

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍ PODPORY

INFORMAČNÍHO SYSTÉMU FAMA+

pro moduly Prostorový pasport (PRP), Centrální evidence nemovitostí (CEN), Opakované činnosti (OPC), Evidence smluv (EVS), Majetkoprávní operace (MPO), Evidence majetku (ENM), Technický pasport (TEP), Dokumentace (DOK), Obnova staveb (OSO), Energetický management (EM), Dálkové odečty a integrace (EM)

uzavřená podle § 1746 odst. 2 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

Smluvní strany

1.

Obchodní firma: TESCO SW a.s.
Sídlo: tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc
IČO: 258 92 533
DIČ: CZ25892533
DIČ k DPH: CZ699000785
Zastoupená: [REDACTED]

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu: 5151342 / 0800

Zapsaná dne 16. 10. 2001 pod spisovou značkou B 2530 u Krajského soudu v Ostravě.

dále jen **Zhotovitel** na straně jedné

2.

Název: Pardubický kraj
Sídlo: Komenského náměstí 125, Pardubice – Staré Město, 530 01 Pardubice
IČO: 70892822
DIČ: CZ70892822
Zastoupená: [REDACTED]
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 78-9025640267 /0100

dále jen **Objednatel** na straně druhé

prohlašují, že údaje, které uvedly v tomto článku smlouvy, jsou v souladu s platnými zápisy v obchodním rejstříku či obdobné evidenci a že osoby zde uvedené jsou oprávněné je zastupovat. Smluvní strany se zavazují, že změny uvedených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Jestliže tak jedna strana neučiní, nahradí druhé straně veškerou škodu, která druhé straně vznikla opomenutím strany první.

Článek I.

Preambule a účel smlouvy

1. Smlouva o zajištění servisní podpory informačního systému FaMa+ (dále jen „smlouva“) je uzavřena na základě veřejné zakázky malého rozsahu, systémové číslo P22V00000238 s názvem „Zajištění servisní podpory IS FaMa+“ zadávané mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), a to v souladu s ust. § 31 ZZVZ.
2. Účelem Smlouvy je zajištění servisní podpory pro informační systém FaMa+ dle smlouvy o dílo ze dne 23. 3. 2022 o upgrade a implementaci informačního systému FaMa+, č. VZ/OM/58/2021.

Článek II.

Podklady pro uzavření smlouvy

1. Podkladem pro uzavření této smlouvy jsou dále uvedené dokumenty:
 - 1.1. Smlouva o dílo č. 2010/2/001 ze dne 19. 1. 2010
 - 1.2. Smlouva o dílo VZ/OM/18/13, Pokračující práce v souvislosti s implementací systému mgmt hospodaření energií v souladu s normou ČSN EN ISO 50001 ze dne 24. 4. 2013
 - 1.3. Smlouva o dílo č. OMSŘI/18/25488 ze dne 14. 2. 2019
 - 1.4. Majetkový portál (FM) v rámci projektu "Vnitřní integrace úřadu a integrace s ISVS". Hlavní dodavatel NESS Czech s.r.o.
 - 1.5. Smlouva o dílo č. VZ/OM/57/21 Implementace rozšíření modulu Evidence nemovitého majetku o formulář Evidence movitého majetku a formulář věcných břemen v informačním systému FaMa+ ze dne 10. 12. 2021.
 - 1.6. Smlouva o dílo č. VZ/OM/58/21 Upgrade a implementace poslední dostupné verze informačního systému FaMa+ pro moduly Prostorový pasport (PRP), Centrální evidence nemovitostí (CEN) Opakované činnosti (OPC), Evidence smluv (EVS), Majetkoprávní operace (MPO), Evidence nemovitého majetku (ENM), Technický pasport (TEP), Dokumentace (DOK), Obnova staveb (OSO), Energetický management (EM) ze dne 23. 3. 2022.

Na základě těchto smluv disponuje Objednatel řešením FaMa+ a moduly instalovanými a provozovanými na infrastruktuře Objednatele. Dále Objednatel disponuje licenčním pokrytím těchto modulů.

2. Konkrétní výčet modulů (vše souhrnně dále jen „systém“) a jejich nabytí:

KÓD	Moduly FAMA+	Nabývací dokument
PRP	Prostorový pasport	Smlouva o dílo č. 2010/2/001 ze dne 19. 1. 2010
CEN	Centrální evidence nemovitostí (KN)	
OPC	Opakované činnosti	
EVS	Evidence smluv	

EM	Energetický management	Smlouva o dílo VZ/OM/18/13, Pokračující práce v souvislosti s implementací systému mgmt hospodaření energií v souladu s normou ČSN EN ISO 50001.
EM	Dálkové odečty a integrace	Smlouva o dílo č. OMSŘI/18/25488 ze dne 14. 2. 2019
MPO	Majetkoprávní operace	Majetkový portál (FM) v rámci projektu "Vnitřní integrace úřadu a integrace s ISVS". Hlavní dodavatel NESS Czech s.r.o.
ENM	Evidence majetku	
TEP	Technický pasport	
DOK	Dokumentace	
OSO	Obnova staveb	

Článek III.

Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek Zhotovitele poskytovat Objednateli služby servisní podpory (dále jen služby) při užívání modulů vyjmenovaných v článku II. odst. 2. této smlouvy tak, aby byl systém udržován v provozuschopném, funkčním stavu dle parametrů této smlouvy a závazek Objednatele za poskytnuté služby zaplatit Zhotoviteli cenu dle této smlouvy. Služby poskytované dle této smlouvy se dělí na:
 - 1.1. **služby poskytované na paušální bázi** - kategorie těchto služeb, jejich definice a specifikace jsou uvedeny v **Příloze č. 1** této smlouvy. Rozsah těchto služeb je uveden v **Příloze č. 2** této smlouvy a reakční lhůty, ve kterých budou tyto služby Zhotovitelem poskytovány, jsou uvedeny v **Příloze č. 3** této smlouvy.
 - 1.2. **služby poskytované na dodávkové bázi** – jedná se o další služby Zhotovitele při užívání systému, které jsou poskytovány nad rámec služeb poskytovaných na paušální bázi. Zhotovitel se zavazuje tyto služby provést pouze tehdy, projeví-li o ně Objednatel zájem, za úplaty podle platného ceníku Zhotovitele na základě samostatného požadavku. Způsob poskytování těchto služeb je popsán v **Příloze č. 4** této smlouvy. Objednatel má právo, nikoliv však povinnost tyto služby objednat a následně čerpat.
2. Pojmy užívané v této smlouvě jsou definovány v **Příloze č. 5** této smlouvy.
3. Předmětem plnění není realizace ervisních požadavků, které byly způsobeny:
 - a) chybným užitím systému či modulů Objednatelem v rozporu s dokumentací systému
 - b) zásahem třetí strany
 - c) vyšší mocí
 - d) komponentami nedodanými na základě smlouvy o dílo, zejména systémovou infrastrukturou (hardware, systémový a komunikační software, databáze, apod.)
4. Požadavky dle předchozího odstavce lze řešit oboustrannou dohodou smluvních stran.

Článek IV.

Místo a způsob plnění

1. Místem plnění je sídlo Objednatele.
2. Základní formou komunikace mezi oběma stranami je elektronický systém Zhotovitele (dále jen Helpdesk), dostupný prostřednictvím webového přístupu na adrese [redacted] Helpdesk poskytuje nástroje pro předávání a evidenci požadavků oprávněných osob Objednatele k řešení Zhotovitelem a pro kontrolu průběhu jejich realizace. Seznam oprávněných osob je uveden v **Příloze č. 6**. Součástí Helpdesku je také uživatelská příručka a popis procesu zpracování požadavku. Změna osob uvedených v Příloze č. 6 je účinná oznámením změny druhé smluvní straně.
3. V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli komunikovat prostřednictvím Helpdesku dle předchozího odstavce a které jsou mimo vliv Objednatele či Zhotovitele, lze požadavky odeslat formou **elektronické pošty na adresu:** [redacted]
4. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Zhotovitele, mohou být služby provedeny u Objednatele formou vzdáleného připojení za podmínek uvedených v **Příloze č. 7** této smlouvy.

Článek V.

Cena

1. Cena za služby poskytované Objednateli dle čl. III. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran.
2. Cena za služby poskytované na paušální bázi dle čl. III. odst. 1. bod 1.1. této smlouvy je stanovena v měsíční a roční výši následovně:

Kategorie služby	Cena bez DPH/měsíc	Cena bez DPH/rok
Garanční služby		
Aktualizační služby		
Implementační služby		
Konzultační služby		
Cena celkem bez DPH	46 500 Kč	558 000 Kč
21% DPH	9 765 Kč	117 180 Kč
Cena celkem s DPH	56 265 Kč	675 180 Kč

Ceny byly stanoveny na základě **Přílohy č. 2** (rozsah služeb). K ceně bude účtována DPH ve výši dle aktuálních právních předpisů.

