

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2018/SITMP/0231

Číslo smlouvy poskytovatele:

Smlouva o poskytování služeb - podpoře aplikace eSPSS

SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace

se sídlem: Dominikánská 4, 301 36 Plzeň
IC: 663 627 17
DIČ: CZ66362717
bankovní spojení: Xxx
Jednající: Ing. Luděk Šantora, ředitel

Dále pro účely této smlouvy jako objednatel

a

ICZ a.s.

se sídlem: Na hřebenech II1718/10,140 00 Praha 4 Nusle
IC: 25145444 CZ
DIČ: 699000372
bankovní spojení: Xxx
Jednající: Ing. Jiří Votruba, na základě plné moci

Dále pro účely této smlouvy jako poskytovatel

objednatel a poskytovatel dále též společně označován jako smluvní strany nebo účastníci smlouvy

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník tuto Smlouvu o poskytování služeb - podpoře aplikace eSPIS

Preambule

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi objednatelem a poskytovatelem, který vzešel z výsledku otevřeného zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „Podpora aplikace eSPIS“ přičemž nabídka poskytovatele byla v souladu s § 122 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, (dále jen ZZVZ), jako ekonomicky nejvýhodnější.
2. Tato Smlouva stanovuje základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného předmětu plnění mezi smluvními stranami. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené veřejné zakázky.
3. Účelem této Smlouvy je zajištění bezchybného a na vývoj příslušné legislativy reagujícího provozu aplikace eSPIS, zavedeného u objednatele pro plnění povinností objednatele.
4. Systém eSPIS, jehož „Výrobce“ se prohlásila společnost ICZ a.s., IČO 25145444 (dále jen „Výrobce“), byl u objednatele zaveden na základě smlouvy o dílo vedené u objednatele pod číslem 2009/SITMP/0110 ze dne 1. 10. 2009.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn, schopen a dostatečně odborně kvalifikován plnění dle této Smlouvy objednateli poskytovat.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě provádět odborné činnosti, tedy poskytovat po dobu stanovenou touto smlouvou pro objednatele podporu aplikace eSPIS, a to originální podporu výrobce a další související služby v rozsahu stanoveném touto smlouvou a přílohou číslo 1 smlouvy technické podmínky.
- 1.2. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje vyvinout součinnost nejméně v rozsahu stanoveném touto smlouvou a dále se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou odměnu (cenu).

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2018/SITMP/0231

2. Číslo smlouvy poskytovatele: **TERMIN A MÍSTO PLNĚNÍ**

Poskytovatel se zavazuje ke splnění předmětu smlouvy v termínech a místech stanovených přílohou číslo 1 smlouvy.

3. OPRÁVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE

- 3.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu ve věcech technických.
 - 3.1.1. oprávněné osoby objednatele:
Ing. Tomáš Krblich, tel: xxx
 - 3.1.2. oprávněné osoby poskytovatele
PetrSkoutajan, tel.: xxx
- 3.2. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, nebo prostřednictvím oprávněných osob.
- 3.3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy, nebo oprávněné osoby ve věcech technických budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat.
- 3.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 3.5. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 3.6. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup na místo plnění tak, aby byl Poskytovatel schopen řešit požadavky Objednatele.

4. CENA

- 4.1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné splnění předmětu plnění dohodnutou cenu plnění v níže uvedené výši a lhůtách splatnosti.
- 4.2. Cena za plnění poskytované dle této smlouvy byla stanovena veřejnou zakázkou s názvem podpora aplikace eSPIS a činí:
 - 4.2.1. 654 996,00 Kč bez DPH za plnění dle bodu 2.1.1 přílohy číslo 1 smlouvy za kalendářní rok;
 - 4.2.2. 650 916,00 Kč bez DPH za plnění dle bodu 2.1.2 přílohy číslo 1 smlouvy za kalendářní rok v rozsahu 124 člověkohodin za kalendářní rok;
 - 4.2.3. 778 050,00 Kč bez DPH za plnění dle bodu 2.1.3 přílohy číslo 1 smlouvy 400 člověkohodin a kalendářní rok (cena za jednu člověkohodinu činí 1 945,00 Kč bez DPH).
- 4.3. Souhrn finančního plnění dle bodů 4.2.1 a 4.2.2, tj. součet nabízených hodnot v citovaných odstavcích, je pro účely dalšího ustanovení dle této smlouvy vč. příloh definován jako Cena Základní Podpory.

5. FAKTURACE A PLATBA

- 5.1. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 5.2. Cena za plnění dle odstavců 4.2.1. a 4.2.2 bude Objednatelem hrazena v pravidelných čtvrtletních platbách na základě daňových dokladů (faktur), které je Poskytovatel oprávněn vystavit k prvnímu dni předmětného měsíce.
- 5.3. Cena za plnění dle odstavce 4.2.3 bude Objednatelem hrazena na základě samostatných objednávek objednatele a nejdříve po realizaci předmětné objednané služby na základě daňových dokladů (faktur), které je Poskytovatel oprávněn vystavit do 14 dnů po realizaci a akceptaci objednané služby.
- 5.4. Doba splatnosti daňových dokladů je 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli.
- 5.5. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.

- Číslo smlouvy poskytovatele: _____
- 5.6. Poskytovatel je oprávněn k cenám dle odstavce 4.2 pro fakturační účely připočítat DPH podle právních předpisů platných a účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.7. Každý daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle ustanovení příslušných obecně závazných předpisů platných na území České republiky, a dále číslo této smlouvy. Nebude-li faktura obsahovat požadované náležitosti, případně bude-li neúplná či nesprávná, je objednatel oprávněn ji (resp. její kopii) ve lhůtě splatnosti vrátit k opravě či doplnění. Ode dne doručení nové faktury běží nová lhůta splatnosti. Úhradou ceny se pro účely této smlouvy rozumí den, kdy byla finanční částka odepsána z účtu objednatele.
- 5.8. Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli v písemné, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatele. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na e-mailovou adresu: xxx
- 5.9. 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.
- 5.10. V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatele 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.

6. SANKČNÍ USTANOVENÍ

- 6.1. Sankce poskytovatele s prodlením plnění jeho povinností jsou stanoveny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 6.2. Objednatel má právo odstoupit od této Servisní smlouvy v případě, když Poskytovatel podstatným způsobem poruší povinnosti Poskytovatele, přičemž za podstatné porušení Servisní smlouvy Poskytovatelem se považuje zejména opakované (více jak dvojnásobné) nedodržení lhůt pro poskytování Servisních služeb stanovených v Příloze č. 1. této Servisní smlouvy v rámci jednoho měsíce. Odstoupení musí být písemné a musí být prokazatelně doručeno druhé straně.
- 6.3. V případě odstoupení od Servisní smlouvy jsou účastníci povinni postupovat podle platných právních předpisů.
- 6.4. V případě prodlení Objednatele v úhradě ceny uvedené v daňovém dokladu má Poskytovatel právo požadovat úrok z prodlení ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 6.5. Smluvní strany sjednaly, že v případě prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty stanovené v Příloze č. 1 této Smlouvy. Výše smluvních pokut dle této Smlouvy je v součtu limitována maximálně do výše 25 % z roční Ceny Základní Podpory bez DPH v rámci jednoho kalendářního roku.

7. POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny objednatele.
- 7.2. Objednatel se zavazuje, že bude spolupracovat s poskytovatelem na řešení a předcházení problémům, tj. umožní přístup k zařízením, bude dodržovat pokyny poskytovatele, poskytne poskytovateli veškerou možnou a potřebnou součinnost, apod.
- 7.3. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytované činnosti.
- 7.4. Poskytovatel prohlašuje, že jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z právních předpisů či příslušných technických norem, které se na plnění vztahují.
- 7.5. Objednatel se zavazuje platit za službu v řádném termínu.

