



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI

Smlouva o poskytování technické podpory, údržby, servisu a rozvoje
„Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje“

SMLOUVA

o poskytování technické podpory, údržby, servisu a rozvoje systému prvků aktivního monitoringu a informačních systémů dodaných jako součást díla s názvem „Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje“

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

Čl. 1. Smluvní strany

1.1. Plzeňský kraj

se sídlem: Škroupova 18, 306 13 Plzeň

IČ: 70890366

DIČ: CZ 70890366

zastoupený: Václavem Šlajsem, hejtnanem Plzeňského kraje

na základě usnesení Rady Plzeňského kraje č. 2570/14 ze dne 22.09.2014 k podpisu oprávněněn Ivo Grüner, náměstek hejtmána Plzeňského kraje

bankovní spojení: [REDAKCE]

č.ú.: [REDAKCE]

kontaktní osoba - [REDAKCE] odbor informatiky, Krajský úřad Plzeňského kraje

telefon: [REDAKCE]

e-mail: [REDAKCE]

(dále jen „objednatel“, „zadavatel“)

a

1.2. GEMOS CZ, spol. s r.o.

se sídlem / místem podnikání: Čelákovice, B. Smetany 1599, okres Praha-východ, PSČ 250 88

IČ: 25065238

DIČ: CZ25065238

zastoupený/jednající: Ing. Bořivoj Pražský, jednatel

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

č.ú.: 424527359/0800

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 46588

kontaktní osoba: [REDAKCE]

telefon: [REDAKCE]

e-mail: [REDAKCE]

(dále jen „dodavatel“, „poskytovatel“)

*Smlouva o poskytování technické podpory, údržby, servisu a rozvoje
„Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje“*

Pokyn pro uchazeče: Při zpracování návrhu smlouvy jako součásti nabídky na veřejnou zakázku

*„Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje“
doplní uchazeči pouze ty údaje, které jsou relevantní vzhledem k charakteru jejich právní
formy, údaje týkající se jiné právní formy nebudou v nabídce obsaženy.*

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na veřejnou zakázku s názvem „Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje“, zadávanou objednatelem jakožto zadavatelem.

Čl. 2. Předmět smlouvy

- 2.1.1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technickou podporu, údržbu, servis a rozvoj související s produktivním provozem systému prvků aktivního monitoringu a informačních systémů dodaných v rámci předmětu plnění veřejné zakázky „Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje“ uvedené v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen technická podpora, údržba, servis a rozvoj).
- 2.1.2. Rozsah a podmínky technické podpory, údržby, servisu a rozvoje jsou uvedeny v příloze č. 1 a č. 2 této smlouvy.
- 2.1.3. Součástí technické podpory, údržby, servisu a rozvoje jsou i práce v tomto článku smlouvy nspecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu podpory.
- 2.1.4. Službami poskytovanými na základě této smlouvy jsou i další služby uvedené v Technické dokumentaci (příloha č. 2 této smlouvy) na veřejnou zakázku s názvem „Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje,“ na které uchazeč podal svoji nabídku a které nacenil v rámci předložené nabídkové ceny ve své nabídce na tuto veřejnou zakázku. **Jedná se o tyto služby**
- **důkladné čištění PAM (prvek aktivního monitoringu, dále jen „PAM“),**
 - **mobilní datové komunikace,**
 - **výměny baterií v zařízení PAM,**
 - **výměny SIM karet v zařízení PAM**
 - **a dopravy.**

Čl. 3. Doba trvání smlouvy

- 3.1.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností ode dne akceptace díla „Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje.“
- 3.1.2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu po 1. roce její účinnosti vypovědět, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené dodavateli. Výpovědní lhůta činí 2 kalendářní měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 3.1.3. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět i pouze v její vybrané části poskytovaných služeb dodavatelem, jedná se zejména o technickou podporu a údržbu, servis, rozvoj software a rozvoj systému PAM.

Čl. 4. Místo plnění:

- 4.1.1. Místem poskytování technické podpory, údržby, servisu a rozvoje je sídlo objednatele na adrese [redacted] – Krajského ředitelství policie Plzeňského kraje, [redacted] a jednotlivé lokality v Plzeňském kraji, ve kterých budou umístěny jednotlivé prvky aktivního monitoringu.

