



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO č. SML/2016/1286/OHOS

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1742 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“), dále na základě zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Smlouva**“), a dále na základě usnesení Rady městské části Praha 4 č. 15R-926/2016 ze dne 24. 8. 2016, mezi níže uvedenými smluvními stranami:

městská část Praha 4

sídlem: Antala Staška 2059/80b, Praha 4

zastoupená Zdeňkem Pokorným, členem Rady městské části Praha 4, na základě plné moci

IČ: 00063584

DIČ: CZ00063584

bankovní spojení:

č. účtu _____

(dále jen „**Objednatel**“)

a

MARBES CONSULTING s.r.o.

zapsaný v OR sp.zn. C 8963 vedená u Krajského soudu v Plzni

zastoupený Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem

se sídlem Brojova 2113/16, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň

IČ: 252 12 079

DIČ: CZ25212079

bankovní spojení:

číslo účtu zveřejněné správcem daně:

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Objednatel má právo užívat informační systém PROXIO (dále jen „**systém**“) na základě licenční softwarové smlouvy č. LIC/40/00/002763/2012 uzavřené dne 31. 5. 2012 mezi Hlavním městem Prahou a Marbes consulting. s.r.o. (dále jen „**multilicenční smlouva**“).
- 1.2 Objednatel má dále nárok na služby Maintenance systému PROXIO (softwarového produktu), poskytované aktuálně na základě smlouvy INO/40/05/003183/2014 uzavřené mezi Hlavním městem Prahou a Marbes consulting s.r.o. dne 12. 12. 2014.
- 1.3 Provozní podpora, která je předmětem této smlouvy, se týká díla, které vzniklo implementací systému PROXIO u Objednatele a nezahrnuje, ale doplňuje služby poskytované dle smluv LIC/40/00/002763/2012 a INO/40/05/003183/2014 o služby dle specifických potřeb Objednatele.

2 Předmět Smlouvy

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby provozní podpory informačního systému PROXIO, užívaného Objednatелеm, jehož seznam komponent je uveden v příloze č.1 této Smlouvy (dále jen „**Služby**“). Tento závazek zahrnuje:
- 2.1.1 Základní podporu (služby poskytované paušálně);
 - 2.1.2 Rozšířenou podporu (služby poskytované na vyžádání v rámci předplaceného objemu);
- 2.2 Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb je uveden v příloze č.1, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 2.3 Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 4 této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví této Smlouvy.

3 Termíny a místo plnění

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy, v termínech dle přílohy č.1 této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 3.2 Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatel a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa určená Objednatелеm.

4 Cena a platební podmínky

- 4.1 Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.
- 4.2 Cena za poskytování Služeb dle článku čl. 2.1.1 a 2.1.2 této smlouvy činí **142 800 Kč (slovy: jedno sto čtyřicet dva tisíce osm set korun českých) bez DPH za kalendářní měsíc.**
- 4.3 Cena za Služby podle čl. 4.2 této Smlouvy bude Objednatелеm hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem na každý kalendářní měsíc vždy předem, nejpozději do desátého pracovního dne příslušného kalendářního měsíce. K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené aktuální výši. První splátka bude vypočtena jako poměrná část měsíčního poplatku vzhledem k datu podpisu této smlouvy.
- 4.4 Cena za služby nad rámec předplaceného objemu bude Objednatелеm 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 nabídkových jednotkových cen Poskytovatele uvedených v příloze č. 2 této smlouvy.
- 4.5 Veškeré faktury vystavené Poskytovatelem dle této Smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v případě faktur za služby nad rámec předplaceného objemu budou jejich přílohou Výkazy poskytnutých Služeb, jejichž vzor je uveden v příloze č.3 této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
- (i) číslo Smlouvy Objednatel a označení případných dodatků Smlouvy;
 - (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
 - (iii) popis plnění Poskytovatele.

- 4.6 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit čtrnáct (14) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 4.7 Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

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. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 5.2 Objednatel se zavazuje umožnit vstup zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery. Za zajištění přístupu odpovídá Objednatel.
- 5.3 Pokud Objednatel neposkytne v článku 5.1 této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 5.4 Objednatel zajistí vzdálený přístup Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.

