

Číslo smlouvy u objednatele: 24/SML0751/SoD/RR

Číslo smlouvy u zhotovitele:

SMLOUVA O DÍLO

Poskytování provozní podpory Internetový portál Ochutnejkraj.cz – produktová mapa II
uzavřená dle ustanovení § 1746 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

Smluvní strany

Objednatel

Ústecký kraj

Sídlo:

Zastoupený:

IČ:

DIČ:

Bank. spojení:

Číslo účtu:

Zástupce pro věcná jednání:

Kontaktní osoba ve věcech

technických a organizačních:

E-mail/telefon:

Velká Hradební 3118/48, 400 01 Ústí nad Labem

Ing. Janem Schillerem, hejtmánem Ústeckého kraje

70892156

CZ70892156

Česká spořitelna, a.s.

882733379/0800

Ing. Pavel Hajšman, vedoucí odboru regionálního rozvoje

Mgr. Petra Ludwigová, oddělení regionálního rozvoje

[lu\[redacted\]](#)

(dále jen „Objednatel“)

a

Zhotovitel

Business Solution Consulting s.r.o.

Sídlo:

Zastoupená:

IČ:

DIČ:

Bank. spojení:

Číslo účtu:

Zástupce pro věcná jednání:

Kontaktní osoba ve věcech

technických a organizačních:

E-mail/telefon:

Padovská 585/4, Horní Měcholupy, 109 00 Praha 10

Ing. Daliborem Šmejkalem, jednatelem

05082757

CZ05082757

Fio banka, a.s.

2801002398/2010

Ing. Dalibor Šmejkal, jednatel

Mgr. Petr Hekerle

[redacted]

Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 258087. Výpis z obchodního rejstříku tvoří Přílohu 01 k této smlouvě.

(dále jen „zhotovitel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o dílo

(dále jen „Smlouva“):

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem této smlouvy je úprava práv a povinností smluvních stran při „**Poskytování provozní podpory Internetový portál Ochutnejkraj.cz – produktová mapa II**“ (dále i jako „*předmět plnění*“) za podmínek dále sjednaných v této smlouvě.
2. Seznam služeb je uveden v čl. I, odst. 3 a jejich rozsah je dále vymezen v Příloze 02 SLA – Podrobný popis služeb podpory.
3. Předmětem plnění této smlouvy je poskytování provozní podpory internetovému portálu Ochutnejkraj.cz – produktová mapa II, včetně modulů a integrací vytvořených na míru dle požadavků Objednatele. Předmětem této smlouvy jsou zejména činnosti uvedené v Tab 1.

Tabulka 1: Seznam služeb poskytovaných Zhotovitelem Objednateli

Identifikace	Název	Rozsah	Cena bez DPH
HD	Help Desk	7x24	v ceně paušálu
HL	Uživatelská podpora po telefonu	2 člh. /měsíc	v ceně paušálu
AS	Podpora aplikace	2 člh. /měsíc	v ceně paušálu
AD	Služby na přání Objednatele	dle objednávek	dle objednávek

Služba HD bude poskytována nepřetržitě v režimu 7x24. Služby HL, AS a AD budou poskytovány v pracovní době Zhotovitele v pracovní dny 08:00 – 16:00 hod.

Jeden člověkodén (zkratka „čld.“) je 8 hodin práce v běžné pracovní době Zhotovitele. Nejmenší evidenční jednotkou je 1 hodina při práci ze sídla Zhotovitele (dále jen „*off-site*“) a 4 hodiny při práci v sídle Objednatele (dále jen „*on-site*“). Při práci on-site je čas strávený na cestě do sídla Objednatele započítán do času plnění. Cena jedné člověkohodiny (zkratka „člh.“) je 1/8 ceny za člověkodén.

Služby uvedené v Tab 1. v čl. I, odst. 3 budou vykonávány ve webových stránkách www.ochutnejkraj.cz (dále také jen „*WEB*“) Objednatele, který charakterizuje Tab 2.

Tabulka 2: Web www.ochutnejkraj.cz

Identifikace	Název
WP	WordPress – redakční systém
TEMPL	Šablona webových stránek na míru

II. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

1. Zhotovitel se zavazuje provést dílo v celém rozsahu. Dílo bude realizováno jako **paušální služby HD, HL a AS** a dle objednávek **služby AD** dle čl. I, odst. 3 poskytované Zhotovitelem **po dobu 24 měsíců**.

Za začátek doby plnění díla je pro účely stanovení doby plnění této smlouvy považován datum podpisu smlouvy poslední ze smluvních stran.

2. Místem plnění této smlouvy je sídlo Krajského úřadu Ústeckého kraje, Velká Hradební 3118/48, 400 01 Ústí nad Labem.

III. SMLUVNÍ CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Smluvní cena za **paušální služby HD, HL a AS** dle čl. I, odst. 3 poskytované Zhotovitelem se ujednáva ve výši **184 800,00 Kč** (slovy: jedno sto osmdesát čtyři tisíc osm set korun českých) bez DPH za 24 měsíců a **223 608,00 Kč** (slovy: dvě stě dvacet tři tisíc šest set osm korun českých) s 21 % DPH.
2. Paušální plnění Zhotovitele za **paušální služby HD, HL a AS** bude předáváno a přebíráno po částech v průběhu plnění díla po dobu 24 měsíců v osmi dílčích plněních (měřících intervalech).
3. Paušální plnění Zhotovitele za **paušální služby HD, HL a AS** za měřící interval je dílčím plněním ve smyslu daňových předpisů.

