



Agendové číslo: 03011/2025/INF

Smlouva o provádění servisu

Číslo smlouvy objednatele:

Číslo smlouvy poskytovatele: 002/2025/643/SoPS/SR

v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Článek 1 Smluvní strany

Poskytovatel:

obchodní firma: PCS spol. s r.o.
sídlo: Na Dvorcích 18, Praha 4, PSČ: 140 00
IČ: 00571024
DIČ: CZ00571024
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeného u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 527

za společnost jednájí samostatně: Ing. Richard Eckstein nebo Ing. Petr Vašák

Bankovní spojení: Česká Spořitelna, a.s.
číslo účtu: 9252802 / 0800

zástupce pro obchodní jednání: [REDACTED]

zástupce pro technická jednání: [REDACTED]
(dále jen poskytovatel)

Objednatel:

název: Moravskoslezský kraj
se sídlem: 28. října 2771/117, 702 00 Ostrava
zastoupen: Ing. Tomášem Kotyzou, MBA, ředitelem krajského úřadu
IČO: 70890692
DIČ: CZ70890692
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: 27-1650676349/0800
datová schránka: 8x6bxsd

zástupce pro obchodní jednání: [REDACTED]
zástupce pro technická jednání: [REDACTED]
(dále jen objednatel)

uzavírají níže uvedeného dne tuto **smlouvu o provádění servisu:**

Článek 2 Předmět smlouvy

1. Tato smlouva stanovuje obecné podmínky provádění servisní činnosti, a to **Zajištění funkčnosti konferenčního a hlasovacího systému DCN NG v sále Zastupitelstva Moravskoslezského kraje pro konání Zasedání zastupitelstva.**
2. Servisní činnosti mimo jiné obsahují:
 - a) Zajištění plné funkcionality konferenčního a hlasovacího systému především pro zasedání zastupitelstva Moravskoslezského kraje a to zejména
 - i. Funkčnost kompletů pro zastupitele – konferenční část, hlasování.
 - ii. Funkčnost řídicích HW, SW pro konferenční a hlasovací systém, upgrade SW.
 - iii. Drobné opravy drobného HW – mikrofony, čtečky, případně jejich výměna za nové/repasované.
 - iv. Případné rekonfigurace systému s cílem prioritně zajistit pozice pro zastupitele - přemístění HW jednotek (mikrofony, čtečky apod.) z míst pro ostatní účastníky v případě nutnosti na pozice zastupitelů.
 - v. Zajištění náhradních prvků pro jejich včasnou instalaci (řídicí jednotka, napájecí zdroj, PC) v případě požadavku na rychlý zásah.
 - vi. Drobné úpravy v systému – databáze apod.
 - vii. Drobné úpravy designu.
 - b) Řešení údržby a oprav konferenčního a hlasovacího systému v rozsahu specifikovaném touto smlouvou.
 - c) Zajištění pravidelných kontrol daného systému 1x ročně.
 - d) Zajišťování a realizace servisních zásahů včetně případných oprav a dodávek náhradních dílů v rozsahu specifikovaném touto smlouvou.
 - e) Zajišťování a realizace nepřetržité servisní služby.
 - f) Podrobnější úprava SLA k servisní činnosti je v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
3. Do servisní činnosti nepatří:
 - a) Opravy a servisní zásahy do AV systému.
 - b) Rozsáhlejší zásahy do konferenčního a hlasovacího systému – např. kompletní výměna vybraných komponentů.
 - c) Úpravy systému v návaznosti na výsledky voleb.

Článek 3 Plnění

1. Servisní činnost dle čl. 2 odstavce 2 písm. a) bude poskytovatel provádět na základě písemných požadavků objednatele nebo případnou nabídkou ze strany poskytovatele.
2. Servisní činnost dle čl. 2 odstavce 2 písm. b) bude poskytovatel provádět na základě písemných požadavků objednatele, pokud nebude dohodnuto jinak.
3. Servisní činnost dle čl. 2 odstavce 2 písm. c) bude poskytovatel provádět minimálně 1x ročně, a to vždy v pracovních dnech po dohodě s objednatelem na základě písemné výzvy objednatele, pokud nebude dohodnuto jinak.
4. Servisní činnost dle čl. 2 odstavce 2 písm. d) (servisní zásah) a písm. e) (servisní služba) bude poskytovatel provádět na základě výzvy objednatele, dle článku 8 této smlouvy, s nástupem na opravu závady **do 24 hodin od jejího nahlášení**, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

Článek 4

Místo plnění a doba plnění

1. Místem plnění je sál zastupitelstva Moravskoslezského kraje na adrese sídla objednatele.
2. Doba plnění smlouvy je **od 1.1.2026** nebo od nabytí účinnosti této smlouvy, pokud nastane po 1.1.2026, **po dobu 2 let**.

