

Smlouva

o poskytování technické podpory (maintenance)

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

I. Smluvní strany

Objednatel: **Plzeňský kraj**
Sídlo: Škroupova 18, 306 13 Plzeň
IČ: 70890366
DIČ: CZ70890366
Zastoupený: p. Václavem Šlajsem, hejtmánem
K podpisu smlouvy pověřen: p. Ivo Grüner, náměstek hejmana, na základě usnesení Rady Plzeňského kraje č. 2571/14 ze dne 22.9.2014
Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., pobočka Plzeň
Číslo účtu: 1063003350/5500

jako objednatel, na straně jedné
(dále jen objednatel)

a

Dodavatel: **CGI IT Czech Republic s.r.o.**
se sídlem: Praha 6, Na Okraji 335/42, PSČ 162 00
IČO: 62412388
DIČ: CZ62412388
zastoupený: Ing. Pavlem Malínkem, jednatelem
bankovní spojení: Citibank a.s.
č. ú.: 2041000305/2600
zapsán v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vl. 34304

jako dodavatel, na straně druhé
(dále jen dodavatel)

Smlouva o poskytování technické podpory – VZ „Centrální logování“

Tato smlouva se uzavírá v návaznosti na nadlimitní veřejnou zakázku „Centrální logování“, realizovanou objednatelem jakožto zadavatelem v otevřeném zadávacím řízení ve smyslu ust. § 27 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

Veřejná zakázka je realizována v rámci projektu Plzeňského kraje s názvem "ICT služby technologického centra Plzeňského kraje – části I., III., IV. a V." Výzvy č. 08 na „Rozvoj služeb eGovernmentu v krajích“ v rámci Integrovaného operačního programu (IOP). Projekt registrační číslo CZ.1.06/2.1.00/08.07231.

Nabídka dodavatele coby vítězného uchazeče byla zadavatelem vybrána jako nejvýhodnější usnesením Rady Plzeňského kraje č. 2571/14 ze dne 22.9.2014.

II. Předmět smlouvy

- 2.1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technickou a servisní podporu související s produktivním provozem aplikace dodané v rámci předmětu plnění veřejné zakázky „Centrální logování“ uvedené v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen technická podpora).
- 2.2. Rozsah a podmínky technické a servisní podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.3. Součástí technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu podpory.
- 2.4. Místem poskytování maintenance je sídlo objednatele na adrese: Škroupova 18, Plzeň.

III. Doba trvání smlouvy

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, s účinností od bezvýhradné akceptace dodávky a implementace systému centrálního logování na základě separátně uzavřené smlouvy.
- 3.2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu kdykoli vypovědět, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené dodavateli. Výpovědní lhůta činí 2 kalendářní měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

IV. Cena a platební podmínky

- 4.1. Cena za technickou podporu představuje nabídkovou cenu na technickou podporu předloženou dodavatelem v jeho nabídce na veřejnou zakázku „Centrální logování“.
- 4.2. Objednatel a dodavatel se dohodli, že cena za technickou podporu činí částku

181 500,-- Kč včetně DPH za 1 kalendářní rok, přičemž
cena bez DPH činí 150 000,- Kč za 1 kalendářní rok.

Smlouva o poskytování technické podpory – VZ „Centrální logování“

Cena za technickou podporu za 4 roky činí 600 000,-- Kč bez DPH, tj. 726 000,-- včetně DPH.

