


# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

## ČÁST 1

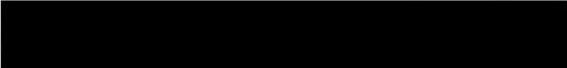
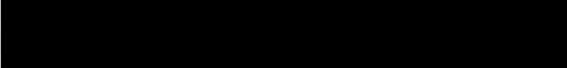
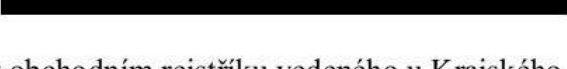
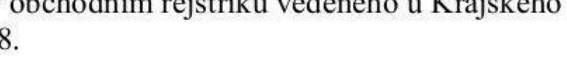
### Smluvní strany

#### Objednatel:

Název: **Olomoucký kraj**  
Sídlo: Jeremenkova 1191/40a, 779 00 Olomouc  
Zastoupený: Ing. Svatavou Špalkovou, vedoucí Odboru kancelář ředitele  
Krajského úřadu Olomouckého na základě usnesení Rady  
Olomouckého kraje  
IČO: 60609460  
DIČ: CZ60609460  
Bankovní spojení:   
Číslo účtu:   
(dále jen „Objednatel“)

a

#### Dodavatel:

Název: **STARMON s.r.o.**  
Sídlo: Choceň, Průmyslová 1880, PSČ 56501  
Zastoupený: Ing. Ondřejem Kovářem, pověřený plnou mocí ze dne 1.6.2018  
IČO: 49285751  
DIČ: CZ49285751  
Bankovní spojení:   
Číslo účtu:   
Telefon:   
Fax: 

Zapsán dne 29. dubna 1993 v obchodním rejstříku vedeného u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 4338.  
(dále jen „Dodavatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu (dále jen „Smlouva“).

Uvedení zástupci obou stran prohlašují, že jsou oprávněni podle stanov, společenské smlouvy nebo jiného obdobného organizačního předpisu tuto Smlouvu podepsat a k její platnosti není třeba podpisu jiné osoby.

## ČÁST 2

### Předmět Smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje k zajišťování komplexní **Technické podpory** 2ks informačního systému EZOP EUD 32SS (dále jen **Zařízení**) instalovaného Dodavatelem v budově

Krajského úřadu Olomouckého kraje, Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc. Tímto Zařízením jsou myšleny elektronické úřední desky, jejíž pořízení a instalace je předmětem Smlouvy o dílo uzavřené dne 13. 11. 2012 a objednávky ze dne 11. 9. 2017 mezi Objednatelem a Dodavatelem. Veškeré náklady Dodavatele na Technickou podporu provozu Zařízení dle této Smlouvy jsou zahrnuty v ceně za komplexní Technickou podporu, která je uvedena v bodu 1 části 3 Smlouvy a Dodavatel není oprávněn si za ně účtovat další částky. Rozsah podpory a její cenu lze po oboustranné dohodě změnit a to formou Dodatku k této Smlouvě.

2. Technickou podporou se rozumí:
  - vzdálený **Servisní zásah** zaměstnancem Dodavatele (dále jen **Servisní pracovník**),
  - místní Servisní zásah v podobě dvou servisních prohlídek v období 12 měsíců,
  - podpora softwarového vybavení Zařízení (změny vyvolané změnou zákonných předpisů, předávání nových verzí a doplňků, aktualizace uživatelské dokumentace, provádění oprav softwarového vybavení Zařízení ve lhůtách stanovených v části 4),
  - podpora hardwarového vybavení (skladování náhradních dílů pro opravy, provádění oprav dodaného Zařízení ve stanovených lhůtách v části 4),
  - upgrady Zařízení a jejich implementace (Objednatel má právo tyto upgrady odmítnout),
  - úpravy softwaru Zařízení; četnost max. 5 zásahů do zdrojového kódu za rok s rozsahem prací do 2 hod. za každý zásah (např. změna vzhledu virtuálního prostředí kiosku dle požadavků Objednatele, změna vstupní obrazovky, atd.). Změny požadované nad rámec tohoto rozsahu budou účtovány dle podmínek stanovených v části 3 bodu 5.

