

SMLOUVA

o poskytování technické podpory a rozvoje aplikace

„Rozklikávací rozpočet Plzeňského kraje“

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

Čl. 1. Smluvní strany

1.1. OBJEDNATEL

Plzeňský kraj

se sídlem: Škroupova 18, 306 13 Plzeň

IČO: 70890366

zastoupený: Rudolfem Špotákem, hejtmánem Plzeňského kraje

k podpisu smlouvy oprávněna: na základě Podpisového a kompetenčního řádu Plzeňského kraje a Krajského úřadu Plzeňského kraje Mgr. Štěpánka Szabó, MBA, ředitelka Krajského úřadu Plzeňského kraje

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., pobočka Plzeň

č.ú.: 1083003606/5500

kontaktní osoba ve věci smlouvy: [redacted], vedoucí oddělení aplikací a databází, odbor informatiky, Krajský úřad Plzeňského kraje

telefon: +420 [redacted] e-mail: [redacted]@plzensky-kraj.cz

a

1.2. POSKYTOVATEL /DODAVATEL/

MARBES CONSULTING s.r.o.

se sídlem: Brojova 2113/16, Východní předměstí, 326 00 Plzeň

IČO: 25212079

zastoupený: Ing. Miroslavem Dvořákem, na základě Plné moci

bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.

č.ú.: 292784491/0300

zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka č. 25285

kontaktní osoba ve věci smlouvy: [redacted], odborný konzultant

telefon: +420 [redacted] e-mail: [redacted]@marbes.cz

Tato smlouva se uzavírá na základě realizace veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „Rozklikávací rozpočet Plzeňského kraje“, realizované objednatelem jakožto veřejným zadavatelem v souladu s ustanoveními § 31 a § 6 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a vnitřním předpisem zadavatele /Směrnice Rady Plzeňského kraje č. 2/2022 o zadávání veřejných zakázek/.

Čl. 2. Předmět smlouvy

- 2.1.1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technickou podporu a rozvoj aplikace Rozklikávací rozpočet (dále jen „aplikace“). Rozsah a podmínky technické podpory a rozvoje jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.1.2. Součástí technické podpory a rozvoje jsou i práce v tomto článku smlouvy výslovně nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory a rozvoje nezbytné a o kterých dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu podpory.

Čl. 3. Doba trvání smlouvy

- 3.1.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od bezvýhradné akceptace implementace aplikace „Rozklikávací rozpočet“ do prostředí objednatele
- 3.1.2. Každá smluvní strana je oprávněna tuto smlouvu vypovědět, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené. Výpovědní lhůta činí 2 kalendářní měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

Čl. 4. Místo plnění:

- 4.1.1. Místem poskytování technické podpory a rozvoje aplikace je sídlo Plzeňského kraje a Krajského úřadu Plzeňského kraje na adrese Škroupova 18, Plzeň.
- 4.1.2. Za účelem poskytování služeb technické podpory a rozvoje bude dodavateli umožněn a zřízen vzdálený přístup do počítačové sítě objednatele. Forma vzdáleného přístupu je primární způsob poskytování služeb na základě této smlouvy. Vzdálený přístup řeší samostatná písemná smlouva.

Čl. 5. Cena a platební podmínky

- 5.1.1. Cena za technickou podporu a rozvoj představuje nabídkovou cenu za technickou podporu a rozvoj aplikace, předloženou dodavatelem v jeho nabídce na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Rozklikávací rozpočet Plzeňského kraje“.

- 5.1.2. Cena za jednotlivé služby poskytování technické podpory a rozvoje je obsažena v příloze č. 1 této smlouvy.
- 5.1.3. Cena za poskytování technické podpory, jakož i cena hodinových sazeb za rozvoj, je stanovena jako cena konečná a úplná.
- 5.1.4. Dodavatel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy.
- 5.1.5. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.1.6. Splatnost faktury je dohodnuta na 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení na adresu sídla objednatele (písemná faktura) či do elektronické podatelny posta@plzensky-kraj.cz (elektronická faktura).
- 5.1.7. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů (zejména zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění).
- 5.1.8. 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 se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury – daňového dokladu.
- 5.1.9. Cena bude dodavateli zaplacená bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele.
- 5.1.10 Inflační doložka

Smluvní strany se dohodly, že ceny za služby uvedené v čl. 4. Přílohy č. 1 této smlouvy se vždy k 1. lednu každého kalendářního roku, vyjma roku, kdy byla tato Smlouva uzavřena, upravují o průměrnou roční míru inflace, vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, za bezprostředně předcházející kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem.