Čl. 5. Cena a platební podmínky

- 5.1.1. Cena za technickou podporu, údržbu, servis a rozvoj představuje nabídkovou cenu na technickou podporu, údržbu, servis a rozvoj předloženou dodavatelem v jeho nabídce na veřejnou zakázku „Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje“.
- 5.1.2. Rozsah jednotlivých služeb je definován v příloze č. 1 a 2 této smlouvy.
- 5.1.3. Objednatel a dodavatel se dohodli, že **cena za technickou podporu a údržbu činí částku 170 000 Kč bez DPH za 1 kalendářní rok, přičemž cena včetně DPH činí 205 700 Kč.**
- 5.1.4. Objednatel a dodavatel se dohodli, že **cena za servis po dobu 2 let po skončení záruky na dílo (prodloužená záruka) činí částku 350 000 Kč bez DPH/2 roky, přičemž cena včetně DPH činí 423 500 Kč/2 roky.**
- 5.1.5. Objednatel a dodavatel se dohodli, že **cena za servis na základě této smlouvy po skončení doby udržitelnosti projektu**, tj. po 5 letech od jeho akceptace, činí dle definice servisu po uplynutí 5 let od akceptace díla, **420 Kč bez DPH/hodina práce, přičemž**

*Smlouva o poskytování technické podpory, údržby, servisu a rozvoje
„Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje“*

cena včetně DPH činí **508,20 Kč/hodina práce.**

5.1.6. Objednatel a dodavatel se dohodli, že **cena za rozvoj systému prvků aktivního monitoringu** na základě této smlouvy činí

560 Kč bez DPH/hodina práce, přičemž

cena včetně DPH činí **677,60 Kč/hodina práce.**

5.1.7. Objednatel a dodavatel se dohodli, že **cena za rozvoj software, tj. informačních systémů, webového portálu, klientských aplikací a aplikace pro mobilní telefony**, na základě této smlouvy činí

610 Kč bez DPH/hodina práce, přičemž

cena včetně DPH činí **738,10 Kč/hodina práce.**

5.1.8. Objednatel a dodavatel se dohodli, že cena za službu

- **provedení jednoho důkladné čištění PAM činí 1 500 Kč bez DPH,**
- **jedné mobilní datové komunikace činí 150 Kč bez DPH/měsíčně,**
- **provedení jedné výměny baterie v zařízení PAM a to včetně ceny baterie činí 5 520 Kč bez DPH,**
- **provedení jedné výměny SIM karty v zařízení PAM činí 1 120 Kč bez DPH,**
- **dopravy činí 8 Kč bez DPH/1 km.**

5.1.9. Tato cena je stanovena jako cena konečná a úplná.

5.1.10. Dodavatel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy.

5.1.11. Dodavatel na sebe bere odpovědnost za to, že sazba a výše daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

5.1.12. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně za službu ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

5.1.13. Sjednaná celková cena uvedená v odst. 2 tohoto článku smlouvy je cenou nejvýše přípustnou, kterou je možné překročit pouze v případě zvýšení sazby DPH, a to tak, že dodavatel ke sjednané ceně bez DPH připočítá DPH v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě účinné k datu uskutečnitelného zdanitelného plnění.

5.1.14. Cenu za poskytování technické podpory a údržby hradí objednatel v ročních platbách (vždy předem na další kalendářní rok) po dobu trvání smlouvy.