Článek 5

Cena

1. Cena za výše popsané servisní služby je **249.000 Kč bez DPH** za jeden rok. Cena služby za neúplný kalendářní rok bude hrazena poměrnou částkou za období plnění.
2. K uvedené ceně v tomto článku bude připočtena daň z přidané hodnoty ve výši odpovídající zákonné úpravě v době uskutečnění zdanitelného plnění.

Článek 6

Fakturace

1. Cena za servisní služby bude hrazena na základě faktury 1x ročně. Faktura bude vystavena vždy v prvním měsíci počátku servisní služby v daném roce se splatností **30 dní** ode dne jejího doručení objednateli. Pro neúplný rok se cena stanoví poměrnou částkou.
2. V návaznosti na předchozí body musí faktura dále obsahovat:
 - obchodní jméno a adresu účtujícího, jeho daňové a identifikační číslo,
 - obchodní jméno, adresu, číslo účtu a identifikační kód peněžního ústavu, na který má být účtována částka převedena,
 - číslo smlouvy objednatele,
 - datum vystavení a termín splatnosti,
 - která část předmětu je účtována – v členění dle názvu servisní služby,
 - účtovaná částka v členění: cena bez DPH, výše daně, cena celkem,
 - označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího kontaktního telefonu a e-mailu,
 - označení odboru, který akci likviduje (odbor informatiky).
3. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu faktury a znovu ji doručí objednateli. Odesláním vadné faktury zpět poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení opravené faktury objednateli.
4. Dobou zaplacení se rozumí datum odepsání fakturované částky z účtu objednatele.
5. Doručení faktury se provede elektronicky do datové schránky, na adresu elektronické podatelny: posta@msk.cz, případně osobně na podatelnu Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, nebo doručenkou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb. Objednatel preferuje doručení faktury elektronicky do datové schránky.
6. Objednatel uplatní institut zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109a zákona o DPH a hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty uhradí v termínu splatnosti faktury stanoveném dle smlouvy přímo na osobní depozitní účet poskytovatele vedený u místně příslušného správce daně v případě, že

- a) poskytovatel bude ke dni poskytnutí úplaty nebo ke dni uskutečnění zdanitelného plnění zveřejněn v aplikaci „Registr DPH“ jako nespolehlivý plátcce, nebo
- b) poskytovatel bude ke dni poskytnutí úplaty nebo ke dni uskutečnění zdanitelného plnění v insolvenčním nebo exekučním řízení, nebo
- c) bankovní účet poskytovatele určený k úhradě plnění uvedený na faktuře nebude správcem daně zveřejněn v aplikaci „Registr DPH“.

Tato úhrada bude považována za splnění části závazku odpovídající příslušné výši DPH sjednané jako součást smluvní ceny za předmětné plnění. Objednatel nenese odpovědnost za případné penále a jiné postihy vyměřené či stanovené správcem daně poskytovateli v souvislosti s potenciálně pozdní úhradou DPH, tj. po datu splatnosti této daně.

Článek 7

Sankce za nesplnění

1. Pro případ prodlení se zaplacením ceny za plnění sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši stanovené občanskoprávními předpisy.
2. V případě, že poskytovatel neposkytne servisní činnosti dle čl. 2 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny dle čl. 5 odst. 1 této smlouvy, a to za každý i započatý den prodlení.
3. V případě, že poskytovatel nenastoupí na opravu nahlášené závady dle čl. 3 odst.4 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1000 Kč, a to za každých započatých 24 hodin prodlení.
4. V případě, že poskytovatel nesplní povinnost dle čl. 9.odst. 4 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to za každý započatý den prodlení.

