

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

Číslo smlouvy Poskytovatele: M2SP-001/24

Číslo smlouvy Objednatele: S69/24

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a na základě zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Smlouva**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

## Město Mariánské Lázně

Se sídlem: Ruská 155, Mariánské Lázně, PSČ 353 01

Zastoupená: Martinem Hurajčíkem, starostou

IČO: 00254061

DIČ: CZ00254061

Bankovní spojení: 720331/0100

Kontaktní osoba: Ing. Patrick Klen

(dále jen „**Objednatel**“)

a

## Marbes s.r.o.

Se sídlem: Brojova 2113/16, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň

Zastoupená: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem

IČO: 29108373

DIČ: CZ29108373

Bankovní spojení: ČSOB, č. účtu 292784491/0300

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**“)

## 1 Úvodní ustanovení

1.1 Objednatel má právo užívat komponenty informačního systému PROXIO:

2.1.1 PROXIO – Vymáhání

(dále jen „software“ nebo „produkt“) na základě licenčního listu ze dne 12.7.2021.

1.2 Provozní podpora, která je předmětem této smlouvy, se týká díla (dále jen „**system**“), které vzniklo implementací **software** u Objednatele.

## 2 Předmět Smlouvy

2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby údržby (maintenance) a provozní podpory software (dále jen „**Služby**“). Tento závazek zahrnuje:

2.1.2 Údržbu (maintenance) software PROXIO dle článku 1.1 této smlouvy

2.1.3 Základní podporu (služby poskytované paušálně);

2.1.4 Rozšířenou podporu (služby poskytované na vyžádání nad rámec základní podpory);

2.2 Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb je uveden v **Příloze č. 1**, která je nedílnou součástí této Smlouvy.

### 3 Termíny a místo plnění

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v termínech dle **Přílohy č. 1** této Smlouvy, a to od 1.4.2024 do 31.12.2025
- 3.2 Místem plnění je podle povahy poskytovaných služeb sídlo Objednatele nebo Poskytovatele.

### 4 Cena a platební podmínky

- 4.1 Cena za poskytování Služeb dle článku čl. 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3 je uvedena v **Příloze č. 2** („Cena za údržbu a provozní podporu“) této smlouvy. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH. K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené aktuální výši.
- 4.2 Cena za Služby podle čl. 2.1.1 a 2.1.2 této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem na každé kalendářní čtvrtletí vždy předem, nejpozději do pátého pracovního dne v příslušném kalendářním čtvrtletí.
- 4.3 Cena za služby dle čl. 2.1.3 této smlouvy bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány, dle skutečně odpracovaných člověkodnů za použití jednotkových cen Poskytovatele uvedených v Příloze č. 2, této smlouvy.
- 4.4 Každá faktura bude Objednateli zaslána v listinné podobě na adresu jeho sídla uvedenou v této smlouvě, nebo v elektronické podobě do datové schránky Objednatele ID DS: bprbqms nebo e-mailem na e-mailovou adresu epodatelna@muml.cz. V případě faktur za plnění dle článku čl. 2.1.3 budou jejich přílohou Výkazy poskytnutých Služeb, ze kterých musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v člověkodnech či člověkohodinách).
- 4.5 Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě pěti (5) kalendářních dnů od jejího obdržení Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Objednateli.
- 4.6 Lhůta splatnosti jednotlivých faktur je třicet (30) dní. Faktura se považuje za doručenu třetí (3) den po jejím prokazatelném odeslání. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.
- 4.7 Poskytovatel prohlašuje že:
  - úplata za zdanitelné plnění dle této smlouvy není odchylná od obvyklé ceny
  - nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty uvedenou na daňovém dokladu a nedostal se úmyslně do postavení, kdy nemůže daň zaplatit, ani mu takové postavení nehrozí a nedojde ke zkrácení daně, nebo vylákání daňové výhody
  - není nespolehlivým plátcem daně z přidané hodnoty
  - jím uvedený bankovní účet na daňovém dokladu je zveřejněn v registru bankovních účtů vedený daňovou správou.

Jestliže se poskytovatel, tj. poskytovatel zdanitelného plnění dle této smlouvy, tj. plátce daně z přidané hodnoty, stane nespolehlivým plátcem, či se dostane do finančních potíží a nebude z jakýchkoliv důvodů schopen uhradit svoje daňové závazky vůči státu, je povinen o tom neprodleně informovat objednatel, tj. příjemce zdanitelného plnění dle této smlouvy, a to písemnou formou.

