

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ POIMPLEMENTAČNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO

**Číslo smlouvy Poskytovatele: MS-016/16**  
**Číslo smlouvy Objednatele: [2016/00590/OI]**  
**(dále jen „Smlouva“)**

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

## **Městská část Praha 3**

se sídlem: Havlíčkovo náměstí 9/700, 130 85 Praha 3 - Žižkov  
jednající: Ing. Vladislava Hujová, starostka městské části  
IČ: 00063517  
DIČ: CZ 00063517  
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č.ú.: 27-2000781379/0800  
(dále jen „**Objednatel**“)

a

## **MARBES CONSULTING s.r.o.**

se sídlem: Plzeň, Brojova 2113/16, PSČ 326 00  
jejímž jménem jedná/zastoupená: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatel  
IČ: 25212079  
DIČ: CZ 25212079  
bankovní spojení: UniCredit Bank Plzeň, č. účtu 2102150295/2700  
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 8963  
(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 je zadavatelem zadávacího řízení na veřejnou zakázku na Poskytování poimplementační podpory systému PROXIO (dále jen „**system**“) zadávanou v otevřeném řízení dle § 27 ZVZ, jehož výsledkem je uzavření této Smlouvy, přičemž základním hodnotícím kritériem zadávacího řízení byla nejnižší nabídková cena.
- 1.2 Poimplementační podpora nezahrnuje, ale doplňuje služby Maintenance systému PROXIO (softwarového produktu), které jsou aktuálně zajištěny na základě smlouvy INO/40/05/003183/2014 mezi Hlavním městem Prahou a Marbes consulting s.r.o.
- 1.3 Nabídka Poskytovatele byla Objednatelem vybrána jako nejvhodnější. Smluvní strany tak za níže uvedených podmínek uzavírají tuto Smlouvu. Na základě této Smlouvy hodlá Objednatel zajistit poimplementační podporu k systému.

- 1.4 Objednatel užívá informační systém PROXIO 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“) a na základě smlouvy o dílo uzavřené dne 4. 8. 2008 mezi Hlavním městem Prahou a Marbes consulting. s.r.o. (dále jen „smlouva o dílo“). Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil s multilicenční smlouvou a smlouvou o dílo a se všemi jejími podmínkami a bude plnit předmět smlouvy dle čl. 2 této smlouvy v souladu s těmito smlouvami.
- 1.5 Dokumentací se pro účely této smlouvy rozumí příslušný instalační manuál k informačnímu systému PROXIO nebo jeho části, vztahující se k danému typu a verzi systému, jakož i veškerá další standartní dokumentace poskytovaná ve spojení s konkrétním prvkem systému, včetně veškerých bezpečnostních pokynů vztahujících se na konkrétní typy a verze systému.

## **2 Předmět Smlouvy**

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby poimplementační podpory informačního systému PROXIO užívaného Objednatel, 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 prostřednictvím služby helpdesk 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 Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa na území Městské části Praha 3 určená Objednatel.

## **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 přílohy č. 2 této smlouvy činí 7.680.000,- Kč (*slovy: sedm milionů šest set osmdesát tisíc korun českých*) bez DPH za 48 měsíců.
- 4.3 Cena za Služby podle čl. 4.2 této Smlouvy bude Objednatel hrazena čtvrtletně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po potvrzení Výkazu poskytnutých služeb dle Přílohy č. 3 této smlouvy za příslušné fakturační období. K ceně bude vždy fakturováno

DPH v zákonem stanovené výši, platné v době uskutečnění zdanitelného plnění. První splátka bude vypočtena jako poměrná část čtvrtletního poplatku vzhledem k datu podpisu této smlouvy.

- 4.4 Cena za služby nad rámec předplaceného objemu bude Objednatelům hrazena měsíčně, 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 Pro účely této smlouvy se odpracovaným člověkodnem rozumí pracovní činnost zaměstnanců nebo jiných osob, které poskytují služby na straně Poskytovatele v délce nejméně 8 hodin denně. V případě činnosti kratší než 8 hodin denně budou nabídkové jednotkové ceny Poskytovatele uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy poměrně kráceny.
- 4.6 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.
- 4.7 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit nejméně třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odesání fakturované částky z účtu Objednatel.
- 4.8 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 Objednatel**

- 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, o kterých se dozvěděl a které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 5.2 Objednatel vyvine nezbytné úsilí k umožnění vstupu zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o umožnění 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 vyvine úsilí nezbytné k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.

## **6 Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatel a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, o kterých se dozvěděl a 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, které si je povinen předem vyžádat. 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 oprávněných osob 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 ve výlučném vlastnictví Objednatele. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele o jejich předání 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 Objednatel dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele o jejich vrácení nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatel Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy.
- 6.6 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele:
- (i) provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem, ani
  - (ii) postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 6.7 Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám, s limitem pojistného plnění alespoň na částku ve výši 2.000.000,- Kč. (Zvážit, zda limit 2 mil. Kč je

dostatečný).

