

**SMLOUVA**  
**O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY IS PROXIO**

č. Objednatele:  
č. Poskytovatele: MS-055/12

**Smluvní strany:**

**1. Objednatel:**

Sídlo:  
Jednající:  
IČ:  
DIČ:  
elektronická podatelna:  
ID datové schránky:  
  
příslušný odbor:  
kontaktní osoba:

**Statutární město Hradec Králové**  
Československé armády 408, 502 00 Hradec Králové  
MUDr. Zdeněk Fink, primátor města  
00268810,  
CZ00268810,  
[REDAKCE]  
bebb2in

(dále jen „Objednatel“)

a

**2. Poskytovatel:**

Sídlo:  
Jednající:  
IČ:  
DIČ:  
Kontakt:

**MARBES CONSULTING s.r.o.**  
Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň,  
Ing. Miroslav Dvořák, obchodní ředitel a jednatel společnosti  
25212079  
CZ 25212079

Zapsán obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 8963  
Bankovní spojení: UniCredit Bank Plzeň, č. ú.: [REDAKCE]

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 269 odst. 2 zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu o poskytování služeb technické podpory IS PROXIO (dále jen „Smlouva“):

**I.**

**Úvodní ustanovení**

1. Statutární orgány (příp. osoby oprávněné k podpisu Smlouvy) uvedené v záhlaví Smlouvy prohlašují, že jsou oprávněny v souladu s obecně závaznými právními předpisy a vnitřními předpisy příslušné smluvní strany podepsat bez dalšího tuto Smlouvu.

2. Poskytovatel prohlašuje, že má všechna podnikatelská oprávnění potřebná k realizaci této Smlouvy.
3. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v preambuli Smlouvy jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření Smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje realizovat veřejnou zakázku „Technická podpora IS PROXIO“ v plném rozsahu určeném zadáním Objednatele – Výzvou k jednání v jednacím řízení bez uveřejnění č. MMHK/125982/2012 ze dne 10. 09. 2012 (dále též jen „Výzva“) a v plném souladu s nabídkou Poskytovatele ze dne 25. 10. 2012.
5. Tato Smlouva se uzavírá za účelem poskytování služeb technické podpory provozu aplikací informačního systému PROXIO - aplikace Agendio, EOS, Rozpočet, Navision, xR, Registrové Agendy), a to včetně všech implementovaných modulů a dodaných systémů (dále jen „Služby“), který má Objednatel v užívání na základě smlouvy o dílo „Inovace informačního systému statutárního města Hradec Králové (registry, spisová služba, ekonomický informační systém)“ uzavřené dne 18. 5. 2007 se společností Telefónica Czech Republic, a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle, IČ: 60193336, již byl Poskytovatel v rámci realizace uvedené smlouvy subdodavatelem.

## II.

### Předmět Smlouvy

Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb technické podpory IS PROXIO - plnění Služeb uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy – Katalogový list služby Technická podpora IS PROXIO, která je nedílnou součástí této Smlouvy.

## III.

### Podklady pro realizaci předmětu smlouvy

1. Podklady pro realizaci předmětu této smlouvy:
  - 1.1 Výzva k jednání v jednacím řízení bez uveřejnění č. MMHK/125982/2012 ze dne 10. 09. 2012, včetně všech příloh,
  - 1.2 Nabídka Poskytovatele ze dne 25.10. 2012.
2. Poskytovatel prohlašuje, že kopie všech dokumentů uvedených v odst. 1 tohoto článku mu byly předány nejpozději při podpisu Smlouvy a má je tak k dispozici.

## IV.

### Doba a místo plnění

1. Termín zahájení poskytování služeb dle této Smlouvy je 1. 3. 2013 a musí kontinuálně navazovat na služby poskytované společností Telefónica Czech Republic, a.s. v rámci plnění smlouvy o dílo „Inovace informačního systému statutárního města Hradec Králové (registry, spisová služba, ekonomický informační systém)“ ze dne 18. 5. 2007, která končí dnem 28. 2. 2013 (a to včetně rozpracovaných a nedokončených plnění).
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, s možností ukončení dle článku XIV. této Smlouvy.
3. Termíny plnění služeb dle článku II. této Smlouvy jsou dány parametry služeb uvedenými na katalogovém listu služby v příloze č. 1 této Smlouvy.
4. Poskytovatel není v prodlení s plněním této Smlouvy a neodpovídá za škody tímto způsobené, pokud neplnění smluvních povinností je způsobeno vyšší mocí ve smyslu čl. X. této Smlouvy.
5. Místem plnění této veřejné zakázky je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy a sídlo Poskytovatele uvedené v záhlaví této Smlouvy (služba Help Desk).

## V.

### Cena za předmět Smlouvy

1. Strany se dohodly, že cena za předmět plnění dle článku II. této Smlouvy činí:
  - 1.1. Cena za poskytování služeb A, B, C, D a E, blíže specifikovaných v příloze č. 1 smlouvy, je stanovena jako cena paušální a činí ročně celkem:

cena bez DPH.....	1.229.040,- Kč
(slovy: jeden milion dvě stě dvacet devět tisíc čtyřicet korun českých)	
DPH 20% .....	245.808,- Kč
cena včetně DPH.....	1.474.848,- Kč
  - 1.2. Cena za poskytování služby F, blíže specifikované v příloze č. 1 smlouvy, je stanovena hodinovou sazbou, která činí 2.000,- Kč / člověkohodina + DPH. Služby budou poskytovány na základě jednotlivých objednávek Objednatele.
2. Poskytovatel jako plátce DPH připočítává k ceně za realizaci předmětu plnění dle této smlouvy daň z přidané hodnoty ve výši 20 %. Pokud dojde ke změně sazby DPH v době uskutečnění zdanitelného plnění, je Poskytovatel oprávněn účtovat DPH v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě účinné k datu uskutečnění zdanitelného plnění. V případě takové změny DPH není třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě, postačuje písemné oznámení Poskytovatele o takové změně.
3. Cena za předmět plnění dohodnutá v čl. V. odst. 1 je cenou úplnou, konečnou a závaznou. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny zahrnují veškeré jeho náklady související s realizací předmětu této Smlouvy.
4. Změna dohodnuté ceny je možné pouze při změně sazby DPH v době uskutečnění zdanitelného plnění, a to pouze o tuto změnu DPH.

