

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍ PODPORY

INFORMAČNÍHO SYSTÉMU FaMa+

pro moduly Prostorový pasport (PRP), Centrální evidence nemovitostí (CEN), Opakované činnosti (OPC), Evidence smluv (EVS), Majetkoprávní operace (MPO), Evidence majetku (ENM), Technický pasport (TEP), Dokumentace (DOK), Obnova staveb (OSO), Energetický management (EM) a integrace (EM)
(dále jen „*Smlouva*“)

uzavřená podle ust. § 1746 odst. 2 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů mezi těmito smluvními stranami:

1.

Obchodní firma: TESCO SW a.s.
Sídlo: tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc
IČO: 258 92 533
DIČ: CZ25892533
DIČ k DPH: CZ699000785
Zastoupená: [REDACTED]

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

Číslo účtu: 5151342 / 0800

Zapsaná dne 16. 10. 2001 pod spisovou značkou B 2530 u Krajského soudu v Ostravě.

(dále jen „*Poskytovatel*“)

a

2.

Název: Pardubický kraj
Sídlo: Komenského náměstí 125, Pardubice – Staré Město, 530 01 Pardubice
IČO: 708 92 822
DIČ: CZ70892822
Zastoupená: [REDACTED]

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: 78-9025640267 / 0100

(dále jen *Objednatel*“, *Poskytovatel* a *Objednatel* dále společně jako „*smluvní strany*“ nebo „*strany*“, každý jednotlivě také jako „*smluvní strana*“ nebo „*strana*“)

Článek I.

Preambule a účel smlouvy

- Smluvní strany prohlašují, že údaje, které uvedly v záhlaví této Smlouvy, jsou v souladu s platnými zápisy v obchodním rejstříku či obdobné evidenci a že osoby zde uvedené jsou oprávněné je zastupovat. Smluvní strany se zavazují, že změny uvedených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Jestliže tak jedna strana neučiní, nahradí druhé straně veškerou škodu, která druhé straně vznikla opomenutím strany první.
- Tato Smlouva je uzavřena na základě veřejné zakázky malého rozsahu, systémové číslo P24V00000264 s názvem „Zajištění servisní podpory IS FaMa+“, zadávané mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*ZZVZ*“), a to v souladu s ust. § 31 ZZVZ.
- Účelem Smlouvy je zajištění servisní podpory pro informační systém FaMa+ dodaného na základě smlouvy o dílo ze dne 23. 3. 2022 o upgrade a implementaci informačního systému FaMa+, č. VZ/OM/58/2021.

Článek II.

Podklady pro uzavření smlouvy

1. Podkladem pro uzavření této Smlouvy jsou dále uvedené dokumenty:
 - 1.1. Smlouva o dílo č. 2010/2/001 ze dne 19. 1. 2010,
 - 1.2. Smlouva o dílo VZ/OM/18/13, Pokračující práce v souvislosti s implementací systému mgmt hospodaření energií v souladu s normou ČSN EN ISO 50001 ze dne 24. 4. 2013,
 - 1.3. Majetkový portál (FM) v rámci projektu "Vnitřní integrace úřadu a integrace s ISVS". Hlavní dodavatel NESS Czech s.r.o.,
 - 1.4. Smlouva o dílo č. VZ/OM/57/21 Implementace rozšíření modulu Evidence nemovitého majetku o formulář Evidence movitého majetku a formulář věcných břemen v informačním systému FaMa+ ze dne 10. 12. 2021,
 - 1.5. Smlouva o dílo č. VZ/OM/58/21 Upgrade a implementace poslední dostupné verze informačního systému FaMa+ pro moduly Prostorový pasport (PRP), Centrální evidence nemovitostí (CEN) Opakované činnosti (OPC), Evidence smluv (EVS), Majetkoprávní operace (MPO), Evidence nemovitého majetku (ENM), Technický pasport (TEP), Dokumentace (DOK), Obnova staveb (OSO), Energetický management (EM) ze dne 23. 3. 2022.

Na základě těchto smluv disponuje Objednatel řešením FaMa+ a moduly instalovanými a provozovanými na infrastruktuře Objednatele. Dále Objednatel disponuje licenčním pokrytím těchto modulů.

