

SMLOUVA

o poskytování technické podpory a rozvoje aplikace

Platební portál Plzeňského kraje

včetně integrace Platební brány na Platební portál Plzeňského kraje

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů
smlouva č. 03392024

Čl. 1. Smluvní strany

1.1. Plzeňský kraj

se sídlem: Škroupova 18, 306 13 Plzeň

IČO: 7089036

DIČ: CZ 70890366

zastoupený: p. Rudolfem Špotákem, hejtnanem Plzeňského kraje

k podpisu smlouvy oprávněn: náměstek hejtmána p. Petr Vanka, na základě usnesení Rady Plzeňského kraje č. 4581/24 ze dne 12.2.2024

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., pobočka Plzeň

č.ú.: 1063003350/5500

kontaktní osoba ve věci smlouvy: Mgr. Tereza Coufalová, MBA,
vedoucí odboru kancelář ředitelky,

telefon: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

(dále jen objednatel)

a

1.2. Obchodní jméno: ABUCO ICT s.r.o.

se sídlem: Třebohostická 987/5, 100 00, Praha 10

IČO: 29153905

DIČ: CZ29153905

jednající: p. Alešem Janíčkem, jednatelem společnosti

bankovní spojení: Fio banka, a.s.

č.ú.: 2100362227 / 2010

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 204821

kontaktní osoba ve věci smlouvy: [REDACTED]

telefon: [REDACTED]

(dále jen „dodavatel“)



Čl. 2. Předmět smlouvy

2.1.1. Dodavatel se zavazuje nejpozději do 14 dnů od účinnosti této smlouvy provést integraci software Platební brány vybraného poskytovatele (Global Payments s.r.o.) na nasazené technické řešení Platebního portálu Plzeňského kraje.

2.1.2. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technickou podporu a rozvoj technického řešení aplikace Platební portál Plzeňského kraje (dále i „portál“ nebo „aplikace“).

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

2.1.3. Součástí technické podpory a rozvoje portálu 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 určitou v délce trvání do 28.2.2025.

3.1.2. Smlouva vstupuje v účinnost dnem jejího zveřejnění v informačním systému Registru smluv, v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění.

3.1.3. Smluvní strany se výslovně dohodly, že služby technické podpory a rozvoje portálu budou dodavatelem poskytovány a objednatelem čerpány až od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž dojde k akceptaci smluvního plnění dodavatele, definovaného v bodě 2.1.1. této smlouvy (tj. až po předání dokončené integrace platební brány na platební portál Plzeňského kraje).

3.1.4. Smluvní strany se výslovně dohodly, že dílčí služba technické podpory, specifikovaná v bodě 1.1 Přílohy č. 1 této smlouvy (tj. služba Help-Line), nebude dodavatelem poskytována a objednatelem čerpána v období 01. 07. – 31. 08. 2024.

Čl. 4. Místo plnění

4.1.1. Místem poskytování technické podpory a rozvoje aplikace je Plzeňský kraj.

4.1.2. Primárním způsobem poskytování služeb technické podpory a rozvoje dle této smlouvy je forma vzdáleného přístupu. Objednatel umožní a zřídí dodavateli vzdálený přístup do infrastruktury objednatele, dotčené produktivním provozem portálu. Podmínky vzdáleného přístupu upravuje samostatná písemná smlouva.

4.1.3. Objednatel umožní a zřídí dodavateli vzdálený přístup do infrastruktury objednatele rovněž pro účely realizace integrace SW Platební brány na SW Platební portál Plzeňského kraje.

Čl. 5. Cena a platební podmínky

5.1.1. Cena za integraci SW Platební brány vybraného poskytovatele na SW řešení Platebního portálu Plzeňského kraje činí: 60.000,- Kč bez DPH.

5.1.2. Cena za jednotlivé služby technické podpory portálu a cena rozvoje je obsažena v příloze č. 1 této smlouvy.

5.1.3. Dodavatel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy.

5.1.4. Cenu za integraci uhradí objednatel jednorázovou platbou po akceptaci tohoto plnění na základě akceptačního protokolu. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu za toto plnění až po akceptaci předaného plnění ze strany objednatele.

