



Evidenční číslo smlouvy: SML/601/2024/OKT

Servisní smlouva

Město Sokolov

Sídlo: Rokycanova 1929, 356 01 Sokolov
IČ: 00259586
Jednající: starosta Mgr. Petr Kubis
Bankovní spojení: Komerční banka, a. s.
Číslo účtu: 521391/0100

Kontaktní osoba: [redacted]
na straně jedné jako „Objednatel“

a

Marbes s.r.o.

Sídlo: Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň
Korespondenční adresa: Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň
IČ: 29108373
DIČ: CZ29108373
jednající: Ing. Miroslav Dvořák, jednatel společnosti
Bankovní spojení: ČSOB, a.s.
Číslo účtu: 292784491/0300

kontaktní osoba: [redacted]

tel./fax kontaktní osoby [redacted]

e-mail: [redacted]

zápis ve veřejném rejstříku: Krajský soud v Plzni, spisová zn. C25285
na straně druhé jako „Poskytovatel“

(Objednatel a Poskytovatel jsou dále společně též označováni jako „Strany“ nebo „Smluvní strany“ nebo kdokoli z nich jednotlivě též „Strana“ nebo „Smluvní strana“)

uzavírají v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

servisní smlouvu

(dále také jen „tato Smlouva“ nebo „Smlouva“):

Preamble

Tato Smlouva se uzavírá v souvislosti s realizací projektu reg.č. CZ.06.01.01/00/22_008/0000496 „Město Sokolov_eGovernment“ (dále jen „Projekt“), který je financován z podpory z Integrovaného regionálního operačního programu 2021-2027, výzvy č. 9 EGOVERNMENT – SC 1.1 (PR).

Výběr Poskytovatele byl proveden Objednatelům v zadávacím řízení dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), na zadání veřejné zakázky s názvem „Město Sokolov_eGovernment - Dodávka a implementace informačních systémů elektronických služeb Portálu občana“, v němž byla nabídka Poskytovatele vyhodnocenou jako ekonomicky nejvýhodnější.



Definice a Úvodní ustanovení

(A) Definice.

Není-li dále výslovně uvedeno jinak, následující termíny jsou definovány v této Smlouvě takto:

„**Nabídka**“ znamená nabídku Poskytovatele doručenou Objednateli v rámci Zadávacího řízení;

„**Dodávky**“ znamenají dodávky a služby poskytované Poskytovatelem Objednateli dle smlouvy o dílo;

„**Licencované programy třetích stran**“ znamenají programy (včetně souvisejících materiálů), které jsou jako takové uváděny ve smlouvě o dílo;

„**Licencované programy Poskytovatele**“ znamenají programy (včetně souvisejících materiálů), které jsou jako takové uváděny ve smlouvě o dílo;

„**Software**“ znamená veškeré systémové a aplikační programové vybavení, potřebné k řádnému, plně funkčnímu, nepřetržitému a bezporuchovému fungování předmětu plnění, které je předmětem Dodávek. Software též zahrnuje Licencované programy Poskytovatele a Licencované programy třetích stran;

„**Právní předpisy**“ znamená všechny platné a účinné obecně závazné právní předpisy České republiky a EU, a to zejména předpisy související s poskytováním Dodávek dle této Smlouvy;

„**Spor**“ znamená jakýkoliv spor vzniklý ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní;

„**Poddodavatel**“ znamená jakoukoli právnickou nebo fyzickou osobu, s níž Poskytovatel uzavřel smlouvu, na jejímž základě bude taková osoba provádět plnění předmětu této smlouvy nebo její části;

„**Projekt**“ znamená projekt s názvem „Město Sokolov_eGovernment“ realizovaný Objednatel;em;

„**Smlouva o dílo**“ znamená smlouvu o dílo č. SML/600/2024/OKT uzavřenou mezi Objednatel;em a Marbes s.r.o. dne 19.12.2024, jejímž předmětem je dodávka a implementace informačních systémů elektronických služeb Portálu občana.

„**Veřejná zakázka**“ znamená veřejnou zakázku s názvem „Město Sokolov_eGovernment“ zadávanou Objednatel;em;

„**Vyšší moc**“ znamená mimořádnou událost nebo okolnost, kterou nemohla žádná ze Stran před uzavřením Smlouvy předvídat, která je mimo kontrolu kterékoliv Strany a nebyla způsobena úmyslně nebo z nedbalosti jednáním nebo opomenutím kterékoliv Strany a která podstatným způsobem ztěžuje nebo znemožňuje plnění povinností dle Smlouvy kteroukoliv ze Stran. Takovými událostmi nebo okolnostmi jsou zejména, nikoliv však výlučně, válka, teroristický útok, občanské nepokoje, vzpoura, přítomnost ionizujícího nebo radioaktivního záření, požár, výbuch, záplava či jiné živelné nebo přírodní katastrofy. Výslovně se stanoví, že Vyšší mocí není stávka personálu Poskytovatele ani hospodářské poměry Stran;

„**Zadávací řízení**“ znamená řízení podle ZZVZ na zadání Veřejné zakázky;

„**Zadávací dokumentace**“ znamená zadávací dokumentaci Veřejné zakázky ve znění vysvětlení, změn či doplnění této zadávací dokumentace;

(B) Výklad

Slova v jednotném čísle rovněž zahrnují množné číslo a slova v množném čísle zahrnují i číslo jednotné;



Ustanovení obsahující slovo „souhlasit“, „souhlas“ nebo „dohoda“ nebo slova podobného významu vyžadují, aby souhlas nebo dohoda byly učiněny písemně.

