

- 15.11. Obě Strany svým podpisem potvrzují, že tuto smlouvu četly, rozumí jí a souhlasí s tím, že budou jejími podmínkami vázány. Dále souhlasí, že tato Smlouva nahrazují 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.
- 15.12. Žádná ze Stran neuveřejní bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany žádné prohlášení týkající se této Smlouvy či Projektu.
- 15.13. Pokud není uvedeno jinak, není ani jedna ze Stran oprávněna jednat jménem druhé Strany či zastupovat druhou Stranu jakýmkoliv způsobem při smluvních jednáních.

#### **XVI. Autorské právo a ochrana duševního vlastnictví**

- 16.1. Veškerá data zpracovávaná při poskytování Dodávek dle této Smlouvy jsou ve vlastnictví Objednatele; tedy Objednatel je dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 Autorského zákona.
- 16.2. Dojde-li při plnění této Smlouvy k vytvoření díla, které může být předmětem práv k duševnímu vlastnictví, náleží tato práva duševního vlastnictví výlučně Zhotoviteli. Objednatel bude mít k takto vytvořenému dílu časově neomezené, bezplatné a nevýlučné užívací právo. Užívání materiálů a jakýchkoliv jejich kopií jedné Strany druhou Stranou je možné pouze pro účely, za jakými byly tyto materiály obdrženy na základě této Smlouvy, pokud se Strany nedohodnou jinak.

#### **XVII. Ochrana informací**

- 17.1. 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.
- 17.2. 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.
- 17.3. Za třetí osoby se nepovažují:
- (a) zaměstnanci Stran a osoby v obdobném postavení,
  - (b) orgány Stran a jejich členové a
  - (c) subdodavatelé Zhotovitele,
- 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.
- 17.4. 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.



- 17.5. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. např. popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 17.6. Smluvní strany se výslovně dohodly, že za důvěrné informace nejsou považovány informace poskytnuté v rámci veřejné zakázky tzn. zadávací dokumentace, nabídka zhotovitele, smluvní dokumentace jakož i informace a dokumentace předané Zhotovitelem v rámci realizace předmětu plnění.
- 17.7. 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. 101/2000 Sb., o ochraně 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.
- 17.8. Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, zavazuje se Zhotovitel 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 Zhotovitel povinen údaje od subjektů údajů též získat, pak je povinen obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
- 17.9. 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.
- 17.10. 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.
- 17.11. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu po dobu dalších 5 let.

### **XVIII. Závěrečná ustanovení**

- 18.1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího oboustranného podpisu.
- 18.2. Tato smlouva se vyhotovuje ve čtyřech vyhotoveních, z nichž tři obdrží objednatel a jedno zhotovitel.
- 18.3. 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.

18.4. Znění této smlouvy bylo projednáno a schváleno Radou Statutárního města Karlovy Vary usnesením č. 15 ze dne 29. 11. 2011.

18.5. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří:

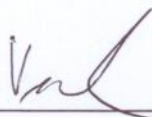
- Příloha č. 1:** Popis plnění  
**Příloha č. 2:** Zadávací dokumentace  
**Příloha č. 3:** Nabídka zhotovitele  
**Příloha č. 4:** Seznam kontaktních osob

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

- Zadávací dokumentace
- nabídka uchazeče
- očíslované články této Smlouvy
- Příloha 1
- ostatní přílohy.

V Karlových Varech, dne 10. srpna 2012

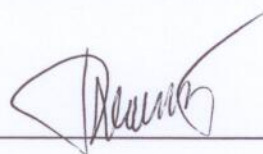
V Plzni, dne 6. srpna 2012



**Statutární město Karlovy Vary**


Ing. Petr Kulhánec, primátor města

Statutární město  
KARLOVY VARY  
(38)



**MARBES CONSULTING s.r.o.**

Ing. Miroslav Dvořák, jednatel společnosti

  
MARBES CONSULTING s.r.o.  
③ Brojova 16, 326 00 Plzeň  
IČO: 25212079, DIČ: CZ25212079



## Příloha č. 1: Popis plnění

### SPECIFIKACE ZABEZPEČENÍ PODPORY PROVOZU SYSTÉMU IAM

Poskytování podpory provozu systému pro autentifikaci a autorizaci uživatelů IAM (dále jen „systém IAM“) je realizováno službami základní podpory a rozšířené podpory zhotovitele.

