

SMLOUVA

o poskytování technické podpory a rozvoje informačních systémů

Webový portál pro Krizové řízení Plzeňského kraje

Webový portál pro zřizované organizace 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. Plzeňský kraj

se sídlem: Škroupova 18, 306 13 Plzeň

IČO: 70890366

DIČ: CZ 70890366

zastoupený: p. Rudolfem Špotákem, hejtnanem Plzeňského kraje

k podpisu smlouvy oprávněna: ředitelka Krajského úřadu Plzeňského kraje Mgr. Štěpánka Szabó, MBA

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., pobočka Plzeň

č.ú.: 1063003350/5500

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

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

(dále jen „objednatel“)

a

1.2. Skeleton Software s.r.o.

se sídlem: Praha - Žižkov, Táboritská 880/14, PSČ 130 00

IČO: 24144215

DIČ: CZ24144215

jednající: Petrem Maškem, jednatelem

bankovní spojení: Fio banka, a.s.

č.ú.: 2000163570/2010

zápis v obchodním rejstříku C 182705 vedená u Městského soudu v Praze

kontaktní osoba ve věci smlouvy: [redacted]

telefon: [redacted] e-mail: [redacted]@skeleton.cz

(dále jen „dodavatel“)

Preambule

Dodavatel (Skeleton Software s.r.o.) prohlašuje, že je autorem následujících SW produktů:

Informační systém Webový portál pro Krizové řízení Plzeňského kraje

(smlouva na pořízení a implementaci je zveřejněna v ISRS na <https://smlouvy.gov.cz/smlouva/3377746>)

včetně jeho subwebů anglický web, německý web, Půlmaraton, úřední deska, pěstouni

Informační systém Webový portál pro zřizované (příspěvkové) organizace Plzeňského kraje

(smlouva na pořízení a implementaci je zveřejněna v ISRS na <https://smlouvy.gov.cz/smlouva/12789384>)

Dodavatel je z titulu autorství ve vztahu k uvedeným informačním systémům (webovým portálům) jediným oprávněným vykonavatelem majetkových autorských práv a jediným nositelem legitimních výhradních autorských práv.

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:

- a) Webového portálu pro Krizové řízení Plzeňského kraje, včetně jeho subwebů: - anglický web, - německý web, - půlmaraton, - úřední deska, - pěstouni
- b) Webového portálu pro zřizované organizace Plzeňského kraje

(dále oba webové portály společně jen „portály“).

Rozsah a podmínky poskytování technické podpory a rozvoje obou portálů jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

2.1.2. Součástí technické podpory a rozvoje portálů jsou i práce v tomto článku smlouvy výslovně nespécifikované, 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 zveřejnění této smlouvy v informačním systému Registru smluv, ne však dříve než dnem 01. 07. 2023. V souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, bude tato smlouva uveřejněna v ISRS bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uzavření.

- 3.1.2. Každá smluvní strana je oprávněna tuto smlouvu vypovědět, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené druhé straně smlouvy. 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.
- 3.1.3. Tato smlouva nahrazuje předchozí smlouvu o poskytování technické podpory a rozvoje IS Webový portál pro Krizové řízení Plzeňského kraje, uzavřenou mezi smluvními stranami dne 05. 10. 2017, kdy smluvní strany se dohodly ukončit dosavadní smluvní vztah a nahradit ho touto novou smlouvou.
- 3.1.4. Tato smlouva nahrazuje předchozí smlouvu o poskytování technické podpory a rozvoje IS Webový portál pro zřizované organizace Plzeňského kraje, uzavřenou mezi smluvními stranami dne 26. 05. 2020, kdy smluvní strany se dohodly ukončit dosavadní smluvní vztah a nahradit ho touto novou smlouvou.

Čl. 4. Místo plnění:

- 4.1.1. Místem poskytování technické podpory a rozvoje portálů je Plzeňský kraj.
- 4.1.2. Za účelem poskytování služeb technické podpory a rozvoje portálů 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 portálů představuje nabídkovou cenu za technickou podporu a rozvoj portálů, předloženou dodavatelem a akceptovanou objednatelem.
- 5.1.2. Cena za jednotlivé služby technické podpory a cena 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 dodavateli poskytnutí zálohy.
- 5.1.5. Dodavatel na sebe bere odpovědnost za to, že sazba a výše daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.1.6. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

- 5.1.7. Splatnost faktury za technickou podporu a rozvoj činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení na adresu sídla objednatele (listinná faktura) či do elektronické podatelny posta@plzensky-kraj.cz (elektronická faktura).
- 5.1.8. 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).
- 5.1.9. 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.
- 5.1.10. 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.