3. Cena za služby poskytované na dodávkové bázi dle čl. III. odst. 1 bodu 1.2. této smlouvy je dána násobkem počtu hodin potřebných pro realizaci služby a příslušné hodinové profesní sazby. Zhotovitel garantuje Objednateli profesní sazby pro jednotlivé typy činností po dobu 2 let od uzavření této smlouvy v následující výši:

Profese	Profesní sazba v Kč/hod. uvedená bez DPH
Vedoucí projektu	1.500,-
Projektant	1.500,-
Analytik	1.500,-
Systémový administrátor	1.500,-

Profese	Profesní sazba v Kč/hod. uvedená bez DPH
Databázový administrátor	1.500,-
Designér systému	1.500,-
Lektor	1.500,-
Programátor	1.500,-
Testér	1.500,-
Implementátor	1.500,-

- Zhotovitel má mimo cen dle odst. 2. a odst. 3. tohoto článku nárok na náhradu cestovních a ubytovacích nákladů, které prokazatelně vzniknou Zhotoviteli v souvislosti s plněním této smlouvy. Náhradu těchto případných nákladů bude Zhotovitel Objednateli účtovat současně s cenou dílčí dodávky podle předcházejících odstavců tohoto článku na základě Objednateli předložených kopií dokladů prokazujících vynaložení cestovních nákladů Zhotovitelem. Dohodnutá sazba za cestovné s využitím osobního automobilu Zhotovitele je 12 Kč/km.
- Zhotovitel je oprávněn 1krát ročně upravit ceny dle čl. V. této smlouvy o inflaci, vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, dle oznámení Českého statistického úřadu. Toto zvýšení je Zhotovitel povinen písemně sdělit Objednateli. Takto zvýšené ceny mohou být účtovány od kalendářního měsíce následujícího po oznámení Objednateli.

Článek VI.

Platební podmínky

- Ceny dle čl. V. této smlouvy budou uhrazeny na základě faktur – daňových dokladů (dále jen faktura) vystavených Zhotovitelem a zaslaných na adresu: Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice anebo do datové schránky Objednatele.
- Splatnost faktury je 30 dní od vystavení faktury Objednateli.
- Paušální částka dle čl. V. odst. 2. této smlouvy za dodávky služeb poskytovaných na paušální bázi dle čl. III. odst. 1. bodu 1.1. této smlouvy bude Zhotovitelem fakturována a Objednatelem hrazena v pravidelných čtvrtletních platbách. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den příslušného období. Přílohou faktury bude ze strany Zhotovitele vytvořený report obsahující souhrn čerpaných hodin konzultačních a implementačních služeb za uplynulé čtvrtletí.
- Sjednaná cena dle profesních sazeb dle čl. V. odst. 3 této smlouvy za dodávky služeb poskytovaných na dodávkové bázi dle čl. III odst. 1. bodu 1.2 této smlouvy bude Zhotovitelem fakturována a Objednatelem uhrazena po ukončení realizace příslušného plnění. Zásady poskytování služeb na dodávkové bázi se řídí **Přílohou č. 4**. Faktura bude vystavena na základě předávacího protokolu dle **Přílohy č. 4** této smlouvy. Zdanitelným plněním je okamžik schválení (oboustranného podpisu) předávacího protokolu oběma smluvními stranami.
- Faktura – daňový doklad - musí obsahovat všechny údaje uvedené v § 29 a násl. zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění aktuálním k okamžiku vystavení faktury.
- Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit Zhotoviteli s tím, že Zhotovitel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě Objednatel není v prodlení s úhradou faktury.

7. V případě, že Objednatel fakturu vrátil bezdůvodně, přestože je faktura správná a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta splatnosti se nestaví a pokud Objednatel fakturu neuhradil v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
8. Veškeré platby se uskuteční bezhotovostně na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře. Platba se považuje za uskutečněnou dnem připsání příslušné částky na účet Zhotovitele a tímto dnem je splněna povinnost Objednatele zaplatit.
9. Objednatel nebude Zhotoviteli poskytovat žádné zálohy před zahájením poskytování služeb.
10. Zhotovitel je oprávněn 1 krát ročně upravit ceny dle čl. V. této smlouvy o inflaci, vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, dle oznámení Českého statistického úřadu. Toto zvýšení je Zhotovitel povinen písemně sdělit Objednateli. Takto zvýšené ceny mohou být účtovány od kalendářního měsíce následujícího po oznámení Objednateli.

Článek VII.

