

Smlouva o poskytování údržby a podpory systému PROXIO

Smluvní strany

město Sokolov

se sídlem: Rokycanova 1929, 356 01 Sokolov,
zastoupené: starostkou Renatou Oulehlovou,
IČO: 00259586,
DIČ: CZ00259586,
bankovní spojení: Komerční banka, a. s.,
č. ú.: 521391/0100,
(dále jen "objednatel")

a

Marbes s.r.o.

se sídlem: Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň,
zastoupená: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem,
IČO: 29108373,
DIČ: CZ29108373,
bankovní spojení: ČSOB,
č. ú.: 292784491/0300,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 25285,
(dále jen "poskytovatel")

uzavírají níže uvedeného dne ve smyslu § 1746 odst. 2 a § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „občanský zákoník“) a v návaznosti na zákon č.134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, tuto smlouvu:

Čl. 1

Úvodní ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na základě výsledků zadávacího řízení na zadání podlimitní veřejné zakázky s názvem „Poimpleteznační podpora systému Proxio“ (dále jen „Veřejná zakázka“) v souladu se zadávací dokumentací na zadání Veřejné zakázky ze dne 22.11. 2020 (dále jen „Zadávací dokumentace“).
2. Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil se všemi podklady, které byly součástí Zadávací dokumentace, a které určují předmět smlouvy, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky podle Zadávací dokumentace a této smlouvy, je dostatečně odborně způsobilý k plnění jejího předmětu, tj. je odborníkem ve smyslu § 2950 občanského zákoníku, pokud jde o předmět smlouvy, a je oprávněn ji uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené a k okamžiku uzavření této smlouvy nebyl na jeho majetek prohlášen konkurs, nedošlo k jeho zamítnutí pro nedostatek majetku ani k zamítnutí insolvenčního návrhu proto, že jeho majetek nepostačoval k úhradě nákladů insolvenčního řízení, není v likvidaci a nemá daňové nedoplatky na území České republiky ani v zemi sídla nebo místa podnikání či bydliště. Dále prohlašuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci předmětu smlouvy a že má řádné vybavení, disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, schopnostmi a zkušenostmi, které jsou k řádnému a včasnému plnění předmětu smlouvy nezbytné.

Čl. 2

Předmět smlouvy

1. Objednatel je vlastníkem licencí k softwaru, jehož specifikace je uvedena v příloze č. 1 k této smlouvě (dále jen „Software“).
2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat objednateli na vlastní náklad a nebezpečí služby údržby (maintenance) Software a jeho provozní podpory (dále jen "Služby"). Služby zahrnují:

- a) údržbu (maintenance) Software, zahrnující služby
 - i. poskytování aktuálních verzí jednotlivých komponentů Software,
 - ii. poskytování upgrade,
 - iii. poskytování update,
 - iv. legislativní servis,
 - b) základní podporu Software, zahrnující služby
 - i. Helpdesk,
 - ii. řešení incidentů,
 - c) rozšířenou podporu Software, zahrnující služby
 - i. řešení servisních požadavků, přičemž servisním požadavkem se rozumí změnový nebo rozvojový požadavek,
 - ii. provozní kontrola systému,
 - iii. implementace nových verzí jednotlivých komponentů Software,
 - iv. poskytování konzultací,
 - v. poskytování školení,
 - vi. vzdálená podpora,

přičemž podrobné vymezení Služeb, způsob a podmínky jejich poskytování jsou uvedeny zejména v příloze č. 1 k této smlouvě.
3. Rozšířenou podporu podle odstavce 2 písm. c) tohoto článku se poskytovatel zavazuje poskytovat v rozsahu 144 hodin (18 člověkodnů) v kalendářním roce (dále jen „garantované hodiny“), a to za cenu podle čl. 5 odst. 1 písm. c) této smlouvy. V případě, že poskytovatel neposkytne objednateli rozšířenou podporu v kalendářním roce v rozsahu garantovaných hodin, tj. objednatel nevyčerpá celý rozsah garantovaných hodin, rozšiřují se o nevyčerpanou část garantovaných hodin garantované hodiny v následujícím kalendářním roce (dále jen „převedené garantované hodiny“) s tím, že toto rozšíření nemá vliv na cenu Služeb, převedené garantované hodiny lze využít jen v tomto kalendářním roce (nelze je převádět opakovaně) a čerpají se přednostně.
4. Na základě zvláštní objednávky je poskytovatel povinen poskytovat objednateli rozšířenou podporu v rozsahu podle odstavce 2 písm. c) tohoto článku nad rámec garantovaných hodin (dále také jen „rozšířená podpora nad rámec garantovaných hodin“), a to za cenu podle čl. 5 odst. 1 písm. d) této smlouvy.
5. Služby bude poskytovatel poskytovat v rozsahu, způsobem a v jakosti stanovené:
- a) touto smlouvou,
 - b) Zadávací dokumentací,
 - c) pokyny objednatele,
 - d) obecně závaznými právními předpisy, normami, zvyklostmi v příslušné oblasti a veškerými podklady předanými objednatelem poskytovateli podle této smlouvy a případnými pozdějšími změnami shora uvedené dokumentace, které byly vyvolány potřebami zjištěnými v průběhu plnění této smlouvy nebo okolnostmi smluvními stranami nepředvídanými, rozhodnutími, resp. vyjádřeními veřejnoprávních orgánů s tím, že objednatel je oprávněn upravit způsob provádění předmětu smlouvy,
- přičemž platí, že v případě rozporů mezi podklady podle písm. a) až d) se přednostně použije ustanovení podkladu podle výše uvedeného pořadí sestupně [nejvyšší váhu má tato smlouva].
6. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za řádně poskytnuté Služby cenu ve výši a za podmínek sjednaných dále v této smlouvě.
7. Objednatel prohlašuje, že je mu známo, že jím používaná verze software MS Dynamics NAV č. 5.0 Service Pack 1 ztratila podporu výrobce společnosti Microsoft Corporation dne 11. 4. 2017. Podle dohody smluvních stran proto nejsou předmětem této smlouvy dodávky Služeb, pokud jejich poskytnutí znemožňuje nebo nepřiměřeně znesnadňuje fakt, že tento software již ztratil podporu výrobce, to však pouze v případě, že výhradu o tom, že jeho plnění znemožňuje či výrazně znesnadňuje ztráta podpory ze stran Microsoft podle předchozí věty, písemně oznámí objednateli bez zbytečného odkladu od doručení požadavku na provedení konkrétní Služby od objednatele, nejpozději však do uplynutí lhůty pro plnění konkrétní části Služby podle této

smlouvy. V případě, že v budoucnu dojde k přechodu objednatele (nasazení v jeho provozu) verze software MS Dynamics NAV, k níž již bude výrobce poskytovat standardní podporu, pak se toto ustanovení (odst. 7) nadále neuplatní.

Čl. 3

Doba trvání smlouvy a místo plnění

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od 1. 1. 2021.
2. Místem plnění (poskytování Služeb) je sídlo objednatele. Pokud to povaha plnění (konkrétní služby) umožňuje, je poskytovatel oprávněn poskytovat Služby také vzdáleným přístupem.
3. Sídlem objednatele se pro potřeby poskytování Služeb rozumí:
 - a) budova č. p. 1929 v k. ú. Sokolov,
 - b) budova č. p. 1275 v k. ú. Sokolov.