Objednatel je ve všech případech oprávněn využít tzv. zvláštní způsob zajištění daně dle §109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Objednatel prohlašuje, že ve smlouvě uvedený předmět pořizuje výlučně pro plnění, které není předmětem daně a není tedy v postavení osoby povinné k dani. V tomto případě se neuplatní

režim přenesené daňové povinnosti dle § 92a až § 92e zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

## 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 a respektovat a zajišťovat podmínky a předpoklady poskytování provozní podpory dle **Přílohy č. 1**, této smlouvy.
- 5.2 Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 5.3 Pokud Objednatel neposkytne dohodnutou součinnost dle článku 5.1 této Smlouvy, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel v důsledku neposkytnutí součinnosti Objednatelem řádně pracovat na plnění předmětu Smlouvy.

## 6 Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas.
- 6.2 Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 6.3 Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.

## 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 nepřichází Poskytovatel standardně do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel správcem (dále jen „chráněné osobní údaje“). Pouze ve výjimečných případech se může stát, že Poskytovatel získá přístup k chráněným osobním údajům. Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 Nařízení GDPR.
- 7.4 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech chráněných osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním dle Smlouvy.

## 8 Sankce

- 8.1 V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu skutečné škody.
- 8.2 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 50,- Kč bez DPH (slovy: *padesát korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení incidentu (prvotní reakce) po lhůtě stanovené pro incidenty kategorie A v článku 2.2. Řešení incidentů **Přílohy č. 1** této Smlouvy;
  - (ii) ve výši 50,- Kč (slovy: *padesát korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zprovozněním systému náhradním způsobem po lhůtě stanovené pro incidenty kategorie A v článku 2.2. Řešení incidentů **Přílohy č. 1** této Smlouvy;

- (iii) ve výši 200,- Kč (slovy: *dvě stě korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady po lhůtě stanovené pro incidenty kategorie A v článku 2.2. Řešení incidentů **Přílohy č. 1** této Smlouvy;
  - (iv) ve výši 30,- Kč (slovy: *třicet korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení incidentu po lhůtě stanovené pro incidenty kategorie B a/nebo C v článku 2.2. Řešení incidentů **Přílohy č. 1** této Smlouvy;
  - (v) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady po lhůtě stanovené pro incidenty kategorie B a/nebo C v článku 2.2. Řešení incidentů **Přílohy č. 1** této Smlouvy;
- 8.3 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 8 jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 8.4 Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

## 9 Doba trvání a možnost ukončení Smlouvy

- 9.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou: od 1.4.2024 do 31.12.2025.
- 9.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí, nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 9.3 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) kalendářních dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) kalendářních dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 9.4 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) kalendářních dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) kalendářních dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 9.5 Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 9.6 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání tří (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 9.7 Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání tří (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 9.8 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
- (i) smluvních pokut,
  - (ii) ochrany důvěrných informací a
  - (iii) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 9.9 V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatel do dne předčasného ukončení této Smlouvy.

## 10 Oprávněné osoby

- 10.1 Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran:
- (i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:  
Ing. Patrick Klen, telefon +420 728 074 293, e-mail: patrick.klen@muml.cz
  - (ii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

Ing. Pavel Hádek, telefon: 378 121 500, e-mail: pavel.hadek@marbes.cz

Ing. František Boček, telefon: 378 121 500, e-mail: frantisek.bocek@marbes.cz

Ing. Miroslav Bludovský, telefon: 378 121 500, e-mail: miroslav.bludovsky@marbes.cz

- 10.2 Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, pokud se neprokáží 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 Závěrečná ustanovení

- 11.1 Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.2 Strany se dohodly, že kromě případů upravených v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku zproští smluvní stranu povinnosti k náhradě škody také mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli v době, kdy byla v prodlení s plněním smluvených povinností, avšak pouze od okamžiku vzniku takové překážky. Smluvní strana není v prodlení s plněním, pokud je takové prodlení způsobeno prodlením druhé smluvní strany s plněním jejích povinností.
- 11.3 Tato smlouva je vyhotovena a podepsána v elektronické podobě. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou zúčastněných stran a účinnosti dnem 1.4.2024.
- 11.4 Smluvní strany berou na vědomí, že smlouva vyžaduje ke své účinnosti uveřejnění v registru smluv podle 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, a prohlašují, že s tímto uveřejněním souhlasí. Za účelem splnění povinnosti uveřejnění této smlouvy se smluvní strany dohodly, že ji do registru smluv zašle Objednatel neprodleně, nejdéle však do 15 kalendářních dnů, po jejím podpisu všemi smluvními stranami.
- 11.5 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel uveřejní smlouvu v registru smluv za podmínek stanovených platnou legislativou.
- 11.6 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě, nepovažují za obchodní tajemství podle § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 11.7 Zhotovitel není oprávněn bez souhlasu Objednatele postoupit práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí osobě.
- 11.8 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:  
Příloha č. 1: Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb  
Příloha č. 2: Cena za údržbu a provozní podporu