5.1.5. Cenu za poskytování technické podpory uhradí objednatel jednorázovou platbou předem. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu za toto plnění až po úhradě ceny za integraci.

5.1.6. Cenu za poskytnutý rozvoj hradí objednatel až po realizaci rozvoje. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu za toto plnění nejdříve až po akceptaci provedeného rozvoje.

5.1.7. Cena za provedení integrace SW Platební brány na SW Platební portál Plzeňského kraje (jednorázové plnění dodavatele), jakož i cena za služby technické podpory (průběžné plnění dodavatele) i cena za rozvoj portálu (ad hoc plnění dodavatele na základě vystavených samostatných objednávek) bude objednatelům uhrazena vždy na základě dodavatelem vystavené faktury.

5.1.8. K ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Dodavatel na sebe bere odpovědnost za to, že sazba a výše daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

5.1.9. Splatnost každé faktury činí 30 kalendářních dnů a je nutné ji bezodkladně doručit do elektronické podatelny objednatele na e-mail posta@plzensky-kraj.cz.

5.1.10. 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).

5.1.11. 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.

5.1.12. 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.

Čl. 6. Odstoupení od smlouvy

6.1.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy ihned odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývajících 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) prodlení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v článku 2. této smlouvy, zejména její přílohy č. 1, o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil dodavatel;
- b) odmítnutí provedení technické podpory nebo rozvoje.

6.1.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou splatné faktury 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 újmu.

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 aplikace byla způsobilá pro užívání ke stanovenému účelu.

Čl. 9. Kontaktní osoby

9.1.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech plnění 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 doručení takového vyrozumění.

Kontaktními osobami za objednatele jsou:

Mgr. Tereza Coufalová, MBA, vedoucí odboru kancelář ředitelky,

Kontaktní osobou za dodavatele je:

Aleš Janíček, jednatel společnosti

Jan Papírník, jednatel společnosti

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.

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 10.000,- 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 služeb rozvoje ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy je zajištěno smluvní pokutou ve výši 500,- Kč za každý den prodlení.
- 10.1.5. Dodavatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá také za zachování funkčních vazeb na další systémy a databáze. V případě nedodržení, odpojení, narušení nebo jiné vady takových vazeb v souvislosti s upgrade či update ze strany dodavatele se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 1.000,- Kč za každé takto poškozené rozhraní za den do řádného odstranění takové vady.
- 10.1.6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody a nezaniká povinnost dodavatele splnit závazek ze smlouvy.
- 10.1.7. Výše smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30 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. 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.
- 11.1.4. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 11.1.5. 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.

11.1.6. Doložka platnosti právního jednání dle § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), v platném znění:

Uzavření této smlouvy schválila Rada Plzeňského kraje na svém zasedání dne 12.2.2024 usnesením č. 4581/24.

11.1.7. Nedílnou součástí smlouvy je její příloha č. 1, která specifikuje jednotlivé služby technické podpory a princip rozvoje, druhy závad a SLA pro jejich odstranění.

Za dodavatele

Za objednatele

Petr Vanka
Plzeňský kraj
14.02.2024 09:00

.....

.....

Aleš Janíček
Jednatel společnosti
/podepsáno elektronicky/

Petr Vanka
náměstek hejtmana Plzeňského kraje
/podepsáno elektronicky/

Příloha č. 1 Smlouvy

o poskytování technické podpory a rozvoje aplikace

Platební portál Plzeňského kraje

Podmínky a rozsah provádění technické podpory a rozvoje v souvislosti s produktivním provozem Platebního portálu Plzeňského kraje (dále jen „portál“ nebo „aplikace“) jsou následující:

Čl. 1. Rozsah technické podpory

Technická podpora bude dodavatelem poskytována v režimu 5 x 8 (hod) v následujícím rozsahu:

1.1. Služba Help-line

1.1.1. Dodavatel zajistí help-line a bude ji udržovat dostupnou v pracovní dny a časy. V rámci poskytování služby „Help-line“ získává objednatel nárok na garantovanou pomoc při řešení technických problémů objednatel souvisejících s provozem portálu. 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 16:00 hod.