Čl. 4

Termíny plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli Služby po celou dobu účinnosti této smlouvy, a to v termínech uvedených v této smlouvě nebo stanoveným postupem v ní stanoveném.
2. Termín poskytování Služeb, resp. jednotlivé služby se prodlužuje o dobu:
 - a) po kterou byl objednatel v prodlení s řádným poskytnutím nezbytné součinnosti poskytovateli;
 - b) po kterou trvala překážka vzniklá v důsledku vyšší moci, která objektivně znemožnila poskytovateli řádně poskytnout službu (plnit).
3. Objednatel si vyhrazuje právo omezit rozsah předmětu smlouvy, resp. rozsah Služeb. Toto právo objednatel realizuje tak, že oznámí poskytovateli písemně, že nemá zájem využívat nadále službu údržby (maintenance) podle čl. 2 odst. 2 písm. a) této smlouvy v rozsahu konkrétně vymezeného komponentu (modulu) Software podle přílohy č. 1 k této smlouvě. Na základě tohoto oznámení přestane poskytovatel tuto službu poskytovat k poslednímu dni třetího kalendářního měsíce následujícího po doručení oznámení a v případě komponentu MS Dynamics NAV uplynutím jednoho roku od doručení oznámení. Od tohoto okamžiku se zároveň sníží cena za službu podle čl. 2 odst. 1 písm. a) této smlouvy o částku uvedenou v příloze č. 1 k této smlouvě, vztahující se ke komponentu (modulu) Software, o jehož údržbu (maintenance) nemá objednatel zájem.

Čl. 5

Cena a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly na ceně za poskytování Služeb takto:
 - a) cena za údržbu (maintenance) podle čl. 2 odst. 2 písm. a) smlouvy činí:

Cena za čtvrtletí v Kč bez DPH	142 020,-
Cena za rok v Kč bez DPH	568 080,-

- b) cena za základní podporu podle čl. 2 odst. 2 písm. b) smlouvy činí:

Cena za čtvrtletí v Kč bez DPH	62 817,50
Cena za rok v Kč bez DPH	251 270,-

- c) cena za rozšířenou podporu podle čl. 2 odst. 2 písm. c) smlouvy činí:

Cena za měsíc v Kč bez DPH	19 200,-
Cena za rok v Kč bez DPH	230 400,-

- d) cena za rozšířenou podporu podle čl. 2 odst. 2 písm. c) smlouvy na rámec garantovaných hodin činí:

Cena za hodinu v Kč bez DPH	1 600,-
------------------------------------	---------

2. K ceně podle předchozího odstavce bude připočtena DPH ve výši podle příslušného obecně závazného právního předpisu, vznikne-li povinnost k její úhradě.
3. Ceny Služeb podle odstavce 1 jsou závazné, konečné, nejvýše přípustné a obsahují veškeré náklady poskytovatele na poskytování Služeb vč. cestovních nákladů a mohou být překročeny pouze v případě změny DPH, a to nejvýše o částku odpovídající příslušné změně.
4. Cenu za služby podle článku 2 odst. 2 písm. a) a b) bude objednatel hradit na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného poskytovatelem za každé kalendářní čtvrtletí zpětně, v němž byly služby poskytnuty, a to převodem na účet poskytovatele.
5. Cenu za služby dle čl. 2 odst. 2 písm. c) bude objednatel hradit měsíčně zpětně, a to na základě faktury vystavené poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly služby poskytnuty, a to převodem na účet poskytovatele.
6. Faktury vystavené poskytovatelem podle této smlouvy musí vedle náležitosti řádného daňového dokladu, stanovených právními předpisy, obsahovat rovněž číslo této smlouvy a popis poskytnutého plnění (služby). Součástí faktury vztahující se ke službám dle článku čl. 2 odst. 2 písm. c) této smlouvy musí být řádně a úplně vyplněný výkaz poskytnutých služeb, jehož formulář je uveden v příloze č. 2 k této smlouvě, odsouhlasený objednatelem.
7. Splatnost faktur se sjednává v délce třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli. Za den úhrady fakturované částky se považuje den jejího odepsání z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
8. Faktury vystavené poskytovatelem podle této smlouvy je poskytovatel povinen v jednom vyhotovení zasílat objednateli doporučeně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo do datové schránky objednatele.
9. Nebude-li faktura vystavená poskytovatelem splňovat náležitosti stanovené touto smlouvou nebo bude-li mít jiné závady v obsahu, je objednatel oprávněn ji ve lhůtě její splatnosti poskytovateli vrátit a poskytovatel je povinen vystavit fakturu opravenou či doplněnou. V případě vrácení faktury poskytovateli se lhůta její splatnosti přerušuje a nová lhůta splatnosti počíná běžet od počátku dnem následujícím po dni, kdy byla opravená či doplněná faktury splňující všechny náležitosti doručena objednateli.
10. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn upravit výši ceny Služeb bez dohody smluvních stran v závislosti na výši inflace za předchozí kalendářní rok za těchto podmínek:
 - a) cena Služeb se zvýší o úředně stanovenou míru inflace, přičemž inflaci se rozumí meziroční inflace měřená vrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen, vyhlášenou Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok;
 - b) poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu Služeb z důvodu inflace za předešlý rok vždy s účinností od 1. 4. každého kalendářního roku, počínaje 1. 4. 2025
 - c) poskytovatel je povinen zvýšení ceny služeb z důvodu inflace objednateli písemně oznámit, přičemž oznámení o zvýšení ceny Služeb budou tvořit nedílnou součást této smlouvy.

Čl. 6

Podmínky poskytování služeb

1. O poskytnutí Služeb, vymezených v čl. 2 této smlouvy, vyjma služby Helpdesk se pořizuje akceptační protokol, který musí obsahovat zejména označení objednatele a poskytovatele, popis poskytnutých služeb, výčet provedených prací či činností, dobu poskytování služby (časový rozsah). Akceptační protokol zpracovává a předkládá objednateli poskytovatel.
2. Objednatel je povinen do dvaceti (20) pracovních dnů od doručení akceptačního protokolu

poskytovateli oznámit, že

- a) poskytnuté služby akceptuje bez výhrad, tj., že poskytnuté služby nevykazují vady ani nedodělky; v tomto případě akceptační protokol svými podpisy potvrdí oprávnění zástupci obou smluvních stran;
 - b) poskytnuté služby akceptuje s výhradami, tj., poskytnuté služby vykazují vady či nedodělky, které nebrání dalšímu užívání Software či jeho části; v tomto případě objednatel v akceptačním protokolu uvede seznam vad a nedodělků a popis toho, jak se projevují, a závazný termín jejich odstranění, stanovený po dohodě s poskytovatelem. Akceptační protokol svými podpisy potvrdí oprávnění zástupci obou smluvních stran; anebo že
 - c) poskytnuté služby neakceptuje, tj., že poskytnuté služby vykazují takové vady či nedodělky, které brání dalšímu užívání Software či jeho části nebo jeho řádnému provozu; v tomto případě objednatel v akceptačním protokolu uvede seznam vad a nedodělků a popis toho, jak se projevují, a závazný termín jejich odstranění, stanovený po dohodě s poskytovatelem. Akceptační protokol svými podpisy potvrdí oprávnění zástupci obou smluvních stran. Po odstranění vad či nedodělků se postup akceptace podle tohoto článku opakuje.
3. Pro případ, že se smluvní strany nedohodnou na termínu odstranění vad či nedodělků podle odstavce 2 písm. b) a c) nebo není-li v této smlouvě stanoveno jinak, sjednávají, že přiměřený termín pro odstranění vad je:
- a) 7 dnů v případě vad či nedodělků ve smyslu odstavce 2 písm. b);
 - b) 21 dnů v případě vad či nedodělků ve smyslu odstavce 2 písm. c).
4. Není-li v této smlouvě stanoveno jinak, rozumí se
- a) reakční dobou doba, v níž je poskytovatel povinen přijmout požadavek či objednávku objednatele na poskytnutí Služeb prostřednictvím systému Helpdesk.
 - b) provozní dobou doba, v níž poskytovatel poskytuje Služby (jednotlivé služby podle katalogových listů),
 - c) pracovní dobou doba, ve které poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost, v níž garantuje reakci na požadavek poskytovatele.
5. Nepotvrdí-li poskytovatel přijetí požadavku či objednávky podle předchozího odstavce v reakční době, má se zato, že požadavek či objednávka je přijata uplynutím reakční doby.