### ČÁST 3

#### Cena plnění, platební podmínky

1. Cena za zajišťování Technické podpory za jeden rok je stanovena na 18 200,- Kč (slovy Osmnácttisícdvěstěkorunčeských) bez DPH. DPH bude stanovena podle platných předpisů v den fakturace. Datem zdanitelného plnění je poslední kalendářní den 12. měsíce. Splatnost faktur je 30 dnů od jejich doručení Objednateli. Cenu je Objednatel povinen uhradit na účet Dodavatele číslo [REDACTED] vedený u [REDACTED].
2. Technická podpora začíná běžet dnem nabytí účinnosti této Smlouvy. První fakturace bude provedena k 12. měsíci ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
3. Cena náhradních dílů není zahrnuta v ceně technické podpory po skončení záruky. Dodané náhradní díly budou Dodavatelem vyúčtovány do 14 dnů po ukončení opravy a uvedení Zařízení znovu do provozu. Splatnost faktury je stanovena na dobu 30 dnů od jejího doručení Objednateli.
4. Cena za zajišťování Technické podpory bude pro každé období 12 měsíců upravena v závislosti na vývoji inflace písemným dodatkem po odsouhlasení obou smluvních stran.
5. Veškeré práce na Zařízení nebo jeho části, které nejsou předmětem Technické podpory a nejsou ani předmětem záruční opravy, budou účtovány částkou 700,- Kč bez DPH/hod. V případě náhrady cestovních nákladů v souvislosti s místním servisním zásahem bude účtována částka 14,- Kč bez DPH/km.
6. Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude vystavena oprávněně, bude obsahovat nesprávné údaje, nebo nebude obsahovat náležitosti daňového dokladu, je Objednatel oprávněn vrátit ji Dodavateli k opravě nebo doplnění. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti začne plynout dnem doručení opravené nebo oprávněně vystavené faktury Objednateli.

## ČÁST 4

### Čas a způsob zajištění Technické podpory

1. Odpovědní pracovníci Objednatele jsou povinni při identifikaci a řešení závady Dodavatelem účinně spolupracovat.
2. V případě závady Zařízení včetně výskytu závad funkce softwarového vybavení, oznámí tuto skutečnost Objednatel telefonicky na servisní telefon číslo [REDAKCE] nebo mailem na adresu [REDAKCE] spolu s popisem závady. Servisní pracoviště je v pohotovosti celých 24 hodin denně.
3. Dodavatel bude řešit servisní zásahy primárně vzdáleným přístupem, který mu byl Objednatelem pro řešení zřízen. V případě nutnosti místního servisního zásahu informuje Dodavatel Objednatele, který zajistí potřebný přístup Dodavatele k zařízení.
4. Závadou se rozumí takový stav, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce Zařízení, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na dvě kategorie důležitosti:
  - **Havárie** = závady vylučující užívání hardware a software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu Zařízení). Provoz Zařízení je zastaven, nedochází k povinnému zveřejňování informací.
  - **Poruchy** = závady způsobující problémy při užívání a provozování Zařízení nebo jeho části, ale umožňující provoz Zařízení. Vzniklé problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními (problémy omezující provoz) během přiměřené lhůty dle stupně poškození.

Dodavatel po dohodě s Objednatelem každou zjištěnou či nahlášenou závadu zařadí do příslušné kategorie a zajistí jejich vyřešení ve lhůtách dle následující tabulky.

kategorie závady	potvrzení přijetí požadavku	max. doba pro vyřešení požadavku od nahlášení
havárie	do 1 hod.	24 hod.
porucha	do 24 hod.	5 pracovních dnů

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu Objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení. Po odstranění závady provede Dodavatel zápis řešení do provozního deníku Zařízení. Provozním deníkem je textový soubor uložený na Zařízení.

Objednatel zkontroluje plnění, a pokud do 4 hod. od obdržení oznámení o odstranění závady Objednatelem neoznámí Dodavateli reklamaci řešení, bere se toto odstranění za Objednatelem odsouhlasené.