4. Smluvní cena díla za paušální služby bude hrazena **v osmi dílčích plněních** (měřících intervalech), dílčí plnění bude fakturováno v maximální výši **23 100,00 Kč bez DPH a 27 951,00 Kč s 21 % DPH** a bude splatné na základě vystavené faktury.

K fakturaci bude předkládán Akceptační protokol za sledované období (měřící interval) stvrzený oběma smluvními stranami.

5. Smluvní cena za **služby AD** (dle objednávek) bude kalkulována na základě jednotkové ceny za práci specialistů Zhotovitele. Jednotková cena činí **13 200,00 Kč bez DPH** za jeden člověkodenní a **15 972,00 Kč s 21 % DPH**, tzn. 1 650,00 Kč bez DPH za jednu člověkohodinu a 1 996,50 Kč s 21 % DPH.

6. Smluvní cena za **služby AD** bude fakturována na základě samostatné objednávky vytvořené na základě cenové nabídky Zhotovitele. Cena a rozsah budou stanoveny na základě dohody obou stran v objednávce tak, že:

- i. cena plnění bude stanovena jako pevná se stanoveným termínem předání (režim FP&FT), nebo
- ii. cena bude stanovena po ukončení plnění na základě skutečně odpracovaného času potvrzeného Objednatelům ve výkazu práce a bude kalkulována jako násobek ceny a počtu člověkohodin (režim T&M).

Objednávky jsou v poměru speciality k této Smlouvě, tj. není-li v objednávce stanoveno jinak, platí pro plnění dle objednávky ustanovení této Smlouvy.

7. Jako **služba AD** budou účtovány i služby uvedené jako paušální plnění, pokud bude překročen jejich rozsah definovaný v čl. I, odst. 3., při čemž:

- i. Zhotovitel je povinen písemně upozornit (i e-mailem) na překročení paušálního rozsahu a
- ii. Objednatel písemně potvrdí (i e-mailem), že požaduje poskytování příslušné služby nad rozsah paušálu, případně upřesní, v jakém maximálním rozsahu.

Fakturace takto objednaných služeb bude provedena v režimu T&M po ukončení měřícího intervalu.

8. Smluvní cena za **službu AD** je splatná na základě faktur, které je Zhotovitel oprávněn vystavovat po ukončení plnění objednávky. Podkladem pro vystavení faktury bude Akceptační protokol, který bude obsahovat výkaz práce, a/nebo protokol o převzetí plnění či zápis o poskytnutí služeb (vždy dle povahy plnění objednávky). Příslušný Akceptační protokol bude přílohou faktury.

9. Realizace objednávky za **službu AD** je dílčím plněním ve smyslu daňových předpisů.

- 10. Smluvní cena za paušální služby HD, HL, AS a službu AD se rovná ceně plnění veřejné zakázky ev. č. 24/VZ0078, uvedené v nabídce zhotovitele ze dne 29.01.2024.**

11. Smluvní cena je ujednána dohodou smluvních stran. Cena bez DPH je stanovena jako nejvýše přípustná a nepřekročitelná a obsahuje veškeré náklady spojené s realizací předmětu smlouvy. Sazba DPH se řídí příslušným právním předpisem. Zhotovitel není v žádném případě oprávněn žádat změnu ceny smlouvy (např., že provádění smlouvy si vyžádalo jiné úsilí nebo jiné náklady, než bylo předpokládáno). Zhotovitel přebírá ve smyslu ust. § 2620 odst. 2 občanského zákoníku nebezpečí změny okolností.

12. Daňový doklad – faktura vystavená zhotovitelem musí obsahovat kromě čísla smlouvy a lhůty splatnosti, která činí 30 dnů od doručení faktury objednateli, také náležitosti daňového dokladu stanovené příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a údaje dle § 435 občanského zákoníku, a bude objednateli doručen v elektronické podobě do datové schránky, popřípadě prostřednictvím e-podatelný.

V případě, že faktura nebude mít uvedené náležitosti, objednatel není povinen fakturovanou částku uhradit a nedostává se do prodlení. Bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě splatnosti, objednatel fakturu vrátí zpět zhotoviteli k doplnění. Lhůta splatnosti počíná běžet od doručení daňového dokladu obsahujícího veškeré náležitosti.