#### 1. Základní podpora

##### 1.1. Maintenance produktu

1.1.1. Poskytování vývoje

1.1.2. Poskytování upgrade

1.1.3. Poskytování update

1.1.4. Legislativní servis

##### 1.2. Helpdesk

##### 1.3. Řešení reklamací

##### 1.4. Pohotovost a garance termínů

#### 2. Rozšířená podpora

2.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)

2.2. Profylaxe systému

2.3. Implementace nových verzí

2.4. Poskytování konzultací

2.5. Poskytování školení

2.6. Metodická podpora

2.7. Řízení projektu

Podpora provozu systému IAM je poskytována pod dobu 60 měsíců od doby předání do úplného provozu.

### Popis služeb základní a rozšířené podpory:

#### 1. Základní podpora

##### 1.1. Skupina služeb Maintenance

Maintenance se rozumí poplatek za poskytování vývoje, upgrade a update software a za legislativní podporu těchto software, jež byly součástí implementace systému IAM u objednatele:

Software - verze / výrobce	Část systému IAM, kde je software použit	Rozsah licence
MS Biztalk 2010 Standard Edition / Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, Washington 98052- 6399, USA	Integrační middleware	licence pro 1 procesor
VMware vSphere 5 Enterprise Plus / VMWARE INC., 3401 Hillview Avenue, Palo Alto, CA 94304, USA	Použité technologie třetích stran	licence pro 1 procesor
EOS4 / MARBES CONSULTING s.r.o.	Systém pro autentifikaci a autorizaci uživatelů	bez omezení počtu uživatelů



Zaplacením poplatku za maintenance software získává objednatel nárok na veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update) vydané během období krytého poplatkem. Služby, které jsou součástí položky „Maintenance“, jsou poskytovány trvale po dobu platnosti smlouvy dle plánu předávání nových verzí a dle dohody s objednatelem.

Součástí poskytnutí těchto upgrade a update je jejich implementace dle dohody s objednatelem.

### **Poskytování vývoje**

Služba zahrnuje:

- přirozený vývoj produktu iniciovaný zhotovitelem resp. výrobcem
- technologický vývoj produktu (typicky nové platformy, databáze, systémy, ...)
- vývoj produktu iniciovaný zákaznickou komunitou zhotovitele resp. výrobce
- vývoj produktu související s legislativní podporou ČR

### **Poskytování upgrade/update**

Poskytnutím upgrade/update se rozumí předání zásadně inovované verze software s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního software na vyšší výkonnost. Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:

- nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu,
- nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou.

### **Termíny plnění**

Předmět plnění - **Poskytování upgrade/update** - je poskytován v termínech určených zhotovitelem (termín uvolnění nové verze software). Zhotovitel informuje objednatele o uvolnění každé inovované verze software.

### **Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)**

Upgrade protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny části systému dle licenčního listu, resp. dle popisu změn.

### **Legislativní servis**

Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software, kterou je nutné provést, protože **stávající funkcionalita by nutila objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou.**

Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající systém (software) nepokrýval.

Každá konkrétní legislativní změna bude klasifikována následujícím způsobem:

- *Dotčená konkrétní změna legislativy ČR je změnou legislativy implementované v produktu u Objednatele. Zhotovitel tuto změnu zrealizuje v rámci údržby a podpory bez dalších finančních nároků na Objednatele.*
- *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 produktu u Objednatele. Zhotovitel tuto změnu po dohodě se Objednatelem může zrealizovat v rámci rozvoje systému objednatele s dohodnutými finančními nároky na Objednatele. Případný požadavek Objednatele na toto doplnění musí být vznesen prostřednictvím služby Helpdesk jako požadavek na službu Řešení servisních požadavků typu NEREKLAMACE.*

V rámci této služby Zhotovitel průběžně provádí změny v software vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytuje upravený produkt objednateli.