„Písemný“ nebo „písemně“ znamená psaný rukou, strojem, tištěný, případně zhotovený elektronicky a existující ve formě trvalého záznamu.

Výklad veškerých pojmů a ujednání bude prováděn s ohledem na účel a cíle veřejné zakázky, na jejímž základě byla uzavřena smlouva o dílo a tato Smlouva, které přímo či nepřímo vyplývají ze zadávací dokumentace nebo této Smlouvy.

(C) Komunikace mezi stranami

Kdykoliv se v této Smlouvě vyžaduje vyhotovení nebo vystavení souhlasů, osvědčení, svolení, rozhodnutí, oznámení a žádosti jakoukoliv osobou, tato sdělení musejí být doručena na kontaktní adresy uvedené v této Smlouvě a způsobem uvedeným v této Smlouvě.

Veškerá komunikace podle Smlouvy bude probíhat výlučně v českém jazyce.

I. Předmět Smlouvy

Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat servisní služby pro zabezpečení bezporuchového provozu a podpory systémů Portálu občana, které byly dodány dle Smlouvy o dílo a které jsou vymezeny v příloze č. 1 Technická specifikace Smlouvy o dílo, a Objednatel se zavazuje za provedené služby zaplatit Poskytovateli cenu ve výši a za podmínek sjednaných v této Smlouvě.

II. Specifikace služeb

Podrobná specifikace servisních služeb podle čl. I je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy (dále také jen „Služba“ nebo „Služby“).

III. Doba, termíny a místo plnění

- 3.1. Smluvní strany sjednávají, že poskytování Služeb dle této Smlouvy bude zahájeno ode dne spuštění produkčního provozu dle Smlouvy o dílo. Služby budou poskytovány po dobu 5 let ode dne spuštění produkčního provozu.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli Služby po celou dobu účinnosti Smlouvy, a to v termínech uvedených v příloze č. 1 ke Smlouvě.
- 3.3. Místem plnění (poskytování Služeb) je sídlo Objednatele. Pokud to povaha plnění (konkrétní Služby) umožňuje, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby také vzdáleným přístupem.

IV. Cena a způsob plnění, platební podmínky

- 4.1. Smluvní strany se dohodly na ceně za Služby ve výši **629.200,- Kč (slovy: Šestsetdvacetdevět tisíc dvěstě korun českých korun českých) včetně DPH**, tj. cena bez DPH činí 520.000,- Kč (slovy: Pětsetdvacet tisíc korun českých) a DPH činí 109.200,- Kč (slovy: Jednostodevět tisíc dvěstě korun českých), a to ročně. Uvedená cena bez DPH je cenou pevnou a nejvýše přípustnou po celou dobu trvání Smlouvy. V případě změny legislativy bude DPH účtována podle platných předpisů.
- 4.2. V ceně díla jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele, které při plnění svého závazku dle této Smlouvy vynaloží. Cena nebude po dobu trvání Smlouvy navyšována. Poskytovatel prohlašuje, že všechny technické, finanční, věcné a ostatní podmínky služeb zahrnul do Nabídky.
- 4.3. Strany sjednávají, že cena je splatná zpětně v měsíčních splátkách ve výši 1/12 sjednané roční ceny.



- 4.4. Cena dle předchozího odstavce bude uhrazena na základě Poskytovatelem vystaveného daňového dokladu - faktury.

Faktura bude vystavena se splatností 30 kalendářních dní ode dne doručení Objednateli. Smluvní strany se vzájemně dohodly, že daň z přidané hodnoty bude Poskytovatelem účtována v sazbách dle právních předpisů platných v době uskutečnitelného zdanitelného plnění pro to které účtované dílčí plnění dle předchozího odstavce.

Každá faktura vystavená Poskytovatelem dle této Smlouvy musí obsahovat pojmové náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a dále následující údaje:

- číslo Smlouvy,
- identifikaci Objednatele podle Smlouvy,
- identifikaci Poskytovatele podle Smlouvy,
- označení banky a číslo účtu, na který má být platba zaplacená, včetně konstantního a variabilního symbolu,
- den splatnosti a den uskutečnění zdanitelného plnění (dnem zdanitelného plnění je poslední den v daném měsíci poskytování služeb),
- účtovanou částku bez DPH,
- vyčíslenou částku DPH,
- celkovou částku včetně DPH,
- jakékoliv další údaje vyžadované pro účetní a daňový doklad příslušnými Právními předpisy.

V případě, že daňový doklad nebude obsahovat uvedené údaje či bude neúplný či nebude mít všechny přílohy, je Objednatel oprávněn daňový doklad vrátit ve lhůtě do data jeho splatnosti Poskytovateli. Poskytovatel je povinen takový daňový doklad opravit, aby splňoval podmínky stanovené touto Smlouvou. Lhůta splatnosti běží znovu od dodání nové nebo opravené faktury.

- 4.5. Objednatel je oprávněn ponížít Poskytovatelem fakturovanou úhradu ceny o jakékoliv případné smluvní pokuty, náhrady škod a další platby splatné ve prospěch Objednatele vůči Poskytovateli. Pouze Objednatel je oprávněn započíst jakékoliv své splatné pohledávky dle Smlouvy vůči pohledávkám Poskytovatele.
- 4.6. Pokud Poskytovatel poruší povinnosti ze Smlouvy podstatným způsobem, je Objednatel oprávněn pozastavit jakoukoliv platbu na základě faktury až do odstranění prodlení nebo porušení povinnosti Poskytovatele.