## VI.

### Platební podmínky, evidence poskytnutých služeb

1. Objednatel nebude poskytovat zálohovou platbu.
2. Cena za předmět plnění dle této smlouvy bude hrazena Objednatelem na základě faktur vystavených Poskytovatelem, a to následujícím způsobem:
  - Cena za služby, jejichž poskytování je předmětem této smlouvy, se fakturuje čtvrtletně, a to vždy zpětně za předchozí kalendářní čtvrtletí. Pokud termín zahájení poskytování služeb dle článku IV. odst. 1. této Smlouvy nebude totožný s prvním dnem kalendářního čtvrtletí, fakturují se Služby za toto první neúplné čtvrtletí poměrnou částkou za příslušný počet kalendářních dní z ceny uvedené v čl. V. odst. 1. této Smlouvy. Poměrné vyhodnocení splnění parametrů služeb se v takovémto případě provede přiměřeně po vzájemné dohodě obou smluvních stran. Cena dle čl. V. odst. 1 bod 1.2 této smlouvy bude Poskytovatelem fakturována dle skutečně poskytnutých služeb – počet hodin krát hodinová sazba.
  - Služby poskytnuté v průběhu každého kalendářního čtvrtletí po dobu trvání této Smlouvy bude Poskytovatel evidovat formou přehledu, který bude generován Help Deskem (vedeným Poskytovatelem) a bude průběžně k dispozici oprávněným zástupcům obou smluvních stran. Tento přehled musí být průkazný a nezpochybnitelný. Tento přehled předkládá Poskytovatel a musí z něj být též zřejmé, jak Poskytovatel plnil všechny parametry služby uvedené na jejím katalogovém listu v popisu tříd služby.
  - Poskytovatel bude Přehled předkládat Objednateli vždy do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního čtvrtletí k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele – vedoucímu oddělení IT. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do

pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Přehledu Poskytovatelem tento potvrdit či k němu písemně sdělit své výhrady. V případě výhrad Objednatele zjedná Poskytovatel neprodleně nápravu a předloží Objednateli ke schválení korigovaný Přehled.

3. Faktura bude vždy obsahovat číslo faktury, specifikaci poskytnuté služby a datum jejího poskytnutí Objednateli, název, sídlo a DIČ Objednatele, název, sídlo a DIČ Poskytovatele, den odeslání faktury, označení peněžního ústavu a účtu, na který má být placeno, vyznačení dne splatnosti, fakturovanou částku s DPH a bez DPH. Faktura musí dále obsahovat číslo smlouvy Objednatele a číslo i název veřejné zakázky, na základě které byla uzavřena tato Smlouva. Její přílohou bude Přehled (dle odst. 2 tohoto článku) schválený oprávněnou osobou Objednatele.
4. Splatnost faktury je 21 dní od jejího doručení Objednateli. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
5. Jestliže faktura nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů) nebo nebude doložena Výkazem schváleným oprávněnou osobou Objednatele, je Objednatel oprávněn tuto fakturu doporučeně či osobně (prostřednictvím zaměstnance Objednatele) vrátit Poskytovateli. Faktura musí být vrácena do data její splatnosti. Do doby, než je vystavena nová faktura s novou lhůtou splatnosti, není Objednatel v prodlení s placením příslušné faktury. Po vrácení faktury je Poskytovatel povinen vystavit novou fakturu se správnými náležitostmi. Splatnost nově vystavené faktury je rovněž 21 dnů od jejího doručení Objednateli.
6. Veškeré platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.

## **VII.**

### **Realizace Služeb**

1. Hlášení incidentu (nebo požadavku) v rámci poskytovaných Služeb probíhá vždy následujícím způsobem:
  - detekuje-li vzniklý incident Poskytovatel, je vždy povinen incident okamžitě zaevidovat do Help Desku a současně informovat o jeho vzniku e-mailem oprávněné pracovníky Objednatele ve věcech technických, a to na adresy dle článku VIII. odst. 1 této Smlouvy. Porušení těchto povinností je považováno za závažné porušení Smlouvy.
  - detekuje-li vzniklý incident oprávněný pracovník Objednatele, je povinen incident zaevidovat do Help Desku (pokud je funkční), v urgentních případech může o incidentu informovat Poskytovatele telefonicky nebo e-mailem. V případě telefonického nebo e-mailového nahlášení incidentu Objednatel tento incident do Help Desku zaeviduje.
  - Požadavky na služby „F Ostatní služby“ dle Katalogového listu služby v příloze č. 1 této Smlouvy eviduje do Help Desku oprávněný pracovník Objednatele.
2. Způsob převzetí vyřešeného incidentu (nebo požadavku) v rámci poskytovaných Služeb Objednatel probíhá vždy následujícím způsobem:
  - pověřený pracovník Poskytovatele informuje oprávněné pracovníky Objednatele, že incident (ať již nahlášený Objednatel nebo identifikovaný Poskytovatelem a zaevidovaný do Help Desku Poskytovatelem) je vyřešen (nebo uvede, zda bylo použito náhradní řešení, pokud je přípustné, a jaké) nebo požadavek (nahlášený Objednatel) je hotov, a to zápisem do Help Desku.
  - Oprávněný pracovník Objednatele ve věcech technických bez zbytečného odkladu ověří (vzdáleným přístupem nebo osobně dle vlastní úvahy a charakteru služby), zda

