**Národní památkový ústav**, státní příspěvková organizace

IČO: 75032333, DIČ: CZ75032333

se sídlem: Valdštejnské nám. 162/3, PSČ 118 01 Praha 1 – Malá Strana,

zastoupen: Ing. arch. Naděždou Goryczkovou, generální ředitelkou

bankovní spojení: Česká národní banka, č. ú.: 59636011/0710

(dále jen **„objednatel“**)

**a**

**VARS BRNO a.s.**

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 1743

IČO: 63481901, DIČ CZ63481901

se sídlem: Kroftova 3167/80c, Žabovřesky, 616 00 Brno

zastoupen: Ing. Davidem Novákem a Ondřejem Pokorným, členy představenstva **VARS BRNO a.s.**

(dále jen **„poskytovatel“**)

uzavřely ve smyslu ust. § 1901 a násl. a § 2991 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), níže uvedeného dne, měsíce a roku tento

**dodatek č. 1 ke smlouvě o zajištění servisní a technické podpory**

1. **Úvodní ustanovení**
2. Smluvní strany uzavřely dne 10. 2. 2017 smlouvu o zajištění servisní a technické podpory, ev. č. 17/310/2017, jejímž účelem je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele servisní činnost pro optimální chod Geoportálu památkové péče a souvisejících aplikací, služeb a nástrojů památkového geografického informačního systému (dále jen „Smlouva“).
3. Smluvní strany se na základě požadavku poskytovatele z důvodu růstu cen v závislosti na inflaci, dlouhodobě trvajícího smluvního vztahu bez vlastního mechanismu na zvýšení cen a v souladu s ust. § 222 odst. 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v účinném znění (dále jen „ZZVZ“) dohodly na změně obsahu závazku vyplývajícího ze Smlouvy tak, jak je stanoveno níže.
4. **Předmět dodatku**
5. Smluvní strany se dohodly na změně čl. III odst. 1 Smlouvy: Cena a platební podmínky, který nově zní takto:

„Smluvní strany se dohodly, že cena za servisní služby uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy bude tvořena:

1. **cenou za paušální služby**, která je stanovena jako pevná měsíční částka a činí **27.475,- Kč bez DPH**,
2. **cenou za doplňkové služby**, která je kalkulována hodinovou sazbou podle provedených prací – viz Příloha č. 1 smlouvy, na základě předávacího protokolu**.**

Smluvní strany se dohodly, že v ceně za paušální služby je zahrnuto 10 hodin doplňkových služeb měsíčně. V případě, že je objednatel nevyčerpá, převádí se nevyčerpané hodiny doplňkových služeb do dalšího měsíce (případně dalších měsíců), přičemž nevyčerpané hodiny ke dni ukončení této smlouvy propadají, resp. objednatel nemá v případě jejich nevyčerpání právo na žádnou kompenzaci. Cena za doplňkové služby tedy bude stranou poskytovatele účtována toliko za hodiny, které přesáhnou výše uvedený hodinový rámec.“

1. Smluvní strany se dále z důvodu interních administrativních postupů objednatele dohodly na úpravě bodu 2. Doplňkové služby přílohy č. 1 Smlouvy, který je upraven v příloze č. 1 tohoto dodatku.
2. Smluvní strany dále aktualizují kontaktní osoby uvedené v příloze č. 2 tohoto dodatku, který nahrazuje přílohu č. 2 Smlouvy.
3. Ostatní ustanovení servisní smlouvy zůstávají beze změny.
4. **Závěrečná ujednání**
5. Tento dodatek nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1. 9. 2023, nejdříve však dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění dodatku v registru smluv zajistí objednatel.
6. Smluvní strany prohlašují, že si tento dodatek řádně přečetly, byl uzavřen svobodně, vážně, určitě a srozumitelně, nikoliv v tísni nebo za nápadně nevýhodných podmínek, přičemž určitost a svobodná vůle se potvrzují níže uvedenými podpisy.
7. Informace o ochraně osobních údajů jsou ze strany NPÚ uveřejněny na webových stránkách [www.npu.cz](http://www.npu.cz) v sekci „Ochrana osobních údajů“.
8. Nedílnou součástí tohoto dodatku tvoří:

Příloha č. 1: Vymezení servisní podpory (nahrazuje přílohu č. 1 Smlouvy) (z důvodu větší přehlednosti jsou změny v příloze č. 1 tohoto dodatku vyznačeny modrou barvou)