2. Konkrétní výčet modulů (vše souhrnně dále jen „**systém**“) a jejich nabytí:

KÓD	Moduly FAMA+	Nabývací dokument
PRP	Prostorový pasport	Smlouva o dílo č. 2010/2/001 ze dne 19. 1. 2010
CEN	Centrální evidence nemovitostí (KN)	
OPC	Opakované činnosti	
EVS	Evidence smluv	
EM	Energetický management	Smlouva o dílo VZ/OM/18/13, Pokračující práce v souvislosti s implementací systému mgmt hospodaření energií v souladu s normou ČSN EN ISO 50001.
MPO	Majetkoprávní operace	Majetkový portál (FM) v rámci projektu "Vnitřní integrace úřadu a integrace s ISVS". Hlavní dodavatel NESS Czech s.r.o.
ENM	Evidence majetku	
TEP	Technický pasport	
DOK	Dokumentace	
OSO	Obnova staveb	

Článek III.

Předmět smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby servisní podpory (dále jen „**služby**“) při užívání modulů vyjmenovaných v článku II. odst. 2. této Smlouvy tak, aby byl systém udržován

v provozuschopném, funkčním stavu dle parametrů této Smlouvy 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** Smlouvy. Rozsah těchto služeb je uveden v **Příloze č. 2** Smlouvy a reakční lhůty, ve kterých budou tyto služby Poskytovatelem poskytovány, jsou uvedeny v **Příloze č. 3** 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 pouze tehdy, projeví-li o ně Objednatel zájem, za úplatu podle platného ceníku Poskytovatele na základě samostatného požadavku. Způsob poskytování těchto služeb je popsán v **Příloze č. 4** Smlouvy. Objednatel má právo, nikoliv však povinnost tyto služby objednat a následně čerpat.
2. Pojmy užívané v této Smlouvě jsou definovány v **Příloze č. 5** Smlouvy.
3. Předmětem plnění není realizace servisních požadavků, které byly způsobeny:
 - a) chybným užitím systému či modulů Objednatelem v rozporu s dokumentací systému
 - b) zásahem třetí strany
 - c) vyšší mocí
 - d) komponentami nedodanými na základě smlouvy o dílo, zejména systémovou infrastrukturou (hardware, systémový a komunikační software, databáze apod.)
4. Požadavky dle předchozího odstavce lze řešit oboustrannou dohodou smluvních stran.

Článek IV.

Místo a způsob plnění

1. Místem plnění je sídlo Objednatele.
2. Základní formou komunikace mezi oběma stranami je elektronický systém Poskytovatele (dále jen „**Helpdesk**“), dostupný prostřednictvím webového přístupu na adrese [REDACTED] Helpdesk poskytuje nástroje pro předávání a evidenci požadavků oprávněných osob Objednatele k řešení Poskytovatelem a pro kontrolu průběhu jejich realizace. Seznam oprávněných osob je uveden v **Příloze č. 6** Smlouvy. Součástí Helpdesku je také uživatelská příručka a popis procesu zpracování požadavku. Změna osob uvedených v Příloze č. 6 Smlouvy je účinná oznámením změny druhé smluvní straně.
3. V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli komunikovat prostřednictvím Helpdesku dle předchozího odstavce a které jsou mimo vliv Objednatele či Poskytovatele, lze požadavky odeslat formou **elektronické pošty na adresu** [REDACTED]
4. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Poskytovatele, mohou být služby provedeny u Objednatele formou vzdáleného připojení za podmínek uvedených v **Příloze č. 7** Smlouvy.

Článek V.

Cena

1. Cena za služby poskytované Objednateli dle čl. III. Smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran.
2. Cena za služby poskytované na paušální bázi dle čl. III. odst. 1. bod 1.1. Smlouvy je stanovena v měsíční a roční výši následovně:

Kategorie služby	Cena bez DPH/měsíc	Cena bez DPH/čtvrtletí
Garanční služby		
Aktualizační služby		
Implementační služby		
Konzultační služby		
Cena celkem bez DPH	44 550 Kč	133 650 Kč
21 % DPH	9 355,50 Kč	28 066,50 Kč
Cena celkem s DPH	53 905,50 Kč	161 716,50 Kč

Ceny byly stanoveny na základě **Přílohy č. 2** Smlouvy (rozsah služeb). K ceně bude účtována DPH v aktuální výši dle v době uskutečnění zdanitelného plnění účinných právních předpisů.