- o služba, které se incident týkal, je plně dostupná s minimálně stejnými parametry (specifikovanými v Příloze č. 1 Smlouvy) jako před vznikem incidentu.
  - o incident (požadavek) byl vyřešen ve stanovené době odstranění závady (vyřešení požadavku)
  - o incident byl dočasně vyřešen náhradním řešením s informací, kdy bude služba, které se incident týkal, plně dostupná s minimálně stejnými parametry (specifikovanými v Příloze č. 1 Smlouvy) jako před vznikem incidentu.
- O těchto skutečnostech uvede oprávněný pracovník Objednatele ve věcech technických záznam do Help Desku.
    - o V případě, že Objednatel požaduje součinnost při problémech s integracemi IS PROXIO s aplikacemi třetích stran, informuje o této skutečnosti Poskytovatele zápisem do Help Desku a případně e-mailem na adresu oprávněného pracovníka Poskytovatele uvedenou v článku VIII. odst. 1 této Smlouvy. Incident se považuje za vyřešený na straně Poskytovatele, pokud služba, které se incident týkal, je plně dostupná s minimálně stejnými parametry jako před vznikem incidentu. Incident se považuje za dočasně vyřešený (splnění parametru hodnocení kvality služby) i v případě dočasného vyřešení náhradním řešením s informací, kdy bude služba, které se incident týkal, plně dostupná s minimálně stejnými parametry (specifikovanými v Příloze č. 1 Smlouvy) jako před vznikem incidentu.
  - Případné řešení problémů s integracemi IS PROXIO s aplikacemi třetích stran, které nejsou na straně Poskytovatele, se do stanovené doby odstranění závady nezapočítává.
  - Celý proces řešení incidentu musí proběhnout v souladu s pravidly uvedenými v RACI matici katalogového listu dané služby.
  - V případě nefunkčnosti aplikace Help Desk je možno použít e-mail, fax nebo telefon s tím, že informace budou do Help Desku doplněny bezprostředně po obnovení jeho funkčnosti.

## VIII.

### Práva a povinnosti smluvních stran

1. Oprávněnými pracovníky Poskytovatele pro realizaci této Smlouvy jsou:

- ve věcech smluvních (nikoliv ale ve smyslu činit právní úkony):

[REDACTED]

- ve věcech technických:

[REDACTED]

- Oprávněnými pracovníky Objednatele pro realizaci této Smlouvy jsou:

- ve věcech smluvních (nikoliv ale ve smyslu činit právní úkony):

[REDACTED]

- ve věcech technických:

[REDACTED]

V případě, že dojde ke změně kontaktních osob nebo kontaktních údajů u nich uvedených, jako je e-mail apod., není třeba uzavírat dodatek k této smlouvě, postačí písemné oznámení o této změně doručené druhé smluvní straně, pro kterou je užívání těchto nových údajů závazné od okamžiku doručení.

2. Objednatel se zavazuje spolupracovat se Poskytovatelem a poskytnout mu nezbytnou součinnost, včetně zajištění součinnosti třetích stran, potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy, zejména mu zajistit vhodné organizační podmínky nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy, umožnění vzdáleného přístupu k IS PROXIO.
3. Poskytovatel je povinen dodržovat po celou dobu plnění předmětu této Smlouvy platné a účinné právní předpisy a provádět veškerá plnění v souladu s platným právním řádem České republiky.
4. Poskytovatel je povinen poskytovat všechny Služby podle této Smlouvy řádně a včas, podle pokynů Objednatele, pokud Objednatel takové pokyny dá, a s vynaložením náležité odborné péče. Při poskytování Služeb je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody.
5. Poskytovatel není oprávněn použít podklady předané Objednatelem pro jiné účely než je poskytování dodávek a Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů po ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy, a dále i veškeré ostatní podklady a informace týkající se poskytovaných dodávek a Služeb nebo jinak nezbytné pro další provoz IS Objednatele.
6. Poskytovatel je oprávněn k plnění této Smlouvy použít pouze těch třetích osob, které jsou uvedeny v jeho nabídce na tuto zakázku jako subdodavatelé. Použití dalších třetích osob k plnění této Smlouvy je podmíněno předchozím písemným souhlasem Objednatele.
7. Poskytovatel postupuje při poskytování Služeb samostatně při respektování zejména:
  - právních předpisů o bezpečnosti práce,
  - technických norem, vzorových listů, technologií, výrobních předpisů (receptur) a jiných závazných pokynů,
  - požadavků stanovených k tomu oprávněnými orgány,
  - ostatních závazných norem a obecně závazných právních předpisů
8. Objednatel je oprávněn kontrolovat provádění Služeb, a to kdykoliv po celou dobu jejich poskytování. Jestliže Objednatel zjistí, že Poskytovatel poskytuje Služby v rozporu se Smlouvou, má právo požadovat, aby Poskytovatel odstranil zjištěné vady a Služby prováděl v souladu se Smlouvou. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že je Objednatel oprávněn kontrolovat provádění Služeb prostřednictvím třetí strany. Objednatel v takovémto případě bude informovat Poskytovatele o identifikaci této třetí strany a Poskytovatel jí poskytne při kontrole stejnou součinnost jako Objednateli.
9. Poskytovatel se dále zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění Smlouvy k omezení běžné činnosti Objednatele.
10. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu plnění Smlouvy průběžně upravovat (v rámci ceny Služeb) IS PROXIO tak, aby byl produkt v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky, s právními předpisy města Hradec Králové a s vnitřními předpisy Objednatele.
11. Poskytovatel není oprávněn postoupit práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
12. Poskytovatel je oprávněn pro poskytování Služeb používat vlastní hardwarové i softwarové prostředky pro účely Help Desku a pro účely případného dohledového/management systému.
13. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli během platnosti této smlouvy veškeré změny rozhraní dodaného software (pro všechny části IS PROXIO) nutného

pro integraci s jinými systémy (popis webových služeb, datovou a funkční specifikaci), a to nejpozději 21 kalendářních dnů před implementací těchto změn do IS PROXIO.

14. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat, udržovat a rozvíjet rozhraní se stávajícími dodavateli programového vybavení a jejich systémy:

E-Spis společnosti ICZ, a.s., se sídlem Na Hřebenech II 1718/10, 147 00 Praha 4, IČ: 25145444

Přestupková agenda městské policie FTT – Flower, společnosti FT Technologies a.s., se sídlem U Sokolovny 253, 783 14 Bohuňovice, IČ: 26833620

T-WIST, společnosti T-MAPY spol. s r.o., se sídlem Špitálská 150/10, 500 03 Hradec Králové, IČ: 47451084

programové vybavení společnosti VITA software s.r.o., se sídlem Na Beránce 57/2, 160 00 Praha 6, IČ: 61060631

Intranet úřadu na SharePointu společnosti QCM, s.r.o., se sídlem Bellova 370/40, 623 00 Brno, IČ: 26262525

15. Poskytovatel se zavazuje, že bude na základě žádosti Objednatele spolupracovat i s případnými dalšími společnostmi, dodávajícími Objednateli programové vybavení pro agendy měst a obcí, při propojování těchto produktů s produkty Poskytovatele.
16. Poskytovatel je povinen po celou dobu plnění Smlouvy být pojištěn na odpovědnost za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě na částku v minimální výši 1 000 000,- Kč. Zánik pojištění nebo snížení jeho výše plnění pod uvedenou hranici v průběhu plnění Smlouvy bude posuzováno jako podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen předložit na vyžádání pojistnou Smlouvu k nahlédnutí. Náklady na pojištění odpovědnosti jsou zahrnuty v ceně dohodnuté v článku V.
17. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu s bezpečnostní politikou informačního systému Objednatele.