Trvání smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem smluvních stran a účinnosti dle odst. 2., ne však dříve než uveřejněním v registru smluv.
2. Služby uvedené v čl. III. odst. 1. této smlouvy začnou být Objednateli poskytovány dnem následujícím po **dni podpisu předávacího (akceptačního) protokolu na dílo „technologický upgrade a implementace programových komponent na verzi FAMA+ s uživatelským rozhraním Multiweb (HTML5)“** podle Smlouvy o dílo č. VZ/OM/58/21 Upgrade a implementace poslední dostupné verze informačního systému FaMa+ pro moduly Prostorový pasport (PRP), Centrální evidence nemovitostí (CEN) Opakované činnosti (OPC), Evidence smluv (EVS), Majetkoprávní operace (MPO), Evidence nemovitého majetku (ENM), Technický pasport (TEP), Dokumentace (DOK), Obnova staveb (OSO), Energetický management (ENM) uzavřené dne 23. 3. 2022.
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 2 roky od její účinnosti.
4. Tato smlouva zaniká:
 - 4.1. písemnou dohodou smluvních stran
 - 4.2. písemnou výpovědí s výpovědní dobou i bez udání důvodu
 - 4.3. písemnou výpovědí bez výpovědní doby dle čl. VII. odst. 6. této smlouvy.
5. Výpovědní doba výpovědi dle čl. VII. odst. 4. bodu 4.2. této smlouvy činí tři měsíce a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
6. Prodlení s platbou ceny dle čl. V. této smlouvy, po dobu delší než 30 dnů po splatnosti nebo závažná porušení ujednání uvedených v této smlouvě jsou důvodem k výpovědi této smlouvy bez výpovědní doby. Za den ukončení smlouvy výpovědí bez výpovědní doby (účinnost výpovědi) se považuje den, kdy byla písemná výpověď doručena příslušné smluvní straně.
7. Za závažné porušení ujednání uvedených v této smlouvě se považuje takové porušení smluvních podmínek, které nebylo viníkem napraveno ani po dvou písemných upozorněních poškozené strany ve lhůtách v těchto upozorněních uvedených, neprokáže-li viník, že šlo o objektivně nesplnitelnou lhůtu. Mezi těmito dvěma upozorněními musí být časový úsek alespoň jeden týden.
8. Odmítne-li smluvní strana, již je adresována zásilka obsahující výpověď, převzetí zásilky, považuje se tato zásilka za doručenou dnem odmítnutí takové zásilky.

9. Výpověď není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé porušením podmínek smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty, který vznikl před účinností výpovědi, ani nárok Zhotovitele na zaplacení ceny za plnění řádně poskytnuté před účinností výpovědi.

Článek VIII.

Závazky Objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel zajistí Zhotoviteli pro plnění této smlouvy monitorovaný systém vzdáleného připojení k systému a bude jej udržovat trvale v provozuschopném stavu. O vzdálené připojení je zhotovitel povinen žádat a zdůvodnit jej.
3. Objednatel se zavazuje zajistit Zhotoviteli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk se Zhotovitelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Zhotovitelem a Objednatelem a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění Zhotovitele.
5. Oprávněné osoby Objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
6. Objednatel se zavazuje akceptovat nebo vznést připomínky k předanému plnění do 5 pracovních dnů od prokazatelného termínu předání..
7. Objednatel zajistí součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci této smlouvy.
8. Výhradní povinností Objednatele je zajistit pravidelné zálohování systému (dat i programů) tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození.
9. Objednatel zajistí pozvání pověřeného zástupce Zhotovitele k veškerým závažnějším zásahům do infrastruktury na které, je informační systém FAMA+ provozován a které budou prováděny ze strany Objednatele..

Článek IX.

Závazky Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu. Zhotovitel odpovídá za kvalitu a včasnost poskytovaných služeb, vykonaných prací a školení a dodání písemných materiálů ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Zhotovitel je odpovědný za škodu, která Objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Zhotovitel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včas neposkytnutím potřebných informací či dokumentů Objednatele nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah požadovaných potřebných informací specifikuje Objednateli Zhotovitel, a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.
4. Zhotovitel je povinen opravit zjištěné bezpečnostní nedostatky na základě reaktivních opatření NUKIB nebo zjištěných Zadavatelem.

5. Zhotovitel je povinen používat ke vzdálenému přístupu monitorovaný systém pro správu privilegovaných účtů s výjimkou povolenou Objednatelem.

Článek X.

Smluvní pokuty, sankce

1. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou ceny dle čl. V. této smlouvy má Zhotovitel nárok na zaplacení smluvní pokuty ze strany Objednatele ve výši 0,1 % z dlužné částky, s jejíž platbou je Objednatel v prodlení, za každý den takového prodlení.
2. Pro případ prodlení Zhotovitele s provedením služby poskytované na paušální bázi dle této smlouvy a s nedodržením příslušných termínů má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 0,1 % z příslušné smluvní ceny odpovídající porušené povinnosti, za každý den takového prodlení.
3. V případě, že smluvní strana prokazatelně po proběhlém šetření poruší povinnost mlčenlivosti, sjednanou v čl. XI. této smlouvy druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč.
4. Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim v souvislosti s touto škodou vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.