6 Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na 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 se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.

- 6.4 Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat.
- 6.5 Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy.
- 6.6 Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 6.7 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
 - (ii) mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Poskytovatele, apod.,

kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb.

7 Ochrana důvěrných informací

- 7.1 Za důvěrné informace Objednatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které nebyly Objednatelem označeny jako veřejné, zejména:
- (i) informace, které se týkají Objednatele;
 - (ii) informace, pro které je stanoven závaznými právními předpisy zvláštní režim utajení při nakládání s nimi.
- 7.2 Za důvěrné informace Poskytovatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které byly Poskytovatelem písemně označeny jako důvěrné a současně se jedná o informace, které se týkají Poskytovatele, mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a Poskytovatel odpovídajícím způsobem zajišťuje jejich utajení; avšak vyjma informací, které se týkají této Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech Smluvních stran, informace o cenách apod.).
- 7.3 Za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatele se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, informace získané na základě postupu prokazatelně nezávislého na Poskytovateli a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.

- 7.4 Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích druhé Smluvní strany, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, a bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany je nebudou sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osob, které na poskytování Služeb spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy. Za porušení závazku důvěrnosti informací podle této Smlouvy nebude rovněž považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze Smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí.
- 7.5 Poskytovatel se zavazuje nevyužít důvěrné informace Objednatele získané v souvislosti s touto Smlouvou jinak než pro účely této Smlouvy, v neprospěch Objednatele či k poškození jeho dobrého jména nebo pověsti.
- 7.6 Nehledě na ustanovení čl. 7 této Smlouvy Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje zejména o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

8 Evidence a jiná organizační opatření

- 8.1 O Službách dle této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v příloze č.3 této Smlouvy (dále jen „**Výkaz poskytnutých Služeb**“).
- 8.2 Z Výkazu poskytnutých služeb musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v člověkodnech).
- 8.3 Výkaz poskytnutých služeb bude Poskytovatel předkládat Objednateli vždy nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který je vypracován, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb Poskytovatelem tento Výkaz poskytnutých Služeb potvrdit, či k němu písemně sdělit své připomínky. V případě, že tak oprávněná osoba objednatel neučiní, bude po uplynutí této lhůty Výkaz poskytnutých služeb považován za schválený.

9 Sankce

- 9.1 V případě prodlení se zaplacením peněžitě 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.
- 9.2 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 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu (prvotní reakce) ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 1.3.4 přílohy č.1 této Smlouvy;
 - (ii) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zprovozněním systému náhradním způsobem ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 1.3.4 přílohy č.1 této Smlouvy;
 - (iii) ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 1.3.4 přílohy č.1 této Smlouvy;
 - (iv) ve výši 50,- Kč (slovy: *padesát korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie B a/nebo C podle článku 1.3.4 přílohy č.1 této Smlouvy;
 - (v) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie B a/nebo C podle článku 1.3.4 přílohy č.1 této Smlouvy;
 - (vi) ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den prodlení s poskytováním Služeb dle článku 2 přílohy č.1 této Smlouvy;
- 9.3 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. 7 a odst. 6.5 a 6.6 čl. 6 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: *jedno sto tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 9.4 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 9 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 9.5 Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za Poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto čl. 9 proti jakýmkoli v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem.
- 9.6 Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

10 Doba trvání a možnost ukončení Smlouvy

- 10.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce tří let od uzavření smlouvy.
- 10.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědi ze strany Objednatele dle článku 10.6, výpovědi ze strany Poskytovatele dle čl. 10.7, nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 10.3 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) dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 10.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s platbou po dobu delší než třicet (30) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 10.5 Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.

- 10.6 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání třiceti (30) dnů počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 10.7 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.
- 10.8 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.
- 10.9 V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem do dne předčasného ukončení této Smlouvy.

- (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.

- (iii) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

- 10.9 V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem do dne předčasného ukončení této Smlouvy.