V. Součinnost smluvních stran

- 5.1. Smluvní strany se zavazují poskytnout si potřebnou součinnost pro poskytování Služeb dle této Smlouvy. To platí i v případech, kde to není výslovně stanoveno ustanovením této Smlouvy.
- 5.2. Pokud jsou kterékoli ze smluvních stran známy skutečnosti, které jí budou bránit, aby dostála svým smluvním povinnostem, sdělí tuto skutečnost neprodleně písemně druhé smluvní straně. Smluvní strany se dále zavazují neprodleně odstranit v rámci svých možností všechny okolnosti, bránící z její strany splnění jejich smluvních povinností.
- 5.3. Poskytovatel se zavazuje, že provede opatření směřující k ochraně Objednatele před škodami, ztrátami a zbytečnými výdaji.



- 5.4. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 5.5. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení Smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a další doklady vztahujících se k realizaci předmětu této Smlouvy. Po tuto dobu je Poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této Smlouvy.

VI. Prohlášení, práva a závazky smluvních stran

- 6.1. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu Smlouvy:
- a) není jako právnická osoba v likvidaci;
 - b) není proti němu vedeno konkursní řízení ani vyrovnací řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů a takové řízení nebylo zastaveno či zrušeno z důvodu nedostatku majetku Poskytovatele a dále není předlužen či neschopen plnit své splatné závazky vůči svým věřitelům;
 - c) uzavření/m této Smlouvy:
 - neporuší rozhodnutí orgánu veřejné moci;
 - neporuší ustanovení žádné dohody, smlouvy či jiného ujednání, které uzavřel se třetí osobou;
 - nebude mít za následek újmu nebo požadavek na zaplacení jakéhokoli správního poplatku, dotací nebo jiného závazku Poskytovatele;
 - d) neučinil nic, ať již sám anebo za spolupráce či prostřednictvím třetí osoby, co by omezilo či znemožnilo dosažení účelu této Smlouvy.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli bezodkladně po vzniku takové skutečnosti písemně oznámí:
- a) podání návrhu na prohlášení konkursu na majetek Poskytovatele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů; nebo
 - b) podání návrhu na vyrovnání na majetek Poskytovatele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů; nebo
 - c) vstup Poskytovatele do likvidace; nebo
 - d) splnění podmínek prohlášení konkursu na majetek Poskytovatele, tj. zejména že Poskytovatel je předlužen anebo insolventní; nebo
 - e) rozhodnutí o provedení přeměny Poskytovatele, zejména fúzí, převodem jmění na společníka či rozdělením, provedení změny právní formy Poskytovatele či provedení jiných organizačních změn; nebo
 - f) omezení či ukončení činnosti Poskytovatele, která bezprostředně souvisí s předmětem této Smlouvy; nebo
 - g) všechny skutečnosti, které by mohly mít vliv na přechod či vypořádání závazků Poskytovatele vůči Objednateli vyplývajících z této Smlouvy či s touto Smlouvou souvisejících; nebo
 - h) rozhodnutí o zrušení Poskytovatele.
- 6.3. Poskytovatel prohlašuje, že
- a) je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy, a to s ohledem na předmět plnění, se kterým se náležitě seznámil, a že



- b) před podpisem této Smlouvy se řádně seznámil a překontroloval předané materiální podklady a dokumentaci,
- c) Smlouva byla Poskytovatelem řádně schválena a podepsána a zakládá platný závazek Poskytovatele, vynutitelný vůči němu v souladu s podmínkami v ní uvedenými,
- d) podpisem ani plněním Smlouvy Poskytovatel neporušuje žádné ustanovení svých zakladatelských dokumentů ani žádnou jinou smlouvu nebo ujednání, jehož je Poskytovatel stranou, nebo kterým je Poskytovatel nebo jeho majetek vázán, ani žádný zákon či jiný právní předpis nebo rozhodnutí státního orgánu,
- e) podle nejlepšího vědomí Poskytovatele proti němu neprobíhá žádné soudní, rozhodčí ani správní řízení, které by mohlo negativně ovlivnit platnost, účinnost nebo vymahatelnost Smlouvy nebo plnění jakýchkoliv povinností Poskytovatele podle této Smlouvy, ani nehrozí zahájení žádného takového řízení.

6.4. Poskytovatel se zavazuje:

- a) při provádění předmětu díla postupovat s odbornou péčí a dodržovat Právní předpisy a rozhodnutí orgánů veřejné moci,
- b) udržovat a obnovovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy veškeré nezbytné souhlasy, povolení, oprávnění či licence potřebné k řádnému poskytování služeb v souladu s Právními předpisy, přičemž Poskytovatel odškodní Objednatele v případě, že tak Poskytovatel opomněl nebo opomene kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy učinit.

6.5. Objednatel je oprávněn postoupit jakákoliv práva a povinnosti z této Smlouvy na kteroukoliv třetí osobu, s čímž Poskytovatel podpisem Smlouvy vyslovuje svůj souhlas.

6.6. Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli do deseti dnů poté, kdy k tomu bude Objednatelem písemně vyzván, veškeré pokuty či další sankce, které byly Objednateli vyměřeny (pravomocným rozhodnutím) orgány veřejné moci či jinou příslušnou osobou v souvislosti s porušením povinností Poskytovatele stanovených touto Smlouvou či obecně závaznými právními předpisy při provádění předmětu díla. Úhrada bude provedena na účet Objednatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.

6.7. Objednatel neudělil Poskytovateli žádné oprávnění uzavírat pracovní právní či jiné vztahy jménem Objednatele nebo jednat jménem Objednatele. Současně smluvní strany dohodly, že každá osoba zaměstnaná nebo jinak využívaná Poskytovatelem při provádění předmětu díla bude placena Poskytovatelem a bude považována pro účely této Smlouvy za zaměstnance Poskytovatele.

