

Smlouva o poskytování služeb

TECHNICKÁ PODPORA IS PROXIO

Číslo smlouvy Poskytovatele: MS-036/13
Číslo smlouvy Objednatele: SM1300001732

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 269 odst. 2 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Smlouva“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Městská část Praha 11

se sídlem: Ocelíkova 672/1, 149 41 Praha 4
zastoupená: Ing. Simonou Klimakovskou, tajemnicí MČ Praha 11
IČ: 00231126
DIČ: CZ 00231126
bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., [REDACTED]
(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: UniCredit Bank Plzeň, [REDACTED]
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
 - 1.1. Objednatel má právo užívat informační systém PROXIO (dále jen „systém“) na základě licenční softwarové smlouvy č. LIC/40/00/002763/2012 uzavřené dne 31. 5. 2012 mezi Hlavním městem Prahou a MARBES CONSULTING s.r.o. (dále jen „multilicenční smlouva“).
 - 1.2. Objednatel má dále nárok na služby Maintenance systému PROXIO (softwarového produktu), poskytované aktuálně na základě smlouvy INO/40/02/002814/2012 uzavřené mezi Hlavním městem Prahou a MARBES CONSULTING s.r.o.

- 1.3. Provozní podpora, která je předmětem této smlouvy, se týká díla, které vzniklo implementací systému PROXIO u Objednatele a nezahrnuje, ale doplňuje služby poskytované dle smluv LIC/40/00/002763/2012 a INO/40/02/002814/2012 o služby dle specifických potřeb Objednatele.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby provozní podpory informačního systému PROXIO, užívaného Objednatelem, jehož seznam komponent je uveden v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále jen „Služby“). Tento závazek zahrnuje:
 - 2.1.1. Služby základní podpory (služby poskytované paušálně);
 - 2.1.2. Služby rozšiřující technické podpory (dále také „Rozšířenou podporu“), tj. služby poskytované na vyžádání v rámci předplaceného objemu;
- 2.2. Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb je uveden 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 Poskytovatele, uvedený v záhlaví této Smlouvy.

3. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy, v termínech dle přílohy č.1 této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 3.2. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa na území Městské části Praha 11 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. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.
- 4.2. Cena za poskytování Služeb dle článku čl. 2.1 této smlouvy činí **102 000,- Kč** (slovy: jedno sto dva tisíce korun českých) **bez DPH za kalendářní čtvrtletí**.
- 4.3. Cena za Služby podle čl. 4.2 této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě daňového dokladu (faktury), vystavovaného Poskytovatelem za každé uplynulé kalendářní čtvrtletí. 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 nad rámec předplaceného objemu bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány, dle skutečně odpracovaných člověkodnů za použití nabídkových jednotkových cen Poskytovatele uvedených v **Příloze č. 2** této smlouvy.

- 4.5. Veškeré faktury vystavené Poskytovatelem dle této Smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších dodatků a § 13 a) obchodního zákoníku a jejich přílohou budou vždy Výkazy poskytnutých Služeb, jejichž vzor je uveden v **Příloze č.3** této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
- (i) číslo Smlouvy Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
 - (ii) popis plnění Poskytovatele.
- 4.6. Veškeré daňové doklady (faktury) budou vystavené Poskytovatelem na základě odsouhlaseného výkazu prací dle čl. 8, odst. 8.3 dle této Smlouvy. Faktury bude Poskytovatel zasílat ve dvou vyhotoveních Objednateli a jejich splatnost bude činit 21 kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání 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), aniž se tak dostane do prodlení se splatností. V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

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. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční a testovací servery. Za zajištění přístupu odpovídá Objednatel.
- 5.3. Pokud Objednatel neposkytne v článku 5. 1. této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 5.4. Objednatel zajistí vzdálený přístup Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle 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 písemně 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 není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele:
- (i) provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem, ani
 - (ii) postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 6.7. Poskytovatel je oprávněn použit k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Seznam osob, kterým Poskytovatel zamýšlí zadat plnění části veřejné zakázky je uveden v **Příloze č.4** této smlouvy
- 6.8. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
 - (ii) okolnosti vylučující odpovědnost dle § 374 Obchodního 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 a jeho činnosti;
 - (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 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 17 obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů) a udělují svolení druhé smluvní straně k jejich užití a zveřejnění jako veřejné listiny bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 7.7. Povinnosti uvedené v čl. 7 této Smlouvy platí i po ukončení této Smlouvy.
- ## 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.3** 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).
- 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 do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb Poskytovatelem tento Výkaz poskytnutých Služeb, pokud bude v pořádku, odsouhlasí a bude sloužit jako podklad pro fakturaci. V případě, že Oprávněná osoba Objednatele Výkaz poskytnutých služeb do výše uvedené lhůty neodsouhlasí, ale nesdělí k němu písemně žádné připomínky, bude po uplynutí této lhůty Výkaz poskytnutých služeb považován za schválený.

