

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany

Objednatel:

Obchodní firma	Městská část Praha 8
Se sídlem	Zenklova 35/čp.1, PSČ 180 48, Praha 8
IČ	00063797
DIČ	CZ00063797
Zastoupená	Ing. Karel Šašek, radní MČ Praha 8
Bankovní spojení	

(dále jen „Objednatel“)

a

Poskytovatel:

Obchodní firma	S. ICZ a.s.
Se sídlem	Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4
Zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7363
IČ	26482444
DIČ	CZ 699000372
Zastoupená	Mgr. Danem Rosendorffem, předsedou představenstva
Bankovní spojení	

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jako „Smluvní strany“ a jednotlivě jako „Smluvní strana“)

1. ÚČEL SMLOUVY

- 1.1. Účelem této Smlouvy je zajištění provozu a rozvoje systému specifikovaného v Příloze č. 1 Smlouvy (dále „**Systém**“) a to za podmínek uvedených v této Smlouvě.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele (i) zajišťovat podporu provozu a rozvoj Systému prostřednictvím servisních služeb průběžně poskytovaných Objednateli (dále „**Podpora**“) a (ii) poskytnout na základě dílčích objednávek Objednatele doplňkové služby (dále „**Doplňkové služby**“), to vše řádně a včas a za podmínek uvedených v této Smlouvě (Podpora a Doplňkové služby dále společně jako „**Služby**“). Služby jsou podrobně specifikovány v jednotlivých katalogových listech obsažených v Příloze č. 2 a č. 3 Smlouvy.
- 2.2. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby hradit Poskytovateli cenu specifikovanou v Příloze č. 4 Smlouvy (dále „**Cena**“).

3. MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Místem plnění pro poskytování Služeb je sídlo Objednatele.
- 3.2. Služby, jejichž povaha to umožňuje, mohou být poskytovány rovněž formou vzdáleného přístupu.

4. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Ceny za poskytnuté Služby jsou specifikovány v Příloze č. 4 Smlouvy.
- 4.2. Ceny uvedené ve Smlouvě jsou uvedeny bez a včetně DPH ve výši platné ke dni uzavření této Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude Poskytovatelem DPH účtována podle právních předpisů platných a účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna Smlouvy nemusí být sjednána formou písemného dodatku k této Smlouvě.
- 4.3. Cena za poskytnuté Služby bude hrazena čtvrtletně, na základě Poskytovatelem vystavené faktury na částku plnění v daném čtvrtletí kalendářního roku. Tuto fakturu je Poskytovatel povinen vystavit a doručit Objednateli nejpozději 30 dnů před koncem daného čtvrtletí příslušného kalendářního roku. V případě ukončení této smlouvy před koncem kalendářního roku, za který Objednatel uhradil Službu, se Poskytovatel zavazuje vrátit daný přeplatek nejpozději do 5 pracovních dnů od ukončení této Smlouvy.
- 4.4. Splatnost faktur činí dvacet jedna (21) kalendářních dnů od jejich doručení Objednateli. K uhrazení faktury dojde připsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 4.5. Jednotlivé faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a § 435 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále „**Občanský zákoník**“).
- 4.6. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti stanovené v této Smlouvě, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě příslušných údajů, aniž by se tak Objednatel dostal do prodlení se zaplacením příslušné částky.

V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Poskytovatelem Objednateli.

- 4.7. Smluvní strany si tímto sjednávají inflační doložku, kdy Poskytovatel je oprávněn během doby trvání této Smlouvy vždy k 1. dubnu příslušného kalendářního roku jednostranně upravit výši Ceny uvedené v této Smlouvě o roční míru inflace vyjádřenou v procentech přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem, případně jeho nástupcem, přestane-li existovat.

5. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 5.1. Vzhledem k tomu, že součástí výstupů plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), je k těmto výstupům plnění Poskytovatele poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku a v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 5.2. Objednatel je oprávněn veškeré výstupy Služeb Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále jen „**Autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek:
- i. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu nezbytném pro účely, k nimž jsou či budou určeny.
 - ii. Objednatel takto udělenou licenci není povinen využít.
 - iii. Poskytovatel uděluje Objednateli licenci jako nevýhradní, časově a místně neomezenou.
- 5.3. Odměna za poskytnutí licence k Autorským dílům je zahrnuta vždy v ceně příslušných poskytnutých Služeb.

