



KUJCP01BRVXL

SON/OINF/003/18

## Servisní smlouva

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“)  
(dále jen „smlouva“)

Smluvní strany:

### Jihočeský kraj

Sídlo: U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice  
Zastoupený: Mgr. Ivanou Stráskou, hejtmankou  
IČ: 70890650  
DIČ: CZ70890650  
Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., pob. Č. Budějovice  
č. účtu: 199783072/0300

Osoby pověřené jednáním v rozsahu této smlouvy:  
ve věcech technických: Ing. František Beránek, tel.: 386 720 500, e-mail: [beranek@kraj-jihocesky.cz](mailto:beranek@kraj-jihocesky.cz),  
ve věcech odborných: Bc. Aleš Velek, tel.: 386 720 508, e-mail: [velek@kraj-jihocesky.cz](mailto:velek@kraj-jihocesky.cz).

(dále jen „příjemce“) na straně jedné

a

### TESCO SW a.s.

se sídlem: tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc  
IČ: 25892533  
DIČ: CZ699000785  
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č. účtu: 5151342/0800  
Zastoupený: RNDr. Josefem Tesaříkem, předsedou představenstva

Webová adresa systému ServisDesk poskytovatele:

(dále jen „poskytovatel“) na straně druhé

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A PŘEDMĚT PLNĚNÍ A TRVÁNÍ SMLOUVY

- 1.1 Tato smlouva je uzavírána v souvislosti se smlouvou na dodávku „Helpdesk pro TCK“ a souvisejících služeb ze dne 20.6.2014 č. smlouvy SON/OINF/025/14 (dále jen „Helpdesk“)
- 1.2 Předmětem plnění je zajištění servisních služeb v souvislosti se smlouvou na dodávku Helpdesku v rozsahu bodů 1.4 až 1.6 této smlouvy.
- 1.3 Předmět plnění bude poskytován od 7.11.2017, a to v rozsahu:

- 1.3.1 Pravidelná údržba – specifikovaná v bodě 2.
- 1.3.2 Servisní pohotovost – specifikovaná v bodě 3.
- 1.3.3 Technická podpora – specifikovaná v bodě 4.

## 2. PRAVIDELNÁ MAINTENANCE

### 2.1. Maintenance (dodávka nových verzí produktů, zohlednění změn legislativy):

- a) poskytování a instalaci nových verzí, meziverzí, hotfix Systémů Helpdesk vyplývajících z legislativních změn souvisejících s obecně závaznými právními předpisy a to nejpozději do data nabytí jejich účinnosti;
- b) poskytování a instalaci vyšších verzí Helpdesku prováděných poskytovatelem v rámci dalšího vývoje tohoto produktu:
  - samostatnou, nevynucenou, inovační činností zhotovitele;
  - provádění obecných změn Helpdesku v důsledku vývoje HW a SW prostředků;
- c) poskytování přístupu k databázi známých řešených problémů a přístupu k technické podpoře výrobce;
- d) průběžnou údržbu veškeré dokumentace vztahující se k Systému Helpdesk;
- e) maintenance bude poskytována na aplikační úrovni;
- f) příjemce zajistí běh operačního systému, aplikování záplat a běh antivirového systému. V případě kolize některé ze záplat se systémem Helpdesk, poskytovatel tuto skutečnost příjemci nahlásí v dostatečném předstihu.

Pravidelná údržba bude prováděna:

- a) v sídle příjemce
- b) pomocí vzdáleného přístupu

2.2. Termín pravidelné údržby bude příjemci poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika poskytovatele a příjemcem do 48 hodin od oznámení potvrzen. Pokud nebude termín příjemcem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

## 3. SERVISNÍ POHOTOVOST

- 3.1. Servisní pohotovost bude prováděna v režimu 8/5, tj. 8 hodin denně 5 pracovních dní v týdnu v době od 8 do 16 hodin. Servisní pohotovostí se rozumí, že poskytovatel disponuje potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný v případě požadavku na servisní zásah garantovat časové lhůty stanovené Smlouvou v čl. 4.2 této smlouvy.
- 3.2. Poskytovatel umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce na telefonním čísle 587 333 815 v režimu 8x5 v době 8:00-16:00, příjem požadavku bude zajištěn lidskou obsluhou.
- 3.3. Poskytovatel umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce prostřednictvím ServisDesk <https://helpdesk.tescosw.cz> v režimu 7x24x365.
- 3.4. Lhůty pro zahájení servisních prací

Reakční doba (SLA): Reakční doba je zahájení činnosti na identifikaci a odstranění problému od vytvoření požadavku příjemcem dle bodu 3. Reakční doby SLA se odvíjejí dle Servisní pohotovosti definované v bodu 3.1. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka poskytovatele do místa plnění. Termíny pro zahájení servisního zásahu pro jednotlivé skupiny jsou pro poskytovatele závazné a tedy následující:

Priorita	doba odezvy	doba odstranění
a) Kritická závažnost	4 hod	16 hod
b) Střední závažnost	8 hod	40 hod
c) Minimální závažnost	8 hod	80 hod nebo dle dohody

### 3.5. Klasifikace vad

#### 3.5.1. Kritická závažnost

Systém jako celek, nebo některá z jeho služeb je z důvodu selhání mimo provoz. Nedostupnost vadné služby vážně narušuje chod systému Helpdesk, Informačního systému Krajského úřadu Jihočeského kraje (IS KÚ) nebo souvisejících agend. Nelze najít dočasné uspokojivé řešení.

#### 3.5.2. Střední závažnost

Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Helpdesku uživateli (včetně souvisejících systémů). Je možné pracovat se Systémem, když se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o méně než o 50 %. Může se jednat o problém ve funkčnosti, kterou lze dočasně náhradním uspokojivým způsobem obejít.

#### 3.5.3. Minimální závažnost

Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání Systému uživateli (může se jednat o drobné vady, nijak neomezující běžné používání SW, překlepy, nesprávné formátování textu v dokumentaci, apod.).

### 3.6. Způsob nahlašování, realizace Servisních zásahů:

- Servisní zásah je nahlášen příjemcem do systému ServisDesk. ServisDesk je dostupný na webových stránkách poskytovatele. Příjemce stanoví klasifikaci vady dle čl. 4.3 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být závady nahlašovány telefonicky na tel. čísle 587 333 815 musí však být dodatečně potvrzeny písemně, emailem, nebo dodatečným zadáním do ServisDesku.
- ServiceDesk musí příjemci poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude příjemci zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadáný, v řešení, uzavřený atd.) a musí příjemci umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
- ServisDesk poskytuje příjemci přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení.
- Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo požadovaných činností. Tato činnost je již považována za zahájení Servisního zásahu.
- Po ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku poskytovatel předá příjemci následovně:
  - V případě, že činnost byla vykonávána v objektu příjemce, podpisem poskytovatele a příjemce řádně vyplněného Předávacího protokolu. Podpis Předávacího protokolu je zároveň považován za převzetí příjemcem.

- V případě, že činnost poskytovatele byla realizována prostřednictvím vzdáleného přístupu, považuje se za předání vyřešeného požadavku příjemci jeho uvedení v ServisDesku do stavu „Vyřešeno“ a pokud se příjemce ve lhůtě 48 hod k předmětnému požadavku ve stavu „Vyřešeno“ v ServisDesku nevyjádří, vzniká poskytovateli nárok na uvedení požadavku do stavu Uzavřeno. Požadavky ve stavu „Uzavřeno“ se považují za převzaté příjemcem.

#### 4. TECHNICKÁ PODPORA

4.1. Bude prováděna na základě požadavků příjemce, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení Servisního zásahu přímo ohrozilo funkci systému příjemce. Servisní činnost může být prováděna vzdáleně správou nebo přímo příjezdem pracovníka poskytovatele k příjemci. Technická podpora se váže na celé řešení a rozlišuje služby poskytované:

a) **garanční**

- o řešení reklamací,
- o servisní zásah v případě softwarového problému,
- o řešení provozních problémů jednotlivých částí systému Helpdesk vzniklých při jeho užití,
- o vedení a aktualizace kompletní technické a uživatelské dokumentace,
- o podporu provozu (ServisDesk),
- o Hot-line,

b) **na paušální bázi**

Služby na paušální bázi byly stanoveny v rozsahu 1ČD/rok (8ČH/rok).

Jedná se o tyto služby:

- o metodické a legislativní poradenství,
- o konzultační činnost

c) **na dodávkové bázi** (služby poskytované nad rámec služeb poskytovaných na paušální bázi)

- o projeví-li o ně Objednatel zájem objednávkou, za úplatu podle platného ceníku Zhotovitele a pokud se bude jednat o plnění v ceníku neuvedeném, na základě samostatného ujednání smluvních stran

4.2 Cena služeb na **dodávkové bázi** dle čl. 4.1 odst.c) je dána násobkem počtu hodin odsouhlasených Objednatelům a hodinové sazby, která je stanovena ve výši 1200,- Kč/h bez DPH a je platná po dobu trvání smlouvy (3 roky)

#### 5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. Příjemce se zavazuje zaplatit za služby cenu stanovenou níže. Cena činí celkem 62 640,- Kč/rok bez DPH (slovy: 62 tisícšestsetčtyřicet korun českých), samostatná výše DPH 13 154,40 Kč/rok (sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy), cena za služby dle této smlouvy činí celkem 75 794,40 Kč/rok vč. DPH (slovy: sedmdesátšesttisíc sedmdesátdevadesátčtyři korun českých a čtyřicet haléřů). Celková cena plnění je tvořena následujícími částmi:

Kategorie služby	Cena bez DPH/rok
Pravidelná maintenance, Servisní pohotovost, Technická podpora (včetně služeb na paušální bázi)	62 640,-

Služby na dodávkové bázi	na objednávku
Cena celkem bez DPH	62 640,- Kč
21% DPH	13 154,40 Kč
Cena celkem s DPH	75 794,40 Kč

- 5.2. Uvedená cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré služby nutné k provedení předmětu plnění v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Do sjednané ceny jsou dále zahrnuty veškeré náklady poskytovatele s poskytnutím předmětu plnění a jejího hmotného zachycení, zejména cestovní výdaje, náklady na softwarové vybavení použité pro poskytnutí služeb. Sjednanou cenu je možné změnit pouze v případě změny sazby DPH.
- 5.3. Příjemce nebude poskytovat zálohy. Cena je splatná na základě řádně vystavené faktury - daňového dokladu. Příjemce se zavazuje zaplatit cenu za předmět plnění a to na základě daňového dokladu - faktury. Faktury budou vystavovány a doručovány následujícím způsobem:
- 5.4. Úhrada ceny služby - poskytování servisní podpory se uskuteční na základě daňového dokladu vystavovaného vždy k datu platnosti této smlouvy, anebo k datu výročí platnosti této smlouvy, na 12 po sobě jdoucích měsících od zahájení poskytování servisních služeb.
- 5.5. Daňový doklad je splatný do 21 dnů od data jeho doručení na adresu příjemce. Příjemce provede úhradu ceny bezhotovostním převodem na účet poskytovatele, jež je vyznačen na příslušném daňovém dokladu nebo jinak písemně oznámen ze strany poskytovatele příjemci. Platby budou probíhat výhradně v českých korunách.
- 5.6. Vystavená faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v souladu s § 435 občanského zákoníku (dále jen „faktura“). Faktura musí dále obsahovat:
- číslo a datum vystavení faktury,
  - číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
  - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
  - označení banky a čísla účtu, na který musí být zapláceno,
  - lhůtu splatnosti faktury,
  - datum uskutečnitelného zdanitelného plnění shodné s datem stanoveným v předávacím protokolu,
  - název, sídlo, IČ a DIČ příjemce a poskytovatele včetně údajů o zápisu do OR,
  - jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
- 5.7. Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje daňového dokladu vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je příjemce oprávněn vrátit ji ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů od jejího převzetí poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury příjemci.
- 5.8. Bude-li příjemce v prodlení s úhradou ceny dle této smlouvy, je poskytovatel oprávněn na příjemci požadovat úhradu zákonného úroku z prodlení a to z částky, s jejíž úhradou je příjemce v prodlení.

## 6. SMLUVNÍ POKUTY

- 6.1. Dostane-li se poskytovatel do prodlení s plněním svých povinností vyplývajících z této Smlouvy je poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši:
- Dostane-li se poskytovatel do prodlení s odstraněním vady dle odst. 3.4. písm. a) této Smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč a to za každou započatou hodinu prodlení.
  - Dostane-li se poskytovatel do prodlení s odstraněním vady dle odst. 3.4. písm. b) a c) této Smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč a to za každý započatý den prodlení.
- 6.2. Všechna data, která budou součástí Helpdesku jsou bez výjimky majetkem příjemce, poskytovatel na ně nemá žádná majetková ani licenční práva, jejich neoprávněné použití je sankcionováno za každé jednotlivé prokazatelné porušení smluvní pokutou ve výši 50.000,- Kč..
- 6.3. Uhrazením smluvních pokut není dotčeno právo příjemce na náhradu škody, v rozsahu, ve kterém škoda přesáhne uhrazenou smluvní pokutu.