## IX.

### Přerušování a zastavení poskytování Služeb

1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu a v nezbytném rozsahu přerušit poskytování Služeb, jestliže:
- poskytování Služeb brání vyšší moc,
  - při výskytu vážných skrytých překážek bránících řádnému poskytování Služeb, o nichž Poskytovatel nevěděl, nemohl vědět, ani nemohl celou situaci přiměřeným způsobem vyřešit tak, aby nemuselo být přerušeno poskytování Služeb
  - dojde k zastavení poskytování Služeb rozhodnutím k tomu příslušného státního orgánu nikoliv z důvodů na straně Poskytovatele
- Přerušování poskytování Služeb z uvedených důvodů přestávají dnem přerušování běžet lhůty tímto přerušováním dotčené.
2. Objednatel je oprávněn přikázat Poskytovateli přerušování poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu a v nezbytném rozsahu, zejména jestliže:
- pracovníci Poskytovatele při práci poruší platné technické a bezpečnostní normy a předpisy,
  - by vadný postup Poskytovatele nepochybně vedl k podstatnému porušení Smlouvy,
  - je ohrožena bezpečnost poskytovaných Služeb, život nebo zdraví pracovníků nebo hrozí-li jiné hospodářské škody.

Přerušeni poskytování Služeb Objednatelem z výše uvedených důvodů nestaví běh smluvních lhůt tímto přerušením dotčených a nezakládá nárok Poskytovatele na úhradu vícenákladů vyvolaných přerušením.

## X.

### Vyšší moc

1. Vyšší mocí se pro potřeby této Smlouvy rozumí události, které nastaly za okolností, které nemohly být odvráceny účastníky této Smlouvy, které nebylo možné předvídat a které nebyly způsobeny chybou nebo zanedbáním žádné ze smluvních stran, jako např. války, revoluce, požáry, záplavy, zemětřesení, epidemie nebo dopravní embarga. Vyšší mocí není nedostatek úředního povolení ani jiný zásah orgánu státní moci v České republice.
2. Nastane-li situace vyšší moci, uvědomí příslušný účastník této Smlouvy o takovém stavu, o jeho příčině a jeho skončení druhého účastníka. Poskytovatel je povinen hledat alternativní prostředky pro splnění Smlouvy.
3. Trvá-li vyšší moc déle než 6 měsíců a nenajde-li Poskytovatel alternativní řešení, má Objednatel právo od Smlouvy odstoupit.
4. V takovém případě má Objednatel povinnost dosud přijatá plnění si ponechat za sjednanou úhradu a hledat alternativní řešení ke splnění Smlouvy s jiným partnerem.

## XI.

### Odpovědnost

1. Poskytovatel odpovídá za to, že předmět plnění bude mít vlastnosti staňovené touto Smlouvou a jejími přílohami, a všemi technickými normami, které se vztahují k materiálům a pracím prováděným na základě této Smlouvy, jinak vlastnosti obvyklé, a dále že bude použitelný ke smluvenému, jinak obvyklému účelu.
2. V případě, že Poskytovatel nezačne s odstraňováním nahlášených vad v souladu s parametry příslušné služby, nebo tyto v souladu s parametry příslušné služby neodstraní, je Objednatel oprávněn odstranit tyto vady sám nebo prostřednictvím třetích osob, a to na náklady Poskytovatele.

## XII.

### Ochrana informací

1. Obě strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Obě strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran a subdodavatelů, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly dotčenou stranou označeny jako veřejné, které se týkají dotčené strany nebo jím zajišťovaných činností anebo informace, s nimiž je pro nakládání stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně dotčenou stranou označeny.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále



informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé straně, pokud je některá ze stran schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.

5. Obě smluvní strany tímto výslovně souhlasí se zveřejněním této Smlouvy.
6. Poskytovatel se výslovně zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech datech získaných nebo přístupných v informačním systému Objednatele nebo i jinak, zejména o osobních údajích (dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů) a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Poskytovatel předem zaváže mlčenlivostí všechny své pracovníky i další osoby, u kterých lze předpokládat, že mohou v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy přijít do styku s osobními údaji vedenými Objednatelem. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této Smlouvy.
7. Obě strany se výslovně zavazují v rámci plnění této Smlouvy zajistit opatření k ochraně dat uložených v informačním systému Objednatele před jejich poškozením, ztrátou nebo zcizením a před neautorizovaným přístupem k těmto datům. Objednatel je povinen předcházet ztrátě, nebo poškozením dat jejich zálohováním.