8. ÚPRAVA PRÁV VYPLÝVAJÍCÍCH Z DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

- 8.1. Touto Smlouvou je objednateli poskytováno oprávnění k výkonu práva užít (tj. licence) veškeré nové verze aplikace eSPIS (upgrade, update a další změny či úpravy aplikace eSPIS v rámci maintenance), které objednatel získá z titulu poskytování podpory dle této Smlouvy, a které budou

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2018/SITMP/0231

Číslo smlouvy poskytovatele
s charakterem autorského díla.

- 8.2. V případě, že výsledkem jakékoliv úpravy, provedené podle této Smlouvy bude dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, nabývá Objednatel licenci k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem (včetně příslušné dokumentace), a to od jeho provedení (tj. den podpisu příslušného Akceptačního protokolu).
- 8.3. Licence podle této Smlouvy je poskytována jako trvalá (na dobu trvání majetkových práv autora), nevýhradní, ke způsobu a místu užití dle potřeb objednatele a v rozsahu (věcném i množství) podle potřeb objednatele.
- 8.4. Smluvní strany se dohodly, že pro účely licenčního ujednání dle této Smlouvy se nepoužije ustanovení § 2370 občanského zákoníku.
- 8.5. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout licenci (podlicenci), nebo zajistit poskytnutí licence tak, jak je uvedeno v této Smlouvě.

9. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODU, ZÁRUKA

- 9.1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku.
- 9.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění poskytuje prostřednictvím subdodavatele.
- 9.3. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění této Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy a s maximální péčí a v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze od něho vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat.
- 9.4. Smluvní strana, která poruší svoji povinnost vyplývající z této Smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé smluvní straně. Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.
- 9.5. Nevyřeší-li poskytovatel incident dle bodu 2.1.1.1. přílohy č. 1 smlouvy, v termínu dohodnutém touto Smlouvou a její přílohou, je objednatel oprávněn pověřit řešením incidentu třetí osobu, přičemž veškeré takto vzniklé náklady je Poskytovatel povinen objednateli uhradit; tímto postupem nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele plnit i nadále své závazky dle této Smlouvy i ostatní související práva objednatele podle této Smlouvy.
- 9.6. Povinnosti k náhradě škody se smluvní strana (škůdce) zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.
- 9.7. Překážka vzniklá z osobních poměrů smluvní strany (škůdce) nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle této Smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě škody nezproští.
- 9.8. Smluvní strana, která porušila právní povinnost, nebo smluvní strana, která může a má vědět, že jí poruší, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně, které z toho může újma vzniknout, a upozorní ji na možné následky. Splní-li oznamovací povinnost, nemá poškozená strana právo na náhradu té újmy, které mohla po oznámení zabránit.

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2018/SITMP/0231

- 9.9. Číslo smlouvy poskytovatele: ~~Skoda, způsobena~~ zaměstnanci nebo spolupracovníky zavázané smluvní strany nebo třetími osobami, které zavázaná smluvní strana pověří nebo zaváže k plnění svých závazků dle této Smlouvy, bude posuzována jako škoda způsobená zavázanou smluvní stranou a v tomto případě je zavázaná smluvní strana povinna nahradit způsobenou škodu oprávněné smluvní straně stejně, jakoby ji způsobila sama zavázaná smluvní strana. Ustanovení § 2914, věty druhé občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije.
- 9.10. Poskytovatel vždy ručí za splnění povinnosti subdodavatele k náhradě škody, pokud by subdodavatel za škodu vzniklou Objednateli při realizaci plnění dle této Smlouvy odpovídal a objednatel Poskytovatele jako ručitele přijímá.
- 9.11. Výši náhrady případně vzniklé škody nelze před porušením smluvní povinnosti, z něhož může nárok na náhradu škody vzniknout, dohodou smluvních stran omezit.
- 9.12. Poskytovatel poskytuje na každé plnění (úpravy) poskytnuté podle čl. 2.1.2.2 a čl. 2.1.3.1 přílohy č. 1 Smlouvy záruku v délce 6 měsíců. Záruční doba začne u každé Úpravy nebo Vynucené změny běžet vždy ode dne provedení příslušné služby, tj. ode dne podpisu příslušného Akceptačního protokolu.
- 10. OCHRANA INFORMACÍ**
- 10.1. Smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 10.2. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
- 10.2.1. Smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana a aniž by ke zveřejnění došlo porušením právních předpisů;
- 10.2.2. Smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, že ji nenabyla v rozporu se zákonem a že užitím této informace neporuší své smluvní a zákonné povinnosti;
- 10.2.3. Obdrží Smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci, a to i dodatečně.
- 10.2.4. Je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
- 10.2.1. Poskytovatel poskytuje informace své mateřské společnosti.
- 10.3. Za důvěrné informace jsou dle této Smlouvy stranami považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, zejména informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny. Za důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace Poskytovatele, poskytovatelů jejich licencí nebo Objednatele.
- 10.4. Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této Smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnutým druhou stranou.
- 10.5. Povinnost utajovat důvěrné informace uvedená zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že veškeré důvěrné informace, které si v rámci plnění předmětu této Smlouvy sdělí, považují za obchodní tajemství a budou je v této

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2018/SITMP/0231

Číslo smlouvy poskytovatele: Souvislostí chránit I po lhůtě dle předchozí věty. Ochrana osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. není časově omezena.

- 10.6. Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývajících z tohoto článku ohledně ochrany důvěrných informací, je povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé nikoli nepodstatné porušení takové povinnosti, a to do třiceti (30) dnů ode dne doručení faktury vystavené na její uhrazení.

11. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 11.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu trvání 60 kalendářních měsíců. Nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv nebo dnem 1. 8. 2018, podle toho, která skutečnost nastane později.
- 11.2. Obě smluvní strany jsou oprávněny vypovědět smlouvu:
- 11.2.1. Dohodou smluvních stran.
- 11.2.2. Každá ze smluvních stran je oprávněna vypovědět tuto smlouvu písemně bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou 6 měsíců. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně.

12. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 12.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 12.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.
- 12.3. Pokud se případný spor z této Smlouvy nepodaří vyřešit smírně, všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní přitom budou rozhodovány soudy.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Tato Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 13.2. Poskytovatel souhlasí s tím, že objednatel zveřejní zákonným způsobem celý obsah této smlouvy
- 13.3. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 13.4. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.
- 13.5. Účastníci smlouvy prohlašují, že si smlouvu přečetli a shledali, že byla sepsána podle jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, prosté omylu, a že nebyla ujednána v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smlouvu podepisují

V Plzni dne: 12.6.2018

Ing. Luděk Santora
ředitel

V Praze dne 16.7.2018

Ing. Jiří Votruba na základě plné moci

Nedílnou součástí této Smlouvy je Příloha č. 1 technické podmínky.

Príloha 1 smlouvy o poskytování služeb - podpoře aplikace eSPSS - technické podmínky

1. Popis stávajícího stavu

1.1. Základní parametry podporovaného systému (mimo funkcionalitu)

- » eSPIS je užíván všemi zaměstnanci statutárního města Plzně a jeho příspěvkových organizací (v současné době 3700 zaměstnanců).
- V eSPIS se zpracovává přibližně 600 000 dokumentů ročně (rok 2017), z toho:
 - o 300 000 dokumentů listinných
 - o 300 000 dokumentů v digitální formě (včetně dokumentů ze systému ISDS)
- eSPIS využívá databázi Microsoft SQL 2014.