5.2. 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. První fakturu je dodavatel oprávněn vystavit v poměrné části odpovídající zbytku čtvrtletí, ve kterém smlouva vstoupila v účinnost. V případě neúplného poskytování služeb, v kterémkoli čtvrtletí, bude fakturace provedena v alikvotní výši.
- 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 provedeného 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 (čtvrtletí/rok), když takový dokument se svým podpisem stává nedílnou součástí ujednání tohoto smluvního vztahu.

5.3. Rozvoj

- 5.3.1. Cenu za poskytnutý rozvoj hradí objednatel až po realizaci rozvoje, na základě faktury, kterou je dodavatel oprávněn vystavit nejdříve následující den po dni uskutečnění zdanitelného plnění, kterým je akceptace provedeného rozvoje.

Čl. 6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy ihned odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy druhou smluvní stranou. Odstoupení je účinné jeho doručením druhé smluvní straně.
- 6.1.2. Za závažné porušení povinnosti dodavatele se rozumí:
- a) prodloužení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v článku 2. této smlouvy, zejména její přílohy č. 1, o více než 30 dní, pokud toto prodloužení způsobil dodavatel;
 - b) odmítnutí provedení technické podpory.
- 6.1.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodloužení objednatele s úhradou splatných faktur podle této smlouvy o více než 30 kalendářních dnů.
- 6.1.4. V případě odstoupení od smlouvy bude nejpozději do 30 dnů provedeno vzájemné 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.
- 7.1.2. Smluvní strany zajistí, aby všechny 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 poskytovat předmět plnění 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 a rozvoj budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.
- 8.1.3. Dodavatel se zavazuje, že technická podpora a rozvoj budou zajišťovány tak, aby oba portály byly způsobilé pro užívání ke stanovenému účelu a zachovaly si 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
Informatiči oddělení aplikací a databází, odbor informatiky, KÚPK**

Kontaktní osobou za dodavatele je:

[REDACTED]

- 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 provedení 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: [REDACTED]

Oprávněná osoba za dodavatele

[REDACTED] jednatel

Skeleton Software s.r.o.

email: [REDACTED]@skeleton.cz

telefon: [REDACTED]

Čl. 10. Smluvní pokuty

- 10.1.1. Pro případ prodlení se zaplacením fakturované 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 20.000,- Kč.
- 10.1.3. Odstraňování nahlášených závad v časech uvedených v tabulce v Příloze č. 1 této smlouvy (tj. dodržení SLA) 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 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.
- 10.1.5. Za prodlení dodavatele se zpracováním odhadovaného rozsahu pracnosti rozvoje, se zahájením prací na objednávce rozvoje a s realizací úpravy v daných termínech se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 200 Kč za každý, byť jen započatý, den prodlení.
- 10.1.6. 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 10.000,- Kč za každé takto poškozené rozhraní za den do řádného odstranění takové vady.
- 10.1.7. Za nedodržení povinnosti udržování aktuální dokumentace a popisů vnějších rozhraní aplikace se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 500,- Kč za každý měsíc a případ prodlení s vytvořením, aktualizací nebo zpřístupněním takových dokumentů.
- 10.1.8. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody a nezaniká povinnost dodavatele splnit závazek ze smlouvy.
- 10.1.9. 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 činit pouze na základě dohody, 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.
- 11.1.4. Smlouva je smluvními stranami uzavírána elektronicky a je vyhotovena v elektronické podobě s elektronickými podpisy obou smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.1.5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

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 služby technické podpory a rozvoje, druhy závad a SLA pro jejich odstranění
- Příloha č. 2- vzor evidence technické podpory k provedenému rozvoji (nové funkcionality)

Za dodavatele



.....
Petr Mašek

Jednatel Skeleton Software s.r.o.
/podepsáno elektronicky/

Za objednatele



.....
Mgr. Štěpánka Szabó, MBA

ředitelka Krajského úřadu Plzeňského kraje
/podepsáno elektronicky/

Příloha č. 1 Smlouvy

o poskytování technické podpory a rozvoje IS

Webový portál pro Krizové řízení Plzeňského kraje

Webový portál pro zřizované organizace Plzeňského kraje

Podmínky a rozsah provádění technické podpory a rozvoje v souvislosti s produktivním provozem obou portálů jsou následující:

Čl. 1. Rozsah technické 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 portálů. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, emailu nebo s využitím HelpDesk. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 17:00 hod.

1.2. Služba „Upgrade a update“

- 1.2.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí veškerých zlepšení a dodatků k portálům (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných dodavatelem během příslušného ročního období a zároveň licence na tyto produkty. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update **není** jejich instalace a implementace u objednatele.
- 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 svého řešení, kdy se v případě, že takto nasazené řešení nebude funkční, uplatní řádné obecné SLA na funkčnost portálů na základě této smlouvy.