11 Oprávněné osoby

- 11.1 Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků Smluvních stran:

- (i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

- (ii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

- 11.2 Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokáží 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.
- 11.3 Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této Smlouvy musí být příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou, nebo e-mailem s použitím elektronického podpisu.

- 11.3 Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této Smlouvy musí být příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou, nebo e-mailem s použitím elektronického podpisu.

12 Závěrečná ustanovení

- 12.1 Vyjma změn oprávněných osob podle článku 11.2 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze na základě písemného dodatku k této Smlouvě podepsaného oběma Smluvními stranami. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 12.2 Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 12.3 Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do třiceti (30) dní ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvědomí druhou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
- 12.4 Strany prohlašují, že si vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu uzavření této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy. Kromě ujištění, které si strany poskytly v této smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo, a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této smlouvě.
- 12.5 Odpověď smluvní strany této smlouvy s dodatkem nebo odchylkou od druhého smluvní stranou navrženého znění této smlouvy (nabídky) není přijetím nabídky na uzavření této smlouvy ve smyslu § 1740 odst. 3 občanského zákoníku a to ani, když podstatně nemění podmínky nabídky (navrženého znění této smlouvy).
- 12.6 Smluvní strany sjednávají, že pokud bude plnění podle této smlouvy vadné a vada bude odstranitelná, nemůže strana, které bylo plněno, požadovat slevu z ceny, pokud je vada odstranitelná a strana, která plnila (a) je připravena takovou vadu odstranit; (b) bez zbytečného odkladu začne vyvíjet činnost směřující k odstranění vady; (c) v takové činnosti řádně pokračuje; a (d) v rozumném čase s ohledem na povahu vady vadu odstraní či předmět plnění nebo jeho část vymění za bezvadný.
- 12.7 Objednatel přebírá ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku riziko změny okolností.
- 12.8 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.
- 12.9 Smluvní strany prohlašují, že se při uzavírání této smlouvy nenacházejí ve stavu tísně nebo rozrušení, že tuto smlouvu uzavírají svobodně, vážně a s využitím náležitých zkušeností nebo s využitím náležité zkušené odborné pomoci, a že plnění, ke kterému se touto smlouvou zavazují, není vzhledem ke všem okolnostem souvisejícím s uzavřením této smlouvy vzájemně v hrubém nepoměru, a jako takové se jej zavazují druhé smluvní straně za podmínek této smlouvy poskytnout. Ustanovení § 1793 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.
- 12.10 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný závazek sjednaný v této smlouvě není fixním závazkem ve smyslu § 1980 občanského zákoníku.
- 12.11 Strany výslovně potvrzují, že základní podmínky této smlouvy jsou výsledkem jednání stran a každá ze stran měla příležitost ovlivnit v průběhu jednání obsah podmínek této smlouvy.
- 12.12 Smluvní strana je oprávněna od této smlouvy odstoupit pouze z důvodů uvedených v této smlouvě. Ustanovení § 2001 občanského zákoníku se nepoužije.

- 12.13 Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 12.14 Strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto smlouvu: § 557 a § 1805 odst. 2 občanského zákoníku.
- 12.15 V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdanlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
- 12.16 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží dvě (2) vyhotovení.

V Praze dne 12.9.2016

V Praze dne 9.9.2016

Objednatel:
městská část Praha 4
Zdeněk Pokorný
člen Rady MČ Praha 4
na základě plné moci

Poskytovatel:
MARBES CONSULTING s.r.o.
Ing. Miroslav Dvořák
jednatel

 MARBES
CONSULTING s.r.o.
Brufkova 2113/16, 326 00 Píseň
IČ: 25212079, DIČ: CZ25212079

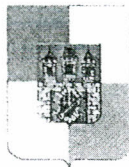
Níže podepsaní členové Zastupitelstva městské části Praha 4
potvrdili, že jsou v případě tohoto právního úkonu splněny
podmínky uvedené v ustanovení § 43 zákona č. 131/2000 Sb.
o hlavním městě Praze.