6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1. V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:
- i. vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy;
 - ii. neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle Smlouvy;
 - iii. poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;
 - iv. plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům a úhradě splatných jednotlivých peněžních dluhů.
- 6.2. V rámci poskytování Služeb má Poskytovatel zejména následující povinnosti:
- i. postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;

- ii. poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, řádně a včas a v souladu příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami;
- iii. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb;
- iv. poskytovat Služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů;
- v. postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších odborných znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele;
- vi. plnit Služby v kvalitě potřebné pro dosažení parametrů stanovených v této Smlouvě a odpovídat za to, že případné vady plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou.

6.3. Poskytovatel neodpovídá za:

- i. vady způsobené Objednatelem, třetí stranou nebo událostí, ležící mimo odpovědnost Poskytovatele (vyšší moc);
- ii. obsahovou správnost provozních dat uložených v datové základně Systému;
- iii. tvorbu a archivaci bezpečnostních kopií operačního systému, databázového systému a provozovaného Systému;
- iv. zálohování a archivaci provozních dat;
- v. vady Systému vzniklé neodborným zásahem Objednatel nebo 3 osoby v rozporu s poskytnutou dokumentací.

6.4. V rámci plnění Smlouvy má Objednatel zejména následující povinnosti:

- i. poskytovat potřebnou součinnost podle požadavků Poskytovatele;
- ii. zajistit technicko-organizační podmínky a informace potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iii. předávat veškeré podklady potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iv. zajistit konzultace k vyjasnění obsahu poskytovaných Služeb;
- v. umožnit Poskytovateli přístup k podporované části Systému tak, aby mohl plnit povinnosti z této Smlouvy a případné změny přístupu předem Poskytovateli oznámit;
- vi. předem projednat s Poskytovatelem všechny případné změny provozní platformy Systému a další skutečnosti související s plněním předmětu této Smlouvy;
- vii. neprovádět vědomě bez souhlasu Poskytovatele žádné zásahy do konfigurace a nastavení systémových parametrů podporované části Systému.

7. OCHRANA INFORMACÍ

7.1. Objednatel i Poskytovatel jsou si vědomi toho, že v rámci plnění této Smlouvy:

- i. si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné, přičemž tyto informace mohou též představovat předmět obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku (dále jen „**Důvěrné informace**“);
 - ii. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.
- 7.2. Důvěrné informace nezahrnují informace již veřejně známé a informace získané od třetí strany, která byla oprávněna tyto informace šířit.
- 7.3. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.
- 7.4. Pro účely této Smlouvy se za Důvěrné informace pokládají veškeré informace, které si Smluvní strany v souvislosti s touto Smlouvou vymění o své činnosti i záměrech a to před podpisem této Smlouvy a/nebo při podpisu této Smlouvy a/nebo kdykoliv po podpisu této Smlouvy, ve formě písemné či ústní, případně prostřednictvím jiných technických prostředků, a výslovně je označí jako „důvěrné“. Za Důvěrné informace se dále pokládají i bez toho, aniž by jako „důvěrné“ byly označeny:
 - i. veškeré informace a jakékoliv údaje týkající se činnosti, produktů, výrobních postupů, podnikatelských plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností, obchodní a cenové strategie,
 - ii. informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, organizace, struktura a zabezpečení informačních systémů a technologií, podmínky této Smlouvy.
- 7.5. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích a zavazují se, že přijmou odpovídající opatření k ochraně Důvěrných informací. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany není možné Důvěrné informace sdělit jakýmkoli třetím fyzickým či právnickým osobám. V případě udělení písemného souhlasu musí být taková třetí fyzická či právnická osoba zavázána zachovávat důvěrnost Důvěrných informací minimálně v rozsahu, který vyplývá z této Smlouvy.
- 7.6. Smluvní strany jsou oprávněny zpřístupnit Důvěrné informace i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle článku 7.5. této Smlouvy svým zaměstnancům, subdodavatelům, poradcům či úředníkům provádějícím kontrolu (např. finanční úřad), kteří budou zavázáni zachovávat mlčenlivost v celém rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Kterákoli Smluvní strana je bez jakéhokoli omezení odpovědná za jakékoli porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací svými zaměstnanci, subdodavateli, poradci nebo jakoukoliv jinou osobou, které Smluvní strana takové informace poskytne. Nad rámec výše uvedeného jsou Smluvní strany oprávněny sdělit Důvěrné informace třetí osobě i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle článku 7.5. této Smlouvy v nezbytném rozsahu vyžadovaném příslušným právním předpisem nebo rozhodnutím příslušného soudu nebo příslušného správního či regulačního úřadu.