Čl. 7

Poskytování služeb rozšířené podpory

1. Jednotlivé služby v rámci rozšířené podpory podle čl. 2 odst. 2 písm. c) této smlouvy poskytovatel objednateli poskytuje na základě objednávky učiněné prostřednictvím systému Helpdesk [čl. 2 odst. 2 písm. b) bod i)].
2. Objedávka podle předchozího odstavce musí obsahovat zejména požadovaný rozsah a specifikaci objednávaných služeb, termín a místo poskytnutí objednávaných služeb a počet hodin potřebných pro realizaci objednávaných služeb, dohodnutý předem s poskytovatelem. Objednatel je oprávněn upřesnit požadovaný obsah a rozsah objednávaných služeb až do okamžiku doručení potvrzení poskytovatele o přijetí objednávky. Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí objednávky v systému Helpdesk v reakční době, uvedené v katalogovém listu příslušné služby.
3. Objedávku rozšířené podpory nad rámec garantovaných hodin činí objednatel u poskytovatele v elektronické podobě e-mailem odeslaným na e-mailovou adresu poskytovatele [redacted], přičemž objednávka musí obsahovat zejména vymezení požadovaných služeb (viz katalogové listy) a termín jejich poskytnutí. Poskytovatel je povinen obdržení objednávky potvrdit odpovědí na e-mail podle předchozí věty v reakční době, uvedené v katalogovém listu příslušné služby, která začíná běžet odesláním objednávky (e-mailu). V ostatním se poskytování rozšířené podpory nad rámec garantovaných služeb řídí podmínkami vztahujícími se k poskytování rozšířené podpory v rámci garantovaných hodin.
4. Před učiněním objednávky rozšířené podpory nad rámec garantovaných hodin podle předchozího

odstavce smluvní strany dohodnou předmět této podpory, její obsah, rozsah a termín jejího poskytnutí.

5. Změnu e-mailové adresy pro zasílání objednávek rozšířené podpory nad rámec garantovaných hodin je poskytovatel povinen oznámit objednateli písemně nejméně 5 pracovních dnů předem.

Čl. 8

Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen vytvořit poskytovateli řádné podmínky pro poskytování Služeb a poskytovat mu po dobu trvání této smlouvy nezbytnou součinnost, pokud si tuto součinnost poskytovatel důvodně vyžádá písemným požadavkem. Požadavek musí být objednateli předložen v takovém předstihu, aby bylo zejména s ohledem na pracovní dobu objednatele a rozsah požadované součinnosti možné součinnost řádně poskytnout.
2. Objednatel se zavazuje umožnit poskytovateli, resp. jeho oprávněným zaměstnancům či poskytovatelem pověřeným třetím osobám, přístup do míst, kde se výpočetní technika se Software nachází, a to v pracovní době objednatele a na základě předchozí dohody s ním. V případě, že se bude jednat o havarijní stav, umožní objednatel poskytovateli, resp. jeho oprávněným zaměstnancům či poskytovatelem pověřeným třetím osobám, do těchto míst přístup i v jinou dohodnutou dobu.
3. Objednatel oznámí poskytovateli do pěti (5) pracovních dnů o účinnosti této smlouvy jména osob a jejich kontaktní údaje, které jsou oprávněny za něj činit objednávky Služeb a požadavky na ně. Každou změnu těchto osob je objednatel povinen poskytovateli oznámit bez zbytečného odkladu poté, co k ní dojde.

Čl. 9

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je při poskytování Služeb vázán příkazy objednatele.
2. Poskytovatel je povinen:
 - a) poskytovat Služby s odbornou péčí, v rozsahu, kvalitě a termínech podle této smlouvy
 - b) na žádost objednatele spolupracovat a poskytovat potřebnou součinnost případným dalším smluvním partnerům objednatele anebo jiným osobám v souvislosti s realizací této smlouvy anebo jiných smluvních vztahů objednatele, pokud tato realizace souvisí nebo může souviset s provozem Služeb,
 - c) předávat objednateli provozní, technickou, uživatelskou, administrátorskou a programátorskou dokumentaci vytvořenou anebo aktualizovanou při poskytování služeb podle této smlouvy,
 - d) poskytovat Služby tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz objednatele a jeho orgánů.
3. Všechna data v jakékoliv podobě, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této smlouvy, a jejich hmotné nosiče, jsou výlučným vlastnictvím objednatele. Nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od doručení žádosti objednatele nebo od ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče objednateli předat.
3. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu objednatel podle této smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této smlouvy. Nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od doručení žádosti objednatele 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.

Čl. 10

Ukončení smlouvy

1. Objednatel je kromě důvodů pro odstoupení od smlouvy stanovených občanským zákoníkem oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že:
 - a) poskytovatel je v prodlení s poskytováním Služeb či kterékoliv jejich části (jednotlivé služby)

- déle než 20 dnů a nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě na základě výzvy či upozornění objednatele,
- b) poskytovatel je v prodlení s poskytováním Služeb či kterékoliv jejich části delší než 20 dnů a nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě na základě výzvy či upozornění objednatele,
 - c) poskytovatel se dostane opakovaně (nejméně 3x) do prodlení s poskytnutím Služeb či kterékoliv jejich části během posledních 12 měsíců,
 - d) poskytovatel poruší jinou povinnost podle této smlouvy než povinnost podle písm. a) až c) a nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě na základě výzvy či upozornění objednatele,
 - e) proti poskytovateli bude zahájeno insolvenční řízení a insolvenční návrh nebude v zákonné lhůtě odmítnut pro zjevnou bezdůvodnost nebo insolvenční návrh poskytovatele bude zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje ani k úhradě nákladů insolvenčního řízení, anebo poskytovatel vstoupí do likvidace.
2. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel je v prodlení s úhradou ceny Služeb déle než 30 dní.
 3. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
 4. Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok na smluvní pokutu ani na náhradu škody.
 5. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu i bez udání důvodu písemně vypovědět. Výpovědní doba činí 6 měsíců v případě výpovědi dané objednatelem poskytovateli a 12 měsíců v případě výpovědi dané poskytovatelem objednateli a počne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Čl. 11

Sankce

1. Poskytovatel je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu:
 - a) ve výši 1 000 Kč za každý den prodlení s poskytnutím Služby či její části v termínu podle této smlouvy, a to za prodlení s plněním každé dílčí části Služby,
 - b) ve výši 500 Kč za každý den prodlení s potvrzením přijetí objednávky podle čl. 7 této smlouvy,
 - c) ve výši 500 Kč za každý den prodlení s nedodržením reakční doby nebo doby prvotní reakce,
 - d) ve výši 200 Kč za porušení jiné povinnosti podle této smlouvy než povinnosti uvedené v písm. a) až c) a každý den trvání tohoto porušení, a to po marném uplynutí přiměřené náhradní lhůty ke zjednání nápravy stanovené ve výzvě objednatele.
2. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinnosti, pro kterou je smluvní pokuta sjednána.
3. Smluvní pokuta je splatná na základě písemné výzvy objednatele do 15 dnů od doručení výzvy poskytovateli převodem na účet uvedený ve výzvě.
4. Povinnost zaplatit smluvní pokutu může vzniknout i opakovaně a její celková výše není omezena.
5. Povinnost zaplatit smluvní pokutu trvá i po skončení této smlouvy či odstoupení od ní.
6. Poskytovatel považuje smluvní pokuty sjednané v této smlouvě za přiměřené a vzdává se práva domáhat se u soudu jejich snížení.
7. Objednatel je oprávněn jakoukoliv smluvní pokutu podle této smlouvy jednostranně započítat proti jakékoli pohledávce poskytovatele za objednatelem, včetně pohledávky poskytovatele na zaplacení ceny za Služby.

Čl. 12

Ochrana informací

1. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při

plnění této smlouvy, a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. Poskytovatel je dále povinen neumožnit žádné osobě, aby mohla zpřístupnit důvěrné informace neoprávněným třetím osobám, pokud tato smlouva nestanoví jinak. S informacemi poskytnutými objednatelem poskytovateli, popř. získanými poskytovatel v souvislosti s plněním této smlouvy je povinen poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.

2. Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy nepovažují:
 - a) informace, které se staly veřejně přístupnými jinak než následkem jejich zpřístupnění poskytovatelem,
 - b) informace, které poskytovatel získá z jiného zdroje než od objednatele a které jsou jejich poskytovatelem označené za veřejné.
3. Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
 - a) jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků poskytovatele vyplývajících z této smlouvy,
 - b) jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem objednatele,
 - c) tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným rozhodnutím příslušného orgánu. Takovou skutečnost je poskytovatel povinen na výzvu objednateli bez zbytečného odkladu prokázat.
4. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit i ochranu důvěrných informací proti jejich neoprávněnému získání třetími osobami. V případě, že poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému zpřístupnění (získání) důvěrných materiálů, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele.
5. Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění této smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této smlouvy. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je poskytovatel povinen s předchozím souhlasem objednatele zlikvidovat, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.
6. Povinnosti podle tohoto článku trvají i po ukončení této smlouvy.

Čl. 13

Zpracování osobních údajů

1. Vzhledem k tomu, že v rámci plnění této smlouvy může poskytovatel pro objednatele zpracovávat osobní údaje, dohodly se smluvní strany podle čl. 28 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES („dále jen „Nařízení“) a na následujících podmínkách zpracování osobních údajů.
2. Předmětem zpracování podle této smlouvy jsou osobní údaje, k nimž poskytovatel získá v rámci plnění této smlouvy přístup. Účelem zpracování osobních údajů je řádné plnění této smlouvy.
3. Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje, a to zejména identifikační údaje, adresní údaje a kontaktní údaje, vztahující se k zaměstnancům správce, členům jeho orgánů, klientům správce, smluvním partnerům, účastníkům řízení, dotčeným osobám či jiným osobám vystupujícím v řízení.
4. Smluvní strany se dohodly, že odměna za zpracovávání osobních údajů na základě této smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně podle čl. 5 této smlouvy.
5. Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje automatizovaně s užitím informační a komunikační techniky.

6. Zpracováním osobních údajů podle této smlouvy se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace.
7. Poskytovatel se zavazuje zajistit technické a organizační zabezpečení ochrany osobních údajů a přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či zpracováním, nebo jinému zneužití.
8. Osobní údaje podle této smlouvy se poskytovatel zavazuje zpracovávat pouze po dobu účinnosti této smlouvy. Poskytovatel je povinen bezodkladně po ukončení smlouvy veškeré osobní údaje zpracovávané na základě této smlouvy zlikvidovat v souladu s Nařízením.
9. Poskytovatel je při plnění této smlouvy povinen:
 - a) zpracovávat osobní údaje podle této smlouvy výlučně za účelem vymezeným v této smlouvě;
 - b) zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů objednatele, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládají právo Evropské unie nebo České republiky, které se na objednatele vztahuje; v takovém případě poskytovatel objednatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
 - c) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení či zrušení této smlouvy, a zajistit, aby se osoby oprávněně zpracovávající osobní údaje písemně výslovně zavázaly k mlčenlivosti o osobních údajích, jakož i o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by mohlo ohrozit bezpečnost zpracování osobních údajů, a aby povinnost mlčenlivosti trvala i po skončení pracovněprávního či jiného vztahu těchto osob k poskytovateli nebo po skončení či zrušení této smlouvy;
 - d) přijmout všechna opatření požadovaná podle článku 32 Nařízení;
 - e) zohledňovat povahu zpracování osobních údajů a být objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III Nařízení, tj. zejména poskytnout včas objednateli veškerou nezbytnou součinnost pro uplatnění práva subjektu údajů:
 - i. na přístup k osobním údajům, opravu osobních údajů, výmaz osobních údajů, námitku proti zpracování osobních údajů;
 - ii. na omezení zpracování osobních údajů;
 - iii. na přenositelnost osobních údajů;
 - iv. nebýt předmětem automatizovaného rozhodování ve smyslu čl. 22 odst. 1 Nařízení;
 - f) být objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 Nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má poskytovatel k dispozici;
 - g) na základě rozhodnutí objednatele všechny osobní údaje buď vymazat, nebo je protokolárně vrátit objednateli po ukončení poskytování služeb spojených s jejich zpracováním, a zároveň vymazat veškeré existující kopie osobních údajů, pokud právo Evropské unie nebo jiný právní předpis nepožaduje uložení daných osobních údajů;
 - h) poskytnout objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v této smlouvě, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné objednatelem nebo jiným auditorem, kterého objednatel pověřil, a k těmto auditům přispět;
 - i) ohlásit bezodkladně písemně objednateli narušení zabezpečení osobních údajů, neoprávněného přístupu k osobním údajům, jejich zničení, ztráty, neoprávněného přenosu nebo jiného neoprávněného zpracování či zneužití a současně přijmout vhodná a účinná opatření k odstranění závadného stavu. V ohlášení musí být uvedeny zejména informace podle čl. 33 odst. 3 písm. a) a c) Nařízení a návrh opatření podle čl. 33 odst. 3 písm. d) Nařízení;

- j) poskytnou objednateli včas veškerou nezbytnou součinnost pro splnění povinností podle Nařízení či jiného obecně závazného právního předpisu.
10. Poskytovatel nesmí zapojit do zpracování osobních údajů podle této smlouvy dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení objednatele. V případě, že poskytovatel obdrží obecné písemné povolení podle předchozí věty, je povinen informovat objednatele o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a umožnit objednateli vyslovit proti těmto změnám námitky.
 11. Pokud poskytovatel zapojí dalšího zpracovatele podle odst. 5.2, aby jménem objednatele provedl určité činnosti zpracování, je povinen tomuto dalšímu zpracovateli uložit na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké jsou stanoveny v této smlouvě. V případě, že další zpracovatel podle předchozí věty neplní-li své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, odpovídá objednateli za plnění povinností dalšího zpracovatele v plném rozsahu poskytovatel.
 12. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, sankce, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v souvislosti v důsledku porušení povinností poskytovatele, jakožto zpracovatele osobních údajů v souvislosti se zpracováním osobních údajů podle tohoto článku, a to včetně majetkových sankcí pro porušení Nařízení či jiných předpisů na ochranu osobních údajů v přímé souvislosti s porušením povinností poskytovatele, dalšího zpracovatele nebo poddodavatele poskytovatele stanovené touto smlouvou, Nařízením či jiným předpisem na ochranu osobních údajů.
 13. Ukončením této smlouvy nezanikají povinnosti poskytovatele týkající se bezpečnosti a ochrany osobních údajů, a to až do doby jejich protokolární úplné likvidace či protokolárního předání objednateli.
 14. Poskytovatel je povinen nahradit objednateli či třetí osobě škodu, která vznikne porušením povinností poskytovatele stanovených touto smlouvou, Nařízením či jiným obecně závazným právním předpisem.
 15. Poskytovatel je rovněž povinen nahradit objednateli či třetí osobě škodu, která vznikne z důvodu podle předchozího odstavce porušením povinností dalším poskytovatelem či poddodavatelem poskytovatele.
 16. Bude-li objednateli udělena majetková sankce pro porušení Nařízení či jiných předpisů na ochranu osobních údajů v přímé souvislosti s porušením povinností poskytovatele, dalšího zpracovatele nebo poddodavatele poskytovatele stanovené touto smlouvou, Nařízením či jiným předpisem na ochranu osobních údajů, je poskytovatel povinen uhradit objednateli škodu vzniklou z tohoto titulu v plné výši.

Čl. 14

Kontaktní osoby

1. Oprávněnými osobami smluvních stran pro jednání ve věcech plnění této smlouvy jsou:
 - a) za objednatele:
 1. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
 2. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
 - b) za poskytovatele:
 1. [REDACTED], e-mail: [REDACTED],
 2. [REDACTED] e-mail: [REDACTED]
2. Změna osob uvedených v předchozím odstavci nevyžaduje změnu této smlouvy, smluvní strana je však povinna takovou změnu bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé smluvní straně.

Čl. 15

Závěrečná ustanovení


1. V případě neplatnosti některého ustanovení této smlouvy nebo v případě, že se některé ustanovení této smlouvy stane neplatným později, nemá tato skutečnost vliv na platnost této smlouvy jako

celku.