V Praze

12.9.2016

.....
člen Rady MČ Praha 4

.....
člen Rady MČ Praha 4



M Ě S T S K Á Č Á S T P R A H A 4
R A D A M Ě S T S K É Č Á S T I P R A H A 4

Usnesení 15. zasedání ze dne 24. 8. 2016
číslo 15R-926/2016

k rozhodnutí zadavatele v zadávacím řízení, vedeném ve zjednodušeném podlimitním řízení k zadání podlimitní veřejné zakázky na služby spočívající v poskytování provozní podpory systému PROXIO pro potřeby zadavatele („Provozní podpora systému PROXIO“), zahájeného dne 28.7.2016 odesláním výzvy k podání nabídky a k prokázání kvalifikace.

Rada městské části Praha 4

I. r o z h o d l a

o výběru nejvhodnější nabídky uchazeče společnosti MARBES CONSULTING s.r.o, IČ 252 12 079, se sídlem Brojova 2113/16, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň, s nabídkovou cenou 5.140.800 Kč bez DPH (s DPH 21 % činí nabídková cena 6.220.368 Kč), jehož nabídka byla v souladu s ust. § 81 odst. 1 písm. b) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění, vyhodnocena jako nabídka s nejnižší nabídkovou cenou.

II. z p l n o m o c ň u j e

Zdeňka Pokorného, radního MČ Praha 4,

k podpisu smlouvy o poskytování provozní podpory systému PROXIO s vítězným uchazečem MARBES CONSULTING s.r.o, IČ 252 12 079, se sídlem Brojova 2113/16, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň, s nabídkovou cenou 5.140.800 Kč bez DPH (s DPH 21 % činí nabídková cena 6.220.368 Kč), po marném uplynutí 10-ti denní lhůty pro podání námitek, v souladu s ust. § 82 odst. 2 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění.

T: do 15 dnů po marném uplynutí lhůty pro podání námitek

III. u k l á d á

JUDr. Pavlu Šimicemu, vedoucímu odboru právního Úřadu MČ Praha 4

- a) zajistit uveřejnění oznámení o výběru nejvhodnější nabídky uchazeče MARBES CONSULTING s.r.o, IČ 252 12 079, se sídlem Brojova 2113/16, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň, s nabídkovou cenou 5.140.800 Kč bez DPH (s DPH 21 % činí nabídková cena 6.220.368 Kč), v souladu s ust. § 81 odst. 4 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění, na profilu zadavatele.

T: do 31. 8. 2016

- b) zabezpečit odeslání oznámení o výsledku zadávacího řízení v souladu s ust. § 83 odst. 1 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění, k uveřejnění do Věstníku veřejných zakázek.

T: do 15 dnů od uzavření smlouvy o poskytování provozní podpory systému PROXIO

Plnou moc přijímám:

Předkladatel: Zdeněk Pokorný, radní MČ Praha 4

Příloha č. 1 PŘEHLED PODPOROVANÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ A SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Předmětem plnění je poskytování níže specifikovaných služeb k dílu, které vzniklo implementací software PROXIO u Objednatele.

Cílem těchto služeb je zabezpečit trvalou kvalitu systému a jeho efektivní využití pro potřeby Objednatele.

Softwarové komponenty PROXIO, kterých se Provozní podpora týká:

- (a) Registry a Evidence včetně všech dílčích komponent
- (b) Multiagendový FrameWork AGENDIO včetně následujících komponent:
 - CEO Centrální evidence objednávek
 - CES Centrální evidence smluv
 - ESS Evidence soudních sporů
 - PREST Přestupky
 - SPOD Sociálně právní ochrana dětí
 - ENO Evidence nemovitého majetku
 - EOS Evidence organizační strukturu a evidence přístupových práv
 - ESP Centrální evidence partnerů
 - VLB Volební agenda
 - XRN Proxio XR / HLEDÁČEK
 - XZR Napojení na ISZR
 - MAT Matrika, Vidimace a Legalizace
- (b) Univerzální evidenční systém KEVIS

1. Základní podpora (služby poskytované paušálně)

Realizace Základní podpory probíhá formou následujících služeb:

- Služba Řešení incidentů z Helpdesk
- Řešení incidentů s klasifikací „reklamace“
- Služba Pohotovost a garance termínů

1.1. Služba Helpdesk

1.1.1. Cíl služby

Služba Helpdesk představuje komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Cílem je zabezpečit jedinou evidenci zadávání servisních požadavků uživatelů Objednatele na dodané agendy, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně Poskytovatele.