Statutární město Plzeň a jeho příspěvkové organizace používají se dvě verze spisové služby eSPIS (souhrnný název pro obě verze):

a) e-spis pro tyto organizace:

- Magistrát města Plzně
- Úřady městských obvodů 1 až 10
- Městská policie Plzeň
- SPRÁVA VEŘEJNÉHO STATKU MĚSTA PLZNĚ
- SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ

b) e-spis Lite tyto organizace:

- Dětské centrum Plzeň
- Divadlo Alfa
- Divadlo Josefa Kajetána Tyla
- Knihovna města Plzně
- Městský ústav sociálních služeb města Plzně
- Plzeň-TURISMUS
- Správa hřbitovů a krematoria města Plzně
- Útvar koncepce a rozvoje města Plzně
- Útvar koordinace evropských projektů města Plzně
- Zoologická a botanická zahrada města Plzně
 - 1. základní škola Plzeň, Západní 18
 - 2. základní škola Plzeň, Schwarzova 20 4.
- základní škola Plzeň
- 7. základní škola a mateřská škola Plzeň
- 10. základní škola Plzeň
- 17. základní škola a mateřská škola Plzeň
- 11. základní škola Plzeň, Baarova 31
- 13. základní škola Plzeň
- 14. základní škola Plzeň
- 15. základní škola Plzeň
- 16. základní škola a mateřská škola Plzeň
- 20. základní škola, Brojova 13
- 21. základní škola Plzeň, Slovanská alej 13
- 22. základní škola
- 25. základní škola
- 26. základní škola Plzeň
- 28. základní škola Plzeň
- 31. základní škola
- 33. základní škola Plzeň
- 34. základní škola Plzeň
- Benešova základní škola a mateřská škola
- Bolevecká základní škola Plzeň
- Masarykova základní škola Plzeň
- Tyršova základní škola a mateřská škola Plzeň
- Základní škola a mateřská škola Plzeň-Božkov
- Základní škola Plzeň-Újezd
- 10. školní jídelna Plzeň
- 11, školní jídelna Plzeň
 - 2. mateřská škola Plzeň
 - 5. mateřská škola Plzeň
 - 6. mateřská škola Plzeň

Číslo smlouvy poskytovatele: Mateřská škola Plzeň

- 16. mateřská škola Plzeň
- 17. mateřská škola Plzeň
- 21. mateřská škola Plzeň
- 22. mateřská škola Plzeň
- 23. mateřská škola Plzeň
- 24. mateřská škola Plzeň
- 25. mateřská škola Plzeň
- 27. mateřská škola Plzeň
- 31. mateřská škola Plzeň
- 32. mateřská škola Plzeň
- 33. mateřská škola Plzeň
- 37. mateřská škola Plzeň
- 38. mateřská škola Plzeň
- 44. mateřská škola Plzeň
- 46. mateřská škola Plzeň
- 49. mateřská škola Plzeň
- 50. mateřská škola Plzeň
- 51. mateřská škola Plzeň
- 54. mateřská škola Plzeň
- 55. mateřská škola Plzeň
- 56. mateřská škola Plzeň
- 57. mateřská škola Plzeň
- 60. mateřská škola Plzeň
- 61. mateřská škola Plzeň
- 63. mateřská škola Plzeň
- 64. mateřská škola Plzeň
- 70. mateřská škola Plzeň
- 78. mateřská škola Plzeň
- 80. mateřská škola Plzeň
- 81. mateřská škola Plzeň
- 87. mateřská škola Plzeň
- 89. mateřská škola Plzeň
- 90. mateřská škola Plzeň
- 91. mateřská škola Plzeň
- Mateřská škola Plzeň - Křimice
- Mateřská škola Plzeň - Lhota

1.2. Popis vlastností implementovaného systému eSPIS statutárního města Plzně

a) Popis vlastností implementovaného systému e-spis

Systém e-spis v prostředí Statutárního města Plzně je rozdělen na 3 instance systému: *magistrát města Plzně, městské obvody, příspěvkové organizace a městská policie*. Systém je koncipován jako modulární škálovatelné řešení. Doplnkové moduly propojují systém s dalšími aplikacemi a zařízeními používanými na úradech, neboje rozšiřují o další specifickou funkčnost. Technologické jádro obsahuje obecnou množinu funkcí využívanou aplikacemi a moduly pro práci s objekty systému.

Provozované doplnkové moduly:

- ePodatelna;
- komunikace se systémem ISDS;
- ° skenování/digitalizace převod papírové podoby písemnosti do el. formy;
- Bar Code - v kombinaci se skenováním řeší označení papírových dokumentů čárovým kódem a jejich zařazování k odpovídajícím záznamům ve spisové službě;
- integrace s používanými agendovými aplikacemi - pomocí API (VITA, Agendio, EPO, Radary, Dotace, MP Manager);
- integrace na CzechPoint a CzechPOINT@office;
- * integrace s používaným agendovým systémem RŽP - pomocí API;
- « elektronický podpis, časová razítka;
- ° elektronická spisovna;
- ° šablony dokumentů;
- integrace s e-mail - vypravení dokumentů ze spisové služby;
- ° konverze dokumentů do PDF prostřednictvím OpenOffice, MS Office;
- ° statistiky (pouze v prostředí Magistrátu města Plzně) - zobrazení statistik práce s dokumenty (za organizaci, dle pracovníků, za časové období atd.); o integrační modul REX pro napojení k ISZR.
- Hybridní pošta/ Dopis Online =

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2018/SITMP/0231

Číslo smlouvy poskytovatele:
- DESA

Systém je otevřený dalšímu rozvoji a integraci s dalšími aplikacemi.

b) Popis vlastností implementovaného systému e-spis Lite

Systém e-spis Lite je implementován jako jedna instance aplikace, která je rozdělena tak, že umožňuje každé organizaci vykonávat vlastní agendu nezávisle na ostatních. Systém je koncipován jako modulární škálovatelné řešení. Doplnkové moduly propojují systém s dalšími aplikacemi a zařízeními.

Provozované doplňkové moduly:

- komunikace se systémem ISDS;
 - elektronický podpis, časová razítka;
 - <* konverze dokumentů do PDF prostřednictvím OpenOffice, MS Office; ^H
 - skenování/digitalizace - převod papírové podoby písemnosti do el.formy;
 - integrace s používanými agendovými aplikacemi - pomocí AP;
 - integrace na CzechPoint a CzechPOINT@office; ^a
- elektronická spisovna.

1.3. Popis prostředí implementovaného systému eSPIS statutárního města Plzně

a) Popis prostředí implementovaného systému e-spis

^a 3 x produkční e-spis - 3 aplikační virtuální servery:

1. server - uživatelský - instance uživatelské rozhraní aplikace;
2. server - integrační - vazba na další aplikace;
3. server - elektronickou desku;

^b 3 x testovací e-spis - 1 aplikační virtuální server;

- Na integračních i uživatelských serverech je funkční API pro napojení dalších aplikací. Tabulka 1 -

prostředí e-spis

Server

	espisInt	espisUsr	eDeska	espisTst
Funkce	Instance MMP	Instance MMP	Interní / externí/ testovací eDeska pro všechny instance serverů espisInt a espisUsr	Instance MMP
	Instance MCP (umo1-10, mpol)	Instance MCP (umo1-10, mpol)		Instance MCP (umo1-10, mpol)
	Instance ORG (svs, sitmp)	Instance ORG (svs, sitmp)		Instance ORG (svs, sitmp)
	Konverze dokumentů			

Tabulka 2 - Integrace s agendovými aplikacemi - produktivní prostředí

Aplikace	Instance		
	MMP	MCP	ORG
Vita	ano	ano	ne
Agendio	ano	ano	ano
Formuláře 602	ano	ano	ano
Dotace	ano	ano	ne
MP manager	ne	ano	ne
Radary	ano	ano	ne
RŽP	ano	ne	ne

Tabulka 3. Smlouva poskytovatele integrovanými agendovými aplikacemi - testovací prostředí

Aplikace	Instance		
	MMP	MCP	ORG
Vita	ano	ano	ano
Agendio	ano	ano	ano
Formuláře 602	ano	ano	ano
Dotace	ano	ano	ano
MP manager	ne	ano	ne
Radary	ano	ano	ne
RŽP	ano	ne	ne

b) Popis prostředí implementovaného systému **e-spis Lite**

- 1x produkční / testovací e-spis Lite - jeden aplikační server;
- Konverze dokumentů se provádí na serveru espisInt.