2. Tato smlouva může být změněna pouze písemnou dohodou obou smluvních stran formou vzestupně číslovaných dodatků.
3. Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku.
4. Veškeré písemnosti si budou smluvní strany předávat osobně, zasílat na adresy uvedené záhlaví této smlouvy nebo do datové schránky, nestanoví-li se v této smlouvě jinak. Pro vztahy této smlouvy se písemnost zaslaná doporučeně prostřednictvím držitele poštovní licence bude považovat za doručenu i v případě, že se z jakéhokoliv důvodu vrátí taková zásilka zaslaná na adresu v záhlaví této smlouvy jako nedoručená, a to i v případě, že se na této adrese nebude smluvní strana zdržovat nebo se o uložení zásilky nedozví. V případě změny sídla či adresy pro doručování je dotčená smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu o takovéto skutečnosti písemně vyzoomět druhou stranu. V případě porušení této povinnosti nese povinná smluvní strana odpovědnost za škodu, která v důsledku této skutečnosti vznikne.
5. Tato smlouva se vyhotovuje ve 2 stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
6. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně a pokládají ji za určitou a srozumitelnou. Po jejím přečtení prohlašují, že s jejím zněním souhlasí, což stvrzují svými podpisy.
7. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu bez zbytečného odkladu zašle správci registru smluv k uveřejnění podle předchozí věty objednatel.
8. Smluvní strany výslovně prohlašují, že žádné ustanovení této smlouvy není obchodním tajemstvím podle § 504 občanského zákoníku ani neobsahuje důvěrnou informaci o poměrech smluvní strany nebo skutečnostech, které má smluvní strana potřebu ochraňovat jako důvěrnou informaci nebo předmět obchodního tajemství.
9. Odpověď smluvní strany ve smyslu § 1740 odst. 3 občanského zákoníku s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, není přijetím nabídky na uzavření této smlouvy.
10. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 a § 2620 odst. 2 občanského zákoníku.
11. Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:
 - a) Příloha č. 1 – Podrobné vymezení Software a Služeb,
 - b) Příloha č. 2 – Výkaz poskytnutých služeb.
12. O uzavření této smlouvy rozhodla Rada města Sokolova dne 16.12.2020 usnesením č. 812/22RM/2020.

V Sokolově 1.1. 2021

Za objednatele:



Renata Oulehlová

V PLZNI 1.1. 2021

Za poskytovatele:



Ing. Miroslav Dvořák

 **Marbes s.r.o.**
Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň
IČ: 291 08 373, DIČ: CZ29108373

**Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování údržby a podpory systému PROXIO –
Podrobné vymezení Software a Služeb**

I. Vymezení Software

Software sestává z

Pol.	Oblast	Software (aplikace)	Počet licencí	Cena údržby (maintenance) v Kč bez DPH za 12 měsíců
1	Kompetenční centrum	PROXIO-EOS	neomezený	28 800
2	Centrální správa pro komunikaci AIS s ISZR	PROXIO XR + Hledáček	neomezený	17 280
3	REGISTRY a EVIDENCE	PROXIO-ROB, PROXIO-lokální RUIAN), PROXIO- REN, PROXIO-ENO, PROXIO-ESP	neomezený	28 800
4	Účetnictví	MS Dynamics NAV	15	126 000
5	Rozpočet	PROXIO-RZP	neomezený	27 000
6	Pokladna	PROXIO-Pokladna	neomezený	13 500
7	Insolvenční rejstřík	PROXIO-IR	neomezený	0
8	Výkaznictví	Kontroly výkazu PAP	neomezený	7 200
9	Správa záměrů	PROXIO-EZAM	neomezený	0
10	Správa pohledávek	PROXIO-CES, PROXIO-CEO	neomezený	31 680
11	Správa majetku	PROXIO-SM	neomezený	23 040
12	Správa příjmů	Příjmy + poplatky	neomezený	46 080
13	Schvalovací procesy	WorkFlow	neomezený	11 520
14	Správní řízení	Přestupky	neomezený	11 520
15	Životní prostředí	PROXIO-ŽP	neomezený	36 180
16	Sociální agendy	PROXIO-SA bez SPOD	neomezený	11 520
17	Městská policie	PROXIO-POLIXIS Evidence událostí, Evidence a řízení událostí Operační řízení, Provozní evidence, Personální evidence, Mobilní aplikace Operační mapa, Mapa kriminality Vazba OE na PCO, Evidence pokutových bloků	neomezený	70 560
18	Publikace smluv	PROXIO-SPUB	neomezený	2 880
19	Dopravní agendy vč. Silničního hospodářství	PROXIO-DA	neomezený	21 600
20	Usnesení	PROXIO-USNESENÍ	neomezený	9 720
21	Anonymizace a publikace v ISRS (centrální Registr smluv)	PROXIO-SPUB	neomezený	15 840
22	Propojení s ISEP (centrální IS Evidence přestupků)	PROXIO-XEP	neomezený	5 760
23	Integrace E-ZAK	PROXIO-iEZAK	neomezený	0

24	Senior Expres	PROXIO-SEE	neomezený	0
25	Evidence soudních sporů	PROXIO-ESS	neomezený	5 760
26	Konektor UnicampEN a CRV	PROXIO – Integrace Camea UnicampEn PROXIO – Integrace CRV	neomezený	12 960
27	Elektronická úřední deska	PROXIO-EÚD	neomezený	2 880
Cena údržby (maintenance) celkem				568 080 Kč

II. Vymezení Služeb0

1. Údržba (maintenance)

Údržba (maintenance)
<p>Popis služby:</p> <p>Údržba Software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání objednatele a legislativní podpora.</p> <p>Zaplacením ceny za službu údržba (maintenance) získává objednatel nárok na aktuální verze jednotlivých komponent Software, veškerá jejich zlepšení a dodatky k nim (upgrade nebo update jednotlivých komponent Software), vydané během období, za které se cena platí. Služba údržby (maintenance) poskytuje poskytovatel trvale po dobu platnosti smlouvy.</p> <p>Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update není jejich implementace u objednatele ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade.</p> <p>Služba údržba (maintenance) sestává z těchto dílčích služeb:</p> <ul style="list-style-type: none">a) poskytování aktuálních verzí,b) poskytování upgrade,c) poskytování update,d) legislativní servis. <p>Rozsah, parametry služby a termíny plnění:</p> <p>V termínech dohodnutých mezi objednatelem a poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).</p> <p>V případě dílčí služby Legislativní servis však nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy. Pokud mají být k nové právní úpravě vydány prováděcí předpisy, k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu, že budou vydány prováděcí předpisy k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.</p>

1.1 Poskytování aktuálních verzí

Poskytování aktuálních verzí
<p>Popis služby:</p> <p>Poskytnutí aktuální verze včetně související dokumentace.</p> <p>Aktuální verze Software či jeho části, poskytované touto službou, zahrnují:</p> <ul style="list-style-type: none">a) přirozený vývoj Software či jeho části (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty poskytovatele),b) technologický vývoj Software či jeho části (typicky nové platformy, databáze, systémy, ...),c) vývoj Software či jeho části iniciovaný jeho uživateli (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty uživatelů),d) vývoj Software či jeho části související s legislativní podporou. <p>Poskytovatel informuje objednatele o uvolnění každé verze software e-mailem odpovědnému zástupci objednatele.</p> <p>Rozsah, parametry služby a termíny plnění:</p> <p>Objednatel má nárok na veškeré verze Software či jeho částí vydané během období poskytování</p>

Služeb.

V termínech dohodnutých mezi objednatelem a poskytovatelem a to nejméně 2x ročně (termín uvolnění nové verze software).

Objednatel převezme poskytované aktuální verze včetně související dokumentace způsobem určeným poskytovatelem.

1.2 Poskytování upgrade

Poskytování upgrade

Popis služby:

Poskytnutí nových verzí produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.

Předání zásadně inovované verze Software či jeho části s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního software na vyšší výkonnost.

