

Servisní smlouva

uzavřená v souladu § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Smluvní strany

Objednatel	Královéhradecký kraj
IČO	708 89 546
DIČ	CZ 708 89 546
se sídlem	Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové
zástupce	PhDr. Jiří Štěpán, Ph.D., hejtmán Královéhradeckého kraje
bankovní spojení	Komerční banka, a.s.
číslo účtu	██████████

dále také jako „objednatel“ a

Dodavatel	Software602 a.s.
------------------	-------------------------

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, Oddíl B, vložka 3044

IČO	63078236
DIČ	CZ63078236
se sídlem	Hornokřčská 15, 140 00, Praha 4
zastoupen	Ing. Jiří Vacovský, provozní a finanční ředitel, (na základě plné moci)
bankovní spojení	Česká spořitelna a.s.
číslo účtu	██████████

dále také jako „dodavatel“, objednatel a dodavatel také společně jako „smluvní strany“

Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Závazkový vztah založený touto smlouvou (dále jen „smlouva“) se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen „občanský zákoník“), konkrétně pak § 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku.
2. Tato smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Update formulářových aplikací Královéhradeckého kraje včetně dodávky licence formulářové aplikace pro práci s formuláři ve webové podobě včetně podpory mobilních zařízení a platform“. Jednotlivá ustanovení této smlouvy musí být vykládána v souladu se zadávacími podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky a v souladu s nabídkou dodavatele podanou v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky.
3. Dodavatel se zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele servisní podporu díla dle specifikace uvedené ve smlouvě inominátní (příloha č. 1 této zadávací dokumentace) tzn. servisní podporu FormApps Serveru.
4. Servisní podpora se vztahuje na všechny části díla.

5. Dodavatel prohlašuje, že je plně způsobilý k řádnému a včasnému poskytování služeb dle této smlouvy, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, a to tak že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jeho realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu smlouvy za dohodnuté maximální smluvní ceny uvedené v této smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění veřejné zakázky. Pověří-li dodavatel plněním smlouvy jinou osobu, má se za to, že plnění realizuje sám.
6. Dodavatel dále prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Rovněž prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek dodavatele a že takové exekuční řízení nebylo vůči němu zahájeno.
7. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v ustanovení o smluvních stranách této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu, a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za smluvní strany. Jakékoliv změny předmětných údajů, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
8. V případě, že se kterékoli prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.
9. Dodavatel a objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění Smlouvy.

Článek 2 **Definice pojmů**

1. **Informační systém** je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem Smlouvy.
2. **Podporované programové vybavení** (dále též „SW“) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště dodavatele podle pravidel a zásad určených servisní Smlouvou.
3. **Podporované technické vybavení** (dále též „HW“) je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště dodavatele podle pravidel a zásad určených Smlouvou.
4. **Aktualizace programového vybavení** (Update Service, Maintenance) představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému v souvislosti s jejich vývojem.
5. **Servisní podpora** je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory provozu informačního systému. Vymezení servisní podpory pro účely této smlouvy je uvedeno v příloze č. 2 této Smlouvy.
6. **Místo instalace** je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.

7. **Servisní pracoviště dodavatele** provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
8. **Nahlášení požadavku na servisní podporu** je úkon, kterým kontaktní pracovník objednatele sdělí servisnímu pracovišti dodavatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště dodavatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy.
9. **Odezva** je první reakce servisního pracoviště dodavatele na požadavek objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
10. **Zprovoznění technického vybavení** je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
11. **Servisní zásah** je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště dodavatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

Článek 3 Účel a předmět Smlouvy

1. Účelem této smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále také jako „servis“ nebo „servisní podpora“) dodavatelem pro potřeby objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností dodavatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
2. Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačního systému, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran dle intencí pravidel této smlouvy, včetně vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby provozu a užití informačního systému.
3. Vymezení informačních systémů pro účely této smlouvy je uvedeno v příloze č. 1 této Smlouvy.