Článek 8

Způsoby provedení výzvy objednatele k servisnímu zásahu

1. Faxovou zprávou do hlavní provozovny poskytovatele – Fax.: [REDACTED]
2. Zprávou doručenou elektronickou poštou na adresu: servis@pcs.cz .
3. Telefonickou výzvou horké linky servisního střediska poskytovatele – [REDACTED]
4. Telefonickou výzvou na:
technika specialistu [REDACTED]
5. Písemnou výzvou doručenou osobně, nebo poštou na recepci společnosti PCS spol. s r.o., **Servisní odd.**, Na Dvorcích 18, 140 00 Praha 4.

Článek 9

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel bude brát ohled při provádění prací na provozní režim objednatele.

2. Poskytovatel bude pro objednatele zajišťovat náhradní díly pro zařízení na základě samostatné objednávky objednatele.
3. Poskytovatel je povinen na pracovišti zachovávat čistotu a pořádek a odstranit na svůj náklad nečistoty vzniklé prováděním jeho prací.
4. Poskytovatel je oprávněn odstranit na požádání objednatele i závady vzniklé na servisním zařízení na základě okolností, za něž poskytovatel neodpovídá, a to za předem dohodnutou úplatu.
5. Poskytovatel je oprávněn pověřit provedením částí díla třetí osoby, za které však odpovídá jako kdyby dílo prováděl sám.
6. V případě nutnosti prací nad rámec předmětu díla, budou tyto práce účtovány objednateli po oboustranném odsouhlasení samostatnou objednávkou objednatele.
7. Poskytovatel je po každém provedení servisního zásahu povinen vystavit a předat protokol s popisem a rozsahem provedených prací, použitých náhradních dílech apod. a případných změnách provedených na zařízení nejpozději do 15 dnů po provedení.

Článek 10

Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel umožní poskytovateli přístup do všech dotčených prostor při provádění periodických kontrol a servisního zásahu včetně zajištění vjezdu servisního vozidla a zajištění parkování v blízkosti objektu.
2. Objednatel zajistí v době provádění servisního zásahu přítomnost oprávněného pracovníka, kterým bude po skončení prací podepsán protokol servisního zásahu.
3. Objednatel poskytne poskytovateli dokumentaci skutečného provedení. Pokud objednatel tuto dokumentaci nemá, poskytne poskytovateli všechny dostupné informace k danému systému.
4. Objednatel zajistí na základě dohody s poskytovatelem případnou nutnou odstávku zařízení.
5. Objednatel poskytne poskytovateli zvláštní předpisy pro vstup do objektu, pokud jsou takové předpisy v platnosti. Pokud jsou pro vstup do areálu a objektů nutné zvláštní průkazy, objednatel tyto průkazy pro poskytovatele zajistí.

Článek 11

Záruka

1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku 6 měsíců na služby, které zajišťuje při servisní činnosti.
2. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku 24 měsíců na náhradní díly použité při servisní činnosti a na další věci (zboží) dodané poskytovatelem, pokud není v protokolech či dodacích listech uvedeno jinak. Na zboží sloužící jako spotřební materiál (světelné zdroje, baterie, kabely, přepravní pouzdra aj.), se vztahuje omezená záruka 3 měsíce.

Článek 12

Odstoupení od smlouvy

1. Zmaří-li se po uzavření této smlouvy účel, pro který byla uzavřena v důsledku podstatných okolností, za kterých byla uzavřena, může strana dotčená zmařením účelu smlouvy od ní odstoupit. Změnou okolností není ekonomická situace smluvní strany nebo změna tržní situace.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel opakovaně nedodrží ustanovení článku 2, 3 a 9 této smlouvy za předpokladu, že byl objednatel písemně vyzván k tomu, aby zhojil vady prováděného předmětu smlouvy do 10 dnů a poskytovatel vady předmětu smlouvy neodstranil. V tomto případě je objednatel oprávněn převzít a uhradit pouze doposud provedené práce na předmětu této smlouvy, a to za předpokladu, že práce byly provedeny v souladu s pokyny objednatele.
3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel nedodrží ustanovení článku 10 této smlouvy za předpokladu, že byl poskytovatelem písemně vyzván k tomu, aby splnil ustanovení článku 10 této smlouvy do 30 dnů a objednatel toto nesplnil.
4. Poskytovatel i objednatel jsou oprávněni odstoupit od smlouvy výpovědí s výpovědní dobou 6 měsíců. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