VII. Podmínky poskytování služeb

7.1. Poskytovatel se zavazuje:

- a) zajistit poskytování Služeb tak, aby v co nejmenší míře omezovalo činnost Objednatele;
- b) vždy předkládat návrhy veškerých písemných podkladů a dokumentů souvisejících s poskytováním Služeb, nestanovuje-li Zadávací dokumentace či dohoda stran jinak,
- c) mít po celou dobu provádění služeb uzavřenou platnou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem bude pojištění odpovědnosti na škodu způsobenou třetí osobě s limitem alespoň 10 mil. Kč, a to po celou dobu realizace předmětu plnění této smlouvy, a tuto smlouvu či její kopii kdykoliv Objednateli na jeho žádost bezodkladně předložit.

7.2. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakákoliv práva anebo povinnosti z této Smlouvy na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

Poskytovatel není oprávněn pověřit provedením Služeb jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

7.3. Poskytovatel je povinen:



- a) zajistit a financovat veškeré subdodavatelské práce a nese za ně záruku vůči Objednateli v plném rozsahu dle této smlouvy,
- b) v případě, že prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů za pomoci Poddodavatelů, zajistit, aby příslušné plnění prováděli Poddodavatelé uvedení v Nabídce,
- c) zajistit, aby všichni Poddodavatelé měli platná příslušná oprávnění, koncese, certifikace, licence a rovněž odbornou kvalifikaci a dostatek odborných zkušeností, jež jsou nezbytné pro poskytování příslušných služeb dle jejich smluv se Poskytovatelem,
- d) předložit Objednateli doklady o odborné způsobilosti Poddodavatele před zahájením poskytování Služeb každým Poddodavatelem.
- e) jednat s Poddodavateli v souladu se zásadami poctivého obchodního styku, tzn. zejména uhradit Poddodavatelům sjednanou cenu za řádné a včasné poskytnutí příslušných částí dodávek či služeb.

7.4. Objednatel je oprávněn:

- a) sám či prostřednictvím třetí osoby v průběhu poskytování Služeb sledovat, zda jsou činnosti prováděny podle Smlouvy a právních předpisů;
- b) po Poskytovateli požadovat, aby pro poskytování Služeb nevyužíval člena týmu Poskytovatele, který prokazatelně:
 - plní své povinnosti nekompetentně nebo nedbale, nebo
 - neplní nebo porušuje některá ustanovení této Smlouvy nebo právních předpisů,příčemž takový člen týmu Poskytovatele musí být po výzvě Objednatele bez zbytečného odkladu nahrazen jiným členem s odpovídající kvalifikací a odborností.

VIII. Napojení na stávající systémy Objednatele

Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli plnou součinnost nutnou k poskytování Služeb. Pokud by se kdykoliv v průběhu poskytování Služeb objevila nutnost součinnosti kteréhokoliv stávajícího dodavatele IT systémů u Objednatele, zavazuje se Objednatel ji zajistit na vlastní náklady a v termínech potřebných k řádnému plnění této Smlouvy.

IX. Smluvní pokuty, odpovědnost za škodu

9.1. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:

- a) ve výši 1 000 Kč za každý den prodlení s poskytnutím Služeb nebo jednotlivé Služby v termínu podle Smlouvy,
- b) ve výši 100 000 Kč v případě, že se kterékoliv prohlášení Poskytovatele podle čl. VI odst. 6.1 a 6.3 v budoucnu ukáže jako nepravdivé,
- c) ve výši 1 000 Kč za porušení jiné povinnosti podle Smlouvy než povinnosti podle písm. a) a b) a za každý den trvání porušení povinnosti a každou porušenou povinnost v případě, že Poskytovatel nezjedná nápravu ani do 3 pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele; není-li možné nápravu zjednat, výzva ke zjednání nápravy se nečiní.

9.2. Smluvní pokuta je splatná do 7 dní ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení ze strany oprávněné strany, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody v plné výši s tím že zaplacená smluvní pokuta se na úhradu škody nezapočítává. Případným odstoupením od Smlouvy nárok na úhradu smluvní pokuty nezaniká.

9.3. V případě, že porušením povinnosti Poskytovatele podle této Smlouvy vznikne Objednateli škoda, jejímž důsledkem bude odejmutí či neposkytnutí dotace nebo její části poskytovatelem dotačního titulu, odpovídá dodavatel Objednateli za škodu až do výše finančního postihu ze strany poskytovatele dotačního titulu uplatněného vůči Objednateli.



- 9.4. Poskytovatel považuje smluvní pokuty sjednané ve Smlouvě za přiměřené a vzdává se práva domáhat se u soudu jejich snížení.
- 9.5. Objednatel je oprávněn jakoukoliv smluvní pokutu podle Smlouvy jednostranně započítat proti jakékoli pohledávce Poskytovatele za Objednatelem, včetně pohledávky Poskytovatele na zaplacení ceny za Služby.

