

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (MAINTENANCE) A PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU VÝDEJNA

**Číslo smlouvy Poskytovatele:** MS-034/17  
**Číslo smlouvy Objednatele:** 2018/SITMP/0114

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:

### **SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace**

se sídlem: Plzeň, Dominikánská 4, PSČ 301 00  
zastoupená: Ing. Luděk Šantorou, ředitelem  
IČ: 66362717  
DIČ: CZ66362717  
bankovní spojení:  
Datová schránka: 367k8gv  
(dále jen „**Objednatel**“)

a

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

Se sídlem: Plzeň, Brojova 2113/16, PSČ 326 00  
Zastoupená: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem  
IČ: 25212079  
DIČ: CZ 25212079  
bankovní spojení: xxx  
Datová schránka: wpij5fv  
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 8963  
(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

### **MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:**

#### **1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

Údržba (maintenance) a provozní podpora, které jsou předmětem této smlouvy, se týkají software Výdejna, který Objednatel užívá na základě objednávky Objednatele č. 710/000067/2017.

#### **2 PŘEDMĚT SMLOUVY**

2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby údržby (maintenance) a provozní podpory (základní a rozšířené) software Výdejna, užívaného Objednatelem, jehož seznam komponent je uveden

v **Příloze č.1** této Smlouvy (dále jen „**Služby**“). Tento závazek zahrnuje:

- 2.1.1 Údržbu (maintenance) software Výdejna
- 2.1.2 Základní podporu
  - 2.1.2.a HelpDesk (služba poskytovaná paušálně),
  - 2.1.2.b Řešení incidentů (služba poskytovaná na vyžádání),
- 2.1.3 Rozšířenou podporu (služby poskytované na vyžádání nad rámec základní podpory);
- 2.2 Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb je uvedena v **Příloze č. 1**, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 2.3 Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 4 této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskyvatele, uvedený v záhlaví této Smlouvy.

### **3 TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ**

- 3.1 Poskyvatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy, v termínech dle **Přílohy č. 3** („Katalog služeb“) této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 3.2 Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskyvatele, případně jiná místa určená Objednatelem.

### **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. Poskyvatel 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 a 2.1.3 je uvedena v **Příloze č. 2** („Cena za údržbu a provozní podporu“) této smlouvy.
- 4.3 Cena za Služby podle čl. 2.1.1 a 2.1.2. a této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskyvatelem na každé kalendářní čtvrtletí vždy předem, nejpozději do posledního dne prvního měsíce příslušného kalendářního čtvrtletí (tj. do konce ledna, dubna, července, října). K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené aktuální výši. První splátka bude vypočtena jako poměrná část čtvrtletního poplatku vzhledem k datu podpisu této smlouvy.
- 4.4 Cena za služby dle čl. 2.1.2.b a 2.1.3 této smlouvy (tj. cena za služby nad rámec) bude Objednatelem hrazena čtvrtletně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskyvatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního čtvrtletí, v němž byly Služby poskytovány, dle skutečně odpracovaných člověkodnů za použití nabídkových jednotkových cen Poskyvatele uvedených v **Příloze č. 1** této smlouvy.
- 4.5 Veškeré faktury vystavené Poskyvatelem 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 dle

článku čl. 2.1.2.b a 2.1.3 (tj. služby nad rámec) 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 Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
  - (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
  - (iii) popis plnění Poskytovatele.
- 4.6 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit čtrnáct (14) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odesání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 4.7 Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručení řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.
- 4.8 Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli v písemné, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatel. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na e-mailovou adresu: [sitmp-fakturace@plzen.eu](mailto:sitmp-fakturace@plzen.eu)
- 4.9 Poskytovatel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve poskytovatele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.
- 4.10 V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatel na základě této smlouvy bude o poskytovateli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížít všechny platby poskytovateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto poskytovateli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb.

## **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

dohodnutou součinnost dle článku 5.1 této Smlouvy, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli 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 Objednatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 6.4 Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat.
- 6.5 Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy.
- 6.6 Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 6.7 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
  - (ii) okolností vylučující odpovědnost dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, apod.,
- kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka

vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb.

