

Smlouva o poskytování Provozní podpory

SYSTÉMU PROXIO

Číslo smlouvy Poskytovatele: MS-040/15

Číslo smlouvy Objednatele: 0285/2015/KT_OddIKT/1050

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., **Občanský zákoník** (dále jen „občanský zákoník“, „obč. zák.“ nebo „o. z.“), a na základě zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Smlouva**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami

Městská část Praha 14

se sídlem: Praha 9, Bratří Venclíků 1073, PSČ 198 21

jednající: Bc. Radek Vondra, starosta městské části

IČ: 00231312

DIČ: CZ 00231312

bankovní spojení: PPF banka a.s., Praha 6, č.ú.: 19-9800050998/6000

(dále jen „**Objednatel**“)

a

MARBES CONSULTING s.r.o.

se sídlem: Plzeň, Brojova 2113/16, PSČ 326 00

jejímž jménem jedná/zastoupená: Ing. Miroslav Dvořák, jednatel

IČ: 25212079

DIČ: CZ25212079

bankovní spojení: UniCredit Bank Plzeň, č.ú.: 2102150295/2700

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 dne 15.5.2015 zahájil zadávací řízení na veřejnou zakázku na služby „Poskytování provozní podpory systému PROXIO“ (dále jen „**Systém**“). Nabídka Poskytovatele byla vybrána jako nejvhodnější. Smluvní strany tak za níže uvedených podmínek uzavírají tuto Smlouvu. Na základě této Smlouvy hodlá Objednatel zajistit provozní podporu k systému.

1.2 Objednatel užívá informační systém PROXIO 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“) a na základě smlouvy o dílo uzavřené dne 4. 8. 2008 mezi Hlavním městem Prahou a Marbes consulting. s.r.o. (dále jen „smlouva o dílo“). Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil s multilicenční smlouvou a smlouvou o dílo a se všemi jejími podmínkami a bude plnit předmět smlouvy dle čl. 2 této smlouvy v souladu s těmito smlouvami.

1.3 Provozní podpora nezahrnuje, ale doplňuje služby Maintenance systému PROXIO (softwarového produktu), které jsou zajištěny na základě smlouvy INO/40/05/003183/2014 mezi Hlavním městem Prahou a obch. společností Marbes consulting s.r.o.

1.4 Dokumentací se pro účely této smlouvy rozumí příslušný instalační manuál k informačnímu systému PROXIO nebo jeho části, vztahující se k danému typu a verzi

systému, jakož i veškerá další standartní dokumentace poskytovaná ve spojení s konkrétním prvkem systému, včetně veškerých bezpečnostních pokynů vztahujících se na konkrétní typy a verze systému.

2 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby provozní podpory informačního systému PROXIO užívaného Objednatелеm, jehož seznam komponent je uveden v **Příloze č.1** této Smlouvy (dále jen „**Služby**“). Tento závazek zahrnuje:
- 2.1.1. Základní podporu (služby poskytované paušálně);
 - 2.1.2. Rozšířenou podporu (služby poskytované na vyžádání prostřednictvím služby helpdesk 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 14 určená Objednatелеm.

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 90 000,- Kč (slovy:devadesát tisíc korun českých) bez DPH za kalendářní čtvrtletí.
- 4.3 Cena za Služby podle čl. 4.2 této Smlouvy bude Objednatелеm hrazena čtvrtletně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po potvrzení Výkazu poskytnutých služeb dle Přílohy č. 3 této smlouvy za příslušné fakturační období. K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené výši, platné v době uskutečnění zdanitelného plnění. První splátka bude vypočtena jako poměrná část čtvrtletního poplatku vzhledem k datu podpisu této smlouvy tak, aby odpovídala poměru dnů skutečného poskytování Služeb k celkovému počtu dnů v kalendářním čtvrtletí.
- 4.4 Cena za služby nad rámec předplaceného objemu bude Objednatелеm hrazena měsíčně, 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 Pro účely této smlouvy se odpracovaným člověkodnem rozumí pracovní činnost zaměstnanců nebo jiných osob, které poskytují služby na straně Poskytovatele v délce nejméně 8 hodin denně. V případě činnosti kratší než 8 hodin denně budou nabídkové jednotkové ceny Poskytovatele uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy poměrně kráceny.
- 4.6 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 předpisů, a v případě faktur za služby nad rámec

předplaceného objemu budou jejich přílohou 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

4.7 Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit nejméně třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch Poskytovatele.