5.2. Technická podpora

- 5.2.1. Cenu za poskytování technické podpory hradí objednatel ve čtvrtletních platbách zpětně.
- 5.2.2. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu vždy nejdříve k datu 1.dne kalendářního měsíce následujícího po čtvrtletí, ve kterém byla poskytována technická podpora.
- 5.2.3. První fakturu je dodavatel oprávněn vystavit v poměrné části odpovídající zbytku čtvrtletí, ve kterém smlouva vstoupila v účinnost.

- 5.2.4. Cena za poskytování technické podpory bude hrazena na základě faktur vystavených dodavatelem.
- 5.2.5. Cena za poskytování technické podpory může být navyšována na základě provedení rozvoje (nové funkcionality) a to vždy přesně o částku uvedenou v dokumentu vytvořeného dle vzoru v příloze č. 2 této smlouvy s definovaným počátkem poskytování takové služby (měsíc/rok), když takový dokument se svým podpisem stává nedílnou součástí ujednání tohoto smluvního vztahu.
- 5.2.6. Součástí faktury vždy bude uvedení rozdělení částek za technickou podporu aplikací (informačních systémů) a technickou podporu rozvoje (nové funkcionality).

5.3. Rozvoj

- 5.3.1. Fakturu na zaplacení ceny rozvoje je dodavatel oprávněn vystavit nejdříve následující den po dni uskutečnění zdanitelného plnění, kterým je akceptace provedení rozvoje.
- 5.3.2. Cena za poskytnutý rozvoj bude hrazena na základě faktur vystavených dodavatelem s lhůtou splatnosti 30 dnů od jejího doručení na adresu sídla objednatele (písemná faktura) či do elektronické podatelny posta@plzensky-kraj.cz (elektronická faktura).

Čl. 6. Odstoupení od smlouvy

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

Čl. 7. Mlčenlivost

- 7.1.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu. Toto ustanovení se neaplikuje co do rozsahu k portálu poskytnuté licence.
- 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. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění služeb na základě této smlouvy.
- 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 technická podpora aplikace i rozvoj aplikace budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.
- 8.1.3. Dodavatel se zavazuje, že podpora i rozvoj budou zajišťovány tak, aby aplikace byla způsobilá pro užití ke smluvenému účelu a zachoval si smluvené a obvyklé vlastnosti.

Čl. 9. Kontaktní osoby a oprávněné osoby

9.1. Kontaktní 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 vyrozumět o každé změně druhou smluvní stranu. Změna kontaktní osoby je vůči druhé straně účinná teprve okamžikem prokazatelného doručení takového vyrozumění.

Kontaktními osobami za objednatele jsou:

vedoucí oddělení aplikací a databází, odbor informatiky, KÚPK

telefon: +420 [redacted] e-mail: [redacted]@plzensky-kraj.cz

Kontaktní osobou za dodavatele je:

Odborný konzultant, projektový vedoucí

telefon: +420 [redacted] e-mail: [redacted]@marbes.cz

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

9.2. Oprávněné osoby

- 9.2.1. Oprávněné osoby budou za smluvní strany potvrzovat provedený rozvoj (nové funkcionality) a na něj navazující poskytování technické podpory tak, že takovou technickou podporu včetně uvedení předmětu provedeného rozvoje zaevidují v příloze č. 2 této smlouvy.
- 9.2.2. Součástí takové evidence bude uvedení počátku poskytování technické podpory k takto provedenému rozvoji (nové funkcionality), předmět rozvoje (nové funkcionality), cena rozvoje, čtvrtletní výše ceny poskytování technické podpory k takovému rozvoji (nové funkcionality) a podpisy oprávněných osob stvrzujících provedení takového rozvoje a poskytování technické podpory k němu.
- 9.2.3. Osobami oprávněným na základě článku 9.2. této smlouvy jsou

