

# SMLOUVA

## o poskytování servisní podpory IS Virtuos

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 a § 1981 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

IČO: 70890366

DIČ: CZ 70890366

zastoupený: Josefem Bernardem, hejtmanem Plzeňského kraje

na základě Podpisového a kompetenčního řádu Plzeňského kraje a Krajského úřadu Plzeňského kraje k podpisu oprávněna Ing. Eliška Pečenková, vedoucí odboru informatiky Krajského úřadu Plzeňského kraje

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., pobočka Plzeň

č.ú.: 1083003606/5500

kontaktní osoba: , odbor informatiky Krajského úřadu Plzeňského kraje,  
telefon: e-mail:

*jako objednatel služeb (dále jen „objednatel“)*

a

#### 1.2. S&T CZ s.r.o.

se sídlem: Na Strži 1702/65, 140 00 Praha 4

IČ: 44846029

DIČ: CZ44846029

jednající: Miroslav Bečka a Ing. Václav Kraus, jednatelé společnosti

bankovní spojení: ČSOB, a.s.

č.ú.: 117422733/0300

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka C6033

kontaktní osoba ve věci smlouvy: , Senior Key Account Manager

telefon: e-mail:

*jako poskytovatel služeb (dále jen „dodavatel“)*

## Preambule

Doposud byl provoz informačního systému VIRTUOS, včetně poskytování technické podpory systému, realizován společností PilsCom s.r.o., IČ: 25219103, se sídlem Slovanská alej 30, 326 00 Plzeň, a to na základě Memoranda o porozumění, uzavřeného v r. 2012 se společností HEWLETT-PACKARD s.r.o., IČ 17048851, která je dodavatelem a autorem informačního systému VIRTUOS (PilsCom s.r.o. se zúčastnila projektu IS VIRTUOS v rámci subdodavatelského vztahu).

PilsCom s.r.o., od 02. 10. 2018 společnost S&T PilsCom s.r.o., právně zanikla k 01. 11. 2019 na základě fúze společností S&T CZ s.r.o. a její dceřiné společnosti S&T PilsCom s.r.o.; společnost S&T PilsCom s.r.o. je společností zanikající a nástupnická společnost S&T CZ s.r.o. převzala S&T PilsCom s.r.o. v celém rozsahu, tedy veškeré podnikatelské a obchodní aktivity společnosti S&T PilsCom s.r.o..

## Čl. 2. Předmět smlouvy

- 2.1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele servisní podporu související s produktivním provozem informačního systému VIRTUOS.
- 2.2. Rozsah a podmínky servisní podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

## Čl. 3. Doba trvání smlouvy

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 4 kalendářních měsíců s účinností od jejího zveřejnění v Registru smluv.

## Čl. 4. Místo plnění

- 4.1. Primárním způsobem poskytování servisní podpory je formou vzdáleného přístupu, na základě samostatné smlouvy o vzdáleném přístupu, za účelem poskytování služeb dle této smlouvy.

## Čl. 5. Cena a platební podmínky

- 5.1. Cena za servisní podporu představuje nabídkovou cenu předloženou dodavatelem v jeho obchodní nabídce.
- 5.2. Objednatel a dodavatel se dohodli, že cena za servisní podporu činí částku

**49.600,- Kč bez DPH za 1 kalendářní měsíc.**

- 5.3. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně za servisní podporu ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.4. Cena za poskytování servisní podpory bude hrazena na základě faktury vystavené dodavatelem, vždy zpětně za předchozí kalendářní měsíc.
- 5.5. Splatnost faktury činí 30 dnů ode dne jejího doručení objednateli na [posta@plzensky-kraj.cz](mailto:posta@plzensky-kraj.cz) (elektronická faktura) nebo na adresu sídla objednatele.
- 5.6. 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).
- 5.7. 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 přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury – daňového dokladu.
- 5.8. 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.

## Čl. 6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy ihned odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy druhou smluvní stranou. Odstoupení je účinné jeho doručením druhé smluvní straně.
- 6.1.2. Za závažné porušení povinnosti dodavatele se rozumí prodlení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v příloze č. 1 smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil dodavatel, a odmítnutí provedení servisní podpory.
- 6.1.3. Za závažné porušení smlouvy je považována nedostupnost nebo nefunkčnost informačního systému VIRTUOS po dobu 7 dní a delší.
- 6.1.4. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 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.

- 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.
- 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 vlastnická práva žádné třetí strany.
- 8.1.2. Dodavatel nese odpovědnost za to, že servis informačního systému VIRTUOS bude poskytován v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.

## 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 vyzrozumět o každé změně druhou smluvní stranu. Změna kontaktní osoby je vůči druhé straně účinná teprve okamžikem prokazatelného doručení takového vyzrozumění.

Kontaktní osobou za objednatele je:

Odbor informatiky

Krajský úřad Plzeňského kraje

email:

telefon:

Kontaktní osobou za dodavatele je:

, email:

, telefon:

- 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.

## **Čl. 10. Smluvní pokuty**

- 10.1.1. Pro případ prodlení se zaplacením smluvní ceny se objednatel zavazuje dodavateli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,02 % 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 20.000,- Kč.
- 10.1.3. Odstraňování nahlášených závad v časech uvedených v tabulce v Příloze č. 1 této smlouvy je zajištěno smluvní pokutou ve výši 2.000,- Kč za každý případ prodlení.
- 10.1.4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.
- 10.1.5. 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 (zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění).
- 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.
- 11.1.3. Smlouva se pořizuje ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 11.1.4. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění v informačním systému Registru smluv.

