

Smlouva o zajištění provozu a podpory portálu Libereckého kraje

č. OLP/2955/2024

"Provoz a podpora portálu Libereckého kraje"

uzavřená podle § 2389a a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů, mezi těmito smluvními stranami:

Liberecký kraj

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

IČO: 70891508

DIČ: CZ70891508

zastoupený Martinem Půtou, hejtmánem

bankovní spojení: KB a.s. pobočka Liberec

číslo účtu: 19-7964200287/0100

kontaktní osoby:

- Ing. Pavel Tvrzník, e-mail: pavel.tvrznik@kraj-lbc.cz, tel: 485 226 502
- Ing. Jitka Balounová, e-mail: jitka.balounova@kraj-lbc.cz , tel: 485 226 501

dále jen „uživatel“

a

UVM interactive, s.r.o.

se sídlem Mrštíkova 399/2a, 460 01 Liberec

IČO: 28672500

DIČ: CZ28672500

osoba oprávněná podepsat smlouvu: Lukáš Voplakal, jednatel

bankovní spojení: ČSOB, a.s.

číslo účtu: 222955961/0300

evidence: C 26290 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem

kontaktní osoby: Ing. Lukáš Voplakal, e-mail: voplakal@uvm.cz, tel.: 777045932

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 a kontaktních údajů dispečinku dle článku III. odst. 6 písm. a) není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek, jediné že o to požádá jedna ze smluvních stran.
2. Tato smlouva je uzavřena na základě výsledku výběru provedeného uživatelem v rámci veřejné zakázky malého rozsahu ČÍSLO VZMR s názvem „Provoz a podpora portálu Libereckého kraje“ (dále jen „veřejná zakázka“).
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 cenu a v dohodnutém termínu.
4. Digitálním obsahem se pro účely této smlouvy ve smyslu Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb rozumí **data vytvořená a poskytovaná v digitální podobě**, kterými se míní mj. počítačové programy, aplikace, digitální hry apod., a rovněž digitální služby, které umožňují vytvářet, zpracovávat nebo uchovávat data v digitální podobě nebo k nim mít přístup, včetně technologie software-as-a-service, jako je sdílení souborů v prostředí cloud computingu a sociálních médií.

Článek I.

Předmět smlouvy a specifikace digitálního obsahu

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit uživateli užívání a provoz systému webového portálu Libereckého kraje a uživatelskou podporu (dále jako „digitální obsah“), aby je mohl uživatel bezproblémově užívat. Zajištění užívání a provozu zahrnuje maintenance (údržbu webového portálu) a support (podporu osob, které portál užívají).

Článek II.

Zajištění podpory a užívání

1. Poskytovatel se zavazuje uživateli zajistit užívání digitálního obsahu v následujícím rozsahu:

Popis činnosti	Rozsah / měsíc
Maintenance (údržba portálu) Maintenance systému zahrnuje především monitoring a profylaxi infrastruktury, včetně SW, HW a aplikací, které jsou s ní spojené, zejména	16 hodin

pravidelnou kontrolu logů a optimalizaci nastavení – cílený monitoring klíčových parametrů, které mívají zásadní vliv na dostupnost serveru jako například zatížení serveru, velikost volného místa, dostupnost aktualizací, nebo připojení síťových disků apod. HW, který uživatel přidělil zhotoviteli do správy (k údržbě): - Webový server portálu www.kraj-lbc.cz - Databázový server portálu - Server určený pro elastic search - Testovací webový server - Testovací databázový server - Testovací server určený pro elastic search - Server určený pro interní aplikace - Proxy server	
user support (podpora osob užívajících portál) Tato podpora zahrnuje především pomoc při editaci a správě obsahu: 1. uživatelská podpora ▪ správa osob užívajících portál (user administration) ▪ asistence při editaci obsahu, s úpravou dat, pomoc s nastavením, ▪ rady a návody, 2. systémová podpora ▪ změny na úrovni konfigurací systému či podkladového OS. ▪ s administrátory/OIT ladí optimální nastavení, zabezpečení a zálohování dat 3. drobný content support ▪ drobné změny designu či aplikace, případně odborná a technická konzultace požadovaných změn, které jednotlivě nepřesáhnou 4hod. (Požadavky většího rozsahu budou řešeny samostatně jako samostatné projekty nad rámec tohoto ujednání. Tyto projekty se pak řídí individuálně domluvenými termíny a podmínky a nespádají do garantované doby odezvy zde uvedené) 4. řešení nestandardních situací ▪ obnova dat, ▪ obnova systému ▪ výpadek systému	18 hodin
Celkem rozsah poskytovaných hodin za měsíc	34 hodin