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

V Mariánských Lázních níže uvedeného dne:

V Plzni níže uvedeného dne

**Objednatel: Město Mariánské Lázně**

**Poskytovatel: Marbes s.r.o.**

**Martin Hurajčík**  
Digitálně podepsal  
Martin Hurajčík  
Datum: 2024.03.26  
12:21:59 +01'00'

**Ing. Miroslav Dvořák**  
Digitálně podepsal  
Ing. Miroslav Dvořák  
Datum: 2024.03.26  
13:45:25 +01'00'

Podpis: .....

Martin Hurajčík  
starosta města

Podpis: .....

Ing. Miroslav Dvořák  
jednatel

# Příloha č. 1

## PODROBNÁ SPECIFIKACE A ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Předmětem plnění smlouvy jsou následující služby:

### 1. Údržba (Maintenance)

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.

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

Výše poplatku maintenance je odvozena od ceny licence software. Poplatek maintenance se může zvýšit v následujících případech:

- Objednatel rozšíří (dokoupí) licenci k dalším komponentám software PROXIO,
- 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.

Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb:

- 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.
- Poskytování upgrade – předání zásadně inovované verze software s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního software na vyšší výkonnost.
- Poskytování update – předání opravného balíčku k aktuální verzi software PROXIO, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známé.
- 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.

Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software PROXIO, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila Objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software dosud nepokrýval. Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě se Objednatelem.

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 předpisů k této úpravě nejpozději 60 kalendářních dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 kalendářních dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.

## 2. Základní podpora

### 2.1. Helpdesk

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.

#### Rozsah a parametry služeb

Služba Helpdesk je poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a zajišťuje 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. Reakční doba pro službu 2.1. Helpdesk je 240 minut a zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.

#### Kontaktní údaje helpdesk

Primární kontakt

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

Další kontakty

- E-mail: [mcdesk@marbes.cz](mailto: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 parametrů služby 2.2 Řešení incidentů. Reakční dobou se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší následujícím pracovním dnem.

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

- přehled požadavků za sledované období;
- detailní informace o řešení konkrétního požadavku Objednatele.

#### Definice pojmů

**Zadavatel** je oprávněná osoba určená Objednatelem pro zadávání požadavků 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.

## 2.2. Řešení incidentů

V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, přijaté službou Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „**REKLAMACE**“.

#### Rozsah a parametry služeb

SLA	Provozní doba (5 x 9)	Prvotní reakce (hod.)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (hod.)	Odstranění závady (ČD)
Kategorie / Režim		Normální	Normální	Normální
Kategorie A	8:00 – 17:00	10	20	10
Kategorie B	8:00 – 17:00	15	30	30
Kategorie C	8:00 – 17:00	20	40	60

Poskytovatel v rámci této služby garantuje:

- **Prvotní reakci** – zahájení řešení incidentu,
- **Zprovoznění systému náhradním způsobem**,
- **Úplné odstranění závady**.

Kategorie klasifikace incidentů:

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



SLA parametry jsou vztaženy k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.

V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí Poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.

### **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 schopn poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.

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

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

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

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

**Vadou** se rozumí stav, který je v rozporu:

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

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

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

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

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

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

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

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
- Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí nebo požaduje pokračování řešení požadavku, tzn. původní reklamační požadavek uzavře a vytvoří nový změnový požadavek (s využitím funkce kopírování),

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

### **Kvalita služeb a reporting**

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesk provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby k dispozici 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 Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

V případě, že je požadavek znovu otevřen, je doba potřebná k jeho opětovnému vyřešení přičtena k době, po kterou byl požadavek již řešen. Platí výhradně pro požadavky, které nebyly korektně vyřešeny Poskytovatelem (tj. 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 parametrů software vč. chybným konfigurováním přístupových práv,
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti,
- naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

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

### 3. Rozšířená podpora

Jedná se o služby typu **NEREKLAMACE** vedoucí k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PROXIO, popř. služby pro jeho efektivnější využití. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:

- Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) - předmětem jsou úpravy nebo doplnění standardní funkčnosti systému s cílem vytvořit tak podmínky pro jeho efektivnější využívání. Jedná se o analytické, konzultační a programátorské služby spojené s rozvojem systémů vč. integračních vazeb.
- Provozní kontrola systému – Poskytovatel provádí na vyžádání inspekci a údržbu systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software Objednatele. Poskytovatel dále vzdáleným přístupem na základě dohody s Objednatelem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy.
- Implementace nových verzí produktu – Poskytovatel bude zabezpečovat implementaci upgrade a update softwarových komponent do prostředí Objednatele. Nové verze systému jsou poskytnuty ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako původně implementovaný systém.
- Poskytování konzultací – náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Objednatele.
- Poskytování školení – cílem služby je zajišťovat školení pracovníků Objednatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí.
- Metodická podpora – v rámci této služby Poskytovatel zajišťuje metodickou podporu pracovníkům Objednatele (uživatelům) v požadovaném rozsahu, např. formou vypracování návrhů pracovních postupů pro správné a efektivní využívání systému.
- Řízení projektu – v rámci této služby jsou poskytovány činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb, zabezpečované projektovým vedoucím Poskytovatele při poskytování služeb a na jednáních u Objednatele.
- Součinnost a další sjednané činnosti – Poskytovatel bude Objednateli poskytovat součinnost v oblastech řešení systémových problémů, implementace systémů třetích stran a spolupráce při tvorbě koncepce IS.

#### Rozsah a parametry služeb

Služby rozšířené podpory budou poskytovány **na základě objednávky objednatele a v rozsahu stanoveném v objednávce a schváleném oběma stranami.**

Rozšířená podpora je poskytována **v pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 17:00 hod.** Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.

Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby Helpdesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka.

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.

Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.

Veškeré služby poskytované Poskytovatelem u Objednatele i u Poskytovatele v rámci rozšířené podpory budou evidovány ve výkazu poskytnutých služeb (protokol o převzetí plnění) tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka Poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.

Výkaz poskytnutých služeb je povinen Poskytovatel předkládat ke schválení (podpisu) vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního období, za které je vypracován.

V případě, že Objednatel bezdůvodně nepodepíše protokol o převzetí plnění (tzn., neuvede písemně důvod nepotvrzení protokolu) ani do 7 kalendářních 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.

## Příloha č. 2

### CENA ZA ÚDRŽBU A PROVOZNÍ PODPORU

#### Podrobné členění ceny Údržby, Základní podpory a Rozšířené podpory

Služba	Cena za čtvrtletí (Kč)	Cena za 1 rok (Kč)
<b>Údržba (maintenance)</b>		
Poskytování aktuálních verzí	4 590,00	18 360,00
Poskytování upgrade		
Poskytování update		
Legislativní servis		
<b>Základní podpora (služby poskytované paušálně)</b>		
Helpdesk	6 710,00	26 840,00
Řešení incidentů		
<b>Rozšířená podpora (služby poskytované nad rámec základní podpory)</b>		
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	Není předplacen žádný objem	Není předplacen žádný objem
Provozní kontrola systému		
Implementace nových verzí produktu		
Poskytování konzultací		
Poskytování školení		
Metodická podpora		
Řízení projektu		
Součinnost a další sjednané činnosti		
<b>Celkem bez DPH</b>	<b>11 300,00</b>	<b>45 200,00</b>
DPH 21% (Kč)	2 373,00	9 492,00
<b>Celkem vč. DPH</b>	<b>13 673,00</b>	<b>54 692,00</b>

Služby Rozšířené podpory budou čerpány na základě vyžádání Objednatelem prostřednictvím služby Helpdesk, které je oběma stranami obecně chápáno jako objednávka, a to v rozsahu dohodnutém mezi Objednatelem a Poskytovatelem za těchto podmínek:

<b>Sazba Kč/hod. výkonu na místě</b>	<b>1900,- Kč/hod. bez DPH</b>
<b>Náklady na dopravu (kalkulováno pro vzdálenost 170 km Plzeň-Mariánské Lázně a zpět)</b>	<b>1700,- Kč bez DPH</b>

Při rozšíření SW komponent systému PROXIO platí pro stanovení ceny údržby a provozní podpory nově instalovaných komponent následující tabulka:

Cena licence nově instalovaných komponent (v Kč bez DPH) v rozmezí:	Zvýšení ceny údržby (maintenance) v Kč bez DPH /rok	Zvýšení ceny Základní podpory v Kč bez DPH/ročně
0 – 50 000,- Kč	o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně	7 000,- Kč/ročně
50 001 – 100 000,- Kč	o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně	14 000,- Kč/ročně
100 001 – 150 000,- Kč	o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně	21 000,- Kč/ročně
150 001 – 500 000,- Kč	o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně	35 000,- Kč/ročně