

# RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO

Číslo smlouvy Poskytovatele: MS-002/16

Číslo smlouvy Objednatele: 2016/0032/OPS.DVZ (2/3224/2016)

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

## Městská část Praha 8

se sídlem: Zenklova 1/35, 180 48 Praha 8 - Libeň  
zastoupená: Romanem Petrussem, starostou  
IČ: 00063797  
DIČ: CZ00063797

Datová schránka: g5ybpd2  
(dále jen „Objednatel“)

a

## MARBES CONSULTING s.r.o.

Se sídlem: Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň  
Zastoupená: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem  
IČ: 25212079  
DIČ: CZ25212079

Datová schránka: wpij5fv  
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu 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 má právo užívat informační systém PROXIO (dále jen „software“ nebo „produkt“) na základě licenční softwarové smlouvy č. LIC/40/00/002763/2012 uzavřené dne 31. 5. 2012 mezi hlavním městem Prahou a Poskytovatelem (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 Poskytovatelem 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 INC/40/05/003183/2014 o služby dle specifických potřeb Objednatele.

## **2 PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat na základě dílčích ročních objednávek Objednateli služby provozní podpory software 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 nad rámec základní podpory);
- 2.2 Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb je uveden v **Příloze č. 1**, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 2.3 Dílčí objednávku na provozní podporu systému PROXIO vystaví Objednatel vždy na kalendářní rok předem. Bez dílčí objednávky není Poskytovatel povinen ani oprávněn na základě této Smlouvy služby provozní podpory poskytovat.
- 2.4 Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za objednané a 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 objednané Služby v termínech dle **Přílohy č. 3** („Katalog služeb“) této Smlouvy, a to ode dne specifikovaného v dílčí roční objednávce dle článku 2.3 této Smlouvy (standardně od 1. ledna daného roku).
- 3.2 Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa 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 článku čl. 2.1.1., 2.1.2. činí **380.000,- Kč** bez DPH za kalendářní rok. Detailní rozklad ceny je uveden v **Příloze č. 2** („Cena za provozní podporu“) této smlouvy.
- 4.3 Cena za Služby podle čl. 4.2 této Smlouvy bude Objednatel hrazena na základě daňového dokladu (faktury), vystaveného Poskytovatelem k 31. 3. daného roku, na který byla provozní podpora systému PROXIO objednána dle článku 2.3 této Smlouvy. K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem

stanovené aktuální výši.

- 4.4 Cena za služby případně vyžádané nad rámec předplaceného objemu bude Objednatelům 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. 1** 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. 4** této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
- (i) číslo Smlouvy Objednatelů 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 Objednatelům a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednatelům. Za den úhrady dané faktury bude považován den odesání fakturované částky z účtu Objednatelů.
- 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) Objednatelům.

## **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. Pokud Objednatel neposkytne v článku 5.1 této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednatelovi posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 5.3 Objednatel se zavazuje respektovat a zajišťovat podmínky a předpoklady podpory provozu dle **Přílohy č. 1** této Smlouvy.

## **6 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelům 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) okolnosti vylučující odpovědnost dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, apod.,která 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.
- 6.8 Poskytovatel je povinen minimálně 3 měsíce před ukončením platnosti dílčí roční objednávky provozní podpory systému PROXIO vyzvat Objednatele k vystavení nové dílčí objednávky na následující kalendářní rok.

## 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 článku 7.2 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 § 2985 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 čtvrtletí po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v Příloze č. 4 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 či člověkohodinách).
- 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 schválený.

## 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 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 2.1.1 v termínech dle Přílohy č. 3 („Katalog služeb“) 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 2.1.1 v termínech dle Přílohy č. 3 („Katalog služeb“) 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 2.1.1 v termínech dle Přílohy č. 3 („Katalog služeb“) 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 2.1.1 v termínech dle Přílohy č. 3 („Katalog služeb“) 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 2.1.1 v termínech dle Přílohy č. 3 („Katalog služeb“) této Smlouvy;

- (vi) ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den prodlení s poskytováním Služeb dle článku 2.1.2 v termínech dle **Přílohy č. 3** („Katalog služeb“) 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 neurčitou s účinností ode dne uzavření této Smlouvy, přičemž plnění dle této Smlouvy je podmíněno vystavením dílčí objednávky Objednatelem dle článku 2.3 této Smlouvy.
- 10.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí ze strany Objednatele dle článku 10.6, výpovědí 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 jakoukoli platbou ceny za poskytované Služby 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 tří (3) měsíců 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,