- 7.7. Po skončení účinnosti této Smlouvy může každá ze Smluvních stran žádat od druhé Smluvní strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k plnění předmětu této Smlouvy, jestliže tyto materiály obsahují Důvěrné informace. Druhá Smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
- 7.8. Smluvní strany se zavazují, že pokud v souvislosti s realizací této Smlouvy při plnění svých povinností přijdou do styku s osobními údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o ochraně osobních údajů**“), splní veškeré povinnosti stanovené zákonem o ochraně osobních údajů tak, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití třetí osobou.
- 7.9. Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z tohoto článku jsou pro obě Smluvní strany závazné i po skončení účinnosti této Smlouvy.

8. NÁHRADA ŠKODY

- 8.1. Smluvní strany mají povinnost k náhradě škody v rámci platných a účinných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany prohlašují, při zvážení veškerých okolností, které jsou Smluvním stranám známy nebo by jim měly být známy při vynaložení obvyklé péče, že výše škody předvídatelné jako možný důsledek porušení povinností některé ze Smluvních stran, nepřekročí částku odpovídající 30% z roční Ceny Podpory bez DPH.
- 8.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytnout Služby s odbornou péčí mohl nebo měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 8.3. Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě škody, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost.
- 8.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.
- 8.5. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími náhradu škody.

9. SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE

- 9.1. Smluvní strany sjednaly, že v případě prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty stanovené v Příloze

č. 2 této Smlouvy. Výše smluvních pokut dle této Smlouvy je v součtu limitována maximálně do výše 20% z roční Ceny Podpory bez DPH.

- 9.2. V případě, prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě (resp. v jejích dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění předmětu této Smlouvy) je Poskytovatel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05% z dlužné částky.

10. OPRÁVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN

- 10.1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat příslušnou Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy (dále „Oprávněné osoby“).
- 10.2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem Smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci, objednávání Služeb, vyjednávání podmínek a komunikace, akceptačních procedur, zastupovat Smluvní strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení a podpis osobami oprávněnými zavazovat Smluvní strany (statutární orgán), nebo jejich zplnomocněnými zástupci.
- 10.3. Jména oprávněných osob jako i rozsah jejich oprávnění jsou uvedena v Příloze č. 5 této Smlouvy.
- 10.4. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit Oprávněné osoby bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu předem písemně upozornit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.
- 10.5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své korespondenční adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

11. TRVÁNÍ SMLOUVY A MOŽNOSTI JEJÍHO UKONČENÍ

- 11.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze Smluvních stran a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 11.2. Tuto Smlouvu lze ukončit:
- i. Písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků.
 - ii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě podstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje:
 - a. prodlení Poskytovatele s plněním nepeněžitých závazků delší než devadesát (90) dnů,
 - b. prodlení jakékoliv Smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než devadesát (45) dnů,
 - c. porušení práv duševního vlastnictví Poskytovatele Objednatelem.
 - iii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě nepodstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterákoli Smluvní strana poruší nepodstatným způsobem tuto Smlouvu, je druhá Smluvní strana oprávněna písemně vyzvat porušující Smluvní stranu ke splnění jejich závazků z

této Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy Smluvní strana, která porušila tuto Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy, nebo do jakékoli delší doby písemně dohodnuté Smluvními stranami, tato Smluvní strana neodstraní porušení závazků této Smlouvy, může druhá Smluvní strana od této Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.

- iv. Písemnou výpověď této Smlouvy kteroukoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů se šesti (6) měsíční výpovědní dobou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 11.3. Pokud jakákoliv Smluvní strana bude v úpadku, v likvidaci, pod nucenou správou, může druhá Smluvní strana odstoupit od této Smlouvy okamžitě.
- 11.4. Odstoupení od této Smlouvy a vypovězení této Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení nebo vypovězení této Smlouvy druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu s tím, že odstoupení od smlouvy má účinky pouze do budoucna.
- 11.5. Smluvní strany jsou povinny do třiceti (30) dnů od ukončení účinnosti této Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky.
- 11.6. Ukončením účinnosti této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení této Smlouvy týkající se smluvní pokuty, ochrany Důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti ke dni zveřejnění v registru smluv. Objednatel Poskytovatele upozorňuje a Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je osobou uvedenou v § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále „zákon o registru smluv“) s tím, že Objednatel se zavazuje zveřejnit tuto Smlouvu, jakož i veškeré její případné dodatky v souladu se zákonem o registru smluv. Smluvní strany se dále dohodly, že tabulka s názvem Cena Doplnkových služeb v Příloze č. 4 Smlouvy tvoří obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a zavazují se zajišťovat jeho utajení a odpovídajícím způsobem jej chránit. V souladu s touto skutečností nebude výše uvedená tabulka s cenou Doplnkových služeb zveřejněna v registru smluv.
- 12.2. Smluvní vztah mezi Smluvními stranami se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem.
- 12.3. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 12.4. Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této Smlouvy, která byla v minulosti učiněna, ať v písemné nebo ústní formě.
- 12.5. Veškeré změny či doplnění Smlouvy a jejích příloh, a to vyjma případu oznámení změn Oprávněné osoby dle článku 10.4. této Smlouvy, lze činit pouze na základě písemné dohody

Smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma Smluvními stranami podepsaných dodatků této Smlouvy.

12.6. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou shodných výtiscích, z nichž Objednatel i Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení.

12.7. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace Systému

Příloha č. 2 - Katalog Služeb – Podpora

Příloha č. 3 - Katalog Služeb – Doplnkové služby

Příloha č. 4 - Cena Služeb

Příloha č. 5 - Oprávněné osoby

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

V Praze dne ___/___/2017

V Praze dne 3/5/2017

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

Digitally signed by Mgr. Dan Rosendorf
Date: 2017.05.03 15:37:40 +02'00'

Ing. Karel Šašek
radní MČ Praha 8

Mgr. Dan Rosendorf
předseda představenstva
S.ICZ a.s.

Příloha č. 1
Specifikace Systému

Specifikace Systému, pro který jsou poskytovány Služby:

Portál občana a elektronické interaktivní formuláře provozované na technologii ICZ iPoint, dále jen ICZ iPoint

Provozován na adrese: <http://portalobcana.praha8.cz>

Počet podporovaných formulářů: 6

Integrace se spisovou službou ICZ e-spis

Dlouhodobý důvěryhodný archiv provozovaný na technologii ICZ DESA, dále jen ICZ DESA.

Počet produkčních prostředí: 2

Počet testovacích prostředí: 2

Součástí podpory je Importní nástroj datových balíčků.

DMS založené na technologii Microsoft SharePoint Foundation 2013, dále jen DMS

Integrace se spisovou službou ICZ e-spis.

Součástí podpory je i workflow nadstavba v rámci řešení DMS.

Příloha č. 2**Katalog Služeb - Podpora****Katalogový list 1 – Maintenance**

Katalogový list služby – Maintenance	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint a DMS
Název služby	Maintenance
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Poskytování maintenance
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba maintenance zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nové verze systémů ICZ DESA, ICZ iPoint a DMS včetně aktualizované dokumentace (uživatelské příručky, administrátorské příručky), - meziverzí či hotfix systému IS s přehledem úprav. • nová verze systému ICZ DESA vždy v souvislosti se změnou těchto právních předpisů: <ul style="list-style-type: none"> - Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů <p>Prováděcí právní předpisy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, ve znění pozdějších předpisů. - Národní standard pro elektronické systémy spisové služby - Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů - Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů o Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů - Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů - Zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	<p>Maintenance je zajišťována prostřednictvím stránek produktové podpory (https://dms-support.i.cz/) pracovníkům Objednatele oprávněným požadovat Podporu.</p> <p>Průběžně jsou podporovány a udržovány vždy dvě po sobě jdoucí Minor verze:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minor m. - Minor m – 1. <p>Všechny předchozí minor verze nejsou nadále podporovány.</p> <p>Minor verze m</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktuální minor verze produktu. - V rámci této verze se udržují verze na úrovni Release - Patch a na úrovni Build - Hot-fix.
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Není relevantní
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje:	
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele
Způsob verzování	<p>Vzor verzování M.m.r.b, kde je M – Major, m – Minor, r – Release/Patch, b - Build – Hotfix.</p> <p>b) Major verze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Globální verze Informačního systému. - Významná změna architektury, funkčnosti nebo zaměření Informačního systému. <p>c) Minor verze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verze rozšiřující funkčnost Informačního systému. - Verze vydávaná Poskytovatelem v intervalech 3 až 4 kalendářních měsíců podle plánu rozvoje funkčnosti Informačního systému, který je určován Poskytovatelem. - Zahrnuje všechny relevantní funkčnosti, změny a opravy předchozích verzí Minor.Release.Build (pokud nejsou novou minor verzí změněny – např. optimalizace funkčnosti nebo opravy). - K verzi je připojen popis všech obsažených nových funkcností a změn. <p>d) Release – Patch verze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verze vydávaná Poskytovatelem v pravidelných intervalech jednoho kalendářního měsíce. - Verze obsahuje opravy chyb a problémů a optimalizaci stávající funkčnosti. - K verzi je připojen popis všech obsažených oprav a změn.