- Cena za služby poskytované na dodávkové bázi dle čl. III. odst. 1 bodu 1.2. Smlouvy je dána násobkem počtu hodin potřebných pro realizaci služby a příslušné hodinové profesní sazby. V době uzavření Smlouvy byly smluvními stranami sjednány profesní sazby následovně:

Profese	Profesní sazba v Kč/hod. uvedená bez DPH
Vedoucí projektu	1 800 Kč
Projektant	1 800 Kč
Analytik	1 800 Kč
Systémový administrátor	1 800 Kč
Databázový administrátor	1 800 Kč
Designér systému	1 800 Kč
Lektor	1 800 Kč
Programátor	1 800 Kč
Tester	1 800 Kč
Implementátor	1 800 Kč

- Poskytovatel má mimo cen dle odst. 2. a odst. 3. tohoto článku nárok na náhradu cestovních a ubytovacích nákladů, které prokazatelně vzniknou Poskytovateli v souvislosti s plněním této smlouvy. Náhradu těchto případných nákladů bude Poskytovatel Objednateli účtovat současně s cenou dílčí dodávky podle předcházejících odstavců tohoto článku na základě Objednateli předložených kopií dokladů prokazujících účelně vynaložené přiměřené cestovní náklady Poskytovatele. Dohodnutá sazba za cestovné s využitím osobního automobilu Poskytovatele je 12 Kč/km.
- Poskytovatel je oprávněn 1krát ročně, poprvé nejdříve po uplynutí 12 měsíců od účinnosti smlouvy, upravit ceny dle čl. V. této Smlouvy o výši inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, která převýší dle oznámení Českého statistického úřadu 3 %. V případě, že výše inflace převýší 10 %, smluvní strany se dohodly, že pro účely navýšení bude v takovém případě považována za výši inflace vždy hodnota 10%. Toto zvýšení je Poskytovatel povinen písemně sdělit Objednateli nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí roční lhůty případně od uveřejnění oznámení Českého statistického úřadu, bude-li vydáno po uplynutí této lhůty. Takto zvýšené ceny mohou být bez dalšího účtovány od kalendářního měsíce následujícího po oznámení Objednateli.

Článek VI.

Platební podmínky

- Ceny dle čl. V. této smlouvy budou uhrazeny na základě faktur – daňových dokladů (dále jen „**faktura**“) vystavených Poskytovatelem a zaslaných na adresu Objednatele: Komenského nám. 125, 532

11 Pardubice nebo datovou zprávou do datové schránky Objednatele, případně e-mailem na adresu Objednatele: [REDACTED]

2. Splatnost faktury je 30 dní od vystavení faktury Objednateli.
3. Cena za služby poskytované na paušální bázi sjednaná v čl. V. odst. 2. této Smlouvy bude Poskytovatelem fakturována a Objednatelem hrazena v pravidelných čtvrtletních platbách. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den příslušného období. Přílohou faktury bude ze strany Poskytovatele vytvořený report obsahující souhrn čerpaných hodin konzultačních a implementačních služeb za uplynulé čtvrtletí.
4. Cena za služby poskytované na dodávkové bázi sjednaná v čl. V. odst. 3 této Smlouvy bude Poskytovatelem fakturována a Objednatelem uhrazena po ukončení realizace příslušného plnění. Zásady poskytování služeb na dodávkové bázi se řídí **Přílohou č. 4**. Faktura bude vystavena na základě předávacího protokolu dle **Přílohy č. 4** této Smlouvy. Zdanitelným plněním je okamžik schválení (oboustranného podpisu) předávacího protokolu oběma smluvními stranami.
5. Faktura musí obsahovat všechny údaje uvedené v ust. § 29 a násl. zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění aktuálním k okamžiku vystavení faktury.
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 uskutečnou 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 VII. Trvání smlouvy