Článek XI.

Povinnost mlčenlivosti

1. Smluvní strany mají povinnost zachovávat mlčenlivost o informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s realizací této smlouvy a které byly zásadně některou smluvní stranou písemně označeny za důvěrné (vše dále jen **důvěrné informace**). Za důvěrné informace se nepovažují informace, které jsou obsaženy v této smlouvě, ale informace, které byly jednou nebo druhou smluvní stranou tak písemně označeny v rámci realizace této smlouvy.
2. Smluvní strany mají zejména povinnost nesdělít, nevyzradit, nerozšiřovat, nereprodukovat, nepořizovat neoprávněně kopie, nezneužít, nezpřístupnit nebo neumožnit zpřístupnění důvěrné informace třetí osobě. Dále mají povinnost zajistit, že jejich zaměstnanci či jakékoliv osoby, které pro ně vykonávají činnost, zachovají povinnost mlčenlivosti o informacích dle čl. IX odst. 1 této smlouvy.
3. Důvěrné informace mohou být smluvními stranami použity výhradně k plnění této smlouvy a k účelu, ke kterému byly poskytnuty.
4. Zpřístupnění důvěrných informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
5. Smluvní strany se zavazují učinit opatření k ochraně důvěrných informací. Smluvní strany nesdělí ani nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužijí ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužijí. Povinnost poskytnout důvěrné informace v rozsahu nezbytně nutném orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto důvěrné informace a kontrolu činnosti subjektu tím není dotčena.
6. Důvěrnými informacemi nejsou informace, o kterých tak stanoví zákon, dále informace, které jsou veřejně přístupné nebo které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé povinnosti vyplývající z této smlouvy. Zpřístupnění důvěrných informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
7. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie důvěrných informací a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

8. Smluvní strany se zavazují chránit osobní údaje a zpracovávat je pouze v rozsahu nezbytném k plnění této smlouvy. Pokud se smluvní strany v rámci plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s osobními údaji, jsou povinny je ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, především v souladu s ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a to i po ukončení této smlouvy.
9. Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajícími z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.
10. Povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku trvá i po ukončení této smlouvy, ať už z jakéhokoliv důvodu, včetně odstoupení.
11. V případě ukončení této smlouvy, ať už z jakéhokoliv důvodu, je smluvní strana povinna druhé straně vrátit poskytnuté důvěrné informace, pokud to jejich povaha připouští.

Článek XII.

Protikorupční doložka, Compliance doložka

1. Každá ze smluvních stran prohlašuje:
 - a) že neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu ani neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného,
 - b) že neposkytne, nenabídne ani neslíbí neoprávněné výhody třetím stranám, ani je nepřijímá a nevyžaduje.
2. Každá ze smluvních stran prohlašuje:
 - a) že se nepodílela a nepodílí na páchání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění,
 - b) že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců,
 - c) že učinila nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu,
 - d) že provedla taková opatření, která měla provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
 - e) že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, zejm. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu.

Článek XIII.

Spolupůsobení při výkonu finanční kontroly, archivace, součinnost

1. Zhotovitel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží a služeb z veřejných výdajů.

Článek XIV.

Ostatní ujednání

1. Zodpovědní zaměstnanci smluvních stran oprávněni jednat v rámci této smlouvy:

2.

Ve věcech organizačních a akceptačních:

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

3. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
4. Zhotovitel prohlašuje, že zajištěním servisní podpory systému pro Objednatele neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského zákona a že tak činí v souladu s autorským zákonem.

Článek XV.

Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podepsání poslední ze smluvních stran.
2. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani devadesátý den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena s účinky od počátku. V takovém případě mají smluvní strany povinnost vrátit si případná vzájemná poskytnutá plnění a vypořádat se podle zásad o bezdůvodném obohacení. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel bezodkladně po uzavření této smlouvy odešle smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR.
3. Smluvní strany jsou seznámeny se skutečností, že Pardubický kraj jako orgán územní samosprávy je povinen poskytovat informace vztahující se k jeho působnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
4. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Osobní údaje uvedené v této smlouvě, budou použity výhradně pro účely plnění této smlouvy nebo při plnění zákonem stanovených povinností.

Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou dostupné na oficiálních stránkách Pardubického kraje www.pardubickykraj.cz/gdpr.