	<p>e) Build – Hotfix verze</p> <ul style="list-style-type: none">- Opravná verze vydávaná na základě závažných chyb při provozu a používání Informačního systému.- Verze je vydána a připravena k implementaci v co nejkratším možném termínu nezávisle na Release - Patch verzích. - K verzi je připojen popis všech obsažených oprav. <p>Příklad – verze 2.0.1.0</p> <p>2 = Aktuální globální major verze Informačního systému. 0 = Zahajovací minor verze v major verzi 2 1 = První patch Poskytovatele v minor verzi 0 = Nejedná se o hotfix verzi.</p>
Audit	
Audit licencí	Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli na vyžádání a po předchozím oznámení provedení auditu licencí - kontrolu dodržování licenčních a dalších povinností stanovených licenčními podmínkami a Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli patřičnou součinnost k provedení takového auditu. V případě, že audit prokáže nesoulad mezi užitím software a licenčními podmínkami Zhotovitele, vyúčtuje Zhotovitel Objednateli částku dle svého aktuálního ceníku, která odpovídá zjištěnému rozdílu, za software užívaný Objednatelem nad rámec poskytnutých licencí. Objednatel je v takovém případě povinen uhradit takto vyúčtovanou částku do 30 dní od data auditu včetně nákladů na provedení auditu.

Katalogový list 2 – Instalace verzí

Katalogový list služby - Instalace verzí	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název služby	Instalace verzí
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Instalace verzí
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalace major verze - Instalace minor verze - Instalace patch - Instalace hotfix
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	<p>Instalace major verze – max. 1 x ročně</p> <p>Instalace minor verze – max. 2 x ročně</p> <p>Instalace patch – max. 2 x ročně</p> <p>Instalace hotfix – max. 2 x ročně</p>
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 3 - Řešení incidentů

Katalogový list služby - Řešení incidentů	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název služby	Řešení incidentů
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Řešení incidentů
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Operativní řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění IS po jeho havárii:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oprava chybných dat po havárii, - obnova aplikace ze zálohy v případě opakování zpracování (zálohu provádí Objednavatel) - zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, zvýšený dohled nad zpracováním v době po havárii, - zajištění podkladů o havárii pro potřeby Objednatele. <p>Řešení požadavku zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analýza požadavku, - návrh opatření pro vyřešení požadavku, - příprava opravných balíčků vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace, - příprava pokynů vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace, - konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Dle kategorie požadavku
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	max. 8 hod. měsíčně, nevyčerpaný objem služeb tohoto katalogového listu lze převádět do dalších měsíců v rámci jednoho kalendářního roku a čerpat je pouze na služby specifikované tímto katalogovým listem.
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný problém, změnové požadavky
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 4 - HelpDesk

Katalogový list služby – HelpDesk	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název služby	HelpDesk
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Provoz HelpDesku
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba HelpDesk zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - provoz aplikace HelpDesk, - obsluha vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový), - směřování požadavků a jejich administrace, - dohled na plnění SLA, pokud je smluvně poskytováno, u řešitelských skupin, - reporting služeb z nástroje HelpDesku.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	24x7 v rozsahu 0.00 - 24.00 v každý kalendářní den
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 5 - HotLine

Katalogový list služby – HotLine	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název služby	HotLine
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Provoz HotLine
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba HotLine zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Službou řešení problémů se rozumí konzultace v oblasti technické systémové podpory Objednatele přijímaná prostřednictvím služby Hot-line. Konzultace budou poskytnuty v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem e-spis a instalovaných modulů. - . Hotline je poskytována na telefonním čísle 222 272 222 v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin. <p>Služba je standardně poskytována především na systémové prostředky, softwarové produkty a aplikace, které jsou předmětem Podpory.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	<p>8x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 hodin v pracovní dny</p> <p>Konzultace, se bude řešit telefonicky. V případě, že požadavek vyžaduje větší rozsah analytických prací než ½ hodiny běžné pracovní doby, Poskytovatel ve stejné lhůtě sdělí Objednateli lhůtu, ve které dotaz zodpoví, případně jej informuje o změně charakteru požadavku (např. na incident nebo změnový požadavek).</p>
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 6 - SLA