Služba bude v konečném důsledku zabezpečena implementací opravných balíčků nebo nových verzí produktu vždy po dohodě s objednatelem.



### **Termíny plnění**

Předmět plnění - **Legislativní servis** - je poskytován v termínech určených zhotovitelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti. Zhotovitel informuje objednatele o uvolnění každého opravného balíčku aktuální, popř. inovované verze software.

### **Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)**

Dodaný software je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky.

### **Požadavek na součinnost**

Objednatel předkládá nejpozději 60 kalendářních dnů před datem účinnosti příslušné legislativní změny ČR informaci o dotčené změně legislativy ČR a doporučení k úpravě funkcionalit produktu. Objednatel zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku na změnu, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení a schvalování jejich realizace. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.

## **1.2. Helpdesk**

Služba Helpdesk představuje komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany zhotovitele. Cílem je zabezpečit evidenci zadávání servisních požadavků objednatele, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně zhotovitele.

Služba Helpdesk je jediným komunikačním kanálem. Všechny servisní požadavky musí být vzneseny výhradně prostřednictvím této služby. Na servisní požadavky vznesené jinou cestou např. telefonicky není ze strany zhotovitele garantována reakce.

Služba Helpdesk je realizována prostřednictvím aplikace MCDesk (<https://mcdesk.marbes.cz/>). Objednatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do této aplikace.

V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace MCDesk je objednatel povinen učinit zápis do MCDesk neprodleně, jakmile je to možné.

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

O službách poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce vyhotoví zhotovitel Výkaz poskytnutých služeb, který musí obsahovat:

- soupis veškerých vad nahlášených a řešených při poskytování služeb s uvedením času nahlášení,
- soupis všech dalších služeb poskytnutých v příslušném kalendářním měsíci
- podpis odpovědného pracovníka objednatele

Výkaz poskytnutých služeb je povinen zhotovitel předkládat objednateli vždy nejpozději do 3 pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který je vypracován. Současně předá zhotovitel objednateli vyúčtování všech služeb poskytnutých v příslušném kalendářním měsíci.

### **Termíny plnění**

Služba Helpdesk je poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou předem ohlášených odstávek) a má garantovanou reakci zhotovitele a definované parametry SLA dle bodu 1.4. „Pohotovost a garance termínů“ této přílohy.



### **Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)**

Zhotovitel reaguje na všechny požadavky objednatele prostřednictvím služby Helpdesk. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku v přiměřené době (bude vynaložena nejlepší možná snaha) a vyřešení požadavku v termínu do 30 dnů od zadání požadavku. V případě poskytnutí služby „Pohotovost a garance termínů“ se reakcí rozumí potvrzení přijetí požadavku, příp. vyřešení požadavku v termínu garantovaném podmínkami poskytnutí této služby.

### **Požadavek na součinnost**

Službu Helpdesk smějí využívat pouze oprávnění pracovníci objednatele, kteří zodpovídají za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku. Tito pracovníci musejí být řádně vyškoleni a registrováni v Helpdesk systému zhotovitele. O způsobilosti a registraci bude zhotoven protokol, který obsahuje souhlas objednatele s přenesením odpovědnosti za zadané požadavky na odpovědného pracovníka.

Prostřednictvím služby Helpdesk předává odpovědný pracovník objednatele pokyny k realizaci prací v rámci služeb podpory týkající se pouze oblastí odpovídajících Specifikaci předmětu plnění.

Objednatel nese odpovědnost za zadání požadavků, které nejsou v souladu s podmínkami smlouvy (kategorie, zadavatel, oblast). Zhotovitel je oprávněn vyčíslit náklady spojené s řešením neoprávněně zadaných požadavků a předložit objednateli k úhradě. Výkaz takto zadaných požadavků bude zhotovitel předávat objednateli měsíčně.

Objednatel zajistí dostupnost prostředků IT a zabezpečí bezodkladné posuzování návrhů realizovaných změn a schvalování jejich realizace v souladu s požadovanými SLA parametry.

Změnu kategorie požadavku je oprávněn provést odpovědný pracovník zhotovitele v případě, kdy charakter požadavku neodpovídá zadané kategorii.