9. SANKCE

- 9.1. Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu - faktury Objednatel je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí na řízením vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, v platném znění. Zaplacením úroku z prodlení není dotčeno právo na náhradu skutečné škody.
- 9.2. Není-li dále v této Smlouvě pro konkrétní případ prodlení Poskytovatele uvedeno jinak, je smluvní pokuta v případě prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv lhůty uvedené ve smlouvě stanovena ve výši 0,05% z celkové ceny předmětu plnění s DPH (dle **Přílohy č.2** této Smlouvy) a to za každý i započatý den následující po marném uplynutí doby plnění. V níže vyjmenovaných případech, kdy Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
- (i) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu (prvotní reakce) ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 1.2.4 **Přílohy č.1** této Smlouvy;
 - (ii) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zprovozněním systému náhradním způsobem ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 1.2.4 **Přílohy č.1** této Smlouvy;
 - (iii) ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 1.2.4 **Přílohy č.1** této Smlouvy;
 - (iv) ve výši 50,- Kč (slovy: *padesát korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie B a/nebo C podle článku 1.2.4 **Přílohy č.1** této Smlouvy;
 - (v) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro

problémové stavy kategorie B a/nebo C podle článku 1.2.4 **Přílohy č.1** této Smlouvy;

- (vi) ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den prodlení s poskytováním Služeb dle článku 2 **Přílohy č.1** této Smlouvy;
- 9.3. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. 7 a odst. 6.5 a 6.7 čl. 6 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: *jedno sto tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 9.4. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 9 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně. Oznámení o uložení smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která v souladu s uzavřenou smlouvou zakládá právo účtovat smluvní pokutu. Oznámení musí dále obsahovat informaci o způsobu úhrady smluvní pokuty.
- 9.5. Pokud je smluvní strana v prodlení s placením smluvní pokuty, je povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,1% z neuhrazené smluvní pokuty za každý den prodlení.
- 9.6. 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.
- 9.7. 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 platbou Paušálu po dobu delší než třiceti (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 šesti (6) 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 šesti (6) 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 Objednatelům do dne předčasného ukončení této Smlouvy.

11. OPRAVNĚNÉ 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. Simona Klimakovská, telefon: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

Ing. Helena Křovinová, telefon: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

Martin Zíka, telefon [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

- (ii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

Ing. Miroslav Dvořák, telefon: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

Ing. Pavel Hádek, telefon: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

Ing. František Boček, telefon: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

Ing. Viktor Mácha, telefon: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

- 11.2. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokáží 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. Vyjma změn oprávněných osob podle článku 11.2 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze na základě písemného dodatku k této Smlouvě podepsaného oběma Smluvními stranami.
- 12.2. Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 12.3. 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.
- 12.4. 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.
- 12.5. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Tři (3) vyhotovení Smlouvy obdrží Objednatel a jedno (1) Poskytovatel.
- 12.6. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 12.7. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva je veřejně přístupnou listinou ve smyslu zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.8. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Přehled podporovaného programového vybavení a specifikace poskytovaných Služeb
 - Příloha č. 2:** Podrobné členění ceny za technickou podporu
 - Příloha č. 3:** Vzor výkazu poskytnutých služeb
 - Příloha č. 4:** Seznam osob, kterým Poskytovatel zamýšlí zadat plnění části veřejné zakázky


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

V Praze dne 25. 11. 2013

V Plzni dne 20. 11. 2013

Objednatel:
Městská část Praha 11

Poskytovatel:
MARBES CONSULTING s.r.o.