Oprávněná osoba za objednatele

Vedoucí odboru informatiky – [redacted]

Krajský úřad Plzeňského kraje

email: [redacted]@plzensky-kraj.cz

telefon: +420 [redacted]

Oprávněná osoba za dodavatele

Vedoucí podpory – [redacted]

MARBES CONSULTING s.r.o.

email: [redacted]@marbes.cz

telefon: +420 [redacted]

Čl. 10. Smluvní pokuty

- 10.1.1. Pro případ prodlení se zaplacením smluvní ceny se objednatel zavazuje dodavateli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,03 % 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 10.000,00 Kč.
- 10.1.3. Odstraňování nahlášených závad v časech uvedených v tabulce v Příloze č. 1 této smlouvy je zajištěno smluvní pokutou ve výši uvedené pro každý typ závady v příloze č. 1 této smlouvy za každý případ a délku prodlení.
- 10.1.4. Poskytování služeb rozvoje ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy a dle této přílohy i v jednotlivých objednávkách na rozvoj je zajištěno smluvní pokutou ve výši 200,- Kč za každý, byť jen započatý, den prodlení.
- 10.1.5. Dodavatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá také za zachování funkčních vazeb na další systémy a databáze v souvislosti s takovou činností. V případě nedodržení, odpojení, narušení nebo jiné vady takových vazeb v souvislosti s upgrade či update ze strany dodavatele se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 5.000,00 Kč za každé takto poškozené rozhraní za den do řádného odstranění takové vady.
- 10.1.6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.
- 10.1.7. Výši smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30-ti dnů od doručení jejího vyúčtování.

Čl. 11. Závěrečná ustanovení

- 11.1.1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 11.1.2. Jakékoli změny či doplňky této smlouvy je možné platně učinit pouze formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 11.1.3. Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně případných dodatků bude uveřejněna v informačním systému Registru smluv. Splnění této zákonné povinnosti zajistí strana objednatele. V informačním systému Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., v platném znění bude tato smlouva uveřejněna neprodleně, nejpozději do 30 dnů od jejího uzavření.
- 11.1.4. Smlouva je smluvními stranami uzavírána elektronicky.
- 11.1.5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v systému Registru smluv.

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 - specifikuje jednotlivé druhy poskytované podpory a rozvoje, druhy závad a jejich SLA (tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění závad).
- Příloha č. 2- vzor evidence technické podpory k provedenému rozvoji (nové funkcionality)

V Plzni dne 29.7.2022
Za dodavatele

V Plzni dne
Za objednatele

.....
Ing. Miroslav Dvořák
obchodní ředitel společnosti

.....
Mgr. Štěpánka Szabó, MBA
ředitelka Krajského úřadu Plzeňského kraje

Příloha č. 1 Smlouvy

o poskytování technické podpory a rozvoje aplikace

Rozklikávací rozpočet

Podmínky provádění technické podpory a rozvoje v souvislosti s produktivním provozem webového portálu krizového řízení Plzeňského kraje jsou následující:

Čl. 1. Rozsah podpory

Technická 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 objednatel souvisejících s provozem aplikace. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, emailu nebo přednostně s využitím aplikace HelpDesk. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 17:00.
- 1.1.2. V případě zjištění, že se jedná o chybu na straně objednatel, poskytne poskytovatel jako součást této služby objednateli správný postup řešení problematiky.

1.2. Služba „Upgrade a update“

- 1.2.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí zlepšení a dodatků k poskytnuté aplikaci (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných dodavatelem během příslušného ročního období a zároveň licenci na tyto produkty. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update **není** jejich instalace a implementace u objednatel.
- 1.2.2. Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany dodavatele musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany objednatel (kontaktní osoby) a to minimálně v rozsahu prováděné úpravy (upgrade, update) a času, ve kterém taková činnost bude provedena.
- 1.2.3. Dodavatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá za funkčnost svých aplikací, kdy se v případě, že takto nasazené řešení nebude funkční, uplatní řádné obecné SLA na funkčnost aplikace na základě této smlouvy.

