

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY PRO APLIKACI PORTÁL OBČANA

Číslo smlouvy Poskytovatele:
Číslo smlouvy Objednatele:

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Smlouva**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Město Litvínov

se sídlem: náměstí Míru 11, 436 01 Litvínov
zastoupené: Mgr. Kamilou Bláhovou
IČ: 00266027
DIČ: CZ00266027
bankovní spojení: Komerční banka č. účtu 19-921491/0100
Datová schránka: 8tybqzk
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Marbes s.r.o.

Se sídlem: Plzeň, Brojova 2113/16, PSČ 326 00
Zastoupená: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem
IČ: 29108373
DIČ: CZ29108373
Bankovní spojení: ČSOB, č. účtu 292784491/0300
Datová schránka: xt9urus
Zapsaná 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 Provozní podpora, která je předmětem plnění této Smlouvy, se týká díla, které vzniklo implementací softwaru PORTÁL OBČANA (dále také jen „**software**“ u Objednatele na základě smlouvy o dílo č.j. č.j. KT/11982/22 ze dne 27. 7. 2022.

2 Předmět Smlouvy

2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby provozní podpory software PORTÁL OBČANA, užívaného Objednatelem (dále jen „**Služby**“). Služby zahrnují zejména:

- 2.1.1 Základní podporu (služby poskytované paušálně);
 - 2.1.2 Údržbu software;
 - 2.1.3 Rozšířenou podporu.
- 2.2 Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb je uveden v **Příloze č. 2** („Katalog Služeb“), která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 2.3 Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 4 této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskyvatele uvedený na faktuře.

3 Termíny a místo plnění

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy, v termínech dle **Přílohy č. 2** („Katalog Služeb“) této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 3.2 Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskyvatele, případně jiná místa určená Objednatelem.

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 je uvedena v **Příloze č. 1** („Cena za provozní podporu“) této Smlouvy. Cena za Služby dle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem na každé 3 kalendářní měsíce (čtvrtletí) vždy předem, nejpozději do pátého pracovního dne prvního měsíce čtvrtletí. První splátka bude vypočtena jako poměrná část poplatku vzhledem k datu podpisu této Smlouvy (resp. její účinnosti).
- 4.3 Cena za poskytování Služeb rozšířené podpory dle bodu 2.1.3 je stanovena hodinovou sazbou v **Příloze č. 1** („Cena za provozní podporu“) této Smlouvy. Poskytovatel na vyžádání předloží konkrétní kalkulaci Služeb rozšířené podpory dle bodu 2.1.3 a po schválení Objednatelem a realizaci Služeb rozšířené podpory dle bodu 2.1.3 bude cena za tyto Služby součástí daňového dokladu dle článku 4.2 s tím, že za Služby dle tohoto odstavce bude cena hrazena až po jejich provedení (nikoliv předem), jak je dále stanoveno v článku 8.
- 4.4 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel zasílat Objednateli elektronicky na emailovou adresu podatelna@mulitvinov.cz a jejich splatnost bude činit čtrnáct (14) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 4.5 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.

- 4.6 Smluvní strany se dohodly, že ceny za Služby dle Přílohy č. 1 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.

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. Pokud Objednatel neposkytne dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy z důvodu prodlení na straně Objednatele.
- 5.2 Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 5.3 Objednatel se zavazuje umožnit vstup zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy, a to v rozsahu nezbytném pro plnění Služeb.
- 5.4 Objednatel se zavazuje respektovat a zajišťovat podmínky a předpoklady podpory provozu dle **Přílohy č. 2** („Katalog Služeb“) této Smlouvy.

6 Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje řádně a včas plnit Služby. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 6.2 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 třetích osob nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 6.4 Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele

nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat, a to včetně všech kopií.