Článek 4 Určení typu servisní podpory a servisního období

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat objednateli typ servisní podpory na vybavení specifikované v příloze č. 1, a to v rozsahu uvedeném v příloze č. 2.
2. Objednatel souhlasí s tím, že dodavatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se dodavatel nezavazuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy a především se nezavazuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro objednatele.
3. **Doba**
Délka servisního období se stanovuje **na dobu neurčitou** a počíná běžet dnem následujícím po dni předání díla do rutinního provozu na základě Akceptačního protokolu celého díla, který bude podepsán oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

4. Po celou dobu poskytování servisní podpory je dodavatel povinen poskytnout objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

Článek 5 Cena

1. Cena za roční poskytování servisní podpory (dále jen „cena“) je stanovena v příloze č. 2 této smlouvy – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory. Je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná.
2. Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí objednatel **na základě faktur** vystavených jednou ročně na částku odpovídající ceně za roční poskytování servisní podpory se dnem zdanitelného plnění určeným 1.12. příslušného roku.
3. **Splatnost** faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele.
4. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
5. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad **obsahovat také**:
 - číslo a datum vystavení faktury;
 - číslo smlouvy a datum jejího uzavření
 - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy);
 - označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je dodavatel povinen o této skutečnosti informovat objednatele);
 - lhůtu splatnosti faktury;
 - název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a dodavatele;
 - jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
6. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Dodavatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury dodavateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové a řádně vystavené faktury objednateli.
7. Smluvní strany se dohodly, že v případě **změny zákonných sazeb DPH**, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
8. Dodavatel je oprávněn upravit cenu za roční poskytování servisní podpory bez dohody smluvních stran z důvodu a v rozsahu inflace oproti poslednímu roku servisního období dle článku 4 odst. 3. Inflací se rozumí meziroční inflace měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející vyjádřená v procentech. Výpočet takto upravené ceny provede dodavatel a v dostatečném

předstihu a písemně oznámi objednateli novou výši ceny vč. odůvodnění její výše tak, aby mu umožnil včasnou úhradu.

9. **Plátce** je povinen ve lhůtě pro vystavení daňového dokladu vynaložit úsilí, které po něm lze rozumně požadovat, k tomu, aby se tento daňový doklad dostal do dispozice příjemce plnění.

Článek 6 Součinnost smluvních stran

1. Dodavatel se zavazuje, že pracovníci dodavatele a jeho poddodavatelé budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, **održovat** veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti dodavatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů dodavatelem nebo poddodavatelem dodavatele vznikne škoda, nese náklady dodavatel. Vzhledem k charakteru objednatele se pracovníci dodavatele musí při plnění závazků bezpodmínečně řídit také pokyny objednatele.
2. Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k **minimalizaci případných škod** na technickém vybavení objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně objednatel.
3. Dodavatel odpovídá za škody na technickém vybavení objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci dodavatele.
4. Objednatel stanoví jako **kontaktní osoby odpovědné pracovníky objednatele**. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat objednatele u dodavatele při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě dodavateli. Odpovědnými pracovníky objednatele jsou:
 - odpovědný pracovník: Ing. Iva Hejnyšová
 - odpovědný pracovník: Ing. Jaroslav Souček
5. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této Smlouvy poskytovat vzájemnou co nejučinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
6. Objednatel zajistí, aby ze strany objednatele nebyly dodavateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu objednatel zejména:
 - bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště dodavatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované **informace** (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
 - umožní pracovníkům servisního pracoviště dodavatele **vstup** na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
 - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu **dosažitelnost** (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejučinnější součinnost.

Článek 7 Náhradní díly

1. Spotřební materiál **není** předmětem servisní podpory.
2. S datovými nosiči, které obsahují informace označené objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení této Smlouvy nakládáno podle rozhodnutí objednatele a na jeho odpovědnost.

Článek 8 Důvěrné informace, ochrana osobních údajů

1. V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 44 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“). Dodavatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů.
2. Po nabytí účinnosti nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů bude dodavatel považován za zpracovatele ve smyslu tohoto nařízení a je povinen splnit všechny povinnosti z toho vyplývající.
3. Dodavatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje **pouze** za účelem plnění této smlouvy.
4. Dodavatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat.
5. Dodavatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická **opatření** zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.
6. Dodavatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni **o povinnosti mlčenlivosti** a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
7. Dodavatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány **pouze v uzamykatelných místnostech**.
8. Dodavatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
9. Dodavatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány **v paměti počítače pouze**:
 - je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem nebo,
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
10. Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout dodavateli **kopii databází, souborů nebo nosičů údajů** obsahujících jakékoliv údaje z činnosti objednatele, je dodavatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.

11. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za **důvěrné informace**.
12. **Dodavatel** se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům **nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije** pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Dodavatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
13. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy **se nevztahuje na informace**, které:
- mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, nebo jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
14. Povinnost ochrany důvěrných informací **trvá** bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
15. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, **nezpřístupní** třetím osobám **bez písemného souhlasu** druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění této smlouvy.
16. S datovými nosiči, které obsahují informace označené objednatelům jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení této smlouvy nakládáno podle pokynů objednatele. To platí i pro vadné části dodávky předané zpět dodavateli.

Článek 9 Sankce

1. V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů dodavatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1 000,- Kč za každý započatý den s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí dodavatel objednateli. V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště dodavatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, právo objednatele na smluvní pokutu za prodlení dodavatele od tohoto okamžiku nevzniká; to se nedotýká práva na smluvní pokutu do tohoto okamžiku.
2. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit dodavateli úrok z prodlení v zákonné výši. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, dodavatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osobu objednatele.
3. Dodavatel je po dobu prodlení objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Dodavatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v čl. 6 odst. 4 této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy. K obnovení plnění pozastaveného dle tohoto

ustanovení dojde v den následující po provedení úhrady (připsání na účet dodavatele). Objednatel bezodkladně po provedení úhrady dodavatele na tuto skutečnost upozorní. Dodavatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.

4. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody, ke které je dodavatel povinen v celém rozsahu.

Článek 10 Ukončení Smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že smlouva zaniká:
 - a) dohodou smluvních stran,
 - b) jednostranným odstoupením od smlouvy z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
 - neposkytnutí servisní podpory dodavatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelům o více jak 5 pracovních dnů,
 - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů dodavatelem o více jak 5 pracovních dnů,
 - opakované nesplnění závazku objednatel poskytnout dodavateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
 - opakované prodlení objednatel s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
2. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - a) bylo-li příslušným soudem rozhodnuto o tom, že dodavatel je v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (a to bez ohledu na právní moc tohoto rozhodnutí);
 - b) podá-li dodavatel sám na sebe insolvenční návrh.
3. Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

Článek 11 Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů, a pod., uvedených v této smlouvě. Komunikace smluvních stran bude probíhat písemně. Za písemnou formu se považuje i prostá elektronická pošta (e-mail).
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami, pokud zvláštní právní předpis (zejména zákon 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) nestanoví jinak.

3. Doplnit a měnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
4. Objednatel je povinen ve smyslu zákona o registru smluv a zákona o zadávání veřejných zakázkách uveřejnit text uzavřené smlouvy s dodavatelem, včetně jejích příloh případných změn a dodatků a dále skutečně uhrazenou cenu, a to zákonem předpokládaným způsobem. Objednatel s uveřejněním souhlasí v plném rozsahu. Souhlas dodavatele se vztahuje také na uveřejnění předmětných dokumentů a informací objednatelům podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
5. Dodavatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
6. Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden stejnopis Smlouvy obdrží dodavatel a jeden stejnopis smlouvy objednatel.
7. Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
8. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.
9. Všechny postupně číslované přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh této Smlouvy:

Příloha č. 1 – Specifikace informačního systému

Příloha č. 2 – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory

Příloha č. 3 – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

Za objednatele

V Hradci Králové dne

.....
PhDr. Jiří Štěpán, Ph.D.

hejtmán Královéhradeckého kraje

Za dodavatele

V Praze dne 21.11.2019 /

.....
Ing. Jiří Vachovský

provozní finanční ředitel

(na základě plné moci)

Příloha č. 1

Specifikace Informačního systému

FomAPPs Server obsahuje:

- Form Apps Server verze, serverová aplikace FormApps server aktuální k datu implementace díla dle podmínek smlouvy.

Příloha č. 2

Vymezení rozsahu a cen servisní podpory

Servisní podpora bude poskytována v dále uvedeném rozsahu pro všechny části informačního systému specifikovaného v příloze č. 1 této smlouvy.