1.3. Služba „Legislativní podpora“

- 1.3.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na to, že aplikace bude uvedena v soulad s aktuálním stavem právního řádu ČR (tj. v soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy ČR), a to nejpozději ke dni, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti. Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím upgrade nebo update aplikace. Součástí legislativní podpory **není** instalace a implementace těchto upgrade a update.

- 1.3.2. Instalace a implementace těchto upgrade a update bude provedena v termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy. Pokud je implementace nové právní úpravy odvislá od vydání příslušných prováděcích předpisů zavazuje se poskytovatel provést instalaci a implementaci legislativního update v co nejkratším termínu a nejpozději do 60 kalendářních dnů od vydání příslušných prováděcích předpisů k právní úpravě. Poskytovatel se v tomto případě zavazuje vyvinout maximální úsilí v co nejkratším možném termínu provést implementaci legislativního update.

1.4. Služba „Odstraňování závad aplikace“

- 1.4.1. V rámci poskytování této služby získává objednatel nárok na odstraňování závad aplikace, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu aplikace nebo ve způsobu (formě) její implementace. 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 17:00 v sídle dodavatele.

1.5. Dokumentace, datový model, plán rozvoje a popisy rozhraní

- 1.5.1. Dokumentace uživatelská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat uživatelskou dokumentaci pro předmětnou aplikaci. Tato bude obsahovat základní popis práce s aplikací a popis funkcionalit aplikace pro potřebu řádné orientace a práce uživatele aplikace.
- 1.5.2. Dokumentace administrátorská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat administrátorskou dokumentaci pro objednatele, která bude obsahovat detailní popis správy a údržby předmětné aplikace na základě této smlouvy.
- 1.5.3. Popis rozhraní – Dodavatel je povinen udržovat aktuální a platný popis veškerých rozhraní aplikace na systémy a databáze, se kterými je předmětná aplikace provázána. Taková dokumentace musí být vedena až na úroveň popisu konkrétního způsobu práce rozhraní s daty a uvedení všech jednotlivých datových typů a jednotlivých položek, se kterými pracuje.
- 1.5.4. Popis rozhraní musí být zpracován tak detailně, aby umožňoval objednateli jeho předání třetí straně, která na základě popisu bude schopna vytvořit bez jakékoliv součinnosti poskytovatele odpovídající protikus rozhraní v plném rozsahu a jeho spuštění bude odvislé pouze na povolení komunikace ze strany aplikace poskytovatele.
- 1.5.5. Popis rozhraní musí obsahovat minimálně technologii, kterou je rozhraní realizováno, popis jednotlivých datových typů a struktur, se kterými rozhraní pracuje, a způsob, kterým má být prostřednictvím rozhraní komunikováno.