Příloha č. 2: Kontaktní osoby (nahrazuje přílohu č. 2 Smlouvy)

Příloha č. 3: Vzor výzvy k plnění (tvoří novou přílohu č. 3 Smlouvy)

|  |  |
| --- | --- |
| V Praze dne [viz datum el. podpisu]  objednatel  ……………………………………………………  Národní památkový ústav  Ing. arch. Naděžda Goryczková,  generální ředitelka | V Brně dne [viz datum el. podpisu]  poskytovatel  ……………………………………………………  VARS BRNO a.s.  Ing. David Novák, člen představenstva  ……………………………………………………  VARS BRNO a.s.  Ondřej Pokorný, člen představenstva |

**Příloha č. 1 smlouvy: Vymezení servisní podpory**

**Podpora zahrnuje:**

* Paušální služby:
* Periodické služby zajišťující bezproblémový chod celého systému
* Podporu uživatelům prostřednictvím telefonu / e-mailu v režimu 8x5
* Řešení poruch dle SLA
* 10 hod. doplňkových prací (v případě, že objednatel hodiny v daném měsíci nevyčerpá, převádí se nevyčerpané hodiny doplňkových služeb do dalšího měsíce, (případně dalších měsíců, přičemž nevyčerpané hodiny na konci roku nepropadají).
* Doplňkové služby sloužící k úpravám a rozšíření jednotlivých částí Systému
* Doplňkové služby nad rámec paušálních služeb.

**Parametry servisní podpory**

V rámci servisu bude poskytovatel poskytovat následující servisní služby. Jedná se o soubor služeb, jejichž smyslem je servisní a uživatelská podpora Systému, prevence a včasná detekce vznikajících problémů, které by mohly zapříčinit nestabilitu tohoto Systému a zajištění jeho provozu.

* + - 1. **Paušální služby**
* Telefonická podpora on-line

Telefonickou podporou on-line se rozumí odpovídání na dotazy pracovníků objednatele, které se týkají provozu Systému, v časovém rozmezí podle typu SLA.

* Podpora off-line

Podpora off-line zahrnuje rady, doporučení a informace, které pomohou vyřešit problémy s používáním Systému, s reakční dobou vymezenou dle daného SLA.

* Řešení poruch (incidentů) v režimu 8x5

V pracovní době od 8:00 do 16:00, hlášení a řešení incidentů dle daného SLA.

Mechanismus poskytování služeb

Objednatel bude svoje požadavky na servis zadávat pomocí e-mailu, a to pověřeným osobám poskytovatele uvedeným v servisní smlouvě, nebo pomocí widgetu Report chyb, který je používán v jednotlivých mapových aplikacích a je integrován se systémem HelpDesk objednatele (aplikace TaskPool).

Hlášení poruchy bude obsahovat: jméno pracovníka objednatele, charakteristiky poruchy, dle možnosti popis projevů, jakými se porucha vyznačuje z uživatelského hlediska a dále pak navrhovanou kategorii poruchy. Případně bude přiložena kopie relevantních výstupů Systému, pokud je má objednatel k dispozici.

Řešení poruch (incidentů)

*Druhy poruch*

Servisní podpora je poskytována dle dvou typů možných poruch systému:

* Porucha kategorie A - Urgentní:

Za urgentní poruchu se považuje stav celkové nefunkčnosti systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.

* Porucha kategorie B - Běžná:

Za běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

*Reakce Poskytovatele*

Služba Hot-line poskytovatele dle sjednané reakční doby potvrdí objednateli elektronickou poštou, že obdržela výzvu objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy. U poruch kategorie A zároveň oznámí jméno pracovníka odpovědného za její odstranění a poskytne na něj přímý telefonický kontakt. Tyto informace doručí osobě, která problém za objednatele nahlásila.

*Reakční doba*

Poskytovatel zahájí práce na odstraňování poruchy, pokud se strany nedohodnou jinak:

* Poruchy kategorie A:
* do 24 hodin od okamžiku nahlášení poruchy objednatelem v pracovních dnech (pondělí – pátek; vyjma státních svátků, v době od 8:00 do 16:00 hod, dále jen „Pracovní doba“),
* do 48 hodin od okamžiku nahlášení poruchy objednatelem mimo Pracovní dobu.
* Poruchy kategorie B:
* do 3 pracovních dnů od okamžiku nahlášení poruchy objednatelem.