### **XIII.**

#### **Smluvní sankce**

1. Poskytovatel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu v následujících případech:
  - 1.1 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Služby s parametry, jak jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
    - 25 000,- Kč za kalendářní čtvrtletí, a to vždy, pokud se kvalita této služby nachází třikrát a více během kalendářního čtvrtletí v daném roce v intervalu parametru AMBER uvedeného v RAG matici pro max. dobu odstranění závady nebo pro maximální dobu realizace požadavku (tj. pokud se kvalita služby nachází v intervalu parametru AMBER třikrát a více během jednoho čtvrtletí, vzniká povinnost k úhradě smluvní pokuty v uvedené výši pokaždé, kdy se kvalita služby v intervalu parametru AMBER nachází, tzn. při třetím výskytu v intervalu parametru AMBER, při čtvrtém výskytu, při pátém výskytu..),
    - 50 000,- za kalendářní čtvrtletí, a to vždy, pokud se kvalita této služby nachází dvakrát a více během jednoho čtvrtletí roku v intervalu parametru RED uvedeného v RAG matici pro maximální dobu odstranění závady nebo pro maximální dobu realizace požadavku (tj. pokud se kvalita služby nachází v intervalu parametru RED dvakrát a více během jednoho čtvrtletí, vzniká povinnost k úhradě smluvní pokuty v uvedené výši pokaždé, kdy se kvalita služby v intervalu parametru RED nachází, tzn. při druhém výskytu v intervalu parametru RED, při třetím výskytu, při čtvrtém výskytu,
    - 25 000,- Kč za kalendářní čtvrtletí, a to vždy, pokud se kvalita této služby nachází v intervalu parametru AMBER uvedeného v RAG matici pro dobu Nástup k řešení incidentu/požadavku během jednoho kalendářního čtvrtletí,
    - 50 000,- Kč za kalendářní čtvrtletí, a to vždy, pokud se kvalita této služby nachází v intervalu parametru RED uvedeného v RAG matici pro dobu Nástup k řešení incidentu/požadavku během jednoho kalendářního čtvrtletí.
    - Celková sankce definovaná v bodě 1.1 za jedno čtvrtletí může být v maximální výši 120 000,- Kč odpovídající čtvrtletní částce za poskytování služby Pohotovost a garance termínů a Podpory provozu uvedené v nabídce Poskytovatele.

- 1.2 V případě, že Poskytovatel bude v prodlení se zahájením poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy v termínu uvedeném v odst. 1. článku IV. této Smlouvy, má Objednatel právo požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
  - 1.3 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. XII. této Smlouvy, může Objednatel požadovat zaplacení smluvní pokuty 50 000,- Kč za každé takové porušení.
  - 1.4 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zaevidovat dle odst. 1 článku VII. této Smlouvy kritický nebo vážný incident - služby B a C dle přílohy č. 1 této Smlouvy, má Objednatel právo požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 6 000,- Kč za každé takové porušení.
  - 1.5 V případě, že byl Objednatel nucen řešit stav vzniklý prodlením Poskytovatele a Poskytovatel nezjednal nápravu ani do pěti (5) pracovních dní od doručení písemné výzvy Objednatele, zavazuje se Poskytovatel uhradit Objednateli veškeré náklady tím Objednateli vzniklé.
  - 1.6 V případě prodlení se splněním povinnosti Poskytovatele uvedené v čl. VIII. odst. 13 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 10 000,- Kč za každé takové prodlení v průběhu trvání Smlouvy.
2. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen ani limitován nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.
  3. V případě prodlení Objednatele s platbou faktury dle čl. VI. uhradí Objednatel Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,035 % z dlužné částky za každý den prodlení.
  4. V případě vzniku nároku smluvní strany na uplatnění smluvní pokuty vůči druhé smluvní straně, je smluvní strana uplatňující nárok povinna oznámit tuto skutečnost druhé straně v písemné podobě minimálně pět (5) pracovních dní před uplatněním smluvní pokuty.
  5. Smluvní strany prohlašují, že sjednaná výše smluvních pokut je přiměřená významu zajištěné právní povinnosti.
  6. Každá smluvní pokuta dle této Smlouvy bude uhrazena na základě faktury vystavené oprávněnou smluvní stranou. Splatnost této faktury je 21 dní od jejího doručení druhé smluvní straně. Objednatel je však oprávněn i bez předchozího souhlasu Poskytovatele tyto smluvní pokuty započíst proti svým platbám za Služby poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy.
  7. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
  8. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany a na které nebylo možné upozornit v okamžiku zadání či na upozornění nebyl brán ohled. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
  9. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

#### XIV.

##### **Možnost ukončení Smlouvy**

1. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodu.

Poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu nejdříve po uplynutí čtyř let od zahájení poskytování služeb technické podpory s tím, že výpovědní lhůta činí 18 měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Objednateli.

Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu kdykoliv v průběhu jejího trvání s tím, že výpovědní lhůta činí 12 měsíců, nestanoví-li Objednatel ve výpovědi lhůtu delší, a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli.

2. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Poskytovatel:
  - a) bude v prodloužení se zahájením poskytování Služeb poskytovaných dle Přílohy č. 1 této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) pracovních dní oproti termínu uvedenému v odst. 1. článku IV. této Smlouvy a nezjedná nápravu ani do pěti (5) pracovních dní od doručení písemné výzvy Objednatele;
  - b) bude v prodloužení s poskytováním Služeb „F - Ostatní služby“ dle Katalogového listu služby v příloze č. 1 této Smlouvy po dobu delší než deset (10) pracovních dní oproti jednotlivým termínům, které si pro jejich poskytování smluvní strany v každém jednotlivém případě dohodly, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) pracovních dní od doručení písemné výzvy Objednatele;
  - c) opakovaně, minimálně však 5 krát, během jednoho kalendářního roku bude v prodloužení s poskytováním Služeb „B - Vyřešení incidentů – Kritických“ a „C - Vyřešení incidentů – Vážných“ dle Katalogového listu služby v příloze č. 1 této Smlouvy, kde za termín prodloužení je považována situace, kdy se kvalita kterékoli téže služby nachází v intervalu parametru RED uvedeného v RAG matici na katalogovém listu Příloha č. 1 této Smlouvy pro maximální dobu odstranění závady nebo pro maximální dobu realizace požadavku

Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok na náhradu škody.

3. Každá ze smluvních stran je oprávněna písemně odstoupit od Smlouvy:
  - pokud na majetek druhé smluvní strany byl prohlášen konkurz nebo povoleno vyrovnání,
  - pokud návrh na prohlášení konkurzu byl zamítnut pro nedostatek majetku druhé smluvní strany,
  - pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace,
  - z důvodů stanovených Obchodním zákoníkem
4. Odstoupením od Smlouvy se smlouva neruší od počátku, ale okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
5. Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody.
6. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
7. V případě odstoupení od Smlouvy obě smluvní strany provedou inventuru a vyúčtování dosud provedených prací a vypořádání vzájemných závazků plynoucích ze Smlouvy.
8. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb řádně provedených v souladu s touto Smlouvou ke dni předčasného ukončení této Smlouvy.

## XV.

### Závěrečná ustanovení

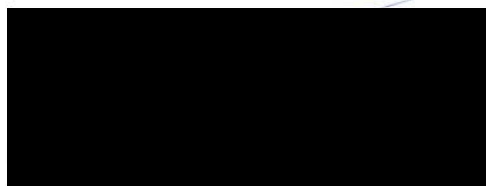
1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami.