- 6.5 Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelům dle této Smlouvy pro jiné účely, než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatel nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatel 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 Objednatel. Tyto třetí osoby musí být vždy zavázány minimálně v rozsahu povinností Poskytovatel dle této Smlouvy. Za výběr těchto osob odpovídá Poskytovatel.
- 6.7 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
 - (i) prodlení Objednatel s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatel;
 - (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 Objednatel písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla (nebo od okamžiku, kdy se dozvěděl, že tato překážka hrozí či může vzniknout). Pokud Poskytovatel Objednatel v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva a nároky Poskytovatel, kteřá se ke vzniku příslušné překážky nebo k překážce váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb.

7 Ochrana a zpracování osobních údajů

- 7.1 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**“).
- 7.2 Objednatel je a bude nadále považován za správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
- 7.3 Při plnění této Smlouvy může Poskytovatel přicházet do styku s osobními údaji, kteřých je Objednatel správce (dále jen „**chráněné osobní údaje**“). Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 Nařízení GDPR a Poskytovatel může být zpracovatelem chráněných osobních údajů ve smyslu článku 28 Nařízení GDPR. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat a nakládat s chráněnými osobními údaji výhradně způsobem, jak stanoví tato Smlouva a dále dle pokynů Objednatel. V případě, že pokyn Objednatel bude v rozporu s právními předpisy, zavazuje se o tom Objednatel informovat.
- 7.4 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech chráněných osobních údajích, se kteřými přijde do styku v souvislosti s plněním dle Smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:

- (i) nesdělovat nebo nezpřístupňovat chráněné osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele,
 - (ii) neposkytovat (neukládat) chráněné osobní údaje mimo území EU,
 - (iii) 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,
 - (iv) 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 činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění chráněných osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
- 7.5 Poskytovatel je povinen po dobu plnění předmětu Smlouvy přijmout a realizovat veškerá bezpečnostní opatření v rovině technické i organizační, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak všechna opatření dle článku 32 Nařízení GDPR, tj. zejména 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.
- 7.6 Poskytovatel je povinen ihned písemně seznámit Objednatele s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování chráněných 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 a poskytnout Objednateli veškerou součinnost k nahlášení či oznámení této skutečnosti dle GDPR, jakož i k jejímu šetření a přijetí opatření k její nápravě nebo snížení rizik s touto skutečností související.
- 7.7 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli součinnost a být mu nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 Nařízení GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici. Dále se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli součinnost při vyřizování práv subjekty údajů.
- 7.8 Objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda Poskytovatel plní své povinnosti dle tohoto článku. Poskytovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s Objednatelem, o kterou bude v této souvislosti požádán. Poskytovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit Objednateli technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu dodržování technických a organizačních bezpečnostních opatření.
- 7.9 Po skončení účinnosti Smlouvy je Poskytovatel povinen veškerá data, která má v držení, vymazat nebo je předat Objednateli (dle pokynu Objednatele) a dále vymazat všechny existující kopie, pokud Poskytovatel neurčí jinak. 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.

8 Evidence a jiná organizační opatření

- 8.1 O Službách rozšířené podpory dle bodu 2.1.3 Smlouvy poskytnutých v průběhu každého kalendářního čtvrtletí po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy (dále jen „**Výkaz poskytnutých Služeb**“).
- 8.2 Z Výkazu poskytnutých Služeb musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v člověkodnech či člověkohodinách).
- 8.3 Výkaz poskytnutých Služeb bude Poskytovatel předkládat Objednateli vždy nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů po skončení daného kalendářního čtvrtletí, za který je vypracován, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele. Oprávněná osoba Objednatele 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.

9 Sankce

- 9.1 V případě prodlení se zaplacením peněžité částky dle této Smlouvy je Smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu skutečné škody.
- 9.2 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle 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) ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie Av termínech dle katalogového listu 1.2 **Přílohy č. 2** („Katalog služeb“) této Smlouvy;
 - (ii) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zprovozněním systému náhradním způsobem ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A v termínech dle katalogového listu 1.2 **Přílohy č. 2** („Katalog služeb“) této Smlouvy;
 - (iii) ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A v termínech dle katalogového listu 1.2 **Přílohy č. 2** („Katalog služeb“) této Smlouvy;
 - (iv) ve výši 200,- Kč (slovy: *dvě stě korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu (prvotní reakce) ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie B a/nebo C v termínech

dle katalogového listu 1.2 **Přílohy č. 2** („Katalog služeb“) této Smlouvy;

- (v) ve výši 300,- Kč (slovy: *tři sta korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie B a/nebo C v termínech dle katalogového listu 1.2 **Přílohy č. 2** („Katalog služeb“) této Smlouvy.
- 9.3 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 9 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 9.4 Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za Poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto čl. 9 proti jakýmkoli v daném okamžiku splatným či nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem.
- 9.5 Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.