*Smlouva o poskytování technické podpory, údržby, servisu a rozvoje
„Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje“*

- 5.1.15. Cena za servis po dobu 2 let po skončení záruky na dílo (prodloužená záruka) bude uhrazena jednorázově na základě dohody mezi kontaktními osobami na základě této smlouvy, a to nejpozději do 5 let od akceptace díla a to na základě řádně vystavené faktury dodavatelem.
- 5.1.16. Cena za poskytování služeb na základě této smlouvy bude hrazena na základě faktur vystavených dodavatelem.
- 5.1.17. Faktury na zaplacení sjednaných cen je dodavatel oprávněn vystavit nejdříve následující den po dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.1.18. Splatnost faktur činí 30 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele.
- 5.1.19. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů (zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění).
- 5.1.20. Faktury musí obsahovat název smlouvy, číslo účtu dodavatele a všechny údaje uvedené v § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.1.21. Faktura musí rovněž obsahovat název a registrační číslo projektu.
- 5.1.22. V případě, že faktura – daňový doklad nebude obsahovat stanovené náležitosti nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět dodavateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury – daňového dokladu.
- 5.1.23. Po vzniku práva fakturovat je dodavatel povinen vystavit a objednateli předat fakturu.
- 5.1.24. Cena bude dodavateli zaplacená bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele.
- 5.1.25. Dojde-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění ke změně sazby DPH, bude dodavatel fakturovat objednateli cenu s DPH ve výši odpovídající platné právní úpravě ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.1.26. Dodavatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zák. č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího ze smlouvy s tím, že se dodavatel podrobí této kontrole, a bude spolupůsobit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů.



Čl. 6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy ihned odstoupit v případě závažného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou. Odstoupení je účinné jeho doručením druhé smluvní straně.
- 6.1.2. Za závažné porušení povinností dodavatele se rozumí prodlení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v článku 2. této smlouvy a zejména její přílohy č. 1 o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil dodavatel, a odmítnutí provedení technické podpory, údržby nebo servisu.
- 6.1.3. Závažným porušením povinností objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 6.1.4. Objednatel si dále vyhrazuje právo odstoupit jen od vybrané části smlouvy a to v části technické podpory a údržby nebo v části servisu nebo v části rozvoje software nebo v části rozvoje systému PAM.
- 6.1.5. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.

Čl. 7. Mlčenlivost

- 7.1.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu. Toto ustanovení se neaplikuje co do rozsahu poskytnuté licence poskytovatelem k dílu Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje.
- 7.1.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které použijí ke spolupráci v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 7.1.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 7.1.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
 - a) obecně známé,
 - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou,
 - c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
 - d) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy,
 - e) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů.

*Smlouva o poskytování technické podpory, údržby, servisu a rozvoje
„Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje“*

- 7.1.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb.
- 7.1.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

Čl. 8. Záruka

- 8.1.1. Dodavatel poskytuje záruku na to, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle této smlouvy objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná práva žádné třetí strany.
- 8.1.2. Dodavatel poskytuje záruku na to, že veškeré vlastnosti PAM, aplikací a informačních systémů, včetně jejich případných update, upgrade a nových verzí, budou po celou dobu účinnosti smlouvy, v souladu s obecně platnými právními předpisy ČR.
- 8.1.3. Dodavatel nese odpovědnost za to, že podpora, údržba, servis i rozvoj budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.
- 8.1.4. Dodavatel se zavazuje, že údržba a podpora budou zajišťovány tak, aby předmět údržby a podpory byl způsobilý pro užití k smluvenému účelu a zachoval si smluvené a obvyklé vlastnosti.

Čl. 9. Oprávněné osoby

- 9.1.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob. Každá smluvní strana jmenuje kontaktní osobu. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenovanou kontaktní osobu, je však povinna vyzoomět o každé změně druhou smluvní stranu. Změna kontaktní osoby je vůči druhé straně účinná teprve okamžikem prokazatelného doručení takového vyzoomění.

Kontaktní osobou za objednatele je:

██████████

Odbor informatiky

Krajský úřad Plzeňského kraje

email: ████████████████████

telefon: ████████████████████

Kontaktní osobou za poskytovatele je:

██████████



*Smlouva o poskytování technické podpory, údržby, servisu a rozvoje
„Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje“*

email: [REDAKCE]

telefon: [REDAKCE]

- 9.1.2. Komunikace mezi kontaktními osobami bude uskutečňována v elektronické podobě (email, HelpDesk) nebo telefonicky.
- 9.1.3. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami bude činěna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně, přičemž písemná forma je zachována i v případě emailové zprávy.
- 9.1.4. Oprávněné osoby za objednatele budou vystavovat objednávky na servis a rozvoj přímo kontaktní osobě poskytovatele. Za písemnou formu se pro potřebu objednávky rozumí i emailová komunikace mezi oprávněnými osobami na základě této smlouvy.

