dodavatel oprávněn účtovat prokazatelně účelně vynaložené náklady na realizaci požadavku.

Měření kvality služby

Kritériem úspěšnosti je akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí zadavatele.

3.2 Provozní kontrola systému

Popis služby

Cílem služby je proaktivní monitorování systému zadavatele, detekce možných chybových stavů monitorovaných prvků systému, za účelem zmenšení rizika vzniku incidentu.

Dodavatel bude uvedenou službu provádět na základě objednávky zadavatele.

Službu bude dodavatel provádět pomocí vzdáleného přístupu, a to v termínech určených zadavatelem. V rámci této služby bude dodavatel sledovat chod systému PROXIO a případně provádět potřebné zásahy u zadavatele.

Náplní služby je především:

- kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software zadavatele,
- mapování vytížení integračních můstků,
- optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací,
- kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování,
- kontrola zálohování a bezpečnosti dat.

O provedené inspekci bude vždy vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce zadavatele.

Dodavatel je pro potřeby zefektivnění jeho činnosti oprávněn využívat v rámci dané služby i provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací za účelem zajištění přístupu k informacím o běhu systému PROXIO pro pracovníky dodavatele.

Specifická součinnost pro službu

Pro potřeby poskytování služby 3.2 *Provozní kontrola systému* zadavatel dodavateli:

- určí kontaktní osoby pro notifikaci nalezených incidentů,
- umožní provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací, *za předpokladu zajištění ochrany všech dat a systémů zadavatele v souladu s platnou právní úpravou i příslušnými směrnicemi EU.*

Měření kvality služby

Kritériem je provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby.

3.3 Implementace nových verzí

Popis služby

Implementace nových verzí software PROXIO do prostředí zadavatele.

Poskytnutí služby Implementace nových verzí produktu probíhá na základě vývoje software PROXIO poskytovatelem a v souladu s požadavky a metodickými postupy poskytovatele.

3.4 Poskytování konzultací

Popis služby

Náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky zadavatele. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele.

Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků zadavatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Konzultace je též odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu zadavatele k zadanému požadavku.

Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace buď v sídle zadavatele nebo dodavatele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu). Konzultací ve smyslu popisu této služby není komunikace mezi dodavatelem a zadavatelem týkající se odstraňování incidentů.

Měření kvality služby

Kritériem úspěšnosti je provedení konzultace dokumentované zápisem prostřednictvím služby *Helpdesk*, v případě konzultace v sídle zadavatele podepsanou prezenční listinou a akceptací konzultace.

3.5 Poskytování školení

Předmětem služby je činnost zdokonalující znalosti pracovníků zadavatele formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti. Školení je prováděno zpravidla na testovacím prostředí zadavatele.

Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná:

- v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky,
- při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní,
- při reimplementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nové verze nebo opravného balíčku verze produktu PROXIO.

Součástí této služby je i příprava tzv. školících materiálů. V případě požadavku zadavatele bude služba v konkrétním případě doplněna i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti.

Služba je prováděna v přiměřeném rozsahu odpovídajícím oprávněným požadavkům zadavatele.

Měření kvality služby

Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou a akceptací školení ze strany zadavatele.

3.6 Řízení projektu

V rámci této služby jsou poskytovány činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb, zabezpečované projektovým vedoucím dodavatele při poskytování služeb základní i rozšířené podpory a na jednáních u zadavatele.

Dodavatel bude poskytovat službu s ohledem na potřeby, definované ve vztahu ke konkrétnímu projektu zadavatelem. Služba je prováděna v celkovém přiměřeném rozsahu, který bude dodavatelem a zadavatelem dohodnut na základě požadavků zadavatele.

3.7 Součinnost a další sjednané činnosti

Dodavatel bude dále zadavateli poskytovat součinnost v oblastech:

- Řešení systémových problémů,
- Implementace systémů třetích stran,
- Spolupráce při tvorbě koncepce IS.

Dodavatel bude zadavateli a dalším dodavatelům zadavatele poskytovat potřebnou součinnost, jejíž potřeba bude souviset s parametry a provozními dopady systému PROXIO na ostatní systémy a HW zadavatele, tedy v oblasti provozních systémů. Jedná se o činnosti typu: detekce HW problémů, obnova systému ze záloh apod.

Dodavatel bude poskytovat součinnost zadavateli a dalším dodavatelům zadavatele v oblasti software. Jedná se o práce typu: analýza a tvorba rozhraní, předávání dat a informací, konzultace, účast na koordinačních schůzkách, vypracování podkladů, ...

Dodavatel bude rovněž poskytovat součinnost zadavateli v oblasti tvorby koncepce a rozvoje informačního systému zadavatele. Jedná se o součinnost typu:

- účast na schůzkách koncepčních týmů,
- účast na koordinačních schůzkách svolávaných objednatelem,
- vypracování stanovisek, vyjádření a posudků,
- a další sjednané činnosti.

Měření kvality služby

Kritériem úspěšnosti je poskytování součinnosti v rozsahu vyžádaném zadavatelem, v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.