



Zlínský kraj

D/2283/2006/LR

## Smlouva o technické podpoře softwarového vybavení

č. Poskytovatele 160/2006

uzavřená na základě dohody smluvních stran podle § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“).

### Čl. I Smluvní strany

- Objednatel:** Zlínský kraj  
*se sídlem:* třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín  
*zastoupený:* Mgr. Pavel Hrubec MBA, vedoucím odboru Kancelář ředitele Krajského úřadu Zlínského kraje  
*IC:* 70891320  
*Bankovní spojení:* Komerční banka, a.s.  
*Číslo účtu:* 27-1925610227/0100
- Poskytovatel:** T-MAPY, spol. s r.o.  
*se sídlem:* Nezvalova 850, Hradec Králové, 500 02  
*zaps. v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C. ; vložka 9307*  
*zastoupený:* Ing. Jiřím Bradáčem, jednatelem společnosti  
[redacted]  
*IC:* 47451084  
*DIČ:* CZ47451084  
[redacted]

### Čl. II Účel smlouvy

- Účelem této smlouvy je technická podpora k softwarovému vybavení.

### Čl. III Předmět smlouvy

- Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli technickou a systémovou podporu blíže specifikovanou v příloze č. 2 této smlouvy a objednatel se zavazuje za poskytování služeb zaplatit poskytovateli sjednanou cenu.

### Čl. IV Updaty a upgrady

- Pokud je výsledek technické a systémové podpory autorským dílem nebo jiným nehmotným statkem chráněným podle autorského zákona (dále jen „nehmotné statky“) zavazuje se poskytovatel poskytnout objednateli licenci, která je třeba k oprávněnému užití těchto nehmotných statků.
- Licence se poskytuje ve stejném rozsahu a ke stejným způsobům užití jako licence k užití programového vybavení.
- Odměna za udělení licence je zcela zahrnuta do ceny, která se vypočítává způsobem uvedeným v příloze č. 2, článku V této smlouvy.

### Čl. V Cena a platební podmínky

- Cena za provedení služeb se vypočítává způsobem uvedeným v příloze č. 2 článku V na základě výčtu aplikací a nastavení parametrů podpory uvedených v Příloze č.3 této smlouvy. Takto vypočtená cena za provedení služeb je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná.
- Cena bude hrazena na základě faktury vystavené poskytovatelem. K faktuře bude dokladován výpočet ceny za provedení služeb v podrobném členění po jednotlivých produktech. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve v den uskutečnění zdanitelného plnění, kterým se rozumí čtvrtý měsíc příslušného ročního období podpory.
- Pokud nebude služba prováděná po celý rok, zaplatí objednatel poskytovateli pouze poměrnou část ceny. Pokud bude za službu již zaplacen, ale nebude prováděna celý rok (např. v případě výpovědi smlouvy), vrátí

poskytovatel objednateli poměrnou část ceny. Tato částka bude objednateli uhrazena na jeho účet do 30 dnů ode dne, kdy byla smlouva ukončena.

4. Splatnost faktury je dohodou smluvních stran stanovena na 14 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli.
5. Úhrada účtované částky bude probíhat formou bezhotovostního převodu na účet poskytovatele uvedený v čl. I této smlouvy. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním vyúčtované částky z účtu objednatele.

#### Čl. VI Sankce

1. V případě, že poskytovatel nedodrží lhůtu pro informování objednatele o předpokládaném termínu a způsobu odstranění závady podle odstavce 4.3. článku IV. Práva a povinnosti zhotovitele dle přílohy č. 2 Podmínky provádění technické podpory, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 400 Kč za každou, byť jen započatou hodinu prodlení až do splnění této povinnosti, nejvýše však 5 000 Kč.
2. V případě, že poskytovatel nedodrží lhůtu pro odstranění závady podle odstavce 4.3. článku IV. Práva a povinnosti zhotovitele dle přílohy č. 2 Podmínky provádění technické podpory, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 600 Kč za každou, byť jen započatou hodinu prodlení až do splnění této povinnosti.
3. V případě prodlení objednatele se zaplacením ceny na základě faktury vystavené poskytovatelem v souladu s čl. V této smlouvy je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z nezaplacené částky, a to za každý i započatý den prodlení.
4. Zaplacením smluvní pokuty a úroků z prodlení není omezena výše nároku na náhradu škody.

