

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

Číslo smlouvy Zhotovitele: M2SP-020/24

Číslo smlouvy Objednatele: 2024-0356

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 Bohumín

Se sídlem: Masarykova 158, 735 81 Bohumín

Zastoupená: Ing. Petrem Víchou, starostou

IČO: 00297569

DIČ: CZ00297569

Bankovní spojení:

Datová schránka: u3kbful

(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:

Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 25285

(dále jen „Zhotovitel“)

(Objednatel a Zhotovitel společně dále jen „Smluvní strany“ nebo též jednotlivě jen „Smluvní strana“)

1 Úvodní ustanovení

1.1 Objednatel má právo užívat komponenty informačního systému PROXIO:

1.1.1 PROXIO - Přestupky

1.2 Provozní podpora, která je předmětem této smlouvy, se týká díla (dále jen „systém“), které vzniklo implementací **software** u Objednatele na základě Smlouvy o dílo Dodávka a implementace systému PROXIO – Přestupky č. M2SP-057/23

2 Předmět Smlouvy

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

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

2.1.2 Základní podporu (služby poskytované paušálně);

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

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

3 Termíny a místo plnění

- 3.1 Zhotovitel se zavazuje poskytovat Služby v termínech dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 3.2 Místem plnění je podle povahy poskytovaných služeb sídlo Objednatele nebo Zhotovitele.

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 Zhotovitelem na každé kalendářní pololetí vždy předem, nejpozději do pátého pracovního dne v příslušném kalendářním pololetí.
- 4.3 Cena za služby dle čl. 2.1.3 této smlouvy poskytované nad rámec předplaceného objemu bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Zhotovitelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány, dle skutečně odpracovaných člověkohodin za použití jednotkových cen Zhotovitele uvedených v Příloze č. 2, této smlouvy. Výše předplaceného objemu v člověkodnech je uvedena v tabulce v Příloze č. 2
- 4.4 Každá faktura bude Objednateli zaslána elektronicky na e-mail faktury@mubo.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 Zhotovitele 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 Zhotoviteli 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 Smluvní strany se dohodly, že ceny za služby dle článku 2.1. Smlouvy, které jsou uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy, se vždy k 1. lednu každého kalendářního roku, vyjma roku, kdy toto ustanovení nabylo účinnosti, upravují o průměrnou roční míru inflace (vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen) za bezprostředně předcházející kalendářní rok vyhlášenou Českým statistickým úřadem.
- 4.7 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.

5 Práva a povinnosti Objednatele

- 5.1 Objednatel se zavazuje spolupracovat se Zhotovitelem 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 Zhotovitele 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 Zhotovitel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Zhotovitel v důsledku neposkytnutí součinnosti Objednatelem řádně pracovat na plnění předmětu Smlouvy.

6 Práva a povinnosti Zhotovitele

- 6.1 Zhotovitel je povinen poskytovat Služby řádně a včas.
- 6.2 Při plnění této Smlouvy je Zhotovitel 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 Zhotovitel za případnou škodu tím vzniklou.
- 6.3 Zhotovitel 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 Zhotovitel standardně do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel správcem (dále jen „chráněné osobní údaje“). Pouze ve výjimečných případech se může stát, že Zhotovitel získá přístup k chráněným osobním údajům. Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 Nařízení GDPR.
- 7.4 Zhotovitel 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 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.
- 8.3 Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.
- 8.4 V případě prodlení zhotovitele s termíny plnění dle Přílohy č. 1 je zhotovitel povinen zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,1% z celkové aktuální ceny za údržbu a provozní podporu včetně DPH dle Přílohy č. 2 za každý započatý den prodlení následující po dni, kdy mělo nejpozději dojít k plnění.

9 Doba trvání a možnost ukončení Smlouvy

- 9.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 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 Zhotovitel 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 Zhotovitel 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 Zhotovitele 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 Zhotoviteli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 9.7 Zhotovitel 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 Zhotovitel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem 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:



- (ii) Oprávněnými osobami Zhotovitele jsou:



10.2 Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplnkům 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 ve dvou výtiscích, z nichž každé vyhotovení má charakter originálu. Objednatel i zhotovitel obdrží každý po jednom výtisku. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou zúčastněných stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 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 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.
- 11.6 Zhotovitel není oprávněn bez souhlasu Objednatele postoupit práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí osobě.
- 11.7 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
11.7.1 Příloha č. 1: Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb
11.7.2 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 _____ dne _____

Objednatel: Město Bohumín



Podpis:
Ing. Petrem Víchou, starostou
starosta města

V _____ dne _____

Zhotovitel: Marbes s.r.o.