Článek 13

Sankce vůči Rusku a Bělorusku

1. Poskytovatel odpovídá za to, že platby poskytované objednatelem dle této smlouvy nebudou přímo nebo nepřímo ani jen zčásti zpřístupněny osobám, vůči kterým platí tzv. individuální finanční sankce ve smyslu čl. 2 odst. 2 Nařízení Rady (EU) č. 208/2014 ze dne 5. 3. 2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině a Nařízení Rady (ES) č. 765/2006 ze dne 18. 5. 2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska a které jsou uvedeny na tzv. sankčních seznamech (dle příloh č. 1 obou nařízení).
2. Bude-li kterékoliv z nařízení v budoucnu doplněno či nahrazeno jinou legislativou obdobného významu, uvedená povinnost se uplatní obdobně.
3. Poskytovatel je povinen objednatele bezodkladně informovat o jakýchkoliv skutečnostech, které mohou mít vliv na odpovědnost poskytovatele dle odst. 1 tohoto článku smlouvy. Poskytovatel je současně povinen kdykoliv poskytnout objednateli bezodkladnou součinnost pro případné ověření pravdivosti těchto informací.
4. Dojde-li k porušení pravidel dle odst. 1 tohoto článku smlouvy, je objednatel oprávněn odstoupit od této smlouvy; odstoupení se však nedotýká povinností poskytovatele vyplývajících z odpovědnosti za vady, povinnosti zaplatit smluvní pokutu, povinnosti nahradit škodu a povinnosti zachovat důvěrnost informací souvisejících s plněním dle této smlouvy.
5. Dojde-li k porušení pravidel dle odst. 1 tohoto článku smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.

Článek 14

Úprava vztahů související s bezpečností a ochranou osobních údajů

1. **Není-li stanoveno touto smlouvou výslovně jinak, je ustanoveními tohoto článku smlouvy mezi smluvními stranami upravena zejména bezpečnost informací, ochrana a zpracování osobních údajů a bezpečnostní procesy a postupy objednatele, které souvisejí s plněním této smlouvy, zejména Směrnicí informační a kybernetické bezpečnosti KÚ MSK, se kterou bude poskytovatel seznámen neprodleně po nabytí účinnosti této smlouvy.**
2. **Objednatel prohlašuje, že Konferenční systém není významným ani kritickým informačním systémem ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů.**
3. **Poskytovatel je zejména povinen:**
 - a) **Zajistit seznámení všech pracovníků (vlastních zaměstnanců i poddodavatelů), kteří se budou podílet na provádění předmětu plnění (ať už osobně v místě plnění nebo vzdáleným přístupem) s pravidly a postupy bezpečnosti informací KÚ MSK a s pravidly pro vzdálený přístup. Toto seznámení bude provedeno formou vstupního školení, které provede zaměstnanec odboru informatiky KÚ MSK a poskytovatel je povinen zajisti účast svých pracovníků na tomto školení.**
 - b) **Řídit se při provádění předmětu plnění pokyny objednatele a aktuálními interními pravidly objednatele, definovanými zejména ve Směrnici informační a kybernetické bezpečnosti KÚ MSK a v oblasti bezpečnosti práce a ochrany zdraví a požární ochrany, k nimž bude poskytovatel proškolen objednatelem bezprostředně po nabytí účinnosti této smlouvy.**
 - c) **Zajistit, aby jeho pracovníci (včetně poddodavatelů), kteří budou přítomni v prostorách objednatele, dodržovali všechny bezpečnostní předpisy tak, jak s nimi byli seznámeni objednatelem, zejména co se týče fyzických přístupů do zabezpečených prostor KÚ MSK.**
 - d) **Písemně nahlásit objednateli plánované servisní zásahy do konferenčního systému s výjimkou akutních zásahů, a to nejméně 3 pracovní dny předem a provádět je pokud možno mimo frekventované časy, tj. o víkendech a ve dnech pracovního volna v době od půlnoci do 12:00 h, případně v pracovní dny v době od 22:00 h do 05:00 h.**
4. **Poskytovatel objednateli odpovídá za to, že dokumenty a soubory dat, které mu při provádění předmětu plnění předá:**
 - a) **jsou kopiemi originálů příslušných dokumentů a souborů dat poskytovatele,**
 - b) **neobsahují žádné infiltrační prostředky; objednatel prohlašuje, že veškerá data (včetně jejich nosičů) či dokumenty jejichž původcem je výrobce konferenčního systému nejsou považovány za infiltrační prostředky.**
 - c) **že k nim má práva na jejich šíření, instalaci, konfiguraci a správu, která mu umožňují s nimi nakládat a dále je poskytovat tak, jak je sjednáno v této smlouvě.**
5. **Objednatel se zavazuje vždy bez zbytečného odkladu informovat poskytovatele o změně interních pravidel bezpečnostní politiky objednatele. Poskytovatel je následně povinen ihned seznámit s touto změnou pracovníky (vlastní zaměstnance i poddodavatele) podílející se na realizaci předmětu této smlouvy.**