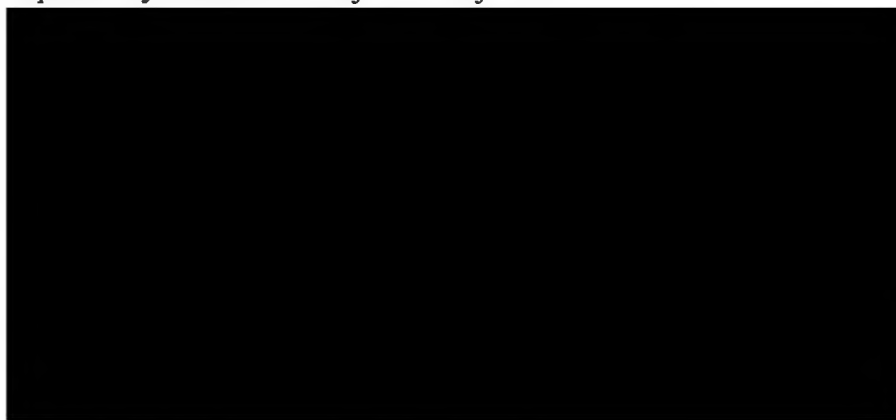


- (ii) ochrany důvěrných informací a
  - (iii) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 10.9 V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb objednaných a provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem do dne předčasného ukončení této Smlouvy.

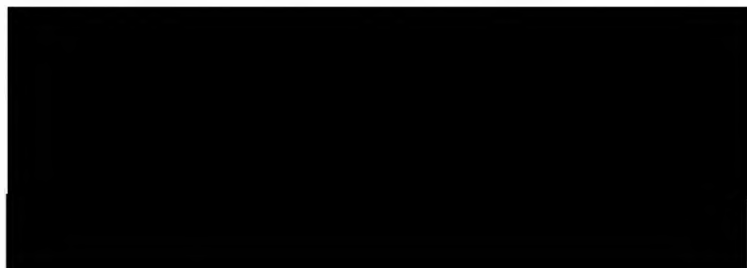
## 11 OPRÁVNĚNÉ OSOBY

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:



(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 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 Odpověď Smluvní strany této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou od druhé



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).

- 12.2 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Vyjma změn oprávněných osob podle článku 11.2 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 12.3 Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 12.4 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 uvedomí druhou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
- 12.5 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.
- 12.6 Smluvní 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 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.
- 12.7 Smluvní strany sjednávají, že pokud bude plnění podle této Smlouvy vadné a vada bude odstranitelná, nemůže Smluvní strana, které bylo plněno, požadovat slevu z ceny, pokud je vada odstranitelná a Smluvní 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.
- 12.8 Práva vzniklá z této Smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
- 12.9 Smluvní strany sjednávají, že nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy nebudou jakákoliv vzájemná práva a povinnosti dovozována z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných

obecně, mezi stranami či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy ani k nim nebude při výkladu této Smlouvy přihlíženo, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Smluvní strany výslovně potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.

- 12.10 Smluvní 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.
- 12.11 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.
- 12.12 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný závazek sjednaný v této Smlouvě není fixním závazkem ve smyslu § 1980 občanského zákoníku.
- 12.13 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.
- 12.14 Smluvní strana je oprávněna od této Smlouvy odstoupit pouze z důvodů uvedených v této Smlouvě. Část ustanovení § 2001 občanského zákoníku o odstoupení na základě zákona se nepoužije.
- 12.15 Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev Smluvních 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.
- 12.16 Strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto smlouvu: § 557 a § 1805 odst. 2 občanského zákoníku.
- 12.17 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.
- 12.18 Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu poslední Smluvní stranou.
- 12.19 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Přehled podporovaného programového vybavení a rozsah poskytovaných Služeb
- Příloha č. 2:** Cena za provozní podporu

Příloha č. 3: Katalog služeb

Příloha č. 4: Vzor výkazu poskytnutých služeb

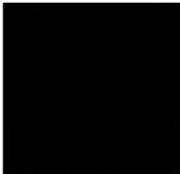
12.20 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne 27. 01. 2016


V Plzni dne 26. 1. 2016


**Objednatel:**  
Městská část Praha 8

**Poskytovatel:**  
MARBES CONSULTING s.r.o.

Podpis:   
Jméno: Roman Petrus  
Funkce: starosta



Podpis:   
Jméno: Ing. Miroslav Dvořák  
Funkce: jednatel

 MARBES  
CONSULTING s.r.o.®  
Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň  
IČ: 25212073, DIČ: CZ25212079

Správce rozpočtu: *Bohumír*  
.....  
.....  


Doložka dle § 43 zákona č. 131/2000 Sb.,  
o hlavním městě Praze,  
ve znění pozdějších předpisů

Rozhodnuto orgánem městské části:

*RADA MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 8*  
.....

Datum jednání a číslo usnesení:

*20. 01. 2016, Usn. RMC 0018/2016*  
.....