## **7 OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ**

- 7.1 Za důvěrné informace Objednatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které nebyly Objednatelem označeny jako veřejné, zejména:
- (i) informace, které se týkají Objednatele;
  - (ii) informace, pro které je stanoven závaznými právními předpisy zvláštní režim utajení při nakládání s nimi.
- 7.2 Za důvěrné informace Poskytovatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které byly Poskytovatelem písemně označeny jako důvěrné a současně se jedná o informace, které se týkají Poskytovatele, mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a Poskytovatel odpovídajícím způsobem zajišťuje jejich utajení; avšak vyjma informací, které se týkají této Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech Smluvních stran, informace o cenách apod.).
- 7.3 Za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatele se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, informace získané na základě postupu prokazatelně nezávislého na Poskytovateli a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 7.4 Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích druhé Smluvní strany, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, a bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany je nebudou sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osob, které na poskytování Služeb spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy. Za porušení závazku důvěrnosti informací podle této Smlouvy nebude rovněž považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze Smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí.
- 7.5 Poskytovatel se zavazuje nevyužít důvěrné informace Objednatele získané v souvislosti s touto Smlouvou jinak než pro účely této Smlouvy, v neprospěch Objednatele či k poškození jeho dobrého jména nebo pověsti.
- 7.6 Nehledě na ustanovení článku 7.2 této Smlouvy Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla dle zákona č. 340/2015 Sb. zveřejněna v plném rozsahu 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 prodlení s dohodnutým termínem realizace Služby dle odst. 2.1.2.b (Řešení incidentů) Poskytovatelem, má nárok Objednatel na slevu 1% za každý den prodlení z ceny této konkrétní zpožděné Služby.
- 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 50.000,- Kč (slovy: *padesát 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.
- 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 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:
    - Ing. Luděk Šantora, telefon xxx
    - Ing. Tomáš Krblich, telefon xxx
  - (ii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:
    - Ing. Miroslav Dvořák, telefon xxx
    - Ing. Pavel Hádek, telefon: 378 121 500, xxx
    - Ing. František Boček, telefon: xxx
    - Karel Kuška, telefon: xxx
- 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 uvědomí 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 a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 12.19 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Přehled podporovaného programového vybavení a rozsah poskytovaných Služeb
  - Příloha č. 2:** Cena za údržbu a provozní podpor
  - 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 Plzni dne **16.5.2018**

V Plzni dne **15.5.2018**

**Objednatel:**  
Správu inform. technologií města Plzně

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

Podpis: \_\_\_\_\_  
Jméno: Ing. Luděk Šantora  
Funkce: ředitel

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

**SMLOUVA Č. MS-034/17**  
**O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (MAINTENANCE) A PROVOZNÍ PODPORY**  
**SYSTÉMU VÝDEJNA**

**Příloha č. 1**

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

Softwarové komponenty, kterých se provozní podpora týká (TABULKA Č. 1):

<b>Pol.</b>	<b>Oblast</b>	<b>Software (aplikace)</b>	<b>Počet licencí</b>	<b>Cena licence (Kč bez DPH)</b>	<b>Maintenance (Kč bez DPH/12 měsíců)</b>
1	Parkovací oprávnění	Výdejna	neomezený	45 000,-	6 750,-

**ROZSAH POSKYTOVANÉ PODPORY PRO UVEDENÉ SOFTWAREVÉ KOMPONENTY  
VÝDEJNA (TABULKA Č. 2):**

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

<b>Služba</b>	<b>Je součástí plnění</b>
<b>1. Údržba (Maintenance)</b>	
1.1. Poskytování aktuálních verzí	ANO
1.2. Poskytování upgrade	ANO
1.3. Poskytování update	ANO
1.4. Legislativní servis	ANO
<b>2. Základní podpora</b>	
2.1. Helpdesk	ANO
2.2. Řešení incidentů	ANO
<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 základní 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 na základě objednávky dle podmínek stanovených v příloze č. 2 („Cena 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 vyplnou 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
  - 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 prodloužení způsobeného okolnostmi na straně Objednatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodloužení 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 uživatelům. Pokud není v definici konkrétní služby uvedeno jinak, jedná se o časový úsek 8:00 – 17:00 hod.

**SMLOUVA Č. MS-034/17**  
**O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (MAINTENANCE) A PROVOZNÍ PODPORY**  
**SYSTÉMU VÝDEJNA**

**Příloha č. 2**

**CENA ZA ÚDRŽBU A PROVOZNÍ PODPORU**

**PODROBNÉ ČLENĚNÍ CENY ÚDRŽBY A ZÁKLADNÍ PODPORY (TABULKA Č. 3):**

Služba	Cena za čtvrtletí (Kč bez DPH)	Cena za rok (Kč bez DPH)
<b>Údržba (maintenance)</b>		
Poskytování aktuálních verzí	1 687,50	6 750,-
Poskytování upgrade		
Poskytování update		
Legislativní servis		
<b>Základní podpora (služba poskytované paušálně)</b>		
Helpdesk	5 000,-	20 000,-
<b>Základní podpora (služba poskytovaná na vyžádání)</b>		
Řešení incidentů		
<b>Celkem bez DPH</b>	<b>6 687,50</b>	<b>26 750,-</b>
DPH 21% (Kč)		5 617,50
<b>Celkem vč. DPH</b>		<b>32 367,50</b>