2. V případě, že nebudou v daném měsíci poskytnuty služby v plném rozsahu této smlouvy, budou tyto nevyčerpané hodiny poskytnuty Objednateli v následujících obdobích. Překročení rozsahu daného touto smlouvou bude řešeno samostatně nad rámec této smlouvy.

3. Poskytovatel je povinen provádět nebo poskytovat uživateli nezbytné aktualizace po celou dobu trvání této smlouvy. Nezbytnými aktualizacemi se rozumí aktualizace v takovém rozsahu a frekvenci, které jsou nezbytné, aby byl digitální obsah bez vad.
4. Nezbytné aktualizace digitálního obsahu budou zahrnovat (1.) update, popř. patche, tj. soubor změn, které mají za cíl opravit nebo vylepšit konkrétní nebo obecné nedostatky digitálního obsahu, či reagovat na vývoj webových prohlížečů apod., a (2.) upgrade, tj. přechod na vyšší verzi digitálního obsahu, která zlepšuje kvalitu, výkon, zabezpečení. Součástí upgrade není přidávání nových funkcí digitálního obsahu.
5. Pokud v souvislosti s aktualizací digitálního obsahu hrozí jeho výpadek v pracovní den v době od 6:00 do 20:00, musí na to poskytovatel uživatele předem upozornit nejméně 1 pracovní den předem. Poskytovatel musí uživatele v případě neodkladnosti úkonu aktualizace digitálního obsahu upozorněn na rizika související s odložením takového úkonu.
6. Poskytovatel je povinen udržovat zabezpečení infrastruktury proti SW útokům. V případě výskytu bezpečnostní zranitelnosti, která přímo ohrožuje provoz nebo dostupnost Infrastruktury, musí poskytovatel provést aktualizaci digitálního obsahu neprodleně.
7. Poskytovatel bude poskytovat uživateli služby uživatelské podpory v následujícím režimu: **pracovní dny, Po – Pá od 9:00 do 16:00 hodin**. V případě, že uživatel odešle poskytovateli oznámení o vadě digitálního zboží mimo vymezený časový úsek, počítají se lhůty k jejímu odstranění, jako by uživatel zaslal oznámení spolu s počátkem nejbližšího navazujícího časového úseku, kdy je poskytovatel povinen poskytovat uživateli služby uživatelské podpory. Dispečink pro zadávání dotazů či požadavků na konzultaci bude dostupný na tel.: +420 604 530 452 a e-mailu: kraj@uvm.cz;
8. Zajišťování užívání digitálního obsahu podle této smlouvy **nezahrnuje**:
 - a) provoz, servis ani upgrade hardware; ty provádí uživatel dle svého uvážení na základě informací a doporučení poskytnutých poskytovatelem;
 - b) servis digitálního obsahu třetích stran;
 - c) služba připojení k síti internet;
 - d) vývoj nových komponent a funkcionalit digitálního obsahu.

Článek IV.

Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje provádět činnosti dle této smlouvy s odbornou péčí a je povinen po celou dobu provádění plnění podle této smlouvy disponovat potřebnou kvalifikací. Poskytovatel je na žádost uživatele povinen existenci skutečností prokazujících potřebnou kvalifikaci uživateli prokázat ve lhůtě stanovené uživatelem a způsobem dle požadavku uživatele.
2. Poskytovatel se zavazuje neprodleně informovat uživatele o všech skutečnostech, které by mu mohly způsobit finanční, nebo jinou újmu, o překážkách, které by mohly ohrozit termíny stanovené touto smlouvou a o vadách předaného digitálního obsahu.
3. Poskytovatel bude poskytovat služby podle této smlouvy osobně.
4. Uživatel je povinen poskytnout zaměstnancům poskytovatele přístup na Infrastrukturu a případně

poskytnout prostředky pro takový přístup, například poskytnout SW potřebný k samotnému připojení i Infrastruktura (typicky VPN klient) kompatibilní se systémy Windows a Mac OS.

5. Uživatel je povinen vyčlenit odpovídající HW prostředky dle doporučení Poskytovatele a tyto neměnit bez předchozí domluvy s Poskytovatelem. Změny v HW konfiguraci pak probíhají koordinovaně s Poskytovatelem tak, aby se předešlo výpadkům.
6. Uživatel poskytuje Poskytovateli potřebnou součinnost při aktualizacích (například zajištěním tzv. snapshotu).
7. Poskytovatel je povinen vést evidenci o požadavcích uživatelů (support) a realizovaných hodinách práce a poskytnout tuto evidenci na požádání Uživatelů.
8. Poskytovatel je povinen vést evidenci o provedených úkonech údržby (maintenance) a poskytnout tuto evidenci na požádání Objednateli.

Článek VII.

Odměna a platební podmínky

1. Odměna za zajištění užívání digitálního obsahu je smluvními stranami sjednána v měsíční výši:
 - 40.500,- Kč (slovy: čtyřicettisíc korun českých) bez DPH,
 - **49.005,- Kč** (slovy: čtyřicetdevětstisíc pět korun českých) včetně DPH.
2. Odměna dle odst. 1 uvedená bez DPH je stanovena jako konečná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady nezbytné k řádnému splnění závazků poskytovatele, včetně inflace.
3. Poskytovatel je oprávněn fakturovat měsíční odměnu nejprve první den následujícího měsíce po skončení příslušného kalendářního měsíce, za které zajišťoval užívání digitálního obsahu.
4. Faktura (daňový doklad) je splatná ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení uživateli.
5. Faktura (daňový doklad) musí obsahovat zejména:
 - 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. Kromě náležitostí uvedených v předchozím odstavci musí faktura (daňový doklad) obsahovat náležitosti dle příslušných právních předpisů.
7. Jestliže faktura (daňový doklad) nebude obsahovat dohodnuté náležitosti, nebo náležitosti dle příslušných právních předpisů, nebo bude mít jiné vady, je uživatel oprávněn ji vrátit poskytovateli s uvedením vad. V takovém případě se přeruší lhůta splatnosti a počne běžet znovu ve stejné délce doručím opravené faktury (daňového dokladu).

8. Dohodnutou odměnu uhradí uživatel na základě faktury (daňového dokladu), která obsahuje všechny náležitosti stanovené touto smlouvou a příslušnými právními předpisy, bezhotovostním převodem na účet poskytovatele uvedený v této smlouvě nebo na účet, který poskytovatel uživateli písemně sdělí po uzavření této smlouvy

Článek VIII.