**SMLOUVA Č. MS-002/16  
O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

**Příloha č. 1**

**PŘEHLED PODPOROVANÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ A ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

Softwarové komponenty PROXIO, kterých se provozní podpora týká v prostředí Objednatele (TABULKA Č. 1):

1.	Registry a Evidence včetně všech dílčích komponent
2.	Multiagendový FrameWork AGENDIO včetně všech dílčích komponent
3.	Aplikace HelpDesk

**ROZSAH POSKYTOVANÉ PODPORY PRO UVEDENÉ SOFTWARE KOMPONENTY PROXIO (TABULKA Č. 2):**

**PŘEDMĚTEM TĚTO SMLOUVY JSOU SLUŽBY OZNAČENÉ JAKO „ANO“.**

<b>Služba</b>	<b>Je součástí plnění</b>
<b>1. Údržba (Maintenance)</b>	
1.1. Poskytování aktuálních verzí	NE
1.2. Poskytování upgrade	NE
1.3. Poskytování update	NE
1.4. Legislativní servis	NE
<b>2. Základní podpora</b>	
2.1. Helpdesk	ANO
2.2. Řešení incidentů	ANO
2.3. Metodický portál	NE
<b>3. Rozšířená podpora</b>	
3.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	ANO
3.2. Provozní kontrola systému	ANO
3.3. Implementace nových verzí produktu	ANO
3.4. Poskytování konzultací	ANO
3.5. Poskytování školení	ANO
3.6. Metodická podpora	ANO
3.7. Řízení projektu	ANO
3.8. Součinnost a další sjednané činnosti	ANO

#### **ROZSAH POSKYTOVANÉ ZÁKLADNÍ PODPORY:**

Služby rozšířené podpory jsou poskytovány formou služeb:

- helpdesk
- řešení incidentů

popsaných v Příloze č. 3 („Katalog služeb“) této smlouvy.

#### **ROZSAH POSKYTOVANÉ ROZŠÍŘENÉ PODPORY:**

Služby rozšířené podpory jsou poskytovány v celkovém rozsahu 10 člověkodnů (80 hod.) ročně pomocí vzdálené správy či v sídle Objednatele formou služeb:

- řešení servisních požadavků,
- provozních kontrol systému,
- implementace nových verzí produktů,
- poskytování konzultací,
- poskytování školení,
- metodické podpory,
- řízení projektu,
- součinnost a další sjednané činnosti

popsaných v Příloze č. 3 („Katalog služeb“) této smlouvy.

#### **PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY PODPORY PROVOZU**

1. V souladu s článkem 3.2 smlouvy je místem plnění pro služby provozní podpory sídlo Poskytovatele, je-li to možné vzdáleným přístupem, případně dle povahy požadavku sídlo Objednatele.
2. Objednatel je povinen zajistit funkční projektovou strukturu na straně Objednatele, bude se prostřednictvím svých oprávněných osob účastnit jednání vedení projektu a bude plnit řádně a včas úkoly, které pro něj vyplynou z jednání vedení projektu či projektového týmu.
3. Objednatel umožní a prostřednictvím svých oprávněných osob bude koordinovat kontakt pracovníků poskytovatele s pracovníky Objednatele i mimo odbor informatiky pro řešení vad a všech problémů provozu systému.
4. Objednatel je povinen 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.
5. Objednatel zajistí vzdálený přístup poskytovateli k serverům infrastruktury (testovací i produktivní systém) výhradně pro účely poskytování služeb podle této smlouvy s ohledem na technologické a bezpečnostní možnosti a politiky Objednatele.
6. Objednatel bude udržovat testovací systém v takovém stavu, aby na něm bylo možné testovat funkčnost aplikačního SW před nasazením do produktivního provozu (infrastruktura i aktuální datový obsah testovacího systému je adekvátní k produktivnímu systému).
7. Objednatel sdělí na vyžádání Poskytovatele termíny, kdy může poskytovatel instalovat SW na testovací a produktivní systém Objednatele.
8. Za účelem předání informací o problémech provozu systému či předání požadavku na změnu bude Objednatel komunikovat s poskytovatelem výhradně s využitím služby Helpdesk, popsané v Příloze č. 3 („Katalog služeb“) této smlouvy.