- 1.5.6. Datový model – Pro aplikaci je dodavatel povinen udržovat aktuální a platné blokové schéma popisu způsobu fungování a ER (entity-relationship) model databází.
- 1.5.7. Za bezpečné uložení datového modelu u objednatele odpovídají kontaktní osoby objednatele.
- 1.5.8. Poskytovatel bude datový model předávat výhradně kontaktním osobám objednatele. Předání datového modelu vždy konkrétní kontaktní osoba objednatele poskytovateli potvrdí.
- 1.5.9. Datový model bude předáván elektronicky, a to ve zdrojovém formátu, ve kterém je tvořen poskytovatelem umožňujícím další zpracování objednatelem, a dále ve formátu BMP nebo JPEG nebo kontaktními osobami odsouhlaseném formátu.
- 1.5.10. Datový model bude objednatelem využíván zejména pro interní potřebu odboru IT pro potřebu realizace potřebných integrací na další aplikace a informační systémy.
- 1.5.11. Objednatel se zavazuje nepředávat ani jinak dále nešířit datový model, a to jak v rámci Plzeňského kraje, tak jakkoliv jinak.
- 1.5.12. Na základě předaného datového modelu není objednatel oprávněn provádět jakékoliv zásahy do aplikací a informačních systémů, ke kterým je poskytovatelem na základě této smlouvy poskytována technická podpora.
- 1.5.13. V případě vlastních úprav prováděných objednatelem není poskytovatel povinen k odstraňování takovým způsobem vzniklých vad a nekonzistentností.
- 1.5.14. Datový model bude aktualizován a předkládán objednateli jednou ročně na základě žádosti kontaktní osoby objednatele o jeho předložení. Tato žádost může být k libovolnému datu dle potřeby objednatele a poskytovatel se zavazuje datový model předložit nejpozději do 14 kalendářních dnů od jejího doručení. Žádost bude podávána prostřednictvím HelpDesk poskytovatele.
- 1.5.15. Plán rozvoje – Dodavatel se zavazuje pravidelně zpracovávat objednateli dokument plánu rozvoje. Tento dokument bude obsahovat specifikaci plánovaných funkcionalit jednotlivých modulů, které budou v nových verzích odlišné od stávajících verzí. Plán rozvoje bude obsahovat i plánovaný harmonogram jejich tvorby.
- 1.5.16. Plán rozvoje bude dle potřeb aktualizován a předkládán objednateli vždy neprodleně po jeho aktualizaci.
- 1.5.17. Objednatel může navrhnout rozšíření funkcionality aplikace. Poskytovatel se zavazuje posoudit účelnost požadavku zákazníka, a v případě jeho vhodnosti zahrnout jej do Plánu rozvoje a tím do nejbližší možné verze aplikace či nabídne objednateli realizaci jeho požadavku jako rozvoje s předložením předpokládané náročnosti takové úpravy.

- 1.5.18. Poskytovatel se při realizaci vývoje nových verzí aplikací zavazuje vycházet z Plánu rozvoje. Poskytovatel však není povinen tento plán dodržet, identifikoval-li podstatný důvod k jeho změně.
- 1.5.19. Elektronická forma dokumentace – Veškerá dokumentace bude vedená elektronicky, bude přístupná vždy kontaktním osobám objednatele a bude připravena k tisku.
- 1.5.20. Veškerá dokumentace bude vždy aktuální k nasazené verzi aplikace, která je předmětem této smlouvy.

Čl. 2. Práva a povinnosti objednatele

- 2.1.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické 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 závady či jiného požadavku, a to v níže uvedeném pořadí prostřednictvím:
- primárně použitím služby HelpDesk dodavatele na adrese [REDACTED]
 - v případě nedostupnosti služby HelpDesk telefonicky na č.: +420 [REDACTED] (kontaktní osoba [REDACTED])
 - nebo elektronicky na emailovou adresu: [REDACTED]@marbes.cz
- 2.1.3. Pro požadavek zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie dle Podmínek této technické podpory, uvedena osoba objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady. Incident může být nahlášen i emailem, a to zejména v případě nedostupnosti HelpDesku dodavatele. Kategorii závady stanovenou objednatel nesmí Dodavatel změnit bez souhlasu objednatele.
- 2.1.4. Po odstranění závady Dodavatel její odstranění nahlásí službou HelpDesk, případně e-mailem, či 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. Každá zjištěná či nahlášená závada aplikace bude objednatelem 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 a/nebo je v systému možné provádět hlavní úkony alespoň náhradním postupem bez rizika ztráty nebo poškození dat.
- **Drobná závada** – závada, která neovlivňuje způsob používání systému, který je předmětem smlouvy z pohledu plynulého provozu, spolehlivosti a souladu s legislativou.

3.1.2. 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 17.00 hodin (dále jen pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 9 hodin. V jednotlivých buňkách jsou vždy uvedené hodiny SLA započítávané v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin a jejich projekce do počtu pracovních dnů. Dále jsou v buňkách definovány smluvní pokuty za překročení maximálních lhůt oprav.