Poskytovatel informuje objednatele o uvolnění každé verze upgrade Software či jeho části e-mailem odpovědnému zástupci objednatele.

Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:

- a) nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu, resp. na požadavky jiných zákazníků,
- b) nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou,
- c) řešení servisních požadavků objednatele na změny funkcionality produktu,
- d) řešení servisních požadavků objednatele na doplnění funkcionality produktu,
- e) opravy reklamovaných vad.

Rozsah, parametry služby a termíny plnění:

Objednatel má nárok na veškeré upgrade Software vydané během období poskytování služby.

V termínech dohodnutých mezi objednatelem a poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).

1.3 Poskytování update

Poskytování update

Popis služby:

Poskytnutí opravných balíčků Software či jeho části včetně popisu změna úprav.

Předání opravného balíčku k aktuální verzi Software či jeho části, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy.

Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:

- a) opravy reklamovaných vad,
- b) upravené funkcionality související s legislativní podporou,
- c) řešení servisních požadavků objednatele na úpravy funkcionality produktu.

Poskytovatel informuje objednatele o uvolnění každého opravného balíčku Software či jeho části e-mailem odpovědnému zástupci objednatele.

Rozsah, parametry služby a termíny plnění:

Objednatel má nárok na veškeré update Software či jeho části vydané během období poskytování služby.

V termínech dohodnutých mezi objednatelem a poskytovatelem (termín uvolnění opravného balíčku aktuální verze software).

1.4 Legislativní servis**Legislativní servis****Popis služby:**

Zajištění souladu Software či jeho části s platnou a účinnou legislativou (právním řádem) ČR a EU.

Průběžné změny v Software či jeho části, vyplývající ze změn či nových právních předpisů České republiky a poskytnutí upraveného Software či jeho části objednateli.

Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti Software či jeho části tak, aby byla v souladu s účinnou právní úpravou. Legislativní úpravou není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software nepokrýval.

Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí Software či jeho části vždy po dohodě s objednatelem.

Poskytovatel informuje objednatele o přípravě a obsahu každého opravného balíčku (min 60 dní před uvolněním), o uvolnění každého opravného balíčku či aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy.

KAŽDÁ KONKRÉTNÍ LEGISLATIVNÍ ZMĚNA BUDE KLASIFIKOVÁNA NÁSLEDUJÍCÍM ZPŮSOBEM:

- a) Dotčená konkrétní změna legislativy ČR je změnou legislativy implementované v Software či jeho části u objednatele. Poskytovatel tuto změnu zapracuje do Software či jeho části v rámci legislativního servisu.
- b) Dotčená konkrétní změna legislativy ČR není změnou legislativy implementované v produktu u objednatele. Typicky se jedná o nový zákon (část zákona) nebo legislativu související s dosud neimplementovanou částí software u objednatele. Poskytovatel tuto změnu po dohodě může zrealizovat v rámci služby Rozšířené podpory s dohodnutými finančními nároky na objednatele.

Rozsah, parametry služby a termíny plnění:

Objednatel má nárok na veškeré opravné balíčky a aktuální, popř. inovované verze Software, obsahující legislativní úpravy (změny právních předpisů) vydané během období poskytování služby.

V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software), nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové či změněné právní úpravy, přičemž pokud příslušná právní úprava předvídá vydání prováděcího právního předpisu, platí uvedený termín za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.

Kvalita služby:

Dodaný software je v souladu s aktuálním stavem právního řádu ČR k datu nabytí účinnosti nové či změněné právní úpravy za předpokladu předchozího vydání prováděcích předpisů k této úpravě, pokud příslušná právní úprava předvídá jejich vydání (pokud mají být vydány).

2. Základní podpora

2.1 Helpdesk

Helpdesk
<p>Popis služby:</p> <p>Komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany poskytovatele pro komunikaci poskytovatelem, jednotnou evidenci servisních požadavků objednatele, evidenci průběhu jejich řešení a plnění SLA.</p>
<p>Rozsah, parametry služby a termín plnění:</p> <p>Provozní doba: 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně</p> <p>Pracovní doba: 08:00 – 17:00 v pracovních dnech vyjma dnů, na které připadá státní svátek</p> <p>Reakční doba: 240 minut</p> <p>Služba Helpdesk bude poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a bude zajišťovat garantovanou reakci poskytovatele v pracovní dny v pracovní době.</p> <p>Helpdesk je jediným komunikačním kanálem, nestanoví-li tato smlouva jinak. Všechny servisní požadavky se uplatňují prostřednictvím této služby. Na požadavky uplatněné jinou cestou, např. telefonicky, nemusí být ze strany poskytovatele garantována reakce.</p> <p>Služba Helpdesk se poskytuje prostřednictvím aplikace poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění poskytovatele podle této smlouvy.</p>
<p>Zásady komunikace v rámci Helpdesk:</p> <p>Objednatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do systému Helpdesk.</p> <p>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</p> <p>_____</p> <p>V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než prostřednictvím Helpdesk je objednatel povinen učinit zápis do aplikace Helpdesk neprodleně, jakmile je to možné.</p> <p>Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech definovaných parametrem Reakční doba služby Helpdesk nebo dle parametrů služby Řešení incidentů. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, reakční doba začíná běžet nejbližší následujícím pracovním dnem.</p> <p>Poskytovatel vede evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému objednatele.</p> <p>Měření kvality služby provádí poskytovatel v systému Helpdesku. Výsledky měření za služby spadající do Základní podpory jsou souhrnně reportovány objednateli.</p> <p>V rámci služby poskytuje poskytovatel objednateli tyto reporty:</p> <ul style="list-style-type: none">a) report za sledované období (měsíc);b) detailní report řešení konkrétního požadavku na vyžádání objednatele. <p>O službách nespádajících do Základní podpory poskytnutých v průběhu každého kalendářního období vyhotoví poskytovatel výkaz poskytnutých služeb, jehož vzor je uveden v příloze č. 2 k této smlouvě. Každý výkaz poskytnutých služeb musí obsahovat mj.:</p> <ul style="list-style-type: none">a) soupis všech dalších služeb poskytnutých v příslušném kalendářním období,b) vyúčtování všech služeb poskytnutých v příslušném kalendářním období. <p>Řádně a úplně vyplněný výkaz poskytnutých služeb je poskytovatel povinen předkládat vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního období, za které je vypracován.</p>

Přijetí (přiřazení) požadavku:

Požadavek je evidovaný požadavek objednatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:

- a) Požadavek přiřazen – požadavek Zadavatele byl přiřazen řešiteli, který ho začne řešit;
- b) Požadavek v řešení – na požadavku Zadavatele se právě pracuje;
- c) Požadavek pozastaven – nabývá dvou podstavů:
 - i. čeká se na vyjádření objednatele,
 - ii. čeká na dodávku třetí strany,
- d) Požadavek vyřešen – řešení požadavku bylo ze strany poskytovatele ukončeno,
- e) Požadavek uzavřen – ukončení požadavku bylo potvrzeno Zadavatelem. O změně stavu požadavku je Zadavatel notifikován e-mailem.

Garantované funkce systému Helpdesku:

- a) založení požadavku: na základě přímého zadání přes webové rozhraní HD poskytovatele;
- b) řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace);
- c) notifikaci objednateli o změnách stavu jeho požadavku;
- d) notifikaci objednateli o garantovaných termínech na vyřešení požadavku;
- e) měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb objednateli.

Kontaktní údaje na Helpdesk:

www stránky aplikace Helpdesk: <https://mcdesk.marbes.cz>

email: [REDACTED]

tel: [REDACTED]

Adresa: Brojova 16, 326 00 Plzeň

2.2 Řešení incidentů

Řešení incidentů

Popis služby:

Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti Software či jeho částí a současně minimalizace důsledků výpadků v dostupnosti či funkčnosti Software či jeho částí na objednatele.

Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.

V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu Software, přijaté prostřednictvím systému Helpdesk, které objednatel navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“.

