

# **Smlouva o zajištění servisní podpory**

č. Objednatele OLP/1947/2023

**" Podpora licence softwaru FaMa+ pro moduly majetkové agendy a energetický management "**

uzavřená podle § 2389a a následujících a § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, mezi těmito smluvními stranami:

## **Liberecký kraj**

se sídlem U Jezu 642/2a, Liberec, 460 01

IČO: 70891508

DIČ: CZ70891508

zastoupený Martinem Půtou, hejtnanem Libereckého kraje, v plné moci Ing. Zbyňkem Miklíkem, náměstek hejtnana, řízení resortu ekonomiky, majetku, investic, veřejných zakázek a informatiky

bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

číslo účtu: 19-7964200287/0100

kontaktní osoby:

dále jen „Objednatel“

a

## **TESCO SW a.s.**

se sídlem tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc

IČO: 258 92 533

DIČ: CZ699000785

osoba oprávněná podepsat smlouvu: RNDr. Petr Zeman, místopředseda představenstva,

Ing. Svatopluk Beneš, člen představenstva

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

číslo účtu: 5151342 / 0800

evidence: zapsaná dne 16.10.2001 pod spisovou značkou B.2530 u Krajského soudu v Ostravě

kontaktní osoby: Mgr. Petr Turovský, MBA

dále jen „Poskytovatel“

takto:

### **Úvodní ustanovení**

1. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje specifikující smluvní strany jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů písemně oznámí druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek, jediné že o to požádá jedna ze smluvních stran.
2. Tato smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení k veřejné zakázce s názvem "Podpora licence softwaru FaMa+ pro moduly majetkové agendy a energetický management" (dále jen „veřejná zakázka“), ve které byla nabídka poskytovatele vybrána jako ekonomicky nejvýhodnější.
3. Poskytovatel prohlašuje:
  - že se detailně seznámil se všemi podklady k veřejné zakázce, s rozsahem a povahou předmětu plnění této smlouvy
  - že mu jsou známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné pro realizaci předmětu plnění této smlouvy,
  - že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, aby předmět plnění této smlouvy provedl za dohodnutou maximální odměnu a v dohodnutém termínu.
4. Objednatel je držitelem licence k modulu FaMa+, a to na základě Smlouvy o dílo č. OLP/2445/2020 „Pořízení licence k informačnímu systému pro zpracování majetkových agend a energetického managementu“, kterou uzavřel se společností TESCO SW a.s., se sídlem tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc, IČ: 25892533. Objednatel licenci obdržel v rozsahu těchto modulů majetkové agendy a energetický management:
  - i. Majetková agenda**
    - Majetkoprávní operace
    - Investiční žádanky
    - Centrální evidence nemovitostí
    - Opakované činnosti
    - Prostorový pasport
  - ii. Energetický management**
    - Správa lokalit
    - Správa smluv a odběrných míst
    - Zpracování faktur za energie
    - Energetická burza – podklady pro centrální nákup
    - Ukazatele energetické náročnosti
    - Klimatická měření

- Sestavy, rozborů, grafy, plánování
- Přehledy – měřidla, odběrná místa, smlouvy a faktury, účetní odečty

(dále jen „moduly“).

Tuto smlouvu o o zajištění servisní podpory Objednatel uzavírá zejména za účelem zajištění řádného fungování modulů, jejich aktualizace a odstraňování vad.