11.1.5. Smluvní strany berou na vědomí, že uzavřená smlouva bude uveřejněna v informačním systému Registru smluv. Splnění této zákonné povinnosti zajistí strana objednatele.

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 servisní podpoře specifikující jednotlivé druhy poskytované podpory, druhy závad a jejich SLA (service level agreement, tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění závad).

V Praze dne 08. 11. 2019

V Plzni dne 18. 11. 2019

Za dodavatele:

Za objednatele:

.....

.....

Miroslav Bečka a Ing. Václav Kraus  
jednatelé společnosti  
S&T CZ s.r.o.

Ing. Eliška Pečenková,  
vedoucí odboru informatiky  
Krajského úřadu Plzeňského kraje

# Příloha č. 1 Smlouvy o servisní podpoře

## Podmínky a rozsah provádění servisní podpory informačního systému VIRTUOS

### Čl. 1. Rozsah podpory

Servisní podpora bude dodavatelem poskytována průběžně v následujícím rozsahu:

#### **1.1. Služba „Help-line“**

1.1.1. 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 18:00.

#### **1.2. Profylaxe systému (pravidelná inspekce)**

1.2.1. Náplní profylaxe systému (inspekce) bude zejména:

- kontrola vazeb (konzistence dat)
- zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování
- kontrola zálohování a bezpečnosti dat
- mapování vytížení systému (přihlašování)
- řešení problémů zákazníka na místě
- nahrávání opravných dávek

1.2.2. O provedené inspekci bude vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce zadavatele.

1.2.3. Profylaxe systému bude prováděna jedenkrát v měsíci dle harmonogramu odsouhlaseného mezi zadavatelem a dodavatelem vždy na jeden kalendářní rok dopředu.

#### **1.3. Podmínky připojování dalších subjektů do systému**

1.3.1. Systém může být bez jakéhokoliv omezení využíván všemi obcemi v Plzeňském kraji.

1.3.2. Náklady na implementaci obcí v Plzeňském kraji do systému jsou již v ceně za provoz systému.

1.3.3. Případná úprava interních informačních systémů obcí nutná pro napojení na systém VIRTUOS je věcí zvláštní smlouvy mezi dodavatelem a příslušnou obcí.

1.3.4. Na dodavatelem vytvořené řešení je poskytnuta na neomezenou dobu bezúplatně licence umožňující jeho využívání všemi subjekty veřejné správy a jimi zřizovanými nebo většinově vlastněnými subjekty.

### **1.4. Služba „Odstraňování závad aplikace“**

- 1.4.1. 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.
- 1.4.2. V případě výskytu závady v provozu aplikace získává objednatel garantovanou dobu jejich odstranění. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 18:00 v sídle dodavatele.

## **Čl. 2. Práva a povinnosti objednatele**

- 2.1.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění servisní podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb.
- 2.1.2. Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to prostřednictvím:
- služby HelpDesk dodavatele na adrese
  - v případě nedostupnosti služby HelpDesk telefonicky na č.: , kontaktní osoba , email
  - nebo elektronicky na emailovou adresu
- 2.1.3. Pro požadavek servisního zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie dle Podmínek této servisní 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.
- 2.1.4. Po odstranění závady Dodavatel její odstranění nahlásí e-mailem, případně i telefonicky objednateli.
- 2.1.5. Objednatel zkontroluje funkčnost aplikace a potvrdí zpětně Dodavateli, že je závada odstraněna.
- 2.1.6. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programové aplikaci provedl sám.

## **Čl. 3. Práva a povinnosti dodavatele**

- 3.1.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v níže uvedených garantovaných termínech plnění.



3.1.2. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:

- **Kritická závada** – závada, která má takový vliv na funkčnost systému, že není možné se systémem pracovat, a to ani žádným náhradním způsobem.
- **Hlavní závada** – závada, která neumožňuje používání systému, následky je možné odstranit přijetím náhradního řešení situace.
- **Drobná závada** – závada, která neovlivňuje způsob používání systému, který je předmětem smlouvy z pohledu plynulého provozu a spolehlivosti.

3.1.3. Dodavatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě díla 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 18.00 hodin (dále jen pracovní hodiny).

Kategorie závady	Časová lhůta způsobu řešení		
	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné náhradní řešení) umožňující využívání systému	Úplné odstranění
<b>Kritická závada</b>	do 4 hodin od nahlášení	do 24 hodin od nahlášení	do 72 hodin od nahlášení
<b>Hlavní závada</b>	do 8 hodin od nahlášení	do 48 hodin od nahlášení	do 96 hodin od nahlášení
<b>Drobná závada</b>	do 48 hodin od nahlášení	v rámci dohodnutého termínu	

3.1.4. 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.

3.1.5. Dodavatel je povinen respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění servisní podpory.

## Čl. 4. Výčet služeb a dílčí ceny servisní podpory

Název služby	Cena za poskytování servisní podpory za 1 měsíc / v Kč bez DPH
Služba „Help-line“	29.600,-
Služba „Odstraňování vad aplikace“	10.000,-
Služba „Profylaxe systému (pravidelná inspekce)“	10.000,-

<b>CENA CELKEM za 1 kalendářní měsíc</b>	v Kč bez DPH	<b>49.600,-</b>
	v Kč včetně DPH	<b>60.016,-</b>

V Praze dne 08. 11. 2019

V Plzni dne 18. 11. 2019

Za dodavatele:

Za objednatele:

.....

.....

Miroslav Bečka a Ing. Václav Kraus  
jednatelé společnosti  
S&T CZ s.r.o.

Ing. Eliška Pečenková,  
vedoucí odboru informatiky  
Krajského úřadu Plzeňského kraje