

DODATEK Č. 1 K SERVISNÍ SMLOUVĚ

Číslo smlouvy Poskytovatele: M2SP-030/24

Číslo smlouvy Objednatele: 737/OIT/2024

(smlouva schválena RM na jednání dne 5.8.2024, č. usn. 738/2024,
uzavření dodatku č. 1 bylo schváleno RM dne 10.12.2024, č. usn. 1192/2024)

uzavřený níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanoveními § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Dodatek**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Město Příbram

se sídlem: Tyršova 108, 261 01 Příbram I
zastoupené: Mgr. Janem Konvalinkou, starostou města
IČO: 00250627
DIČ: CZ00250627
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č. účtu 

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Marbes s.r.o.

Se sídlem: Brojova 2113/16, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň
Zastoupená: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem společnosti
IČO: 29108373
DIČ: CZ29108373
Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, sp. zn. C 25285

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

PREAMBULE

Smluvní strany uzavřely dne 28.8.2024 Servisní smlouvu v rámci projektu č. M2SP-030/24, č. Objednatele 737/OIT/2024 (dále jen „**Smlouva**“). Smluvní strany přistupují k uzavření tohoto Dodatku č. 1.

1 Změny

1.1 Článek 3, odst. 3.1 Smlouvy se zrušuje a nahrazuje se novým odst. č. 3.1 ve znění:
*„Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v termínech dle **Přílohy č. 1** této Smlouvy, a to od 1.9.2024 do 31.1.2025.“*

1.2 Článek 4, odst. 4.1 Smlouvy se zrušuje a nahrazuje se novým odst. č. 4.1 ve znění:

*„Cena za poskytování Služeb dle článku čl. 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3 (v rozsahu předplaceného objemu ve výši 6 člověkodnů) činí 495 805,00 Kč bez DPH. Detailní rozpis ceny je uveden 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.“*

1.3 Článek 4, odst. 4.2 Smlouvy se zrušuje a nahrazuje se novým odst. č. 4.2 ve znění:

„Cena za Služby podle čl. 2.1.1, 2.1.2 a předplacenou část služeb Rozšířené podpory podle čl. 2.1.3 této Smlouvy bude Objednatelům uhrazena ve čtyřech splátkách. Výše každé splátky činí 101 291,25 Kč bez DPH za každý měsíc v období 9-12/2024 a 90 640,00 Kč bez DPH za měsíc 1/2025.

Daňový doklad bude Poskytovatelem vystaven vždy v průběhu příslušného kalendářního měsíce, v němž jsou služby poskytovány.“

1.4 Příloha č. 1 Smlouvy se zrušuje a nahrazuje se novou Přílohou č. 1 Smlouvy, jejíž znění tvoří Přílohu č. 1 tohoto Dodatku.

1.5 Příloha č. 2 Smlouvy se zrušuje a nahrazuje se novou Přílohou č. 2 Smlouvy, jejíž znění tvoří Přílohu č. 2 tohoto Dodatku.

2 Obecná ustanovení

2.1 Ostatní ustanovení smlouvy se nemění.

2.2 Tento Dodatek nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.

2.3 Tento Dodatek č. 1 se uzavírá elektronicky, bude vyhotoven ve formátu PDF/A a podepsán zaručeným elektronickým podpisem smluvních stran založeném na kvalifikovaném certifikátu pro elektronický podpis nebo kvalifikovaném elektronickém podpisu. Každá ze smluvních stran obdrží dodatek v elektronické podobě s uvedenými uznávanými elektronickými podpisy.

2.4 Smluvní strany prohlašují, že dodatek č. 1 uzavřely svobodně a vážně, že jim nejsou známy jakékoliv skutečnosti, které by jeho uzavření vylučovaly, neuvedly se vzájemně v omyl a berou na vědomí, že v plném rozsahu nesou veškeré důsledky plynoucí z vědomě jimi udaných nepravdivých údajů.

Seznam příloh

Příloha č. 1: Nové znění Přílohy č. 1 Smlouvy

Příloha č. 2: Nové znění Přílohy č. 2 Smlouvy

V Příbrami dne dle el. podpisu

Podpis: 

Objednatel: město Příbram

Mgr. Jan Konvalinka
starosta města

V Plzni dne dle el. podpisu

Podpis: 

Zhotovitel: Marbes s.r.o.

Ing. Miroslav Dvořák
jednatel společnosti

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 známy.
- 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 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: 

Další kontakty

- E-mail: 
- Tel.: 
- Adresa: 

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	4	8	10
Kategorie B	8:00 – 17:00	8	16	30
Kategorie C	8:00 – 17:00	16	24	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 části, 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 schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.

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

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

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

Pracovní doba – časové vymezení období, kdy je služba Řešení 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 vedením 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 v celkovém rozsahu **7 člověkodnů**.

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

1. Podrobné členění Údržby, Základní podpory a Rozšířené podpory za období 9-12/2024

Služba	Cena za dobu trvání smlouvy
Údržba (maintenance)	405 165,00
Poskytování aktuálních verzí	
Poskytování upgrade	
Poskytování update	
Legislativní servis	
Základní podpora (služby poskytované paušálně)	
Helpdesk	
Řešení incidentů	
Rozšířená podpora (služby poskytované nad rámec základní podpory v rozsahu 6 člověkodů)	
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	
Provozní kontrola systému	
Implementace nových verzí produktu	
Poskytování konzultací	
Poskytování školení	
Celkem bez DPH	405 165,00
DPH 21% (Kč)	85 084,65
Celkem vč. DPH	490 249,65

2. Podrobné členění Údržby, Základní podpory a Rozšířené podpory za období 1/2025

Služba	Cena za dobu trvání smlouvy
Údržba (maintenance)	90 640,00
Poskytování aktuálních verzí	
Poskytování upgrade	
Poskytování update	
Legislativní servis	
Základní podpora (služby poskytované paušálně)	
Helpdesk	
Řešení incidentů	
Rozšířená podpora (služby poskytované nad rámec základní podpory v rozsahu 1 člověkodů)	
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	
Provozní kontrola systému	
Implementace nových verzí produktu	
Poskytování konzultací	
Poskytování školení	
Celkem bez DPH	90 640,00
DPH 21% (Kč)	19 034,40
Celkem vč. DPH	109 674,40

3. Rozšířená podpora

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:

Sazba Kč/hod. výkonu na místě	1 800,- Kč/hod. bez DPH
Náklady na dopravu (kalkulováno pro vzdálenost 190 km Plzeň-Příbram a zpět)	1 900,- Kč bez DPH