X. Ukončení smlouvy

- 10.1. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu mohou ukončit pouze za podmínek dále upravených v této Smlouvě a nebo v případech, které stanoví zákon.
- 10.2. Každá smluvní strana je oprávněna Smlouvu i bez udání důvodu písemně vypovědět. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je však oprávněn Smlouvu vypovědět nejdříve po uplynutí 5 let od zahájení poskytování Služeb.
- 10.3. Výpovědi nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklé před účinností ukončení Smlouvy.
- 10.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v těchto případech:
- a) Poskytovatel je v prodlení s poskytováním Služeb či jednotlivé Služby déle než 15 dnů.
 - b) Poskytovatel porušil některý ze svých závazků či povinností závažným způsobem, přičemž za takové porušení se považuje zejména porušení povinnosti Poskytovatele podle článku VI. odst. 6.2., čl. VII odst. 1 písm. b), čl. XV odst. 15.6.
 - c) Prohlášení Poskytovatele podle čl. VI odst. 6.1 nebo 6.3 se ukáže jako nepravdivé.
 - d) Poskytovatel se dostane opakovaně (nejméně 3x) do prodlení s poskytnutím Služeb či jednotlivé Služby během posledních 12 měsíců,
 - e) Poskytovatel poruší jinou povinnost podle Smlouvy než povinnost podle písm. a) až d) a nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě na základě výzvy či upozornění Objednatele; pokud není možné nápravu zjednat, výzva se nečiní.
 - f) Proti Poskytovateli bude zahájeno insolvenční řízení nebo Poskytovatel vstoupí do likvidace
 - g) Poskytovatel přestane být subjektem oprávněným poskytovat Služby dle této Smlouvy.
- 10.5. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou ceny Služeb déle než 30 dní.
- 10.6. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 10.7. Odstoupením od Smlouvy není dotčen nárok na smluvní pokutu ani na náhradu škody.
- 10.8. V případě odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli nejvýše část ceny za Služby, které již byly Poskytovatelem řádně poskytnuty (provedeny), sníženou o 3 %. Tím nejsou dotčeny nároky na smluvní pokuty.
- 10.9. V případě odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele vzniká Objednateli vůči Poskytovateli nárok na úhradu prokázaných vícenákladů (tj. nákladů vynaložených Objednatelem nad cenu za Služby) vynaložených na řádné poskytnutí Služeb třetí osobou a na úhradu škod vzniklých prodlením s poskytnutím Služeb.

XI. Adresy pro doručování

- 11.1. Smluvní strany této smlouvy se dohodly následujícím způsobem na adrese pro doručování písemností:



- a) adresa pro doručování Objednateli je:
- město Sokolov, Rokycanova 1929, 35601 Sokolov, v případě osobního doručování nebo doručování listovní zásilkou,
 - ID DS 6xmbrxu v případě doručování do datové schránky.
- ██████████ v případě doručování e-mailem;
- b) adresa pro doručování Poskytovateli je:
- Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň v případě osobního doručování nebo doručování listovní zásilkou,
 - ID DS: xt9urus v případě doručování do datové schránky,
 - ██████████ v případě doručování e-mailem.
- 11.2. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny sídla, a tím i adresy pro doručování, budou písemně informovat o této skutečnosti bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu. Do doby doručení oznámení nové adresy pro doručování podle předchozí věty se doručuje na stávající adresy.

XII. Doručování

- 12.1. Veškerá podání a jiná oznámení, která se doručují smluvním stranám, je třeba doručit osobně, do datové schránky nebo doporučenou listovní zásilkou s doručenkou nebo e-mailem, a to na adresy podle čl. XI. Odst. 11.1.
- 12.2. Aniž by tím byly dotčeny další prostředky, kterými lze prokázat doručení, má se za to, že oznámení bylo řádně doručeno:
- (a) při doručování osobně:
- dnem faktického přijetí oznámení příjemcem; nebo
 - dnem, v němž bylo doručeno osobě na příjemcově adrese určené k přebírání listovních zásilek; nebo
 - dnem, kdy bylo doručováno osobě na příjemcově adrese určené k přebírání listovních zásilek, a tato osoba odmítla listovní zásilku převzít; nebo
 - dnem, kdy příjemce při prvním pokusu o doručení zásilku z jakýchkoli důvodů nepřevzal či odmítl zásilku převzít, a to i přesto, že se v místě doručení nezdržuje, pokud byla na zásilce uvedena adresa pro doručování dle článku XI. této Smlouvy.
- (b) při doručování prostřednictvím držitele poštovní licence:
- se má za to, že došla zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak pátý pracovní den po odeslání, a to doručování na adresy pro doručování dle článku XI. této Smlouvy.
- (c) při doručování do datové schránky:
- okamžikem přihlášení oprávněné osoby do datové schránky,
 - pro případ, že se do datové schránky oprávněná osoba nepřihlásí ani čtvrtý pracovní den od dodání zprávy do datové schránky, platí, že zásilka je doručena pátým pracovním dnem od odeslání analogicky podle § 570 věta za středníkem občanského zákoníku pro zmaření doručení.
- 12.3. Smluvní strany se dohodly, že řádné doručení listinných dokumentů Objednateli je možné pouze v úředních hodinách Objednatele.