13. Úhrada ceny bude provedena bezhotovostní formou převodem na bankovní účet zhotovitele. Pokud je zhotovitel plátcem DPH, bude úhrada ceny provedena pouze na účet zveřejněný v registru plátců vedeném správcem daně zhotovitele. Obě smluvní strany se dohodly na tom, že peněžitý závazek je splněn dnem, kdy je částka odepsána z účtu objednatele.
14. Bude-li tato smlouva ukončena (zanikl-li závazek) před provedením celého předmětu plnění, má zhotovitel právo na úhradu přiměřené části ceny díla za již skutečně a řádně provedené dílo dle této smlouvy, která se vypočítá způsobem přiměřeným k ceně celého díla.
15. Pro platby dle čl. V této smlouvy platí přiměřeně platební podmínky jako pro vystavení a placení faktury.
16. Zhotovitel prohlašuje, že daň uvedenou v jím vystaveném daňovém dokladu – faktuře řádně zaplatí a že se nedostal do postavení, kdy nemůže tuto daň zaplatit.

Pokud by se stalo, že by nebyl schopen daň zaplatit, oznámí to nejpozději den před splatností faktury objednateli a navrhne správci daně její úhradu objednatelem.

Pokud správce daně zveřejnil způsobem umožňujícím dálkový přístup čísla účtu, které zhotovitel určil v přihlášce k registraci plátcem DPH ke zveřejnění, považuje se povinnost zhotovitele zaplatit DPH za splněnou připsáním DPH na takto zveřejněný účet.

Pro případ, že se zhotovitel, jako poskytovatel zdanitelného plnění, stane v okamžiku zdanitelného plnění dle § 21 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (*dále jako „ZDPH“*), nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a ZDPH, se smluvní strany dohodly, že objednatel zaplatí cenu díla takto:

- a. cenu díla bez DPH zaplatí na účet zhotovitele uvedený v záhlaví této smlouvy nebo na daňovém dokladu,
- b. DPH na účet správce daně jako zvláštní způsob zajištění daně podle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, které je placeno. Zhotovitel prohlašuje, že jeho místně příslušným správcem daně z přidané hodnoty je Finanční úřad pro hlavní město Prahu, územní pracoviště pro Prahu 10 a že případnou změnu místně příslušného správce daně z přidané hodnoty zhotovitel do tří dnů oznámí objednateli.

IV. ODPOVĚDNOST ZHOTOVITELE ZA VADY A JAKOST

1. Zhotovitel poskytuje Objednateli záruku za vady plnění dle této smlouvy po dobu zajišťování provozu webu www.ochutnejkraj.cz. Vady plnění je Objednatel povinen Zhotoviteli písemně nebo elektronicky oznámit bez zbytečného odkladu.
2. Systém má vady, jestliže neodpovídá výsledku určenému, výsledku obvyklému, nebo není v souladu se specifikacemi uvedenými v této smlouvě.
3. Pracovní dobou se pro plnění této smlouvy rozumí pracovní dny bez víkendů a svátků, vždy od 8:00 do 16:00 hodin.
4. Zhotovitel je povinen prokazatelně začít s odstraňováním vad dle podmínek uvedených v Příloze 02 SLA – Podrobný popis služeb podpory. Objednatel má vůči Zhotoviteli právo požadovat bezplatné odstranění reklamované závady, a to za předpokladu, že odstranění vady je objektivně možné; Zhotovitel úplné odstranění vady bezodkladně oznámí Objednateli. Vadu lze odstranit i poskytnutím náhradního řešení nebo alternativního postupu.
5. Objektivní příčiny znemožnění plnění smlouvy mohou být živelní katastrofy, globální výpadek sítí a podobné neovlivnitelné situace, které mohou nastat a nedají se předvídat.