Poskytovatel v rámci této služby garantuje:

- a) prvotní reakci, a to ve lhůtách uvedených v tabulce níže,
- b) zprovoznění systému náhradním způsobem, a to ve lhůtách uvedených v tabulce níže, a
- c) úplné odstranění vady, a to ve lhůtách uvedených v tabulce níže.

Definice pojmů:

Prvotní reakci se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace objednateli, jakým způsobem bude poskytovatel incident (vadu) řešit, zda se jedná, či nejedná o vadu systému jaká je předpokládaná doba potřebná pro vyřešení problému. Není-li možné v době přijetí požadavku uvést informace poskytnout, sdělí poskytovatel objednateli termín dodatečného poskytnutí informací.

Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění stavu, kdy není zcela znemožněna práce se Software či jeho částí, není vážně omezena funkčnost Software či jeho částí, Software či jeho část nejsou v rozporu s platnou legislativou, či lze použít alternativní postup v rámci Software.

Incidentem se rozumí jakákoliv událost zaviněná poskytovatelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek systému, nebo snížení kvality služby. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:

- a) se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- b) s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu implementace systému,
- c) s platnou legislativou k datu hlášení incidentu objednatelem.

Rozsah, parametry služby a termín plnění:

Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.

V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu Software, přijaté prostřednictvím systému Helpdesk, které objednatel navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“.

Poskytovatel v rámci této služby garantuje:

- a) prvotní reakci, a to ve lhůtách uvedených v tabulce níže,
- b) zprovoznění systému náhradním způsobem, a to ve lhůtách uvedených v tabulce níže, a
- c) úplné odstranění vady, a to ve lhůtách uvedených v tabulce níže.

	Pracovní doba	Prvotní reakce v hodinách	Zprovoznění systému náhradním způsobem v hodinách	Odstranění závady v hodinách
Kategorie A	8:00 až 17:00	4	8	120
Kategorie B	8:00 až 17:00	8	16	240
Kategorie C	8:00 až 17:00	16	24	720

Kategorie incidentů:

Kategorie A - Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se Softwarem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup v rámci Software, nebo je chování Software či jeho částí v rozporu s platnou legislativou ČR.

Kategorie B - Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se Softwarem či jeho částí, ale lze použít alternativní postup v rámci Software.

Kategorie C - Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost Software nebo jeho částí, nebo lze použít alternativní postup v rámci Software.

V případě opakovaného výskytu již nahlášeného a vyřešeného servisního požadavku má objednatel právo zadat požadavek znovu, s prioritou odpovídající nejbližší vyšší kategorii klasifikace incidentů.

Postup při řešení incidentů/vad:

Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí poskytovateli incident s uvedením kategorie incidentu (A, B nebo C).

Incident, který bude bezprostředně souviset s vadami Software či jeho částí, které se projeví v souvislosti s aktualizací Software či jeho částí na základě služby 1.1, musí být nejméně po dobu prvních 14 dnů od instalace aktualizace evidován a vyřizován jako incident kategorie odpovídající nejbližší vyšší kategorii klasifikace incidentů.

Poskytovatel zahájí řešení požadavku takto:

A/ Jedná-li se o vadu:

- a) poskytovatel pokračuje v řešení požadavku (odstraňování vady),
- b) poskytovatel průběžně informuje objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší (jak odstraňuje vadu), o předpokládané době potřebné na vyřešení problému (odstranění vady), případně o požadavcích na součinnost,

- c) požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro objednatele (zdarma),
- d) po vyřešení vady potvrdí objednatel v systému Helpdesk převzetí opravy – ukončení hlášení,
- e) ukáže-li se v průběhu odstraňování vady, že se nejedná o vadu, postupuje se dále dle části B.

B/ Nejedná-li se o vadu:

- a) poskytovatel sdělí objednateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
- b) objednatel na základě reakce poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku ukončením původního požadavku (reklamacie vady) a zadáním nového požadavku s kvalifikací NEREKLAMACE,
- c) poskytovatel je povinen pokračovat v řešení požadavku, jen pokud dostane od objednatele pokyn,
- d) jestliže objednatel dá poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen buď v rámci čerpání služeb „Rozšířené podpory“, nebo nad rámec paušální nabídkové ceny jako zvláštní požadavek objednatele, o čemž rozhoduje objednatel,
- e) když objednatel v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou prostřednictvím systému Helpdesk) svůj pokyn k řešení, bude poskytovatel účtovat cenu za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- f) jestliže poskytovatel v průběhu řešení vyhodnotí, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro objednatele (zdarma).

Kvalita služby a reporting:

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby měsíčně reportovány objednateli prostřednictvím systému Helpdesk.

Reporting obsahuje:

- a) počet incidentů za měsíc,
- b) počet incidentů za měsíc dle funkčních celků a kategorií incidentů,
- c) přehled incidentů a způsob jejich vyřešení (plné vyřešení, náhradní řešení),
- d) report dodržení parametrů incidentů.

Omezení služby:

Je-li požadavek zapsán mimo provozní době služby, lhůta pro prvotní reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení provozní doby.

V případě vyřešení incidentu kategorie A alespoň zprovozněním systému náhradním způsobem a neodstranění následků závady z důvodu vysoké pracovní doby, bude po dohodě s Objednatelem původní reklamační požadavek (Kategorie A) uzavřen a založen požadavek nižší kategorie (B nebo C), v rámci kterého dojde k odstranění následků závady a tím k úplnému vyřešení požadavku.

Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy objednatel řešil oprávněné požadavky poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

V případě, že je požadavek znovu otevřen, je doba potřebná k jeho opětovnému vyřešení přičtena k době, po kterou byl požadavek již řešen. Platí výhradně pro požadavky, které nebyly korektně vyřešeny Poskytovatelem (tj. neplatí pro nový výskyt obdobného incidentu).

Nárok na bezplatné odstranění vady/vyřešení incidentu se mj. nevztahuje na případy, kdy incident/vada byl způsoben:

- a) chybami HW (počítače a síťové prostředky, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.),
- b) nevhodným nebo neautorizovaným používáním software,
- c) neodborným zásahem do instalace či nastavení parametrů software vč. chybným konfigurováním přístupových práv,

- d) chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti,
- e) naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

- a) objednatel užívá software v rozporu se všeobecnými licenčními podmínkami,
- b) požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
- c) požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v systému helpdesk,
- d) řešení požadavku je v kompetenci objednatele,
- e) požadavek se netýká produkčního prostředí objednatele.

3. Rozšířená podpora

Rozšířená podpora

Popis služby:

Poskytování služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu nereklamace, a vytvoření podmínek pro efektivní využívání Software. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek objednatele.

Řešení změnových požadavků typu NEREKLAMACE vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti Software či jeho části, popř. služby pro jeho efektivní využití. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:

- a) Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)
- b) Provozní kontrola systému
- c) Implementace nových verzí produktu
- d) Poskytování konzultací
- e) Poskytování školení
- f) Vzdálená podpora

Objednávka služby se provádí prostřednictvím systému Helpdesk.

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.

Veškeré služby poskytované poskytovatelem u objednatele i u poskytovatele v rámci rozšířené podpory eviduje poskytovatel tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.

Rozsah, parametry služby a termín plnění:

Provozní doba: 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně

Pracovní doba: 08:00 až 17:00 v pracovních dnech vyjma dnů, na které připadá státní svátek

Reakční doba: 240 minut

3.1 Řešení servisních požadavků

Řešení servisních požadavků

Popis služby:

Poskytování úprav nebo doplnění standardní funkčnosti Software či jeho části. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek objednatele.

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

Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:

- a) změny nebo doplnění konfigurace produktu,
- b) úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů,
- c) úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů,
- d) úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkcí).

Rozsah a parametry služby:

Provozní doba: 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně

Pracovní doba: 08:00 až 17:00 v pracovních dnech vyjma dnů, na které připadá státní svátek

Reakční doba: 240 minut

Objednatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:

- a) nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení;
- b) nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení;
- c) zajištění spolupráce dotčených dalších správců objednatele;
- d) zajištění spolupráce dotčených třetích stran;
- e) zajištění případných termínů plánované odstávky.