5. Dojde-li k zásahu do Zařízení neoprávněnou osobou, je Objednatel povinen tuto skutečnost neprodleně ohlásit Dodavateli.
6. Pokud Servisní pracovník zjistí, že závada byla mimo Zařízení (například kabeláž, LAN síť, apod.) nebo pokud byla závada způsobena neodborným zásahem Objednatele, budou účtovány náklady na její diagnostiku a odstranění dle podmínek stanovených v části 3.
7. Součástí Technické podpory nejsou opravy škod na Zařízení způsobené násilným poškozením nebo následkem živelných událostí jako je požár, likvidace požáru, výbuch, úder blesku, náraz nebo zřícení letadla s posádkou, jeho části nebo nákladu, záplava,

povodeň, vichřice, krupobití, sesuv půdy, zřícení skal, nebo zemin, sesuv nebo zřícení lavin, pád stromů, stožárů a jiných předmětů.

## ČÁST 5

### Kvalitativní smluvní podmínky

1. Dodavatel je povinen dodržovat veškeré zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v průběhu celého plnění předmětu Smlouvy.
2. Dodavatel se zavazuje, že provede Servisní zásah dle požadavků Objednatele. Zásah bude prováděn Servisními pracovníky Dodavatele s odbornou kvalifikací a smyslovou způsobilostí pro práci. Dodavatel odpovídá za správné nastavení a přezkoušení Zařízení.

## ČÁST 6

### Záruční podmínky

1. Dodavatel poskytuje Objednateli záruku 24 měsíců na dodávky nových i opravených dílů a 60 měsíců na montáže, a to ode dne Objednatelem odsouhlaseného odstranění závady.
2. Za správné nastavení Zařízení po odstranění závady odpovídá ihned Dodavatel. Veškeré seřizovací prvky jsou přístupné obsluhujícím pracovníkům Objednatele, proto Dodavatel nemůže odpovídat za jejich neodborný zásah do Zařízení.
3. Záruka se nevztahuje na případy prokazatelně způsobené vinou Objednatele.
4. Záruka Dodavatele se nevztahuje na vady vzniklé v důsledku násilného poškození nebo nesprávnou či nedostatečnou údržbou a následkem živelných událostí jako je požár, likvidace požáru, výbuch, úder blesku, náraz nebo zřícení letadla s posádkou, jeho části nebo nákladu, záplava, povodeň, vichřice, krupobití, sesuv půdy, zřícení skal, nebo zemin, sesuv nebo zřícení lavin, pád stromů, stožárů a jiných předmětů.

## ČÁST 7

### Ostatní ujednání

1. Dodavatel může požádat Objednatele o umožnění předvedení Zařízení případným zájemcům, vždy však za podmínky, že tím nebude narušen jeho provoz.
2. Dodavatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou zachovávat mlčenlivost o všech informacích spojených s provozováním Zařízení, pokud s nimi přijdou v souvislosti s případnými servisními opravami do styku.
3. Objednatel souhlasí s tím, že Dodavatel bude po úspěšné realizaci uvádět Zařízení ve svých referencích a souhlasí se zveřejňováním jeho fotografií a symbolů.
4. O všech dohodách mezi Objednatelem a Dodavatelem se vede písemný záznam.
5. Veškeré provedené Servisní zásahy na místě instalace a použité náhradní díly uvede Servisní pracovník v Servisním protokolu a potvrdí je odpovědná osoba Objednatele. Uvádí se zde také údaje o zahájení a ukončení prací a rozsah Servisního zásahu, tabulka naměřených hodnot. Tyto zápisy slouží jako výkaz činnosti a protokol o převzetí náhradních dílů. Objednatel obdrží jednu kopii tohoto Servisního protokolu.
6. V případě dodávek materiálu a zařízení k provedení Servisního zásahu se Objednatel zavazuje určit osobu odpovědnou za převzetí a uskladnění tohoto materiálu.