## **Článek I.**

### **Předmět smlouvy**

1. Předmětem smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby servisní podpory (dále jen služby) při užívání systému a závazek Objednatele za poskytnuté služby zaplatit Poskytovateli cenu dle této smlouvy. Služby poskytované dle této smlouvy se dělí na:
  - 1.1. **služby poskytované na paušální bázi** - kategorie těchto služeb, jejich definice a specifikace jsou uvedeny v **Příloze č. 1** této smlouvy. Rozsah těchto služeb je uveden v **Příloze č. 1** této smlouvy a reakční lhůty, ve kterých budou tyto služby Poskytovatelem poskytovány, jsou uvedeny v **Příloze č. 1** této smlouvy.
  - 1.2. **služby poskytované na dodávkové bázi** – jedná se o další služby Poskytovatele při užívání systému, které jsou poskytovány nad rámec služeb poskytovaných na paušální bázi. Poskytovatel se zavazuje tyto služby provést, projeví-li o ně Objednatel zájem, za úplatu podle platného ceníku Poskytovatele na základě samostatného požadavku. Jedná se především o konzultace, školení, rozvojové aktivity, nástavba a konfigurace systému. Tyto služby na dodávkové bázi budou vykazovány do provozního deníku a vyhodnocovány jednou za kvartální období a budou hrazeny samostatnou objednávkou či smlouvou.

## **Článek II.**

### **Místo a způsob plnění**

1. Místem plnění je sídlo Objednatele.
2. Komunikace Objednatele se Poskytovatelem bude probíhat telefonicky nebo e-mailem s osobami Poskytovatele uvedenými v článku XII. této smlouvy.
3. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Poskytovatele, mohou být služby provedeny u Objednatele formou vzdáleného připojení.

## **Článek III.**

### **Cena**

1. Celková cena za služby poskytované na paušální bázi dle článku II. odst. 1. bod 1.1. této smlouvy je stanovena v roční výši:
  - 365.000 Kč (slovy: čtyřistaosmdesát pět tisíc korun českých) bez DPH,
  - **441.650 Kč** (slovy: pětsetosmdesát šest tisíc osmsetpadesát korun českých) včetně

DPH, jejíž sazba ke dni uzavření této smlouvy činí 21%.

2. Podrobný rozpis ceny za služby poskytované na paušální bázi dle článku II. odst. 1. bod 1.1. je uveden v **Příloze č. 2** této smlouvy.
3. Cena za služby poskytované na dodávkové bázi dle článku II. odst. 1. bodu 1.2. této smlouvy je dána násobkem počtu hodin potřebných pro realizaci služby a příslušné hodinové profesní sazby. Poskytovatel garantuje Objednateli profesní sazby pro jednotlivé typy činností po dobu jednoho roku od uzavření této smlouvy ve výši uvedené v příslušné části tabulky v **Příloze č. 2** této smlouvy.

#### **Článek IV.**

##### **Platební podmínky**

1. Ceny dle článku III. této smlouvy budou uhrazeny na základě faktur – daňových dokladů (dále jen faktura) vystavených Poskytovatelem a zaslaných na adresu Objednatele nebo e-mailem osobám uvedeným v **Příloze č. 3** této smlouvy.
2. Splatnost faktury je 30 dní od doručení faktury Objednateli.
3. Paušální částka dle článku III. odst. 2. této smlouvy za dodávky služeb poskytovaných na paušální bázi dle článku II. odst. 1. bodu 1.1. této smlouvy bude Poskytovatelem fakturována a Objednatelem hrazena v jedné roční platbě. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude den účinnosti této smlouvy.
4. Cena za služby poskytované na dodávkové bázi dle článku II. odst. 1. bodu 1.2. této smlouvy bude Poskytovatelem fakturována a Objednatelem hrazena po poskytnutí této dodávky, za předpokladu, že je tato dodávka ze strany Objednatele akceptována bez připomínek.
5. Faktura – daňový doklad – musí obsahovat všechny údaje uvedené v § 29 a násl. zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění aktuálním k okamžiku vystavení faktury, nejméně však:
  - označení osoby poskytovatele včetně uvedení sídla a IČO (DIČ),
  - označení osoby uživatele včetně uvedení sídla, IČO a DIČ,
  - evidenční číslo faktury a datum vystavení faktury,
  - rozsah a předmět plnění (nestačí pouze odkaz na evidenční číslo této smlouvy),
  - den uskutečnění plnění,
  - označení této smlouvy včetně uvedení jejího evidenčního čísla,
  - lhůtu splatnosti v souladu s předchozím odstavcem,
  - označení banky a číslo účtu, na který má být odměna poukázána.
6. Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit Poskytovateli s tím, že

Poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě Objednatel není v prodlení s úhradou faktury.