Podpis: 
Jméno: Ing. Simona Klimáková
Funkce: tajemnice MČ Praha 11

Podpis: 
Jméno: Ing. Miroslav Dvořák
Funkce: jednatel

Osvědčuji, že byly splněny všechny podmínky pro platnost tohoto právního úkonu podle § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze.

Dne


Podpis: Jan Meixner

..... Jaroslav MRÁZ

PŘÍLOHA Č. 1

Přehled podporovaného programového vybavení a specifikace poskytovaných Služeb

Předmětem plnění je poskytování níže specifikovaných služeb k dílu, které vzniklo implementací systému PROXIO u Objednatele.

Cílem těchto služeb je zabezpečit trvalou kvalitu systému a jeho efektivní využití pro potřeby Objednatele.

Softwarové komponenty PROXIO, kterých se Provozní podpora týká:

- (a) Registry a Evidence včetně všech dílčích komponent
- (b) Multiagendový Framework AGENDIO včetně všech dílčích komponent
- (c) Aplikace HelpDesk

1. ZÁKLADNÍ PODPORA (SLUŽBY POSKYTOVANÉ PAUŠÁLNĚ)

Realizace Základní podpory probíhá formou následujících služeb:

- Služba helpdesk
- Řešení incidentů

1.1. Služba helpdesk

1.1.1. Cíl a specifikace služby

Služba helpdesk představuje komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Cílem je zabezpečit evidenci zadávání servisních požadavků uživatelů Objednatele na dodané agendy, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně Poskytovatele.

Služba 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.

1.1.2. Zásady komunikace na helpdesk

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 neprodleně, jakmile je to možné.

Kontaktní údaje helpdesk

- www stránky aplikace helpdesk: <https://mcdesk.marbes.cz/>
- Email: [REDACTED]
- Tel.: [REDACTED]
- Adresa: Brojova 16, 326 00 Plzeň

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

O službách poskytnutých v průběhu každého kalendářního čtvrtletí vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy. Každý Výkaz poskytnutých služeb musí obsahovat:

- soupis veškerých vad nahlášených a řešených při poskytování služeb s uvedením času nahlášení,
- soupis všech dalších služeb poskytnutých v příslušném kalendářním čtvrtletí,
- vyúčtování všech služeb poskytnutých v příslušném kalendářním čtvrtletí.

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

1.1.3. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech služby „Pohotovost a garance termínů“. Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší následující pracovní den.

1.1.4. Termíny plnění

Služba helpdesk bude poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků po dobu max. 1 pracovního dne) a bude zajišťovat garantovanou reakci Poskytovatele v pracovní dny v pracovní době: **Po, St: 8:00 - 18:00 hod.; Út, Čt: 8:00 - 16:00 hod.; Pá: 8:00 - 15:00 hod.**

Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.

1.1.5. Rozsah poskytované služby

V rámci této služby Poskytovatel reaguje výše uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele.

1.2. Řešení incidentů

1.2.1. Cíl a specifikace služby

Cílem služby je co nejdříve obnovit funkčnost implementovaného systému, kterého se týká incident, tj. nezvyklá událost (např. vada) v systému, která je v rozporu:

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

Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.

Kategorie klasifikace incidentů:

- **Kategorie A = Kritický stav** – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se Software nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování Software v rozporu s platnou legislativou ČR. Alternativní postup nesmí zvýšit pracnost na straně uživatele na více než dvojnásob (rozumí se dvojnásobný čas).
- **Kategorie B = Méně závažný stav** – jedná se o stav, kdy je omezena práce se Software nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup. Alternativní postup přitom zvyšuje pracnost na straně uživatele na více než jedenapůlnásobek standardní doby běžného postupu.
- **Kategorie C = Stav neohrožující funkčnost** – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost Software nebo jeho částí, nebo lze použít alternativní postup, který zvyšuje pracnost na straně uživatele na méně než jedenapůlnásobek standardní doby běžného postupu.

Poskytovatel v rámci této služby garantuje:

- Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu (v rámci služby helpdesk).
- Zprovoznění systému náhradním způsobem.
- Úplné odstranění závady.

Prvotní reakcí se v tomto případě 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 Software, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li poskytovatel v tomto momentě tyto informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.

Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění základních funkcí systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí.