4.8 Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až 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, o kterých se dozvěděl a které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.

5.2 Objednatel vyvine nezbytné úsilí k umožnění vstupu zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o umožnění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční 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 vyvine úsilí nezbytné k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.

6 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

6.1 Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatелеm a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, o kterých se dozvěděl a 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, které si je povinen předem vyžádat. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.

6.3 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob 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 ve výlučném vlastnictví Objednatele. Neprodleně, nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele o jejich předání 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 Objednatelům dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Neprodleně, nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatel o jejich vrácení nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatel Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy.
- 6.6 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatel:
- (i) provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatel za Poskyvatelem, ani
 - (ii) postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 6.7 Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám, s limitem pojistného plnění alespoň na částku ve výši 2.000.000,- Kč.
- 6.8 Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatel.

7 EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 7.1 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**“).
- 7.2 Z Výkazu poskytnutých služeb musí být zřejmé, který pracovník Poskyvatele Služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v člověkodnech).
- 7.3 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 Objednatel. Oprávněná osoba Objednatel je povinna do pěti (5) Pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb Poskyvatelem tento Výkaz poskytnutých Služeb potvrdit, či k němu písemně sdělit své připomínky. V případě, že tak oprávněná osoba objednatel neučiní, bude po uplynutí této lhůty Výkaz poskytnutých služeb považován za odsouhlasený. Odsouhlasení Výkazu poskytnutých služeb za příslušné kalendářní čtvrtletí je nezbytnou podmínkou pro vystavení faktury za poskytnuté služby Poskyvatelem.

8 SLEVY A SANKCE

- 8.1 V případě prodlení se zaplacením peněžitě částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu skutečné škody, vzniklé porušením této povinnosti.
- 8.2 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen:
- (i) poskytnout Objednateli slevu z čtvrtletního plnění ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení problémového stavu (první reakce) ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 1.3.4 **Přílohy č. 1** této Smlouvy;
 - (ii) poskytnout Objednateli slevu z čtvrtletního plnění ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zprovozněním systému náhradním způsobem ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie A podle článku 1.3.4 **Přílohy č. 1** této Smlouvy;

- (iii) poskytnout Objednateli slevu z čtvrtletního plnění ve výši 1000,- 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 1.3.4 **Přílohy č. 1** této Smlouvy;
- (iv) poskytnout Objednateli slevu z čtvrtletního plnění ve výši 300,- Kč (slovy: *tři sta 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 1.3.4 **Přílohy č. 1** této Smlouvy;
- (v) poskytnout Objednateli slevu z čtvrtletního plnění ve výši 300,- Kč (slovy: *tři sta korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním závady ve lhůtě stanovené pro problémové stavy kategorie B a/nebo C podle článku 1.3.4 **Přílohy č. 1** této Smlouvy;
- (vi) poskytnout Objednateli slevu z čtvrtletního plnění 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;

8.3 Smluvní pokuty za porušení povinností jsou stanoveny následovně:

- (i) V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti uvedené v čl. 6.3 této Smlouvy, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: *pět tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- (ii) V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti uvedené v čl. 6.4 této Smlouvy, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: *padesát tisíc korun českých*) za každý den prodlení.
- (iii) V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti uvedené v čl. 6.5 této Smlouvy, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: *sto tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- (iv) V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti uvedené v čl. 6.6, 6.7, 6.8 této Smlouvy, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: *deset tisíc korun českých*) za každé takové porušení.

8.4 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 8 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.

8.5 Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za Poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto čl. 8 proti jakýmkoli v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem.