Katalogový list služby – SLA	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název Služby	SLA
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Služba SLA - služby pohotovosti při řešení incidentů podle jejich úrovně
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba SLA zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - definici kategorií požadavků a servisních požadavků - definici reakční doby na zadaný požadavek nebo servisní požadavek - definici doby vyřešení požadavku nebo servisního požadavku <p>V rámci poskytnutí pohotovosti bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů:</p> <ul style="list-style-type: none"> - volných kapacit odborných pracovníků, <p>HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	<p>8x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 hodin v pracovní dny</p> <p>Za čas nahlášení požadavku se považuje v běžné pracovní době čas doručení hlášení požadavku na HelpDesk Poskytovatele. Za čas nahlášení požadavku mimo běžnou pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího pracovního dne. Lhůty začínají běžet nahlášením požadavku a končí předáním řešení Objednateli. Do lhůt pro odstranění požadavku se započítává pouze čas v běžné pracovní době.</p> <p>Uvedeným lhůtám pro odstranění požadavků nepodléhá realizace dotazů, změnových požadavků a legislativních updatů.</p> <p>Zjistí-li Poskytovatel v průběhu řešení požadavku, že požadavek má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele, případně byl požadavku vyvolán produkty či službami třetích stran anebo byl vyvolán rozhraním, je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Po dohodě s Objednatelem zahájí Poskytovatel opětovně práci na řešení požadavku.</p> <p>Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje požadavku a o nezbytnou součinnost na řešení požadavku, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení požadavku. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení požadavku při hodnocení úrovně poskytovaných služeb.</p> <p>Objednatel je oprávněn dořešení požadavku kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Poskytovatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Požadavek je v tomto případě považován za vyřešený.</p> <p>Pro hlášení požadavků bude Poskytovatelem provozován HelpDesk, kam bude Objednatel požadavky zadávat. Na tento HelpDesk budou mít pověřené osoby Objednatele zajištěn přístup. Objednatel bude moci pro hlášení kritických či</p>

	<p>závažných požadavků využít službu telefonické Hot-line, která bude k dispozici v běžnou pracovní dobu, a následně zadat na HelpDesk.</p> <p>Součástí nahlášení požadavek musí být:</p> <ul style="list-style-type: none"> - navrhovaná kategorizace a závažnost, - popis Požadavku, který umožní chování reprodukovat a analyzovat, - jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh, - jméno kontaktní osoby Objednatele, její telefonní číslo, případně e-mailová adresa. <p>Termín pro odstranění problému je závislý na úrovni poskytnuté součinnosti Objednatele a může být prodloužen o dobu, kdy Poskytovatelem požadovaná součinnost nebyla Objednatelem poskytována.</p> <p>Pokud nastane souběh požadavku s prioritou Havárie s požadavky s prioritou Porucha (resp. Chyba), má řešení požadavku s prioritou Havárie přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků s prioritou Porucha a Chyba je automaticky prodloužena o dobu řešení požadavku s prioritou Havárie.</p> <p>Pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problémů z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytla, není tato doba započítána do doby zprovoznění systému a odstranění závady.</p>
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele
Sankce	
Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku	<p>Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty v následující výši:</p> <ul style="list-style-type: none"> - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u havárie je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u poruchy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u chyby je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení <p>Smluvní pokuta může být uložena maximálně do výše 20% z roční Ceny Podpory bez DPH.</p>

HelpDesk Poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti požadavku/servisního požadavku:

Číslo	Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time)	Výsledku dosaženo (fix time)
1	HAVÁRIE	8x5	3 hod.	do 8 hod.
2	PORUCHA	8x5	4 hod.	do 3 pracovních dnů
3	CHYBA	8x5	8 hod.	do 20 pracovních dnů
4	NEDOSTATEK	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
5	KONZULTACE	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
6	ŽÁDANKA	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
7	NEUVEDENO	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

Zařazení do kategorie je určeno dle následujících kritérií

Kategorie požadavku	Popis závady
HAVÁRIE	Systém je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí.
PORUCHA	Funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav má kritický dopad na využívání Systému uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem Objednatele. (Např. se jedná o komplexní výpadek základních funkcí, , totální selhání konfigurace systému).
CHYBA	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. (Například se jedná o: částečný výpadek základních funkcí, částečné selhání konfigurace Systému).
NEDOSTATEK	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Požadovaného výsledku nebo akce lze dosáhnout jiným postupem.
KONZULTACE	Dotazy k funkčnosti Systému.
ŽÁDANKA	Žádosti o změny a úpravy. Žádosti o instalace verzí, patch a hotfix. Dle charakteru žádosti tato může spadat pod Doplňkové služby.
NEUVEDENO	Požadavky, které nelze kategorizovat v souladu s výše uvedenou specifikací.