Odpovědnost poskytovatele za vady

1. Poskytovatel odpovídá uživateli, že digitální obsah je bez vad po celou dobu trvání této smlouvy.
2. Uživatel má nárok na bezplatné odstranění jakékoliv vady, která se na digitálním obsahu projeví po dobu podle předchozího odstavce.
3. Vady digitálního obsahu se pro účely jejich odstraňování rozdělují do následujících kategorií:
 - **kritická vada** – vada, pro kterou není možné digitální obsah užívat, a to vůbec nebo téměř vůbec, ani omezeným či náhradním způsobem (např. celkový výpadek nebo výpadek výrazné většiny digitálního obsahu po dobu delší než 1 den, opakované, i krátkodobé, výpadky digitálního obsahu během jediného dne při běžném zatížení apod.),
 - **střední vada** – vada, která významným způsobem brání standardnímu užívání digitálního obsahu, ale následky je možné odstranit přijetím náhradního řešení situace a/nebo je v digitálním obsahu možné provádět hlavní úkony alespoň náhradním postupem bez rizika ztráty nebo poškození dat (např. nefunkční či nedostupná část portálu, výpadek klíčových funkcionalit digitálního obsahu při běžném zatížení apod.),
 - **nekritická vada** – ostatní vady, která neznemožňují užívání digitálního obsahu jako celku a nemají vliv na dostupnost a zobrazování portálu veřejnosti, např. výpadek nepodstatné vedlejší funkcionality a dílčí chyby, pro které je užívání některé z jeho funkcionalit mírně ztížené nebo méně komfortní; nefunkčnost systému konkrétní osobě užívající portál (např. problémy jednotlivců s přihlášením, editací obsahu, méně závažné rozhození vizuální podoby apod.).

V případě pochybností, do které kategorie konkrétní vada digitálního obsahu spadá, se má za to, že do té závažnější.

4. Poskytovatel je povinen odstranit vadu digitálního obsahu ve lhůtě, na které se smluvní strany dohodnou, a pokud k dohodě nedojde, pak v následujících lhůtách:

kategorie vady/požadavků	zahájení odstraňování vady	částečné zprovoznění digitálního obsahu *	odstranění vady (pokud se smluvní strany nedohodnou jinak)	smluvní pokuta **
kritická	do 2 hodin od nahlášení	do 4 hodin od nahlášení	do 6 hodin od nahlášení	300,- Kč/hod
střední	do 8 hodin od nahlášení	do 24 hodin od nahlášení	do 48 hodin od nahlášení	300,- Kč/den
nekritické	do 24 hodin od nahlášení	do 72 hodin od nahlášení	do 120 hodin od nahlášení	100,- Kč/den

** realizace dočasného náhradního řešení, které umožňuje aspoň základní nebo omezené užívání digitálního obsahu*

*** za prodlení s odstraněním vady za každý započatý den nebo hodinu prodlení a jednotlivý případ.*

Článek IX.

Právo užití

1. V případě, že výstupem upgradů či aktualizací digitálního obsahu je dílo podléhající ochraně dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, získává uživatel vymezená práva související s ochranou duševního vlastnictví vztahující se k digitálnímu obsahu, a to v rozsahu potřebném pro jeho řádné užívání po celou dobu, po kterou je oprávněn obsah užívat. Uživatel od poskytovatele zejména získává k takovému dílu nejpozději dnem jeho implementace do infrastruktury uživatele vymezená majetková práva, a to formou níže uvedeného licenčního ujednání (dále jen „licence“).
2. Licence je udělena jako nevýhradní ke všem známým způsobům užití takového díla a k účelu, který vyplývá z této smlouvy, jako neodvolatelná, neomezená územním či množstevním rozsahem a způsobem užití, přičemž uživatel není povinen ji využít. Licence je udělena na dobu trvání majetkových práv k takovému dílu.
3. Uživatel nesmí digitální obsah rozšiřovat, pronajímat, půjčovat nebo poskytnout třetí straně. Uživatel není oprávněn k úpravám digitálního obsahu, jeho zpracování spojení s jiným digitálním obsahem. Licence je udělena jako nevýhradní.
4. Rozsah poskytnuté licence je smluvními stranami sjednán následovně:
 - a) množstevní rozsah: neomezený počet uživatelů;
 - b) územní rozsah: licence k digitálnímu obsahu není územně omezená;
 - c) časový rozsah: licence se sjednává na dobu trvání majetkových práv k autorskému dílu.Uživatel není povinen licenci využít.
4. Smluvní strany se dohodly na tom, že odměna za poskytnutí licence je součástí odměny za zajištění užívání digitálního obsahu.
5. Poskytovatel dává uživateli svolení k úpravám a zpracování digitálního obsahu, spojení digitálního obsahu s jiným obsahem, zařazení digitálního obsahu beze změny nebo po zpracování do libovolného souborného díla, a to i prostřednictvím třetích osob.
6. Licence poskytnutá podle této smlouvy se vztahuje i na všechny upravené nebo aktualizované verze digitálního obsahu, které poskytovatel uživateli dodá v budoucnu.
7. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn v uvedeném rozsahu licenci uživateli poskytnout, minimálně však v rozsahu, aby mohl uživatel digitální obsah užívat k účelu vyplývajícimu z této smlouvy. V případě, že pro vytvoření digitálního obsahu poskytovatel využije díla třetích osob chráněná právy autorskými či právy příbuznými právu autorskému, práva patentová, právy k ochranné známce, právy z nekalé soutěže, právy osobnostní či právy vlastnickými aj., je povinen zajistit, aby uživatel mohl užít i tato díla způsobem a v rozsahu, které jsou vymezeny v tomto článku.
8. Veškerá vlastní data, která uživatel vloží do digitálního obsahu poskytovaného podle této smlouvy,