10 Doba trvání a možnost ukončení Smlouvy

- 10.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 10.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědi ze strany Objednatele dle článku 10.6, výpovědi ze strany Poskytovatele dle čl. 10.7, nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou či zákonem.
- 10.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 10.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s jakoukoli platbou ceny za poskytované Služby po dobu delší než třicet (30) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 10.5 Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 10.6 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání tři (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 10.7 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
 - (i) smluvních pokut,
 - (ii) mlčenlivosti,
 - (iii) ochrany důvěrných informací a
 - (iv) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 10.8 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, a to v poměrných částkách.

11 Oprávněné osoby

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

(i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

, vedoucí odboru systémového řízení, 

 správce sítě, 

(ii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:





11.2 Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokáží plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit.

11.3 Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této Smlouvy musí být příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou, nebo e-mailem s použitím elektronického podpisu.

Součástí smlouvy jsou 3 přílohy:

Příloha č. 1 – Cena za provozní podporu

Příloha č. 2 – Katalog Služeb

Příloha č. 4 – Vzor Výkazu poskytnutých Služeb

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Litvínově dne

V Plzni dne

Objednatel:

Město Litvínov

Poskytovatel:

MARBES s.r.o.

Ing. Miroslav
Dvořák

Digitálně podepsal Ing.
Miroslav Dvořák
Datum: 2023.07.24 14:58:45
+02'00'

Podpis:

Karel Rosenbaum
1. místostarosta

Podpis:

Ing. Miroslav Dvořák
jednatel

Příloha č. 1

CENA ZA PROVOZNÍ PODPORU

Podrobné členění ceny Základní a rozšířené podpory (Tabulka č. 3):

Služba	Cena za kvartál (Kč bez DPH)	Cena za rok (Kč bez DPH)
A. Základní podpora (služby poskytované paušálně)		
Helpdesk	18 750,--	75 000,--
Řešení incidentů		
B. Údržba software (služby poskytované paušálně)	4 500,--	18 000,--
C. Rozšířená podpora (předplacená služba 2 MD ročně)	5 500,--	22 000,--
Celkem podpora řešení	28 750,--	115 000,--

Služby rozšířené podpory budou poskytovány na vyžádání Objednatele.

C. Rozšířená podpora (služby poskytované v rámci sazeb)	1 500 Kč/hod bez DPH
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	
Poskytování konzultací	
Poskytování školení	
Řízení projektu	
Exit služeb (ukončení služby portálu nebo předání jinému dodavateli)	

Příloha č. 2 – Katalog Služeb (Obsah podpory a maintenance)

Maintenance se rozumí údržba software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání Objednatele a za legislativní podporu.

Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software, 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 nepokryval.

Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě s Objednatelem.

Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update není jejich implementace u Objednatele ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade.

Realizace služby maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb:

- Poskytování aktuálních verzí
- Poskytování upgrade
- Poskytování update
- Legislativní servis

Předmět plnění – služby maintenance - jsou poskytovány v místě Zhotovitele.

Katalogové listy základní podpory:

Katalogový list 1.1 - Helpdesk	
Kategorie služby	Základní podpora
Kód služby	1.1
Název služby	Helpdesk
Popis služby	Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa a komunikačních kanálů pro uživatele služeb (obecně Objednatele). Služba garantuje reakci ze strany Poskytovatele pro efektivní komunikaci se servisním týmem Poskytovatele, jednotnou evidenci servisních požadavků uživatelu Objednatele, evidenci průběhu jejich řešení a plnění SLA.
Rozsah a parametry služby	

Konkrétní parametry služby jsou definovány tabulkou Parametry služby a vychází ze standardních parametru servisních služeb, specifických odlišností funkčních celku a požadavku Objednatele.