Čl. 10. Smluvní pokuty

- 10.1.1. Pro případ prodlení se zaplacením smluvní ceny se objednatel zavazuje dodavateli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,01 % z fakturované ceny za každý den prodlení.
- 10.1.2. Pro každý zjištěný případ porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle článku 7. této smlouvy se stanovuje smluvní pokuta ve výši 100.000,- Kč.
- 10.1.3. Pro každý zjištěný případ úniku dat z informačního systému umístěnému u České republiky – Krajského ředitelství policie Plzeňského kraje, obsahujícího chráněné osobní údaje, podle zákona o ochraně osobních údajů nebo data z databází odcizených či zájmových vozidel je dodavatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 300.000,- Kč.
- 10.1.4. Odstraňování nahlášených závad v časech uvedených v tabulce v Příloze č. 1 této smlouvy je zajištěno smluvní pokutou ve výši uvedené pro každý typ závady v příloze č. 1 této smlouvy za každý případ a délku prodlení.
- 10.1.5. Poskytování servisních úkonů a služeb rozvoje ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy a dle této přílohy i v jednotlivých objednávkách na rozvoj je zajištěno smluvní pokutou ve výši 500 Kč za každý, byť jen započatý, den prodlení.
- 10.1.6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.
- 10.1.7. Výši smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30-ti dnů od doručení jejího vyúčtování.

Čl. 11. Závěrečná ustanovení

- 11.1.1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 11.1.2. Jakékoli změny či doplňky této smlouvy je možné platně učinit pouze formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI

*Smlouva o poskytování technické podpory, údržby, servisu a rozvoje
„Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje“*

- 11.1.3. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele zhotovitel výslovně souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů (zejména zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů). A to včetně uveřejnění kompletního znění smlouvy na základě zákonné povinnosti Plzeňského kraje na URL veřejné zakázky na profilu zadavatele v E-ZAK.
- 11.1.4. Smlouva se pořizuje ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 11.1.5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem akceptace díla s názvem „Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje.“
- 11.1.6. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, že si ji před jejím podpisem přečetly a s celým jejím obsahem souhlasí.

11.2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:

- Příloha č.1 Smlouvy o technické podpoře, údržbě, servisu a rozvoji specifikující jednotlivé druhy poskytované podpory, údržby a rozvoje, druhy závad a jejich SLA (service level agreement, tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění závad).
- Příloha č. 2 Smlouvy – Technická dokumentace

V Čelákovících dne 8.10.2011

V Plzni dne - 6 - 10 - 2011

Za objednatele


jednatel společnosti GEMOS CZ, spol. s r.o.


náměst

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře, údržbě, servisu a rozvoji

Podmínky provádění technické podpory, údržby, servisu a rozvoje souvisejícího s produktivním provozem systému prvků aktivního monitoringu a aplikací a informačních systémů dodaných v rámci předmětu plnění veřejné zakázky „Systém sběru informací o průjezdu a měření rychlosti vozidel na území Plzeňského kraje“ (dále jen Podmínky technické podpory).

Čl. 1. Rozsah technické podpory a údržby

Technická podpora a údržba bude dodavatelem poskytována průběžně v následujícím rozsahu:

1.1. Dohled nad systémem PAM a informačními systémy

- 1.1.1. Dohled nad systémem PAM bude dodavatelem poskytován min. v tomto požadovaném rozsahu.
- 1.1.2. Dodavatel bude v rámci této služby nepřetržitě sledovat stav jednotlivých PAM a v případě poruchy zajišťovat jejich uvedení do produktivního stavu.
- 1.1.3. Monitorování jednotlivých PAM bude dodavatelem prováděno automatizovanými nástroji nepřetržitě.
- 1.1.4. Vyhodnocování monitorovaného stavu dodavatelem bude probíhat v rámci poskytované služby v pracovních dnech v čase od 08 do 18 hodin.
- 1.1.5. Pokud se zařízení PAM nebude hlásit více než 4 hodiny, musí být dodavatelem zjištěna (identifikována) závada nejpozději do 24 hodin v pracovních dnech.
- 1.1.6. Zjištěnou závadu je dodavatel povinen odstranit nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne jejího zjištění.
- 1.1.7. Pro odstranění závady je možné čerpat součinnost objednatele nebo zástupce obce, ve které je PAM nasazen. Tuto součinnost je však možné čerpat výhradně po předchozí dohodě a to navíc v pracovních dnech od 08 do 18 hodin.