9. Všechny servisní požadavky musí být vzneseny a evidovány prostřednictvím služby Helpdesk. Na servisní požadavky vznesené jinou cestou např. telefonicky není ze strany poskytovatele garantována reakce. V případě požadavku s garantovanou reakcí dle SLA parametrů je pouze tímto zaevidováním aktivován parametr Prvotní reakce (služba Řešení incidentů).
10. Službu Helpdesk mohou využívat pouze oprávnění pracovníci Objednatele. Požadavek musí být zadán nebo verifikován odpovědnou osobou dle smlouvy s ohledem na jeho možné finanční důsledky a povahu případné "budoucí" objednávky. Seznam oprávněných osob předává Objednatel Poskytovateli dle potřeby při jeho změně.
11. Pracovník Objednatele odpovědný za zadávání požadavků do systému Helpdesk musí být před dnem nabytí účinnosti této smlouvy řádně vyškolen a registrován v systému Poskytovatele. O způsobilosti a registraci bude zhotoven protokol, který obsahuje souhlas Objednatele s přenesením odpovědnosti za zadané požadavky na odpovědného pracovníka.
12. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí systému Helpdesk je Objednatel povinen učinit zápis do Helpdesk neprodleně, jakmile je to možné.
13. Objednatel nese odpovědnost za zadání požadavků, které nejsou v souladu s podmínkami smlouvy (kategorie, zadavatel, oblast). Poskytovatel je oprávněn vyčíslit náklady spojené s řešením neoprávněně zadaných požadavků a předložit Objednateli k úhradě. Výkaz takto zadaných požadavků bude poskytovatel předávat Objednateli měsíčně.
14. Objednatel zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku na změnu, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení a schvalování jejich realizace v souladu s požadovanými SLA parametry. O všech provedených změnách včetně předání kompletní dokumentace bude poskytovatel informovat Objednatele prostřednictvím služby Helpdesk.
15. V případě požadavků na vývoj iniciovaných Objednatelem zabezpečí Objednatel bezodkladné posuzování realizovaných změn a schvalování jejich realizace.
16. Vyžádání poskytnutí služeb podpory formou konzultací bude probíhat prostřednictvím služby Helpdesk. Pracnost požadavku bude poté odhadnuta Poskytovatelem, zadavatel požadavku musí realizaci požadavku potvrdit, případně odmítnout. Až poté bude požadavek realizován.
17. Objednatel je povinen po poskytnutí služeb pracovníkem Poskytovatele v místě Objednatele podepsat protokol o převzetí plnění, pakliže v protokolu uvedený rozsah a předmět poskytovaných služeb odpovídá skutečnosti.
18. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.
19. Změnu kategorie požadavku je oprávněn provést odpovědný pracovník Poskytovatele v případě, kdy charakter požadavku neodpovídá zadané kategorii.
20. Objednatel zajistí dostupnost prostředků IT. Ověření dostupnosti HW infrastruktury a ověření funkčnosti systémových SW serverů musí předcházet zadání každého požadavku.
21. O odstávkách systému Objednatel informuje poskytovatele v dostatečném předstihu. O naplánovaných odstávkách bude Objednatel pořizovat záznam do Helpdesku Poskytovatele s uvedením začátku a konce odstávky.
22. Požadavek předávaný službou Helpdesk musí obsahovat:
  - Označení aplikace a její verze
  - Oblast, které se požadavek týká (prostřednictvím číselníku), včetně specifikace dotčené agendy
  - Jméno správce agendy - klíčového uživatele

- Jméno uživatele, u kterého požadavek vznikl, popis práv uživatele k příslušné oblasti v době výskytu problému
  - Popis požadavku (výstižně, jednoznačně) včetně jednotlivých kroků v aplikaci, vedoucích k chybě, doplněný o tyto údaje:
    - Datum a čas vzniku problému, je-li toto relevantní vůči požadavku
    - Klíčové identifikátory předmětu problému:
      - Jednoznačný identifikátor záznamu
      - Popis vstupních parametrů
      - Popis vstupních dat a jejich povahy
        - migrovaná data
        - aktualizovaná z referenčních zdrojů
        - pořízená ručně
        - ztotožněná či neztotožněná
        - vícečetný výskyt
        - specifická data (technický uživatel, neznámý subjekt, ...)
      - Popis očekávaného výsledku a výstupu
      - Popis skutečného výsledku a výstupu
      - Popis realizovaných kroků, včetně předpokládaných
      - Popis kritického kroku s výskytem problému a způsob jeho projevu
    - Formou přílohy sejmutá obrazovka s podrobným chybovým hlášením či označeným projevem chyby
  - Stanovení externího důvodu, resp. limitního termínu (např. mimořádná inventarizace, interní statistika, mimořádná závěrka, ...), vedoucí k určení kategorie vady
  - Uvedení části dokumentace, se kterou je požadavek v rozporu (Smlouva o dílo, Cílový koncept, příručka, právní norma)
  - Stanovení kategorie požadavku, resp. vady Díla.
23. Úplnost a srozumitelnost zadání požadavku dle výše uvedené struktury potvrdí Poskytovatel jeho přijetím, označením příslušného stavu v Helpdesku, čímž se zároveň aktivuje parametr Zprovoznění systému náhradním způsobem a Odstranění závady.
24. V případě prodlení způsobeného okolnostmi na straně Objednatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně Objednatele, a o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.
25. Servisní požadavek typu REKLAMACE musí být Objednatelem předložen formálně a věcně správně s přesným a konkrétním uvedením důvodu reklamace, včetně všech podkladů potřebných k posouzení oprávněnosti REKLAMACE – viz Příloha č. 3 smlouvy.
26. Provozní doba je časový úsek, po který jsou služby dané komponenty poskytovány uživateli. Pokud není v definici konkrétní služby uvedeno jinak, jedná se o časový úsek 8:00 – 17:00 hod.