7. V případě, že Objednatel fakturu vrátil bezdůvodně, přestože je faktura správná a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta splatnosti se nestaví a pokud Objednatel fakturu neuhradil v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
8. Veškeré platby se uskuteční bezhotovostně na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře. Platba se považuje za uskutečněnou dnem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele a tímto dnem je splněna povinnost Objednatele zaplatit.
9. Objednatel nebude Poskytovateli poskytovat žádné zálohy před zahájením poskytování služeb.

### **Článek V.**

#### **Trvání smlouvy**

1. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění objednatelům v registru smluv.
2. Služby uvedené v článku II. odst. 1. této smlouvy začnou být Objednateli poskytovány ke dni následujícímu po účinnosti této smlouvy.
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to jednoho roku od účinnosti této smlouvy.
4. Tato smlouva zaniká:
  - 4.1. písemnou dohodou smluvních stran
  - 4.2. písemnou výpovědí s výpovědní dobou i bez udání důvodu
  - 4.3. písemnou výpovědí bez výpovědní doby dle článku V. odst. 6. této smlouvy.
5. Výpovědní doba výpovědi dle článku V. odst. 4. bodu 4.2. této smlouvy činí tři měsíce a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
6. Prodlení s platbou ceny dle článku III. této smlouvy, po dobu delší než 30 dnů nebo závažná porušení ujednání uvedených v této smlouvě jsou důvodem k výpovědi této smlouvy bez výpovědní doby. Za den ukončení smlouvy výpovědí bez výpovědní doby (účinnost výpovědi) se považuje den, kdy byla písemná výpověď doručena příslušné smluvní straně.
7. Za závažné porušení ujednání uvedených v této smlouvě se považuje takové porušení smluvních podmínek, které nebylo viníkem napraveno ani po dvou písemných upozorněních poškozené strany ve lhůtách v těchto upozorněních uvedených. Mezi těmito dvěma upozorněními musí být časový úsek alespoň jeden týden.
8. Odmítne-li smluvní strana, jíž je adresována zásilka obsahující výpověď, převzetí zásilky, považuje se tato zásilka za doručenu dnem odmítnutí takové zásilky.

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

## **Článek VI.**

### **Závazky Objednatele**

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel zajistí Poskytovateli pro plnění této smlouvy vzdálené připojení k systému a bude jej udržovat trvale v provozuschopném stavu.
3. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk se Poskytovatelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Poskytovatelem a Objednatelem a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění Poskytovatele.
5. Oprávněné osoby Objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
6. Objednatel se zavazuje akceptovat nebo vznést připomínky k předanému plnění (realizovanému na paušální i dodávkové bázi) do 5 ti pracovních dnů od prokazatelného termínu předání. Objednatel je oprávněn akceptovat plnění bez výhrad také tím, že se ve lhůtě 5 ti pracovních dnů od prokazatelného termínu předání nevyjádří a nezašle k plnění připomínky ani výhrady. V případě, že Objednatel vznesse vůči předanému plnění připomínky či výhrady, je Poskytovatel povinen odstranit vady plnění bez zbytečného odkladu, nejpozději však do definovaných časů dle přílohy 1 od jejich vytknutí.
7. Objednatel zajistí součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci této smlouvy.
8. Objednatel zajistí pozvání pověřeného zástupce Poskytovatele k veškerým závažnějším zásahům do svého informačního systému, které budou prováděny ze strany Objednatele, pokud budou mít dopad na softwarové vybavení Poskytovatele. Pokud Objednatel hodlá zasáhnout do svého informačního systému bez pozvání Poskytovatele, či bez jiných, jakýchkoliv konzultací se Poskytovatelem, doporučuje Poskytovatel, aby Objednatel vytvořil věrnou záložní kopii všech částí svého informačního systému před zásahem. Pokud tak neučiní, nese plnou odpovědnost za možné následky a Poskytovatel nezaručuje, že bude moci pokračovat v provádění dlouhodobé servisní podpory podle této smlouvy.