V. PORUŠENÍ SMLUVNÍCH POVINNOSTÍ

1. Smluvní strany se dohodly na následujících sankcích za porušení smluvních povinností:
 - a) Zhotovitel se zavazuje zaplatit objednateli za každý den překročení sjednané doby provedení díla smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny dílčího plnění díla s DPH.
 - b) Zhotovitel se zavazuje zaplatit objednateli za každý den překročení sjednané doby odstranění vady smluvní pokutu ve výši 100,- Kč, a to až do dne odstranění příslušné vady nebo odstoupení od této smlouvy objednatelem.
 - c) Zhotovitel se zavazuje zaplatit objednateli za každou zjištěnou vadu z titulu odpovědnosti za vady nebo za jakost smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč.
 - d) Smluvní strany se zavazují zaplatit druhé straně za každý den překročení sjednaného termínu splatnosti kteréhokoliv peněžitého závazku úrok z prodlení ve výši 0,1 % z neuhrazené částky za každý den prodlení až do jejího zaplacení.
2. Objednatel má právo na náhradu škody vzniklou z porušení povinnosti, ke kterému se vztahuje smluvní pokuta. Náhrada škody zahrnuje skutečnou škodu a ušlý zisk.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. „Důvěrnou informací“ se rozumí a) veškeré informace a údaje, které objednatel nebo jeho zástupci zhotoviteli sdělí (ústně, písemně, elektronickými prostředky, nebo to budou informace pořízené kontrolou, a bez ohledu na to, zda jsou výslovně označeny za důvěrné) a které se týkají zaměstnanců či záležitostí objednatele a/nebo s ní majetkově spřízněných společností (včetně informací a údajů, které objednatel zhotoviteli sdělí před uzavřením této Smlouvy), především analýzy, souhrnná data, předpoklady, zprávy, studie a další informace, nebo údaje, které vypracoval objednatel nebo její Představitelé, pokud zahrnují alespoň část takových informací či údajů, a b) samotná tato Smlouva, její obsah a veškerá jednání s ní související; a c) skutečnost, že objednatel a zhotovitel spolu (přímo) jednají o možnosti spolupráce a/nebo poskytování služeb.
2. „Představitelé“ jednotlivých Stran jsou takoví vedoucí pracovníci, zaměstnanci, zmocněnci a poradci (včetně právních poradců, auditorů, finančních, daňových a účetních poradců) těchto Stran a jejich majetkově spřízněných společností, kteří musí být s důvěrnými informacemi pro účely realizace služeb seznámeni. Zhotovitel zaručuje, že její Představitelé budou o důvěrné povaze důvěrných informací poučeni a souhlasí, že budou postupovat v souladu s touto Smlouvou a dodržovat povinnost mlčenlivosti z ní vyplývající, zároveň musí být bezúhonní a musí být plně seznámeni s důsledky možné trestní odpovědnosti právnických osob dle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnost právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
3. „Osobními údaji“ se rozumí ve smyslu obecného nařízení o ochraně osobních údajů č. 2016/679 (dále jen „GDPR“) veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (např. údaje o zaměstnancích nebo partnerech objednatele), když identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.
4. Zhotovitel je povinen:
 - a) zachovávat důvěrnost Důvěrných informací;
 - b) Důvěrné informace nesdělovat žádné jiné osobě, kromě svých Představitelů, bez předchozího písemného souhlasu objednatele, přičemž zveřejnění proběhne dle podmínek, které objednatel považuje za vhodné, zejména bude tato třetí strana před poskytnutím informací seznámena s povinností mlčenlivosti a zaváže se ji dodržovat;
 - c) zajistit, aby každá osoba, které zhotovitel sdělí Důvěrnou informaci, postupovala v souladu s povinností mlčenlivosti dle této Smlouvy;

- d) nepoužít Důvěrné informace k jinému účelu, než je plnění předmětu smlouvy
 - e) přijmout veškerá odpovídající organizační a technická opatření, aby nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu neoprávněnému poskytnutí nebo zpřístupnění Důvěrných informací; a
 - f) neprodleně objednatel informovat o jakémkoli neoprávněném použití či zveřejnění Důvěrných informací či jiném porušení této Smlouvy.
5. Zhotovitel smí poskytnout Důvěrné informace, jestliže jejich poskytnutí vyžaduje zákon, příslušný soud či regulační orgán (jakékoli povahy), za předpokladu, že:
- a) objednatel o takovém uvolnění informací v co největším možném rozsahu a předstihu informuje;
 - b) zhotovitel informace neposkytne, pokud má právo vznést proti požadavku příslušného orgánu na poskytnutí Důvěrných informací námitky nebo podat stížnost a tohoto práva využije, dokud jej zcela nevyčerpá;
 - c) zhotovitel poskytnuté Důvěrné informace v maximální možné míře anonymizuje; a
 - d) zhotovitel příslušný orgán informuje o tom, že se jedná o Důvěrnou informaci podléhající povinnosti mlčenlivosti dle této Smlouvy.
6. Strany dále sjednaly, že poskytnutí Důvěrných informací externímu auditorovi zhotovitele či (externím či interním) auditorům společnosti, která zhotovitele přímo či nepřímo ovládá, není považováno za porušení povinnosti mlčenlivosti. Avšak pokud by tato osoba poskytla Důvěrné informace bez souhlasu objednatel další osobě, zhotovitel nese za takové zveřejnění Důvěrných informací odpovědnost.
7. Povinnosti uvedené v bodě 4. se nevztahují na Důvěrné informace, které:
- a) budou v době uzavření Smlouvy či kdykoliv poté zveřejněny prostřednictvím veřejné datové sítě či jiných médií jinou osobou než zhotovitelem;
 - b) mohou být sděleny zhotovitelem třetí osobě v přiměřeném rozsahu za předpokladu, že jí byl prokazatelně znám zájem objednatel na takovém sdělení třetí osobě; nebo
 - c) mohou být sděleny zhotovitelem třetí osobě v přiměřeném rozsahu za předpokladu, že toto sdělení prokazatelně nepoškodí objednatel a jedná se o informaci, kterou získal zhotovitel nikoliv od objednatel, ale nezávisle na ní.
8. Povinnosti ve výše uvedených odstavcích čl. VI platí přiměřeně i pro objednatel ve vztahu k zhotoviteli.