**SMLOUVA Č. MS-002/16  
O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO**

**Příloha č. 2**

**CENA ZA PROVOZNÍ PODPORU**

**PODROBNÉ ČLENĚNÍ CENY ZÁKLADNÍ A ROZŠÍŘENÉ PODPORY (TABULKA Č. 1):**

Služba			Cena za čtvrtletí (Kč bez DPH)	Cena za rok (Kč bez DPH)
<b>Základní podpora (služby poskytované paušálně)</b>				
Helpdesk			60 000	240 000
Řešení incidentů				
<b>Rozšířená podpora (služby poskytované nad rámec základní podpory)</b>				
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)			35 000	140 000
Provozní kontrola systému				
Implementace nových verzí produktu				
Poskytování konzultací				
Poskytování školení				
Metodická podpora				
Řízení projektu				
Součinnost a další sjednané činnosti				
<b>Celkem bez DPH</b>			<b>95 000</b>	<b>380 000</b>
DPH 21% (Kč)			19 950	79 800
<b>Celkem vč. DPH</b>			<b>114 950</b>	<b>459 800</b>

Další služby Rozšířené podpory mohou být čerpány pouze na základě objednávky Objednatele a v rozsahu dohodnutém mezi Objednatelem a Poskytovatelem a odsouhlaseném Objednatelem za těchto podmínek:

Sazba/hod. výkonu na místě	<b>1 750,- Kč/hod.</b>
----------------------------	------------------------

SMLOUVA Č. MS-002/16  
O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU PROXIO

**Příloha č. 3**

**KATALOG SLUŽEB**

Katalogový list 2.1 - Helpdesk			
<b>Kategorie služby</b>	Základní podpora		
<b>Kód služby</b>	2.1		
<b>Název služby</b>	Helpdesk		
<b>Popis služby</b>	Komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele pro efektivní komunikaci se servisním týmem Poskytovatele, jednotnou evidenci servisních požadavků uživatelů Objednatele, evidenci průběhu jejich řešení a plnění SLA.		
<b>Rozsah a parametry služby</b>			
<p>Konkrétní parametry služby jsou definovány tabulkou Parametry služby a vychází ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Objednatele.</p> <p>Parametry služby (Provozní doba, Reakční doba) mohou být pro specifické typy požadavků (časově kritické) modifikovány navazujícími servisními službami, zejména pak službou 2.2 - Řešení incidentů.</p> <p>Reakční doba pro službu 2.1. Helpdesk zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.</p>			
Funkční celek	Provozní doba	Reakční doba (v minutách)	Pracovní doba
Veškeré softwarové komponenty PROXIO	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	240 minut	08:00 – 18:00
<p>Služba helpdesk bude poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a bude zajišťovat garantovanou reakci Poskytovatele v <b>pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 18:00 hod.</b> Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.</p> <p>V rámci této služby Poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele.</p>			
<b>Detailní popis</b>			
<p>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.</p> <p>Služba helpdesk bude realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele.</p>			
<b>KONTAKTNÍ ÚDAJE HELPDESK</b>			
www stránky aplikace helpdesk: <a href="https://mcdesk.marbes.cz/">https://mcdesk.marbes.cz/</a>			
Email: <a href="mailto:mcdesk@marbes.cz">mcdesk@marbes.cz</a>			
Tel.: +420 378 121 500			
Adresa: Brojova 16, 326 00 Plzeň			
<b>ZÁSADY KOMUNIKACE NA HELPDESK</b>			
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 helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.

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

#### **KVALITA SLUŽEB A REPORTING**

Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech definovaných parametrem Reakční doba služby Helpdesk nebo dle parametrů služby 2.2 Řešení incidentů. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší následujícím pracovním dnem.

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření za služby spadající do **Základní podpory** jsou souhrnně reportovány prostřednictvím služby Helpdesk.

**O službách nespádajících do Základní podpory** poskytnutých v průběhu každého kalendářního období vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb, jehož vzor je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy. Každý Výkaz poskytnutých služeb musí obsahovat:

- soupis všech dalších služeb poskytnutých v příslušném kalendářním období,
- vyúčtování všech služeb poskytnutých v příslušném kalendářním období.

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

#### **DEFINICE POJMŮ**

Zadavatel je oprávněná osoba určená Objednatelem pro zadávání požadavků pro řešení Poskytovatelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Objednatelem Poskytovateli dle potřeby.

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

Pracovní doba – doba, ve které Poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci Poskytovatele, Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby.

Reakční doba: reakce na založení požadavku, v pracovních minutách.

Evidence požadavku:

Požadavek je evidovaný požadavek Zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:

- Požadavek **přijat do evidence** – požadavek Zadavatele byl přijat do evidence a přiřazen řešiteli, který ho začne řešit;
- Požadavek **v řešení – na požadavku Zadavatele se právě pracuje**;
- Požadavek **pozastaven** – nabývá dvou podstavů:
  - čeká se na vyjádření Zadavatele
  - čeká na dodávku třetí,
- Požadavek **vyřešen** – řešení požadavku bylo ze strany Poskytovatele ukončeno,
- Požadavek **uzavřen** – ukončení požadavku bylo potvrzeno Zadavatelem.