6. Pro zajištění dostatečné ochrany informačních aktiv, kterými objednatel disponuje, klasifikuje objednatel data do klasifikačních skupin:
 - veřejné, které jsou označeny písmenem "W",
 - neveřejné, které jsou označeny písmenem "N",
 - chráněné, které jsou označeny písmenem "CH".
7. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, jsou klasifikovány jako neveřejné. V případě, že budou poskytovateli zpřístupněny osobní údaje, jsou pro účely této smlouvy považovány za neveřejné či chráněné informace.
8. Poskytovatel se zavazuje, že neveřejné či chráněné informace jiným subjektům nesdělí, nepřístupní, nezkopíruje a neumožní jejich zkopírování ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
9. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy ohledně neveřejných či chráněných informací se nevztahuje na informace, které:
 - a) mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - b) byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - c) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - d) příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - f) smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
10. Poskytovatel je povinen zlikvidovat veškeré neveřejné či chráněné informace, které se dověděl v průběhu plnění této smlouvy poté, co bude plnění z této smlouvy ukončeno, ať už splněním anebo jiným způsobem zániku této smlouvy.
11. Poskytovatel je povinen veškeré neveřejné nebo chráněné informace získané v průběhu plnění této smlouvy přenášet přes veřejné přenosové linky zabezpečené šifrováním, přičemž musí být použitý silný šifrovací algoritmus (šifrování AES-256, heslo min. 17 znaků a kombinace znaků ze všech kategorií – velká písmena, malá písmena, číslice a speciální znaky).
12. Poskytovatel je povinen přijmout veškerá potřebná opatření, která jsou nutná k zajištění plnění předmětu této smlouvy a která vyplývají z této smlouvy anebo z interních předpisů a postupů objednatele, se kterými bude poskytovatel seznámen.
13. Povinnost ochrany neveřejných a chráněných informací trvá bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Neveřejné a chráněné informace jsou považovány za důvěrné údaje ve smyslu § 1730 odst. 2 občanského zákoníku.

Článek 15

Odpovědnost za škodu

1. Nebezpečí škody na předmětu plnění nese poskytovatel v plném rozsahu až do převzetí příslušné části plnění objednatelem bez vad.

2. Poskytovatel bude povinen nahradit objednateli v plné výši škodu, která vznikla při realizaci plnění dle této smlouvy a užívání předmětu plnění v souvislosti nebo jako důsledek porušení povinností a závazků poskytovatele dle této smlouvy.
3. Poskytovatel prohlašuje, že po celou dobu plnění svého závazku z této smlouvy bude mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetím osobám vyplývající z dodávaného předmětu plnění s limitním plněním na jednu pojistnou událost minimálně 3 mil. Kč.
4. V případě, že při činnosti prováděné poskytovatelem dojde ke způsobení prokazatelné škody objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu odstavce 3 tohoto článku, bude poskytovatel povinen tyto škody uhradit z vlastních prostředků.
5. Poskytovatel je povinen předat objednateli kdykoliv na vyžádání kopii pojistné smlouvy na požadované pojištění dle odst. 3 tohoto článku smlouvy (včetně případných dodatků) nebo certifikát příslušné pojišťovny ne starší jednoho měsíce prokazující existenci pojištění v rozsahu dle odst. 3 tohoto článku smlouvy (dobu trvání pojištění, jeho rozsah, pojištěná rizika, pojistné částky, roční limity a sublimity plnění a výši spoluúčasti), a to nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení příslušné žádosti.
6. V případě, že poskytovatel poruší svou povinnost stanovenou dle předchozího odstavce tohoto článku smlouvy (předložit pojistnou smlouvu nebo certifikát), je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý zjištěný případ a každý i započatý den, ve kterém bude porušení trvat.