O odstávkách systému objednatel informuje zhotovitele v předstihu. O naplánovaných odstávkách bude objednatel pořizovat záznam do Helpdesk zhotovitele s uvedením začátku a konce odstávky.

Vyžádání poskytnutí služby nerekламаčního charakteru bude probíhat prostřednictvím Helpdesk. Pracnost požadavku bude poté odhadnuta zhotovitelem, zadavatel požadavku musí realizaci požadavku potvrdit, případně odmítnout. Až poté bude požadavek realizován.

## **1.3. Řešení reklamací**

### **Cíl služby**

Cílem služby je co nejdříve obnovit funkčnost implementovaného systému, kterého se týká reklamovaná vada/incident. Jedná se o odstranění opodstatněných reklamací díla, které jsou řešeny bezplatně v režimu dle bodu 1.4. „Pohotovost a garance termínů“.

### **Rozsah poskytované služby**

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



Předmětem servisního požadavku je REKLAMACE, tj. nezvyklá událost v systému v čase záruční doby, která je v rozporu:

- se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- s funkcionalitou definovanou ve smlouvě (jejích přílohách), Cílovém konceptu, případně akceptačním protokolu implementace systému,
- s platnou legislativou ČR k datu podání požadavku typu REKLAMACE,
- s platnou místní legislativou objednatele (vyhlášky, interní normy) k datu podání požadavku typu REKLAMACE.

Současně je podmínkou uplatnění servisního požadavku REKLAMACE následující:

- soulad užívání systému s všeobecnými licenčními podmínkami,
- soulad užívání systému v odborně provozované počítačové síti objednatele.

Servisní požadavek typu REKLAMACE musí být objednatelem předložen formálně a věcně správně s přesným a konkrétním uvedením důvodu reklamace ve vazbě na výše definované základní specifikace možností vzniku reklamace.

V případě, že požadavek typu REKLAMACE nebude formálně a věcně správně vymezen dle této definice, nebude tento požadavek potvrzen zhotovitelem jako REKLAMACE a jeho další řešení bude zabezpečováno jako u služby Řešení servisních požadavků (NEREKLAMACÍ).

V případě, že zhotovitel vyhodnotí požadavek typu „REKLAMACE“ za oprávněný, tedy uznává reklamaci dotčené funkčnosti (části díla), je povinen reagovat a řešit tento servisní požadavek dle smluvně stanovených termínů plnění.

V případě, že zhotovitel vyhodnotí požadavek typu „REKLAMACE“ za neoprávněný, tedy neuznává reklamaci dotčené funkčnosti (části díla), jeho další řešení bude zabezpečováno jako u služby Řešení servisních požadavků (NEREKLAMACÍ).

### **Termíny plnění**

Předmět plnění - **Řešení Reklamací** - je poskytován zhotovitelem v provozní době definované parametry SLA v bodu 1.4. „Pohotovost a garance termínů“.

Vyřešení servisního požadavku typu REKLAMACE znamená odstranění vady/vyřešení incidentu, tj. dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo, Cílovém konceptu nebo je popsán v dokumentaci. Pokud není zřízena služba „Pohotovost a garance termínů“, je garantováno vyřešení požadavku typu REKLAMACE do 30 dnů od přijetí požadavku.

### **Místo plnění**

Předmět plnění - **Řešení Reklamací** - je poskytován v místě zhotovitele (je-li to možné vzdáleným přístupem), případně v místě objednatele.

### **Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)**

Zprovoznění dotčené funkcionality systému náhradním způsobem, dosažení stavu úplného odstranění závady při dodržení garantovaných termínů. Pokud není zřízena služba „Pohotovost a garance“, jsou garantované termíny řešení požadavku typu REKLAMACE v souladu s platnými zákony ČR.

Odsouhlasené, odpovědným pracovníkem objednatele akceptované řešení požadavku typu REKLAMACE.

### **Požadavek na součinnost**

Objednatel zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku, za předání všech podkladů potřebných k posouzení oprávněnosti REKLAMACE, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení, a schvalování jejich realizace. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a realizovatelné.