O změně stavu požadavku je Zadavatel notifikován e-mailem.

Garantované funkce systému Helpdesku:

- založení požadavku:
  - na základě přímého zadání přes webové rozhraní HD Poskytovatele;
- řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace);
- notifikaci Zadavatele o změnách stavu jeho požadavku;
- notifikaci Zadavatele o garantovaných termínech na vyřešení požadavku;
- měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Objednateli.

Katalogový list 2.2 - Řešení incidentů				
<b>Kategorie služby</b>	Základní podpora			
<b>Kód služby</b>	2.2			
<b>Název služby</b>	Řešení incidentů			
<b>Popis služby</b>	Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému PROXIO a současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele a uživatele spravovaného systému.			
<b>Rozsah a parametry služby</b>				
SLA	Provozní doba	Prvotní reakce (hod.)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (hod.)	Odstranění závady (ČD)
Kategorie / Režim		Normální	Normální	Normální
Kategorie A	8:00 – 18:00	4	8	15
Kategorie B	8:00 – 18:00	8	24	30
Kategorie C	8:00 – 18:00	16	40	45
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO			
<b>Detailní popis</b>				
<p>Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.</p> <p>V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, přijaté službou Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“.</p> <p>Poskytovatel v rámci této služby garantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu,</li> <li>▪ Zprovoznění systému náhradním způsobem,</li> <li>▪ Úplné odstranění závady.</li> </ul> <p>Kategorie klasifikace incidentů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kategorie A - Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování systému v rozporu s platnou legislativou ČR.</li> <li>▪ Kategorie B - Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.</li> <li>▪ Kategorie C - Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho částí, nebo lze použít alternativní postup.</li> </ul> <p>SLA parametry jsou vztaheny k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.</p> <p>V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí Poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.</p> <p><b>DEFINICE POJMŮ</b></p> <p>Prvotní reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li poskytovatel v tomto momentě tyto informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.</p>				

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

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

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

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

Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:

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

#### **POSTUP PŘI ŘEŠENÍ INCIDENTŮ/VAD**

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

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

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

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

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

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
- Objednatel na základě reakce poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo požaduje pokračování řešení požadavku, tzn. původní reklamační požadavek uzavře a vytvoří nový změnový požadavek (s využitím funkce kopírování),
- 
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od Objednatele pokyn k realizaci,
- jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen buď v rámci čerpání služeb „Rozšířené podpory“, nebo nad rámec paušální nabídkové ceny jako zvláštní požadavek Objednatele,
- když Objednatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na helpdesk) svůj pokyn k řešení, bude Poskytovatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Objednatele (zdarma).

#### **KVALITA SLUŽEB A REPORTING**

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli v rámci služby 2.1. Helpdesk.

Reporting obsahuje:

- Počet incidentů za měsíc
- Počet incidentů za měsíc dle funkčních celků a kategorií incidentů
- Přehled incidentů a způsob jejich vyřešení (plné vyřešení, náhradní řešení)
- Report dodržení parametrů incidentů

#### **OMEZENÍ SLUŽBY**

Je-li požadavek zapsán mimo provozní služby, lhůta pro prvotní reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení provozní doby.

Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

V případě, že je požadavek znovu otevřen, je doba potřebná k jeho opětovnému vyřešení přičtena k době, po kterou byl požadavek již řešen. Platí výhradně pro požadavky, které nebyly korektně vyřešeny Poskytovatelem (tj. neplatí pro nový výskyt obdobného incidentu).

Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Objednatelem.

Nárok na bezplatné odstranění vady/vyřešení incidentu se mj. nevztahuje na případy, kdy incident/vada byl způsoben:

- chybami HW (počítače a síťové prostředky, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.),
- nevhodným nebo neautorizovaným používáním software,
- neodborným zásahem do instalace či nastavení parametrů software vč. chybným konfigurováním přístupových práv,
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti,
- naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

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

Katalogový list 3 – Rozšířená podpora		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3	
<b>Název služby</b>	<b>Rozšířená podpora</b>	
<b>Popis služby</b>	Poskytování služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu nereklamací a vytvořit tak podmínky pro efektivnější využívání systému. Systému Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
<b>Funkční celek</b>	<b>Provozní doba</b>	<b>Doba odezvy (v minutách)</b>
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
<b>Funkční celek</b>	<b>Všechny komponenty systému PROXIO</b>	
<b>Detailní popis</b>		
<p>Řešení změnových požadavků typu <b>NEREKLAMACE</b> vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PROXIO, popř. služby pro jeho efektivnější využití. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)</li> <li>▪ Provozní kontrola systému</li> <li>▪ Implementace nových verzí produktu</li> <li>▪ Poskytování konzultací</li> <li>▪ Poskytování školení</li> <li>▪ Metodická podpora</li> <li>▪ Řízení projektu</li> <li>▪ Součinnost a další sjednané činnosti</li> </ul> <p>Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby Helpdesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka.</p> <p>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.</p> <p>Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.</p> <p>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.</p> <p>Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro Objednatele, předloží vždy 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.</p>		
<b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b>		
<p>Príslušné protokoly, dokládající veškeré práce vykonané Poskytovatelem pro Objednatele za uplynulé období, předloží vždy Poskytovatel Objednateli vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce.</p>		