1.4. Základní popis systému eSPIS

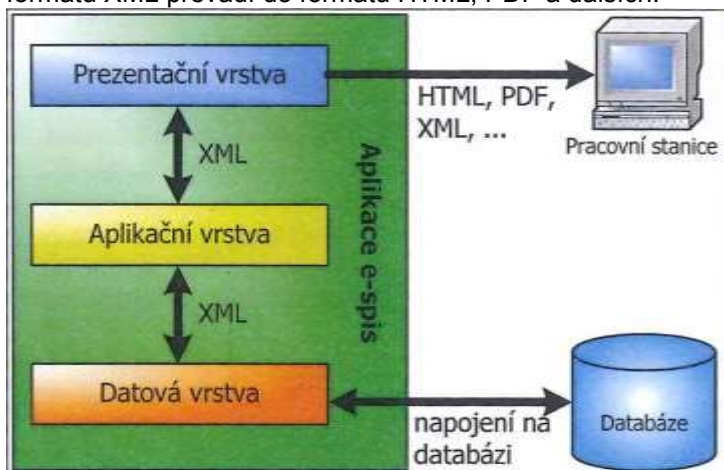
Aplikace eSPIS je třívrstvá aplikace využívající na standardizaci použitých technologií, komponentovou architekturu a maximální jednoduchost a intuitivnost ovládání. Jsou použity technologie JAVA, XML, XQW, ODBC, Apache/Tomcat. Tyto technologie zaručují možnost provozu na platformách Microsoft Windows, bez zásadních zásahů do infrastruktury a využití databází Microsoft SQL Server. Použité technologie umožňují jednoduché rozšiřování aplikace o další moduly a funkcionality a jednoduché zapracování legislativních změn.

1.4.1. Architektura systému eSPIS

Aplikace e-spis je vytvořena v třívrstvé architektuře. Jednotlivé vrstvy spolu komunikují prostřednictvím XML rozhraní. Datová vrstva realizuje napojení na konkrétní datový zdroj tak, aby ostatní vrstvy byly od této problematiky odstíněny. Jejím úkolem je přijmout požadavek na konkrétní data, tato data získat z databáze či jiného zdroje dat a vrátit je ve formátu XML.

Aplikační vrstva zajišťuje funkční logiku komponenty. Vstupy ve formátu XML získává z datové vrstvy, výstupy (opět ve formátu XML) poskytuje prezentační vrstvě.

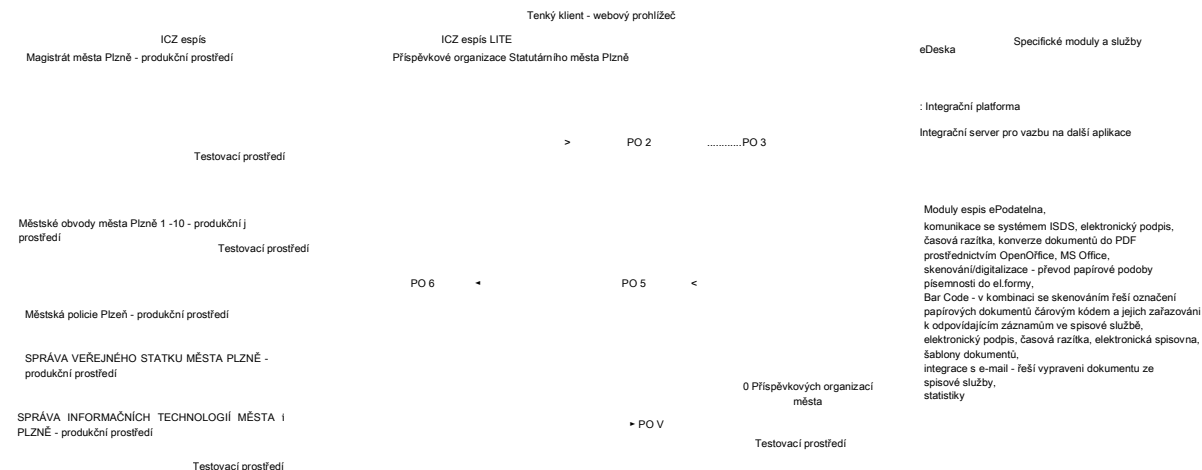
Prezentační vrstva řeší vizuální prezentaci dat, které získá od aplikační vrstvy. Data získaná ve formátu XML převádí do formátů HTML, PDF a dalších.



Architektura aplikace e-spis - zjednodušené schéma

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2018/SITMP/0231

Číslo smlouvy poskytovatele:



Uživatelé pracují s aplikací prostřednictvím tenkého klienta v internetovém prohlížeči.

MS SQL 2014

Internet

Webserver, mailserver, datové zprávy

1.4.2. Spisová služba eSPIS

Řeší příjem, evidenci, oběh, vyřizování, vyhotovování, vypravování, archivaci a skartaci dokumentů a spisů v organizaci.

eSPIS je systém specializovaný na podporu evidence zpracování a oběhu dokumentů. Systém je využitelný pro organizace státní správy a samosprávy a všude tam, kde je vyžadována komplexní evidence, správa a řízené zpracování dokumentů při respektování standardů na ochranu informací, efektivitu práce a průkaznost evidence i průběhu zpracování. eSPIS je určen jak pro evidenci zpracování dokumentů v klasické papírové podobě, tak v podobě elektronických dokumentů.

eSPIS umožňuje náhled na elektronický spis občanovi, který musí mít možnost se seznámit se spisem, jednotlivými dokumenty v „jeho“ správním řízení. Ze zákona takto postupují všechny správní orgány, pokud vymáhají nebo vybírají různé poplatky a pokuty, a také organizace, které poskytují informace daňovému subjektu dle daňového zákona,

eSPIS se zaměřuje na procesní část zpracování dokumentů a jejich životního cyklu uvnitř organizace v souladu s vyhláškou o vedení spisové služby. Je určena pro řízení zpracování dokumentů od vstupu do organizace např. na podatelně (doručená korespondence), přes přidělení dokumentu zpracovatelskému útvaru a konkrétnímu zpracovateli, zpracování odpovědi a vypravení (odeslaná korespondence), včetně sledování souvisejících podkladů, např. žádost o zpracování posudku a vyjádření jiných útvarů (vnitřní dokumenty). Dokumenty příslušející k sobě jsou spojeny do spisu a dále členěny do oddílů a podle jednotlivých řízení. Uzavřené a schválené dokumenty a spisy se ukládají ve spisovně. Následně je řešena archivace a skartace na základě spisových znaků, skartačních znaků a lhůt. Systém řeší jednotné přidělování čísel jednacích. Systém podporuje kromě zpracování dokumentů, také řídicí činnost v organizaci. Vedoucí může přidělovat a kontrolovat práci svých podřízených a stav vyřízení jednotlivých dokumentů.

Podstatou práce uživatele v systému je práce s virtuálním "pracovním stolem", na který "přicházejí" dokumenty přidělené uživateli k vyřízení. Oběh dokumentů mezi jednotlivými pracovními stoly zajišťuje systém spisové služby. Oběh dokumentů/spisu je možno předdefinovat pomocí referátníku (workflow proces). O všech krocích zpracování dokumentu se vedou záznamy v historii, takže je možno zpětně určit kdo, kdy a jak s dokumentem pracoval. Systém podporuje osobní odpovědnost za zpracování - v historii se zaznamenává nejen funkční místo, které činnost provedlo ale i jméno konkrétního uživatele.

Ke každému dokumentu/spisu evidovanému v eSPIS jsou definována určitá přístupová práva. Přístupová práva se ve spisové službě vztahují na funkční místa, nikoliv na konkrétní uživatele. Důsledkem toho je, že při změně obsazení funkčního místa jiným uživatelem, přebírá nový uživatel všechna práva k dokumentům daného funkčního místa. Přístupová práva jsou aplikací nastavována

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2018/SITMP/0231

Číslo smlouvy poskytovatele: automaticky podle fáze životního cyklu, ve kterém se dokument nachází, a podle toho, kde v organizaci je dokument právě zpracováván.

Pro každý ze stavů zpracování lze v konfiguraci systému definovat přístupová práva pro jednotlivé prvky organizační struktury (pouze čtení, čtení/zápis, bez přístupu, ...). Definice výchozího nastavení přístupových práv pro jednotlivé fáze životního cyklu dokumentu bude součástí implementačního projektu. Administrátor může toto nastavení měnit podle konkrétních specifických požadavků provozu.