jsou ve vlastnictví uživatele a poskytovatel není oprávněn bez výslovného předchozího souhlasu uživatele tato data jakkoliv využívat pro svou potřebu. Ujednání v tomto odstavci platí i po ukončení této smlouvy.

9. Smluvní strany se dohodly, že licenční oprávnění podle tohoto článku se vztahuje také na digitální obsah vymezený v článku II. této smlouvy jako celek, i v případě, kdy byl uživateli poskytnut před uzavřením této smlouvy.

Článek X.

Dohoda o smluvní pokutě, úrok z prodlení, náhrada škody a započtení

1. V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vad digitálního obsahu se poskytovatel zavazuje uživateli uhradit smluvní pokutu v příslušné výši stanovené v článku VIII. odst. 4 této smlouvy za každý započatý den nebo hodinu prodlení a jednotlivou vadu.
2. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 10 dnů ode dne zániku povinnosti, kterou utvrzuje. Poskytovatel je povinen na výzvu uživatele uhradit dosud vzniklou část smluvní pokuty i před zánikem utvrzené povinnosti, v takovém případě je vzniklá část smluvní pokuty splatná ve lhůtě 10 dnů od doručení písemné výzvy poskytovateli.
3. Smluvní pokuta je za účelem jejího započtení proti pohledávce poskytovatele na zaplacení odměny splatná ihned po zániku utvrzené povinnosti. Úrok z prodlení vzniklý v důsledku včasného neuhrazení smluvní pokuty je za účelem jeho započtení proti pohledávce poskytovatele na zaplacení odměny splatný ihned po jeho vzniku.
4. Uživatel se zavazuje při prodlení se zaplacením faktury zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý den prodlení.
5. Uživatel má právo na náhradu škody způsobené porušením jakékoli povinnosti poskytovatelem vztahující se k této smlouvě. Vznikne-li škoda v důsledku porušení povinnosti, která je utvrzena smluvní pokutou, má uživatel právo na náhradu škody, která dohodnutou smluvní pokutu převyšuje. Poskytovatel rovněž odpovídá uživateli za škodu, která mu vznikne v důsledku jednání poskytovatele, kterým je porušen platný zákon o zadávání veřejných zakázek.
6. Uživatel je oprávněn započíst svoji pohledávku, kterou má za poskytovatelem, proti pohledávce poskytovatele za uživatelem, a to za podmínek stanovených touto smlouvou a občanským zákoníkem. 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 XI.

Doba trvání smlouvy, odstoupení od smlouvy a výpověď

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
2. Smluvní strany mohou odstoupit od této smlouvy z důvodů stanovených zákonem nebo touto smlouvou.
3. Uživatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit, pokud poskytovatel poruší jakoukoli svoji povinnost vyplývající z této smlouvy, pokud poskytovatel písemně prohlásí, že není schopen nebo ochoten poskytovat digitální obsah podle této smlouvy, pokud poskytovatel vstoupí do likvidace

nebo je proti němu zahájeno insolvenční řízení.