1.2. Služba „Help-line“

- 1.2.1. Dodavatel zajistí help-line a bude ji udržovat dostupnou v pracovní dny a časy. V rámci poskytování služby „Help-line“ získává objednatel nárok na garantovanou pomoc při řešení technických problémů objednatele souvisejících s provozem aplikace. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, emailu nebo s využitím HelpDesk. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 16:00.

1.3. Služba „Upgrade a update“

- 1.3.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí veškerých zlepšení a dodatků k poskytnuté aplikaci (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných dodavatelem během příslušného ročního období a zároveň licence na tyto produkty. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update **není** jejich instalace a implementace u objednatele.

1.4. Služba „Legislativní podpora“

- 1.4.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na to, že informační systémy, webový portál, klientské aplikace, aplikace pro mobilní telefony, všechny PAM a data předávaná z informačních systémů pomocí webových služeb budou v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a souvisejícími předpisy, a to nejpozději ke dni, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti. Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím upgrade nebo update software. Součástí legislativní podpory **je** instalace a implementace těchto upgrade a update.
- 1.4.2. Zajištění souladu s aktuálním stavem zbývajících částí právního řádu ČR (tj. souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy ČR) bude realizována prostřednictvím služeb rozvoje software na základě této smlouvy a dohody o rozvoji mezi smluvními stranami této smlouvy.

1.5. Provozní podpora – úpravy aplikace na žádost objednatele

- 1.5.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na provozní podporu 5 hodin měsíčně:
- instalace nových verzí aplikace
 - úpravy nastavení aplikace dle potřeb objednatele
 - úprava stávajících a tvorba nových funkcí aplikace
 - řešitelský a programátorský servis
- 1.5.2. Požadavek na tuto službu provede objednatel vystavením objednávky s uvedením smluvními stranami dohodnuté maximální doby potřebné k poskytnutí služby.
- 1.5.3. Nevyčerpané hodiny měsíčního servisu budou poskytovatelem strádány objednateli a budou každý rok společně s fakturou poskytovatelem vykázány. Pro další čerpání těchto předplacených servisních hodin platí stejné postupy a pravidla jako pro **rozvoj**.

1.6. Služba „Odstraňování závad aplikace“

- 1.6.1. V rámci poskytování této služby získává objednatel nárok na bezplatné odstraňování závad aplikace, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu aplikace. Výskyt závady bude objednatel oznamovat dodavateli prostřednictvím HelpDesk.

- 1.6.2. V případě výskytu závady v provozu aplikace (včetně jednotlivých PAM, informačních systémů, webového portálu, klientských aplikací a aplikace pro mobilní telefony) získává objednatel garantovanou dobu jejich odstranění. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 16:00 v sídle dodavatele prostřednictvím vzdáleného přístupu k IS v prostředí Plzeňského kraje nebo České republiky – Krajského ředitelství policie Plzeňského kraje.
- 1.6.3. V případě nemožnosti využití vzdáleného přístupu k IS v prostředí Plzeňského kraje nebo České republiky – Krajského ředitelství policie Plzeňského kraje bude tato služba poskytována v jejich sídle po předchozí dohodě mezi kontaktními osobami.

1.7. Služba „Školení administrátorů na zprovoznění informačního systému ze zálohy v případě výpadku systému“

- 1.7.1. Jedná se o pravidelné každoroční proškolení 2-3 zaměstnanců objednatele a 2-3 zaměstnanců České republiky – Krajského ředitelství policie Plzeňského kraje na kompletní informační systém, a to včetně obnovení po výpadku nebo při poruše.