#### Čl. VII Trvání smlouvy a její ukončení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Před uplynutím této doby lze tuto smlouvu ukončit písemnou dohodou smluvních stran, odstoupením nebo výpovědí.
3. Od smlouvy lze i okamžitě odstoupit písemným oznámením druhé smluvní straně v případě podstatného porušení smlouvy.
4. Za podstatné porušení smlouvy se považuje:
  - a. Prodlení poskytovatele s prováděním služeb delší než 1 měsíc.
  - b. Prodlení objednatele se zaplacením řádně vystavené faktury delší než 1 měsíc.
  - c. Porušení jiné povinnosti vyplývající z této smlouvy, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.
5. Tuto smlouvu lze vypovědět bez udání důvodů. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.

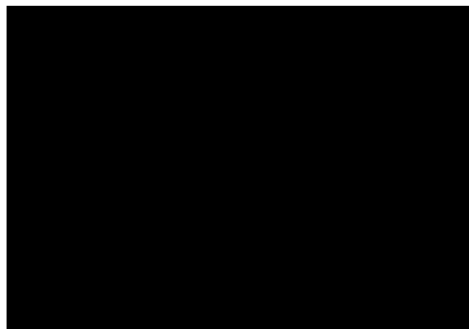
#### Čl. VIII Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva může být měněna nebo rušena pouze formou písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Tato smlouva je sepsána ve třech vyhotoveních, z nichž po dvou obdrží objednatel a jedno poskytovatel.
3. Právní vztah, který z této smlouvy vznikl, se v částech smluvně neupravených řídí obchodním zákoníkem. Z ustanovení obchodního zákoníku se přednostně použijí ustanovení upravující smlouvu o dílo, v tomto případě se poskytovatel považuje za zhotovitele.
4. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.

Ve Zlíně dne 12. 12. 2006



V Hradci Králové dne 12. 12. 2006



## Příloha č. 1 – Jednotkové sazby poskytovatele

Činnost	Jednotková sazba (v Kč bez DPH)
Náhrada za čas strávený na cestě z místa poskytovatele do místa objednatele	1 100,- Kč/hod
Cestovní náklady	5,- Kč/km

K ceně náhrady za čas strávený na cestě bude připočteno kilometrovné ve výši 5- Kč (bez DPH) za km, nocležné a případné další náklady zhotovitele jsou již v sazbě obsaženy.  
Minimální fakturované množství prací je půl dne (4 hodiny).

## **Příloha č. 2 - Podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení**

(dále jen Podmínky technické podpory)

### **I. Typy aplikací**

Pro účely softwarové podpory se rozlišují následující typy aplikací:

- a) **S ... Standardní aplikace** – standardní aplikace je součástí portfolia aplikací poskytovatele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem poskytovatele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
- b) **U ... Uživatelská aplikace** – uživatelské aplikace jsou vyvíjeny na základě individuálních požadavků objednatele, nejsou součástí centrálního vývojového plánu poskytovatele. Updaty a upgrady uživatelských aplikací nejsou průběžně dodávány, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků objednatele a samostatných smluvních ujednání.

Ve výčtu aplikací musí být u každé aplikace uveden její typ (S, U).

### **II. Rozsah podpory**

Technická podpora bude prováděna průběžně v tomto rozsahu:

- a) Poskytovatel zajistí hot-line a bude ji udržovat dostupnou v pracovní dny ve stanoveném čase. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu v pracovních dnech v době mezi 8:00 a 17:00.
- b) Poskytovatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním programového vybavení dle přílohy č. 3
- c) Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého poskytovatelem v souladu s čl. IV, odst.4.1. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout. Součástí update či upgrade musí být dokumentace v českém jazyce.
- d) Poskytovatel bude provádět technologické zásahy nezbytné pro zajištění bezporuchového a bezpečného provozu programového vybavení a udržení jeho souladu s platnou legislativou s výjimkou dalšího individuálního vývoje programového vybavení, který bude prováděn na základě samostatných smluvních ujednání.
- e) Je-li k provozním serverům objednatele zajištěn vzdálený přístup a umožněna vzdálená správa programového vybavení odpovědným pracovníky poskytovatele, bude poskytovatel pomocí tohoto vzdáleného přístupu v rámci technické podpory provádět i implementaci (instalaci a konfiguraci) upgradů a updatů programového vybavení. Není-li vzdálený přístup k provozním serverům ze strany objednatele zajištěn nebo jeho zřízení brání jiné příčiny, je implementace upgradů a updatů programového vybavení poskytovatelem prováděna v rámci technické podpory, s tím, že poskytovatel je oprávněn navíc účtovat položky dle Jednotkových sazeb, které jsou obsahem Přílohy č.1.
- f) Poskytovatel bude zajišťovat servis programového vybavení, a to zejména odstraňování závad, zejména v souladu s ustanoveními čl. IV. odst. 4.3 Podmínek technické podpory.
- g) V případě, že se na programové vybavení vztahuje nebo do budoucna bude vztahovat atestační povinnost, poskytovatel se zavazuje do 6-ti měsíců od nabytí účinnosti standardu na vlastní náklady provést atestaci dodávaného systému, případně jeho částí, na shodu se všemi v daném okamžiku platnými standardy.

### **III. Práva a povinnosti objednatele**

- 3.1 Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat poskytovateli důvodně poskytovatelem vyžádané potřebné informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit poskytovateli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.
- 3.2 Objednatel zajistí nahlášení závady na systému poskytovateli prostřednictvím místa pro elektronický kontakt uvedeným v příloze č. 5 této smlouvy. Pro požadavek servisního zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie dle odst. 3.3, 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 objednatelem nesmí poskytovatel změnit bez souhlasu objednatele. Po odstranění závady poskytovatel její odstranění nahlásí e-mailem, případně i telefonicky objednateli. Objednatel zkontroluje funkčnost systému, popř. aplikací a potvrdí zpětně zhotoviteli, že je závada odstraněna.
- 3.3 Objednatel zajistí poskytovateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací poskytovatele nebude rušen zásahy třetích osob.

3.4 Objednatel je povinen informovat poskytovatele o všech opatřeních a zásadách, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

#### IV. Práva a povinnosti zhotovitele

4.1 Poskytovatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update programového vybavení, na které se vztahuje tato technická podpora, dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace.

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

- **Havárie** – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy

- **Porucha** – vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho části, ale umožňuje tento provoz a nemá vliv na kvalitu výstupů ze systému

4.3 Poskytovatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě programového vybavení zahájit práci na odstranění závady a odstranit 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).

##### 4.3.1 S ... Standardní podpora

Kategorie závady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění závady	Lhůta pro odstranění závady
Havárie	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 45 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě
Porucha	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 90 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě

##### 4.3.2 R1 ... Rozšířená podpora – úroveň 1

Kategorie závady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění závady	Lhůta pro odstranění závady
Havárie	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 9 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě
Porucha	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 90 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě

##### 4.3.3 R2 ... Rozšířená podpora – úroveň 2

Kategorie závady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění závady	Lhůta pro odstranění závady
Havárie	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 4 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě
Porucha	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 90 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě

Po obdržení hlášení o závadě je poskytovatel u úrovní S, R1 a R2 povinen do 2 hodin prokazatelným způsobem informovat objednatele o předpokládaném termínu a způsobu jejího odstranění.

##### 4.3.4 R3 ... Rozšířená podpora – úroveň 3

Kategorie závady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění závady	Lhůta pro odstranění závady
Havárie	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 4 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě
Porucha	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 9 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě

Po obdržení hlášení o závadě je poskytovatel povinen do 1 hodiny prokazatelným způsobem informovat objednatele o předpokládaném termínu a způsobu jejího odstranění.

4.4 Poskytovatel je povinen dodržovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění technické a systémové podpory uplatněné v mezích této smlouvy.