8.6 Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

9 DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

9.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

9.2 Tato Smlouva může být ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí ze strany Objednatele dle článku 9.6, výpovědí ze strany Poskytovatele dle čl. 9.6, nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.

9.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než dvacet (20) dnů oproti termínům sjednaným v této Smlouvě, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.

9.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s platbou Paušálu po dobu delší než šedesát (60) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.

9.5 Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o

odstoupení druhé Smluvní straně.

9.6 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání šesti (6) měsíců končí posledním dnem šestého měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena Poskytovateli. Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání dvanácti (12) měsíců končí posledním dnem dvanáctého měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena Objednateli.

9.7 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:

- (i) smluvních pokut,
- (ii) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

10 OPRAVNĚNÉ OSOBY

10.1 Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran:

- (i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

Vedoucí oddělení informatiky MČ Praha 14

- (ii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

Ing. Antonín Neubauer, tel: 724 168 382, email: antonin.neubauer@marbes.cz

Ing. Pavel Hádek, tel: 602 232 561, email: pavel.hadek@marbes.cz

Ing. František Boček, tel: 724 150 506, email: frantisek.bocek@marbes.cz

Ing. Viktor Mácha, MBA, tel: 725 306 034, email: viktor.macha@marbes.cz

10.2 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.

10.3 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.

11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1 Vyjma změn oprávněných osob podle článku 10.2 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze na základě písemného dodatku k této Smlouvě podepsaného oběma Smluvními stranami. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

11.2 Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.

11.3 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.

- 11.4 Smluvní strany prohlašují, že si vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu uzavření této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy. Kromě ujištění, které si strany poskytly v této smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo, a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této smlouvě.
- 11.5 Odpověď smluvní strany této smlouvy s dodatkem nebo odchylkou od druhé smluvní stranou navrženého znění této smlouvy (nabídky) není přijetím nabídky na uzavření této smlouvy ve smyslu § 1740 odst. 3 občanského zákoníku, a to ani když podstatně nemění podmínky nabídky (navrženého znění této smlouvy).
- 11.6 Smluvní strany sjednávají, že pokud bude plnění podle této smlouvy vadné a vada bude odstranitelná, nemůže strana, které bylo plněno, požadovat slevu z ceny, pokud je vada odstranitelná a strana, která plnila (a) je připravena takovou vadu odstranit; (b) bez zbytečného odkladu začne vyvíjet činnost směřující k odstranění vady; (c) v takové činnosti řádně pokračuje; a (d) v rozumném čase s ohledem na povahu vady vadu odstraní či předmět plnění nebo jeho část vymění za bezvadný.
- 11.7 Práva vzniklá z této smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
- 11.8 Smluvní strany sjednávají, že nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy nebudou jakákoliv vzájemná práva a povinnosti dovozována z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně, mezi stranami či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy ani k nim nebude při výkladu této smlouvy přihlíženo, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Smluvní strany výslovně potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 11.9 Smluvní strany prohlašují, že se při uzavírání této smlouvy nenacházejí ve stavu tísně nebo rozrušení, že tuto smlouvu uzavírají svobodně, vážně a s využitím náležitých zkušeností nebo s využitím náležité zkušené odborné pomoci, a že plnění, ke kterému se touto smlouvou zavazují, není vzhledem ke všem okolnostem souvisejícím s uzavřením této smlouvy vzájemně v hrubém nepoměru, a jako takové se jej zavazují druhé smluvní straně za podmínek této smlouvy poskytnout. Ustanovení § 1793 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.
- 11.10 Strany výslovně potvrzují, že základní podmínky této smlouvy jsou výsledkem jednání stran a každá ze stran měla příležitost ovlivnit v průběhu jednání obsah podmínek této smlouvy.
- 11.11 Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 11.12 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, nevyplyvá, 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.