XIII. Společná ustanovení

- 13.1. Pokud není v předchozích částech této Smlouvy uvedeno něco jiného, vztahují se na ně příslušné články společných ustanovení.
- 13.2. Smluvní strany se dohodly na tom, že jakákoliv peněžitá plnění dle Smlouvy jsou řádně a včas splněna, pokud byla příslušná částka odepsána z účtu povinné strany ve prospěch účtu oprávněné smluvní strany (věřitele) nejpozději v poslední den splatnosti.
- 13.3. V případě sporů souvisejících se Smlouvou se smluvní strany vždy pokusí o smírné řešení. Nedojde-li k takovému řešení a není-li dále uvedeno jinak, rozhodne o sporu místně a věcně příslušný soud Objednatele.
- 13.4. Smluvní strany se zavazují:
 - a) vzájemně včas a řádně informovat o všech podstatných skutečnostech, které mohou mít vliv na plnění dle této Smlouvy,
 - b) vyvinout potřebnou součinnost k plnění této Smlouvy.
- 13.5. Pokud kterékoliv ustanovení této Smlouvy nebo jeho část bude neplatné či nevynutitelné anebo se stane neplatným či nevynutitelným nebo bude shledáno neplatným či nevynutitelným soudem či jiným příslušným orgánem, pak tato neplatnost či nevynutitelnost nebude mít vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení Smlouvy nebo jejich částí.
- 13.6. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými oboustranně odsouhlasenými, a průběžně číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran, které musí být obsaženy na jedné listině.
- 13.7. Přílohy uvedené v textu této Smlouvy a sumarizované v závěrečných ustanoveních Smlouvy tvoří součást Smlouvy.
- 13.8. Žádná Strana neuděluje druhé Straně právo užívat její ochranné známky či jiná označení (včetně ochranných známek či označení v rámci Podniku) pro účely propagace nebo publikování bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany.
- 13.9. Smlouva nezakládá žádné zastoupení, společný podnik nebo partnerství mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Obě Strany mohou svobodně uzavírat obdobné Smlouvy s jinými stranami za účelem vývoje, nákupu či poskytování konkurenčních produktů a služeb.
- 13.10. Obě Strany svým podpisem potvrzují, že tuto Smlouvu četly, rozumí ji a souhlasí s tím, že budou jejími podmínkami vázány. Dále souhlasí, že tato Smlouva nahrazuje jakékoliv předchozí dohody mezi Stranami a je nadřazena všem předchozím návrhům ústním či písemným a veškeré další komunikaci mezi oběma Stranami vztahující se k předmětu Smlouvy.
- 13.11. Pokud není uvedeno jinak, není ani jedna ze Stran oprávněna jednat jménem druhé Strany či zastupovat druhou Stranu jakýmkoliv způsobem při smluvních jednáních.
- 13.12. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel na sebe podle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností.

XIV. Autorské právo a ochrana duševního vlastnictví, licence

- 14.1. Veškerá data zpracovávaná při poskytování Služeb dle této Smlouvy jsou ve vlastnictví Objednatele; tedy Objednatel je dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 Autorského zákona.
- 14.2. Dojde-li při plnění této Smlouvy k vytvoření nového díla, které může být předmětem práv k duševnímu vlastnictví, náleží osobnostní práva výlučně Poskytovateli. Objednatel vykonává v souladu s ustanovením § 58 odst. 7 autorského zákona a podle § 58 odst. 1 autorského zákona majetková práva k dílu.



- 14.3. Pokud Poskytovatel v průběhu plnění této Smlouvy nahradí programové produkty dodané v rámci plnění smlouvy o dílo novějšími, zavazuje se poskytnout Objednateli oprávnění k výkonu práva užít tyto nové programové produkty za stejných nebo výhodnějších podmínek ve vztahu k původnímu oprávnění.

XV. Ochrana informací

- 15.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této Smlouvy:

- a) si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),
- b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

- 15.2. Strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s plněním Smlouvy získala od druhé Strany.

- 15.3. Za třetí osoby se nepovažují:

- a) zaměstnanci Stran a osoby v obdobném postavení,
- b) orgány Stran a jejich členové a
- c) subdodavatelé Poskytovatele,

za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Stranám ve Smlouvě.

- 15.4. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.

- 15.5. Smluvní strany se výslovně dohodly, že za důvěrné informace nejsou považovány informace poskytnuté v rámci veřejné zakázky, tzn. Zadávací dokumentace, Nabídka, smluvní dokumentace jakož i informace a dokumentace předané Poskytovatelem v rámci realizace předmětu plnění.

- 15.6. Strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající ze Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se budou podílet na plnění Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění Smlouvy.

- 15.7. Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje po zpracovateli osobních údajů, a v případě, že v rámci plnění povinností dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen údaje od subjektů údajů též získat, pak je povinen obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.

- 15.8. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.



- 15.9. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - d) po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 15.10. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu po dobu dalších 5 let od ukončení účinnosti smlouvy. Ochrana osobních údajů třetích osob není lhůtou omezena.

XVI. Závěrečná ustanovení

- 16.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění Smlouvy zajistí Objednatel. Smluvní strany výslovně prohlašují, že žádné ustanovení 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.
- 16.2. V případě, že se Smlouva vyhotovuje v listinné podobě, vyhotovuje se ve dvou stejnopisech s platností originálu, po jednom pro každou stranu. V případě, že se Smlouva vyhotovuje a podepisuje elektronicky, obdrží každá strana její jedno vyhotovení opatřené elektronickými podpisy oprávněných zástupců stran.
- 16.3. Smluvní strany se dohodly, že v případě zániku právního vztahu založeného touto smlouvou zůstávají v platnosti a účinnosti i nadále ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají zůstat nedotčena zánikem právního vztahu založeného touto Smlouvou.
- 16.4. Uzavření Smlouvy bylo projednáno a schváleno usnesením rady Objednatele č. 928/28RM/2024 ze dne 21.11.2024.
- 16.5. Součástí této Smlouvy tvoří:

Příloha č. 1: Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb

V případě rozporu mezi různými částmi této Smlouvy, není-li určeno jinak, mají přednost dokumenty této Smlouvy v následujícím pořadí:

- Smlouva
- Příloha č. 1 Smlouvy – Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb
- ostatní přílohy.