5. Smlouva představuje komplexní a úplné ujednání mezi smluvními stranami.
6. Zhotovitel bude po celou dobu plnění předmětu smlouvy oprávněným uživatelem nabízeného aplikačního programového vybavení.
7. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky, přičemž spory vzniklé z této smlouvy budou řešeny před českými soudy.
8. Pokud se kterékoliv ustanovení této smlouvy ukáže být po uzavření smlouvy neplatným nebo neúčinným, pak tato skutečnost nebude mít za následek neplatnost nebo neúčinnost ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu na žádost druhé smluvní strany nahradit takovéto neplatné nebo neúčinné ustanovení platným a účinným ustanovením, jehož obsah bude co nejlépe odpovídat účelu a obsahu neplatného nebo neúčinného ustanovení.
9. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků této smlouvy podepsanými jejich statutárními zástupci.
10. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně, určitě a srozumitelně, že si ji přečetly a s jejím obsahem souhlasí. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany elektronickým podpisem.
11. Smluvní strany se dohodly, že ke dni účinnosti této smlouvy ruší všechny doposud uzavřené a účinné smlouvy servisní vázané na podporu modulů uvedených v čl. II. odst. 2 této smlouvy.
12. Tato smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě, přičemž obě smluvní strany obdrží elektronický originál opatřený elektronickými podpisy.
13. Právní jednání bylo schváleno Radou Pardubického kraje dne 20. 6. 2022 usnesením č. R/1067/22.
14. Součástí smlouvy jsou tyto přílohy:
 - a) Příloha č. 1: Kategorie poskytovaných služeb, jejich definice a specifikace
 - b) Příloha č. 2: Rozsah poskytovaných služeb
 - c) Příloha č. 3: Reakční lhůty služeb
 - d) Příloha č. 4: Způsob zajištění služeb poskytovaných na dodávkové bázi
 - e) Příloha č. 5: Slovník pojmů
 - f) Příloha č. 6: Seznam oprávněných osob Objednatele a Zhotovitele
 - g) Příloha č. 7: Pravidla využívání vzdáleného přístupu

JUDr. Martin Netolický, Ph.D.

Hejtman

Pardubický kraj

za Objednatele

Ing. Svatopluk Beneš, MBA

Generální ředitel

na základě plné moci

TESCO SW a.s

za Zhotovitele

Příloha č. 1. Specifikace služeb

Specifikace služeb		
Kategorie služby	Oblast služby	Popis obsahu služeb
Garanční služby (Provoz)	Všechny moduly FAMA+ dle článku II. odst. 2 této smlouvy	Odstraňovat programové chyby kategorie A související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie A je taková chyba, kdy programový produkt nebo jeho některou klíčovou funkci není možné používat, dochází k závažnému narušení uživatelských dat, dochází k opakovanému zhroucení celého systému.
		Odstraňovat programové chyby kategorie B související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie B je taková chyba, kdy použitelnost programového produktu je snížena, důležité úlohy jsou nezpracovatelné.
		Odstraňovat programové chyby kategorie C související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie C je taková chyba, kdy programový produkt nebo jeho důležité úlohy pracují, ale omezeně s chybou, která má vliv na ostatní části systému, nebo lze řešit pomocí nouzového postupu (workaround).
		Odstranění nebo návrh opatření vůči bezpečnostním nedostatkům zjištěných NÚKIB nebo Objednatelem.
Implementační služby a konzultační služby	Všechny moduly FAMA+ dle článku II. odst. 2 této smlouvy	Realizace menší úpravy aplikace dle požadavků zvolených zástupců Objednatele v rozsahu předplacených hodin v daném měsíci. Za menší úpravy aplikace se považují např. tyto úpravy:- změny workflow- úpravy formulářů (rozšíření o další atributy, skrytí atributů, úpravy aplikačních metod)- úpravy tiskových výstupů - vyžádaná školení v sídle Objednatele.
Aktualizační služby (nové verze)	Všechny moduly FAMA+ dle článku II. odst. 2 této smlouvy	Udělení práva k užití nových verzí systému na základě obecných autorských změn v rozsahu dle Objednatelem zakoupených licencí. Objednatel má nárok na aktuální verzi SW díla po dobu účinnosti aktualizací služby. Součástí aktualizací služeb je nárok na jednu implementaci (instalace, zaškolení, migrace dat) nové verze systému jednou za rok po dobu účinnosti smlouvy. Další případné verze v daném roce je možné objednat na základě služeb poskytovaných na dodávkové bázi.