Parametry služby (Provozní doba, Reakční doba) mohou být pro specifické typy požadavků (časově kritické) modifikovány navazujícími servisními službami, zejména pak službou 2.2 - Řešení incidentu.

Reakční doba pro službu 2.1. Helpdesk zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.

Funkční celek	Provozní doba	Reakční doba (v minutách)	Pracovní doba
Veškeré softwarové komponenty PROXIO	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	Od 240 minut	08:00 – 17:00 (5 x 9)

Služba Helpdesk bude poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a bude zajišťovat garantovanou reakci Poskytovatele **v pracovní dny v pracovní době: 8:00-17:00 hod.** Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky. V rámci této služby Poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele.

Detailní popis

Helpdesk je 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 je realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele.

KONTAKTNÍ ÚDAJE HELPDESK

PRIMÁRNÍ KONTAKT

www stránky aplikace Helpdesk: <https://mcdesk.marbes.cz/>

DALŠÍ KONTAKTY

E-mail: mcdesk@marbes.cz

Tel.: +420 378 121 500

Adresa: Brojova 16, 326 00 Plzeň

ZÁSADY KOMUNIKACE NA HELPDESK

Objednatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do této aplikace.

Ve výjimečném případě, kdy nelze použít Primární kontakt, 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 Helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.

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

KVALITA SLUŽEB A REPORTING

Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech definovaných parametrem **Reakční doba** služby Helpdesk nebo dle parametru služby 2.2 Řešení incidentu. Reakční dobou se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližším následujícím pracovním dnem.

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném Poskytovatelem. V rámci služby jsou poskytovány přehledy:

- Přehled požadavku za sledované období (měsíc);
- detailní informace o řešení konkrétního požadavku Objednatele.

O službách nespádajících do Základní podpory poskytnutých v průběhu každého kalendářního období vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 4 Smlouvy**. Každý Výkaz poskytnutých služeb musí obsahovat:

- soupis všech dalších služeb poskytnutých v příslušném kalendářním období.
- vyúčtování všech služeb poskytnutých v příslušném kalendářním období.

Výkaz poskytnutých služeb je povinen Poskytovatel předkládat vždy nejpozději do 5 pracovních dnu po skončení daného kalendářního období, za které je vypracován.

DEFINICE POJMU

Zadavatel je oprávněná osoba určená Objednatelem pro zadávání požadavku pro řešení Poskytovatelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Objednatelem Poskytovateli dle potřeby.

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.

Evidence požadavku:

Požadavek je evidovaný požadavek Zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:

- Požadavek **přijat do evidence** – požadavek Zadavatele byl přijat do evidence a přiřazen řešiteli, který ho začne řešit;
- Požadavek **v řešení – na požadavku Zadavatele se právě pracuje;**
- Požadavek **pozastaven** – nabývá dvou podstavů:
 - čeká se na vyjádření Zadavatele
 - čeká na dodávku třetí strany;
- Požadavek **vyřešen** – řešení požadavku bylo ze strany Poskytovatele ukončeno.
- Požadavek **uzavřen** – ukončení požadavku bylo potvrzeno Zadavatelem.

O změně stavu požadavku je Zadavatel notifikován e-mailem.

Garantované funkce aplikace Helpdesk:

- založení požadavku:
 - na základě přímého zadání přes webové rozhraní HD Poskytovatele;
- řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace);
- notifikaci Zadavatele o změnách stavu jeho požadavku;
- notifikaci Zadavatele o garantovaných termínech na vyřešení požadavku;
- měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Objednateli.