V Sokolově,

Mgr. Petr Kubis, starosta

Mgr. Petr Kubis

 Digitální podpis: 02.06.2025 07:15

za Objednatele

V Plzni,

Ing. Miroslav Dvořák, jednatel

**Ing. Miroslav
Dvořák**

 Digitálně podepsal Ing. Miroslav
Dvořák
Datum: 2025.05.30 10:41:17 +02'00'

za Poskytovatele



Příloha č. 1 - PODROBNÁ SPECIFIKACE A ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Předmětem plnění smlouvy jsou následující služby:

1. Údržba (Maintenance)

Zaplacením poplatku maintenance software získává Objednatel nárok na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za maintenance. Služby jsou poskytovány trvale po dobu platnosti smlouvy podle plánu předávání nových verzí a dle dohody se Objednatelem.

Poplatek maintenance se může zvýšit pouze v následujících případech:

- Objednatel rozšíří (dokoupí) licenci k dalším komponentám software u kterého je služba maintenance poskytována
- v rámci plnění této smlouvy dojde k implementaci funkcionality přesahující Objednatelem zakoupenou licenci software. V takovém případě je Objednatel současně povinen bezodkladně dokoupit potřebné licence (právo užití) k implementovanému software.

Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb:

- Poskytování aktuálních verzí – předání nové verze obsahující přirozený vývoj funkcionality a technologický vývoj software iniciovaný Poskytovatelem i zákaznickou komunitou a vývoj software související s legislativní podporou ČR.
- Poskytování upgrade – předání zásadně inovované verze software s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního software na vyšší výkonnost.
- Poskytování update – předání opravného balíčku k aktuální verzi software, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy.
- Legislativní servis – průběžné změny v software, vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytnutí upraveného software Objednateli, pokud je změnou legislativy, která je implementovaná v software u Objednatele.

Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila Objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software dosud nepokrýval. Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě se Objednatelem.

Maintenance je poskytována v termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software), v případě dílčí služby Legislativní servis však nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 kalendářních dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 kalendářních dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.

Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update je jejich implementace u Objednatele a rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah změn, maximálně však v rozsahu stanoveném v článku 4 této přílohy.



2. Základní podpora

2.1. Helpdesk

Helpdesk je jediným komunikačním kanálem, všechny servisní požadavky budou předávány prostřednictvím této služby. Na požadavky vznesené jinou cestou, např. telefonicky, nemusí být ze strany Poskytovatele garantována reakce. Služba Helpdesk je realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele.

Rozsah a parametry služeb

Služba Helpdesk je poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a zajišťuje garantovanou reakci Poskytovatele **v pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 17:00 hod.** Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky. V rámci této služby Poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatelce. Reakční doba pro službu 2.1. Helpdesk je 240 minut a zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.

Kontaktní údaje helpdesk

Primární kontakt

- [www stránky aplikace Helpdesk: https://mcdesk.marbes.cz/](https://mcdesk.marbes.cz/)

Další kontakty

- E-mail: [REDAKCE]
- Tel.: +[REDAKCE]
- Adresa: Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň

Zásady komunikace na helpdesk

Objednatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do této aplikace.

Ve výjimečném případě, kdy nelze použít Primární kontakt, může oprávněná osoba Objednatelce 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 Helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.

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

Kvalita služeb a reporting

Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech definovaných parametrem Reakční doba služby Helpdesk nebo dle parametrů služby 2.2 Řešení incidentů. Reakční dobou se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší následujícím pracovním dnem.

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesk provozovaném Poskytovatelem. V rámci služby jsou poskytovány přehledy:

- přehled požadavků za sledované období;
- detailní informace o řešení konkrétního požadavku Objednatelce.

Definice pojmů

Zadavatel je oprávněná osoba určená Objednatelem pro zadávání požadavků pro řešení Poskytovatelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Objednatelem Poskytovateli dle potřeby.

Provozní doba – časové vymezení období, kdy je služba Helpdesk je poskytována.

Pracovní doba – doba, ve které Poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci Poskytovatele. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby.

Reakční doba – reakce na založení požadavku, v pracovních minutách.



Evidence požadavku:

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

- Požadavek **přijat do evidence** – požadavek Zadavatele byl přijat do evidence a přiřazen řešiteli, který ho začne řešit;
- Požadavek **v řešení – na požadavku Zadavatele se právě pracuje**;
- Požadavek **pozastaven** – nabývá dvou podstavů:
 - čeká se na vyjádření Zadavatele
 - čeká na dodávku třetí strany,
- Požadavek **vyřešen** – řešení požadavku bylo ze strany Poskytovatele ukončeno,
- Požadavek **uzavřen** – ukončení požadavku bylo potvrzeno Zadavatelem.

O změně stavu požadavku je Zadavatel notifikován e-mailem.

Garantované funkce aplikace Helpdesk:

- založení požadavku na základě přímého zadání přes webové rozhraní HD Poskytovatele;
- řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace);
- notifikaci Zadavatele o změnách stavu jeho požadavku;
- notifikaci Zadavatele o garantovaných termínech na vyřešení požadavku;
- měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Objednateli.

2.2. Řešení incidentů

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

Rozsah a parametry služeb

SLA Kategorie	Prvotní reakce (hod.)	Lhůta pro zahájení prací na odstranění závady (hod. od prvotní reakce)	Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění vady	Zprovoznění systému náhradním způsobem (hod. od zahájení prací)	Odstranění závady (dny)	Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele s odstraněním vady
A	4	4	1000,- Kč za den prodlení	8	8	1000,- Kč za den prodlení
B	4	8	500,- Kč za den prodlení	16	15	500,- Kč za den prodlení
C	8	16	500,- Kč za den prodlení	24	30	500,- Kč za den prodlení

Lhůty uvedené tabulce Rozsah a parametry služeb jsou garantovány v rámci Pracovní doby, tj. v pracovní dny 8:00 -17:00.