VII. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN A OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

1. Zhotovitel se zavazuje vykonávat činnosti pro Objednatel v souladu s touto smlouvou a v souladu s platnými právními předpisy. Zhotovitel odpovídá za to, že poskytnuté plnění odpovídá platným právním předpisům a je si vědom toho, že odpovídá za škodu vzniklou Objednateli porušením svých povinností.
2. Zhotovitel je povinen hájit zájmy Objednatel podle svých nejlepších znalostí a schopností. Zhotovitel prohlašuje, že je schopen splnit předmět plnění této smlouvy a nejsou mu známy žádné překážky bránící splnění smluvního závazku dle této smlouvy.
3. Zhotovitel se zavazuje neprodleně informovat Objednatel o všech skutečnostech, které by mohly Objednateli způsobit finanční, nebo jinou újmu, o překážkách, které by mohly ohrozit termíny stanovené touto smlouvou.
4. Zjistí-li Zhotovitel, že nemůže předmět plnění provést za podmínek závazně plynoucích z platných právních předpisů, nebo požadovaných výslovně Objednatel, popřípadě za dalších podmínek dohodnutých touto smlouvou, a stejně tak nebude-li moci splnit povinnosti v dohodnutém termínu, uvědomí o tom neprodleně písemně Objednatel s uvedením důvodů.
5. Zhotovitel je povinen poskytovat objednateli součinnost, a to nejméně v rozsahu:

- a) Smluvní strany vytvoří ve svých počítačových sítích takové organizační a technické podmínky, aby určení pracovníci Zhotovitele mohli provádět zásahy do webu www.ochutnejkraj.cz Objednatele, nutné pro naplňování podmínek této Smlouvy, z vlastního pracoviště.
- b) Pro plnění Smlouvy jako Projektu smluvní strany určí osoby v Tab 3. a pro případné řešení problémů vzniklých v průběhu plnění Smlouvy určí smluvní strany v Tab 4. osoby pro eskalační mechanismus 1. a 2. stupně, které řeší problémy před tím, než jsou předloženy k řešení statutárním orgánům smluvních stran.

Tabulka 3: Osoby určené smluvními stranami pro jednotlivé role řízení Projektu

	Objednatel	Zhotovitel
Oprávněné osoby	Pavel Hajšman	Dalibor Šmejkal
Zástupci Oprávněných osob	Petra Ludwigová	Petr Hekerle

Tabulka 4: Osoby pro eskalaci problémů

	Objednatel	Zhotovitel
1.stupeň	Pavel Hajšman, p.haj@ochutnejkraj.cz	Dalibor Šmejkal, d.sme@ochutnejkraj.cz
2.stupeň	Jan Jelínek, j.jel@ochutnejkraj.cz	Dalibor Šmejkal, d.sme@ochutnejkraj.cz

- c) Objednatel určuje kontaktní osoby, které jsou oprávněné předávat Zhotoviteli požadavky, týkající se plnění služeb dle této Smlouvy, prostřednictvím HelpDesku Zhotovitele. Jejich seznam je uveden v Příloze 03 – Seznam kontaktních osob.
 - d) V případě změny osoby určené dle předchozích článků je dotyčná strana povinna písemně informovat druhou smluvní stranu nejpozději pět dnů před provedením změny.
 - e) Další požadavky na součinnost Objednatele jsou uvedeny v Příloze 02 SLA – Podrobný popis služeb podpory.
6. Zhotovitel je při plnění této smlouvy povinen dodržovat všechna dotčená ustanovení obecně závazných předpisů a technických norem.
 7. Zhotovitel je povinen:
 - a) Chránit a prosazovat práva a oprávněné zájmy objednatele.
 - b) Řídit se pokyny objednatele. Zhotovitel není vázán pokyny objednatele pouze v případě, pokud jsou v rozporu se zákonem či dobrými mravy.
 8. Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost k plnění předmětu této smlouvy, zejména poskytnout pravdivé a úplné informace ústní i písemné.
 9. Zhotovitel plně zodpovídá za škody způsobené objednateli nebo třetí straně porušením svých právních povinností.
 10. V případě odstoupení od smlouvy se již poskytnutá plnění nevracejí.
 11. Zhotovitel prohlašuje, že je pojištěn proti vzniku odpovědnosti za škodu způsobenou zhotovitelem třetím osobám, sjednané pojištění pokrývá odpovědnost zhotovitele za škody případně vzniklé dle této smlouvy a pojistná částka dle tohoto pojištění činí minimálně 1 000 000,00 Kč. Zhotovitel je povinen udržovat pojištění odpovědnosti za škodu dle předchozí věty po celou dobu trvání této smlouvy.
 12. Zhotovitel je při plnění této Smlouvy povinen dodržovat zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti.

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Objednatel tímto potvrzuje, že o uzavření této smlouvy rozhodl Ing. Pavel Hajšman, vedoucí odboru regionálního rozvoje, na základě usnesení Rady Ústeckého kraje č. 158/42R/2022 ze dne 6.4. 2022.

