

Podmínky provádění technické podpory a rozvoje souvisejícího s produktivním provozem Servis desk a Asset management pro město Klatovy

Čl. 1. Rozsah podpory

Technická podpora bude dodavatelem k aplikacím a informačním systémům poskytována průběžně v následujícím rozsahu:

1.1. Služba „Help-line“

- 1.1.1. Dodavatel zajistí help-line a bude ji udržovat dostupnou v pracovní dny a časy. V rámci poskytování služby „Help-line“ získává objednatel nárok na garantovanou pomoc při řešení technických problémů objednatele souvisejících s provozem aplikace. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, emailu nebo přednostně s využitím aplikace HelpDesk. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 16:00.
- 1.1.2. V případě zjištění, že se jedná o chybu na straně objednatele, poskytne dodavatel jako součást této služby objednateli správný postup řešení problematiky.
- 1.1.3. V případě, že bude potřeba věc řešit jako potřebnou úpravu, jako novou funkcionalitu, a nikoliv jako problém se stávajícím řešením, zpracuje dodavatel v rámci této služby popis rozsahu takové úpravy, a to včetně její funkcionality a rozsahu pracnosti, a odešle kontaktní osobě objednatele k uvážení, zda jako rozvoj objedná či nikoliv.

1.2. Služba „Upgrade a update“

- 1.2.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí zlepšení a dodatků k poskytnuté aplikaci (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných dodavatelem během příslušného ročního období a zároveň licence na tyto produkty. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update není jejich instalace a implementace u objednatele.
- 1.2.2. Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany dodavatele musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany objednatele (kontaktní osoby) a to minimálně v rozsahu prováděné úpravy (upgrade, update) a času, ve kterém taková činnost bude provedena.
- 1.2.3. Dodavatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá za funkčnost svých aplikací, kdy se v případě, že takto nasazené řešení nebude funkční, uplatní řádné obecné SLA na funkčnost aplikace na základě této smlouvy.

1.3. Služba „Legislativní podpora“

- 1.3.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na to, že aplikace bude uvedena v soulad s aktuálním stavem právního řádu ČR (tj. v soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy ČR), a to nejpozději ke dni, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti. Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím upgrade

nebo update aplikace. Součástí legislativní podpory je instalace a implementace těchto upgrade a update.

- 1.3.2. Instalace a implementace těchto upgrade a update bude provedena v termínech navržených dodavatelem po odsouhlasení objednatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy. Pokud je implementace nové právní úpravy odvislá od vydání příslušných prováděcích předpisů zavazuje se dodavatel provést instalaci a implementaci legislativního update v co nejkratším termínu a nejpozději do 60 kalendářních dnů od vydání příslušných prováděcích předpisů k právní úpravě. Dodavatel se v tomto případě zavazuje vyvinout maximální úsilí v co nejkratším možném termínu provést implementaci legislativního update.
- 1.3.3. Smluvní strany se dohodly, že nedodržení této legislativní podpory dle článku 1.3 této přílohy bude vždy kvalifikováno jako kritická závada, na kterou se vztahují termíny a smluvní pokuta dle bodu 3.1.3 přílohy č. 1 této smlouvy.

1.4. Služba „Odstraňování závad aplikace“

- 1.4.1. V rámci poskytování této služby získává objednatel nárok na odstraňování závad aplikace, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu aplikace nebo ve způsobu (formě) její implementace. Výskyt závady bude objednatel oznamovat dodavateli prostřednictvím HelpDesk.
- 1.4.2. V případě výskytu závady v provozu aplikace získává objednatel garantovanou dobu jejich odstranění. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 16:00 v sídle dodavatele.

1.5. Dokumentace a popisy rozhraní

- 1.5.1. Dokumentace uživatelská – dodavatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat uživatelskou dokumentaci pro všechny aplikace a informační systémy, která bude obsahovat minimálně základní popis práce s jednotlivými aplikacemi/informačními systémy, postupy a bude popisovat jejich funkcionality pro potřebu řádné orientace uživatelů v systému/aplikaci a řádné práce uživatele v systému/aplikaci.
- 1.5.2. Dokumentace administrátorská – dodavatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat administrátorskou dokumentaci pro objednatele, která bude obsahovat detailní popis správy a údržby aplikací a informačních systémů na základě této smlouvy.
- 1.5.3. Popis rozhraní - Dodavatel je povinen udržovat aktuální a platný popis veškerých rozhraní informačních systémů na systémy a databáze, se kterými je provázán. Taková dokumentace musí být vedena až na úroveň popisu konkrétního způsobu práce rozhraní s daty a uvedení všech jednotlivých datových typů a jednotlivých položek, se kterými pracuje.
- 1.5.4. Popis jednotlivých rozhraní musí být zpracován tak detailně, aby umožňoval objednateli jeho předání třetí straně, která na základě popisu bude schopna vytvořit bez jakékoliv součinnosti dodavatele odpovídající protikus rozhraní v plném rozsahu a jeho spuštění bude odvislé pouze na povolení komunikace ze strany aplikace/informačního systému dodavatele.