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 Zhotovitelem 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 Zhotovitelem (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 vneseny prostřednictvím této služby. Na požadavky vnesené jinou cestou, např. telefonicky, nemusí být ze strany Zhotovitele garantována reakce. Služba Helpdesk je realizována prostřednictvím aplikace Zhotovitele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Zhotovitele.

Rozsah a parametry služeb

Služba Helpdesk je poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a zajišťuje garantovanou reakci Zhotovitele **v pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 16:00 hod.** Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky. V rámci této služby Zhotovitel 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

- 

Další kontakty

- 
- 
- 

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 Zhotovitele. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace Zhotovitele, je Objednatel povinen učinit zápis do aplikace Helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.

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

Kvalita služeb a reporting

Zhotovitel 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 Zhotovitelem. 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 Zhotovitelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Objednatelem Zhotoviteli dle potřeby.

Provozní doba – časové vymezení období, kdy je služba Helpdesk je poskytována.

Pracovní doba – doba, ve které Zhotovitel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci Zhotovitele. 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 Zhotovitele 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 Zhotovitele;
- 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	Prvotní reakce (hod.)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (hod.)	Odstranění závady (ČD)
Kategorie / Režim		Normální	Normální	Normální
Kategorie A	8:00 – 16:00	8	24	20
Kategorie B	8:00 – 16:00	16	X	40
Kategorie C	8:00 – 16:00	40	X	60

Zhotovitel 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 Zhotovitel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.

Definice pojmů

Prvotní reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Zhotovitel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li Zhotovitel v tomto momentě tyto informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.

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

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

Incident je jakákoliv událost zaviněná Zhotovitelem, 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 Zhotoviteli incident s návrhem kategorie. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii incidentu, má se za to, že se jedná o Stav neohrožující funkčnost. Zhotovitel není povinen reflektovat na hlášení incidentu, jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba Objednatele.

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

A) Zhotovitel vyhodnotil situaci tak, že se jedná se o vadu:

- Zhotovitel pokračuje v řešení požadavku,
- Zhotovitel 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 Zhotovitelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu, postupuje dále dle následujícího článku B.

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

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

- Zhotovitel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od Objednatele pokyn k realizaci,
- jestliže Objednatel dá Zhotoviteli 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 Zhotovitelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- jestliže bude Zhotovitelem 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 Zhotovitelem. 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 Zhotovitelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Zhotovitele 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 Zhotovitelem (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 - Zhotovitel provádí na vyžádání inspekci a údržbu systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software Objednatele. Zhotovitel dále vzdáleným přístupem na základě dohody s Objednatelem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy.
- Implementace nových verzí produktu - Zhotovitel 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 Zhotovitel 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 Zhotovitele při poskytování služeb a na jednáních u Objednatele.
- Součinnost a další sjednané činnosti - Zhotovitel 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 v celkovém rozsahu **1 člověkoden (8 hod.) ročně**.

Rozšířená podpora je poskytována **v pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 16:00 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.

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

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

Výkaz poskytnutých služeb je povinen Zhotovitel 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 Zhotovitel 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 pololetí	Cena za 1 rok
Údržba (maintenance)		
Poskytování aktuálních verzí	7 200,00	14 400,00
Poskytování upgrade		
Poskytování update		
Legislativní servis		
Základní podpora (služby poskytované paušálně)		
Helpdesk	32 500,00	65 000,00
Řešení incidentů		
Rozšířená podpora (služby poskytované nad rámec základní podpory) 1 člověkodenní/rok		
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	7 500,00	15 000,00
Provozní kontrola systému		
Implementace nových verzí produktu		
Poskytování konzultací		
Poskytování školení		
Metodická podpora		
Řízení projektu		
Součinnost a další sjednané činnosti		
Celkem bez DPH	47 200,00	94 400,00
DPH 21% (Kč)	9 912,00	19 824,00
Celkem vč. DPH	57 112,00	114 224,00

Služby Rozšířené podpory nad rámec předplaceného objemu budou čerpány na základě vyžádání Objednatelům prostřednictvím služby Helpdesk, které je oběma stranami obecně chápáno jako objednávka a to v rozsahu dohodnutém mezi Objednatelům a Zhotovitelem za těchto podmínek:

Sazba Kč/hod. výkonu vzdáleně	1 875,- Kč/hod. bez DPH
-------------------------------	--------------------------------