Příloha č. 2. Rozsah poskytovaných služeb

Rozsah služeb			
Kategorie služby	Jednotka rozsahu	Oblast služby	Měsíční rozsah na prvek
Garanční služby	FaMa+	Všechny moduly FAMA+ dle článku II. odst. 2 této smlouvy	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen. Poskytování služeb se vztahuje pouze na ty moduly, které jsou uvedeny ve sloupci "Oblast služby".
Implementační služby	FaMa+	Všechny moduly FAMA+ dle článku II. odst. 2 této smlouvy	5 hodin měsíčně, hodiny jsou v rámci daného kalendářního roku převoditelné
Konzultační služby	FaMa+	Všechny moduly FAMA+ dle článku II. odst. 2 této smlouvy	5 hodin měsíčně, hodiny jsou v rámci daného kalendářního roku převoditelné
Aktualizační služby (nové verze, update)	FaMa+	Všechny moduly FAMA+ dle článku II. odst. 2 této smlouvy	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen. Poskytování služeb se vztahuje pouze na ty moduly, které jsou uvedeny ve sloupci "Oblast služby".
Služby poskytované na dodávkové bázi	FaMa+	Všechny moduly FAMA+ dle článku II. odst. 2 této smlouvy	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen. Poskytování služeb je vázáno na jednotlivé objednávky rozvojových prací ze strany Objednatele v souladu s čl. III, odst. 1, bod 1.2, které nejsou předmětem této smlouvy.

Příloha č. 3. Reakční lhůty služeb

Reakční lhůty služeb						
Kategorie služby	Oblast služby	Druh činnosti	Časový rozsah		Reakční lhůty	
			Dny v týdnu	Provozní hodiny	Max. doba odezvy *	Max. doba zahájení řešení *
Garanční služby (Provoz)	Všechny moduly FAMA+ dle článku II. odst. 2 této smlouvy	Odstraňovat programové chyby kategorie A	Po-Pá *	08:00-15:00	1 hod	6 hod
		Odstraňovat programové chyby kategorie B	Po-Pá *	08:00-15:00	2 hod	16 hod
		Odstraňovat programové chyby kategorie C	Po-Pá *	08:00-15:00	4 hod	32 hod
Implementační služby a konzultační služby	Všechny moduly FAMA+ dle článku II. odst. 2 této smlouvy	Všechny činnosti dle nasmlouvaného množství hodin	Po-Pá *	08:00-15:00	1 pracovní den	2 pracovní dny
Aktualizační služby (nové verze, update)	Všechny moduly FAMA+ dle článku II. odst. 2 této smlouvy	Všechny činnosti aktualizčních služeb	Po-Pá *	08:00-15:00	1 pracovní den	5 pracovních dní
Služby poskytované na dodávkové bázi	Všechny moduly FAMA+ dle článku II. odst. 2 této smlouvy	Všechny činnosti dodávkové báze	Po-Pá *	08:00-15:00	1 pracovní den	10 pracovních dní

* mimo dny pracovního klidu dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů

Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Zhotovitele a Objednatele upravena. Časy reakčních lhůt jsou počítány v rámci provozních hodin a počítají se od data a času registrace požadavku do evidenčního nástroje nebo od data doručení požadavku do schránky Poskytovatele.

Pokud je pro každý jednotlivý případ požadavku nebo dotazu nutné doplnění zadání ze strany Objednatele, příp. pověřené třetí strany, nebo pokud řešení chyby servisního požadavku vyžaduje součinnost na straně Objednatele nebo pověřené třetí strany, je o dobu, kdy Objednatel či pověřená třetí strana doplnění nebo součinnost poskytuje, prodloužena doba reakční lhůty jak pro maximální reakční dobu odezvy, tak i pro maximální reakční dobu vyřešení. Totéž platí pro případy, kdy Poskytovatel nemá k dispozici vzdálený přístup do vnitřní sítě Objednatele.

V situaci, kdy Poskytovatel v součinnosti s Objednatelem (příp. pověřenou třetí stranou) není schopen prokázat, nasimulovat, resp. vyvolat nahlášenou chybu a není tak možné identifikovat její příčinu (popř. se jeví, že porucha pominula a je potřeba monitoringu daného servisního požadavku v delším časovém období), bude takovýto servisní požadavek odložen. V případě opětovného výskytu bude servisní požadavek znovu řešen v souladu s dohodnutými reakčními lhůtami, které se počítají znovu od nového nahlášení předmětného požadavku.