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

1.2.2. Postup při řešení požadavků (vad, incidentů):

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

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

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

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

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

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že se nejedná o vadu software s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
- Objednatel na základě reakce poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku,
- 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 „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 software, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Objednatele (zdarma).

Nárok na bezplatné odstranění vady software se mj. nevztahuje na případy, kdy vada software byla způsobena:

- 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 včetně 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 software:

- požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
- požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v systému helpdesku,
- řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele Objednatele,
- požadavek se netýká produktivního prostředí Objednatele.

1.2.3. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Zahájení řešení incidentu v termínu pro reakci, vyřešení incidentu v termínu garantovaném pro zprovoznění systému náhradním způsobem, popř. v termínu pro úplné odstranění závady.

1.2.4. Termíny plnění

Služba bude poskytována v pracovní dny v pracovní době Po, St: 8:00 - 18:00 hod.; Út, Čt: 8:00 - 16:00 hod.; Pá: 8:00 - 15:00 hod. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.

Služba garantuje řešení Objednatelem klasifikovaných incidentů v níže specifikovaných termínech.

Garance	Termín odstranění	Kategorie A Kritický stav	Kategorie B Méně závažný stav	Kategorie C Stav neohrožující funkčnost
Provozní doba Po, St	8:00 - 18:00	8:00 - 18:00	8:00 - 18:00	8:00 - 18:00
Provozní doba Út, Čt	8:00 - 16:00	8:00 - 16:00	8:00 - 16:00	8:00 - 16:00
Provozní doba Pá	8:00 - 15:00.	8:00 - 15:00.	8:00 - 15:00.	8:00 - 15:00.
Dostupnost		5 prac. dnů x 24 hodin	5 prac. dnů x 24 hodin	5 prac. dnů x 24 hodin

Garance	Termín odstranění	Kategorie A Kritický stav	Kategorie B Méně závažný stav	Kategorie C Stav neohrožující funkčnost
Prvotní reakce	Do X pracovních hodin od doby nahlášení incidentu.	8h	16h	40h
Zprovoznění systému náhradním způsobem	Do X pracovních hodin od doby nahlášení incidentu.	24h	-	-
Úplné odstranění závady	Do X pracovních dnů od doby nahlášení incidentu, je-li možné odstranit vadu úpravou nastavení systému.	8 dnů	16 dnů	40 dnů
	Do X pracovních dnů od doby nahlášení incidentu, je-li nutné provést pro odstranění vady programovou úpravu.	20 dnů	40 dnů	60 dnů

Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou výše, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení pracovní doby.

Poskytovatel je povinen zajistit řešení vady s odbornou péčí podle svých nejlepších schopností s využitím a s nasazením potřebných specialistů nepřetržitě až do jejího vyřešení.

V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí Poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.

Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti. Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Objednatelem.

1.2.5. Rozsah poskytované služby

V rámci této služby Poskytovatel reaguje ve výše uvedených termínech a výše uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele.

2. ROZŠÍŘENÁ PODPORA (SLUŽBY POSKYTOVANÉ NA VYŽÁDÁNÍ V RÁMCI PŘEDPLACENÉHO OBJEMU)

Rozšířenou podporou se rozumí řešení změnových požadavků typu NEREKLAMACE vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PROXIO, popř. služba vedoucí k vytvoření podmínek pro jeho efektivnější využití. Služby, které jsou součástí Rozšířené podpory, jsou poskytovány na základě objednávky a dle dohody s Objednatelem.

Realizace Rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:

- Posuzování a garance změn
- Komplexní dohled na provoz Software

Zápis požadavku na poskytnutí služby Rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby helpdesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka.

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.

Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro Objednatele, předloží vždy při návštěvě 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.

Příslušné protokoly, jejichž vzor je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy, dokládající veškeré práce vykonané Poskytovatelem pro Objednatele za uplynulé období, předloží vždy Poskytovatel Objednateli vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního čtvrtletí.

Rozsah poskytované služby:

Služby rozšířené podpory jsou poskytovány v rozsahu vyžádaném Objednatelem v rámci celkového rámce sjednaného plnění **3 člověkodnů za kalendářní čtvrtletí**.

Služby rozšířené podpory jsou čerpány formou jednotlivých dílčích služeb s možností přesunu nevyčerpaných hodin do následujících období.