2. Smlouva může být měněna pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Smluvní strany prohlašují, že mají ke dni podpisu Smlouvy k dispozici veškeré dokumenty označené jako příloha Smlouvy.
4. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že podle ustanovení §2 písm. e) zákona č. 320/2001 o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole) ve znění pozdějších předpisů, je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
5. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Smluvní strany se dohodly, že se tato Smlouva a právní vztahy z ní vyplývající řídí ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
6. V případě, že některé ustanovení této smlouvy oddělitelné od jejího ostatního obsahu je nebo se stane neplatným nebo neúčinným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Strany se zavazují nahradit neplatné nebo neúčinné ustanovení této smlouvy ustanovením jiným, platným a účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.
7. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do třiceti (30) dní ode dne, kdy o sporu jedna smluvní strana uvědomí druhou smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
8. Smluvní strany se dohodly, že jednacím jazykem pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy je výhradně jazyk český.
9. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároku na smluvní pokutu.
10. Tato Smlouva je vyhotovena v českém jazyce ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž dva obdrží Poskytovatel a dva Objednatel.
11. Nedílnou součástí Smlouvy je Příloha č. 1 – Katalogový list služby Technická podpora IS PROXIO.
12. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí, že tato Smlouva je důkazem jejich pravé a svobodné vůle a nebyla sepsána ve stavu tísně ani za jednostranně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho k ní připojují své vlastnoruční podpisy.

Seznam příloh:

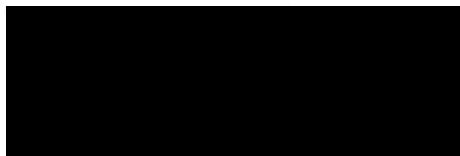
Příloha č. 1: Katalogový list služby Technická podpora IS PROXIO.

V Plzni dne 14.12. 2012



za Poskytovatele

Ing. Miroslav Dvořák, jednatel společnosti

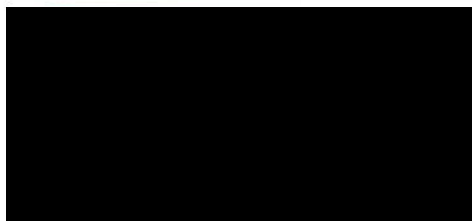


V Hradci Králové dne 15.01. 2013

.....  


za Objednatele

MUDr. Zdeněk Fink, primátor města



## **Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování služeb Technické podpory IS PROXIO – Katalogový list služby Technická podpora IS PROXIO**

Kategorie: **Programové vybavení**

Název služby: **Technická podpora – IS PROXIO**

Součástí IS PROXIO:

EOS, Agendio, Rozpočet, MS Navision, xR, Agendy registrů (obyvatel, RUIAN, RB, Volební Agenda, ESP), Matriční agendy, Workflow, CPL, Loader, administrátorské nástroje včetně nástrojů pro správu a nastavení systému PROXIO, veškeré vazby, podpůrné komponenty a rozšíření, které jsou implementované v IS provozovatele.

Popis:

### **Obsah služby A Metodická / uživatelská pomoc:**

Metodická, uživatelská a technická podpora, servis, hot-line a další formy podpory spočívající v operativním odstranění problémů, např. havárie, nefunkčnosti, částečné nefunkčnosti, nevědomosti uživatele, a to formou vzdálené správy nebo osobně na místě u Objednatele nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných záležitostí (nejen tedy řešení problémů, resp. reklamací) zajišťované prostřednictvím Help Desku i telefonicky nebo mailem.

### **Obsah služby B Vyřešení incidentů – Kritických:**

Za kritický incident je považován takový incident, kdy nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí. Se systémem tedy nelze pracovat nebo se nelze do systému přihlásit, není k dispozici standardní uživatelské rozhraní systému.

### **Obsah služby C Vyřešení incidentů – Vážných:**

Za vážný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé funkce systému. Nejsou tak zobrazována očekávaná data, probíhají chybné transformace dat, probíhá nekorektně předávání dat (ať už v rámci systému samotného či v rámci integrace se systémem třetích stran), nefunguje vyhledávání, výstupy poskytují navzájem nekonzistentní výsledky, atp. Do této kategorie spadají veškeré incidenty, které nejsou taxativně vyjmenovány v obsahu služby B nebo D.

### **Obsah služby D Vyřešení incidentů – Běžných:**

Běžné incidenty nemají zásadní vliv na používání systému. Jedná se o vizuální nesrovnalosti systému či vizualizaci dat, např. zjištěné překlepy, chybné zobrazení diakritiky, chybné setřídění údajů, chybné plnění šablon.

Do této kategorie patří též nutná spolupráce při řešení problémů s externími firmami (např. dalšími budoucími dodavateli komponent IS), zejména s těmi, s jejichž aplikacemi jsou některé části systému integrovány nebo na ně navázány. Po obnově systému po havárii následná spolupráce s oddělením IT při řešení případných následných problémů.

### **Formy poskytování služeb A-D**

- **Help Desk** – slouží pro zadávání požadavků Objednatele pro řešení incidentů, pro vznesení metodických, uživatelských a dalších dotazů, pro zadání žádosti o telefonickou konzultaci. Help Desk umožňuje průkazně dokumentovat vkládané požadavky (datum a čas vložení / vyřešení). Help Desk je provozován u poskytovatele v rámci ceny poskytovaných služeb technické podpory. Help Desk

musí umožňovat kategorizaci služeb jak podle typů služeb A až D, tak dle podporovaných aplikací.

- **Telefonický Hotline** – Telefonická poradenská služba je určena pro zodpovězení dotazů v rozsahu do 20 minut. Poskytovatel poskytne alespoň jedno telefonní číslo pro příjem a řešení požadavků Objednatele. Tato služba je poskytována pro podporu uživatelů zejména v mimořádných situacích pro řešení požadavků s vysokou prioritou. Službu mohou využívat klíčoví uživatelé.
- **Vzdálená správa** – slouží k řešení incidentů, k úpravě konfigurace a podobně. Vzdálená správa není určena ke školení a metodickému vedení. Objednatel zajistí vzdálený přístup pro poskytovatele v potřebném rozsahu.
- **Servisní zásahy v místě Objednatele** poskytnuté v souvislosti se záručními vadami díla jsou prováděny bezplatně v případě, že není možno vadu odstranit vzdálenou správou přesto, že objednatel vzdálený přístup pro poskytovatele zajistil v požadovaném rozsahu, kvalitě a čase.