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, přičemž se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 2 let.
2. Tato Smlouva může být předčasně ukončena:
 - 2.1. písemnou dohodou smluvních stran, nebo
 - 2.2. písemnou výpovědí i bez udání důvodu s výpovědní dobou v délce trvání tří měsíců počínaje prvním dnem měsíce následujícího po jejím doručení druhé smluvní straně, nebo
 - 2.3. písemnou výpovědí Poskytovatele bez výpovědní doby v případě prodlení Objednatele s úhradou sjednané ceny po dobu delší než 30 dnů po splatnosti, nebo
 - 2.4. písemnou výpovědí kterékoli ze smluvních stran bez výpovědní doby v případě závažného porušení Smlouvy, kterým je takové porušení Smlouvy, které nebylo povinnou smluvní stranou napraveno ani po dvou písemných upozorněních oprávněné smluvní strany ve lhůtách v těchto upozorněních uvedených, neprokáže-li povinná smluvní strana, že šlo o objektivně nesplnitelnou lhůtu; mezi těmito dvěma upozorněními musí být časový úsek alespoň jeden týden.
3. Za den ukončení Smlouvy výpovědí bez výpovědní doby (účinnost výpovědi) se považuje den, kdy byla písemná výpověď doručena příslušné smluvní straně. Odmítne-li smluvní strana, již je adresována zásilka

obsahující výpověď, převzetí zásilky, považuje se tato výpověď za doručenou dnem odmítnutí takové zásilky.

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

Článek VIII.

Závazky Objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této Smlouvy.
2. Objednatel zajistí Poskytovateli pro plnění této Smlouvy monitorovaný systém vzdáleného připojení k systému a bude jej udržovat trvale v provozuschopném stavu. O vzdálené připojení je Poskytovatel povinen žádat a zdůvodnit jej.
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 s Poskytovatelem, které budou po dobu účinnosti 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 do 5 pracovních dnů od prokazatelného termínu předání.
7. Objednatel zajistí součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci této smlouvy.
8. Výhradní povinností Objednatele je zajistit pravidelné zálohování systému (dat i programů) tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození.
9. Objednatel zajistí pozvání pověřeného zástupce Poskytovatele k veškerým závažnějším zásahům do infrastruktury, na které je informační systém FaMa+ provozován a které budou prováděny ze strany Objednatele.

Článek IX.

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 poskytovaných služeb, 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. Rozsah požadovaných potřebných informací specifikuje Objednateli Poskytovatel, a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.
4. Poskytovatel je povinen opravit zjištěné bezpečnostní nedostatky na základě reaktivních opatření NÚKIB nebo zjištěných Objednatelem.

5. Poskytovatel je povinen používat ke vzdálenému přístupu monitorovaný systém pro správu privilegovaných účtů s výjimkou povolenou Objednatелеm.

Článek X.

Smluvní pokuty, sankce

1. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou ceny dle čl. V. této Smlouvy má Poskytovatel nárok na zaplacení smluvní pokuty ze strany Objednatele ve výši 0,1 % z dlužné částky, s jejíž platbou je Objednatel v prodlení, a to za každý den takového prodlení.
2. Pro případ prodlení Poskytovatele s provedením služby poskytované na paušální bázi dle této Smlouvy a s nedodržením příslušných termínů má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 0,1 % z příslušné smluvní ceny odpovídající porušené povinnosti, a to za každý den takového prodlení.
3. V případě, že smluvní strana prokazatelně po proběhlém šetření poruší povinnost mlčenlivosti sjednanou v čl. XI. této Smlouvy, uhradí druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč.
4. Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim v souvislosti s touto škodou vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.

Článek XI.

Povinnost mlčenlivosti

1. Smluvní strany mají povinnost zachovávat mlčenlivost o informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s realizací této Smlouvy a které byly zásadně některou smluvní stranou písemně označeny za důvěrné (vše dále jen „**důvěrné informace**“). Za důvěrné informace se nepovažují informace, které jsou obsaženy v této Smlouvě, ale informace, které byly jednou nebo druhou smluvní stranou tak písemně označeny v rámci realizace této Smlouvy.
2. Smluvní strany mají zejména povinnost nesdělit, nevyzradit, nerozšiřovat, nereprodukovat, nepožítovat neoprávněně kopie, nezneužít, nepřístupnit 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 o informacích dle tohoto článku Smlouvy.
3. Důvěrné informace mohou být smluvními stranami použity výhradně k plnění této Smlouvy a k účelu, ke kterému byly poskytnuty.
4. Zpřístupnění důvěrných informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
5. Smluvní strany se zavazují učinit opatření k ochraně důvěrných informací. Smluvní strany nesdělí ani nepřístupní 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 důvěrné 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 důvěrných informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
7. 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.
8. 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.