- 1.5.5. Takový popis rozhraní musí tedy obsahovat minimálně technologii, kterou je rozhraní realizováno, popis jednotlivých datových typů a struktur, se kterými rozhraní pracuje, a způsob, kterým má být prostřednictvím rozhraní komunikováno.
- 1.5.6. Elektronická forma dokumentace - Veškerá dokumentace bude vedená elektronicky, bude přístupná vždy kontaktním osobám objednatele a bude připravena k tisku.
- 1.5.7. Veškerá dokumentace bude vždy aktuální k nasazené verzi všech částí aplikací i informačních systémů, které jsou předmětem této smlouvy.

Čl. 2. Práva a povinnosti objednatele

- 2.1.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Dodavateli vzdálený přístup k programové aplikaci. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek, uvedených v této smlouvě.
- 2.1.2. Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to v níže uvedeném pořadí prostřednictvím:
 - primárně použitím služby HelpDesk dodavatele na adrese <http://www.magikinfo.cz/podpora>
 - v případě nedostupnosti služby HelpDesk telefonicky na č.: [REDACTED] (kontaktní osoba [REDACTED])
 - nebo elektronicky na emailovou adresu: [REDACTED]
 - popř. písemně na adresu: Hladnovská 829, 712 00 Ostrava
- 2.1.3. Pro požadavek zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady na HelpDesk, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie dle Podmínek této technické podpory, uvedena osoba objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady. Incident může být nahlášen i emailem, nebude na něj však v takovém případě možné uplatnit odpovídající SLA. Kategorii závady stanovenou objednatel nesmí Dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. V případě nedostupnosti služby HelpDesk na straně dodavatele bude na jakýkoliv další způsob nahlášení závady pohlíženo jako na podaný prostřednictvím služby HelpDesk, a to včetně SLA a jeho důsledků.
- 2.1.4. Po odstranění závady Dodavatel její odstranění nahlásí službou HelpDesk, případně e-mailem, či i telefonicky objednateli.
- 2.1.5. Objednatel zkontroluje funkčnost aplikace a potvrdí zpětně Dodavateli, že je závada odstraněna.
- 2.1.6. Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v rozsahu nutném pro provedení služeb technické podpory. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.

- 2.1.7. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programové aplikaci provedl sám.

Čl. 3. Práva a povinnosti dodavatele

- 3.1.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v níže uvedených garantovaných termínech plnění.
- 3.1.2. Každá zjištěná či nahlášená závada bude objednatelem vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:
- Kritická závada – závada, která má takový vliv na funkčnost systému, že není možné se systémem pracovat, a to ani žádným náhradním způsobem.
 - Hlavní závada – závada, která neumožňuje používání systému, následky je možné odstranit přijetím náhradního řešení situace a/nebo je v systému možné provádět hlavní úkony alespoň náhradním postupem bez rizika ztráty nebo poškození dat.
 - Drobná závada – závada, která neovlivňuje způsob používání systému, který je předmětem smlouvy z pohledu plynulého provozu, spolehlivosti a souladu s legislativou.
- 3.1.3. Dodavatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě díla zahájit práci na odstranění závady a odstranit nahlášenou závadu ve lhůtách podle následující tabulky. Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 16.00 hodin (dále jen pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 8 hodin. V jednotlivých buňkách jsou vždy uvedené hodiny SLA započítávané v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin a jejich projekce do počtu pracovních dnů. Dále jsou v buňkách definovány smluvní pokuty za překročení maximálních lhůt oprav.