Termíny plnění:

Předmět plnění je poskytován Poskytovatelem v pracovní dny v době **Po, St: 8:00 - 18:00 hod.; Út, Čt, Pá: 8:00 - 15:00 hod.** Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.

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.

Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.

2.1. Posuzování a garance změn

Služba Posuzování a garance změn spočívá v:

- a) závazku Poskytovatele kvalifikovaně posoudit a připomínkovat všechny nahlášené Změny formou Hlášení,
- b) závazku Poskytovatele schválit či odůvodněně zamítnout požadavek na realizaci nahlášené Změny,
- c) garantování dosažení záměru či zadání při schválení a realizování nahlášené Změny,
- d) zabezpečení řešitelských kapacit potřebných na realizaci a implementaci Změny v dohodnutém termínu a kvalitě,
- e) vzdálenou nebo po dohodě na místě provedenou koordinaci, asistenci a předem dohodnutou součinnost při realizaci Změny.

Služba Posuzování a garance změn zahrnuje dílčí služby:

2.1.1. Řešení servisních požadavků (nereklamace, změnový požadavek)

Cílem služby je poskytnout Objednateli úpravy nebo doplnění standardní funkčnosti systému a vytvořit tak podmínky pro jeho efektivnější využívání.

V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produktivním provozu systému uplatněné službou helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „NEREKLAMACE“ (tzn. servisní požadavky, které nejsou předmětem reklamačního řízení).

Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:

- Změny nebo doplnění konfigurace produktu
- Úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů
- Úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů
- Úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkčností)

Kritériem úspěšnosti (SLA parametr služby) je akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí Objednatele.

2.1.2. Služba Implementace nových verzí produktu

V rámci této služby bude Poskytovatel zabezpečovat implementaci upgrade a update Systému do prostředí Objednatele. Na nové verze systému 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 užití novou verzí systému vzniká jeho předáním a převzetím.

Poskytnutí služby Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích:

- Představení nové verze
- Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí Objednatele

- Finální schválení implementace nové verze
- Implementace nové verze produktu na testovací prostředí včetně rozdílové akceptace, rozdílového školení
- Rozhodnutí o produktivním startu nové verze
- Implementace nové verze na produktivní prostředí
- Produktivní start nové verze

Předmět plnění – Implementace nových verzí produktu - 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.

Kritériem úspěšnosti (SLA parametr služby) 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.

2.1.3. Služba Řízení projektu

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 na jednáních u Objednatele.

Kritériem úspěšnosti (SLA parametry služby) je poskytování služeb provozní podpory systému PROXIO v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.

2.1.4. Součinnost a další sjednané činnosti.

Součinnost při řešení systémových problémů

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, ...

Součinnost při implementaci systémů třetích stran

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, ...

Spolupráce při tvorbě koncepce IS

Poskytovatel bude poskytovat součinnost Objednateli v oblasti tvorby koncepce a rozvoje informačního systému. Jedná se o práce typu:

- účast na schůzkách koncepčních týmů
- účast na koordinačních schůzkách svolávaných Objednatelem
- vypracování stanovisek, vyjádření a posudků
- a další sjednané činnosti

Kritériem úspešnosti (SLA parametr služby) je poskytování součinnosti v rozsahu vyžádaném Objednatelem.

2.2. Komplexní dohled na provoz Software

Služba Komplexní dohled na provoz Software spočívá v:

- a) pravidelném dohledu, asistenci a kontrole provozu Software nebo jeho částí,
- b) pravidelné kontrole výkonnosti Software.

Služba Komplexní dohled na provoz Software zahrnuje dílčí služby:

2.2.1. Služba Provozní kontrola systému

Poskytovatel provádí 4 krát ročně inspekci a údržbu dodaného systému PROXIO z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními SW Objednatele.

Poskytovatel vzdáleným přístupem na základě dohody s Objednatelem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy u Objednatele

Náplní služby je především:

- kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní SW Objednatele,
- mapování vytížení integračních můstků,
- optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací.

O provedené inspekci je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce Objednatele.

Kritériem úspešnosti (SLA parametr služby) je provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby.

2.2.2. Služba Poskytování konzultací

Náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Objednatele.

Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků Objednatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma.

Předmět plnění – Poskytování konzultací - 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.

