

SMLOUVA

o poskytování technické podpory a rozvoje webových stránek „Dotační portál“ města Plzně.

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. **SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace**

se sídlem: Dominikánská 4, 301 00 Plzeň

IČ: 66362717

DIČ: CZ66362717

zastoupený Ing. Luděk Šantora, MBA, ředitel

bankovní spojení: xxx

č.ú.: xxx

(dále jen „objednatel“, „zadavatel“)

a

1.2. **Obchodní jméno: business communication s.r.o.**

se sídlem / místem podnikání: **Pod Všemi svatými 15, 301 00 Plzeň**

IČ: 26353717

DIČ: CZ26353717

zastoupený/jednající: Ing. Martinem Švojgrem, jednatelem

bankovní spojení: xxx

č.ú.: xxx

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka č. 14846

kontaktní osoba ve věci smlouvy: Ing. Martin Švojgr, jednatel

telefon: xxx

e-mail: xxx

(dále jen „dodavatel“,)

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 webových stránek „Dotační portál“ dodaných dle smlouvy o dílo ze dne 2.7.2021 (číslo smlouvy objednatele 2021/SITMP/0101, dále jen „technologický nástroj“ nebo též „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 platností ode dne jejího podpisu smluvními stranami a účinností dnem zveřejnění v registru smluv, které zajistí objednatel.

3.1.2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené dodavateli. Výpovědní lhůta činí 3 kalendářních měsíců 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 je sídlo objednatele.

- 4.1.2. V souvislosti s uzavřením této smlouvy bude objednatelem umožněn vzdálený přístup dodavateli do počítačové sítě objednatele, za účelem poskytování služeb na základě této smlouvy.

Čl. 5. Cena a platební podmínky

- 5.1.1. Cena za jednotlivé služby poskytování technické podpory a rozvoje je obsažena v příloze č. 1 této smlouvy.
- 5.1.2. Cena za poskytování technické podpory, jakož i cena hodinových sazeb za rozvoj, je stanovena jako cena konečná a úplná.
- 5.1.3. Dodavatel není oprávněn požadovat po dodavateli poskytnutí zálohy.
- 5.1.4. Dodavatel na sebe bere odpovědnost za to, že sazba a výše daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 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 faktur činí 15 dnů ode dne jejich doručení na adresu sídla objednatele.
- 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 přeruší 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. Dodavatel je oprávněn fakturovat objednateli v písemné, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatele. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na e-mailovou adresu: sitmp-fakturace@plzen.eu.
- 5.1.11. Dodavatel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takový daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve dodavatele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.
- 5.1.12. V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatele na základě této smlouvy bude o dodavateli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že dodavatel je nespolehlivým plátcem (§ 106 a) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížit všechny platby dodavateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto dodavateli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109 a) zákona č. 235/2004 Sb.

5.2. Technická podpora

- 5.2.1. Cenu za poskytování technické podpory hradí objednatel v čtvrtletních platbách dopředu.
- 5.2.2. Dodavatel je k čtvrtletním platbám na každé čtvrtletí oprávněn vystavit fakturu vždy nejdříve k datu 1.1., 1.4., 1.7. a 1.10. daného kalendářního roku, a to po dobu trvání smlouvy.
- 5.2.3. Po uzavření této smlouvy je dodavatel oprávněn vystavit fakturu neprodleně, a to v poměrné části odpovídající zbytku čtvrtletí, ve kterém byla tato smlouva uzavřena.
- 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. 3 této smlouvy s definovaným počátkem poskytování takové služby (čtvrtletí/rok), když takový dokument se svým podpisem stává nedílnou součástí ujednání tohoto smluvního vztahu.

Čl. 6. Rozvoj

- 6.1.1. Faktury na zaplacení sjednaných cen rozvoje je dodavatel oprávněn vystavit nejdříve následující den po dni uskutečnění zdanitelného plnění, kterým je akceptace provedeného rozvoje.
- 6.1.2. Cena za poskytnutý rozvoj bude hrazena na základě faktur vystavených dodavatelem.

Čl. 7. Odstoupení od smlouvy

- 7.1.1. 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.
- 7.1.2. 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.
- 7.1.3. Závažným porušením povinností objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 7.1.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.

Čl. 8. Ochrana informací

- 8.1. Smluvní strany se touto smlouvou zavazují učinit veškerá smluvní a technická opatření
- 8.2. zabraňující zneužití či prozrazení důvěrných informací, a to zejména:
 - 8.2.1. Informací, které tvoří konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení (obchodní tajemství dle § 504 Z.Č. 89/2012)
 - 8.2.2. Osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně osobních údajů (GDPR) a zákona o ochraně osobních údajů č. 110/2019 Sb.