Katalogový list 1.2 - Řešení incidentů				
Kategorie služby	Základní podpora			
Kód služby	1.2			
Název služby	Řešení incidentů			
Popis služby	Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému PROXIO s cílem současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele a uživatele spravovaného systému.			
Rozsah a parametry služby				
SLA	Provozní doba (5 x 9)	Prvotní reakce (Prac. hod.)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (Prac. hod.)	Odstranění závady (Prac. dnů)
Kategorie / Režim		Normální	Normální	Normální
Kategorie A	8:00 – 17:00	4	8	15
Kategorie B	8:00 – 17:00	8	-	30
Kategorie C	8:00 – 17:00	16	-	90
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO			
Podmínky stanovení kategorie incidentu	Kategorie incidentu se stanovuje na základě naléhavosti a dopadu na prostředí a činnosti Objednatele dle tabulky a popisu uvedeného v části „Stanovení kategorie incidentu“			
Detailní popis				
<p>Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.</p> <p>V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, přijaté službou Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“.</p> <p>Poskytovatel v rámci této služby garantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu, • Zprovoznění systému náhradním způsobem, • Úplné odstranění závady. <p>Kategorie klasifikace incidentů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kategorie A - Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup. • 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 částí, nebo lze použít alternativní postup. <p>SLA parametry jsou vztaženy k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.</p> <p>V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí Poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.</p>				
DEFINICE POJMŮ				

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.

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 incidentu 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 Objednatel.

POSTUP PŘI ŘEŠENÍ INCIDENTU/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 Objednatel.

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 Objednatel o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení problému, případně o požadavcích na součinnost.
- požadavek bude vyřízen
- 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.
- změnu kategorie je Poskytovatel povinen zdůvodnit

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

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že se nejedná o vadu s povinným 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 Poskyvatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku.
- jestliže bude Poskyvatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladu pro Objednatele.

KVALITA SLUŽEB A REPORTING

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesk provozovaném Poskyvatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli v rámci služby 2.1. Helpdesk.

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 Poskyvatelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Poskyvatele na doplnění podkladu 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 Poskyvatelem (tj. neplatí 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 parametru 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, pokud tyto nebudou zadány přes aplikaci či API.

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.

Katalogový list 2 – Maintenance	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	2
Název služby	Maintenance
Popis služby	Zaplacením poplatku maintenance software získává Objednatel nárok na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za maintenance. Služby jsou poskytovány trvale po dobu platnosti smlouvy podle plánu předávání nových verzí a dle dohody se Objednatelem.
Rozsah a parametry služby	
Detailní popis	
<p>Zaplacením poplatku maintenance software získává Objednatel nárok na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za maintenance. Služby jsou poskytovány trvale po dobu platnosti smlouvy podle plánu předávání nových verzí a dle dohody se Objednatelem.</p> <p>Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update není jejich implementace u Objednatele ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah změn.</p> <p>Výše poplatku maintenance je odvozena od ceny licence software. Poplatek maintenance se může zvýšit v následujících případech:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Objednatel rozšíří (dokoupí) licenci k dalším komponentám software QSIGN, ii. v rámci plnění této smlouvy dojde k implementaci funkcionality přesahující Objednatelem zakoupenou licenci software. V takovém případě je Objednatel současně povinen bezodkladně dokoupit potřebné licence (právo užití) k implementovanému software. <p>Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb:</p> <ol style="list-style-type: none"> iii. Poskytování aktuálních verzí – předání nové verze obsahující přirozený vývoj funkcionality a technologický vývoj software iniciovaný Poskytovatelem i zákaznickou komunitou a vývoj software související s legislativní podporou ČR. iv. Poskytování upgrade - předání zásadně inovované verze software s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního software na vyšší výkonnost. v. Poskytování update - předání opravného balíčku k aktuální verzi software QSIGN, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy. vi. Legislativní servis - průběžné změny v software, vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytnutí upraveného software Objednateli, pokud je změnou legislativy, která je implementovaná v software u Objednatele. <p>Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software QSIGN, 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 dosud nepokrýval. Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě se</p>	

Objednatel.

Maintenance je poskytována v termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software), v případě dílčí služby Legislativní servis však nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisu k této úpravě nejpozději 60 kalendářních dnu před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 kalendářních dnu od vydání prováděcích předpisu k příslušné právní úpravě.