Časová lhůta způsobu řešení – Odstraňování závad aplikace				Aplikace
Kategorie závady	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné náhradní řešení) umožňující využívání systému	Úplné odstranění	Smluvní pokuta za každou, byť jen započatou hodinu prodloužení s odstraněním závady
Kritická závada	Do 4 hodin od nahlášení	Do 14 hodin	do 24 hodin od nahlášení (3 pracovní dny)	1.000,00 Kč
Hlavní závada	Do 8 hodin od nahlášení	Do 24 hodin	do 56 hodin od nahlášení (7 pracovních dní)	500,00 Kč
Drobná závada	do 16 hodin od nahlášení	Do 112 hodin od nahlášení (14 pracovních dní)	Do 112 hodin (14 pracovních dnů) nebo v rámci dohodnutého termínu	250,00 Kč

3.1.3. 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.

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

- 3.1.5. Do závazné doby k odstranění závady se nezapočítává čas, který je nutný z hlediska vyvolaných prací na straně Objednatele (například doba na reinstalaci serveru, doba dodání a zprovoznění náhradních serverů a hardwarových komponent, hledání a kopírování záloh, doba nutná na zprovoznění aplikace související, ale dodaná někým jiným než dodavatelem), v případě že tyto činnosti jsou nezbytně nutné k nalezení příčin závady a k jejímu odstranění. Lhůta se rovněž prodlužuje o dobu, která byla nutná na poskytnutí součinnosti pracovníků Objednatele. Lhůty plnění lze dále prodloužit, jestliže půjde o zásah vyšší moci (podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku, v platném znění).
- 3.1.6. Podmínka nutná pro dodržení termínu technické podpory „Odstraňování závad aplikace“ u závady typu Kritická a Hlavní závada je:
- součinnost zodpovědných pracovníků Objednatele v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin, reakce pracovníků na součinnost je 0:30 -1:00 hod;
 - povolení k přímé instalaci do produkčního prostředí bez testování v testovacím prostředí, kterou provádí pracovník Objednatele;
 - dočasný plný vzdálený přístup k serverům pro řešení závady, práva budou přidělena pracovníky Objednatele po dohodě kontaktních nebo oprávněných osob.
- 3.1.7. Nebudou-li splněny nezbytné podmínky pro součinnost ze strany objednatel uveřejněné v tomto článku, nelze ze strany dodavatele dodržet uvedené termíny k odstranění závady (Service level agreement) a dodavatele nelze penalizovat sjednanými smluvními pokutami.

Čl. 4. Cena technické podpory

CENA za technickou podporu v rozsahu čl. 1. CELKEM za 1 kalendářní rok	v Kč bez DPH	15.000,00
---	--------------	------------------

Čl. 5. Rozvoj aplikace

5.1. Rozsah rozvoje a cena rozvoje

- 5.1.1. Na rozvoj aplikace bude každý rok možné čerpat objednatel níže uvedený počet hodin práce jakékoliv odborné pozice dodavatele.

Sazba dodavatele	Programátor (jiný odborník)
Hodinová sazba v Kč bez DPH	1.750,00
Předpokládaný odběr hodin rozvoje za 1 rok max. 30 hodin	
Celkem za rozvoj v Kč bez DPH za 1 rok (30 hodin rozvoje x hodinová sazba)	52.500,00

- 5.1.2. Objednatel dodavatel negarantuje žádné minimální odebrání hodin rozvoje. Požadavky objednatel k provedení rozvoje jsou přímo odvislé od potřeb, které vznikají v čase.

- 5.1.3. Minimálním časovým rozsahem, který bude poskytovatelem na základě této smlouvy fakturován, je polovina hodiny.
- 5.1.4. Ve výše uvedené tabulce uvedená cena celkem v Kč bez DPH za rok je cenou, kterou na základě této smlouvy objednatel předpokládá čerpat. Objednatel však nevylučuje, že v případě potřeby bude čerpat i rozsah širší, vždy však za dodržení platných legislativních pravidel.