## **Článek VII.**

### **Závazky Poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální

odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu. Poskytovatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací a školení a dodání písemných materiálů ve smyslu výše uvedených ustanovení.

2. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která Objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včas neposkytnutím potřebných informací či dokumentů Objednatele nebo zásahem třetí strany do systému; to však neplatí, pokud poskytovatel mohl zásahu třetí strany zabránit přijetím bezpečnostních opatření, které po něm lze spravedlivě požadovat. Rozsah potřebných informací požadovaných specifikuje Objednateli Poskytovatel a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.

### **Článek VIII.**

#### **Smluvní pokuty**

1. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou ceny dle článku III. této smlouvy má Poskytovatel nárok na zaplacení úroku z prodlení ze strany Objednatele ve výši 0,05 % z dlužné částky, s jejíž platbou je Objednatel v prodlení, za každý započatý den takového prodlení.
2. Pro případ prodlení Poskytovatele s provedením paušální nebo dodávkové služby dle této smlouvy, včetně nedodržení příslušných termínů stanovených v příloze č. 3 této smlouvy, má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové smluvní ceny za rok vč. DPH, za každých započatých 24 hodin takového prodlení.
3. V případě, že smluvní strana poruší povinnost mlčenlivosti, sjednanou v článku IX. této smlouvy druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč.
4. Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty, avšak jen v rozsahu, ve kterém škoda smluvní pokutu převyšuje.
5. Objednatel je oprávněn započíst svoji pohledávku, kterou má za poskytovatelem, proti pohledávce poskytovatele za uživatelem, a to za podmínek stanovených touto smlouvou a občanským zákoníkem. Smluvní pokuta je za účelem jejího započtení proti pohledávce poskytovatele na zaplacení odměny splatná ihned po zániku utvrzené povinnosti. Pokud poskytovatel poruší některou ze svých povinností a v důsledku toho vznikne uživateli nárok na smluvní pokutu, vylučují smluvní strany ve vztahu k jejímu započtení aplikaci § 1987 odst. 2 občanského zákoníku.

### **Článek IX.**

#### **Povinnost mlčenlivosti, zveřejnění Smlouvy**

1. Smluvní strany mají povinnost zachovávat mlčenlivost o informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s realizací této smlouvy a které byly některou smluvní stranou písemně označeny za důvěrné (vše dále jen **důvěrné informace**).

2. Smluvní strany mají zejména povinnost nesdělít, nevyzradit, nerozšiřovat, nereprodukovat, nepořizovat neoprávněně kopie, nezneužít, nezpřístupnit nebo neumožnit zpřístupnění důvěrné informace třetí osobě. Dále mají povinnost zajistit, že jejich zaměstnanci či jakékoliv osoby, které pro ně vykonávají činnost, zachovají povinnost mlčenlivosti.
3. Důvěrné informace mohou být smluvními stranami použity výhradně k plnění této smlouvy a k účelu, ke kterému byly poskytnuty.
4. Zpřístupnění informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
5. Smluvní strany se zavazují učinit opatření k ochraně důvěrných informací. Smluvní strany nesdělí ani nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužijí ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužijí. Povinnost poskytnout důvěrné informace v rozsahu nezbytně nutném orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti subjektu tím není dotčena.
6. Důvěrnými informacemi nejsou informace, o kterých tak stanoví zákon, dále informace, které jsou veřejně přístupné nebo které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé povinnosti vyplývající z této smlouvy. Zpřístupnění informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
7. Tímto článkem nejsou dotčeny povinnosti objednatel vyplývající ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.
8. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie důvěrných informací a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
9. Smluvní strany se zavazují chránit osobní údaje a zpracovávat je pouze v rozsahu nezbytném k plnění této smlouvy. Pokud se smluvní strany v rámci plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s osobními údaji, jsou povinny je ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, především v souladu s ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a to i po ukončení této smlouvy.
10. Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajícími z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.
11. Povinnost mlčenlivosti trvá po dobu (5) let ode dne řádného předání/převzetí díla.
12. V případě ukončení této smlouvy, ať už z jakéhokoliv důvodu, je smluvní strana povinna druhé straně vrátit poskytnuté důvěrné informace, pokud to jejich povaha připouští.
13. Poskytovatel bere na vědomí, že smlouvy s hodnotou předmětu převyšující 50.000 Kč bez DPH včetně dohod, na základě kterých se tyto smlouvy mění, nahrazují nebo ruší, zveřejní objednatel v **registru smluv** zřízeném jako informační systém veřejné správy na