2. Pokud v této smlouvě není stanoveno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající příslušnými ustanovení občanského zákoníku.
3. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou, s výpovědní lhůtou 1 měsíc. Výpovědní lhůta začíná běžet první den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.
4. Tuto smlouvu lze měnit či doplňovat pouze po dohodě smluvních stran formou písemných a číslovaných dodatků.
5. Tato smlouva se uzavírá v elektronické verzi a je podepsána zaručenými elektronickými podpisy.
6. Tato smlouva bude v úplném znění uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním svých osobních údajů obsažených v této smlouvě, které by jinak podléhaly znečitelnění, v registru smluv, popř. disponuje souhlasem třetích osob uvedených na své straně s uveřejněním jejich osobních údajů v registru smluv, které by jinak podléhaly znečitelnění. Smluvní strany se dohodly na tom, že uveřejnění v registru smluv provede objednatel, informace o uveřejnění této smlouvy bude zaslána zhotoviteli do datové schránky **ID DS 8z7vrxx**. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
7. Přílohy této smlouvy jsou její nedílnou součástí. V případě rozporu mezi přílohou a smlouvou je rozhodující obsah smlouvy.
8. Zástupci ve věcech technických a organizačních jednání uvedení v záhlaví této smlouvy mají právo navrhopvat změny v této smlouvě, případně dodatky, nejsou však oprávněni k podpisu smluv a jejich dodatků.

IX. PODPISY SMLUVNÍCH STRAN

1. Zhotovitel i objednatel shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, bez zneužití tísně, nezkušenosti, rozumové slabosti, rozrušení nebo lehkomyšlnosti druhé strany, na důkaz čehož připojují své podpisy.

V Ústí nad Labem dne

V Praze dne

.....
Objednatel
Ing. Pavel Hajšman
Vedoucí odboru regionálního rozvoje
Ústecký kraj

.....
Zhotovitel
Ing. Dalibor Šmejkal
Jednatel
Business Solution Consulting s.r.o.

Přílohy

Příloha 01 Výpis z obchodního rejstříku
Příloha 02 SLA – Podrobný popis služeb podpory
Příloha 03 – Seznam kontaktních osob

HD HELP DESK (standard)

HD.1. Předmět služby

V rámci služby HelpDesk zajišťuje Zhotovitel vyřizování požadavků na služby, jejichž seznam je uveden v čl. I, odst. 3 této Smlouvy.

HD.2. Popis služby

HD.2.1. Hlášení požadavku

Kontaktní osoby Objednatele, uvedené v Příloze 03 této Smlouvy, se obrací s požadavky na HelpDesk prostřednictvím elektronické pošty, nebo pomocí webového rozhraní, a to na adresy uvedené v odstavci HD.3. této přílohy.

Má-li požadavek charakter hlášení vady, je povinností Objednatele již při jeho oznámení poskytnout maximum informací, které mohou napomoci při řešení. V případě nedostupnosti elektronické poštovní služby, je možné nahlášení vady telefonicky a Objednatel je povinen vždy následně neprodleně zaslat požadavek i prostřednictvím elektronické poštovní služby, nebo pomocí webového rozhraní.

HD.2.2. Zaregistrování požadavku

V případě zadání požadavku prostřednictvím elektronické poštovní služby je registrace provedena automaticky a okamžitě je Objednateli potvrzeno převzetí jeho požadavku. Je-li požadavek nahlášen náhradním způsobem telefonicky, Zhotovitel zaeviduje požadavek a potvrdí Objednateli jeho převzetí.

HelpDesk má povinnost:

- zkontrolovat oprávněnost požadavku vzhledem k ustanovením této Smlouvy,
- zprostředkovat službu Uživatelská podpora po telefonu, pokud o to Objednatel požádá a je mu tento typ služby poskytován,
- zajistit vyplnění všech povinných údajů a všech dalších v danou chvíli dostupných údajů, které mohou napomoci při řešení,
- předat požadavek k dalšímu řešení specialistům,
- eskalovat požadavky neřešené v dohodnutých termínech a koordinovat práci subdodavatelů,
- sledovat průběh řešení a na požádání o něm informovat Objednatele.

HD.2.3. Oznámení o ukončení řešení požadavku

HelpDesk informuje Objednatele o vyřešení požadavku. Jedná-li se o požadavek na službu Podpora aplikace, po vyřešení požadavku Zhotovitel provede dokumentaci provedených změn, zásahů a případného promítnutí úprav do jiných funkcí.

HD.3. Místo výkonu služby

HL UŽIVATELSKÁ PODPORA PO TELEFONU (Hot Line)

HL.1 Předmět služby

V rámci služby Uživatelská podpora po telefonu Zhotovitel telefonicky řeší problémy související s provozem WEB a poskytuje telefonické konzultace.

Služba je dodávána v režimu Call Back Phone Support, tzn. zpětné volání na žádost Objednatele.

HL.2 Popis služby

Objednatel kontaktuje HelpDesk a požádá jej o zprostředkování telefonické konzultace. HelpDesk zajistí, že do 8 pracovních hodin od nahlášení požadavku specialista zpětně kontaktuje Objednatele.

Pokud požadavek nebude možné vyřešit po telefonu, bude pracovištěm HelpDesk Objednateli nabídnuto jiné řešení.