Článek 16 **Závěrečná ustanovení**

1. Tuto smlouvu lze měnit pouze číslovanými písemnými dodatky, odsouhlasenými oprávněnými pracovníky objednatele a poskytovatele a podepsanými statutárními zástupci obou smluvních stran.
2. Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, řídí se všechny vztahy mezi smluvními stranami ustanoveními občanského zákoníku a souvisejícími předpisy.
3. V případě ukončení platnosti této smlouvy ze strany objednatele bez udání důvodu je poskytovatel oprávněn vymáhat náklady, které mu vznikly při práci na předmětu díla podle článku 2 této smlouvy, a k datu ukončení této smlouvy nebyly uhrazeny.
4. Je-li tato smlouva uzavírána v listinné podobě, vyhotovuje se ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení. Je-li tato smlouva uzavírána elektronicky, obdrží obě strany její elektronický originál opatřený elektronickými podpisy.
5. Účastníci této smlouvy prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena svobodně, vážně, určitě a srozumitelně, na důkaz čehož připojují své vlastnoruční podpisy.
6. Osobní údaje obsažené v této smlouvě budou objednatelem zpracovávány pouze pro účely plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy; k jiným účelům nebudou tyto osobní údaje objednatelem použity. Objednatel při zpracovávání osobních údajů dodržuje platné právní předpisy. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou dostupné na oficiálních webových stránkách Moravskoslezského kraje www.msk.cz.
7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv

(zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy v registru smluv v souladu se zákonem zajistí objednatel.

V Praze dne:
Ing. Richard Eckstein
Digitálně podepsal Ing.
Richard Eckstein
Datum: 2025.11.05
13:22:42 +01'00'
.....
za poskytovatele
Ing. Richard Eckstein
jednatel

V Ostravě dne:
.....
za objednatele
Ing. Tomáš Kotyza, MBA
ředitel Krajského úřadu

Elektronický podpis: 12.11.2025
Certifikát autora podpisu:
Jméno: Ing. Tomáš Kotyza, MBA
Vydal: PostSignum Qualified CA 4
Platnost do: 19.12.2037 10:25 +01:00

Tuto smlouvu je oprávněn na základě svěření radou kraje podepsat ředitel krajského úřadu. V případě nepřítomnosti ředitele krajského úřadu podepisuje smlouvu zástupce ředitele krajského úřadu JUDr. Petr Pospíšil, Ph.D., LL.M., případně zástupkyně ředitele krajského úřadu Ing. Ivana Durczoková, MBA.

Příloha č. 1 Technická podpora

Poskytovatel zajišťuje technickou podporu systému DCN NG. Tato podpora se váže na všechny HW a aplikační části. Technická podpora obsahuje služby odstraňování vad, technologický upgrade včetně ošetření případných změn služeb.

Režim poskytování technické podpory 5 × 12 tzn. v pracovní dny 7:00–19:00.

Reakční doby:

režim	kategorie požadavku na tech. podporu	odezva	max. doba vyřešení požadavku na tech. podporu
5 × 12	Vysoká	4 hodiny	2 kalendářní dny
5 × 12	Střední	2 kalendářní dny	5 kalendářních dnů
5 × 12	Nízká	2 kalendářní dny	10 kalendářních dnů

Při nahlášení požadavku na technickou podporu do 12:00 hodin pracovního dne začíná běžet reakční doba od 12:00 hod. tohoto dne. Při nahlášení požadavku na technickou podporu po 12:00 hod. pracovního dne začíná běžet reakční doba od 8:00 hod. následujícího pracovního dne.

V době pěti dnů před konáním zasedání Zastupitelstva Moravskoslezského kraje budou považovány všechny požadavky na technickou podporu za kategorii vysokou. Termíny konání zasedání Zastupitelstva Moravskoslezského kraje jsou zveřejňovány na webových stránkách kraje, tj. www.msk.cz.