Pro dokumenty zpracovávané spisovou službou je charakteristické, že mají svůj právní význam a jejich řádná evidence a zpracování patří k zákonným povinnostem organizace.

eSPIS má pro uživatele k dispozici jednoduché, intuitivní uživatelské rozhraní pro Internetový prohlížeč (Internet Explorer, Mozilla). Produkt je koncipován tak, aby jeho vlastnosti (uživatelé, typy dokumentů, složky a další) byly dynamicky přizpůsobitelné potřebám organizace. Produkt disponuje definovaným programovým rozhraním pro integraci s jinými systémy a aplikacemi.

1.4.3. Aplikační rozhraní (API) pro integraci systému eSPIS s jinými provozovanými aplikacemi

Rozhraní poskytuje externímu systému přístup k údajům uloženým v eSPIS a to jak na úrovni čtení, tak i zápisu.

Rozhraní obsahuje mimo jiné následující funkce:

- předání dokumentu (profilu a těla) určené ke zpracování v externí aplikaci,
 - zaevidování dokumentu, vytvořené v externí aplikaci (včetně uložení těla dokumentu) a vložení do příslušného spisu,
- ® vrácení identifikátorů (číslo jednací, číslo spisu, SID) zaevidovaného dokumentu,
 - zaevidování vypravení dokumentu,
 - vyhledání dokumentu podle atributů profilu a předání profilu a těla písemnosti do externí aplikace.

Dodavatel eSPIS poskytuje popis tohoto rozhraní a změn s každou aktualizací rozhraní eSPIS nebo s dostatečným předstihem před plánovanou zpětně nekompatibilní změnou tohoto rozhraní.

Integrace systému e-spis s externími aplikacemi třetích stran je řešena s využitím jeho standardního API.

1.4.4. Admin aplikace a nástroje pro správu aplikace:

1.4.4.1. OrgAdmin

Umožňuje administrátorům systému e-Spis přístup do aplikace OrgAdmin, kde se provádí kompletní správa a údržba organizační struktury nezbytné pro provoz e-spis. Přenos do e-spis prováděn metodou export-import.

1.4.4.2. SpsSetup

Umožňuje nastavení parametrů systému e-Spis. Umožňuje administrátorům systému e- Spis aktualizaci Organizační struktury v e-Spis (import OrgAdmin exportu). Slouží též pro import Číselníků, např. Skartační režim, Typ dokumentu, Spisový plán, Adresář subjektů, PSČ a Číselník kódů států.

1.4.4.3. XQWAdmin

Umožňuje administrátorům přístup k webovému konfiguračnímu prostředí, ve kterém se nastavují důležité parametry serveru XQW.

1.4.4.4. Quartz Scheduler Manager

Umožňuje administrátorům plánování úloh v systému e-Spis.

2. Podmínky poskytování podpory

2.1. Rozsah podpory

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli následující podporu aplikace eSPIS:

2.1.1. podporu espis hrazenou paušálem, která zahrnuje:

2.1.1.1. **maintenance k eSPIS** - tj. poskytování tzv. aktualizčních služeb, v rámci nichž jsou poskytovány i originální upgrade/update espis,

2.1.2. podporu espis hrazenou paušálem, která zahrnuje:

2.1.2.1. **řešení incidentů v eSPIS** - a to v rámci systému eSPIS jako celku popsáném v bodě 1. Této přílohy (včetně všech modulů),

2.1.2.2. **instalace nových verzí, servisní a konzultační služby**, vztahující se k užívání eSPIS (včetně úprav), a to v maximálním rozsahu 160 člověkohodin za kalendářní rok,

2.1.2.3. **provoz HelpDesku** pro komunikaci mezi Objednatelem a Poskytovatelem včetně její historie a reportingu poskytovaných služeb.

2.1.3. podporu eSPIS hrazenou nad rámec paušálu, která zahrnuje:

2.1.3.1. instalace nových verzí, servisní a konzultační služby, provádění úprav eSPIS dle požadavků objednatele nad rámec bodu 2.1.2 této přílohy, a to v maximálním rozsahu 300 člověkohodin za kalendářní rok.

Podpora dle bodu 2.1.1 a 2.1.2 bude poskytována stávajícímu celku eSPIS i upgrade/update a úpravám, jimiž bude eSPIS podle této Smlouvy upraven či doplněn.

2.2. Obsah poskytovaných služeb podpory

2.2.1. Maintenance

2.2.1.1. Popis služby:

Jedná se o poskytování upgrade/update produktu eSPIS na všechny nové verze, Service Packy (SP) a hotfixy, které budou Výrobce uvedeny na trh v době trvání Smlouvy. Maintenance zahrnuje i poskytnutí upgrades/updates, vytvořených Výrobce v souvislosti se změnami a úpravami, atd. v příslušných právních předpisech České republiky.

2.2.1.2. Popis činností:

Služba Maintenance zahrnuje tyto činnosti:

- ⁿ poskytování nových verzí systému eSPIS včetně aktualizované dokumentace (uživatelské příručky, administrátorské příručky),
 - poskytování meziverzí či hotfixů systému eSPIS s přehledem úprav.

2.2.1.3. Rozsah poskytování služby:

Služba Maintenance pokrývá novelizace následujících předpisů:

- ⁿ Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
 - Vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby,
 - Národní standard pro elektronické systémy spisové služby, VMV část 57/2017 (část II).
 - Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů,
 - Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů,
 - Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů,
 - Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů,
 - Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
 - ⁿ Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce v rozsahu ustanovení § 5 - § 12 a § 19, odst. 1-3.

2.2.1.4. Způsob poskytování služby:

Předání upgrade/update v rámci maintenance:

- Poskytovatel poskytne upgrade/update formou instalačních balíčků, pomocí kterých lze upgrade/update jednoznačným způsobem úspěšně u Objednatele nainstalovat. Instalační balíčky umístí Poskytovatel na úložiště Poskytovatele xxx) určené pro tyto balíčky s přístupem oprávněných pracovníků Objednatele.
- Součástí instalačního balíčku je instalační průvodka (definice výchozích podmínek instalace, číslo verze, detailní bodový plán a popis instalace), obsahová průvodka (přehled úprav v daném upgrade/update, včetně změn rozhraní atp., aktualizované uživatelské příručky, aktualizované administrátorské příručky a sw balíček s vlastní instalací.
- Zároveň Dodavatel zašle notifikační mail o příslušném upgrade/update na adresu: [xxx](#). Nedílnou součástí mailu je samostatně přiložená instalační a věcná průvodka.

Poskytovatel je v rámci této Smlouvy povinen oznamovat Objednateli plánované změny, především ty, které budou nekompatibilní ke stávajícímu aplikačnímu či uživatelskému rozhraní e-Spis Objednatele nebo Objednatelem využívaného podpurného SW a HW. Tyto změny se zavazuje Poskytovatel oznámit Objednateli písemně minimálně s 6 měsíčním předstihem před vydáním příslušného upgrade/ update. Výchozím kanálem pro oznámení těchto změn Objednateli bude e-mail na adresu xxx

Objednatel si vyhrazuje právo odložit nasazení vydaných upgrade/update, popřípadě je vůbec nenasadit, aniž by tím mohlo dojít k porušení součinnosti ze strany Objednatele při poskytování Podpory Poskytovatelem podle této Smlouvy.

2.2.1.5. Úroveň služby (SLA):

Nová verze systému eSPIS bude vydána nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladů vydání příslušných prováděcích předpisů alespoň 50 kalendářních dnů před nabytím účinnosti nové právní úpravy, jinak do 50 kalendářních dnů od vydání příslušných prováděcích předpisů.

2.2.1.6. Sankce

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2018/SITMP/0231

Číslo smlouvy poskytovatele:
 Za každý případ překročení termínu dle bodu 2.2.2.5 této Přílohy Smlouvy 1000,- Kč za každý započatý kalendářní den.