Článek 1

Technická podpora

1. Průběžné provádění inovace díla a příslušného software (dále jen „produkt“), zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade.
2. Pod pojmem update se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho „legislativním updatem“.
3. Pod pojmem upgrade se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho „legislativním upgradem“.
4. Poskytování update a upgrade produktu, vzniklé legislativními změnami a požadavky objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností dodavatele.
5. Provádění obecných změn produktu v důsledku vývoje HW a SW prostředků.
6. Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení objednatelem z datového úložiště dodavatele.
7. Distribuce nových verzí produktu uživatelům elektronicky; dodavatel zajistí takovou funkcionalitu produktu, která umožní jednorázové centrální automatizované provádění instalace nových verzí v rámci infrastruktury objednatele.
8. Distribuce inovovaného produktu za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.
9. Aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace.

10. Poskytování přístupu k databázi známých řešených problémů a přístupu k technické podpoře výrobce.
11. Služba HelpDesk pro zaměstnance objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu, poradenství a konzultace.

Článek 2 **Servis**

1. Odstraňování vad

- a) Odstranění nahlášené vady a obnovení funkce zařízení nebo výměna vadného zařízení bude provedena nejpozději následující pracovní den od okamžiku oznámení vady nebo učinění výzvy k výměně vadného zařízení.
 - b) Garantovaná doba odezvy na nahlášené vady bude do 24 hodin od okamžiku oznámení vady.
 - c) Proces odstranění nahlášené vady a obnovení funkce probíhat v těchto režimech:
 - o **Kategorie vady „vysoká“ nebo „havárie“**, vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními. Nejpozději do 24 hodin po nahlášení vady provede dodavatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně dodavatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 2 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.
 - o **Kategorie vady „nízká“ nebo „chyba“**, vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“. Nejpozději během dvou pracovních dnů po nahlášení vady provede dodavatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně dodavatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 10 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.
 - d) Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje objednatel.
 - e) Vyplyne-li z objektivních skutečností potřeba lhůty delší než je stanovena u jednotlivých kategorií vad, lze písemně dohodnout lhůtu delší. Za objektivní skutečnosti lze považovat zásah vyšší moci, chybnou funkci operačních a databázových platforem, časový rozsah potřebných prací jdoucích nad stanovený rámec.
 - f) Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 8:00 do 17:00 hodin.
2. Servis a řešení provozních problémů jednotlivých částí informačního systému vzniklých při jejich užití objednatelem.
 3. Servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití informačního systému na pracovišti objednatele.
 4. Provádění konfiguračních prací pro všechny části informačního systému na základě požadavků objednatele v místě instalace nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu.

5. Poskytování služby HelpDesk pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje, vysvětlení důvodů v zobrazení určitých dat, apod.

Článek 3

Cena servisní podpory

Roční cena servisní podpory FormApps Serveru činí:

45 000 Kč bez DPH,

9 450 samostatně DPH,

54 450 Kč včetně DPH.

Cena musí obsahovat veškeré náklady dodavatele nezbytné pro řádné a včasné poskytování servisní podpory v požadovaném rozsahu včetně nákladů souvisejících (např. vedlejší náklady, cestovní náklady, předpokládaná rizika spojená s realizací apod.). Uvedené ceny budou konstantní po celou dobu platnosti smlouvy.

Příloha č. 3

Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

Specifikace komunikačních metod servisní podpory včetně detailních kontaktů obou stran

1. Veškeré požadavky na servisní zásah dodavatele uplatňují kontaktní osoby objednatele, uvedené v čl. 6 odst. 4 této Smlouvy, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje dodavatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
2. Dostupnost kontaktního místa pro hlášení závad je 7x24x365 s garantovanou dobou odezvy od nahlášení požadavku dle přílohy č. 2, článku 2 Smlouvy. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory dodavatele.
3. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na technickou podporu a servis v českém jazyce
 - o systémem servisní podpory (HelpDesk) v režimu 7x24x365: <https://easy.602.cz>,
jméno/heslo
4. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zadání do systému servisní podpory (HelpDesk), nebo okamžikem jeho telefonického zadání.
5. Bude umožněno objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek. V případě podstatné změny požadavku běží dodavateli nová lhůta k jeho vyřešení. V případě nepodstatné změny požadavku není původní lhůta dotčena.
6. Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit dodavateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy dodavatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této Smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění tento přístup dodavateli ukončit.