1.3. Služba „Odstraňování závad“

- 1.3.1. V rámci poskytování této služby získává objednatel nárok na odstraňování závad portálů, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu anebo ve způsobu (formě) implementace portálů. Výskyt závady bude objednatel oznamovat dodavateli prostřednictvím HelpDesk.

- 1.3.2. V případě výskytu závady v provozu portálů získává objednatel garantovanou dobu jejich odstranění. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 17:00 v sídle dodavatele.
- 1.3.3. Kategorizace závad u obou portálů a SLA pro odstranění závad řeší čl. 3 této přílohy.

1.4. Dokumentace, rozhraní, datový model

- 1.4.1. Dokumentace – Dodavatel je povinen udržovat aktuální uživatelskou dokumentaci pro předmětné portály. Tato bude obsahovat základní popis práce s portálovým řešením včetně popisu funkcionalit, pro potřeby uživatelů aplikace.
- 1.4.2. Dokumentace bude vedena elektronicky a bude na vyžádání přístupná kontaktní osobě objednatele. Dokumentace bude vždy aktuální k nasazené verzi obou portálů.
- 1.4.3. Popis rozhraní - Dodavatel je povinen udržovat aktuální a platný popis veškerých rozhraní každého z portálů na informační systémy a databáze, se kterými jsou portály provázány. 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.
- 1.4.4. Popis rozhraní musí být zpracován tak detailně, aby umožňoval objednateli jeho předání třetí straně, která na základě popisu bude schopna vytvořit bez jakékoliv součinnosti dodavatele odpovídající protikus rozhraní v plném rozsahu a jeho spuštění bude odvislé pouze na povolení komunikace ze strany aplikace dodavatele. Toto ustanovení se použije, pokud v budoucnu vyvstane potřeba uvedeného typu rozhraní.
- 1.4.5. 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. Popis rozhraní bude vedena elektronicky a bude na vyžádání přístupný kontaktní osobě objednatele.
- 1.4.6. Datový model - Pro vlastní portálové řešení (oba portály) je dodavatel povinen udržovat aktuální a platné blokované schéma popisu způsobu fungování a ER (entity-relationship) model databází. Datový model bude vedena elektronicky a na vyžádání bude aktuální datový model přístupný kontaktní osobě objednatele.
- 1.4.7. Datový model bude objednatelem využíván zejména pro interní potřebu odboru IT a pro potřebu realizace potřebných integrací na jiné informační systémy.

1.5. Zdrojové kódy

Dodavatel je povinen v odůvodněných případech předat objednateli na jeho žádost zdrojové kódy k portálovým řešením (oba portály).

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 technické podpory, včetně poskytování součinnosti nezbytné pro řádné poskytování služeb na základě této smlouvy.

2.1.2. Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to prostřednictvím:

- služby HelpDesk dodavatele na adrese [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])
- v případě nedostupnosti služby HelpDesk telefonicky na č.: +420 [REDACTED] (kontaktní osoba [REDACTED])
- nebo elektronicky na emailovou adresu: [REDACTED]

2.1.3. Pro požadavek zásahu objednatel zajistí písemné (e-mailem) nahlášení závady, ve kterém budou uvedeny následující údaje:

- datum a čas nahlášení závady,
- popis závady,
- stanovení kategorie závady dle Podmínek této technické podpory (Příloha č. 1 této smlouvy),
- uvedení osoby objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo
- uvedení jména a telefonního čísla ohlašovatele závady.

Kategorii závady stanovenou objednatelem nesmí Dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. V případě nesouhlasu Dodavatele s volbou kategorie závady se neprodleně vyvolá jednání (videokonferenčně, telefonem) oprávněných osob (bod 9.2. smlouvy).

2.1.4. Po odstranění závady Dodavatel její odstranění nahlásí e-mailem, případně i telefonicky objednateli.

2.1.5. Objednatel zkontroluje funkčnost systému a potvrdí zpětně Dodavateli, že je závada odstraněna.

2.1.6. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh technické podpory ze strany Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.

2.1.7. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na portálech provedl sám.

Čl. 3. Práva a povinnosti dodavatele

3.1.1. Dodavatel se zavazuje dodržovat níže v tabulce uvedená SLA (service level agreement) – tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění nahlášených závad.

3.1.2. Každá zjištěná a nahlášená závada bude vyhodnocena a Objednatelům 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 objednatelům o závadě aplikace 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 (SLA)				
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, hodinu prodloužení s odstraněním závady
Kritická závada	do 4 hodin od nahlášení	do 9 hodin od nahlášení (1 pracovní den)	do 18 hodin od nahlášení (2 pracovní dny)	500,- Kč
Hlavní závada	do 9 hodin od nahlášení	do 18 hodin od nahlášení (2 pracovní dny)	do 36 hodin od nahlášení (4 pracovní dny)	300,- Kč
Drobná závada	do 18 hodin od nahlášení	Do 126 hodin od nahlášení (14 pracovních dnů) nebo v rámci dohodnutého termínu		200,- Kč

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

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

3.1.6. 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).