6.8 Poskytovatel je oprávněn použit k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.

6.9 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,

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 výslovně 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 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 článku 7.2. až 7.4. 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 OZ 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 čtvrtletí 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 čtvrtletí, 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 odsouhlasený. Odsouhlasení Výkazu poskytnutých služeb za příslušné kalendářní čtvrtletí je nezbytnou podmínkou pro vystavení faktury za poskytnuté služby Poskytovatelem.

## **9 Sankce**

- 9.1 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.
- 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 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu (první 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 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc 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 100,- Kč (slovy: *jedno sto 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 500,- Kč (slovy: *pět set 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 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc 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 své povinnosti uvedené v čl. 6.5 a 6.8 této Smlouvy, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 9.4 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. 7 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: *pět set tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 9.5 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 9 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 9.6 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.
- 9.7 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, a to 48 měsíců.
- 10.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí ze strany Objednatele dle článku 10.6, 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 Paušálu po dobu delší než čtyřicet pět (45) 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 tří (3) měsíců končí posledním dnem třetího měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena Poskytovateli.

- 10.7 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
- (i) smluvních pokut,
  - (ii) ochrany důvěrných informací a
  - (iii) ustanovení týkajících se takových práv a povinností, z jejichž úpravy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.
- 10.8 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 nebo statutárních zástupců Smluvních stran:

- (i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

Tomáš Hilmar,  
Havlíčkovo nám. 9/700, 13085 Praha 3, tomash@praha3.cz,  
tel.:222 116 371

Zita Šimůnková,  
Havlíčkovo nám. 9/700, 13085 Praha 3, zitas@praha3.cz,  
tel.: 222 116 371

- (ii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

Ing. Miroslav Dvořák, Brojova 16, 326 00 Plzeň, e-mail:  
miroslav.dvorak@marbes.cz, telefon: 378 121 500

Ing. Pavel Hádek, Brojova 16, 326 00 Plzeň, e-mail:  
pavel.hadek@marbes.cz, telefon: 378 121 500

Ing. František Boček, Brojova 16, 326 00 Plzeň, e-mail:  
frantisek.bocek@marbes.cz, telefon: 378 121 500

Karel Kuška, Brojova 16, 326 00 Plzeň, e-mail:  
karel.kuska@marbes.cz, telefon: 378 121 500

11.2 Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokážou 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.

## **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 30 (třiceti) 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 Smluvní strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze Smluvních stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoli skutečnostmi, které vyjdou najevo, a o kterých neposkytla druhá Smluvní 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 OZ a to ani, když podstatně nemění podmínky nabídky (navrženého znění této Smlouvy).
- 12.6 Objednatel přebírá ve smyslu § 1765 odst. 2 OZ riziko změny okolností.
- 12.7 Smluvní strany se dohodly, že kromě případů uvedených v § 2913 odst. 2 OZ zproští Smluvní stranu povinností k náhradě škody také mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli v době, kdy byla v prodlení s plněním smluvních 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.
- 12.8 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 ve smyslu § 1793 odst. 1 OZ 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.
- 12.9 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný závazek sjednaný v této Smlouvě není fixním závazkem ve smyslu § 1980 OZ.
- 12.10 Smluvní strany výslovně potvrzují, že základní podmínky této Smlouvy jsou výsledkem jednání Smluvních stran a každá ze stran měla příležitost ovlivnit v průběhu jednání obsah podmínek této Smlouvy.

- 12.11 Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly je 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 Smluvních stran.
- 12.12 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 ustanovení této Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 OZ.
- 12.13 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Dvě (2) vyhotovení Smlouvy obdrží Objednatel a dvě (2) Poskytovatel.
- 12.14 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 12.15 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:  
**Příloha č. 1:** Přehled podporovaného programového vybavení a specifikace poskytovaných Služeb  
**Příloha č. 2:** Podrobné členění ceny za poimplementační podporu  
**Příloha č. 3:** Vzor výkazu poskytnutých služeb
- 12.16 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze, dne 11.7.2016

V Plzni, dne 30.6.2016

**Objednatel:**

**Poskytovatel:**

**Městská část Praha 3**

**MARBES CONSULTING s.r.o.**

Podpis: \_\_\_\_\_  
Jméno: **Ing. Vladislava Hujová**  
Funkce: **starostka městské části**

Podpis: \_\_\_\_\_  
Jméno: **Ing. Miroslav Dvořák**  
Funkce: **jednatel**

## **PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ POIMPLEMENTAČNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

### Přehled podporovaného programového vybavení a specifikace poskytovaných Služeb

Předmětem smlouvy je poskytování níže specifikovaných služeb poimplementační podpory informačního systému PROXIO (dále jen „systém“) u Objednatele.