1.8. Služba školení uživatelů

- 1.8.1. Bude se jednat o službu pravidelného každoročního školení pro uživatele systému v rozsahu 4 hodin školení pro IS v prostředí Plzeňského kraje včetně školení webového portálu a 4 hodin školení pro IS v prostředí České republiky – Krajského ředitelství policie Plzeňského kraje včetně klientských aplikací, pro které po předběžné dohodě kontaktních osob bude možné využít prostory místnosti objednatele.

Čl. 2. Cena služeb technické podpory a údržby:

CENA CELKEM za jeden kalendářní rok poskytování služby technické podpory a údržby	v Kč bez DPH	170 000
	v Kč včetně DPH	205 700

Čl. 3. Práva a povinnosti objednatele

- 3.1.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory a údržby podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Dodavateli vzdálený přístup k aplikacím, portálům a informačním systémům. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek, uvedených v písemné Smlouvě o vzdáleném přístupu.
- 3.1.2. Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to prostřednictvím:
- služby HelpDesk dodavatele na adrese [REDAKOVANÉ]

- v případě nedostupnosti služby HelpDesk telefonicky na č.: [REDACTED] (24 hodin)
(kontaktní osoba [REDACTED])
 - nebo elektronicky na emailovou adresu: [REDACTED]
 - popř. písemně na adresu: [REDACTED]
- 3.1.3. Pro požadavek zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie dle Podmínek této technické podpory, uvedena osoba objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady. Za písemné nahlášení závady se považuje i e-mail. Kategorii závady stanovenou objednatel nesmí Dodavatel změnit bez souhlasu objednatele.
- 3.1.4. Po odstranění závady Dodavatel její odstranění nahlásí e-mailem, případně i telefonicky objednateli.
- 3.1.5. Objednatel zkontroluje funkčnost aplikace a potvrdí zpětně Dodavateli, že je závada odstraněna.
- 3.1.6. Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.
- 3.1.7. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programové aplikaci provedl sám.

Čl. 4. Práva a povinnosti dodavatele

- 4.1.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v níže uvedených garantovaných termínech plnění.
- 4.1.2. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:
- **Fatální problémy** – Úplná nedostupnost jednoho z informačních systémů; úplná nefunkčnost klientských aplikací; webový portál neodpovídá na portu TCP/80; systémově nefunkční více než 1/3 nasazených PAM. Mezi fatální problémy náleží rovněž neautorizovaná změna obsahu aplikace. Za fatální problém je rovněž považován nesoulad s platnou legislativou v oblasti ochrany osobních údajů dle zákona o ochraně osobních údajů a s ním souvisejících předpisů.
 - **Kritické problémy** – Informační systémy, skupiny PAM (více než 1/5 celkového počtu) nebo Webový portál server odpovídají, ale nezobrazuje korektní data, případně hlásí systémovou chybu, nebo chybu ke kódu aplikace. Uživatelé nemohou systémy a přístup k datům plnohodnotně užívat.

- **Závažné problémy** – Informační systémy, jednotlivé PAM, klientské aplikace nebo webový portál nepracují korektně, nebo s aplikací nemohou pracovat administrátoři, pro chyby v systému, nebo je nefunkční aplikace pro mobilní telefony, nebo nefungují webové služby pro předávání dat do externích systémů.
- **Drobné problémy** - závada, která neovlivňuje způsob používání systému, který je předmětem smlouvy z pohledu plynulého provozu a spolehlivosti. V aplikaci se nekorektně zobrazují loga, nekorektní zobrazení, které však nebrání funkčnosti, a další drobné vady, které nebrání funkčnosti aplikace, ale mohou snížit přehlednost aplikace nebo jejího prostředí a mohou mít vliv na komfort uživatelů, příp. administrátorů.

4.1.3. Dodavatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě zahájit práci na odstranění závady a odstranit nahlášenou závadu ve lhůtách podle následující tabulky. Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 16.00 hodin (dále jen pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 8 hodin. V jednotlivých buňkách jsou vždy uvedené hodiny SLA započítávané v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin a jejich projekce do počtu pracovních dnů. Dále jsou v buňkách definovány smluvní pokuty za překročení maximálních lhůt oprav.