základě zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva včetně případných dohod o její změně, nahrazení nebo zrušení byly v plném rozsahu v registru smluv objednatelem zveřejněny. Poskytovatel prohlašuje, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažuje za důvěrné informace a uděluje svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek, bez ohledu na výše uvedené.

## **Článek X.**

### **Protikorupční doložka, Compliance doložka**

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

## **Článek XI.**

### **Spolupůsobení při výkonu finanční kontroly, archivace, součinnost**

1. Poskytovatel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží a služeb z veřejných výdajů.
2. Smluvní strany jsou povinny uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací této smlouvy včetně účetních dokladů v souladu s obecným nařízením minimálně do konce roku 2025.

**Článek XII.**  
**Ostatní ujednání**

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

a) Ve věcech smluvních:

Za Objednatele: Mgr. Petr Staněk

Za Poskytovatele: Tereza Polišenská,

b) Ve věcech organizačních a akceptačních:

Za Objednatele: Ing. Vratislav Ondráček

Za Poskytovatele: Tereza Polišenská

2. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
3. Poskytovatel prohlašuje, že zajištěním servisní podpory systému pro Objednatele neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského zákona a že tak činí v souladu s autorským zákonem.
4. Poskytovatel není oprávněn postoupit třetí straně bez souhlasu objednatelů žádnou pohledávku, kterou vůči němu má a která vyplývá z této smlouvy.
5. Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 občanského zákoníku.

**Článek XIII.**  
**Závěrečná ujednání**

1. Tato smlouva nabývá platnosti a dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění objednatelům v registru smluv.
2. Poskytovatel bude po celou dobu plnění předmětu smlouvy oprávněným uživatelem nabízeného aplikačního programového vybavení.
3. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky, zejména občanským zákoníkem, a to včetně jeho části čtvrté, hlavy II, oddílu 6, pododdílu 2.
4. Pokud se kterékoliv ustanovení této smlouvy ukáže být po uzavření smlouvy neplatným nebo neúčinným, pak tato skutečnost nebude mít za následek neplatnost nebo neúčinnost ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu na žádost druhé smluvní strany nahradit takovéto neplatné nebo neúčinné ustanovení

platným a účinným ustanovením, jehož obsah bude co nejbližší odpovídat účelu a obsahu neplatného nebo neúčinného ustanovení.

5. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků této smlouvy podepsanými jejich statutárními, resp. zmocněnými zástupci.
6. Tato smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 3 stejnopisech, z nichž Poskytovatel obdrží jedno paré a objednatel dvě paré. Vyhotovení jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
7. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svými vlastnoručními podpisy. Tato smlouva byla schválena usnesením Rady Libereckého kraje č. 11 ze dne 6. 6. 2023.
8. Součástí smlouvy jsou tyto přílohy:
  - a) Příloha č. 1: Kategorie a rozsah poskytovaných služeb, jejich definice a specifikace
  - b) Příloha č. 2: Podrobný rozpis ceny
  - c) Příloha č. 3: Seznam oprávněných osob Objednatele

V Liberci dne: 28.6. 2023

V Olomouci dne: 14. 6. 2023

.....

**Ing. Zbyněk Miklík**

náměstek hejtmana, řízení resortu  
ekonomiky, majetku, investic,  
veřejných zakázek a informatiky

.....

**RNDr. Petr Zeman**

místopředseda představenstva

.....

**Ing. Svatopluk Beneš**

člen představenstva

**Příloha č. 1. Kategorie a rozsah poskytovaných služeb, jejich definice a specifikace**

## SERVISNÍ PODPORA

Servisní podpora je Objednateli poskytována na paušální bázi, níže jsou uvedeny kategorie služeb servisní podpory, jejich definice a specifikace a reakční lhůty.