- 11.13 Tato Smlouva je vyhotovena v pěti vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Tři vyhotovení Smlouvy obdrží Objednatel a dvě (2) Poskytovatel.
- 11.14 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 11.15 Souhlas uzavřením této smlouvy dala Rada městské části Praha 14 svým usnesením č. 315/RMČ/2015 ze dne 8.6.2015.
- 11.16 Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES), vedené MČ Praha 14, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy, datum jejího uzavření, dobu účinnosti od/do a dále vlastní text smlouvy.
- Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu občanského zákoníku a udělují souhlas k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 11.17 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Přehled podporovaného programového vybavení a specifikace poskytovaných Služeb
- Příloha č. 2:** Podrobné členění ceny za provozní podporu
- Příloha č. 3:** Vzor výkazu poskytnutých služeb
- 11.18 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 15.6.2015

Objednatel:

Městská část Praha 14

Podpis:

Jméno: **Bc. Radek Vondra**

Funkce: **starosta městské části**



V Praze, dne 12.6.2015

Poskytovatel:

MARBES CONSULTING s.r.o.

Podpis:

Jméno:

Funkce: **Ing. Miroslav Dvořák**
jednatel společnosti

 **MARBES**
CONSULTING s.r.o.
Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň
IČ: 25212079, DIČ: CZ25212079

Potvrzujeme, že ve smyslu § 43 zák. č. 131/2000 Sb.,

byly splněny podmínky pro platnost

tohoto právního úkonu.

Pověření členové Zastupitelstva městské části Praha 14

Hana Muhrová

Ing. Petr Hukal

15. 06. 2015

V Praze dne:

Smlouva o poskytování provozní podpory systému PROXIO

Strana 8

PŘÍLOHA Č. 1

Přehled podporovaného programového vybavení a specifikace poskytovaných Služeb

Předmětem této smlouvy je poskytování níže specifikovaných služeb provozní podpory informačního systému PROXIO (dále jen „systém“) 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) Konfigurovatelný evidenční systém KEVIS
- (d) Aplikace HelpDesk
- (e) Veškeré další systémy a komponenty, které jsou součástí PROXIO

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 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 dle této Smlouvy.

1.1.2. ZÁSADY KOMUNIKACE NA HELPDASK

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: mcdesk@marbes.cz

Tel.: +420 378 121 500

Adresa: Plzeň, Brojova 2113/16, PSČ 326 00

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 dostupná nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a bude zajišťovat garantovanou reakci Poskytovatele v pracovní dny v pracovní době: Po, St: 8:00 - 18:00 hod.; Út, Čt, Pá: 8:00 – 16.00 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. Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.

V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produktivním provozu systému, přijaté službou helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“.

Kategorie klasifikace incidentů:

- **Kategorie A = Kritický stav** – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování systému v rozporu s platnou legislativou ČR..
- **Kategorie B = Méně závažný stav** – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.
- **Kategorie C = Stav neohrožující funkčnost** – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho části, nebo lze použít alternativní postup.

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

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 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 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, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Objednatele (zdarma).

Vadou se rozumí stav, který 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.

Nárok na bezplatné odstranění vady se mj. nevztahuje na případy, kdy vada 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 vč. chybným konfigurováním přístupových práv,
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti,
- naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí uznání vady:

- Objednatel užívá software v rozporu se všeobecnými licenčními podmínkami,
- požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
- požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadáným v systému helpdesk,
- řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele Objednatele,
- požadavek se netýká produktivního prostředí Objednatele.

1.2.3. TERMÍNY PLNĚNÍ

Služba bude poskytována **v pracovní dny v pracovní době: Po, St: 8:00 - 18:00 hod.; Út, Čt, Pá: 8:00 – 16.00 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
Prvotní reakce	Do X pracovních hodin od doby nahlášení incidentu.	8h	16h	32h
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	32 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.

1.2.4. 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.

1.2.5. 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.

Realizace Rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:

- Řešení servisních požadavků (funkční úpravy, změnový požadavek)
- Provozní kontrola systému
- Implementace nových verzí produktu
- Poskytování konzultací
- Metodická podpora
- Řízení projektu
- Součinnost a další sjednané činnosti

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 předplaceného celkového rámce sjednaného plnění **10 člověkodnů za rok**.