2.2.2. Řešení incidentů

2.2.2.1. Popis služby:

Odstraňování programových chyb v eSPIS v rámci originální podpory Výrobce a provozních nedostatků, poskytování součinnosti pro řešení problémů aplikace eSPIS a součinnost při řešení problémů souvisejících se systémovou infrastrukturou (operační systém a související SW), na které je aplikace eSPIS provozována.

2.2.2.2. Popis činností:

Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti:

- analýza incidentu,
- návrh opatření pro vyřešení incidentu,
- příprava opravných balíčků vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace,
- příprava pokynů vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace,
- konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace.

Operativní řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění IS po jeho havárii zahrnuje tyto činnosti:

- oprava chybných dat po havárii,
- * obnova aplikace ze zálohy v případě opakování zpracování (zálohu provádí Objednavatel),
- zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, zvýšený dohled nad zpracováním v době po havárii,
- ° zajištění podkladů o havárii pro potřeby Objednatele.

2.2.2.3. Rozsah poskytování služby:

Služba je poskytována v pracovní dny od 8:00 do 16:00.

2.2.2.4. Způsob poskytování služby

- dodáním řešení (opravné patche/upgrade nebo jiné metody incident eliminující (workaround),^H vzdáleným připojením k serveru (VPN, RDP přístup), na němž jsou instalovány moduly eSPIS za podmínek stanovených Objednatelem,
- ° telefonickou konzultací,
- ° osobní přítomností pracovníků poskytovatele v sídle Objednatele, nebo v lokalitě určené Objednatelem v rámci statutárního města Plzně.

Předání upgrade/update v rámci řešení incidentů:

Poskytovatel poskytne upgrade/update formou instalačních balíčků, pomocí kterých lze upgrade/update jednoznačným způsobem úspěšně u Objednatele nainstalovat. Instalační balíčky umístí Poskytovatel na úložiště Poskytovatele ([xxx](#)) určené pro tyto balíčky s přístupem oprávněných pracovníků Objednatele.

Součástí instalačního balíčku je instalační průvodka (definice výchozích podmínek instalace, číslo verze, detailní bodový plán instalace), obsahová průvodka (přehled úprav v daném upgrade/update, včetně změn rozhraní atp., aktualizované uživatelské příručky, aktualizované administrátorské příručky a sw balíček s vlastní instalací.

Zároveň Dodavatel zašle notifikační mail o příslušném upgrade/update na adresu: [xxx](#). Nedílnou součástí mailu je samostatně přiložená instalační a věcná průvodka.

2.2.2.5. Úroveň služby (SLA):

Číslo smlouvy poskytovatele priorit:

Kód priority	Popis
Priorita 1	<p>Kritický stav: Stav eSPIS nebo jeho části, kdy všechny nebo některý z vyjmenovaných modulů služby je nefunkční v celé lokalitě nebo více lokalitách, což brání zpracovávat běžné či denní operace, přičemž náhradní řešení není k dispozici. Stav omezuje kritickou část procesů Objednatele, popř. činnost všech uživatelů v lokalitě, případně s dopadem na externí klienty. Neexistuje náhradní řešení.</p> <p>Incident může být vyřešen náhradním řešením, které neodpovídá dokumentaci eSPIS nebo dílčí části. Částečné obnovení produktivity uživatelů si žádá zapojení pracovníků Poskytovatele.</p>
Priorita 2	<p>Vážný stav: Jedná o stav, kdy eSPIS nebo jeho části fungují v omezeném provozu nebo existuje náhradní řešení. Incidents lze překonat dočasným náhradním způsobem.</p> <p>Stav eSPIS nebo jeho části, kdy nejsou ohroženy hlavní funkce služby, v tomto stavu lze službu provozovat během celého měsíčního cyklu - existuje náhradní řešení.</p>
Priorita 3	<p>Běžný stav: Jedná o stav, kdy Incident nemá zásadní vliv na činnost eSPIS nebo jeho části.</p> <p>Stav eSPIS nebo jeho části, kdy není ovlivněna funkčnost služby, ale pouze komfort práce uživatelů.</p>
Priorita 4	<p>Dle vzájemné dohody obou stran, např. incident, který je již vyřešen náhradním řešením, ale není dodáno cílové řešení.</p>

Proces	Parametr	Administrace a řešení incidentu
Řešení incidentů	Doba odezvy	Priorita 1 < 2 hod Priorita 2 < 8 hod Priorita 3 < 18 pracovních dnů Priorita 4 < 20 pracovních dnů
	Doba pro vyřešení	Priorita 1 < 8 hod Priorita 2 < 10 pracovních dnů Priorita 3 - dle domluvy smluvních stran Priorita 4 - dle domluvy smluvních stran

Za vyřešení Incidentu kategorie „Priorita 1“ nebo „Priorita 2“ se považuje i dodané dočasné náhradní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti aplikace eSPIS tak, aby Incident nebránil Objednateli v jejích činnostech a plnění závazků vůči třetím osobám. V tomto případě se dočasně sníží závažnost Incidentu dle dohody na Incident kategorie „Priorita 3“.

V případě současného výskytu více Incidentů, pro které bude identifikována společná příčina, jejímž napravením dojde k vyřešení všech těchto Incidentů, jsou tyto Incidents považovány za jednu entitu, na kterou jsou vázány uvedené SLA metriky včetně případných sankcí. Opakovaným uvedením Incidentu se společnou příčinou nelze Poskytovateli požadovat opakované plnění sankcí, ale maximálně právě jedno plnění podle uvedených SLA metrik.

Lhůta pro vyřešení nebo převedení Incidentu do nižší kategorie se navyšuje o:

- dobu, kdy Poskytovatel požádal Objednatele o doplnění nezbytných informací pro vyřešení Incidentu až do jejich obdržení,
 - dobu, kdy Poskytovatel požádal Objednatele o vzdálený přístup do vnitřní sítě Objednatele a o zpřístupnění Systému z důvodu Monitoringu nebo diagnostiky až do vlastního zpřístupnění Systému Poskytovateli,
- * pokud je vyřešení Incidentu vázáno na dodání součinnosti od poskytovatele systému třetí strany, pak o dobu, kdy Poskytovatel požádal Objednatele o součinnost poskytovatele systému třetí strany až do jejího dodání,
- dobu, kdy je Objednatel v prodlení s poskytnutím nezbytné součinnosti pro vyřešení Incidentu,
 - dobu nezbytně nutnou k dopravě na místo plnění, pokud nelze plnění poskytnout pomocí vzdáleného připojení nebo pomocí telefonické konzultace.

Vyřešením Incidentu se rozumí odstranění závady a umožnění plné funkcionality a výkonnosti všech provozovaných modulů eSPIS.

Pokud Objednatel neprovozuje testovací (případně jiné) prostředí, na kterém lze otestovat správnou funkcionality, je vyřešením Incidentu chápána připravenost Poskytovatele tuto funkcionality předvést.

Za neposkytnutí služeb Podpory, nedodržení výše uvedených termínů pro vyřešení Incidentu se však nepovažují stavy, pokud tyto vzniknou na základě:

- prokazatelně poskytnutých chybných podkladů a/nebo informací ze strany Objednatele,
- incidentů majících přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele.

2.2.2.6. Sankce

a) Nedodržení doby odezvy:

- Priorita 1 - 150,- Kč za každou započatou hodinu prodlení,
- Priorita 2 - 175,- Kč za každou započatou hodinu prodlení,
- Priorita 3 - 200,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení,
- * Priorita 4 - 250,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení.

b) Nedodržení doby pro vyřešení:

- Priorita 1 - 175,- Kč za každou započatou hodinu prodlení,
- Priorita 2 - 200,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení,
- Priorita 3 - 250,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení,
- Priorita 4 - 300,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení po dohodnutém termínu.

2.2.3. Instalace nových verzí, servisní a konzultační služby, provádění úprav eSPIS dle požadavků objednatele

2.2.3.1. Popis služby:

Služba týkající se provozu a rozvoje aplikace eSPIS, včetně řešení problémů, které byly způsobeny neodborným zásahem na straně Objednatele. Služba zahrnuje instalace nových verzí, servisní a konzultační služby, provádění úprav eSPIS na základě požadavků oprávněných osob Objednatele.