9. 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.
10. Povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku trvá i po ukončení této Smlouvy, ať už z jakéhokoliv důvodu, včetně odstoupení.
11. 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.

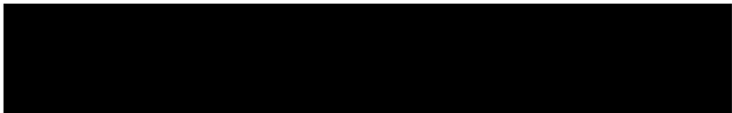
Článek XII.

Protikorupční doložka, Compliance doložka

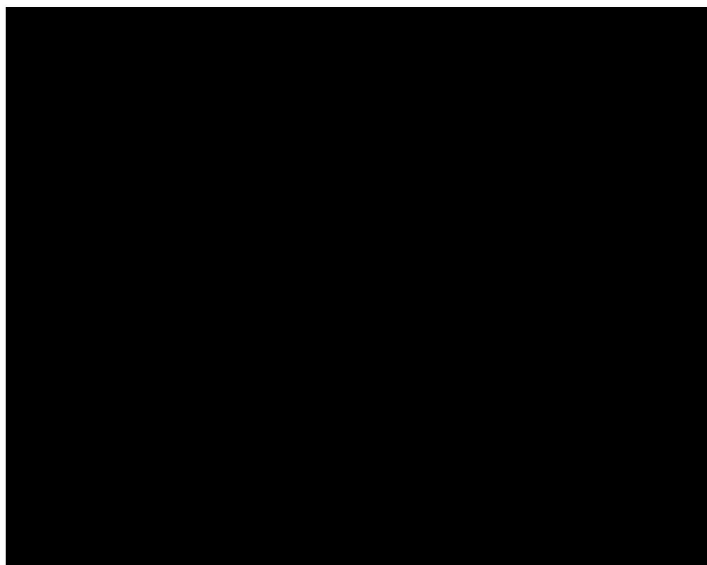
1. Každá ze smluvních stran prohlašuje:
 - a) že neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu ani neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného,
 - b) že neposkytne, nenabídne 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 XIII.

Ostatní ujednání

1. Poskytovatel bere na vědomí, že je podle ust. § 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 si určily jako zodpovědné zaměstnance oprávněné za ně jednat v rámci této smlouvy ve věcech organizačních a akceptačních následovně:
 - a) Za Objednatele: 

b) Za Poskytovatele:



3. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
4. 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.

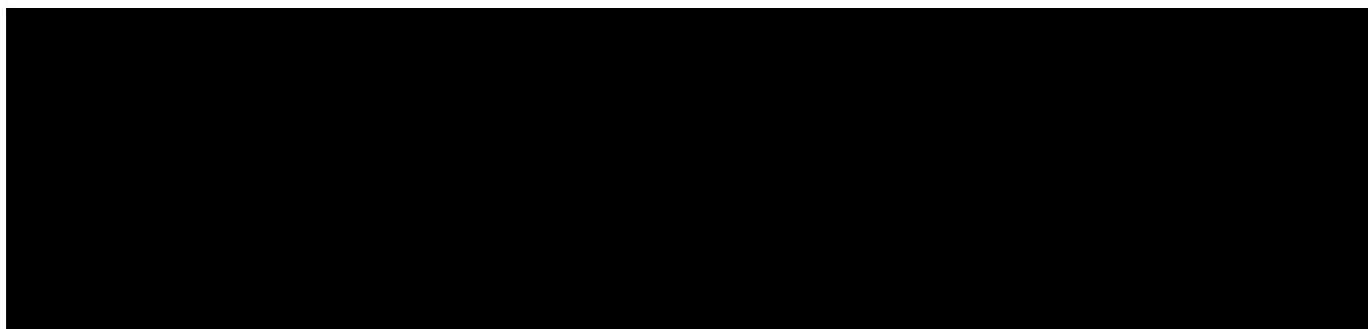
Článek XIV.