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

Softwarové komponenty PROXIO, kterých se Poimplementační podpora týká:

- (a) Registry a Evidence včetně všech dílčích komponent
- (b) Multiagendový FrameWork AGENDIO včetně všech dílčích komponent
- (c) Konfigurovatelný evidenční systém KEVIS
- (d) Aplikace HelpDesk
- (e) Elogio

### **1. ZÁKLADNÍ PODPORA (SLUŽBY POSKYTOVANÉ PAUŠÁLNĚ)**

Realizace Základní podpory probíhá formou následujících služeb:

- Služba helpdesk
- Řešení reklamací
- 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 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).

Služba helpdesk bude realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele dle této Smlouvy.

##### **1.1.2. Zásady komunikace na helpdesk**

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

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 Poskytovatele, je Objednatel povinen učinit zápis do aplikace neprodleně, jakmile je to možné.

### **Kontaktní údaje helpdesk**

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

Email: [mcdesk@marbes.cz](mailto:mcdesk@marbes.cz)

Tel.: +420 378 121 500

Adresa: **Brojova 16, 326 00 Plzeň**

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

O službách poskytnutých v průběhu každého kalendářního čtvrtletí vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy. 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 čtvrtletí
- vyúčtování všech služeb poskytnutých v příslušném kalendářním čtvrtletí

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

#### **1.1.3. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)**

Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech služby „Pohotovost a garance termínů“. 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 helpdesk bude dostupná nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a bude zajišťovat garantovanou reakci Poskytovatele v pracovní dny v pracovní době od 8:00 do 18:00 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 reklamací**

### **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 která je v rozporu:

- se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- s funkcionalitou definovanou ve smlouvě o dílo (včetně jejích příloh), 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 dle přílohy č. 1 multilicenční smlouvy,
- soulad užívání systému v odborně provozované počítačové síti Objednatele.

Servisní požadavek typu REKLAMACE bude Objednatelem předložen s uvedením důvodu reklamace ve vazbě na výše definované základní specifikace možností vzniku reklamace.

Nárok na odstranění příčiny reklamované vady 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 objednavatelem,
- neodborným zásahem objednavatele do instalace či nastavení parametrů software vč. chybným konfigurováním přístupových práv,
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti, kde chybnou konfigurací se rozumí rozpor s požadavky na konfiguraci prostředí uvedenými v dokumentaci.
- naplněním databáze objednavatelem chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí REKLAMACE:

- požadavek není dostatečně konkrétní,
- požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v systému helpdesku,
- řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele Objednatele,

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

V případě, že Poskytovatel vyhodnotí požadavek typu „REKLAMACE“ za neoprávněný, tedy neuznává reklamaci dotčené funkčnosti systému, sdělí toto vyhodnocení Objednateli. Uvedené vyhodnocení je Poskytovatel povinen řádně zdůvodnit. Další řešení požadavků bude se souhlasem Objednatele 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, oprávněným pracovníkem Objednatele akceptované řešení požadavku typu REKLAMACE.

### **1.2.3. Termíny plnění**

Služba řešení reklamací bude poskytován poskytovatelem v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00.

Vyřešení servisního požadavku typu REKLAMACE systému znamená odstranění vady a její příčiny/vyřešení incidentu, tj. dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo 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**

### **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 nebo je v rozporu se standardní funkčností systému (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.

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 schopn 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.

**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
- 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 služeb “Rozšířené podpory“.

- 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 od 8:00 do 18:00 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	A. Kritický stav	B. Méně závažný stav	C. Stav neohrožující funkčnost
Prvotní reakce	Do 4 pracovních hodin od doby nahlášení vady.	Do 11 pracovních hodin od doby nahlášení závady.	Do 22 pracovních hodin od doby nahlášení závady.
Zprovoznění systému náhradním způsobem	Do 22 pracovních hodin od doby nahlášení vady. *	-	-
Úplné odstranění závady	Do 5 pracovních dnů od doby nahlášení vady, je-li možné odstranit vadu úpravou nastavení systému. *  Do 10 pracovních dnů od doby nahlášení vady, je-li nutné provést pro odstranění vady programovou úpravu. *	Do 10 pracovních dnů od doby nahlášení vady, je-li možné odstranit vadu úpravou nastavení systému. *  Do 20 pracovních dnů od doby nahlášení vady, je-li nutné provést pro odstranění vady programovou úpravu. *	Do 20 pracovních dnů od doby nahlášení vady, je-li možné odstranit vadu úpravou nastavení systému. *  Do 20 pracovních dnů od doby nahlášení vady, je-li nutné provést pro odstranění vady programovou úpravu. *

(\*) V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí Poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje. Toto ustanovení nemá vliv na povinnost zaplatit smluvní pokutu dle čl. 9.2. této Smlouvy.