4. Každá ze smluvních stran je oprávněna smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
5. V případě, že smluvní strany ukončí tuto smlouvu, ať už jakýmkoliv způsobem, je Zhotovitel povinen předat objednateli plný zdrojový kód webových stránek a všechny grafické podklady webových stránek v editovatelné podobě (např. soubor PSD, Sketch, Adobe Illustrator, Figma nebo jiný standardní formát), a způsobem a ve lhůtě, na kterých se smluvní strany dohodnou, jinak do 2 měsíců od ukončení smlouvy.

Článek XII.

Kontaktní osoby a doručování písemností

1. Výše uvedené kontaktní osoby jednají za smluvní strany ve všech věcech souvisejících s plněním této smlouvy.
2. Změna určení kontaktních osob nevyžaduje změnu této smlouvy. Smluvní strana je však povinna změnu kontaktní osoby bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
3. Kromě jiných způsobů komunikace dohodnutých mezi stranami se za účinné považují osobní doručování, doručování doporučenou poštou, datovou schránkou, faxem či elektronickou poštou. Pro doručování platí kontaktní údaje smluvních stran a jejich kontaktních osob nebo kontaktní údaje, které si smluvní strany po uzavření této smlouvy písemně oznámily.
4. Oznámení správně adresovaná se považují za uskutečněná v případě osobního doručování anebo doručování doporučenou poštou okamžikem doručení, v případě posílání faxem či elektronickou poštou okamžikem obdržení potvrzení o doručení od protistrany při použití stejného komunikačního kanálu.

Článek XIII.

Zveřejnění smlouvy

1. 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 uživatel 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 uživatelem zveřejněny.
2. Poskytovatel prohlašuje, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažuje za obchodní tajemství a uděluje svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

Článek XIV.

Ostatní ustanovení

1. Poskytovatel není oprávněn postoupit třetí straně bez souhlasu uživatele žádnou pohledávku, kterou vůči němu má a která vyplývá z této smlouvy.
2. Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 občanského zákoníku.
3. Není-li v této smlouvě ujednáno jinak, vztahuje se na vztahy z ní vyplývající autorský zákon a

občanský zákoník, a to včetně jeho části čtvrté, hlavy II, oddílu 6, pododdílu 2.

Článek XV.
Závěrečná ustanovení

1. Tuto smlouvu je možno měnit pouze písemně na základě vzestupně číslovaných dodatků, a to prostřednictvím osob oprávněných k uzavření této smlouvy.
2. Tato smlouva je vyhotovena ve třech vyhotoveních, které mají platnost a závaznost originálu. Uživatel obdrží dvě vyhotovení a jedno vyhotovení obdrží poskytovatel.
3. Tato smlouva nabývá účinnosti 1.9.2024. V případě, že bude zveřejněna uživatelem v registru smluv později, nabývá však účinnosti nejdříve tímto dnem, a to i v případě, že bude v registru smluv zveřejněna protistranou nebo třetí osobou před tímto dnem.
4. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s textem této smlouvy. Tato smlouva byla schválena usnesením Rady Libereckého kraje č. 1446/24/RK ze dne 23.7.2024.
5. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
 - Příloha č. 1 - Způsob hlášení vad poskytovateli
6. V případě, že nelze vedle sebe aplikovat ustanovení této smlouvy a její přílohu tak, aby mohly být užity vedle sebe, pak mají přednost ustanovení této smlouvy.

V Liberci dne

V Liberci, dne

.....
Martin Půta
hejtman

.....
Lukáš Voplakal
jednatel

Hlášení vad Poskytovateli

Poskytovatel bude poskytovat uživateli služby uživatelské podpory v následujícím režimu: pracovní dny, Po – Pá od 9:00 do 16:00 hodin. V případě, že uživatel odešle poskytovateli oznámení o vadě digitálního zboží mimo vymezený časový úsek, počítají se lhůty k jejímu odstranění, jako by uživatel zaslal oznámení spolu s počátkem nejbližšího navazujícího časového úseku, kdy je poskytovatel povinen poskytovat uživateli služby uživatelské podpory. Dispečink pro zadávání dotazů či požadavků na konzultaci bude dostupný na tel.: **+420 604530452** a e-mailu: **kraj@uvm.cz**

Všechny požadavky musí být nahlášený emailem na **kraj@uvm.cz**. V případě urgentních a kritických požadavků budou tyto požadavky avizovány jak e-mailem tak i telefonicky, jinak nelze garantovat dohodnuté odezvy.