Časová lhůta způsobu řešení – Odstraňování závad aplikace				Aplikace
Kategorie závady	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné náhradní řešení) umožňující využívání systému	Úplné odstranění	Smluvní pokuta za každou, byť jen započatou hodinu prodloužení s odstraněním závady
Kritická závada	Do 4 hodin od nahlášení	Do 14 hodin	do 24 hodin od nahlášení (3 pracovní dny)	1.000,- Kč
Hlavní závada	Do 8 hodin od nahlášení	Do 24 hodin	do 56 hodin od nahlášení (7 pracovních dnů)	500,- Kč
Drobná závada	do 16 hodin od nahlášení	Do 112 hodin od nahlášení (14 pracovních dnů)	Do 112 hodin (14 pracovních dnů) nebo v rámci dohodnutého termínu	250,- Kč

- 3.1.4. Dodavatel je povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady. Oznámením dodavatele o způsobu řešení se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě objednatele.
- 3.1.5. Dodavatel je povinen respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění technické podpory.
- 3.1.6. Do závazné doby k odstranění závady se nezapočítává čas, který je nutný z hlediska vyvolaných prací na straně Objednatele (například doba na reinstalaci serveru, doba

dodání a zprovoznění náhradních serverů a hardwarových komponent, hledání a kopírování záloh, doba nutná na zprovoznění aplikace související, ale dodaná někým jiným než dodavatelem), v případě že tyto činnosti jsou nezbytně nutné k nalezení příčin závady a k jejímu odstranění. Lhůta se rovněž prodlužuje o dobu, která byla nutná na poskytnutí součinnosti pracovníků Objednatele. Lhůty plnění lze dále prodloužit, jestliže půjde o zásah vyšší moci (podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku).

3.1.7. Podmínka nutná pro dodržení termínu technické podpory „Odstraňování závad aplikace“ u závady typu Kritická a Hlavní závada je:

- součinnost zodpovědných pracovníků Objednatele v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hodin, reakce pracovníků na výzvu k poskytnutí součinnosti je od 30 min. do 60 min.;
- povolení k přímé instalaci do produkčního prostředí bez testování v testovacím prostředí, kterou provádí pracovník Objednatele;
- dočasný plný vzdálený přístup k serverům pro řešení závady, práva budou přidělena pracovníky Objednatele po dohodě kontaktních nebo oprávněných osob.

3.1.8. Nebudou-li splněny nezbytné podmínky pro součinnost ze strany objednatel uvedený v tomto článku, nelze ze strany dodavatele dodržet uvedené termíny k odstranění závady (Service level agreement) a dodavatele nelze penalizovat sjednanými smluvními pokutami.

Čl. 4. Výčet cen technické podpory

4.1.1. Objednatel se dodavateli zavazuje plnit na základě této smlouvy za řádně poskytnuté služby dle článku 1. „Rozsah podpory“ této přílohy č. 1 této smlouvy tyto finanční prostředky.

Název aplikace	Cena za technickou podporu aplikací za čtvrtletí v Kč bez DPH
SDAM pro město Klatovy	6 500 Kč

Čl. 5. Rozvoj aplikace

5.1. Rozsah rozvoje a cena rozvoje

5.1.1. Na rozvoj a další níže uvedené služby k aplikacím a informačním systémům i jejich funkcionalitám bude možné čerpat objednatel služby níže uvedených pozic dodavatele za níže uvedené jednotkové ceny.

5.1.2.

Sazba pozic dodavatele	Programátor	Konzultant Junior	Konzultant Senior	Vedoucí projektu
Hodinová sazba v Kč bez DPH	800 Kč	200 Kč	400 Kč	500 Kč
Předpokládaný počet hodin ročně	60	30	20	20
Celkem za jednotlivé pozice (součin sazby a hodin v jednotlivých sloupcích tabulky)	48 000 Kč	6 000 Kč	8 000 Kč	10 000 Kč
Cena celkem v Kč bez DPH za rok (součet součinů hodin a sazeb všech pozic):	72 000 Kč			

5.1.3. Objednatel dodavateli negarantuje žádné minimální odebrání hodin rozvoje. Požadavky objednatele k provedení rozvoje jsou přímo odvislé od potřeb, které vznikají v čase.

5.1.4. Předpokládaný počet hodin jednotlivých pozic není počtem hodin maximálním.

5.1.5. Minimálním časovým rozsahem, který bude dodavatelem na základě této smlouvy fakturován, je polovina hodiny.

5.1.6. Ve výše uvedené tabulce uvedená cena celkem v Kč bez DPH za rok je cenou, kterou na základě této smlouvy objednatel předpokládá čerpat. Objednatel však nevylučuje, že v případě potřeby bude čerpat i rozsah širší, vždy však za dodržení platných legislativních pravidel.