Služba Helpdesk bude 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.

1.1.2. Zásady komunikace na Helpdesk

Objednatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do aplikace Helpdesk.

Ve výjimečném případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob komunikace, 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 Helpdesk, je Objednatel povinen učinit zápis do aplikace neprodleně, jakmile je to možné.

Kontaktní údaje Helpdesk: <https://mcdesk.marbes.cz/>

O službách poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb. Každý Výkaz poskytnutých služeb musí obsahovat:

- soupis veškerých vad nahlášených a řešených při poskytování služeb s uvedením času nahlášení,
- soupis všech dalších služeb poskytnutých v příslušném kalendářním měsíci
- vyúčtování všech služeb poskytnutých v příslušném kalendářním měsíci

Výkaz poskytnutých služeb je povinen Poskytovatel předkládat vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který je vypracován.

1.1.3. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech plnění dle služby „Řešení incidentů“. Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší následující pracovní den.

1.1.4. Termíny plnění

Služba Řešení incidentů z Helpdesk bude zajišťovat garantovanou reakci Poskytovatele v pracovní dny v pracovní době **Po, St: 8:00 - 18:00 hod.; Út, Čt, Pá: 8:00 - 16:00 hod.** Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.

1.1.5. Rozsah poskytované služby

V rámci této služby Poskytovatel reaguje výše uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele.

1.2. Řešení incidentů s klasifikací „reklamace“

1.2.1. Cíl služby

Cílem služby je co nejdříve obnovit funkčnost implementovaného systému, kterého se týká reklamovaná vada/incident.

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

Předmětem servisního požadavku je REKLAMACE, tj. nezvyklá událost (incident, vada) v systému v čase záruční doby (specifikované v rámci smlouvy), která je v rozporu:

- se standardní funkcí 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 podání požadavku typu REKLAMACE,
- s platnou místní legislativou Objednatele (vyhlášky, interní normy) k datu podání požadavku typu REKLAMACE.

Současně je podmínkou uplatnění servisního požadavku REKLAMACE následující:

- soulad užívání systému s všeobecnými licenčními podmínkami,
- soulad užívání systému v odborně provozované počítačové síti Objednatele.

Servisní požadavek typu REKLAMACE bude Objednatel předložen formálně a věcně správně s přesným uvedením důvodu reklamace ve vazbě na výše definované základní specifikace možností vzniku reklamace.

Nárok na bezplatné odstranění příčiny reklamace se mj. nevztahuje na případy, kdy vady informačního systému byly způsobeny:

- 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 REKLAMACE:

- požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
- požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v Helpdesk,
- řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele Objednatele,
- požadavek se netýká produktivního prostředí Objednatele.

V případě, že Poskytovatel vyhodnotí požadavek typu „REKLAMACE“ za oprávněný, tedy uznává reklamaci dotčené funkčnosti (části díla), je povinen reagovat a řešit tento servisní požadavek dle smluvně stanovených termínů plnění.

V případě, že Poskytovatel vyhodnotí požadavek typu „REKLAMACE“ za neoprávněný, tedy neuznává reklamaci dotčené funkčnosti (části díla), jeho další řešení bude zabezpečováno jako u služby Řešení servisních požadavků (nereklamací).

1.2.2. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Zprovoznění dotčené funkcionality systému náhradním způsobem, dosažení stavu úplného odstranění závady při dodržení garantovaných termínů.

Odsouhlasené, odpovědným pracovníkem Objednatele akceptované řešení požadavku typu REKLAMACE.

1.2.3. Termíny plnění

Předmět plnění - Řešení reklamací - bude poskytován poskytovatelem v pracovní dny v době **Po, St: 8:00 - 18:00 hod.; Út, Čt, Pá: 8:00 - 16:00 hod.**

Vyřešení servisního požadavku typu REKLAMACE systému znamená odstranění vady/vyřešení incidentu, tj. dosažení stavu, který byl akceptován v rámci Smlouvy nebo je popsán v dokumentaci. Termíny plnění jsou dále specifikovány v kapitole „Pohotovost a garance termínů“.