Čl. 9. Záruka

- 9.1.1. 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.
- 9.1.2. Dodavatel nese odpovědnost za to, že technická podpora a servis budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.
- 9.1.3. Dodavatel se zavazuje, že podpora a servis budou zajišťovány tak, aby technologický nástroj byl způsobilý pro užití ke smluvenému účelu a zachoval si smluvené a obvyklé vlastnosti.

Čl. 10. Kontaktní osoby a oprávněné osoby

10.1. Kontaktní osoby

- 10.1.1. 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:

Jiří Sedláček, specialista aplikací ISMP

Tomáš Krblich, ředitel úseku aplikací

Kontaktní osobou za dodavatele je:

Ing. Martin Švojgr, jednatel

Jan Ježek, jednatel

- 10.1.2. Komunikace mezi kontaktními osobami bude uskutečňována v elektronické podobě (email, HelpDesk) nebo telefonicky.
- 10.1.3. 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.
- 10.1.4. Objednatel budou vystavovány objednávky na servis a rozvoj. Za písemnou formu se pro potřebu objednávky rozumí i emailová komunikace na základě této smlouvy.

10.2. **Oprávněné osoby**

- 10.2.1. 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.
- 10.2.2. 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.
- 10.2.3. Osobami oprávněným na základě článku 10.2. této smlouvy jsou

Oprávněná osoba za objednatele

Tomáš Krblich, ředitel úseku aplikací

email: xxx

Tomáš Benedikt, ředitel úseku rozvoje

email: xxx

Oprávněná osoba za dodavatele

Ing. Martin Švojgr

Jednatel společnosti business communication s.r.o.

email: xxx

Čl. 11. Smluvní pokuty

- 11.1.1. Pro případ prodlení se zaplacením smluvní ceny se objednatel zavazuje dodavateli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,1 % z fakturované ceny za každý den prodlení.
- 11.1.2. Pro každý zjištěný případ porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle článku 7. této smlouvy se stanovuje smluvní pokuta ve výši 30.000,- Kč.
- 11.1.3. 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.
- 11.1.4. Poskytování servisních úkonů a 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 500,- Kč za každý, byť jen započatý, den prodlení.
- 11.1.5. Za prodlení dodavatele se zpracováním odhadovaného rozsahu pracnosti rozvoje, se zahájením prací na objednavce rozvoje a s realizací úpravy v daných termínech se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 200 Kč za každý, byť jen započatý, den prodlení.
- 11.1.6. 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 200,- Kč za každé takto poškozené rozhraní za den do řádného odstranění takové vady.
- 11.1.7. Výši smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30-ti dnů od doručení jejího vyúčtování.

Čl. 12. Závěrečná ustanovení

- 12.1.1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 12.1.2. Jakékoli změny či doplňky této smlouvy je možné platně učinit pouze formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 12.1.3. Smlouva se pořizuje ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 12.1.4. 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.

12.2. *Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:*

- Příloha č. 1 - specifikuje jednotlivé druhy poskytované podpory a rozvoje, druhy závad a jejich SLA (service level agreement, tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění závad).
- Příloha č. 2- vzor evidence technické podpory k provedenému rozvoji (nové funkcionality)

Číslo smlouvy objednatele: 2022/SITMP/0179
Číslo smlouvy dodavatele:

V Plzni dne 7.11.2022

Za dodavatele

.....
Ing. Martin Švojgr
jednatel business communication s.r.o.

V Plzni dne 7.11.2022

Za objednatele

.....
Ing. Luděk Šantora, MBA
ředitel

Příloha č. 1 Smlouvy

o technické podpoře a rozvoji Informačního systému pro evidenci a správu dotací města Plzně
Podmínky provádění technické podpory a rozvoje souvisejícího s produktivním provozem Informačního systému pro evidenci a správu dotací města Plzně 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 objednatele souvisejících s provozem technologického nástroje, provozem linuxových serverů, asistence při případných obnovách ze záloh prováděných objednatelem. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, emailu, resp. řešení servisních úkonů vzdáleným přístupem k technickým prostředkům objednavatele. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 17:00 hod.