## 7. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou 3 roky.
- 7.2. Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny příjemce.
- 7.3. Příjemce se zavazuje, že bude maximálně spolupracovat s poskytovatelem na řešení a předcházení problémům, tj. umožní přístup k systému, bude dodržovat pokyny poskytovatele apod.
- 7.4. Příjemce je oprávněn kdykoli v době účinnosti této smlouvy odmítnout resp. schvalovat kontaktní osobu poskytovatele.
- 7.5. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytované činnosti.
- 7.6. Obě smluvní strany se zavazují k dodržování mlčenlivosti o všech skutečnostech, o kterých se v rámci plnění této smlouvy dozví u druhé smluvní strany (případně u pracovníků u příjemce). Smluvní strany se dále zavazují, že informace získané při plnění této smlouvy nepoužijí pro svůj ani cizí prospěch. Povinnosti vyplývající z tohoto článku nezanikají ani po ukončení účinnosti této smlouvy a nelze se jich zprostit bez souhlasu druhé smluvní strany. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku, nesou obě smluvní strany všechny důsledky s tím spojené, zejména pak musí druhé smluvní straně nahradit škodu, která jí vznikla porušením tohoto článku druhou smluvní stranou. Poskytovatel odpovídá též za škodu, která vznikla v důsledku porušení tohoto článku pracovníkem poskytovatele u příjemce.
- 7.7. Pokud z této smlouvy nevyplývá něco jiného, budou předmětné činnosti prováděny v prostorách příjemce v Technologickém centru JČK.
- 7.8. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy nebo písemně či elektronickou poštou prostřednictvím pověřených osob výše jmenovaných.
- 7.9. Změnu výše uvedených kontaktních údajů lze učinit písemným oznámením druhé smluvní straně alespoň pět pracovních dní před očekávanou změnou.

- v je
- 7.10. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno příjemce a postupovat v souladu s jeho pokyny. V případě nevhodných pokynů příjemce je poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů příjemce písemně upozornit, V opačném případě nese poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů příjemce poskytovateli nebo třetím osobám vznikly.

## 8. UKONČENÍ SMLOUVY

- 8.1. Tuto smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran nebo odstoupením od smlouvy z důvodů uvedených v občanském zákoníku, v této smlouvě, nebo pro její podstatné porušení.
- a) Podstatným porušením smlouvy na straně příjemce se rozumí následující situace:
- Prodlení s plněním dle čl. 5 smlouvy delší než 30 dnů.
- b) Podstatným porušením smlouvy na straně poskytovatele se rozumí následující situace:
- poskytovatel nemůže z důvodu existence okolností vylučujících odpovědnost pokračovat v plnění závazku podle této smlouvy po dobu delší než 1 měsíc,
  - V případě, že probíhá insolvenční řízení proti majetku poskytovatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek poskytovatele byl zcela nepostačující.
- 8.2. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemným oznámením na adresu druhé smluvní strany uvedenou v této smlouvě.
- 8.3. Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení druhé smluvní straně nebo dnem, kdy se za doručené považuje, a to od počátku, strany si tak vrátí, co si vzájemně plnily.
- 8.4. Tuto smlouvu je možné ukončit výpovědí kterékoli ze smluvních stran. Výpověď musí být písemná a nemusí být odůvodněná. Výpovědní doba činí dva měsíce, a začne běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě ukončení této smlouvy výpovědí se smluvní strany zavazují, že vypořádají své vzájemné závazky nejdéle do tří měsíců od ukončení smlouvy.

## 9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran, účinnost nastane dle čl. 1.3. této smlouvy. V případě, že k podpisu smlouvy nebo jejímu zveřejnění v registru smluv dojde až po datu stanoveném dle čl. 1.3, nabývá smlouva účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 9.2. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.
- 9.3. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 9.4. Poskytovatel bere na vědomí, že smlouva bude uveřejněna v registru smluv zřízeného podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel prohlašuje, že tato

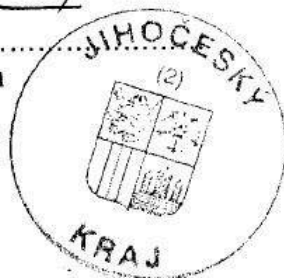
smlouva neobsahuje údaje, které tvoří předmět jeho obchodního tajemství podle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

- 9.5. Jestliže bude kterékoliv ustanovení této smlouvy určeno jako neplatné nebo nevykonatelné, bude toto ustanovení považováno za samostatné a oddělitelné od ostatních ustanovení této smlouvy a nezpůsobí jejich neplatnost nebo nevykonatelnost.
- 9.6. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou a přechodu této smlouvy při právním nástupnictví.
- 9.7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž všechny mají platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 9.8. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně. Na důkaz dohody o všech článcích této smlouvy připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.
- 9.9. V případě, že před podpisem této smlouvy bude s (budoucím) poskytovatelem zahájeno insolvenční řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, vyhrazuje si příjemce právo neuzavřít tuto smlouvu.

Za příjemce  
V Českých Budějovicích dne: ..... - 5 -02- 2018

Za poskytovatele  
V OLOMOUCI dne: ..... 2 3. 01. 2018

.....  
**Mgr. Ivana Stráská**  
hejtmanka  
Jihočeský kraj



.....  
**RNDr. József Tesařík**  
předseda představenstva  
TESCO SW a.s.

**TESCOSW**  
TESCO SW a.s.  
tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc  
Česká republika  
IČ: 25892533 (1)