5.2. Předmět rozvoje

5.2.1. Na základě této smlouvy je za rozvojové služby považován zejména tento demonstrativní výčet služeb, kdy každou ze služeb bude moci dle požadavku zadavatele vykonávat kterákoliv z pozic dodavatele (programátor, konzultant junior, konzultant senior či vedoucí projektu),

- Konzultační a analytická podpora související s aplikacemi a informačními systémy,
- rozvoj či úpravy aplikací na základě požadavku zadavatele,
- metodická podpora,
- školení a příprava školicích materiálů,
- instalace nových verzí a patchů,
- úprava dat na přání objednatele,
- konfigurace systému včetně specifických přenastavení,
- instalace nových verzí aplikací a informačních systémů (jedná se zejména o implementaci služeb update a upgrade, mimo legislativní podpory),
- úpravy nastavení aplikací dle potřeb objednatele,

- řešitelský a programátorský servis.

5.3. Služba – Profylaxe systému

5.3.1. Za účelem předcházení poruchám a optimalizaci výkonu systému bude dodavatel na základě dílčí objednávky provádět službu inspekce a sledování chodu informačního systému u objednatele a bude provádět potřebné zásahy k optimalizaci chodu a předcházení poruchám.

5.3.2. Předmětem profylaxe budou zejména tyto činnosti:

- Kontrola vazeb (konzistence dat)
- Zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování
- Kontrola zálohování a bezpečnosti dat
- Mapování využití systému
- Nahrávání opravných dávek

5.3.3. O provedené inspekci bude vyhotoven zápis, který potvrdí kontaktní osoba objednatele. V případě, že výsledky profylaxe ukáží na potřebu provedení dalších úprav aplikace/informačního systému, předloží dodavatel návrh takového řešení včetně předpokládaného rozsahu pracnosti v hodinách objednateli.

5.4. Služba – Školení

5.4.1. Zaškolení administrátora na zprovoznění informačního systému ze zálohy v případě výpadku systému. Jedná se o proškolení 2-3 zaměstnanců objednatele na kompletní informační systém, včetně popisu změn za předchozí období.

5.4.2. Školení uživatelů.

5.4.3. Detailní rozsah dle oboustranně odsouhlasené a akceptované objednávky služby.

5.5. Služba – Kontaktní den

5.5.1. Dodavatel na základě objednávky provede v prostorách objednatele kontaktní den aplikace/informačního systému, za účasti osob schopných řešit rozvoj jakož i vést diskuzi s uživateli aplikace. V rámci tohoto dne proběhne diskuze nad spokojenosti uživatelů s aplikací, možnosti rozvoje, revize závazků, revize platnosti dokumentace a školení na vybrané aplikace.

5.5.2. Detailní rozsah dle oboustranně odsouhlasené a akceptované objednávky služby.

5.6. Typy rozvoje

5.6.1. Rozvoj (evoluce) aplikací, modulů, rozhraní, konektorů a dalšího software, kdy se bude jednat o úpravu nasazeného software na základě dílčích požadavků za účelem přizpůsobení potřebám objednatele nebo aktuálnímu prostředí (např. změna partnerské aplikace nebo IS), předmětem této části rozvoje je především přizpůsobení software potřebám objednatele.

5.6.2. Rozvoj (nové funkcionality) nových funkcionalit, modulů a software, kdy se bude jednat o tvorbu nových samostatných softwarových řešení, za účelem zejména jejich další integrace v prostředí objednatele, když právě aplikace a moduly, ke

kterým je poptáván tento rozvoj, jsou v rámci integrace informačních systémů v prostředí objednatele klíčovými a v mnohých případech i centrálními. Tato samostatná řešení však musí vždy vycházet a navazovat na aplikace a moduly dodavatele řádně nasazené u objednatele. Objednatel tímto rozvojem předpokládá tvorbu rozhraní na další IS, která je potřeba tvořit, měnit a optimalizovat po celý životní cyklus aplikace. Objednatel tímto rozvojem nebude realizovat poptávky ani zadávací řízení na nový software a licence od dodavatele, na který by dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, byl povinen realizovat veřejnou zakázku, a který by bylo možné odebrat i od dodavatele jiného.