Kritériem úspěšnosti je akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí objednatele. Měření kvality služby je prováděno v HD systému provozovaném provozovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány objednateli.

Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje poskytovatel po přijetí požadavku.

Termíny plnění služby:

Zpracování návrhu řešení rozvojového požadavku:	do 5 pracovních dnů ode dne zadání požadavku prostřednictvím systému Helpdesk
Zpracování odhadovaného rozsahu pracnosti rozvojového požadavku:	do 5 pracovních dnů ode dne akceptace návrhu řešení objednatelem
Realizace úpravy SW při pracnosti 1 až 40 člověkohodin:	do 30 pracovních dnů ode dne akceptace odhadovaného rozsahu pracnosti
Realizace úpravy SW při pracnosti 41 až 120 člověkohodin:	do 90 pracovních dnů ode dne akceptace odhadovaného rozsahu pracnosti
Realizace úpravy SW při pracnosti nad 121 člověkohodin:	bude upřesněno dle specifikace požadavku

3.2 Provozní kontrola systému

Provozní kontrola systému
<p>Popis služby:</p> <p>Cílem služby je proaktivní monitorování systému objednatele, detekce možných chybových stavů monitorovaných prvků systému za účelem zmenšení rizika vzniku incidentu.</p> <p>Poskytovatel provádí na základě objednávky inspekci a údržbu dodaného systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software objednatele.</p> <p>Poskytovatel vzdáleným přístupem na základě dohody s objednatelům sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy u objednatele.</p> <p>Náplní služby je především:</p> <ul style="list-style-type: none">a) kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software objednatele,b) mapování vytížení integračních můstků,

- c) optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací,
- d) kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování,
- e) kontrola zálohování a bezpečnosti dat.

Rozsah, parametry služby a termín plnění:

Provozní doba: 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně

Pracovní doba: 08:00 až 17:00 v pracovních dnech vyjma dnů, na které připadá státní svátek

Reakční doba: 240 minut

Pro potřeby poskytování služby Provozní kontrola systému se objednatel zavazuje poskytovateli sdělit kontaktní informace na osobu, která se mají notifikovat zjištěné incidenty.

O provedené inspekci či údržbě je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí odpovědný zástupce objednatele.

Kritériem je provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby.

Měření kvality služby je prováděno v HD systému provozovaném poskytovatelem a jejich přehled za měsíc je součástí přehledu požadavků.

3.3 Implementace nových verzí produktu

Implementace nových verzí jednotlivých komponentů Software

Popis služby:

Cílem služby je implementace aktuálních verzí, upgrade a update Software či jeho části do prostředí objednatele.

Implementace aktuálních verzí, upgrade a update Software či jeho části do prostředí objednatele. Na nové verze Software či jeho části se plně vztahují licenční ujednání licenční smlouvy. Licence pro nové verze je poskytnuta ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako pro původně implementovaný software. Právo užití novou verzí software vzniká jeho předáním a převzetím.

Kritériem úspěšnosti je dosažení stavu, kdy je systém protokolárně předán, obsahuje funkčně vše dle licenční smlouvy, cílového konceptu a případně i popisu změn. Systém je funkční z koncových stanic uživatelů, s oprávněním se do něj lze přihlásit, lze jej testovat dle popisu změn.

Rozsah, parametry služby a termín plnění:

Provozní doba: 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně

Pracovní doba: 08:00 až 17:00 v pracovních dnech vyjma dnů, na které připadá státní svátek

Reakční doba: 240 minut

Poskytnutí služby Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích:

- a) Představení nové verze, upgrade a update Software či jeho části
- b) Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí objednatele
- c) Finální schválení implementace nové verze
- d) Implementace nové verze na testovací prostředí včetně rozdílové akceptace, rozdílového školení
- e) Rozhodnutí o produkčním startu nové verze
- f) Implementace nové verze na produkční prostředí
- g) Produkční start nové verze

Předmět plnění je poskytován na základě objednávky objednatele na prostředí určené objednatelem. Součástí objednávky musí být smluvními stranami předem odsouhlasený harmonogram poskytnutí služby, obsahující termíny poskytnutí služby. Pokud to umožňuje předmět plnění, může být služba poskytnuta vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě

objednatele.

3.4 Poskytování konzultací

Poskytování konzultací
<p>Popis služby:</p> <p>Konzultace za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek objednatele.</p> <p>Náplní služby je poskytování konzultací uživatelům Software či jeho části v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání Software či jeho části.</p> <p>Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti uživatelům Software či jeho části na straně objednatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Konzultace je též odpověď na dotaz, nebo poskytnutí písemné odpovědi v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu objednatele k zadanému požadavku.</p> <p>Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace buď v místě objednatele a to v minimálním rozsahu 4 hodiny nebo poskytovatele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu). Výjimečně při řešení obecných principů je možná konzultace pro širší okruh uživatelů v učebně.</p> <p>Rozsah, parametry služby a termíny plnění:</p> <p>Provozní doba: 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně</p> <p>Pracovní doba: 08:00 až 17:00 v pracovních dnech vyjma dnů, na které připadá státní svátek</p> <p>Reakční doba: 240 minut</p> <p>Odpověď na dotaz: do 3 pracovních dnů od potvrzení přijetí objednávky</p> <p>Poskytnutí písemné odpovědi: do 10 pracovních dnů od potvrzení přijetí objednávky</p> <p>V ostatních případech: v termínu dohodnutém smluvními stranami</p>

3.5 Poskytování školení

Poskytování školení
<p>Popis služby:</p> <p>Cílem služby je zajišťovat školení pracovníků objednatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí.</p> <p>Činnost zdokonalující znalosti pracovníků objednatele formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti. Probíhá zpravidla na pracovištích objednatele, nejlépe učebně pro tuto činnost přizpůsobené. Školení je prováděno zpravidla na testovacím prostředí objednatele a to v minimálním rozsahu 4 hodiny.</p> <p>Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná:</p> <ol style="list-style-type: none">v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky,při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní,při reimplementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nové verze nebo opravného balíčku Software či jeho části. <p>Součástí této služby je i příprava tzv. školících materiálů. Podle požadavku objednatele je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti, přičemž náklady na tyto práce jsou součástí ceny Služeb.</p>

Rozsah, parametry služby a termíny plnění:

Provozní doba: 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně

Pracovní doba: 08:00 až 17:00 v pracovních dnech vyjma dnů, na které připadá státní svátek

Reakční doba: 240 minut

Poskytovatel poskytuje služby v termínu dohodnutém s objednatelem.

Požadavek na školení se uplatňuje prostřednictvím systému Helpdesk.

3.6 Vzdálená podpora

Vzdálená podpora**Popis služby:**

Vzdálená podpora za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných touto smlouvou.

Náplní služby je poskytování vzdálené podpory uživatelům Software či jeho části v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání Software či jeho části jeho uživateli na straně objednatele.

Vzdálenou podporou uživatele je

- a) aktivita zdokonalující znalosti pracovníků objednatele formou dialogu nad konkrétním úkonem, tj. činnost spočívající v on-line řešení konkrétních situací a případů na dané téma,
- b) předvedení řešení odpovědi na písemný dotaz, formou předvedení jeho řešení s využitím vzdáleného přístupu. Toto by mělo být využíváno pro řešení komplexnějších dotazů spočívajících zejména v procesních postupech (např. příklady dobré praxe).

Rozsah, parametry služby a termíny plnění:

Provozní doba: 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně

Pracovní doba: 08:00 až 17:00 v pracovních dnech vyjma dnů, na které připadá státní svátek

Reakční doba: 240 minut

Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek objednatele.

Termín pro poskytnutí vzdálené podpory podle písm. a): do 3 pracovních dnů od potvrzení přijetí objednávky

Termín pro poskytnutí vzdálené podpory podle písm. b): do 15 pracovních dnů od potvrzení přijetí objednávky