*Lhůty na odstranění poruch*

Poskytovatel je povinen zajistit řešení poruchy s odbornou péčí, podle svých nejlepších schopností s využitím a s nasazením potřebných specialistů nepřetržitě až do jejího vyřešení. Nebude-li pro každý jednotlivý případ dohodnuto jinak, poskytovatel je povinen řádně odstranit nahlášené poruchy v následujících lhůtách běžících od okamžiku nahlášení poruchy:

* Poruchy kategorie A:
* do 3 pracovních dnů v případě poruch nahlášených objednatelem v Pracovní době,
* do 5 pracovních dnů v případě poruch nahlášených objednatelem mimo Pracovní dobu.
* Poruchy kategorie B:
* do 5 pracovních dnů.

*Způsob ukončení servisního zásahu*

Poskytovatel po vyřešení poruchy/ukončení servisního zásahu vystaví protokol o zásahu, který musí obsahovat zejména:

* datum a čas hlášení a evidenční číslo poruchy,
* popis poruchy a způsob jeho odstranění poskytovatelem,
* čas počátku a ukončení servisního zásahu,
* popis příčiny vzniku poruchy (důvod zásahu),
* popis provedených prací a způsobu odstranění poruchy,
* jméno pracovníka poskytovatele provádějícího zásah.

Poskytovatel předá protokol o zásahu neprodleně objednateli. Objednatel jeho obsah zkontroluje a v případě souhlasu s obsahem protokolu o zásahu připojí svůj podpis. Pokud objednatel jeho obsah neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost poskytovateli nejpozději do pěti 5 pracovních dnů od předání protokolu. Tyto sporné dodávky budou řešeny společným jednáním objednatele a poskytovatele, přičemž poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří 3 pracovních dnů objednateli. Poskytovatel je povinen vést o všech servisních zásazích průkaznou evidenci a na požádání ji poskytnout objednateli.

Pravidelné kontroly

Jedná se o soubor pravidelných servisních služeb prováděných vždy 1x za měsíc. Služby zahrnují pravidelnou kontrolu, aktualizaci a optimalizaci Systému.

Servisní služby budou poskytovány servisním pracovištěm poskytovatele. O provedeném servisu bude uchazeč informovat prostřednictvím Výkazu služeb. Součástí plnění paušální služby jsou 4 hod. pravidelných servisních prací za 1 měsíc.

V případě zásahu v místě objednatele nejsou v ceně za servisní práce zahrnuty cestovní náklady. Smluvní strany předpokládají, že většina servisních zásahů bude řešena prostřednictvím vzdáleného přístupu, který objednatel za tímto účel zřídí pro definované pracovníky poskytovatele.

* + - 1. **Doplňkové služby**

V rámci doplňkových služeb poskytuje poskytovatel objednateli pracovní kapacity k realizaci jeho požadavků na provedení změn v Systému. Jedná se zejména o rozšíření, úpravy a vývoj nové funkčnosti aplikací a služeb, konzultace k rozvoji a školení.

Jedná se o soubor služeb, prováděných na základě jednotlivých výzev k plnění objednatele dle jeho aktuálních potřeb; vzor výzvy k plnění tvoří přílohu č. 3 Smlouvy. Výzvy k plnění podepsané oprávněnou osobou objednatele budou zasílány e-mailem na kontaktní osoby, poštou na adresu servisního pracoviště poskytovatele nebo do datové schránky poskytovatele. Každá výzva k plnění – k poskytnutí doplňkových služeb bude obsahovat: pracoviště, předpokládanou pracnost v hodinách a požadovaný termín dodání a předání, které budou předem odsouhlaseny objednatelem a poskytovatelem (pověřenými pracovníky).

Po ukončení každého plnění doplňkových služeb dle výzev bude sepsán předávací protokol podepsaný pověřenými pracovníky objednatele a poskytovatele, který bude sloužit jako podklad k fakturaci.

Cena za tyto služby, které přesáhnou rámec hrazený podle smlouvy cenou za paušální služby, bude kalkulována dle zvýhodněných hodinových sazeb poskytovatele - viz Tabulka: ceník hodinových sazeb za doplňkové služby.