Služba Základní podpory poskytovaná na vyžádání a 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:

<b>Sazba/hod. výkonu na místě</b>	<b>1 750,- Kč/hod.</b>
<b>Náklady na dopravu (v Plzni)</b>	<b>0,- Kč/km</b>

Při rozšíření SW komponent systému Výdejna platí pro stanovení ceny údržby a provozní podpory nově instalovaných komponent následující tabulka:

Cena licence nově instalovaných komponent (v Kč bez DPH) v rozmezí:	Zvýšení ceny údržby (maintenance) v Kč bez DPH /ročně	Zvýšení ceny Základní podpory v Kč bez DPH/ročně
0 – 50 000,-	o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně	7 000,- Kč/ročně
50 001 – 100 000	o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně	14 000,- Kč/ročně
100 001 – 150 000	o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně	21 000,- Kč/ročně
150 001 – 500 000	o 18 % z ceny licence nově instalované komponenty/ročně	35 000,- Kč/ročně



**SMLOUVA Č. MS-034/17**  
**O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY (MAINTENANCE) A PROVOZNÍ PODPORY**  
**SYSTÉMU VÝDEJNA**

**Příloha č. 3**

**KATALOG SLUŽEB**

<b>Katalogový list 1 - Maintenance</b>	
<b>Kategorie služby</b>	Základní podpora
<b>Kód služby</b>	1
<b>Název služby</b>	<b>Maintenance</b>
<b>Popis služby</b>	Údržba software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání Objednatele a za legislativní podporu.
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software). V případě dílčí služby Legislativní servis však nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.	
<b>Detailní popis</b>	
<p>Zaplacením poplatku maintenance software získává Objednatel nárok na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za maintenance. Služby, které jsou součástí údržby (maintenance), jsou poskytovány trvale po dobu platnosti smlouvy podle plánu předávání nových verzí a dle dohody se Objednatelem.</p> <p>Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update <b>není</b> jejich implementace u Objednatele ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade.</p> <p>Výše poplatku maintenance je odvozena od rozsahu užívané licence software, konkrétní výše je uvedena v Tabulce č. 1 Přílohy č.1 Smlouvy. Poplatek maintenance se může zvýšit v následujících případech:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Objednatel rozšíří (dokoupí) licenci k software Výdejna (typicky: implementovány nové moduly systému),</li><li>▪ v rámci plnění této smlouvy dojde k implementaci funkcionality (nově instalované moduly, subagendy či agendy) přesahující Objednatelem zakoupenou licenci software (v takovém případě je Objednatel současně povinen bezodkladně dokoupit potřebné licence (právo užití) k implementovanému software.</li></ul> <p>Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poskytování aktuálních verzí</li><li>▪ Poskytování upgrade</li><li>▪ Poskytování update</li><li>▪ Legislativní servis</li></ul>	

<b>Katalogový list 1.1 – Poskytování aktuálních verzí</b>	
<b>Kategorie služby</b>	Maintenance
<b>Kód služby</b>	1.1
<b>Název služby</b>	<b>Poskytování aktuálních verzí</b>
<b>Popis služby</b>	Poskytnutí aktuální verze včetně související dokumentace
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
Objednatel má nárok na veškeré verze software vydané během období poskytování služby.	
<b>Detailní popis</b>	
Aktuální verze software, poskytované touto službou, zahrnují: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ přirozený vývoj software Výdejna iniciovaný Poskytovatelem (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty Poskytovatele),</li> <li>▪ technologický vývoj software Výdejna iniciovaný Poskytovatelem (typicky nové platformy, databáze, systémy, ...),</li> <li>▪ vývoj software Výdejna iniciovaný zákaznickou komunitou Poskytovatele mimo požadavky Objednatele (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty jiných zákazníků Poskytovatele),</li> <li>▪ vývoj software Výdejna související s legislativní podporou ČR.</li> <li>▪ Poskytovatel informuje Objednatele o uvolnění každé verze software.</li> </ul>	
<b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b>	
Aktuální verze protokolárně předána, obsahuje funkcionality dle dokumentace, resp. dle popisu změn.	
<b>POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE</b>	
Objednatel převezme poskytované aktuální verze včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdělené adresy na internetu, elektronická dodávka).	
<b>TERMÍNY PLNĚNÍ</b>	
V termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).	