1.2. Služba Upgrade a update

1.2.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí veškerých zlepšení portálu (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných dodavatelem během příslušného ročního období a zároveň licence na tyto produkty. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update je jejich instalace a implementace u objednatel.

1.2.2. Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany dodavatel musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany objednatel (kontaktní osoby), a to minimálně v rozsahu prováděné úpravy (upgrade, update) a času, ve kterém taková činnost bude provedena.

1.2.3. Dodavatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá za funkčnost svého řešení, kdy se v případě, že takto nasazené řešení nebude funkční, uplatní řádné obecné SLA na funkčnost portálu na základě této smlouvy.

1.2.4. Dodavatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá také za zachování funkčních vazeb na další systémy a databáze.

1.2.5. Dodavatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá za to, že jím aktuálně nasazená /vylepšená/ verze aplikace je otestovaná z hlediska zranitelnosti. Objednatel si vyhrazuje právo provedení penetračního testu s cílem nalezení zranitelnosti a slabín nové verze aplikace. Každý penetrační test musí splňovat všechny bezpečnostní náležitosti kybernetické bezpečnosti podle platné legislativy. První dva penetrační testy hradí objednatel. Pokud ani po druhém penetračním testu nebude stav aplikace vyhovující, další penetrační testy budou hrazeny dodavatelem do uspokojivého bezpečného řešení.

1.3. Služba Odstraňování závad

- 1.3.1. V rámci poskytování této služby získává objednatel nárok na odstraňování závad portálu, 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 dodavatelem poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 16:00 hod.
- 1.3.3. Kategorizace závad portálu a SLA pro odstranění závad řeší čl. 3 této přílohy.

1.4. Služba Patche

- 1.4.1. Dodavatel odpovídá za nasazení aplikace v aktuální verzi; v případě povýšení na aktuální verzi za ošetření zranitelnosti, otestování funkčnosti nových komponent a zajištění funkčnosti aplikace v daný čas.

1.5. Dokumentace, rozhraní, datový model

- 1.5.1. Dokumentace – Dodavatel je povinen udržovat aktuální uživatelskou dokumentaci k portálu. Tato bude obsahovat základní popis práce s portálovým řešením včetně popisu funkcionalit, pro potřeby uživatelů aplikace.
- 1.5.2. Dokumentace bude vedená elektronicky a bude na vyžádání přístupná kontaktní osobě objednatele. Dokumentace bude vždy aktuální k nasazené verzi portálu.
- 1.5.3. Popis rozhraní - Dodavatel je povinen udržovat aktuální a platný popis veškerých rozhraní portálu na informační systémy a databáze, se kterými je portál provázán. Taková dokumentace musí být vedena až na úroveň popisu konkrétního způsobu práce rozhraní s daty a uvedení všech jednotlivých datových typů a jednotlivých položek, se kterými pracuje.
- 1.5.4. Popis rozhraní musí být zpracován tak detailně, aby umožňoval objednateli jeho předání třetí straně, která na základě popisu bude schopna vytvořit bez jakékoliv součinnosti 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.
- 1.5.5. Popis rozhraní musí obsahovat minimálně technologii, kterou je rozhraní realizováno, popis jednotlivých datových typů a struktur, se kterými rozhraní pracuje, a způsob, kterým má být prostřednictvím rozhraní komunikováno. Popis rozhraní bude veden elektronicky a bude na vyžádání přístupný kontaktní osobě objednatele.
- 1.5.6. Datový model - Pro vlastní portálové řešení je dodavatel povinen udržovat aktuální a platné blokové schéma popisu způsobu fungování a ER (entity-relationship) model

databází. Datový model bude veden elektronicky a na vyžádání bude aktuální datový model přístupný kontaktní osobě objednatele.

1.5.7. Datový model bude objednatelem využíván zejména pro interní potřebu odboru IT a pro potřebu realizace potřebných integrací na jiné informační systémy.

Čl. 2. Práva a povinnosti objednatele

2.1.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli nezbytnou 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 team.abuco.cz
- v případě nedostupnosti služby HelpDesk telefonicky na č.: [REDACTED]
oso [REDACTED]
- nebo elektronicky na emailovou adresu: info@abuco.cz

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) kontaktních osob.