Příloha č. 4. Způsob zajištění služeb poskytovaných na dodávkové bázi

- 1.1. Zhotovitel se zavazuje, že bude provádět služby na dodávkové bázi na základě oběma smluvními stranami odsouhlasených požadavků Objednatele.
- 1.2. Požadavky předkládají oprávněné osoby Objednatele, uvedené v **Příloze č. 6**.
- 1.3. Požadavky se evidují v aplikaci Helpdesk. Požadavek bude detailně popsán spolu s navrženým termínem realizace.
- 1.4. Zhotovitel je povinen potvrdit Objednateli příjem požadavku do 5 pracovních dnů po jeho obdržení. Do 10 pracovních dnů od obdržení požadavku zašle Zhotovitel Objednateli vyjádření obsahující způsob, termín a cenu realizace požadavku.
- 1.5. Potvrzením návrhu řešení Objednatelem (odsouhlasením) je považována tato část za závazný požadavek.
- 1.6. Po realizaci požadavku a jeho nasazení v testovacím prostředí předloží Zhotovitel Objednateli výstupy k posouzení.
- 1.7. Objednatel provede ověření na testovacím prostředí a v případě odsouhlasení se obě smluvní strany dohodnou a stanoví termín nasazení na produkční prostředí.
- 1.8. Po nasazení na produkční prostředí Objednatel bez zbytečného odkladu provede nezbytné kontrolní činnosti a nejpozději do 5 pracovních dnů sdělí výsledek akceptace.
- 1.9. Výsledkem akceptace se rozumí:
 - **Schváleno** – lze provést fakturaci požadavku na základě Předávacího protokolu.
 - **Schváleno s připomínkami** – Objednatel uvede připomínky formou komentáře k požadavku. Zhotoviteli vzniká právo fakturovat, pokud se smluvní strany dohodnou na termínu zpracování připomínek a jejich řešení.
 - **Neschváleno** - znamená, že nelze ukončit realizaci požadavku.

Slovník pojmů	
Pojem	Výklad
Chyba	Chyba je takový stav programového produktu, kdy produkt při svém běhu neočekávaně ukončí vykonání požadované operace.
Neshoda	Stav, kdy produkt vykonává požadované operace, ale jejich výsledek nespĺňuje očekávání uživatele.
Pracovní dny	Jedná se o dny pondělí až pátek mimo dny pracovního klidu dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu.
Provozní hodiny	Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých jsou poskytovány uvedené služby v rámci garantované provozní doby (tj. viz pracovní dny).
Max. doba odezvy	Odezva je úkon, při kterém dojde ze strany Zhotovitele k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Objednatele a stanovení začátku realizace požadavku.
Maximální doba zahájení řešení	Zahájení řešení je takový úkon, při kterém dojde k zahájení zpracování požadavku. Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Zhotovitele a Objednatele upravena.
Neoprávněný požadavek	Neoprávněný požadavek je takový požadavek, při jehož realizaci se zjistí, že požadavek se týká služby (produktu) nebo činností, které nejsou pokryty rozsahem, specifikací či reakční lhůtou servisních služeb smluvně uzavřených mezi zhotovitelem a objednatelem. V takovém případě je zhotovitel oprávněn nárokovat uhrazení prokazatelně vynaložených nákladů na realizaci těchto požadavků a to i v případě částečné realizace.
Náhrada škody	Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.
Oprávněná osoba Objednatele	Osoba Objednatele, která má oprávnění zadávat požadavky Objednatele ve webové aplikaci HelpDesk.
Akceptace	Způsob převzetí předmětu plnění definovaný obecnými obchodními podmínkami TESCO SW a. s. dostupnými na adrese: https://tescosw.cz/wp-content/uploads/2021/01/vop-final.pdf

Příloha č. 6.

Seznam oprávněných osob Objednatele a Zhotovitele

Seznam oprávněných osob Objednatele			
Jméno	Telefon	E-mail	Kompetence
[Redacted content]			

Příjmení a jméno	E-mail	Telefon	Popis
[Redacted content]			

Příloha č. 7. Pravidla využívání vzdáleného přístupu

- 1.1. Předmětem této dohody je oprávnění připojení pracovníků Zhotovitele do sítě společnosti Objednatele pomocí VPN, za účelem podpory uživatelů a řešení problémů v aplikaci FaMa+. Spojení bude realizováno pomocí bezpečného šifrovaného kanálu.
- 1.2. Objednatel tímto souhlasí se skutečností, že do sítě společnosti Objednatele mohou přes VPN a monitorovaný systém privilegovaných účtů po udání důvodu a na písemnou žádost přistupovat jen osoby Zhotovitele vymezené v **Příloze č. 6**.
- 1.3. Veškeré záležitosti ohledně mlčenlivosti se řídí článkem XI. této smlouvy.
- 1.4. Jakékoliv zásahy do datové základny, které budou provádět zaměstnanci Zhotovitele musí být předem konzultovány se správcem systému Objednatele, popř. vedoucím projektu Objednatele.