Poskytovatel v rámci této služby garantuje:

- **Prvotní reakci** – zahájení řešení incidentu,
- **Zprovoznění systému náhradním způsobem**,
- **Úplné odstranění závady**.

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.

SLA parametry jsou vztaženy k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.

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

Definice pojmů

Prvotní reakcí se 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 stavu, kdy není zcela znemožněna práce se systémem, není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí, systém není v rozporu s platnou legislativou ČR, či lze použít alternativní postup.

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

Incident je 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.

Pracovní doba – časové vymezení období, kdy je služba Řešení incidentů poskytována.

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 Objednatелеm.

Postup při řešení incidentů/vad

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 požaduje pokračování řešení požadavku, tzn. původní reklamační požadavek uzavře a vytvoří nový změnový požadavek (s využitím funkce kopírování),
- 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 služeb „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).

Kvalita služeb a reporting

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesk provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby k dispozici Objednateli v rámci služby 2.1. Helpdesk.

Omezení služby

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

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).

Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Objednatелеm.

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

- 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/incidentu:

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



3. Rozšířená podpora

Jedná se o služby typu **NEREKLAMACE** vedoucí k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PROXIO, popř. služby pro jeho efektivnější využití. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:

- Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) - předmětem jsou úpravy nebo doplnění standardní funkčnosti systému s cílem vytvořit tak podmínky pro jeho efektivnější využívání. Jedná se o analytické, konzultační a programátorské služby spojené s rozvojem systémů vč. integračních vazeb.
- Provozní kontrola systému – Poskytovatel provádí na vyžádání inspekci a údržbu systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software Objednatele. Poskytovatel dále vzdáleným přístupem na základě dohody s Objednatelem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy.
- Implementace nových verzí produktu – Poskytovatel bude zabezpečovat implementaci upgrade a update softwarových komponent do prostředí Objednatele. Nové verze systému jsou poskytnuty ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako původně implementovaný systém.
- Poskytování konzultací – náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Objednatele.
- Poskytování školení – cílem služby je zajišťovat školení pracovníků Objednatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí.
- 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.
- 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 při poskytování služeb a na jednáních u Objednatele.
- Součinnost a další sjednané činnosti – Poskytovatel bude Objednateli poskytovat součinnost v oblastech řešení systémových problémů, implementace systémů třetích stran a spolupráce při tvorbě koncepce IS.

Rozsah a parametry služeb

Rozšířená podpora je poskytována **v pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 17:00 hod.** Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.

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

Potřebné práce si Objednatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem jednoho měsíce.

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

Veškeré služby poskytované Poskytovatelem u Objednatele i u Poskytovatele v rámci rozšířené podpory budou evidovány ve výkazu poskytnutých služeb (protokol o převzetí plnění) tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka Poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.

Výkaz poskytnutých služeb je povinen Poskytovatel předkládat ke schválení (podpisu) vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního období, za které je vypracován.

V případě, že Objednatel bezdůvodně nepodepíše protokol o převzetí plnění (tzn., neuvede písemně důvod nepotvrzení protokolu) ani do 7 kalendářních 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.



4. Rozsah poskytovaných služeb

4.1 Podrobné členění objemu služeb Údržby, Základní podpory a Rozšířené podpory

Služba	Rozsah poskytovaných služeb
Údržba (maintenance)	Bez omezení
Poskytování aktuálních verzí	
Poskytování upgrade	
Poskytování update	
Legislativní servis	
Základní podpora (služby poskytované paušálně)	Bez omezení
Helpdesk	
Řešení incidentů	
Rozšířená podpora (služby poskytované nad rámec základní podpory)	12 člověkodnů / kalendářní rok
Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	
Provozní kontrola systému	
Implementace nových verzí produktu	
Poskytování konzultací	
Poskytování školení	
Metodická podpora	
Řízení projektu	
Součinnost a další sjednané činnosti	

Služby Rozšířené podpory budou čerpány na základě vyžádání Objednatelům prostřednictvím služby Helpdesk, které je oběma stranami obecně chápáno jako objednávka. Služby rozšířené podpory nad rámec stanovený výše (12 ČD/rok) budou poskytovány na základě objednávky Objednatel za podmínek uvedených v následující tabulce:

Sazba Kč/hod. výkonu na místě	2.000,- Kč/hod. bez DPH
Náklady na dopravu (kalkulováno pro vzdálenost 2x95 km Plzeň - Sokolov a zpět)	2.000,- Kč bez DPH

4.2 Rozšířená podpora při zahájení produktivního provozu

Po dobu prvních tří měsíců od zahájení produktivního provozu garantuje Poskytovatel vyšší úroveň provozní podpory, a to z důvodu řešení chyb, nejasností a dotazů uživatelů plynoucích z náběhu nového software do praktického provozu. Poskytovatel plně akceptuje potřebu zvýšené podpory po počátku produkčního provozu, a bude ji poskytovat jako součást plnění dle této Smlouvy. Zvýšená podpora bude poskytována on-line i osobně v sídle Zadavatele.

Objem služeb Rozšířené podpory při zahájení produktivního provozu činí 12 člověkodnů. V případě požadavku Zadavatele na čerpání služeb Rozšířené podpory při zahájení produktivního provozu nad rámec 12 ČD Poskytovatel garantuje poskytnutí těchto služeb podle podmínek Rozšířené podpory uvedených v odst. 4.1 této přílohy.