AS PODPORA APLIKACE (Application Support)

AS.1 Předmět služby

V rámci služby Podpora aplikace Zhotovitel řeší problémy Objednatele s provozem aplikačního programového vybavení vytvořeného Zhotovitelem (dále jen „APV“) / customizací softwarového produktu třetích stran / poskytnutých licencí softwarového produktu třetích stran. Náplní služby jsou také činnosti spojené s dodávkou a implementací nových verzí dodané aplikace.

AS.1.1 Opravy vad

AS.1.1.1 Opravy vad standardního produktu

- opravy funkčních vad produktu,
- tuto službu pro Objednatele realizuje třetí strana, a to přímý dodavatel produktu (vykonavatel majetkových práv autorů), v souladu s jeho servisním programem poskytovaným Objednateli,
- dle dohody může Zhotovitel na základě pověření Objednatele řešit komunikaci s dodavatelem produktu související se zdokumentováním a s reklamováním vady.

AS.1.1.2 Opravy vad customizací / APV dodaného Objednateli Zhotovitelem, a ostatních vad plnění

- opravy chyb customizací / APV, které byly řádně předány do supportu, tzn. těch customizací / APV, které Objednatel akceptoval,
- opravy funkčních vad nastavení systému,

AS.1.1.3 Integrace oprav APV do IS Objednatele

- otestování funkčnosti řešení dodaného Zhotovitelem i třetí stranou,
- instalace dodaného řešení do testovacího prostředí Objednatele,
- otestování funkčnosti řešení v testovacím prostředí Objednatele,
- instalace řešení do produkčního prostředí Objednatele,
- ověření funkčnosti řešení v produkčním prostředí Objednatele.

AS.1.2 Upgrade

Dodání nových verzí standardního produktu

- dodání nové verze standardního produktu v souladu se servisním programem, který subdodavatel poskytuje Objednateli,
- implementace nové verze do systému Objednatele a její otestování se provádí na základě speciální objednávky.

Dodání nových verzí customizací

- vytvoření a dodání nové verze customizace na základě požadavku Objednatele nebo v důsledku přechodu Objednatele na vyšší verzi standardního produktu,
- poskytnutí instalační podpory pro nové verze customizací, kdy Zhotovitel provede implementaci nové verze do systému Objednatele a otestuje řešení,
- služba bude poskytována na základě speciální objednávky.

AS.2 Popis služby – průběh řešení požadavku

AS.2.1 Hlášení požadavku

Kontaktní osoby Objednatele, uvedené v Příloze 03 této Smlouvy, se obrací se svými požadavky na HelpDesk. Pro stanovení závažnosti požadavku se používá klasifikace dle níže uvedených stupňů závažnosti (priorit):

- 1. Havárie** – funkce, na které je Objednatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má okamžitý a velmi vážný dopad na podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo na činnost uloženou Objednateli zákonem. Neexistuje žádný způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem.
- 2. Vážný problém** – funkce, na které je Objednatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má vážný dopad na podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo na činnost uloženou Objednateli zákonem. Neexistuje žádný způsob, jak funkci dočasně provádět

náhradním způsobem, nicméně lze pokračovat v činnosti Objednatele v omezené míře.

- 3. Problém** – funkce, na které je Objednatel závislý, přestala pracovat nebo pracuje v omezené míře. Tento stav má minimální dopad na činnost Objednatele.
- 4. Vada** – drobné vady systému, které do určité míry komplikují nebo omezují jeho využití, nebo vady neomezující funkčnost.
- 5. Požadavek** – požadavek na ostatní služby definované touto Smlouvou. Doba reakce a doba vyřešení se řídí popisem příslušné služby (např. viz např. popis služby HL nebo je-li dohodnuto pro AD).

AS.2.2 Zaregistrování požadavku

V případě zadání požadavku prostřednictvím elektronické poštovní služby je registrace provedena automaticky a okamžitě je Objednateli potvrzeno převzetí jeho požadavku. Je-li požadavek nahlášen náhradním způsobem telefonicky, Zhotovitel zaeviduje požadavek a potvrdí Objednateli jeho převzetí.

AS.2.3 Řešení požadavku

HelpDesk předává požadavek Objednatele k řešení pracovníkům Podpory 1. úrovně, kteří rozhodnou, zda řešení spadá do kompetence Zhotovitele nebo výrobce standardního produktu. V případě, že se jedná o chybu standardního produktu, je požadavek předán přímému dodavateli produktu. V ostatních případech je zahájeno řešení.

Požadavky jsou řešeny podle priority přidělené Objednatelem. Každé prioritě požadavku odpovídá určitá doba odezvy, tj. doba, ve které Zhotovitel zahájí řešení požadavku Objednatele. Obecně pak platí, že po zahájení prací se na požadavku pracuje nepřetržitě až do nalezení řešení. Každé prioritě také odpovídá předpokládaný termín vyřešení.

Dodavatel se zavazuje zahájit řešení dle následující tabulky:

Priorita	Doba odezvy	Předpokládaný termín vyřešení
1	8 pracovních hodin	3 dny
2	16 pracovních hodin	10 dní
3	1 týden	4 týdny
4	2 týdny	8 týdnů

Pracovní hodinou se rozumí hodina v rámci časového pokrytí služby.