- 5.6.3. Rozvoj-technická podpora funkcionalit, kdy se bude jednat o technickou podporu k novým funkcionalitám na základě realizovaného rozvoje nových funkcionalit. Technická podpora takového rozvoje bude dána výhradně cenou za vytvoření takové nové funkcionality, nikoliv souhrnem cen za další služby související s nasazením takové nové funkcionality, jimž jsou například implementace, školení a dokumentace, které budou vždy uhrazeny pouze jednorázově při pořízení takové nové funkcionality. Výpočet ceny rozvoje-technické podpory nových funkcionalit tak bude dán čistou cenou za realizaci rozvoje nové funkcionality násobenou koeficientem 0,15 ročně. Tento koeficient je stanoven jako 15% ceny pořízení nové funkcionality, který na odpovídajícím trhu informačních systémů a poskytování technické podpory k těmto informačním systémům odpovídá ceně poskytování takových služeb za každý kalendářní rok provozu takového informačního systému (software). Na základě akceptace rozvoje (nové funkcionality) oprávněné osoby na základě této smlouvy zanesou technickou podporu k takovému rozvoji (nové funkcionality) do dokumentu dle vzoru přílohy č. 2 této smlouvy a ten přiloží k originálu smlouvy.

5.7. Objednávka rozvoje

- 5.7.1. Na popsany předmět rozvoje odešle objednatel dodavateli předběžnou objednávku s uvedením typu rozvoje.
- 5.7.2. Do 10 kalendářních dnů zpracuje dodavatel odhadovaný rozsah pracnosti rozvoje v hodinách a ten odešle objednateli k odsouhlasení, případně k jednání o rozsahu úpravy a o hodinovém rozsahu. Součástí odhadovaného rozsahu pracnosti bude vždy rozklad úkonů prováděných jednotlivými pozicemi dodavatele a věcný popis těchto úkonů.
- 5.7.3. Na základě smluvními stranami dohodnutého předmětu rozvoje a hodinového rozsahu čerpání rozvoje odešle objednatel dodavateli objednávku na provedení požadovaného rozvoje aplikace.

5.8. Realizace rozvoje

- 5.8.1. Dodavatel je povinen začít práce na objednávce na rozvoj nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem a o zahájení prací informovat kontaktní osobu dodavatele.

- 5.8.2. V případě objednávky v rozsahu do 50ti hodin realizuje dodavatel úpravu obvykle do 60 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.
- 5.8.3. V případě objednávky v rozsahu nad 50 hodin realizuje dodavatel úpravu obvykle do 180 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.

5.9. Společná ustanovení pro rozvoj

- 5.9.1. Smluvní strany mohou písemně dohodnout i jiné termíny počátku plnění a realizace úprav rozvoje aplikace.
- 5.9.2. Veškerá komunikace týkající se rozsahu předmětu rozvoje, rozsahu pracnosti v hodinách a změn termínů rozvoje (zahájení, skončení prací) bude realizována písemně (za písemnou formu se považuje i email mezi kontaktními osobami dle této smlouvy). Inicie objednávky rozvoje musí být zanesena na HelpDesku dodavatele, jedná se o rozhodný okamžik pro běh lhůt.
- 5.9.3. Ke komunikaci mezi smluvními stranami v rámci rozvoje jsou oprávněny kontaktní osoby obou smluvních stran.
- 5.9.4. Za jednu hodinu rozvoje je považována člověkohodina odborníka schopného samostatně analyzovat požadavek objednatele a fakticky provést úpravu.

Evidence technické podpory k provedenému rozvoji – nové funkcionality

Tento evidenční list, vyplněný a podepsaný oběma smluvními stranami, se stává nedílnou součástí smluvního ujednání.

Počátek poskytová ní služby (měsíc / rok)	Předmět provedené ho rozvoje – nové funkcional.	Cena rozvoje – nové funkcional. v Kč bez DPH	Cena technické podpory ročně (cena rozvoje nové funkcional. v Kč bez DPH x 0,15)	Cena technické podpory za čtvrtletí v roce v Kč bez DPH	Podpis oprávněné osoby objednatele	Podpis oprávněné osoby dodavatele
.../20...						
.../20...						
.../20...						
.../20...						
.../20...						
Celková cena za Technickou podporu k rozvoji (nové funkcionality) ke dni podpisu tohoto dokumentu činí:		 Kč bez DPH za každé čtvrtletí				