<b>Katalogový list 1.2 – Poskytování upgrade</b>	
<b>Kategorie služby</b>	Maintenance
<b>Kód služby</b>	1.2
<b>Název služby</b>	<b>Poskytování upgrade</b>
<b>Popis služby</b>	Poskytnutí nových verzí produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
Objednatel má nárok na veškeré upgrade software vydané během období poskytování služby.	
<b>Detailní popis</b>	
Předání zásadně inovované verze software Výdejna s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního software na vyšší výkonnost.	
Poskytovatel informuje Objednatele o uvolnění každé verze upgrade software.	
Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu, resp. na požadavky jiných zákazníků,</li> <li>▪ nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou,</li> <li>▪ řešení servisních požadavků Objednatele na změny funkcionality produktu,</li> <li>▪ řešení servisních požadavků Objednatele na doplnění funkcionality produktu,</li> <li>▪ opravy reklamovaných vad.</li> </ul>	

**KVALITA SLUŽBY A REPORTING**

Upgrade protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn.

**POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE**

Objednatel převezme poskytované upgrade včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdělené adresy na internetu, elektronická dodávka).

**TERMÍNY PLNĚNÍ**

V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).

**Katalogový list 1.3 – Poskytování update**

<b>Kategorie služby</b>	Maintenance
<b>Kód služby</b>	1.3
<b>Název služby</b>	<b>Poskytování update</b>
<b>Popis služby</b>	Poskytnutí opravných balíčků produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
Objednatel má nárok na veškeré update software vydané během období poskytování služby.	
<b>Detailní popis</b>	
Předání opravného balíčku k aktuální verzi software Výdejna, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známé. Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionalit“: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ opravy reklamovaných vad,</li><li>▪ upravené funkcionality související s legislativní podporou,</li><li>▪ řešení servisních požadavků Objednatele na úpravy funkcionality produktu.</li></ul> Poskytovatel informuje Objednatele o uvolnění každého opravného balíčku software.	
<b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b>	
Update protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn.	
<b>POŽADAVEK NA SOUČINNOST OBJEDNATELE</b>	
Objednatel převezme poskytované update včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdělené adresy na internetu, elektronická dodávka).	
<b>TERMÍNY PLNĚNÍ</b>	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění opravného balíčku aktuální verze software).	

<b>Katalogový list 1.4 – Legislativní servis</b>	
<b>Kategorie služby</b>	Maintenance
<b>Kód služby</b>	1.4
<b>Název služby</b>	<b>Legislativní servis</b>
<b>Popis služby</b>	Zajištění souladu produktu s platnou legislativou ČR.
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
Objednatel má nárok na veškeré opravné balíčky a aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy vydané během období poskytování služby.	
<b>Detailní popis</b>	
<p>Průběžné změny v software, vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytnutí upraveného software Výdejna Objednateli.</p> <p>Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software Výdejna, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila Objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software nepokrýval.</p> <p>Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě se Objednatelem.</p> <p>Poskytovatel informuje Objednatele o přípravě a obsahu každého opravného balíčku (min 30 dní před uvolněním) o uvolnění každého opravného balíčku aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy.</p> <p><b>KAŽDÁ KONKRÉTNÍ LEGISLATIVNÍ ZMĚNA BUDE KLASIFIKOVÁNA NÁSLEDUJÍCÍM ZPŮSOBEM:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dotčená konkrétní změna legislativy ČR je změnou legislativy implementované v software u Objednatele. Poskytovatel tuto změnu zapracuje do software Výdejna v rámci legislativního servisu.</li> <li>▪ Dotčená konkrétní změna legislativy ČR není změnou legislativy implementované v produktu u Objednatele. Typicky se jedná o nový zákon (část zákona) nebo legislativu související s dosud neimplementovanou částí software u Objednatele. Poskytovatel tuto změnu po dohodě může zrealizovat v rámci služby Rozšířená podpora s dohodnutými finančními nároky na Objednatele.</li> </ul> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Dodaný software je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu předchozího vydání prováděcích předpisů k této úpravě.</p> <p><b>TERMÍNY PLNĚNÍ</b></p> <p>V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.</p>	

<b>Katalogový list 2.1 - Helpdesk</b>			
<b>Kategorie služby</b>	Základní podpora		
<b>Kód služby</b>	2.1		
<b>Název služby</b>	<b>Helpdesk</b>		
<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>			
Konkrétní parametry služby jsou definovány tabulkou Parametry služby a vychází ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Objednatele. 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. Reakční doba pro službu 2.1. Helpdesk zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.			
Funkční celek	Provozní doba	Reakční doba (v minutách)	Pracovní doba
Software Výdejna	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	480 minut	08:00 – 17:00
Služba helpdesk bude poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a bude zajišťovat garantovanou reakci Poskytovatele <b>v pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 17:00 hod.</b> Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky. V rámci této služby Poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele.			
<b>Detailní popis</b>			
Helpdesk bude jediným komunikačním kanálem, všechny servisní požadavky budou vzneseny prostřednictvím této služby. Na požadavky vznesené jinou cestou, např. telefonicky, nemusí být ze strany Poskytovatele garantována reakce. Služba helpdesk bude realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele. <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 Objednateli dostupné v systému Helpdesk.