3.1.7. Podmínka nutná pro dodržení SLA u služby technické podpory „Odstraňování závad aplikace“ u závady kategorie Hlavní závada a uplatnění sjednaných smluvních pokut je:

- součinnost zodpovědných pracovníků Objednatele v pracovní dny od 8:00 do 15:00 hod, reakce pracovníků na součinnost je 1:00 hod;
- vzdálený přístup k serverům, na nichž běží oba portály, pro řešení závady.

Čl. 4. Výčet služeb a cena technické podpory

4.1. Webový portál pro Krizové řízení Plzeňského kraje a jeho subweby

Název služby technické podpory	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH za 1 rok
Služba „Help-line“	15.000
Služba „Upgrade a update“	15.000
Služba „Odstraňování závad“	15.000
Služba „Dokumentace/Rozhraní/Datový model“	15.000
CENA CELKEM:	60.000

4.2. Webový portál pro zřizované organizace Plzeňského kraje

Název služby technické podpory	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH za 1 rok
Služba „Help-line“	12.500
Služba „Upgrade a update“	12.500
Služba „Odstraňování závad“	12.500
Služba „Dokumentace/Rozhraní/Datový model“	12.500
CENA CELKEM:	50.000

Čl. 5. Rozvoj aplikace

5.1. Rozsah rozvoje a cena rozvoje

5.1.1. Na rozvoj portálů bude každý rok možné čerpat objednatelem níže uvedený počet hodin práce jakékoliv odborné pozice dodavatele.

Webový portál pro Krizové řízení Plzeňského kraje a jeho subweby

Sazba dodavatele	Programátor (jiný odborník)
Hodinová sazba v Kč bez DPH	1.500
Předpokládaný odběr hodin rozvoje za 1 rok max. 185 hodin	

Webový portál pro zřizované (příspěvkové) organizace Plzeňského kraje

Sazba dodavatele	Programátor (jiný odborník)
Hodinová sazba v Kč bez DPH	1.500
Předpokládaný odběr hodin rozvoje za 1 rok max. 70 hodin	

5.1.2. Objednatel dodavateli negarantuje žádné minimální odebrání hodin rozvoje během kalendářního roku. Požadavky objednatele k provedení rozvoje jsou přímo odvislé od konkrétních aktuálních potřeb, které vznikají v čase.

5.1.3. V tabulkách jsou uvedené počty hodin, které je na základě této smlouvy možné objednatel maximálně čerpat v průběhu kalendářního roku.

5.1.4. Na základě této smlouvy je za rozvojové služby považován zejména tento demonstrativní výčet služeb:

- analytická a konzultační podpora související s portály,
- rozvoj či úpravy portálu na základě požadavku zadavatele,
- metodická podpora,

- školení a příprava školicích materiálů,
 - instalace nových verzí a patchů,
 - úprava dat na přání objednatele,
 - konfigurace systému včetně specifických přenastavení,
 - úpravy nastavení systému dle potřeb objednatele,
 - řešitelský a programátorský servis,
 - instalace na přání objednatele
-

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 partnerského informačního systému), předmětem této části rozvoje je především přizpůsobení portálu/portálů 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 systém 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 portál 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 portálu.
- 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 popsaný 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 portálu.

5.4. Realizace rozvoje

- 5.4.1. Dodavatel je povinen začít práce na objednávce na rozvoj nejpozději do 14 kalendářní dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem a o zahájení prací informovat kontaktní osobu dodavatele.
- 5.4.2. V případě objednávky v rozsahu do 30ti hodin realizuje dodavatel úpravu do 28 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.
- 5.4.3. V případě objednávky v rozsahu nad 30 hodin realizuje dodavatel úpravu do 50 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 portálu/portálů.
- 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).
- 5.5.3. Za jednu hodinu rozvoje je považována člověkohodina odborníka schopného samostatně analyzovat požadavek objednatele a fakticky provést úpravu. Odbornou pozicí dodavatele se pro účely této smlouvy rozumí programátor, vývojář, analytik, konzultant, školitel atd.

Za dodavatele

Za objednatele

Petr Mašek
Jednatel Skeleton Software s.r.o.
/podepsáno elektronicky/

Mgr. Štěpánka Szabó, MBA
Ředitelka Krajského úřadu Plzeňského kraje
/podepsáno elektronicky/

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

IS Webový portál pro Krizové řízení Plzeňského kraje včetně subwebů

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		

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

IS Webový portál pro zřizované organizace Plzeňského kraje

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		