## 1.4. Pohotovost a garance termínů

Předmětem služby je držení pohotovosti (blokace kapacity) a garance termínů pro řešení incidentů (problémových stavů) software systému objednatele. Poskytování této služby je realizováno prostřednictvím služby Helpdesk.

Kategorie incidentů (problémových stavů):

- **Kategorie A** – Prvek IT/slужba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání služby. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
- **Kategorie B** – Prvek IT/slужba je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz.
- **Kategorie C** – Ostatní drobné incidenty/vady, které nespádají do kategorií A a/nebo B a které nejsou způsobeny software třetích stran.
- **Kategorie D** - Incidenty/vady, které jsou způsobeny software třetích stran.

Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí zhotoviteli problémový stav s návrhem kategorie problému. Zhotovitel není povinen reflektovat na hlášení problémového stavu, jestliže stav ohlásí jiná než oprávněná osoba.

**Zhotovitel v rámci této služby garantuje :**

- Dobu odezvy – prvotní reakce, zahájení řešení problémového stavu (v rámci služby Helpdesk).
- Zprovoznění systému náhradním způsobem.
- Úplné odstranění závady.

Prvotní reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace objednatelovi, jakým způsobem bude zhotovitel kritický stav řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu Software, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li zhotovitel v tomto momentě tyto informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace objednatelovi poskytne.

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

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

### Termíny plnění

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

Zhotovitel je povinný zabezpečit řešení problémového stavu v těchto termínech:

Kategorie incidentu	Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu	Garantovaná doba zahájení prací na řešení incidentu po řádném nahlášení	Garantovaná doba ukončení incidentu po řádném nahlášení
A	15 min	1 hod	12 hod
B	15 min	4 hod	následující pracovní den
C	15 min	následující pracovní den	5 pracovních dní
D	15 min	následující pracovní den	v nejkratší možné době

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



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

### **Místo plnění**

Předmět plnění - **Pohotovost a garance termínů** - je poskytován v místě zhotovitele (je-li to možné vzdáleným přístupem), případně v místě objednatele.

### **Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)**

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

### **Požadavek na součinnost**

Objednatel zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání požadavku, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení, a schvalování jejich realizace. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a realizovatelné.

V případě prodloužení způsobeného okolnostmi na straně objednatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodloužení na straně objednatele, a o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytovaná plnění znovu vhodně zkoordinována.

## **2. Rozšířená podpora**

Službou Rozšířená podpora se rozumí řešení změnových požadavků - nereklamací - vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému, popř. služba vedoucí k vytvoření podmínek pro jeho efektivnější využití. Služby, které jsou součástí položky Rozšířená podpora, jsou poskytovány na základě objednávky a dle dohody se objednatelem.

Realizace služby Rozšířené podpory probíhá nepřímou formou a výsledky jsou následně realizovány službami:

- Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)
- Profylaxe systému
- Poskytování konzultací
- Poskytování školení
- Implementace nových verzí produktu
- Metodická podpora
- Řízení projektu

Podmínkou pro poskytnutí služeb Rozšířená podpora je zřízení služby Helpdesk.

Zápis požadavku na poskytnutí služby Rozšířené podpory prostřednictvím služby Helpdesk je všemi stranami obecně chápán jako objednávka. Odpovědný pracovník objednatele potvrdí prostřednictvím služby Helpdesk příjem objednávky a vydá pokyn k realizaci.

Veškeré služby poskytované zhotovitelem u objednatele i u zhotovitele v rámci služby Rozšířená podpora budou evidovány tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka zhotovitele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.



Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro objednatele, předloží vždy při návštěvě pracovník zhotovitele zodpovědnému pracovníkovi objednatele ke schválení (podpisu). V případě, že objednatel bezdůvodně nepodepíše protokol o převzetí plnění (tzn. neuvede písemně důvod nepotvrzení protokolu) ani do sedmi (7) dnů ode dne, kdy ho k tomu zhotovitel vyzve, má se za to, že protokol byl podepsán v den následující po marném uplynutí této lhůty.

Příslušné protokoly dokládající veškeré práce vykonané zhotovitelem pro objednatele za uplynulé období předloží vždy zhotovitel objednateli vždy nejpozději do 3 pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který je vypracován. Současně předá zhotovitel objednateli vyúčtování všech služeb poskytnutých v příslušném kalendářním měsíci.