K doplňkovým službám patří například:

* Úprava funkčnosti nebo konfigurace Systému,
* Úprava mapových aplikací a widgetů ve Web AppBuilder for ArcGIS,
* Úprava webových služeb GIS a prostorových vazeb,
* Úpravy vyvolané změnami v ostatních částech IISPP a WS jimi poskytovaných,
* Zpracování dat a správa dat,
* Konverze dat, hromadné exporty/importy dat,
* Konfigurace Systému, např. v souvislosti se změnami systémového prostředí u objednatele,
* Zálohování a archivace dat na vyžádání,
* Analýza a návrh úprav, na základě požadavků uživatelů,
* Programování úprav Systému,
* Uživatelská školení.

**Cena servisní podpory**

Cena servisní podpory bude tvořena cenou za:

* paušální služby, která bude stanovena jako pevná měsíční částka – zahrnuje periodické služby, servisní a uživatelskou podporu, řešení incidentů dle SLA a 10 hod doplňkových služeb,
* doplňkové služby, která bude kalkulovaná hodinovou sazbou pro jednotlivé činnosti podle provedených prací dle Tabulky: ceník hodinových sazeb za doplňkové služby.

Tabulka: ceník hodinových sazeb za doplňkové služby

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Číslo** | **Popis** | **Cena v Kč bez DPH/hod.** |
| 1 | Programátorské práce | 1.428,- Kč |
| 2 | Analytické práce | 1.208,- Kč |
| 3 | Práce specialisty GIS | 1.373,- Kč |
| 4 | Práce projektového manažera | 1.538,- Kč |
| 5 | Práce systémového administrátora | 1.099,- Kč |
| 6 | Uživatelská školení | 1.099,- Kč |
| 7 | Práce konzultanta – konzultační činnost, uživatelská podpora, administrace uživatelů | 1.263,- Kč |

**Příloha č. 2 smlouvy: Kontaktní údaje**

Servisní služby budou poskytovány servisním pracovištěm poskytovatele.

**Kontakty na servisní pracoviště:**

* adresa: xxx
* telefonní číslo: +420 xxx
* e-mailová adresa: xxx

Pověřené osoby poskytovatele pro servisní a technickou podporu, které jsou oprávněny komunikovat s objednatelem:

* xxx, vedoucí oddělení GIS, xxx, xxx
* xxx, konzultant GIS, xxx, xxx

Pověřené osoby za objednatele, které jsou oprávněny komunikovat s poskytovatelem:

* xxx, vedoucí odboru informatiky, xxx, xxx
* xxx, vedoucí oddělení GIS, xxx, xxx
* xxx, správce GIS, xxx, xxx

Kontaktní osoby je možné změnit jednostranným písemným prohlášením doručeným druhé smluvní straně.

**Příloha č. 3 smlouvy: Vzor výzvy k plnění**

Objednatel:

**Národní památkový ústav**, státní příspěvková organizace

se sídlem: Valdštejnské náměstí 162/3, Praha 1, 11801

IČO: 75032333, DIČ: CZ75032333

**Fakturační adresa:**

Národní památkový ústav, generální ředitelství

Valdštejnské nám. 3, 118 01 Praha 1 – Malá Strana

**kontaktní osoba objednatele: ……………..**

V Praze, dne ............................

**Výzva k plnění č. ....**

**dle smlouvy o zajištění servisní a technické podpory ze dne 10. 2. 2017, ev. č. 17/310/2017**

**Poskytovatel:**

VARS BRNO a.s.

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 1743

IČO: 63481901, DIČ CZ63481901

se sídlem: Kroftova 3167/80c, Žabovřesky, 616 00 Brno

bankovní spojení: ……..

Kontaktní osoba:. ……., email: ……., telefon: ………

**Předmět k dodání:**

Na základě servisní smlouvy ze dne 10. 2. 2017, ev. č. 17/310/2017, Vás vyzýváme k plnění:

**Specifikace doplňkových služeb**:

Předmět: .............................

Odhadovaná pracnost v hodinách: ……………………

Typ doplňkových služeb:

Termín plnění: …………………..

**Na faktuře uvádějte vždy číslo smlouvy a číslo výzvy k plnění.**

Splatnost ceny za plnění je ve lhůtě 21 dnů ode dne doručení faktury objednateli. Faktura bude obsahovat specifikaci provedeného plnění.

…………………………..

**Oprávněná osoba za objednatele**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Vyřizuje: ............................., tel. .............................., e-mail: .....................................

Správce rozpočtu: xxx ………………………………

Plnění bude hrazeno z ……………………………… Středisko: …………………………

Umístění: ………………………………

Elektronické tržiště, Id veřejné zakázky: ………………………………