1.2.4. Rozsah poskytované služby

V rámci této služby Poskytovatel reaguje výše uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele typu REKLAMACE.

1.3. Služba Pohotovost a garance termínů (SLA)

1.3.1. Cíl služby

Předmětem služby je držení pohotovosti (blokace kapacity) a garance termínů pro řešení problémových stavů informačního systému Objednatele.

Problémovým stavem se rozumí jakýkoli stav informačního systému Objednatele, který omezuje nebo znemožňuje užívání funkcí software, specifikovaných v dokumentaci k software nebo projektové dokumentaci (závada informačního systému). Pro nahlášení problémového stavu není nutné znát příčinu problému.

Kategorie problémových stavů:

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

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

Poskytovatel v rámci této služby garantuje:

- Prvotní reakci - zahájení řešení problémového stavu (v rámci služby Helpdesk).
- Zprovoznění systému náhradním způsobem.
- Úplné odstranění závady.

Prvotní reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel kritický stav řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu Software, 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 základních funkcí systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí.

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

1.3.2. Postup při řešení požadavků (vad, incidentů):

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 software s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku
- Objednatel na základě reakce poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku
- 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 „Základní podpory“ nebo v rámci služeb „Rozšířená podpora“.
- 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 software, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Objednatele (zdarma).

1.3.3.Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Zahájení řešení incidentu v termínu pro reakci, vyřešení incidentu v termínu garantovaném pro zprovoznění systému náhradním způsobem, popř. v termínu pro úplné odstranění závady.

1.3.4.Termíny plnění

Služba bude poskytována v pracovní dny v pracovní době **Po, St: 8:00 - 18:00 hod.; Út, Čt, Pá: 8:00 - 16:00 hod.**

Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou výše, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby.

Poskytovatel je povinen zajistit řešení vady s odbornou péčí podle svých nejlepších schopností s využitím a s nasazením potřebných specialistů nepřetržitě až do jejího vyřešení.

Poskytovatel je povinný zabezpečit řešení problémového stavu v těchto termínech:

Garance	Termín odstranění	Kategorie A Kritický stav	Kategorie B Méně závažný stav	Kategorie C Stav neohrožující funkčnost
Provozní doba Po, St	8:00 - 18:00			
Provozní doba Út, Čt, Pá	8:00 - 16:00			
Dostupnost	5 prac. dnů x 24 hodin			
Prvotní reakce	Do X pracovních hodin od doby nahlášení vady.	4 h	11 h	22 h
Zprovoznění systému náhradním způsobem	Do X pracovních hodin od doby nahlášení vady.	22 h	-	-
Úplné odstranění závady	Do X pracovních dnů od doby nahlášení vady, je-li možné odstranit vadu úpravou nastavení systému.	5 dnů	10 dnů	20 dnů
	Do X pracovních dnů od doby nahlášení vady, je-li nutné provést pro odstranění vady programovou úpravu.	10 dnů	20 dnů	20 dnů

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

Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti. Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Objednatelem.

1.3.5.Rozsah poskytované služby

V rámci této služby Poskytovatel reaguje ve výše uvedených termínech a výše uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele.

2. Rozšířená podpora (služby poskytované na VYŽÁDÁNÍ V Rámci předplaceného objemu)

Rozšířenou podporou se rozumí řešení změnových požadavků typu NEREKLAMACE vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PROXIO, popř. služba vedoucí k vytvoření podmínek pro jeho efektivnější využití.

Realizace Rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:

- Řešení servisních požadavků (nereklamace, změnový požadavek)
- Provozní kontrola systému
- Implementace nových verzí produktu
- Poskytování konzultací
- Metodická podpora
- Řízení projektu
- Součinnost a další sjednané činnosti

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

Veškeré služby poskytované Poskytovatelem u Objednatele i u Poskytovatele v rámci Rozšířené podpory budou evidovány tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka Poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.

Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro Objednatele, předloží vždy při návštěvě pracovník Poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi Objednatele ke schválení (podpisu). V případě, že Objednatel bezdůvodně nepodepíše protokol o převzetí plnění (tzn., neuvede písemně důvod nepotvrzení protokolu) ani do 7 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.

Příslušné protokoly, jejichž vzor je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy, dokládající veškeré práce vykonané Poskytovatelem pro Objednatele za uplynulé období, předloží vždy Poskytovatel Objednateli vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního čtvrtletí.

Rozsah poskytované služby:

Služby rozšířené podpory jsou poskytovány v rozsahu vyžádaném Objednatelem v rámci celkového rámce sjednaného plnění **18 člověkodnů za kalendářní čtvrtletí**.

Služby rozšířené podpory jsou čerpány formou jednotlivých dílčích služeb s možností přesunu nevyčerpaných hodin do následujících období.

Termíny plnění:

Předmět plnění je poskytován Poskytovatelem v pracovní dny v době: 8:00 - 16:00 hod. Potřebné práce si Objednatelem 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.

2.1. Řešení servisních požadavků (nereklamace, změnový požadavek)

Cílem služby je poskytnout Objednateli úpravy nebo doplnění standardní funkčnosti systému a vytvořit tak podmínky pro jeho efektivnější využívání.

V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produktivním provozu systému uplatněné službou Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „NEREKLAMACE“ (tzn. servisní požadavky, které nejsou předmětem reklamačního řízení).

Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:

- změny nebo doplnění konfigurace produktu,
- úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů,
- úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů,

- úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkčností).

Kritériem úspěšnosti (SLA parametr služby) je akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí Objednatele.

2.2. Služba Provozní kontrola systému

Poskytovatel provádí na základě objednávky inspekci a údržbu dodaného systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software Objednatele. Poskytovatel vzdáleným přístupem na základě dohody s Objednatelem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy u Objednatele

Náplní služby je především:

- kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software Objednatele,
- mapování využití integračních můstků,
- optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací
- kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování,
- kontrola zálohování a bezpečnosti dat.

O provedené inspekci je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce Objednatele. Kritériem úspěšnosti (SLA parametr služby) je provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby.

2.3. Služba Implementace nových verzí produktu

V rámci této služby bude Poskytovatel zabezpečovat implementaci upgrade a update software do prostředí Objednatele. Na nové verze software se plně vztahují licenční ujednání licenční smlouvy. Licence pro nové verze systému je poskytnuta ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako pro původně implementovaný systém. Právo užit novou verzí software vzniká jeho předáním a převzetím.

Poskytnutí služby Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích:

- Představení nové verze
- Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí Objednatele
- Finální schválení implementace nové verze
- Implementace nové verze produktu na testovací prostředí včetně rozdílové akceptace, rozdílového školení
- Rozhodnutí o produktivním startu nové verze
- Implementace nové verze na produktivní prostředí
- Produktivní start nové verze

Předmět plnění – Implementace nových verzí produktu - je poskytován na základě požadavku Objednatele na prostředí určené Objednatelem. Pokud to umožňuje předmět plnění, může být Implementace nových verzí produktu prováděna vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě Objednatele.

Kritériem úspěšnosti (SLA parametr služby) je dosažení stavu, kdy je systém protokolárně předán, obsahuje funkčně vše dle licenční smlouvy, cílového konceptu a případně i popisu změn. Systém je funkční z koncových stanic uživatelů, s oprávněním se do něj lze přihlásit, lze jej testovat dle popisu změn.

2.4. Služba Poskytování konzultací

Náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Objednatele.

Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků Objednatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma.

Předmět plnění – Poskytování konzultací - je poskytován dle povahy konzultace buď v místě Objednatele nebo Poskytovatele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu). Výjimečně při řešení obecných principů, je možná realizace konzultace pro širší okruh uživatelů na učebně. Kritériem úspěšnosti (SLA parametr služby) je provedení konzultace dokumentované podepsanou prezenční listinou a hodnocením konzultace.