Katalogový list 3 – Rozšířená podpora		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2	
Název služby	Rozšířená podpora	
Popis služby	Poskytování služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu NEREKLAMACE a vytvořit tak podmínky pro efektivnější využívání systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO	
Detailní popis		
<p>Řešení změnových požadavků typu NEREKLAMACE vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PROXIO, popř. služby pro jeho efektivnější využití. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) • Poskytování konzultací • Poskytování školení • Řízení projektu <p>Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby Helpdesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka.</p> <p>Potřebné práce si Objednatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem jednoho měsíce.</p> <p>Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.</p> <p>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.</p> <p>Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro Objednatele, předloží vždy 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.</p> <p>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</p> <p>Příslušné protokoly, dokládající veškeré práce vykonané Poskytovatelem pro Objednatele za uplynulé období, předloží vždy Poskytovatel Objednateli vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního období, za které je vypracován.</p>		

Katalogový list 2.1 – Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.1	
Název služby	Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	
Popis služby	Poskytování úprav nebo doplnění standardní funkčnosti systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO	
Detailní popis		
<p>V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému uplatněné službou Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „NEREKLAMACE“ (tzn. servisní požadavky, které nejsou předmětem reklamačního řízení).</p> <p>Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • změny nebo doplnění konfigurace produktu, • úpravy nebo doplnění zobrazení seznamu, • úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzoru (šablon) dokumentu, • úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkčností). <p>SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU</p> <p>Objednatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení; • nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavku a navržených řešení; • nezbytnou spolupráci pro testování navržených řešení jednak v účasti pracovníků Objednatele příp. třetích stran na testování; jednak zajištěním odpovídající infrastruktury; • zajištění spolupráce dotčených dalších správců Objednatele; • zajištění spolupráce dotčených třetích stran; • zajištění případných termínů plánované odstávky. <p>POSTUP ZADÁVÁNÍ ZMĚNOVÝCH/ROZVOJOVÝCH POŽADAVKŮ</p> <p>Změnové/rozvojové požadavky jsou předávány Objednatelem Poskytovateli prostřednictvím služby Helpdesk.</p> <p>Součástí požadavku musí být podrobný popis změny.</p> <p>Vyhodnocení návrhu změny Poskytovatelem</p> <p>Poskytovatel na základě požadavku Objednatele vyhodnotí jeho zadání a realizovatelnost.</p> <p>Rozhodnutí mohou být následujícího typu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poskytovatel akceptuje požadavek jako realizovatelný a přistoupí k provedení analýzy požadavku a k přípravě nabídky. • V případě, že Poskytovatel z objektivních důvodů vyhodnotí požadavek jako nerealizovatelný, může vydat zamítavé stanovisko s upřesněním důvodu zamítnutí Objednateli. 		

Vytvoření nabídky Zhotovitelem

Po vyhodnocení a akceptaci požadavku Objednatele provede Poskytovatel analýzu požadavku a připraví nabídku na realizaci změny. Tato nabídka bude obsahovat:

- Nabízený obsah služby – úpravy, zajišťované činnosti
- Cenu nabídky
- Harmonogram provedení
- Očekávaný výstup
- Platnost nabídky

Akceptace nabídky Objednatelem

V případě, že Objednatel s nabídkou souhlasí a požaduje její realizaci, akceptuje nabídku buď prostřednictvím písemné objednávky nebo v Helpdeskovém systému Poskytovatele.

V případě, že Objednatel nesouhlasí s uvedenými parametry nabídky (zejména cena a harmonogram) je tato neshoda řešena na jednání odpovědných zástupců smluvních stran.

Realizace změny

Pokud Objednatel odsouhlasil nabídku Poskytovatele, dochází k realizaci požadavku na základě konkrétních a vzájemně odsouhlasených podmínek (druh, parametry, rozsah služby a další náležitosti) uvedených v nabídce.

Akceptace změny

K akceptaci změnového/rozvojového požadavku dochází po otestování/ověření funkčnosti Objednatelem a podepsáním akceptačního protokolu.