Závěrečná ujednání

1. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li Smlouva zveřejněna v registru smluv ani do tří měsíců od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena s účinky od počátku. V takovém případě mají smluvní strany povinnost vrátit si případná vzájemná poskytnutá plnění a vypořádat se podle zásad o bezdůvodném obohacení. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel bezodkladně po uzavření této Smlouvy odešle smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Digitální a informační agenturou.
2. Smluvní strany jsou seznámeny se skutečností, že Pardubický kraj jako orgán územní samosprávy je povinen poskytovat informace vztahující se k jeho působnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
3. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 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). Osobní údaje uvedené v této smlouvě, budou použity výhradně pro účely plnění této smlouvy nebo při plnění zákonem stanovených povinností.
4. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou dostupné na oficiálních stránkách Pardubického kraje www.pardubickykraj.cz/gdpr.
5. Smlouva představuje komplexní a úplné ujednání mezi smluvními stranami.
6. Poskytovatel bude po celou dobu plnění předmětu Smlouvy oprávněným uživatelem nabízeného aplikačního programového vybavení.
7. 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, přičemž spory vzniklé z této Smlouvy budou řešeny před českými soudy.
8. 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.

9. Změny a doplnění této Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků Smlouvy, které budou podepsány statutárními zástupci smluvních stran.
10. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně, určitě a srozumitelně, že si ji přečetly a s jejím obsahem souhlasí. Autentičnost této Smlouvy potvrzují smluvní strany elektronickým podpisem.
11. Smluvní strany se dohodly, že ke dni účinnosti této Smlouvy se ruší všechny doposud uzavřené a účinné servisní smlouvy vázané na podporu modulů uvedených v čl. II. odst. 2 této Smlouvy.
12. Tato Smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě, přičemž obě smluvní strany obdrží elektronický originál opatřený elektronickými podpisy.
13. Právní jednání bylo schváleno Radou Pardubického kraje dne 15. 7. 2024 usnesením č. R/2381/24.
14. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:
 - a) Příloha č. 1: Kategorie poskytovaných služeb, jejich definice a specifikace
 - b) Příloha č. 2: Rozsah poskytovaných služeb
 - c) Příloha č. 3: Reakční lhůty služeb
 - d) Příloha č. 4: Způsob zajištění služeb poskytovaných na dodávkové bázi
 - e) Příloha č. 5: Slovník pojmů
 - f) Příloha č. 6: Seznam oprávněných osob Objednatele a Poskytovatele
 - g) Příloha č. 7: Pravidla využívání vzdáleného přístupu



Specifikace služeb		
Kategorie služby	Oblast služby	Popis obsahu služeb
Garanční služby (Provoz)	Všechny moduly FAMA+ dle článku II. odst. 2 této smlouvy	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 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.
		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, nebo lze řešit pomocí nouzového postupu (workaround).
		Odstranění nebo návrh opatření vůči bezpečnostním nedostatkům zjištěných NÚKIB nebo Objednatelem.
Implementační služby a konzultační služby	Všechny moduly FAMA+ dle článku II. odst. 2 této smlouvy	Realizace menší úpravy aplikace dle požadavků zvolených zástupců Objednatele v rozsahu předplacených hodin v daném měsíci. Za menší úpravy aplikace se považují např. tyto úpravy:- změny workflow- úpravy formulářů (rozšíření o další atributy, skrytí atributů, úpravy aplikačních metod)- úpravy tiskových výstupů - vyžádaná školení v sídle Objednatele.
Aktualizační služby (nové verze)	Všechny moduly FAMA+ dle článku II. odst. 2 této smlouvy	Udělení práva k užití nových verzí systému na základě obecných autorských změn v rozsahu dle Objednatelem zakoupených licencí. Objednatel má nárok na aktuální verzi SW díla po dobu účinnosti aktualizací služby. Součástí aktualizací služeb je nárok na jednu implementaci (instalace, zaškolení, migrace dat) nové verze systému jednou za rok po dobu účinnosti smlouvy. Další případné verze v daném roce je možné objednat na základě služeb poskytovaných na dodávkové bázi.

Příloha č. 2.