### KATEGORIE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB, JEJICH DEFINICE A SPECIFIKACE

Specifikace služeb		
Kategorie služby	Oblast služby	Popis obsahu služeb
Garanční služby (Provoz)	IS FAMA MAJ, ENM	Odstraňovat programové chyby kategorie A související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie A je taková chyba, kdy programový produkt nebo jeho některou klíčovou funkci není možné používat, dochází k závažnému narušení uživatelských dat, dochází k opakovanému (min. 3x za den) nebo dlouhodobému (po dobu delší než 30 min) zhroucení celého systému.
		Odstraňovat programové chyby kategorie B související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie B je taková chyba, kdy použitelnost programového produktu je snížena, důležité úlohy jsou nezpracovatelné, dochází k výraznému zpomalení responzivity při běžném zatížení.
		Odstraňovat programové chyby kategorie C související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie C je taková chyba, kdy programový produkt nebo jeho důležité úlohy pracují, ale omezeně s chybou, která má vliv na ostatní části systému.
		Poskytovat součinnost pro řešení problémů souvisejících se systémovou infrastrukturou (HW a systémový SW) na které je provozována servisovaná aplikace.
		Administrace testovacího prostředí aplikace (klientská a databázová část) a aktualizovat je s ohledem na změny v ostré verzi.
Konzultační služby (Hot-line)	IS FAMA MAJ, ENM	Pro zvolené zástupce Objednatele poskytování konzultací a hot-line týkající se provozu aplikace prostřednictvím emailové a telefonické komunikace v celkovém rozsahu 1 hod měsíčně paušálně pro telefonický Hot-line. Zpracování podkladů související s provozem, analýzou a rozvojem systému dle požadavku Objednatele. Zahrnuje posouzení požadavku, analýzu, zpracování návrhu řešení, projednání s klíčovými uživateli, bude vyhodnoceno v provozním deníku kvartálně a bude řešena samostatnou fakturací.
Proaktivní monitoring, profylaxe aplikace a DB	IS FAMA MAJ, ENM	Poskytovat přímé výstupy z databázové struktury dle požadavků Objednatele. Tvorba specifických jednorázových výstupů dle požadavků Objednatele.

Aktualizační služby (nové verze)	IS FAMA	<p>Udělení práva k užití nových verzí systému na základě obecných autorských změn v rozsahu dle Objednatel zakoupených licencí. Objednatel má nárok na aktuální verzi SW dle doby účinnosti aktualizací služby; za aktuální verzi se však nepovažuje beta verze. Implementace (instalace, školení, migrace dat) není obsažena v ceně licenční smlouvy.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Upgrade aplikace (nové verze aplikace)</li> <li>- Legislativní update</li> <li>- Update aplikace (aktualizace) tj. soubor změn, které mají za cíl opravit nebo vylepšit konkrétní nebo obecné nedostatky aplikace, či reagovat na vývoj webových prohlížečů</li> </ul>
-------------------------------------	---------	--

## ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Kategorie služby	Kalkulační jednotka	Oblast služby	Dohodnutý měsíční rozsah na prvek	Poznámka
Garanční služby	Systém	IS FAMA MAJ, ENM	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen. Poskytování služeb se vztahuje pouze na ty produkty, ke kterým je dohodnut, tedy oblast majetku a energetického managementu.	<p>Režim podpory 5x8 (8:00 - 16:00)</p> <p>Kategorie / Odezva na incident (hod) / max. doba zahájení řešení (hod):</p> <p>Malá (kategorie C) / do 24 hod / do 120 hod</p> <p>střední (kategorie B) / do 8 hod / do 24 hod</p> <p>vysoká (kategorie A) / do 4 hod / do 16 hod</p>
Konzultační služby (Hot-line)	Systém	IS FAMA MAJ, ENM	1h měsíčně	Konzultace a hotline proběhnou telefonicky nebo emailem.
Proaktivní monitoring, profylaxe aplikace a DB	Systém	IS FAMA MAJ, ENM	Čtvrtletně	
Aktualizační služby (nové verze)	Modul	IS FAMA MAJ, ENM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Upgrade maximálně 1x ročně</li> <li>• legislativní update proběhne dle změn legislativy státu,</li> <li>• update podle potřeby (skutečný výskyt nedostatků), min, však 1x ročně</li> </ul>	Upgrade aplikace (nová verze aplikace), legislativní update a update samotné aplikace (aktualizace aplikace).