Odstoupení od konkrétního požadavku

Pokud Poskytovatel neobdrží akceptaci nabídky v době platnosti nabídky, nebo pokud Poskytovatel obdrží zamítavé stanovisko k nabídce, předpokládá se odstoupení Objednatele od Poskytovatelem nabízeného konkrétního požadavku.

Zrušení konkrétního požadavku Objednatelem

Objednatel může dále zrušit konkrétní požadavek v termínu po předložení nabídky či akceptaci objednávky. Zrušení požadavku mohou být následujícího typu:

- Zrušení požadavku nejpozději 10 pracovních dní před dohodnutým termínem zahájení prací na provedení změny (dle harmonogramu obsaženého v nabídce). V tomto případě Poskytovatel nepožaduje úhradu nákladů.
- Zrušení požadavku během realizace s úhradou prokazatelně vynaložených a doložených nákladů vzniklých Poskytovateli ke dni zrušení konkrétního požadavku.

KVALITA SLUŽBY A REPORTING

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

Měření kvality služby je prováděno v Helpdeskovém systému provozovaném Provozovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli.

OMEZENÍ SLUŽBY

Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Poskytovatel po přijetí požadavku.

Katalogový list 2.2 – Poskytování konzultací		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.2	
Název služby	Poskytování konzultací	
Popis služby	Konzultace za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Detailní popis		
<p>Náplní služby je poskytování konzultací uživateli systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalosti s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Objednatele.</p> <p>Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníku Objednatele 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 Objednatele k zadanému požadavku.</p> <p>Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace buď v místě Objednatele nebo Poskytovatele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu). Výjimečně při řešení obecných principů, je možná realizace konzultace pro širší okruh uživatele na učebně.</p> <p>SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU</p> <p>Objednatel definuje seznam osob, které mohou schválit požadavky na vypracování písemné odpovědi. Objednatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.</p> <p>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 Helpdesk.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je provedení konzultace dokumentované zápisem prostřednictvím služby Helpdesk, v případě konzultace v místě Objednatele podepsanou prezenční listinou a hodnocením konzultace.</p>		

Katalogový list 2.3 – Poskytování školení		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.3	
Název služby	Poskytování školení	
Popis služby	Cílem služby je zajišťovat školení pracovníků Objednatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Detailní popis		
<p>Činnost zdokonalující znalosti pracovníků Objednatele formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti. Probíhá zpravidla na pracovištích Objednatele, nejlépe učebně pro tuto činnost přizpůsobeně. Školení je prováděno zpravidla na testovacím prostředí Objednatele.</p> <p>Typicky se jedná o školení uživatele, poskytovaná:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Součástí této služby je i příprava tzv. školících materiálů. Podle požadavku Objednatele je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti.</p> <p>Požadavek na školení je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk. Poskytovatel poskytne školení v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.</p> <p>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</p> <p>Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi poskytovatelem a Objednatelem. Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 Helpdesk.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou a hodnocením školení.</p> <p>POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE</p> <p>Zajistit uvolnění a účast konkrétních uživatelů, administrátorů a školících a technických prostředků. V případě potřeby tištěných příruček jejich vytištění a namnožení v potřebných počtech.</p>		

Katalogový list 2.4 – Řízení projektu		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.4	
Název služby	Řízení projektu	
Popis služby	Cílem služby je poskytovat činnosti spojené s vedením projektu podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240
Detailní popis		
<p>V rámci této služby jsou poskytovány činnosti spojené s vedením projektu podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb, zabezpečované projektovým vedoucím Poskytovatele při poskytování služeb základní i rozšířené podpory a na jednáních u Objednatele.</p> <p>Poskytovatel poskytuje službu s ohledem na potřeby projektu, Objednatele a na své kapacitní možnosti. Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi Poskytovatelem a Objednatelem.</p> <p>POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE</p> <p>Zajistit funkční projektovou strukturu na straně Objednatele, zabezpečit dohodnuté podklady, zabezpečit další součinnost v dohodnutém rozsahu.</p> <p>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 Helpdesk.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je poskytování služeb podpory v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.</p>		