### **Rozsah poskytované služby**

Rozsah služeb Profylaxe systému, Poskytování konzultací a Implementace nových verzí je vymezen v rámci definice jednotlivých služeb.

Ostatní služby Rozšířené podpory systému IAM mohou být čerpány pouze na základě objednávky objednatele a v rozsahu dohodnutém mezi objednatelem a zhotovitelem a odsouhlaseném objednatelem.

### **Termíny plnění**

Předmět plnění je poskytován zhotovitelem v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin.

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

Zhotovitel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby objednatele a na své kapacitní možnosti.

### **Místo plnění**

Předmět plnění je poskytován dle povahy v místě zhotovitele (je-li to možné vzdáleným přístupem), jinak v místě objednatele.

## **2.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)**

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

Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:

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

### **Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)**

Akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí.

### **Požadavek na součinnost**

Objednatel zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku na změnu, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení, a schvalování jejich realizace. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.



## 2.2. Služba Profylaxe systému

Zhotovitel provádí pravidelnou inspekci a údržbu dodaného systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému.

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

Náplní služby je především:

- kontrola vazeb (konzistence dat),
- kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování,
- kontrola zálohování a bezpečnosti dat,
- mapování vytížení systému.

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

Služba profylaxe zahrnuje aktualizace firmware zařízení, aktualizace administrátorských nástrojů, kontrolu logů, kontrolu vytížení a využití, kontrolu kapacit a je poskytována v rozsahu 2 hodin při četnosti jedenkrát za 6 měsíců.

### **Termíny plnění**

Předmět plnění – **Profylaxe systému** - je poskytován 2 x ročně v termínech navržených zhotovitelem a odsouhlasených objednavatelem.

### **Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)**

Provedení profylaxe, podepsaný zápis o provedení služby

### **Požadavek na součinnost Objednatele**

Zajistit dostupnost prostředků IT k provedení služby.

## 2.3. Implementace nových verzí

V rámci této služby bude zhotovitel zabezpečovat implementaci upgrade a update produktu do prostředí objednatele. Na nové verze systému se plně vztahují licenční ujednání Smlouvy. Licence pro nové verze systému je poskytnuta ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako pro software dodaný jako součást díla ve smyslu. Právo užít novou verzi systému vzniká jeho předáním a převzetím.

Požadavek na službu implementace nových verzí produktu je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk.

### **Způsob poskytnutí služby**

Poskytnutí služby Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích:

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



### **Místo plnění**

Předmět plnění – **Instalace nových verzí** - je poskytován zhotovitelem na základě požadavku objednatele na prostředí určené objednatelem. Pokud to umožňuje předmět plnění, může být **Instalace nových verzí** prováděna vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě objednatele.

### **Termíny plnění**

Předmět plnění – **Instalace nových verzí** – je poskytován v termínech určených zhotovitelem.

### **Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)**

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 testovat dle popisu změn.

### **Požadavek na součinnost**

Zajistit dostupnost prostředků ICT: Zabezpečit bezodkladné posuzování realizovaných změn a schvalování jejich realizace. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.

## **2.4. Poskytování konzultací**

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

Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků objednatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Probíhá zpravidla na pracovištích objednatele, výjimečně při řešení obecných principů, je možná realizace konzultace pro širší okruh uživatelů na učebně.

Požadavek na konzultaci je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk.

Předmět plnění – **Poskytování konzultací** - je poskytován v rozsahu 4 hodin měsíčně. Služba může být čerpána pouze na základě požadavku objednatele a v rozsahu dohodnutém mezi objednatelem a zhotovitelem a odsouhlaseném objednatelem prostřednictvím služby Helpdesk.

### **Termíny plnění**

Předmět plnění je poskytován zhotovitelem v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin. Zhotovitel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby objednatele a na své kapacitní možnosti.

### **Místo plnění**

Předmět plnění je poskytován dle povahy v místě zhotovitele (je-li to možné vzdáleným přístupem), jinak v místě objednatele.