# REAKČNÍ LHŮTY

Reakční lhůty služeb							
Kategorie služby	Oblast služby	Druh činnosti	Časový rozsah		Reakční lhůty		
			Dny v týdnu	Provozní hodiny	Max. doba odezvy	Max. doba zahájení řešení	Max. doba vyřešení požadavku*
Garanční služby (Provoz)	IS FAMA	Odstraňovat programové chyby kategorie A	Po-Pá	08:00-16:00	4hod	16hod	40hod
		Odstraňovat programové chyby kategorie B	Po-Pá	08:00-16:00	8hod	24hod	48hod
		Odstraňovat programové chyby kategorie C	Po-Pá	08:00-16:00	24hod	120hod	164hod
		Poskytovat součinnost pro řešení problémů	Po-Pá	08:00-16:00	16hod	32hod	64hod
		Administrace testovacího prostředí aplikace	Po-Pá	08:00-16:00	24hod	120hod	168hod
Konzultační služby (Hot-line)	IS FAMA	Všechny činnosti konzultačních služeb	Po-Pá	08:00-16:00	16hod	40hod	72hod
Proaktivní monitoring, profylaxe aplikace a DB	IS FAMA		Po-Pá	08:00-16:00	8hod	16hod	40hod
Aktualizační služby (nové verze)	IS FAMA	Upgrade a update aplikace	Po-Pá	08:00-16:00	není stanovena	není stanovena	
	IS FAMA	Legislativní update	Po-Pá	08:00-16:00			

\* Nedohodnou-li se strany v konkrétním případě jinak.

<b>MAJ/ENM podpora cena bez DPH /ROK</b>			<b>Rozpad ceny</b>
<b>Služba</b>	<b>Rozsah</b>		
paušální báze (čl. I. odst. 1 bod 1.1 smlouvy)	<b>Upgrade aplikace (nová verze aplikace)</b>	Maximálně 1 x ročně	195 000,- Kč
	<b>Update legislativní</b>	Dle legislativy státu	
	<b>Update aplikace (aktualizace aplikace)</b>	Minimálně 1 x ročně	
	<b>Incident - vady</b>	Režim podpory 5x8 (8:00 - 16:00) Kategorie / Odezva na incident /zahájení řešení / vyřešení (hod): • malá (kat. C) / do 24 hod / do 120 hod / do 164 hod • střední (kat. B) / do 8 hod / do 24 hod / do 48 hod • vysoká (Kat. A) / do 4 hod / do 16 hod / do 40 hod	50 000,- Kč
	<b>Konzultační služby</b>	telefonicky – 60 čl. hod /rok	90 000,- Kč
	<b>Proaktivní monitoring a profylaxe aplikace a DB</b>	Prováděno 1x za čtvrtletí	30 000,- Kč
dodávková báze (čl. I. odst. 1 bod 1.2 smlouvy)	Zlevněná hodinová sazba	dle požadavků objednatele, maximálně však 80 člověkohodin ročně	120 000,- Kč (1 500,- Kč zlevněná sazba)
	Základní hodinová sazba	dle požadavků objednatele po vyčerpání člověkohodin v rámci zlevněné hodinové sazby	1 700,- Kč

Obsah barevně vyznačených služeb uvedených v této příloze odpovídá stejně barevně vyznačeným položkám uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy.

**Příloha č. 3. Seznam oprávněných osob Objednatele**

<b>Seznam oprávněných osob Objednatele</b>		
<b>Jméno</b>	<b>Telefon</b>	<b>E-mail</b>
Mgr. Petr Staněk		