Katalogový list 3.1 – Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.1	
Název služby	<b>Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)</b>	
Popis služby	Poskytování úprav nebo doplnění standardní funkčnosti systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO	
<b>Detailní popis</b>		
<p>V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému uplatněné službou Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „NEREKLAMACE“ (tzn. servisní požadavky, které nejsou předmětem reklamačního řízení).</p> <p>Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ změny nebo doplnění konfigurace produktu,</li> <li>▪ úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů,</li> <li>▪ úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů,</li> <li>▪ úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkčností).</li> </ul> <p><b>SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU</b></p> <p>Objednatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení;</li> <li>▪ nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení;</li> <li>▪ zajištění spolupráce dotčených dalších správců Objednatele;</li> <li>▪ zajištění spolupráce dotčených třetích stran;</li> <li>▪ zajištění případných termínů plánované odstávky.</li> </ul> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Kritériem úspěšnosti je akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí Objednatele. Měření kvality služby je prováděno v HD systému provozovaném Provozovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli.</p> <p><b>OMEZENÍ SLUŽBY</b></p> <p>Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Poskytovatel po přijetí požadavku.</p>		

Katalogový list 3.2 – Provozní kontrola systému		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.2	
<b>Název služby</b>	Provozní kontrola systému	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je proaktivní monitorování systému Objednatele, detekce možných chybových stavů monitorovaných prvků systému, za účelem zmenšení rizika vzniku incidentu.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
<b>Funkční celek</b>	<b>Provozní doba</b>	<b>Doba odezvy (v minutách)</b>
Všechny komponenty systému PROXIO	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>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.</p> <p>Poskytovatel vzdáleným přístupem na základě dohody se Objednatelem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy u Objednatele.</p> <p>Náplní služby je především:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software Objednatele,</li> <li>▪ mapování vytižení integračních můstků,</li> <li>▪ optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací</li> <li>▪ kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování,</li> <li>▪ kontrola zálohování a bezpečnosti dat.</li> </ul> <p>O provedené inspekci je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce Objednatele.</p> <p>Součástí služby je provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací (HealthReports). Jeho cílem je zabezpečit pro pracovníky Poskytovatele přístup k informacím o běhu systému PROXIO, které vedou k významnému urychlení identifikace nebo i předcházení problémů.</p> <p><b>SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU</b></p> <p>Pro potřeby poskytování služby 3.2 Provozní kontrola systému se Objednatel zavazuje Poskytovateli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ poskytnout určení kontaktních osob pro notifikaci nalezených incidentů,</li> <li>▪ umožnit provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací HealthReports.</li> </ul> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Kritériem je provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby.</p> <p>Měření kvality služby je prováděno v HD systému provozovaném Poskytovatelem a jejich přehled za měsíc je součástí přehledu požadavků.</p> <p>Prostřednictvím subsystému HealthReports jsou údaje o běhu aplikací zanášeny do interního informačního systému Poskytovatele. Report obsahuje pouze nezbytné provozní údaje nebo varování a v žádném případě neobsahuje jakékoliv údaje citlivého charakteru (např. přístupová hesla).</p> <p><b>OMEZENÍ SLUŽBY</b></p> <p>Nezbytným předpokladem pro poskytování této služby je služba 2.1 Helpdesk.</p>		

Katalogový list 3.3 – Implementace nových verzí produktu		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.3	
<b>Název služby</b>	<b>Implementace nových verzí produktu</b>	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je implementace nových verzí, upgrade a update produktu do prostředí Objednatele.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
<b>Funkční celek</b>	<b>Provozní doba</b>	<b>Doba odezvy (v minutách)</b>
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>Implementace 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.</p> <p>Poskytnutí služby Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Představení nové verze</li> <li>▪ Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí Objednatele</li> <li>▪ Finální schválení implementace nové verze</li> <li>▪ Implementace nové verze produktu na testovací prostředí včetně rozdílové akceptace, rozdílového školení</li> <li>▪ Rozhodnutí o produkčním startu nové verze</li> <li>▪ Implementace nové verze na produkční prostředí</li> <li>▪ Produkční start nové verze</li> </ul> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Předmět plnění 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.</p> <p>Kritériem úspěšnosti 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.</p>		