## V. Princip výpočtu ceny technické podpory

5.1 Cena technické podpory se odvozuje od vstupní ceny programového vybavení (viz příloha č. 3), typu aplikace (viz čl. I) a rozlišení záruční a pozáruční doby dle následující tabulky (procentní sazby jsou počítány ze vstupní ceny Produktu):

Úroveň podpory (dle Přílohy č.2, odst. 4.3 této smlouvy)	Sazba za technickou podporu na 12 měsíců			
	S ... Standardní aplikace		U ... Uživatelská aplikace	
	v záruční době	po uplynutí záruční doby	v záruční době	po uplynutí záruční doby
S ... Standardní podpora	15 %	20 %	10 %	15 %
R1 ... Rozšířená podpora – úroveň 1	15 % + 6000,-	20 % + 6000,-	10 % + 6000,-	15 % + 6000,-
R2 ... Rozšířená podpora – úroveň 2	15 % + 12000,-	20 % + 12000,-	10 % + 12000,-	15 % + 12000,-
R3 ... Rozšířená podpora – úroveň 3	15 % + 18000,-	20 % + 18000,-	10 % + 18000,-	15 % + 18000,-

Je-li v užívání objednatele více samostatných licencí stejného produktu, pak je základní procentní sazba kalkulována ke každé této licenci, příplatek za rozšířenou podporu je ovšem kalkulován pouze k jedné z těchto licencí. Částky jsou uvedeny v Kč bez DPH.

5.2 Vstupní cenou Produktu je základní cena licence (licencí) každého programového vybavení v době jejího pořízení objednatelem.

5.3 Cena technické podpory může být v individuálních případech stanovena i odlišně na základě dohody obou stran.

### Příloha č. 3 –Výčet aplikací a nastavení podpory

Cena podpory za 12 měsíců

Přehled nastavení podpor pro produkty T-MAP	Typ aplikace	uvedení do rutinního provozu	délka záruky	vstupní cena programového vybavení v tis. Kč	první den roční podpory příslušného roku	úroveň podpory
<i>T-Map Server 1. licence</i>	S	30.09.2003	2 roky	135,0	1.1.2007	R1
<i>T-Map Server 2. licence</i>	S	30.09.2003	2 roky	40,0	1.1.2007	R1
<i>T-WIST REN Pro</i>	S	31.12.2004	2 roky	103,7	1.1.2007	R1
<i>T-WIST UIR</i>	S	30.09.2003	2 roky	140,0	1.1.2007	S
<i>T - WIST NEMO</i>	S	30.09.2005	2 roky	84,0	1.1.2007	R1
<i>Základní evidence a správa nemovitého majetku</i>	S	30.09.2005	2 roky	156,0	1.1.2007	R1
<i>Technický pasport objektů</i>	S	30.09.2005	2 roky	132,0	1.1.2007	R1
<i>T-WIST importní linka ÚKM ZK</i>	U	30.09.2005	2 roky	90,2	1.1.2007	S
<i>T-WIST HTML klient pro práci s daty KN</i>	U	30.09.2005	2 roky	58,2	1.1.2007	S
<i>T-WIST HTML klient</i>	S	31.12.2004	2 roky	32,6	1.1.2007	S
<i>T-WIST METIS</i>	S	31.12.2005	2 roky	125,0	1.1.2007	S

## Příloha č. 4 – Oprávněné osoby smluvních stran

### Oprávněné osoby objednatele

problematika	Jméno	Adresa	e-mail	Telefon	Fax
Změny smluv	Pavel Hrubec	Tř. Tomáše Bati 21 761 90 Zlín	Pavel.hrubec @kr-zlinsky.cz	577 043 205	577 043 202
Osoby pověřené jednáním ve věcech technických	Ivo Skrášek	Tř. Tomáše Bati 21 761 90 Zlín	ivo.skrasek @kr-zlinsky.cz	577 043 260	577 043 202
	Antonín Bařinka	Tř. Tomáše Bati 21 761 90 Zlín	antonin.barinka @kr-zlinsky.cz	577 043 259	577 043 202
	Martin Mihal	Tř. Tomáše Bati 21 761 90 Zlín	martin.mihal@kr- zlinsky.cz	577 043 252	577 043 202
	Bedřich Polák	Tř. Tomáše Bati 21 761 90 Zlín	bedrich.polak@kr- zlinsky.cz	577 043 256	577 043 202
	Robert Olša	Tř. Tomáše Bati 21 761 90 Zlín	robert.olsa@kr- zlinsky.cz	577 043 258	577 043 202
	Pavel Kopecký	Tř. Tomáše Bati 21 761 90 Zlín	pavel.kopecky @kr-zlinsky.cz	577 043 253	577 043 202

### Oprávněné osoby zhotovitele

problematika	Jméno	Adresa	e-mail	Telefon	Fax
Změny smluv					
Osoby pověřené jednáním ve věcech technických					