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

### 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.

<b>Katalogový list 2.2 - Řešení incidentů</b>	
<b>Kategorie služby</b>	Základní podpora
<b>Kód služby</b>	2.2
<b>Název služby</b>	<b>Řešení incidentů</b>
<b>Popis služby</b>	Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému Výdejna s cílem současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele a uživatele spravovaného systému dle možností poskytovatele, s nástupem k řešení následující pracovní den po oznámení incidentu
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
<p>Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému. 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 nástup k řešení incidentu následující pracovní den po jeho oznámení.</p> <p>Služba je vztažena pouze k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemá jakoukoli závaznost.</p> <p><b>DEFINICE POJMŮ</b></p> <p>Nástupem k řešení incidentu 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> <p>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.</p> <p>Pracovní doba – časové vymezení období, kdy je služba Řešení incidentů poskytována.</p> <p>Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,</li> <li>▪ s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu implementace systému,</li> <li>▪ s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu Objednatel.</li> </ul> <p><b>POSTUP PŘI ŘEŠENÍ INCIDENTŮ/VAD</b></p> <p>Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí Poskytovateli incident. Poskytovatel není povinen reflektovat na hlášení incidentu, jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba Objednatele.</p> <p>Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném výše řešení požadavku, a jakmile je to možné, vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:</p> <p><b>1 A) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná se o vadu:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poskytovatel pokračuje v řešení požadavku,</li> <li>▪ 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),</li> <li>▪ po vyřešení vady potvrdí Objednatel na helpdesk převzetí opravy – ukončení hlášení,</li> </ul>	



- jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu, postupuje dále dle následujícího článku B.

## **2 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 Poskytovatelem v rámci služby 2.1. Helpdesk.

### **OMEZENÍ SLUŽBY**

Je-li požadavek zapsán mimo provozní dobu služby, lhůta pro nástup k řešení k incidentu začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení provozní doby.

Při neúplném zadání požadavku se čas na nástup k 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.



<b>Katalogový list 3 – Rozšířená podpora</b>		
<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>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Výdejna	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	480
Funkční celek	Výdejna	
<b>Detailní popis</b>		
<p>Řešení změnových požadavků typu <b>NEREKLAMACE</b> vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému Výdejna, 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> <p><b>KVALITA SLUŽBY A REPORTING</b></p> <p>Příslušné 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>		

<b>Katalogový list 3.1 – Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.1	
<b>Název služby</b>	<b>Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)</b>	
<b>Popis služby</b>	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)
Výdejna	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	480
Funkční celek	Výdejna	
<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 odstavky.</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>		

<b>Katalogový list 3.2 – Provozní kontrola systému</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.2	
<b>Název služby</b>	<b>Provozní kontrola systému</b>	
<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>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Výdejna	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	480
<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 vytížení 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 Výdejna, 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>		

<b>Katalogový list 3.3 – Implementace nových verzí produktu</b>		
<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>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Výdejna	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	480
<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>		

<b>Katalogový list 3.4 – Poskytování konzultací</b>		
<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>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Výdejna	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	480
<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>		

<b>Katalogový list 3.5 – Poskytování školení</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.5	
<b>Název služby</b>	<b>Poskytování školení</b>	
<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)
Výdejna	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	480
<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 Výdejna.</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>		

<b>Katalogový list 3.6 – Metodická podpora</b>		
<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>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Výdejna	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	480
<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.</p> <p>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>		

<b>Katalogový list 3.7 – Řízení projektu</b>		
<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>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Výdejna	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	480
<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.</p> <p>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>		



<b>Katalogový list 3.8 – Součinnost a další sjednané činnosti</b>		
<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>		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Výdejna	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	480
<b>Detailní popis</b>		
<p>Poskytovatel bude Objednateli poskytovat součinnost v oblastech:</p> <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> <p>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, ...</p> <p>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, ...</p> <p>Poskytovatel bude poskytovat součinnost Objednateli v oblasti tvorby koncepce a rozvoje informačního systému. Jedná se o práce typu:</p> <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> <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. Kritériem úspěšnosti je poskytování součinnosti v rozsahu vyžádaném Objednatelem, v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.</p>		