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. Služby, které jsou součástí Rozšířené podpory, jsou poskytovány vždy pouze na základě zápisu požadavku Objednatele prostřednictvím služby helpdesk a dle dohody s Objednatelem.

Realizace Rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:

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

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 oprávněné osobě 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, budou tvořit přílohy Výkazu poskytnutých služeb dle Přílohy č. 3 této Smlouvy.

### Rozsah poskytované služby:

Služby rozšířené podpory jsou poskytovány v rozsahu vyžádaném Objednatelem v rámci předplaceného celkového rámce sjednaného plnění **30 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 od 8.00 do 18.00 hodin.

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.

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

### **2.2. Služba Profylaxe systému**

Poskytovatel provádí na základě objednávky inspekci a údržbu dodaného systému PROXIO z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními SW Objednatele.

Poskytovatel vzdáleným přístupem na základě dohody s Objednatel sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy u Objednatele

Náplní služby je především:

- kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní SW Objednatele,
- mapování vytížení integračních můstků,
- optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací.

O provedené inspekci je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí oprávněná osoba Objednatele.

Kritériem úspěšnosti (SLA parametr služby) je provedení profylaxe dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby.

### **2.3. Služba Implementace nových verzí produktu**

V rámci této služby bude Poskytovatel zabezpečovat implementaci upgrade a update Systému do prostředí Objednatele. Na nové verze systému se plně vztahují licenční ujednání multilicenční smlouvy. Licence pro nové verze systému je poskytnuta ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako pro původně implementovaný systém. Právo užít novou verzi systému 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

Služba implementace nových verzí produktu - je poskytována na základě požadavku Objednatele na prostředí určené Objednatelem. Pokud to je možné, 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 multilicenční 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.

Služba – Poskytování konzultací - je poskytována vždy na základě zápisu požadavku oprávněné osoby Objednatele prostřednictvím služby helpdesk 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.

Služba Metodická podpora - je poskytována vždy na základě zápisu požadavku oprávněné osoby Objednatele prostřednictvím služby helpdesk 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 poimplementační podpory systému PROXIO 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, ...

Služba bude poskytována v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin.

### **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, ...

Služba bude poskytována v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin.

### **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 SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ POIMPLEMENTAČNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO

### Podrobné členění ceny za poimplementační podporu

#### Podrobné členění ceny:

Služba	Cena (Kč bez DPH) za čtvrtletí	Cena (Kč bez DPH) za 48 měsíců
<b>Základní podpora (služby poskytované paušálně)</b>		
Služba helpdesk	96 000	1 536 000
Řešení reklamací		
Služba Pohotovost a garance termínů		
<b>Rozšířená podpora (služby poskytované z předplaceného objemu 30 člověkodů za čtvrtletí)</b>		
Řešení servisních požadavků (nereklamace, změnový požadavek)	384 000	6 144 000
Profylaxe systému		
Implementace nových verzí produktu		
Poskytování konzultací		
Metodická podpora		
Řízení projektu		
Součinnost a další sjednané činnosti		
<b>Celkem bez DPH</b>		
DPH 21% (Kč)	100 800	1 612 800
<b>Celkem vč. DPH</b>	<b>580 800</b>	<b>9 292 800</b>

Pozn.: služba Řešení reklamací, která je součástí služeb Základní podpora, bude poskytována objednateli poskytovatelem bezplatně.

Jednotkové ceny Poskytovatele za služby pro objednání nad rámec předplaceného objemu:

Pozice	Cena v Kč za „člověkod“ bez DPH
Vedoucí projektu	15 000
Konzultant senior	14 400
Konzultant junior	12 000
Systémový architekt	14 400
Softwarový analytik	13 600
Programátor senior	11 200
Programátor junior	9 600

**PŘÍLOHA Č. 3 SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ POIMPLEMENTAČNÍ  
PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

**Vzor výkazu poskytnutých služeb**

<b>Výkaz poskytnutých služeb</b>	
Za období: _____	
Typ služby	Rozsah činností
<b>Základní podpora (služby poskytované paušálně)</b>	
Služba helpdesk	
Řešení reklamací	
Služba Pohotovost a garance termínů	
<b>Rozšířená podpora (služby poskytované na základě objednávky z předplaceného objemu)</b>	
Řešení servisních požadavků (nereklamace, změnový požadavek)	
Profylaxe systému	
Implementace nových verzí produktu	
Poskytování konzultací	
Metodická podpora	
Řízení projektu	
Součinnost a další sjednané činnosti	
<b>CELKEM</b>	
Datum: ____ . ____ . ____	
Odpovědná osoba Objednatele	Odpovědná osoba za Poskytovatele
.....	.....