Katalogový list 3.4 – Poskytování konzultací		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.4	
<b>Název služby</b>	<b>Poskytování konzultací</b>	
<b>Popis služby</b>	Konzultace za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany Objednatele.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
<b>Funkční celek</b>	<b>Provozní doba</b>	<b>Doba odezvy (v minutách)</b>
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>Náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Objednatele.</p> <p>Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků Objednatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Konzultace je též odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu Objednatele k zadanému požadavku.</p> <p>Předmět plnění 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.</p> <p><b>SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU</b></p> <p>Objednatel definuje seznam osob, které mohou schválit požadavky na vypracování písemné odpovědi. Objednatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.</p> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 Helpdesk. Kritériem úspěšnosti je provedení konzultace dokumentované zápisem prostřednictvím služby Helpdesk, v případě konzultace v místě Objednatele podepsanou prezenční listinou a hodnocením konzultace.</p>		

Katalogový list 3.5 – Poskytování školení		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.5	
<b>Název služby</b>	Poskytování školení	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je zajišťovat školení pracovníků Objednatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>Činnost zdokonalující znalosti pracovníků Objednatele formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti. Probíhá zpravidla na pracovištích Objednatele, nejlépe učebně pro tuto činnost přizpůsobené. Školení je prováděno zpravidla na testovacím prostředí Objednatele.</p> <p>Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky,</li> <li>▪ při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní,</li> <li>▪ při reimplementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nové verze nebo opravného balíčku verze produktu PROXIO.</li> </ul> <p>Součástí této služby je i příprava tzv. školících materiálů. Podle požadavku Objednatele je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti.</p> <p>Požadavek na školení je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk. Poskytovatel poskytne školení v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.</p> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi poskytovatelem a Objednatelem.</p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 Helpdesk.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou a hodnocením školení.</p> <p><b>POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE</b></p> <p>Zajistit uvolnění a účast konkrétních uživatelů, administrátorů a školících a technických prostředků. V případě potřeby tištěných příruček jejich vytištění a namnožení v potřebných počtech.</p>		

Katalogový list 3.6 – Metodická podpora		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.6	
<b>Název služby</b>	Metodická podpora	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je zajišťovat metodickou podporu pracovníkům Objednatele (uživatelům) v požadovaném rozsahu.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
<b>Funkční celek</b>	<b>Provozní doba</b>	<b>Doba odezvy (v minutách)</b>
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>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.</p> <p>Předmět plnění je poskytován dle povahy problému buď v místě Objednatele nebo Poskytovatele (písemně, telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu).</p> <p>Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.</p> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 Helpdesk. Kritériem úspěšnosti 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.</p>		

Katalogový list 3.7 – Řízení projektu		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.7	
<b>Název služby</b>	Řízení projektu	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je poskytovat činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
<b>Funkční celek</b>	<b>Provozní doba</b>	<b>Doba odezvy (v minutách)</b>
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
<b>Detailní popis</b>		
<p>V rámci této služby jsou poskytovány činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb, zabezpečované projektovým vedoucím Poskytovatele při poskytování služeb základní i rozšířené podpory a na jednáních u Objednatele. Poskytovatel poskytuje službu s ohledem na potřeby projektu, Objednatele a na své kapacitní možnosti. Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi Poskytovatelem a Objednatelem.</p> <p><b>POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE</b></p> <p>Zajistit funkční projektovou strukturu na straně Objednatele, zabezpečit dohodnuté podklady, zabezpečit další součinnost v dohodnutém rozsahu.</p> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 Helpdesk.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je poskytování služeb údržby a podpory v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.</p>		



Katalogový list 3.8 – Součinnost a další sjednané činnosti		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.8	
<b>Název služby</b>	Součinnost a další sjednané činnosti	
<b>Popis služby</b>	Cílem služby je poskytovat Objednateli součinnost při řešení požadavků v požadovaném rozsahu a dle možností Poskytovatele.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
<b>Funkční celek</b>	<b>Provozní doba</b>	<b>Doba odezvy (v minutách)</b>
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
<b>Detailní popis</b>		
Poskytovatel bude Objednateli poskytovat součinnost v oblastech:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Řešení systémových problémů,</li> <li>▪ Implementace systémů třetích stran,</li> <li>▪ Spolupráce při tvorbě koncepce IS.</li> </ul>		
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, ...		
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, ...		
Poskytovatel bude poskytovat součinnost Objednateli v oblasti tvorby koncepce a rozvoje informačního systému. Jedná se o práce typu:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ účast na schůzkách koncepčních týmů,</li> <li>▪ účast na koordinačních schůzkách svolávaných Objednatelem,</li> <li>▪ vypracování stanovisek, vyjádření a posudků,</li> <li>▪ a další sjednané činnosti.</li> </ul>		
<b>POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE</b>		
Zajistit funkční projektovou strukturu na straně Objednatele, zabezpečit dohodnuté podklady, zabezpečit další součinnost v dohodnutém rozsahu.		
<b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b>		
Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2.1 Helpdesk.		
Kritériem úspěšnosti je poskytování součinnosti v rozsahu vyžádaném Objednatelem, v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.		