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 – 16.00 hod.

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 Objednatel a na své kapacitní možnosti.

2.1. Řešení servisních požadavků (funkční úpravy, 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,
- úprav nebo doplnění zobrazení seznamů,
- úprav nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů,
- úprav nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkcí).

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

2.2. Služba Provozní kontrola systému

Poskytovatel provádí na základě objednávky inspekci a údržbu dodaného systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software Objednatel.

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

Náplní služby je především:

- kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software Objednatel,
- mapování vytížení integračních můstků,
- optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací
- kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování,
- kontrola zálohování a bezpečnosti dat.

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

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

2.3. Služba Implementace nových verzí produktu

V rámci této služby bude Poskytovatel zabezpečovat implementaci upgrade a update software do prostředí Objednatel. Na nové verze software se plně vztahují licenční ujednání licenční smlouvy. Licence pro nové verze systému je poskytnuta ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako pro původně implementovaný systém. Právo užít novou verzi software 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.

2.4. 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 úspěšnosti (SLA parametr služby) je provedení konzultace dokumentované podepsanou prezenční listinou a hodnocením konzultace.

2.5. 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.

2.6. 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 v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.

2.7. Součinnost a další sjednané činnosti.

2.7.1. 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, ...

Služba bude poskytována v pracovní dny v době Po, St: 8:00 - 18:00 hod.; Út, Čt, Pá: 8:00 – 16.00 hod.

2.7.2. 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, ...

Služba bude poskytována v pracovní dny v době Po, St: 8:00 - 18:00 hod.; Út, Čt, Pá: 8:00 – 16.00 hod.

2.7.3. 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 úspěšnosti (SLA parametr služby) je poskytování součinnosti v rozsahu vyžádaném Objednatelem.

PŘÍLOHA Č. 2

Podrobné členění ceny za provozní podporu

Podrobné členění ceny:

Služba	Cena (Kč bez DPH) za čtvrtletí	Cena (Kč bez DPH) za 4 roky
Základní podpora (služby poskytované paušálně)		
Služba helpdesk	55 000,-	880 000,-
Řešení incidentů		
Rozšířená podpora (služby poskytované z předplaceného objemu 10 člověkodnů za rok)		
Řešení servisních požadavků (funkční úpravy, změnový požadavek)	35 000,-	560 000,-
Provozní kontrola systému		
Implementace nových verzí produktu		
Poskytování konzultací		
Metodická podpora		
Řízení projektu		
Součinnost a další sjednané činnosti		
Celkem bez DPH	90 000,-	1 440 000,-
DPH 21% (Kč)	18 900,-	302 400,-
Celkem vč. DPH	108 900,-	1 742 400,-

Jednotkové ceny Poskytovatele za služby pro objednání nad rámec předplaceného objemu:

Pozice	Cena v Kč za „člověkodenní“ bez DPH
Vedoucí projektu	16 000,-
Konzultant senior	16 000,-
Konzultant junior	14 800,-
Systémový architekt	16 000,-
Softwarový analytik	14 800,-
Programátor senior	12 000,-
Programátor junior	11 200,-

PŘÍLOHA Č. 3

Vzor výkazu poskytnutých služeb

za období :

Výkaz poskytnutých služeb

Typ služby	Rozsah činností
Základní podpora (služby poskytované paušálně)	
Služba helpdesk	
Řešení incidentů	
CELKEM Kč	
Rozšířená podpora (služby poskytované na základě objednávky z předplaceného objemu)	
Řešení servisních požadavků	
Provozní kontrola systému	
Implementace nových verzí produktu	
Poskytování konzultací	
Metodická podpora	
Řízení projektu	
Součinnost a další sjednané činnosti	
CELKEM ČD	

Datum:.....

Datum:.....

Odpovědná osoba Objednatele

Odpovědná osoba Poskytovatele

.....
Podpis

.....
Podpis

[illegible]

Odpovědná osoba za Poskytovatele