Rozsah poskytovaných služeb

Rozsah služeb			
Kategorie služby	Jednotka rozsahu	Oblast služby	Měsíční rozsah na prvek
Garanční služby	FaMa+	Všechny moduly FaMa+ dle článku II. odst. 2 Smlouvy	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen. Poskytování služeb se vztahuje pouze na ty moduly, které jsou uvedeny ve sloupci "Oblast služby".
Implementační služby	FaMa+	Všechny moduly FaMa+ dle článku II. odst. 2 Smlouvy	5 hodin měsíčně, hodiny jsou v rámci daného kalendářního roku převoditelné
Konzultační služby	FaMa+	Všechny moduly FaMa+ dle článku II. odst. 2 Smlouvy	5 hodin měsíčně, hodiny jsou v rámci daného kalendářního roku převoditelné
Aktualizační služby (nové verze, update)	FaMa+	Všechny moduly FaMa+ dle článku II. odst. 2 Smlouvy	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen. Poskytování služeb se vztahuje pouze na ty moduly, které jsou uvedeny ve sloupci "Oblast služby".
Služby poskytované na dodávkové bázi	FaMa+	Všechny moduly FaMa+ dle článku II. odst. 2 Smlouvy	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen. Poskytování služeb je vázáno na jednotlivé objednávky rozvojových prací ze strany Objednatele v souladu s čl. III, odst. 1, bod 1.2, které nejsou předmětem této smlouvy.

Příloha č. 3. Reakční lhůty služeb

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 *
Garanční služby (Provoz)	Všechny moduly FaMa+ dle článku II. odst. 2 této smlouvy	Odstraňovat programové chyby kategorie A	Po-Pá *	08:00-15:00	1 hod	6 hod
		Odstraňovat programové chyby kategorie B	Po-Pá *	08:00-15:00	2 hod	16 hod
		Odstraňovat programové chyby kategorie C	Po-Pá *	08:00-15:00	4 hod	32 hod
Implementační služby a konzultační služby	Všechny moduly FaMa + dle článku II. odst. 2 této smlouvy	Všechny činnosti dle nasmlouvaného množství hodin	Po-Pá *	08:00-15:00	1 pracovní den	2 pracovní dny
Aktualizační služby (nové verze, update)	Všechny moduly FaMa + dle článku II. odst. 2 této smlouvy	Všechny činnosti aktualizčních služeb	Po-Pá *	08:00-15:00	1 pracovní den	5 pracovních dní
Služby poskytované na dodávkové bázi	Všechny moduly FaMa + dle článku II. odst. 2 této smlouvy	Všechny činnosti dodávkové báze	Po-Pá *	08:00-15:00	1 pracovní den	10 pracovních dní

* mimo dny pracovního klidu dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů

Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Poskytovatele a Objednatele upravena. Časy reakčních lhůt jsou počítány v rámci provozních hodin a počítají se od data a času registrace požadavku do evidenčního nástroje nebo od data doručení požadavku do schránky Poskytovatele.

Pokud je pro každý jednotlivý případ požadavku nebo dotazu nutné doplnění zadání ze strany Objednatele, příp. pověřené třetí strany, nebo pokud řešení chyby servisního požadavku vyžaduje součinnost na straně Objednatele nebo pověřené třetí strany, je o dobu, kdy Objednatel či pověřená třetí strana doplnění nebo součinnost poskytuje, prodloužena doba reakční lhůty jak pro maximální reakční dobu odezvy, tak i pro maximální reakční dobu vyřešení. Totéž platí pro případy, kdy Poskytovatel nemá k dispozici vzdálený přístup do vnitřní sítě Objednatele.

V situaci, kdy Poskytovatel v součinnosti s Objednatelem (příp. pověřenou třetí stranou) není schopen prokázat, nasimulovat, resp. vyvolat nahlášenou chybu a není tak možné identifikovat její příčinu (popř. se jeví, že porucha pominula a je potřeba monitoringu daného servisního požadavku v delším časovém období), bude takovýto servisní požadavek odložen. V případě opětovného výskytu bude servisní požadavek znovu řešen v souladu s dohodnutými reakčními lhůtami, které se počítají znovu od nového nahlášení předmětného požadavku.

Příloha č. 4.