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2018/SITMP/0231

Číslo smlouvy Poskytovatele:

Služba zahrnuje tyto činnosti:

- instalace major verze,
- instalace minor verze,
- instalace patch,
- instalace hotfix,
- servisní práce při řešení incidentů,
- konzultační práce při řešení problémů Objednatele souvisejících s eSPIS,
- zákaznické úpravy eSPIS dle požadavků Objednatele.

2.2.3.3. Rozsah poskytování služby:

Služba je poskytována v pracovní dny od 8:00 do 16:00. V případě nedostupnosti eSPIS pro uživatele po dobu prací je služba poskytována v časech dle dohody mimo úřední hodiny pracovišť statutárního města Plzeň (pondělí a středa 8:00 - 18:00, úterý a čtvrtek 8:00 - 14:00, pátek 8:00-12:00).

Objednatel je oprávněn čerpat služby po celou dobu poskytování podpory podle Smlouvy, a to dle svých aktuálních potřeb a v celkovém rozsahu maximálně ... člověkohodin za kalendářní rok. Člověkohodinou se rozumí 60 minut. Jednotlivé člověkohodiny se čerpají kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy a vykazují po 15 minutách (i započatých). V případě nevyčerpaní předplacených služeb se nevyčerpané hodiny převádějí do dalšího kalendářního roku.

Provedeným úpravám bude ode dne akceptace protokolu poskytována podpora v rozsahu uvedeném v bodě 2. A. I. této Přílohy č.1 Smlouvy.

2.2.3.4. Způsob poskytování služby:

Čerpání služeb bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele zadávaných prostřednictvím HelpDesku Poskytovatele, a to kdykoliv po dobu trvání Smlouvy. Akceptace poskytnutých služeb se provádí pověřenými osobami v Helpdesku Poskytovatele. Postup pro řešení servisních požadavků je pro jednotlivé služby stanoven v bodě 3. této Přílohy č. 1 Smlouvy.

Pokud pro poskytnutí příslušné služby podpory bude nezbytné vzdálené připojení Poskytovatele do IS Objednatele, budou služby provedeny formou vzdáleného připojení (VPN, RDP přístup), a to za podmínek stanovených Objednatelem.

2.2.3.5. Vykazování poskytovaných služeb:

U poskytovaných služeb je Poskytovatel povinen pro účely evidence celkového čerpání evidovat množství poskytnutých služeb v HelpDesku Poskytovatele po celou dobu platnosti smlouvy.

2.2.3.6. Úroveň služby (SLA):

Tabulka 6 - Cílová úroveň služby:

ID	Proces	Parametr	Administrace a řešení požadavku, poskytnutí služby
1.	Instalace, Servisní a konzultační služby	Doba odezvy	2 pracovní dny
		Doba pro vyřešení	Navržený termín realizace musí být nejpozději do 45 dnů od zadání požadavku. Termín realizace musí být akceptován objednatelem s ohledem na zajištění chodu statutárního města Plzně a jeho organizací (Objednatel je oprávněn navrhnou jiný než poskytovatelem navržený termín).
2.	Úpravy espis	Doba odezvy	20 pracovních dnů
		Doba pro vyřešení	V případě akceptace rozvojových návrhů na produkt espis ze strany poskytovatele bude doba dodání obsažena v nabídce.

2.2.37. Sankce

- a) Nedodržení doby odezvy dle ID 1 tabulky č. 3 této přílohy - 100,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení,
- b) Nedodržení doby odezvy dle ID 2 tabulky č. 3 této přílohy - 100,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení,
- c) Nedodržení doby pro vyřešení dle ID 1 tabulky č. 3 tyto přílohy - 150,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení po dohodnutém termínu.

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2018/SITMP/0231

Číslo smlouvy poskytovatele: ~~neobdrží~~ doby pro vyřešení dle ID 2 tabulky č. 3 této přílohy, tj. doby určené v rámci předložené nabídky - 150,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení po dohodnutém termínu.

2.2.4. Provoz HelpDesku

2.2.4.1. Popis služby:

Služba zajišťuje systém na straně poskytovatele pro komunikaci mezi Objednatelem a Poskytovatelem včetně její historie a reportlng poskytovaných služeb.

2.2.4.2. Popis činností:

Služba zahrnuje tyto činnosti:

- provoz aplikace HelpDesk,
- obsluha vstupních kanálů (webová aplikace, e-mallová adresa, telefon),
- směrování požadavků a jejich administrace,
- dohled na plnění SLA požadavků,
- reporting služeb,
- zasilání notifikací o změnách požadavků pověřeným osobám Objednatele.

2.2.4.3. Rozsah poskytování služby:

- ^B webová aplikace - vstupní kanál je dostupný 24x7 na adrese: xxx
- e-mail adresa - vstupní kanál je dostupný 24x7 na adrese: xxx
- telefon - vstupní kanál je dostupný v pracovní dny od 8:00 do 16:00 na čísle: xxx

Prioritním vstupním kanálem je webová aplikace, ostatní kanály budou využívány pouze v případě nemožnosti zadat požadavek Objednatelem prostřednictvím webové aplikace. Požadavky zadané prostřednictvím e-mailu a telefonu budou Poskytovatelem zapsány do webové aplikace.

Číslo smlouvy Poskytovatele: Způsob poskytování služby:

Služba bude poskytována prostřednictvím webové aplikace Poskytovatele a obsluhy výše uvedené e-mailové adresy a telefonní linky, které budou dostupná pro pověřené osoby Objednatele.

Prostřednictvím HelpDesku je zaznamenávána veškerá komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem včetně její historie po dobu platnosti Smlouvy.

2.2.4.5. Úroveň služby (SLA):

- “ webová aplikace - dostupná 24x7,
- » e-mail adresa - dostupná 24x7,
- telefon - dostupnost v pracovní dny od 8:00 do 16:00.

2.2.4.6. Sankce

- webová aplikace - při nedostupnosti delší než 5 pracovních dnů sankce 1000,- Kč za každý započatý pracovní den,
- " e-mail adresa - při nedostupnosti delší než 5 pracovních dnů sankce 1000,- Kč za každý započatý pracovní den,
- telefon - při nedostupnosti delší než 30 minut sankce 300,- Kč za každých započatých 30 minut.

2.2.5. Instalace nových verzí, servisní a konzultační služby, provádění úprav eSPIS dle požadavků objednatele nad rámec paušálu

2.2.5.1. Popis služby:

Služba zahrnuje instalace nových verzí, servisní a konzultační služby, provádění úprav eSPIS na základě požadavků oprávněných osob Objednatele.

2.2.5.2. Popis činností:

Služba zahrnuje tyto činnosti:

- instalace major verze,
- instalace minor verze,
- instalace patch,
- Ⓜ instalace hotfix,
- servisní práce při řešení incidentů,
- konzultační práce při řešení problémů Objednatele souvisejících s eSPIS,
- zákaznické úpravy eSPIS dle požadavků Objednatele.

2.2.5.3. Rozsah poskytování služby

Služba je poskytována v pracovní dny od 8:00 do 16:00. V případě nedostupnosti eSPIS pro uživatele po dobu prací je služba poskytována v časech dle dohody mimo úřední hodiny pracovišť statutárního města Plzeň (pondělí a středa 8:00 - 18:00, úterý a čtvrtek 8:00 - 14:00, pátek 8:00 - 12:00). Maximálním rozsahu služeb je 400 člověkohodin za kalendářní rok. V případě nevyčerpání předplacených služeb se nevyčerpané hodiny převádějí do dalšího kalendářního roku.

2.2.5.4. Způsob poskytování služby:

Čerpání služeb bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele zadávaných prostřednictvím HelpDesku Poskytovatele, a to kdykoliv po dobu trvání Smlouvy. Akceptace poskytnutých služeb se provádí pověřenými osobami v Helpdesku Poskytovatele. Postup pro řešení servisních požadavků je pro jednotlivé služby stanoven v bodě 3. této Přílohy č. 1 Smlouvy.