### **Obsah služby E Dodávka nových verzí:**

Dodávka nových verzí veškerého software podporovaného nebo dodaného v rámci této zakázky včetně Poskytovatelem dodaného software třetích stran. Poskytovatel udržuje jako součást zakázky plně funkční rozhraní pro všechny části IS PROXIO tak, aby byla plně funkční integrace s dotčenými systémy, které využívá Objednatel. Nové verze zajišťují:

- a) provádění změn produktu vyplývající ze změn obecně závazných právních předpisů České republiky,
- b) provádění změn produktu vyplývající ze změn obecně závazných právních předpisů města Hradec Králové a ze změn vnitřních předpisů Objednatele (změny organizační struktury, schvalovací režim, podepisování, atd.) Tyto změny zadává Objednatel do Helpdesku
- c) vlastní rozvoj produktu Zhotovitelem.

Služby uvedené pod písm. a) a b) zahrnují (v případě, že změnu nelze v SW docílit změnou konfigurace nebo změnou parametrů) i distribuci upraveného software, která musí být provedena nejpozději tři pracovní dny přede dnem účinnosti těchto legislativních změn a právních předpisů. V případě legislativních změn se zpětnou účinností nebo v případě schválení legislativních změn bezprostředně před datem jejich účinnosti budou tyto změny zabudovány do systému v co nejkratším možném termínu písemně dohodnutém s Objednatel tak, aby nebyl ohrožen provoz.

Dodávka nových verzí produktu včetně Licence bude poskytnuta ve stejném rozsahu a pro minimálně stejný způsob užití jako u software dodaného jako součást původního díla na základě smlouvy o dílo „Inovace informačního systému statutárního města Hradec Králové (registry, spisová služba, ekonomický informační systém)” uzavřené dne 18. 5. 2007 se společností Telefónica Czech Republic, a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle, IČ: 60193336 (dále jen „smlouva o dílo“), již byl Poskytovatel v rámci realizace uvedené smlouvy subdodavatelem. Právo užití software vzniká předáním a převzetím software. Dodávkou nových verzí jsou myšleny i

- veškeré implementační práce spojené s novými verzemi, a to včetně instalace (a souvisejících cestovních nákladů) v sídle Objednatele, pokud je nezbytná.
- aktualizovaná uživatelská i administrátorská příručka

Bez splnění všech těchto podmínek není nová verze produktu považována za předanou.

V rámci této služby bude Poskytovatel zabezpečovat implementaci upgrade a update produktu do prostředí Objednatele. Na nové verze produktů v rámci díla se plně vztahují licenční ujednání smlouvy o dílo „Inovace informačního systému statutárního města Hradec Králové (registry, spisová služba, ekonomický informační systém)” ze dne 18. 5. 2007. Na

nové verze produktů tak poskytovatel uděluje objednateli právo dílo užit ve stejném rozsahu, jako je vymezeno v uvedené smlouvě o dílo.

Požadavek na službu implementace nových verzí produktu je uplatněn prostřednictvím služby Help Desk.

Poskytnutí služby Dodávka nových verzí probíhá v těchto krocích:

- Předání seznamu změn v nové verzi
- Návrh postupu implementace nové verze do prostředí Objednatele
- Zadání požadavku na implementaci nové verze Objednatelem do systému Help Desk
- Implementace nové verze do testovacího prostředí Objednatele a předání uživatelské a administrátorské příručky
- Rozhodnutí o produktivním startu nové verze
- Implementace nové verze na produktivní prostředí Objednatele
- Produktivní start nové verze (podléhá parametrům pro hodnocení kvality služby)

Kritéria úspěšnosti (hodnocení kvality služby) - systém protokolárně předán, obsahuje funkčně vše dle licenční smlouvy, Smlouvy o dílo, cílového konceptu a případně i popisu změn, systém je funkční z koncových stanic uživatelů, s oprávněním se do něj lze přihlásit, lze testovat dle popisu změn.

Případné nálezy z testování jsou zaznamenávány Objednatelem do systému Help Desk s označením správného parametru "Prostředí" (TST). Na tyto požadavky se nevztahují parametry hodnocení kvality služby a nejsou předmětem přehledu.

#### Obsah služby F Ostatní služby:

Vývojové práce na dalším rozvoji systému (nad rámec jeho vlastního rozvoje Poskytovatelem) dle požadavků Objednatele na základě jeho jednotlivých objednávek. Předpokládaný rozsah je celkem 200 člověkohodin za 4 roky. Poskytovatel je povinen za sjednanou cenu poskytovat tyto služby i po uplynutí této lhůty a i ve větším rozsahu než 50 člověkohodin ročně.

**RACI diagram** (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Objednatel				Poskytovatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Služba A			X	X	X	X		
Služba B			X	X	X	X		
Služba C			X	X	X	X		
Služba D			X	X	X	X		
Služba E			X	X	X	X	X	X
Služba F			X	X	X	X	X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

---

Definice kvality služby v běžném provozu

Název služby	Provozní doba	Nástup k řešení incidentu / požadavku [hod]	Max. doba vyřešení incidentu / požadavku [hod]
Metodická / uživatelská pomoc	8 – 17 hod. / 5	16	168
Vyřešení incidentů – Kritických	12 / 5	4	12
Vyřešení incidentů – Vážných	12 / 5	8	16
Vyřešení incidentů – Běžných	12 / 5	16	336
Dodávka nových verzí software	dle dohody	dle dohody	dle dohody
Ostatní služby	8 - 17 hod / 5	168	dle dohody

**Režim mimořádné události:** ANO

Cena služeb A + B + C + D + E celkem ročně bez DPH (*doplní uchazeč*):  
Cena služby F za 4 roky bez DPH (*doplní uchazeč*):

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek, tzn. pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

## POPIS PARAMETRŮ KATALOGOVÉHO LISTU

**Kategorie:**

Název oblasti, do které je daná služba zařazena

**Název služby:**

Obecné jméno služby

**Popis:**

Popis činností, které spadají do obsahu této služby

**RACI diagram:**

Zobrazení vztahu mezi Poskytovatelem a Objednatelem při správě služeb. Matice aktivit a manažerských funkcí - specifikace kdo je za danou aktivitu zodpovědný (**Responsible**), kdo ji vykonává (**Accountable**), s kým je konzultována - schvalována (**Consulted before**) a kdo je o ní informován (**Informed after**).