7. Dodavatel se zavazuje předávat Objednateli pracoviště po Servisním zásahu uklizené a veškerý odpad bude Dodavatelem odvezen.
8. Dodavatel je zodpovědný za dodržování vnitřních pokynů a směrnic Objednatele stanovujících technické podmínky a bezpečnostní předpisy při sjednané činnosti.

## **ČÁST 8**

### **Ochranná práva**

1. Výkon veškerých autorských práv na předané softwarové vybavení vykonává Dodavatel.
2. Ochranná práva se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých ustanovení zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
3. Pokud Objednatel zjistí, že došlo k porušení autorských práv, ohlásí toto neprodleně Dodavateli.
4. Dodavatel neodpovídá za nepřímé škody, související se ztrátou dat.

## **ČÁST 9**

### **Důsledky porušení smluvních závazků**

1. Dodavatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu za nedodržení lhůty uvedené v části 2 bodu 2 a části 4 bodu 4 této Smlouvy:
  - pro vzdálený servisní zásah ve výši 300,- Kč za každou započatou hodinu prodlení od písemného nahlášení požadavku,
  - pro místní servisní zásah ve výši 500,- Kč za každý započatý pracovní den, kdy je v prodlení,
  - pro úpravu softwaru Zařízení od písemného nahlášení požadavku ve výši 500,- Kč za každý započatý pracovní den, kdy je v prodlení,
  - pro potvrzení přijetí požadavku ve výši 200,- Kč za každou započatou hodinu prodlení,
  - pro vyřešení havárie ve výši 300,- Kč za každou započatou hodinu prodlení,
  - pro vyřešení poruchy ve výši 500,- Kč za každý započatý pracovní den, kdy je v prodlení.
2. Dodavatel se zavazuje nepostoupit své pohledávky a závazky z této Smlouvy třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. V případě, že Dodavatel poruší toto smluvní ujednání, je Objednatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 20% z hodnoty postoupené pohledávky, minimálně ve výši 2000,- Kč.
3. Uplatněním smluvních pokut dle této Smlouvy není dotčen nárok smluvních stran na náhradu případné škody v plném rozsahu.
4. Pokud Dodavatel nebude moci zahájit provádění Servisního zásahu z důvodů zaviněných ze strany Objednatele, je oprávněn přiměřeně posunout termín plnění.

## **ČÁST 10**

### **Závěrečná ustanovení**

1. V otázkách touto Smlouvou neupravených se smluvní vztahy řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném, znění.
2. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí na právní nástupce obou smluvních stran.

3. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky potvrzenými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
4. Tato Smlouva je sepsána ve čtyřech vyhotoveních majících stejnou platnost. Každá smluvní strana obdrží dvě z nich.
5. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Dojde-li k uveřejnění této Smlouvy v registru smluv před 1. 1. 2020, nabývá tato Smlouva účinnosti dne 1. 1. 2020.
6. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
7. Smlouvu lze ukončit vzájemnou dohodou obou smluvních stran nebo výpovědí kterékoliv ze smluvních stran s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začne běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
8. Tato Smlouva nahrazuje Smlouvu o poskytování technické podpory uzavřenou mezi Objednatelem a Dodavatelem dne 15. 11. 2012.
9. Strany této Smlouvy prohlašují, že Smlouva je výrazem jejich pravé a svobodné vůle prosté omylu, a že ji neuzavírají v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
10. Smluvní strany prohlašují, že obsah této Smlouvy nepovažují za obchodní tajemství dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a souhlasí s případným zveřejněním jejího textu v souladu s ustanovením zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv 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. Uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
11. O uzavření této Smlouvy Olomouckým krajem rozhodla Rada Olomouckého kraje usnesením č. UR/71/69/2019 ze dne 2. 9. 2019.

V Olomouci dne .....

V Chocni dne .....

.....  
Za Objednatele:  
Ing. Svatava Špalková  
*vedoucí Odboru kancelář ředitele  
Krajského úřadu Olomouckého kraje*

.....  
Za Dodavatele:  
Ing. Ondřej Kovář  
*pověřený jednatelem na základě plné moci  
ze dne 1. 6. 2018*