Katalogový list 7 - Školení

Katalogový list služby – Školení	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název Služby	Školení
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Školení
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba zahrnuje poskytování školení systému elektronické spisové služby e-spis, a to zejména s ohledem na potřebu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Průběžného školení nových zaměstnanců Objednatele - Rozdílového školení stávajících uživatelů systému elektronické spisové služby e-spis při zavádění nových verzí spisové služby e-spis - Doplnění informací o legislativních změnách dotýkajících se elektronické spisové služby a návazných procesů jak na straně Objednatele, tak na straně dodavatele - Konzultací a poradenství k práci a fungování elektronické spisové služby e-spis - Metodické podpory uživatelů elektronické spisové služby e-spis a konkrétních pracovištích - Školení administrátorů systému. <p>Školení bude realizováno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prezenční formou (výkladové školení lektorem s využitím projekční techniky) • Výukou s využitím pracovních stanic (práce se systémem spisové služby na PC). <p>Počet uživatelů školení závisí na zvolené formě školení (prezentační / u PC) a počítá se s počtem školených uživatelů v rozmezí 10 (u PC) až 40 (prezenčně) osob.</p> <p>Obvyklá forma školení sestává ze dvou školících bloků v jednom školícím dnu. Na základě potřeb a podnětů Objednatele je možné individuálně měnit rozsah a trvání školících bloků, vždy ale s přihlédnutím k reálným možnostem zajištění školení ze strany Objednatele (uživatelé, prostory, technika, ...) a při zachování nezbytného minima přestávek mezi školícími bloky.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřící bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	5x ročně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní

Č. Zhotovitele: SML 185/2017

Č. Objednatele:

Způsob dokladování	Předávací protokol
--------------------	--------------------

Katalogový list 8 – Vedení projektu

Katalogový list služby - Vedení projektu	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název Služby	Vedení projektu
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Vedení projektu
Definice činnosti	
Popis činnosti	Činnosti související s koordinací prací Osobní návštěva vedoucího projektu Zpracování přehledu čerpání základních služeb a služeb rozšířené podpory.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	max. 16 h měsíčně. Nevyčerpaný objem služeb tohoto katalogového listu lze převádět do dalších měsíců v rámci jednoho kalendářního roku a čerpat je pouze na služby specifikované tímto katalogovým listem.
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Příloha č. 3**Katalog Služeb – Doplnkové služby****Katalogový list 9 - Řešení změnových/rozvojových požadavků**

Katalogový list služby - Řešení změnových/rozvojových požadavků	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název služby	Řešení změnových/rozvojových požadavků
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Řešení změnových/rozvojových požadavků
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů změn navrhovaných Objednatelem. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 pracovních dnů ode dne doručení návrhu.</p> <p>V případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury a aplikací Objednatele ke změnám nebo úpravám systémů, které jsou předmětem služeb, oproti stávajícímu stavu uvedenému v technické specifikaci nebo jejich původnímu stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám systémů, které mají dopad i na systémy, které jsou předmětem služeb, budou takovéto úpravy a změny považovány za požadavek na řešení změnových požadavků.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Katalogový list 10 - Přímá metodická podpora

Katalogový list služby - Přímá metodická podpora	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název Služby	Přímá metodická podpora
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Přímá metodická podpora
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Přímá metodická podpora zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - workshopy/prezenční školení pro vybrané skupiny zaměstnanců <ul style="list-style-type: none"> • noví zaměstnanci • vedoucí zaměstnanci • klíčoví zaměstnanci • apod. - tematicky zaměřené workshopy/školení <ul style="list-style-type: none"> • seznámení s novou verzí (ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS) • představení nových modulů (moduly na objednávku) • administrace • apod.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Katalogový list 11 - Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli

Katalogový list služby - Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název Služby	Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli
Definice činnosti	
Popis činnosti	Činnosti související s koordinací prací v případě integrací externích aplikačních programových vybavení na systém e-spis.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Katalogový list 12 – Profylaktická prohlídka