2.5. Služba 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.

Předmět plnění – Metodická podpora - je poskytován dle povahy problému buď v místě Objednatele nebo Poskytovatele (písemně, telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu).

Kritériem úspěšnosti (SLA parametr služby) je akceptace poskytnuté služby. Výsledkem provedení služby Metodická podpora je zpravidla dokument, který stanovuje/ upřesňuje pracovní postupy pro zabezpečení konkrétních činností s využitím funkcionality systému.

2.6. Služba 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 na jednáních u Objednatele.

Kritériem úspěšnosti (SLA parametry služby) je poskytování služeb provozní podpory systému v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.

2.7. Součinnost a další sjednané činnosti.

2.7.1. Součinnost při řešení systémových problémů

Poskytovatel bude poskytovat součinnost Objednateli a dalším dodavatelům Objednatele v oblasti provozních systémů.

Jedná se o činnosti typu: detekce HW problémů, obnova systému ze záloh, ...

2.7.2. Součinnost při implementaci systémů třetích stran

Poskytovatel bude poskytovat součinnost Objednateli a dalším dodavatelům Objednatele v oblasti software.

Jedná se o práce typu: analýza a tvorba rozhraní, předávání dat a informací, konzultace, účast na koordinačních schůzkách, vypracování podkladů, ...

2.7.3. Spolupráce při tvorbě koncepce IS

Poskytovatel bude poskytovat součinnost Objednateli v oblasti tvorby koncepce a rozvoje informačního systému. Jedná se o práce typu:

- účast na schůzkách koncepčních týmů
- účast na koordinačních schůzkách svolávaných Objednatelem
- vypracování stanovisek, vyjádření a posudků
- a další sjednané činnosti

Kritériem úspěšnosti (SLA parametr služby) je poskytování součinnosti v rozsahu vyžádaném Objednatelem.

Příloha č. 2

Podrobné členění ceny za provozní podporu

Podrobné členění ceny:

Služba	Pracnost (ČD)	Sazba (Kč/den)	Cena (Kč bez DPH) za měsíc
Základní podpora (služby poskytované paušálně)			
Služba Helpdesk			60 000
Řešení incidentů s klasifikací „reklamace“			
Služba Pohotovost a garance termínů			
Rozšířená podpora (služby poskytované na základě objednávky z předplaceného objemu)			
Řešení servisních požadavků (nereklamace, změnový požadavek)	6	13 800	82 800
Provozní kontrola systému			
Implementace nových verzí produktu			
Poskytování konzultací			
Metodická podpora			
Řízení projektu			
Součinnost a další sjednané činnosti			
Celkem Kč bez DPH			142 800
DPH 21% (Kč)			29 988
Celkem Kč vč. DPH			172 788

Jednotkové ceny Poskytovatele za služby nad rámec předplaceného objemu:

Pozice	Cena v Kč za „člověkoden“ bez DPH	Cena v Kč za „člověkohodinu“ bez DPH
Vedoucí projektu	15 400	1 875
Konzultant senior	14 400	1 800
Konzultant junior	12 000	1 500
Systémový architekt	14 400	1 800
Softwarový analytik	13 600	1 700
Programátor senior	11 200	1 400
Programátor junior	9 600	1 200

Vzor výkazu poskytnutých služeb

Výkaz poskytnutých služeb

za období :

Typ služby	Rozsah činností
Základní podpora (služby poskytované paušálně)	
Služba helpdesk	
Řešení incidentů	
CELKEM Kč	
Rozšířená podpora (služby poskytované na základě objednávky z předplaceného objemu)	
Řešení servisních požadavků	
Provozní kontrola systému	
Implementace nových verzí produktu	
Poskytování konzultací	
Metodická podpora	
Řízení projektu	
Součinnost a další sjednané činnosti	
CELKEM ČD	

Datum:.....

Datum:.....

Odpovědná osoba Objednatele

Odpovědná osoba Poskytovatele

Podpis

Podpis

Příloha č.1 výkazu poskytnutých služeb

[illegible]

Odpovědná osoba Objednatele

Odpovědná osoba za Poskytovatele