Pokud pro poskytnutí příslušné služby podpory bude nezbytné vzdálené připojení Poskytovatele do IS Objednatele, budou služby provedeny formou vzdáleného připojení (VPN, RDP přístup), a to za podmínek stanovených Objednatelem.

Pokud pro poskytnutí služby bude možné využít technického nebo personálního zdroje na straně objednatele, je poskytovatel povinen v rámci předkládané nabídky stanovit tento rozsah služeb vč. parametrů vzhledem k charakteru požadované služby.

2.2.5.5. Vykazování poskytovaných služeb:

U poskytovaných služeb je Poskytovatel povinen pro účely evidence celkového čerpání evidovat množství poskytnutých služeb v HelpDesku Poskytovatele po celou dobu platnosti smlouvy.

2.2.5.6. Úroveň služby (SLA):

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2018/SITMP/0231

Číslo Tabulka poskytovatele: Číslo Tabulka poskytovatele

ID	Proces	Parametr	Administrace a řešení požadavku, poskytnutí služby
1.	Instalace, Servisní a konzultační služby	Doba odezvy	2 pracovní dny
		Doba pro vyřešení	Navržený termín realizace musí být nejpozději do 45 dnů od zadání požadavku. Termín realizace musím být akceptován objednatelem s ohledem na zajištění chodu statutárního města Plzně a jeho organizací (Objednatel je oprávněn navrhnou jiný než poskytovatelem navržený termín).
2.	Úpravy espis	Doba odezvy	20 pracovních dnů
		Doba pro vyřešení	V případě akceptace rozvojových návrhů na produkt espis ze strany poskytovatele bude doba dodání obsažena v nabídce.

2.2.5.7. Sankce

- a) Nedodržení doby odezvy dle ID 1 tabulky č. 3 této přílohy - 100,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení,
- b) Nedodržení doby odezvy dle ID 2 tabulky č. 3 této přílohy - 100,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení,
- c) Nedodržení doby pro vyřešení dle ID 1 tabulky č. 3 tyto přílohy - 150,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení po dohodnutém termínu.
- d) Nedodržení doby pro vyřešení dle ID 2 tabulky č. 3 této přílohy, tj. doby určené v rámci předložené nabídky - 150,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení po dohodnutém termínu.

3. Komunikace smluvních stran při poskytování služeb ve věci plnění smlouvy

Standardní komunikace Objednatelem s poskytovatelem bude probíhat prostřednictvím pověřených osob prostřednictvím SD Poskytovatele, a to výhradně v českém nebo slovenském jazyce. Všechny kroky zapsané do SD generují informační emaily pověřeným osobám Objednatele.

3.1. Komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem při řešení servisních podpory aplikace

eSPIS v rámci služby hrazené paušálem bude obsahovat minimálně tyto kroky (v SD):

- i. Zadání servisního požadavku (dále též jen „SP“) ze strany Objednatele včetně jeho specifikace a uvedení priority.
- ii. Potvrzení přijetí servisního požadavku Poskytovatelem s návrhem maximálního počtu potřebných člověkohodin.
- iii. V případě nesouhlasu Poskytovatele s požadavkem Objednatele informování Objednatele se zdůvodněním nesouhlasu, případně požadavek Poskytovatele na změnu priority.
- iv. Vyřešení servisního požadavku Poskytovatelem a zadání informace o vyřešení servisního požadavku včetně počtu spotřebovaných člověkohodin.
- v. Potvrzení o vyřešení servisního požadavku Objednatelem včetně potvrzení počtu spotřebovaných člověkohodin.
- vi. Datum (okamžik) vyřešení servisního požadavku je datum a čas zadání informace o vyřešení příslušného servisního požadavku (viz iv.). Za vyřešení požadavku se považuje i takový zásah, který způsobí snížení stupně priority.
- vii. V případě, kdy předmětné řešení nebude akceptováno, servisní požadavek bude vrácen Poskytovateli a doby řešení se následně budou počítat.
- viii. Pokud u poskytnuté konzultační služby přesáhne počet člověkohodin potřebných pro řádné poskytnutí této služby jejich dohodnutý maximální počet, jde to k tíži Poskytovatele; to vše, nedohodnou-li se ad hoc smluvní strany jinak.

3.2. Komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem při řešení služeb nad rámec služeb

hrazených paušálem bude obsahovat minimálně tyto kroky (v SD):

- i. Zadání servisního požadavku (dále též jen „SP“) ze strany Objednatele včetně jeho specifikace a požadavku na předpokládaný časový rámec jeho splnění.
- i. Potvrzení přijetí SP Poskytovatelem s návrhem řešení a časovým rámcem, předpokládaným počtem potřebných člověkohodin a způsobu předání plnění.
- ii. Akceptace návrhu řešení, časového rámce plnění, maximálního počtu potřebných člověkohodin Objednatelem a způsobu předání plnění.
- iii. Poskytovatel předá dohodnutým způsobem Objednateli příslušné plnění.
- iv. Poskytovatel zadá informaci o vyřešení servisního požadavku včetně počtu výkazu prací.
- v. Akceptace řešení servisního požadavku Objednatelem.

3.3. Seznam osob pověřených ve věci plnění Smlouvy:

Tabulka 8 - Osoby Objednatele pověřené ve věci plnění Smlouvy:

Jméno	Příjmení	Tel. číslo	e-mail	Oblast
Tomáš	Krbíř	xxx	xxx	Obchodní záležitosti
Dušan	Homola	xxx	xxx	Technické záležitosti
Stanislav	Eckart	xxx	xxx	Technické záležitosti
Jaroslav	Procházka	xxx	xxx	Technické záležitosti
Petr	Zeman	xxx	xxx	Technické záležitosti

Tabulka 9 - Osoby Poskytovatele pověřené ve věci plnění Smlouvy:

Jméno	Příjmení	Tel. číslo	e-mail	Oblast
Petr	Skoutaján	xxx	xxx	Technické záležitosti
Petr	Gebrian	xxx	xxx	Obchodní záležitosti
Simona	Rákosová	xxx	xxx	Technické záležitosti
Karel	Skrle	xxx	xxx	Technické záležitosti
Karel	Krupka	xxx	xxx	Technické záležitosti

PLNA MOC

ICZ a.s., IČ: 25145444, se sídlem Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 484 (dále jen „**Zmocnitel**“)

tímto uděluje plnou moc

Ing. Jiřímu Votrubovi, dat. nar. xxx, trvale bytem xxx (dále jen „**Zmocněnec**“),

aby za Zmocnitele činil veškerá právní jednání a jiné úkony v **obchodních vztazích** (včetně vztahů týkajících se veřejných zakázek ve smyslu ustanovení zákona č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů), v nichž cena předmětu plnění vyjádřená peněžní částkou nepřesáhne částku **13.000.000,-Kč** (slovy třináct miliónů korun českých) s tím, že půjde-li o opakující se plnění, je základem pro výpočet tohoto limitu součet ceny všech opakujících se plnění bez DPH.

Tato plná moc nezahrnuje oprávnění Zmocněnce nakupovat a zcizovat cenné papíry, obchodní podíly, uzavírat smlouvy o prodeji části nebo celého podniku, zprostředkovatelské smlouvy,

V Praze dne 31. 10. 2016.

Ing. Bohuslav Cempírek předseda
představenstva

smlouvy o sdružení, smlouvy příkazní či mandátní, smlouvy nájemní, podnájemní či leasingové, přijímat a poskytovat úvěry, sjednávat odstupné, podepisovat směnky, zcizovat nemovitosti a zatěžovat je právními závazky. Zmocněnec dále není na základě této plné moci oprávněn uzavírat jakákoli narovnání a zavazovat Zmocnitele jakýmikoli ručitelstvími závazky.

Tato plná moc nahrazuje jakoukoli plnou moc dříve udělenou Zmocněnci Zmocnitelem ohledně výše uvedeného předmětu plné moci.

Tato plná moc se uděluje na dobu neurčitou.

ICZ a.s.

Zmocnění přijímám v plném rozsahu.

Ing. Jiří Votruba