5.2. Předmět rozvoje

- 5.2.1. Na základě této smlouvy je za rozvojové služby považován zejména tento demonstrativní výčet služeb:
- Konzultační a analytická podpora související s aplikací
 - rozvoj či úpravy aplikace na základě požadavku zadavatele,
 - metodická podpora,
 - školení a příprava školicích materiálů,
 - instalace nových verzí a patchů,
 - úprava dat na přání objednatele,
 - konfigurace aplikace včetně specifických přenastavení,
 - instalace nových verzí aplikace (jedná se zejména o implementaci služeb update a upgrade, včetně legislativní podpory),
 - úpravy nastavení aplikace dle potřeb objednatele,
 - řešitelský a programátorský servis.

5.3. Služba – Profylaxe systému

- 5.3.1. Za účelem předcházení poruchám a optimalizaci výkonu aplikace bude poskytovatel na základě dílčí objednávky provádět službu inspekce a sledování chodu aplikace u objednatele a bude provádět potřebné zásahy k optimalizaci chodu a předcházení poruchám.
- 5.3.2. Předmětem profylaxe budou zejména tyto činnosti:
- Kontrola vazeb (konzistence dat)
 - Zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování
 - Kontrola zálohování a bezpečnosti dat
 - Mapování vytížení systému

- Nahrávání opravných dávek

5.3.3. O provedené inspekci bude vyhotoven zápis, který potvrdí kontaktní osoba objednatele. V případě, že výsledky profylaxe ukáží na potřebu provedení dalších úprav aplikace, předloží dodavatel návrh takového řešení včetně předpokládaného rozsahu pracnosti v hodinách objednateli.

5.4. Služba – Školení

5.4.1. Zaškolení administrátora na zprovoznění aplikace ze zálohy v případě výpadku systému. Jedná se o proškolení 2 zaměstnanců objednatele na kompletní aplikaci.

5.4.2. Školení uživatelů.

5.4.3. Detailní rozsah dle oboustranně odsouhlasené a akceptované objednávky služby.

5.5. Služba – Kontaktní den

5.5.1. Dodavatel na základě objednávky provede v prostorách objednatele kontaktní den aplikace, za účasti osob schopných řešit rozvoj, jakož i vést diskuzi s uživateli aplikace. V rámci tohoto dne proběhne diskuze nad spokojeností uživatelů s aplikací, možnosti rozvoje, revize závazků, revize platnosti dokumentace.

5.5.2. Detailní rozsah dle oboustranně odsouhlasené a akceptované objednávky služby.

5.6. Typy rozvoje

5.6.1. **Rozvoj (evoluce)** aplikací, modulů, rozhraní, konektorů a dalšího software, kdy se bude jednat o úpravu nasazeného software na základě dílčích požadavků za účelem přizpůsobení potřebám objednatele nebo aktuálnímu prostředí (např. změna partnerské aplikace nebo IS), předmětem této části rozvoje je především přizpůsobení software potřebám objednatele.

5.6.2. **Rozvoj (nové funkcionality)** nových funkcionalit, modulů a software, kdy se bude jednat o tvorbu nových samostatných softwarových řešení, za účelem zejména jejich další integrace v prostředí objednatele, když právě aplikace a moduly, ke kterým je poptáván tento rozvoj, jsou v rámci integrace informačních systémů v prostředí objednatele klíčovými a v mnohých případech i centrálními. Tato samostatná řešení však musí vždy vycházet a navazovat na aplikace a moduly dodavatele řádně nasazené u objednatele. Objednatel tímto rozvojem předpokládá tvorbu rozhraní na další IS, která je potřeba tvořit, měnit a optimalizovat po celý životní cyklus aplikace.

5.6.3. **Rozvoj-technická podpora funkcionalit**, kdy se bude jednat o technickou podporu k novým funkcionalitám na základě realizovaného rozvoje nových funkcionalit. Technická podpora takového rozvoje bude dána výhradně cenou za vytvoření takové nové funkcionality, nikoliv souhrnem cen za další služby související s nasazením takové nové funkcionality, jimž jsou