Časová lhůta způsobu řešení				
Kategorie závady	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné náhradní řešení) umožňující využívání systému	Úplné odstranění	Smluvní pokuta za každou započatou hodinu nad rámec stanovené maximální délky opravy
Fatální problémy	do 2 hodin od nahlášení	do 8 hodin od nahlášení (1 pracovní den)	do 16 hodin od nahlášení (2 pracovní dny)	1 000 Kč
Kritické problémy	do 4 hodin od nahlášení	do 16 hodin od nahlášení (2 pracovní dny)	do 24 hodin od nahlášení (3 pracovních dnů)	1 000 Kč
Závažné problémy	do 8 hodin od nahlášení	do 32 hodin od nahlášení (4 pracovní dny)	do 48 hodin od nahlášení (6 pracovních dnů)	500 Kč
Drobné problémy	do 32 hodin od nahlášení	Do 80 hodin od nahlášení (10 pracovních dnů) nebo v rámci objednatelem odsouhlaseného termínu		500 Kč

4.1.4. Dodavatel je povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady. Oznámením dodavatele o způsobu řešení se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě objednatele.

4.1.5. Dodavatel je povinen respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění technické podpory.

Čl. 5. Servis - prodloužená záruka

- 5.1.1. V rámci této služby poskytne dodavatel objednateli servis na celý systém prvků aktivního monitoringu a informační systémy, včetně webového portálu, klientských aplikací a aplikace pro mobilní telefony v rozsahu poskytované záruky po dobu následujících 2 let po skončení tříleté záruky na dílo, tj. na dobu udržitelnosti projektu.
- 5.1.2. V rámci tohoto servisu půjdou veškeré náklady na opravy způsobené běžným užíváním PAM, pro které byly PAM nasazeny a v prostředí do kterého byly PAM nasazeny na účet dodavatele.
- 5.1.3. V rámci tohoto servisu bude udržován veškerý software, který byl předmět díla udržován v řádném a provozuschopném stavu odpovídajícím min. funkcionalitě požadované a stvrzené ke dni kompletní akceptace díla.

5.2. Cena servisu – prodloužené záruky

CENA CELKEM za dva roky poskytování služby servisu – prodloužené záruky	v Kč bez DPH	350 000
	v Kč včetně DPH	423 500

Čl. 6. Servis – hodinová sazba po 5 letech od akceptace díla, tj. po době udržitelnosti projektu

6.1. Rozsah servisu – hodinové sazby

- 6.1.1. Na servis systému prvků PAM bude každý rok po 5 letech od akceptace díla možné čerpat až 300 hodin práce poskytovatele ročně.
- 6.1.2. Objednatel si vyhrazuje právo v kalendářním roce neodebrat, byť jedinou hodinu servisu – hodinové sazby a dodavatel bere tuto skutečnost na vědomí.

6.2. Služba a poskytování služby servisu – hodinové sazby

- 6.2.1. V rámci této služby bude poskytovatelem na základě zjištěných vad na zařízeních PAM v jednotlivých lokalitách v Plzeňském kraji poskytován servis, jehož předmětem je udržování jednotlivých PAM ve funkčním a řádném provozním stavu.
- 6.2.2. Potřebné náhradní díly PAM v souvislosti s poskytováním této služby budou pořizovány dodavatelem výhradně po odsouhlasení kontaktní osobou objednatele nebo budou pořizovány objednatelem samotným a k nasazení objednateli předávány.
- 6.2.3. V rámci této služby bude na základě hodinové sazby dodavatelem udržován systém PAM v Plzeňském kraji v provozním stavu pro jejich poruchy pro běžné opotřebení, vady nebo únavu materiálu, a pro další skutečnosti, které nebudou zastřešeny jiným typem služby poskytované na základě této smlouvy.