### **Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)**

Provedení konzultace, podepsané prezenční listiny a hodnocení konzultace







## 2.5. Poskytování školení

Zhotovitel zajišťuje školení pracovníků objednatele (individuální, hromadná) formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti, včetně diskuse a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Probíhá zpravidla na pracovištích a na testovacím prostředí objednatele. Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná:

- v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky
- při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní
- při reimplementaci systému IAM.

Podle požadavku objednatele je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti

Požadavek na školení je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk.

### **Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)**

Provedení školení, podepsané prezenční listiny a hodnocení školení.

### **Požadavek na součinnost**

Zajistit účast konkrétních uživatelů, administrátorů a školících a technických prostředků.

V případě potřeby tištěných příruček jejich vytištění a namnožení v potřebných počtech.

## **Příloha č. 2: Zadávací dokumentace**

Obsahem této přílohy je zadávací dokumentace veřejné zakázky Statutárního města Karlovy Vary s názvem „Implementace systému pro autentifikaci a autentizaci uživatelů (IAM)“ a uveřejněné na ISVZUS dne 13/01/2012 pod ev. číslem 7202021002751, číslo oznámení v úředním věstníku 2012/S 8-012100, (dále jen „Veřejná zakázka“).

Pro svoji obsáhlost je plné znění Zadávací dokumentace veřejné zakázky přiloženo k této smlouvě o podpoře provozu v digitální podobě (CD).

## **Příloha č. 3: Nabídka zhotovitele**

Obsahem této přílohy je nabídka Zhotovitele ze dne 27. února 2012 podaná k veřejné zakázce Statutárního města Karlovy Vary s názvem „Implementace systému pro autentifikaci a autentizaci uživatelů (IAM)“ a uveřejněné na ISVZUS dne 13/01/2012 pod ev. číslem 7202021002751, číslo oznámení v úředním věstníku 2012/S 8-012100 (dále jen „Veřejná zakázka“).

Pro svoji obsáhlost je plné znění nabídky Zhotovitele k veřejné zakázce přiloženo k této smlouvě o podpoře provozu v digitální podobě (CD).



#### **Příloha č. 4: Seznam kontaktních osob**

Oprávněnými a odpovědnými osobami **za Objednatele** jsou

- ve věcech smluvních : **Ing. Petr Kulháněk**, primátor města  
Tel.: 353 118 319
- ve věcech technických :

firma	Příjmení a jméno	funkce	email	Telefon
MMKV	<b>Vaňkát Petr</b>	vedoucí projektu	<a href="mailto:p.vankat@mmkv.cz">p.vankat@mmkv.cz</a>	725 533 332
MMKV	<b>Hasal Martin, Ing.</b>	koordinátor projektu	<a href="mailto:m.hasal@mmkv.cz">m.hasal@mmkv.cz</a>	774 700 255
MMKV	<b>Rumlenská Marian</b>	Technik IT	<a href="mailto:m.rumlenska@mmkv.cz">m.rumlenska@mmkv.cz</a>	602 461 552
MMKV	<b>Saxová Marcela, Bc.</b>	interní administrátorka	<a href="mailto:m.saxova@mmkv.cz">m.saxova@mmkv.cz</a>	775 878 599

Oprávněnými a odpovědnými osobami **za Zhotovitele** jsou

- ve věcech smluvních : **Ing. Miroslav Dvořák**, jednatel společnosti  
Tel.: 724 042 065
- ve věcech obchodních : **Ing. Jiří Berkovec**, konzultant společnosti  
Tel.: 724 042 067
- ve věcech technických : **Ing. Vladimír Váňa**, servisní manažer  
Tel. 606 640 412  
  
**Jan Bock**, zástupce vedoucího řešitelského týmu  
Tel.: 603 532 914





MARBES CONSULTING s.r.o.

③ Brojova 16, 326 00 Pízeň  
IČO: 25212079, DIČ: CZ25212079



consulting

Brojova 16, 326 00 Pízeň  
Tel.: + 420 378 121 000

www.marbes.cz

obchod@marbes.cz

MARBES CONSULTING s.r.o.

③ Brojova 16, 326 00 Pízeň  
IČO: 25212079, DIČ: CZ25212079