1.2. **Služba „Upgrade a update aplikace“**

- 1.2.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí veškerých zlepšení a dodatků k poskytnuté aplikaci (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných dodavatelem během příslušného ročního období a zároveň licence na tyto produkty. Upgrade a update těchto zlepšení do prostředí objednatele bude vždy po odsouhlasení objednatelem extra naceněna a bude provedena až po jejím odsouhlasení.
- 1.2.2. Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany dodavatele musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany objednatele (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.
- 1.2.4. V rámci této služby dodavatel garantuje součinnost při rozvoji aplikačního prostředí tak, aby mohlo být provozováno na aktuálně podporovaných softwarových knihovnách (pro zajištění možnosti aplikace bezpečnostních patchů těchto knihoven). Rovněž garantuje součinnost při prováděných penetračních testech objednatelem a garantuje připravenost úpravy aplikačního prostředí tak, aby nebylo zranitelné vůči technikám uvedených v OWASP Top 10 (<https://owasp.org/www-project-top-ten/>). Veškeré úpravy aplikačního prostředí, které bude nutné provést z důvodu splnění garancí dodavatelem dle tohoto bodu budou extra naceněny a provedeny až po schválení objednavatelem.

1.3. **Služba „Odstraňování závad aplikace“**

- 1.3.1. 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 emailu.
- 1.3.2. 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.

1.4. **Služba „Správa serverů“**

- 1.4.1. Dodavatel pro provoz Informačního systému zajišťuje provoz dvou Linuxových serverů (produkčního / testovacího) provozovaných na Linux Debian.
- 1.4.2. Dodavatel v rámci této služby zajišťuje upgrade/update bezpečnostních patchů instalovaných knihoven v rozsahu minoritních verzí, které neovlivňují běh či nevyžadují úpravu Informačního systému. V případě nutnosti většího upgradu (například upgrade na novou verzi Linux) bude náročnost tohoto upgradu sdělena objednateli a po jeho odsouhlasení bude provedena nad rámec této služby na základě extra objednávky. Pokud nebude domluveno jinak, veškeré upgrade/update mající vliv na dostupnost informačního systému budou prováděny mimo pracovní hodiny 8:00 až 17:00 v pracovních dnech, a to vždy po předchozím schválení objednavatelem.
- 1.4.3. Zálohování a monitoring serverů je prováděna objednatelem. Dodavatel se zavazuje poskytnout maximální součinnost objednateli s plánování zálohování, s jeho úpravou a s případným

obnovením ze záloh. Dále pak s pomocí s retenční politikou či nastavením systémů tak, aby objednateli umožnil co nejefektivnější provádění záloh či monitoringu jednotlivých služeb. Veškeré požadavky pro potřeby zálohování a monitoringu budou dodavateli ze strany objednatele předány extra protokolem.

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 a v odůvodněných případech umožnit Dodavateli vzdálený přístup k programové aplikaci. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.
- 2.1.2. Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to prostřednictvím:
 - elektronicky na emailovou adresu: **xxx**
 - v případě nemožnosti spojení emailem, případně v kritických případech telefonicky na č.: **+xxx** (kontaktní osoba **Ing. Martin Švojgr**)
- 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. Za písemné nahlášení závady se považuje i e-mail. Kategorii závady stanovenou objednatel nesmí Dodavatel změnit bez souhlasu objednatele.
- 2.1.4. Po odstranění závady Dodavatel její odstranění nahlásí e-mailem, případně i telefonicky objednateli.
- 2.1.5. Objednatel zkontroluje funkčnost aplikace a potvrdí zpětně Dodavateli, že je závada odstraněna.
- 2.1.6. Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.
- 2.1.7. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programové aplikaci provedl sám.

Čl. 3. Práva a povinnosti dodavatele

- 3.1.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v níže uvedených garantovaných termínech plnění.
- 3.1.2. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:
 - **Kritická závada** – závada, která má takový vliv na funkčnost systému, že není možné se systémem pracovat, a to ani žádným náhradním způsobem.
 - **Hlavní závada** – závada, která neumožňuje používání systému, následky je možné odstranit přijetím náhradního řešení situace 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.
- 3.1.3. Dodavatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě díla zahájit práci na odstranění závady a odstranit nahlášenou závadu ve lhůtách podle následující tabulky. Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 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.