například implementace, školení a dokumentace, které budou vždy uhrazeny pouze jednorázově při pořízení takové nové funkcionality. Výpočet ceny rozvoje-technické podpory nových funkcionalit tak bude dán čistou cenou za realizaci rozvoje nové funkcionality násobenou koeficientem 0,15 ročně. Tento koeficient je stanoven jako 15% ceny pořízení nové funkcionality, který na odpovídajícím trhu informačních systémů a poskytování technické podpory k těmto informačním systémům odpovídá ceně poskytování takových služeb za každý kalendářní rok provozu takového informačního systému (software). Na základě akceptace rozvoje (nové funkcionality) oprávněné osoby na základě této smlouvy zanesou technickou podporu k takovému rozvoji (nové funkcionality) do dokumentu dle vzoru přílohy č. 2 této smlouvy a ten přiloží k originálu smlouvy.

5.7. Objednávka rozvoje

- 5.7.1. Na popsaný předmět rozvoje odešle objednatel dodavateli předběžnou objednávku s uvedením typu rozvoje.
- 5.7.2. Do 10 kalendářních dnů zpracuje dodavatel odhadovaný rozsah pracnosti rozvoje v hodinách a ten odešle objednateli k odsouhlasení, případně k jednání o rozsahu úpravy a o hodinovém rozsahu. Součástí odhadovaného rozsahu pracnosti bude vždy rozklad úkonů prováděných odbornou pozicí dodavatele a věcný popis těchto úkonů.
- 5.7.3. Na základě smluvními stranami dohodnutého předmětu rozvoje a hodinového rozsahu čerpání rozvoje odešle objednatel dodavateli objednávku na provedení požadovaného rozvoje aplikace.

5.8. Realizace rozvoje

- 5.8.1. Dodavatel je povinen začít práce na objednávce na rozvoj nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem a o zahájení prací informovat kontaktní osobu dodavatele.
- 5.8.2. V případě objednávky v rozsahu do 50ti hodin realizuje dodavatel úpravu obvykle do 60 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.
- 5.8.3. V případě objednávky v rozsahu nad 50 hodin realizuje dodavatel úpravu obvykle do 180 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.

5.9. Společná ustanovení pro rozvoj

- 5.9.1. Smluvní strany mohou písemně dohodnout i jiné termíny počátku plnění a realizace úprav rozvoje aplikace.
- 5.9.2. Veškerá komunikace týkající se rozsahu předmětu rozvoje, rozsahu pracnosti v hodinách a změn termínů rozvoje (zahájení, skončení prací) bude realizována písemně (za písemnou formu se považuje i email mezi kontaktními osobami dle této smlouvy). Inicie objednávky

rozvoje musí být zanesena na HelpDesku poskytovatele, jedná se o rozhodný okamžik pro běh lhůt.

- 5.9.3. Ke komunikaci mezi smluvními stranami v rámci rozvoje jsou oprávněny kontaktní osoby obou smluvních stran.
- 5.9.4. Za jednu hodinu rozvoje je považována člověkohodina odborníka schopného samostatně analyzovat požadavek objednatele a fakticky provést úpravu.

Za dodavatele

[Redacted signature]

.....
Ing. Miroslav Dvořák
Obchodní ředitel společnosti
(podepsáno elektronicky)

Za objednatele

.....
Mgr. Štěpánka Szabó, MBA
ředitelka Krajského úřadu Plzeňského kraje
(podepsáno elektronicky)

Příloha č. 2 – Vzor evidence technické podpory k provedenému rozvoji – nové funkcionality

Tento evidenční list, vyplněný a podepsaný oběma smluvními stranami, se stává nedílnou součástí smluvního ujednání.

Počátek poskytování služby (čtvrtletí/rok)	Předmět provedeného rozvoje – nové funkcionality	Cena rozvoje – nové funkcionality v Kč bez DPH	Cena technické podpory ročně (cena rozvoje nové funkcionality v Kč bez DPH x 0,15)	Cena technické podpory za čtvrt roku v Kč bez DPH	Podpis oprávněné osoby objednatele	Podpis oprávněné osoby dodavatele
.../20...				
.../20...				
.../20...				
.../20...				
.../20...				
Celková cena za Technickou podporu k rozvoji (nové funkcionality) ke dni podpisu tohoto dokumentu činí:	 Kč bez DPH		