Způsob zajištění služeb poskytovaných na dodávkové bázi

1. Poskytovatel se zavazuje, že bude provádět služby na dodávkové bázi na základě oběma smluvními stranami odsouhlasených požadavků Objednatele.
2. Požadavky předkládají oprávněné osoby Objednatele uvedené v Příloze č. 6 Smlouvy.
3. Požadavky se evidují v aplikaci Helpdesk. Požadavek bude detailně popsán spolu s navrženým termínem realizace.
4. Poskytovatel je povinen potvrdit Objednateli příjem požadavku do pěti (5) pracovních dnů po jeho obdržení. Do deseti (10) pracovních dnů od obdržení požadavku zašle Poskytovatel Objednateli vyjádření obsahující způsob, termín a cenu realizace požadavku.
5. Potvrzením návrhu řešení Objednatelem (tj. odsouhlasením) je považována tato část za závazný požadavek.
6. Po realizaci požadavku a jeho nasazení v testovacím prostředí předloží Poskytovatel Objednateli výstupy k posouzení.
7. Objednatel provede ověření na testovacím prostředí a v případě odsouhlasení se obě smluvní strany dohodnou a stanoví termín nasazení na produkční prostředí.
8. Po nasazení na produkční prostředí Objednatel bez zbytečného odkladu provede nezbytné kontrolní činnosti a nejpozději do pěti (5) pracovních dnů sdělí výsledek akceptace.
9. Výsledkem akceptace se rozumí:
 - a) **Schváleno** – lze provést fakturaci požadavku na základě Předávacího protokolu.
 - b) **Schváleno s připomínkami** – Objednatel uvede připomínky formou komentáře k požadavku. Poskytovateli vzniká právo fakturovat, pokud se smluvní strany dohodnou na termínu zapracování připomínek a jejich řešení.
 - c) **Neschváleno** – znamená, že nelze ukončit realizaci požadavku.

Slovník pojmů	
Pojem	Výklad
Chyba	Chyba je takový stav programového produktu, kdy produkt při svém běhu neočekávaně ukončí vykonání požadované operace.
Neshoda	Stav, kdy produkt vykonává požadované operace, ale jejich výsledek nesplňuje očekávání uživatele.
Pracovní dny	Jedná se o dny pondělí až pátek mimo dny pracovního klidu dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu.
Provozní hodiny	Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých jsou poskytovány uvedené služby v rámci garantované provozní doby (tj. viz pracovní dny).
Max. doba odezvy	Odezva je úkon, při kterém dojde ze strany Poskytovatele k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Objednatele a stanovení začátku realizace požadavku.
Maximální doba zahájení řešení	Zahájení řešení je takový úkon, při kterém dojde k zahájení zpracování požadavku. Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Poskytovatele a Objednatele upravena.
Neoprávněný požadavek	Neoprávněný požadavek je takový požadavek, při jehož realizaci se zjistí, že požadavek se týká služby (produktu) nebo činností, které nejsou pokryty rozsahem, specifikací či reakční lhůtou servisních služeb smluvně uzavřených mezi Poskytovatelem a objednatel. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn nárokovat uhrazení prokazatelně vynaložených nákladů na realizaci těchto požadavků, a to i v případě částečné realizace.
Náhrada škody	Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.
Oprávněná osoba Objednatele	Osoba Objednatele, která má oprávnění zadávat požadavky Objednatele ve webové aplikaci HelpDesk.
Akceptace	Způsob převzetí předmětu plnění definovaný obecnými obchodními podmínkami TESCO SW a. s. dostupnými na adrese: [redacted]

Seznam oprávněných osob Objednatele			
Jméno	Telefon	E-mail	Kompetence

Seznam oprávněných osob Poskytovatele			
Jméno	Telefon	E-mail	Kompetence

1. Předmětem této dohody je oprávnění připojení pracovníků Poskytovatele do sítě Objednatele pomocí VPN, za účelem podpory uživatelů a řešení problémů v aplikaci FaMa+. Spojení bude realizováno pomocí bezpečného šifrovaného kanálu.
2. Objednatel tímto souhlasí se skutečností, že do sítě Objednatele mohou přes VPN a monitorovaný systém privilegovaných účtů po udání důvodu a na písemnou žádost přistupovat jen osoby Poskytovatele vymezené v **Příloze č. 6.**
3. Veškeré záležitosti ohledně mlčenlivosti se řídí příslušným článkem Smlouvy.
4. Jakékoliv zásahy do datové základny, které budou provádět zaměstnanci Poskytovatele, musí být předem konzultovány se správcem systému Objednatele, popř. vedoucím projektu Objednatele.