V diagramu jsou 2 řádky: Rámec služeb **A** a Rámec služeb **B**. Toto rozdělení služeb přesně odpovídá rozdělení provedenému v popisu katalogového listu. Řádek RACI potom platí pro všechny služby vyjmenované v daném rámci.

**Režim mimořádné události:**

Režim mimořádné události je režim zvýšené podpory v období mimořádné události, jako je období přípravy voleb do vyhlášeného termínu konání voleb, krizové cvičení, vyhlášení nestandardní události orgány veřejné správy, či sledovaných interních procesů objednatele (období finální přípravy rozpočtu, období hromadné přípravy a distribuce složenek). Tento



režim může být ovlivněn změnami v legislativě a období jeho platnosti bude ustanoveno dohodou mezi Objednatelům a Poskytovatelem, jejíž finální verze bude zaznamenána v Helpdesku poskytovatele.

Tento parametr definuje, zda může být na dané službě požadován zvláštní režim služby.

V režimu mimořádné události je po dobu danou mimořádnou událostí provozní doba služby 24/7 s maximální dobou vyřešení kritických incidentů do 4 hodin.

**Provozní doba služby** je doba, která udává minimální čas, ve kterém musí být služba dostupná. Hodnoty „provozní doba služby“ jsou určovány jako hodiny za den (nebo provoz od-do) / počet dnů v kalendářním týdnu. Režim 12 hodin se rozumí jako provozní doba od 6:00 do 18:00. Režim 12/5 je chápán jako 12 hodin denně v pracovních dnech (tedy provozní doba je počítána mimo víkendy a svátky).

**Nástup k řešení incidentu / požadavku** je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být započato aktivní řešení incidentu / požadavku. Parametr je měřen v hodinách a bere ohled na provozní dobu služby.

V případech, kde je pro tento parametr použito označení „dle dohody“, pro potřeby RAG matice je „x“ doba v hodinách po vypršení domluveného termínu.

**Maximální doba vyřešení incidentu / požadavku** je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být incident / požadavek vyřešen od doby jeho nahlášení Objednatelům. Parametr je měřen v hodinách, v provozní době služby. Obnova služby je včetně všech navázaných služeb – testování se týká jen těch služeb, které jsou ve správě. V případě obnovení navázané služby, které spadá do správy MMHK, považuje se služba za předanou, ale MMHK může požadovat součinnost při testování a ladění chodu této služby.

Vyřešení incidentu/požadavku je možné odstraněním, resp. kompletním řešením incidentu nebo zprovozněním náhradním způsobem, resp. dočasným řešením.

Zprovozněním náhradním způsobem se rozumí zajištění funkcí systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí, alternativním, dočasným způsobem a uživateli je umožněno činnost dokončit a dosáhnout obvyklých výstupů. V tomto případě je Poskytovatel povinen oznámit Objednateli termín kompletního vyřešení incidentu. Tento termín musí být Objednatelům prokazatelně odsouhlasen.

Odstraněním, resp. kompletním řešením incidentu se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci produktu.

V případech, kde je pro tento parametr použito označení „dle dohody“, pro potřeby RAG matice je „x“ doba v hodinách po vypršení domluveného termínu.

**Popis jakosti třídy služby** (pro hodnocení její kvality):

#### Nástup k řešení incidentu / požadavku

	RED	AMBER	GREEN
Metodická / uživatelská pomoc	$32 > x$	$32 \geq x > 16$	$x \leq 16$
Vyřešení incidentů – Kritických	$8 > x$	$8 \geq x > 4$	$x \leq 4$
Vyřešení incidentů – Vážných	$16 > x$	$16 \geq x > 8$	$x \leq 8$
Vyřešení incidentů – Běžných	$32 > x$	$32 \geq x > 16$	$x \leq 16$
Dodávka nových verzí software	$8 > x$	$8 \geq x > 4$	$x \leq 4$
Ostatní služby	$240 > x$	$240 \geq x > 168$	$x \leq 168$

**Maximální doba vyřešení incidentu / požadavku**

	RED	AMBER	GREEN
Metodická / uživatelská pomoc	$240 > x$	$240 \geq x > 168$	$x \leq 168$
Vyřešení incidentů – Kritických	$24 > x$	$24 \geq x > 12$	$x \leq 12$
Vyřešení incidentů – Vážných	$28 > x$	$28 \geq x > 16$	$x \leq 16$
Vyřešení incidentů – Běžných	$456 > x$	$456 \geq x > 336$	$x \leq 336$
Dodávka nových verzí software	$8 > x$	$8 \geq x > 4$	$x \leq 4$
Ostatní služby	$456 > x$	$456 \geq x > 336$	$x \leq 336$

Kde „X“ je reálně naměřená hodnota ve sledovaných jednotkách.

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování požadavků v Help Desku Poskytovatele.
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Počátek doby pro potřeby měření je časová značka vložení požadavku / incidentu do systému Help Desk. V případě, že je požadavek / incident zadán před, a pokračuje po začátku plné provozní doby, za začátek incidentu se považuje začátek plné provozní doby. Kontrolní bod 2: Vyřešení požadavku / incidentu: Maximální doba vyřešení požadavku je doba počínající momentem od nahlášení požadavku do doby jeho vyřešení, kdy je, a to buď dočasným nebo kompletním řešením, vyřešen. Kontrolní bod 3: Ukončení požadavku / incidentu: Řešení požadavku / incidentu je považováno za ukončené, pokud odběratel toto hlášení uzavře v systému Help Desk.
Prostorové vymezení	Měření se vykonává v místě dodání

V případě neodstranění incidentu ve stanoveném termínu musí Poskytovatel prokázat, že na odstranění incidentu nepřetržitě pracuje.

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