Kategorie závady	Časová lhůta způsobu řešení			Applikace Smluvní pokuta za každou, hodinu prodlení s odstraněním závady
	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné náhradní řešení) umožňující využívání systému	Úplné odstranění	
Kritická závada	do 4 hodin od nahlášení	do 18 hodin od nahlášení (2 pracovní dny)	do 36 hodin od nahlášení (4 pracovní dny)	500,- Kč
Hlavní závada	do 18 hodin od nahlášení	do 36 hodin od nahlášení (4 pracovní dny)	do 72 hodin od nahlášení (8 pracovních dnů)	300,- Kč
Drobná závada	do 36 hodin od nahlášení	Do 180 hodin od nahlášení (20 pracovních dnů) nebo v rámci dohodnutého termínu		200,- Kč

3.1.4. Dodavatel je povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady. Oznámením dodavatele o způsobu řešení se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě objednatele.

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

Čl. 4. Výčet služeb a cena technické podpory

Název služby	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH
	za 12 měsíců
Služba „Help-line“	30 000,-
Služba „Upgrade a update“	30 000,-
Služba „Odstraňování závad aplikace“	30 000,-
Služba Služba „Správa serverů“	20 000,-
CENA CELKEM za 1 kalendářní rok	110 000,- Kč bez DPH

Čl. 5. Rozvoj aplikace

5.1. Rozsah rozvoje a cena rozvoje

5.1.1. Na rozvoj aplikace bude každý rok možné čerpat objednatelem níže uvedený počet hodin práce jednotlivých pozic dodavatele.

Sazba pozice dodavatele	Programátor	Architekt řešení
Hodinová sazba v Kč bez DPH	1 250,-	1 250,-

5.1.2. Objednatel dodavateli negarantuje žádné minimální odebrání hodin rozvoje na jakékoli pozici. Požadavky objednatele k provedení rozvoje jsou přímo odvislé od potřeb, které vznikají v čase.

5.1.3. V tabulce uvedené hodnoty jsou hodnotami, které je na základě této smlouvy možné čerpat.

5.1.4. Na základě této smlouvy je za rozvojové služby považován zejména tento demonstrativní výčet služeb, kdy každou ze služeb bude moci dle požadavku zadavatele vykonávat kterýkoliv z pozic dodavatele (programátor, konzultant či vedoucí projektu),

- analytická a konzultační podpora,
- rozvoj či úpravy aplikací na základě požadavku zadavatele,
- metodická podpora,
- školení a příprava školicích materiálů,
- instalace nových verzí a patchů,
- úprava dat na přání objednatele,
- a konfigurace systému,
- řešitelský a programátorský servis.

5.2. **Typy rozvoje**

- 5.2.1. **Rozvoj (evoluce)** aplikace, rozhraní, 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 aplikace potřebám objednatele.
- 5.2.2. **Rozvoj (nové funkcionality)** nových funkcionalit, rozhraní, a software, kdy se bude jednat o tvorbu nových samostatných softwarových řešení, a to zejména konektorů a rozhraní na další informační systémy, 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. Objednatel tímto rozvojem nebude realizovat poptávky ani zadávací řízení na nový software a licence od dodavatele, na který by dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách ve znění pozdějších předpisů, byl povinen realizovat veřejnou zakázku, a který by bylo možné odebrat i od dodavatele jiného.
- 5.2.3. **Rozvoj-technická podpora a servis nových funkcionalit**, kdy se bude jednat o technickou podporu a servis k novým funkcionalitám na základě realizovaného rozvoje nových funkcionalit. Technická podpora a servis 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 a servisu 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 a servisu 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.

5.3. **Objednávka rozvoje**

- 5.3.1. Na popsany předmět rozvoje odešle objednatel dodavateli předběžnou objednávku s uvedením typu rozvoje.
- 5.3.2. 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.
- 5.3.3. Na základě smluvními stranami dohodnutého předmětu rozvoje a hodinového rozsahu čerpání rozvoje odešle objednatel dodavateli objednávku na provedení požadovaného rozvoje aplikace.

5.4. **Realizace rozvoje**

- 5.4.1. 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.
- 5.4.2. V případě objednávky v rozsahu do 50ti hodin realizuje dodavatel úpravu do 45 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.
- 5.4.3. V případě objednávky v rozsahu nad 50 hodin realizuje dodavatel úpravu do 90 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.

5.5. **Společná ustanovení pro rozvoj**

- 5.5.1. Smluvní strany mohou písemně dohodnout i jiné termíny počátku plnění a realizace úprav rozvoje aplikace.
- 5.5.2. 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).
- 5.5.3. Za jednu hodinu rozvoje je považována člověkohodina odborníka schopného samostatně analyzovat požadavek objednatele a fakticky provést úpravu.

příloha č. 2 – Vzor evidence technické podpory k provedení rozvoji – nové funkcionality

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

Počátek poskytování služby (čtvrtletí/rok)	Předmět provedení 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				