Uživatel poskytuje nezbytnou součinnost nutnou pro vyřešení problému, zejména pak

- poskytuje detailní popis požadavku,
- pokud jde o požadavek na odstranění nežádoucího chování nebo změnu chování, pak je takový požadavek doprovázený následujícími informacemi, které umožní Poskytovateli požadavek řešit, jedná se zejména o:
 - screenshot aplikace (nebo čitelnou fotografii obrazovky), který pomůže identifikovat část aplikace, které se požadavek týká, screenshot/fotografie vždy obsahuje i viditelnou URL
 - odkaz (URL adresa) na uvedenou část aplikace (například <http://adresa.cz/zde/resit/pozadavek>), okopíruje celý nezkrácený odkaz z adresního řádku a vloží do textu požadavku
 - popis postupu, který je možné replikovat, pokud jde o hlášení nežádoucího chování,
 - popis žádoucího stavu, kterého chce Uživatel dosáhnout
- popis cílového postupu/chování aplikace, který bude chtít nově implementovat

OIT může rozhodnout o snížení/zvýšení priority požadavku a změnit tak proces řešení požadavku.

Standardní proces zadání a řešení požadavku – u nekritických a středních vad

- uživatel vznesl požadavek na helpdesk Poskytovatele
 - požadavek typu uživatelská podpora je předán k vyřízení
 - požadavek typu drobný požadavek je postoupen s odhadem časové náročnosti k odsouhlasení odboru informatiky.
 - požadavky nad rámec drobného požadavku (náročnost nad 4 hodiny) je konzultován s odborem informatiky a řešen jako samostatný projekt
- realizace na vývojovém serveru (Poskytovatel)
- zveřejnění na preprodukčním serveru (v infrastruktuře Uživatele)
- odsouhlasení a připomínkování zadavatelem požadavku (případně doplňující požadavky konzultujeme s odborem informatiky)
- po odsouhlasení publikace na ostré-produkční servery portálu

Proces řešení požadavku u kritických vad

- uživatel vznesl požadavek na helpdesk Poskytovatele a telefonicky nahlásí urgentnost požadavku
- urgentní a kritické požadavky jsou avizovány odboru informatiky.
- Se souhlasem odboru informatiky lze udělat výjimku ze standardního procesu řešení požadavků a řešení realizovat přímo na produkčním prostředí i s rizikem možného krátkodobého výpadku některých služeb aplikace
- se souhlasem odboru informatiky lze řešit požadavek i dočasným řešením

Možnosti řešení-realizace požadavku

Poskytovatel provede realizaci požadavku následujícími způsoby (lze kombinovat). Poskytovatel

- realizuje zadání dle požadavku – změnou konfigurace, úpravou kódu šablon či samotné aplikace,
- oznámí Uživateli, že realizace požadavku nespadá do předmětu této smlouvy,
- oznámí Uživateli, že realizace požadavku je v rozporu s postupy, které musí Poskytovatel dodržet při správě a údržbě,
- oznámí Uživateli, že požadavek je nutné formálně schválit na straně Uživatele (například odborem IT)
- oznámí Uživateli, že požadavek je v konfliktu s jiným požadavkem Uživatele (např. různí uživatelé požadují vzájemně neslučitelné řešení)
- navrhne Uživateli alternativní řešení,
- oznámí Uživateli postup, kterým může požadavek vyřešit v rámci uživatelského rozhraní
- navrhne Uživateli využití systému třetích stran (například software na zmenšení souboru před jeho nahráním do systému Poskytovatele),
- navrhne postup řešení, které může uživatel realizovat sám.