- 6.2.4. Služba bude poskytována vždy v případě potřeby zásahu na jednotlivém PAM.
- 6.2.5. Provádění služby musí být vždy odsouhlaseno kontaktní osobou objednatele.
- 6.2.6. Za jednu hodinu servisu – hodinové sazby je považována člověkohodina odborníka schopného samostatně analyzovat PAM a fakticky provést servis.

6.3. Cena služby servisu – hodinové sazby

CENA za hodinu služby servisu po době udržitelnosti, tj. po uplynutí 5 let od akceptace díla	v Kč bez DPH	420
	v Kč včetně DPH	508,20

Čl. 7. Rozvoj software a rozvoj systému PAM

7.1. Rozsah rozvoje software

- 7.1.1. Na rozvoj software bude každý rok možné čerpat objednatelem až 300 hodin práce poskytovatele.
- 7.1.2. Objednatel si vyhrazuje právo v kalendářním roce neodebrat, byť jedinou hodinu rozvoje a dodavatel bere tuto skutečnost na vědomí.

7.2. Rozsah rozvoje systému PAM

- 7.2.1. Na rozvoj systému PAM, tj. na rozšiřování systému PAM o další prvky aktivního monitoringu a jejich příslušenství a součástí do stávajících i nových lokalit, bude každý rok možné čerpat objednatelem až 150 hodin práce poskytovatele.

7.3. Objednávka rozvoje

- 7.3.1. Na popsaný předmět rozvoje odešle kontaktní osoba objednatele kontaktní osobě poskytovatele předběžnou objednávku.
- 7.3.2. Do 10 kalendářních dnů zpracuje poskytovatel odhadovaný rozsah pracnosti rozvoje v hodinách a ten odešle kontaktní osobě objednatele k odsouhlasení, případně k jednání o rozsahu úpravy a o hodinovém rozsahu.
- 7.3.3. Na základě smluvními stranami dohodnutého předmětu rozvoje a hodinového rozsahu čerpání rozvoje odešle objednatel kontaktní osobě poskytovatele objednávku na provedení požadovaného rozvoje.

7.4. Realizace rozvoje

- 7.4.1. Poskytovatel je povinen začít práce na objednávce na rozvoj nejpozději do 14 kalendářní dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem a o zahájení prací informovat kontaktní osobu poskytovatele.

- 7.4.2. V případě objednávky v rozsahu do 50ti hodin realizuje poskytovatel úpravu do 28 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.
- 7.4.3. V případě objednávky v rozsahu do 100 hodin realizuje poskytovatel úpravu do 40 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.

7.5. Společná ustanovení pro rozvoj

- 7.5.1. Smluvní strany prostřednictvím svých kontaktních osob mohou písemně dohodnout i jiné termíny počátku plnění a realizace rozvoje.
- 7.5.2. Veškerá komunikace týkající se rozsahu předmětu rozvoje, rozsahu pracnosti v hodinách a změn termínů rozvoje (zahájení, skončení prací) bude realizována písemně (za písemnou formu se považuje i email mezi kontaktními osobami dle této smlouvy).
- 7.5.3. Za jednu hodinu rozvoje je považována člověkohodina odborníka schopného samostatně analyzovat požadavek objednatele a fakticky provést úpravu.
- 7.5.4. K 31.12. každého kalendářního roku budou poskytovatelem předávány aktuální verze dokumentace, včetně dokumentace prováděcí a technologického schématu celého systému PAM, informačních systémů a aplikací, které byly přetvořeny na základě realizovaného rozvoje.

7.6. Smluvní pokuty pro rozvoj

- 7.6.1. Za prodlení poskytovatele se zpracováním odhadovaného rozsahu pracnosti rozvoje, se zahájením prací na objednávce a s realizací úpravy v daných termínech se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 500 Kč za každý, byť jen započatý, den prodlení.

7.7. Cena za rozvoj

	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč včetně DPH
Cena za 1 hodinu rozvoje software	610	738,10
Cena za 1 hodinu rozvoje PAM	560	677,60

V Čelákovících dne 8.10.2014



jednatel společnosti GEMIOS CZ, spol. s r.o.



V Plzni dne 6.10.2014

Za objednatele



náměstek hejtmana Plzeňského kraje