Kritériem úspešnosti (SLA parametr služby) je provedení konzultace dokumentované podepsanou prezenční listinou a hodnocením konzultace.

2.2.3. Služba Metodická podpora

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.

Předmět plnění – Metodická podpora - je poskytován dle povahy problému buď v místě Objednatele nebo Poskytovatele (písemně, telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu).

Kritériem úspěšnosti (SLA parametr služby) 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.

PŘÍLOHA Č. 2

Podrobné členění ceny za technickou podporu

Paušální nabídková cena:

služba	Nabídková cena za 1 čtvrtletí bez DPH	DPH	Nabídková cena za 1 čtvrtletí včetně DPH	Nabídková cena za 1 rok bez DPH	DPH	Nabídková cena za 1 rok včetně DPH
základní podpora						
Služba helpdesk	18 000	3 780	21 780	72 000	15 120	87 120
Řešení incidentů	42 000	8 820	50 820	168 000	35 280	203 280
rozšířená podpora						
	Nabídková cena za 1 čtvrtletí = 3 ČD „člověkohodny“ bez DPH	DPH	Nabídková cena za 1 čtvrtletí - 3 ČD včetně DPH	Nabídková cena za 1 rok = 12 ČD bez DPH	DPH	Nabídková cena za 1 rok = 12 ČD včetně DPH
Posuzování a garance změn	28 000	5 880	33 880	112 000	23 520	135 520
Komplexní dohled na provoz Software, konzultace, metodika, aj.	14 000	2 940	16 940	56 000	11 760	67 760
Nabídková cena za základní a rozšířenou podporu celkem	102 000	21 420	123 420	408 000	85 680	493 680

Cena za služby nad rámec paušální nabídkové ceny:

Služby budou prováděny na základě zvláštního požadavku (objednávky) zadavatele a účtovány budou dle skutečně provedených prací:

pozice	nabídková cena za 1 ČH „člověkohodinu“ bez DPH	DPH	nabídková cena za 1 ČH včetně DPH
vedoucí projektu	2 200	462	2 662
konzultant senior	2 000	420	2 420
konzultant junior	1 850	389	2 239
systemový architekt	2 000	420	2 420
softwarový analytik	1 850	389	2 239
programátor senior	1 500	315	1 815
programátor junior	1 400	294	1 694

PŘÍLOHA Č. 3
Vzor výkazu poskytnutých služeb

Výkaz poskytnutých služeb

Za období:

Typ služby	Rozsah činnosti
Základní podpora (služby poskytované paušálně)	
Služba helpdesk	
Řešení reklamací	
Služba Pohotovost a garance termínů	
Rozšířená podpora (služby poskytované na základě objednávky z předplaceného objemu)	
Řešení servisních požadavků (nereklamace, změnový požadavek)	
Profylaxe systému	
Implementace nových verzí produktu	
Poskytování konzultací	
Metodická podpora	
Řízení projektu	
Součinnost a další sjednané činnosti	
CELKEM	

Datum: _____

Odpovědná osoba Objednatele

Odpovědná osoba za Poskytovatele

.....

.....

Příloha č.1 výkazu poskytnutých služeb

Pracovník	Datum	Množství	Popis činnosti	Typ služby
------------------	--------------	-----------------	-----------------------	-------------------

Celkem

Odpovědná osoba Objednatele

Odpovědná osoba za Poskytovatele

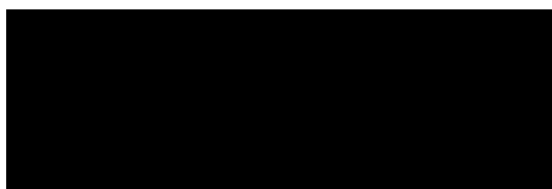
PŘÍLOHA Č. 4

Seznam osob, kterým Poskytovatel zamýšlí zadat plnění části veřejné zakázky

Společnost MARBES CONSULTING s.r.o., IČ 25212079, se sídlem Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, číslo vložky 8963, prohlašuje, že bude poskytovat služby dle této smlouvy prostřednictvím vlastních zaměstnanců, tedy nikoliv za pomoci subdodavatelů nebo jiných osob.

V Plzni dne 20. 11. 2013

MARBES CONSULTING s.r.o.



.....
Ing. Miroslav Dvořák

Jednatel