Předpokládaný termín vyřešení je orientační, skutečný je závislý na složitosti problému a na technologických možnostech řešení a bude Objednateli sdělen po analýze problému.

Zhotovitel má právo reklamovat klasifikaci závažnosti problému stanovenou Objednatelem v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je Zhotovitel povinen zahájit řešení požadavku. Pro potřeby stanovení termínů plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy se za termín nahlášení požadavku vždy považuje termín jeho prokazatelného doručení Zhotoviteli. V případě, že se Objednatel a Zhotovitel neshodnou na prioritě požadavku nebo Objednateli nevyhovuje předpokládaný termín vyřešení, je možné využít eskalační mechanismus popsaný v následujícím odstavci. Možnost eskalací je omezena pouze na požadavky priority 1 a 2.

V případě nejasné formulace požadavku ze strany Objednatele, především nebude-li z něho zřejmá závažnost problému nebo stanovení závažnosti bude ze strany Zhotovitele a Objednatele rozdílné, má Zhotovitel právo si vyžádat jeho následující upřesnění, a to i písemnou formou (elektronickou poštou).

AS.2.4 Eskalační mechanismus

Eskalační mechanismus slouží pro řešení sporných problémů a situací v rámci činností definovaných ve Smlouvě o poskytování služeb. Jestliže služba, která je Objednateli poskytována v souvislosti s určitým požadavkem, z hlediska Objednatele neodpovídá jeho očekávání nebo Zhotovitel zjistí, že není z objektivních důvodů schopen zajistit dodržení podmínek smlouvy, může oprávněná osoba Objednatele nebo Zhotovitele vyvolat eskalační mechanismus.

Eskalační mechanismus zaměří pozornost na sporný problém a zajistí nalezení postupu jeho dalšího řešení přijatelného pro Zhotovitele i Objednatele.

1. a 2. stupeň eskalace – management (zpravidla jednatel Business Solution Consulting s.r.o.). Konkrétní jména a kontakty jsou uvedeny ve Smlouvě.

AS.2.5 Reklamacce

Objednatel má právo ověřit předané řešení a v případě nesouhlasu s tímto řešením nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od jeho předání Zhotovitelem, formou emailové zprávy, předložit reklamaci. Jako číslo požadavku Objednatel uvede datum původního požadavku potvrzené službou HelpDesk a typ požadavku označí reklamace. Tato reklamace obnovuje řešení požadavku. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklamace nezapočítává.

Pokud Objednatel do patnácti (15) pracovních dnů od předání řešení Zhotovitelem nepředloží reklamaci tohoto řešení, Zhotovitel bude tento požadavek považovat za vyřešený. Případná následná reklamace ze strany Objednatele pak bude evidována jako nový požadavek na řešení požadavku.

AD SLUŽBY NA PŘÁNÍ OBJEDNATELE (Ad-Hoc Services)

AD.1 Předmět služby

Zhotovitel poskytne Objednateli pracovní kapacity k provádění úprav WEB podle požadavků a zadání Objednatele. Jedná se zejména o rozšíření funkčnosti aplikací nebo úpravy funkcí stávajících, změny výstupů, formulářů nebo reportů.

Služba je poskytována na základě objednávek, které Objednatel zasílá po dohodě Oprávněných osob o obsahu, rozsahu, termínu a ceně plnění objednávky. Objednávka může být dohodnuta jako služba za pevnou cenu v režimu FP&FT, nebo jako služba v režimu T&M, tedy práce evidovaná ve výkazech práce a fakturovaná podle skutečně vykonané práce Zhotovitele. V případě složitějších požadavků může být na požadované plnění uzavřena i dílčí smlouva.

AD.2 Popis služby

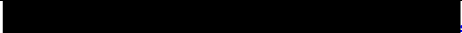
Požadavky na rozšíření funkčnosti aplikace, stejně tak jako žádosti o konzultace, školení nebo mimořádný technický zásah do WEB posílá Objednatel na HelpDesk v době, kdy je mu tato služba poskytována a HelpDesk zajistí, že odpovědná osoba Zhotovitele za příslušnou oblast kontaktuje přímo Objednatele.

Jedná-li se o úpravu APV / úpravu customizace, Objednatel obdrží předběžný odhad časové a finanční nákladnosti provedení takové úpravy.

Po odsouhlasení rozsahu a ceny objednávané služby Objednatelem a dohodě o termínech realizace je vystavena objednávka či připravena dílčí smlouva a po podpisu začne Zhotovitel požadavek Objednatele řešit.

Objednatel má právo požádat o následné zajištění podpory customizací. Na konci každého roku pak bude zvýšena celková cena za služby podpory o cenu za podporu customizací provedených během uplynulého roku.

Příloha 03 Seznam kontaktních osob

Osoby Objednatele oprávněné předávat požadavky na HelpDesk Zhotovitele	telefon	mail
Petra Ludwigová	4	 KY.CZ
Martina Dudová	4	 CZ
Petr Janda	4	