Katalogový list služby - Profylaktická prohlídka	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název Služby	Profylaktická prohlídka
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Profylaktická prohlídka
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Pravidelná kontrola chodu ICZ DESA, ICZ iPoint, DMSa jich modulů</p> <ul style="list-style-type: none"> - kontrola logů aplikace - vyhodnocení journalů. <p>Monitoring běhu aplikace a HW prostředků.</p> <p>Součástí služby jsou i doporučení ohledně preventivního odstraňování úzkých míst nebo změn parametrů, eventuálně doporučení použití nových verzí nebo řešení s ohledem na vývoj nových produktů.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	<p>8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny</p> <p>.</p> <p>Výstupem každé profylaktické akce bude písemná zpráva, která bude obsahovat kromě data zejména výsledky kontroly, co bylo změněno a nainstalováno, nálezy a doporučení se zaměřením na předcházení incidentům. Zpráva bude zaslána Objednateli nejpozději do 10 dnů po provedení profylaktických prací.</p>
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Katalogový list 13 - Ad hoc služby

Katalogový list služby - Ad hoc služby	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název Služby	Ad hoc služby
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Ad hoc služby
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Ad-hoc služba zásahu na místě u Objednatele je standardně poskytována v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin. Vyžádání služby zásahu na místě je možné na základě závazného a vzájemně dohodnutého způsobu vyžádání. Službu podpory na místě může vyžádat pouze oprávněný pracovník Objednatele.</p> <p>Při zásahu na místě jsou odpracované hodiny evidovány prostřednictvím výkazu o provedených službách. Tento schválený výkaz je podkladem pro fakturaci s využitím Ceny uvedené <u>Příloze č. 4.</u></p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele / Výkaz o provedených službách
Objem poskytované služby	Na základě objednávky
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Katalogový list 14 - Rozvoj

Katalogový list služby - Rozvoj	
Identifikace (ID)	ICZ DESA, ICZ iPoint, DMS
Název služby	Rozvoj
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Rozvoj
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Rozvoj zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - programové práce na základě oboustranně schváleného popisu cílového stavu/cílového chování aplikace - vytvoření verze/patch
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele / Výkaz o provedených službách
Objem poskytované služby	Na základě objednávky
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Příloha č. 4**Cena Služeb**

Cena Služeb se skládá z (i) ceny Podpory (dále „Cena Podpory“) a (ii) z ceny Doplnkových služeb (dále „Cena Doplnkových služeb“), kterých výše a způsob výpočtu je stanoven následovně:

Cena Podpory za 1 rok:

Specifikace Podpory	Cena bez DPH	DPH	Cena s DPH
Maintenance Instalace verzí Řešení incidentů HELPDESK HOTLINE SLA Školení Vedení projektu	986 000,- Kč	207 060,- Kč	1 193 060,- Kč

Cena Podpory za 4 roky:

Specifikace Podpory	Cena bez DPH	DPH	Cena s DPH
Maintenance Instalace verzí Řešení incidentů HELPDESK HOTLINE SLA Školení Vedení projektu	3 944 000,- Kč	828 240,- Kč	4 772 240,- Kč

Cena Doplnkových služeb 1 člověkodenní:

Specifikace Doplnkových služeb	Cena bez DPH	DPH	Cena s DPH
Řešení změnových/rozvojových požadavků Přímá metodická podpora Školení Koordinační a součinnost s ostatními dodavateli Vedení projektu Profylaktická prohlídka Ad hoc služby Rozvoj	15 200,- Kč	3 192,- Kč	18 392,- Kč

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

V průběhu trvání této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli poskytovat Doplnkové služby, a to na základě jednotlivých objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem (dále „**Objednávka**“). Objednávka bude provedena Oprávněnou osobu Objednatele a bude zaslána e-mailem Oprávněné osobě Poskytovatele nebo prostřednictvím HelpDesku Objednatele (dále „**Požadavek**“). Poskytovatel na základě doručeného Požadavku připraví a zašle Objednateli cenovou nabídku na realizaci Požadavku (dále „**Nabídka**“). V případě akceptace Nabídky Objednatelem, Poskytovatel se zavazuje poskytnout za podmínek stanovených v této Smlouvě objednané Doplnkové služby.

Příloha č. 5
Oprávněné osoby

Oprávněné osoby Objednatele:

Oprávněné osoby Poskytovatele:

Jméno	Oblast pravomocí	Kontaktní informace