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 portále 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 Objednatelem 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 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 16.00 hodin (dále jen pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 8 hodin.

V jednotlivých buňkách jsou vždy uvedené hodiny SLA započítávané v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 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)				Smluvní pokuta za každou hodinu prodloužení s odstraněním závady
Kategorie závady	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění	Úplné odstranění	
Kritická závada	do 4 hodin od nahlášení	do 8 hodin od nahlášení (1 pracovní den)	do 16 hodin od nahlášení (2 pracovní dny)	500,- Kč
Hlavní závada	do 8 hodin od nahlášení	do 16 hodin od nahlášení (2 pracovní dny)	do 32 hodin od nahlášení (4 pracovní dny)	300,- Kč
Drobná závada	do 16 hodin od nahlášení	Do 112 hodin od nahlášení (14 pracovních dnů) nebo v rámci dohodnutého termínu		200,- Kč

Částečným zprovozněním se rozumí dočasné náhradní řešení, které může být méně komfortní, ale umožní práci s aplikací.

- 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.
- 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 náhradního serveru a hardwarových komponent, hledání a kopírování záloh), 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 serveru, na němž běží portál.

Čl. 4. Výčet služeb technické podpory včetně cen

Název služby technické podpory	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH za 1 měsíc	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH za 1 rok
Služba Help-line	15.000,- Kč	150.000,- Kč
Služba Upgrade a update	24.000,- Kč	288.000,- Kč
Služba Odstraňování závad		
Služba Patche		
Služba Dokumentace/Rozhraní/Datový model		
CENA CELKEM:		438.000,- Kč

Čl. 5. Rozvoj aplikace

5.1. Rozsah rozvoje a cena rozvoje

5.1.1. Na rozvoj aplikace bude možné v průběhu trvání smlouvy (1 kalendářní rok) čerpat objednatelům níže uvedený max. počet hodin práce jakékoliv odborné pozice dodavatele.

Sazba dodavatele	Programátor (jiný odborník)
Hodinová sazba v Kč bez DPH	1.500,- Kč
Maximální odběr hodin rozvoje za 1 rok: 68 hod	

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 tabulce je uveden počet hod, které je na základě této smlouvy možné objednatelům maximálně čerpat v průběhu 1 kalendářního roku.

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

- rozvoj či úpravy portálu na základě požadavku zadavatele,
- metodická podpora,
- 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. Objednávka rozvoje

5.2.1. Na specifikovaný předmět rozvoje odešle objednatel dodavateli písemný dotaz (e-mail) informující o potřebě realizace rozvoje.

5.2.2. Do 10 kalendářních dnů zpracuje dodavatel odhadovaný rozsah pracnosti rozvoje v hodinách včetně ceny a ten odešle objednateli k odsouhlasení, případně k jednání o rozsahu úpravy rozvoje.

5.2.3. Na základě smluvními stranami dohodnutého předmětu rozvoje a hodinového rozsahu čerpání rozvoje odešle objednatel dodavateli objednávku na provedení požadovaného rozvoje portálu.

5.3. Realizace rozvoje

- 5.3.1. Dodavatel je povinen informovat o zahájení práce na objednávce rozvoje kontaktní osobu objednatele.
- 5.3.2. V případě objednávky v rozsahu do 10 hodin realizuje dodavatel úpravu do 20 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.
- 5.3.3. V případě objednávky v rozsahu nad 10 hodin realizuje dodavatel úpravu do 30 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.

5.4. Společná ustanovení pro rozvoj

- 5.4.1. Smluvní strany mohou písemně dohodnout i jiné termíny realizace úprav rozvoje portálu.
- 5.4.2. Veškerá komunikace týkající se rozsahu předmětu rozvoje, rozsahu pracnosti v hodinách a změn termínů rozvoje (skončení prací) bude realizována písemně (za písemnou formu se považuje i email).
- 5.4.3. 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 atd.

Za dodavatele

Za objednatele

Aleš Janíček
Jednatel společnosti
/podepsáno elektronicky/

Petr Vanka
Náměstek hejtmana Plzeňského kraje
/podepsáno elektronicky/