- 4.3. Tato cena je stanovena jako cena konečná a úplná.
- 4.4. Dodavatel není oprávněn požadovat po dodavateli poskytnutí zálohy.
- 4.5. Dodavatel na sebe bere odpovědnost za to, že sazba a výše daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 4.6. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně za technickou podporu ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.7. Sjednaná celková cena uvedená v odst. 4.2. tohoto článku smlouvy je cenou nejvýše přípustnou, kterou je možné překročit pouze v případě zvýšení sazby DPH, a to tak, že dodavatel ke sjednané ceně bez DPH připočítá DPH v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě účinné k datu uskutečnitelného zdanitelného plnění.
- 4.8. Cenu za poskytování technické podpory hradí objednatel v ročních platbách (vždy předem na nadcházející kalendářní rok) po dobu trvání smlouvy.
- 4.9. Cena za poskytování technické podpory bude hrazena na základě faktur vystavených dodavatelem.
- 4.10. Faktury na zaplacení sjednaných cen je dodavatel oprávněn vystavit nejdříve následující den po dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.11. Splatnost faktur činí 30 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele.
- 4.12. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů (zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění).
- 4.13. V případě, že faktura – daňový doklad nebude obsahovat stanovené náležitosti nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět dodavateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury – daňového dokladu.
- 4.14. Po vzniku práva fakturovat je dodavatel povinen vystavit a objednateli předat faktury v trojím vyhotovení.
- 4.15. Cena bude dodavateli zaplacená bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele.
- 4.16. Dojde-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění ke změně sazby DPH, bude dodavatel fakturovat objednateli cenu s DPH ve výši odpovídající platné právní úpravě ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

Smlouva o poskytování technické podpory – VZ „Centrální logování“

- 4.17. Každý originální účetní doklad bude obsahovat informaci, že se jedná o projekt IOP a musí být označen číslem projektu CZ.1.06/2.1.00/08.07231 a názvem projektu Plzeňského kraje "ICT služby technologického centra Plzeňského kraje – části I., III., IV. a V." Výzvy č. 08 na „Rozvoj služeb eGovernmentu v krajích“ v rámci Integrovaného operačního programu (IOP)
- 4.18. Pokud to bude možné, bude účetnictví vedeno v elektronické formě. V souladu s předpisy ES se účetní záznamy o účetních operacích budou v co největší možné míře uchovávat v elektronické formě, minimálně do 31.12.2021.
- 4.19. Zhotovitel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zák. č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího ze smlouvy s tím, že se zhotovitel podrobí této kontrole, a bude spolupůsobit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů.
- 4.20. Zhotovitel se zavazuje archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu smlouvy minimálně do 31.12.2021. Po tuto dobu je zhotovitel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
- 4.21. Zhotovitel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace opatřit vizuální identitou projektů dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření (viz příloha č. 4 Příručky pro žadatele a příjemce finanční podpory v rámci Integrovaného operačního programu – Výzva č. 08 na Rozvoj služeb eGovernmentu v krajích). Zhotovitel prohlašuje, že ke dni uzavření této smlouvy se s těmito pravidly seznámí. V případě, že v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změně těchto pravidel, zavazuje se objednatel o této skutečnosti zhotovitele bezodkladně informovat.

V. Odstoupení od smlouvy

- 5.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy ihned odstoupit v případě závažného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou. Odstoupení je účinné jeho doručením druhé smluvní straně.
- 5.2. Za závažné porušení povinností dodavatele se rozumí prodlení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy a zejména její přílohy č. 1 o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil dodavatel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 5.3. Závažným porušením povinností objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 5.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.

VI. Mlčenlivost

- 6.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro

Smlouva o poskytování technické podpory – VZ „Centrální logování“

jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.

- 6.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které použijí ke spolupráci v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 6.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 6.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
- a) obecně známé,
 - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou
 - c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
 - d) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy,
 - e) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů.
- 6.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb.
- 6.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

VII. Záruka

- 7.1. Dodavatel poskytuje záruku na to, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle této smlouvy objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany.
- 7.2. Dodavatel poskytuje záruku na to, že veškeré vlastnosti aplikace, včetně jejích případných update, upgrade a nových verzí, budou po celou dobu účinnosti smlouvy, v souladu s obecně platnými právními předpisy ČR.
- 7.3. Dodavatel nese odpovědnost za to, že údržba a podpora budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.
- 7.4. Dodavatel se zavazuje, že údržba a podpora budou zajišťovány tak, aby předmět údržby a podpory byl způsobilý pro užití k smlouvenému účelu a zachoval si smlouvené a obvyklé vlastnosti.

VIII. Oprávněné osoby

- 8.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob. Každá smluvní strana jmenuje kontaktní osobu. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenovanou kontaktní osobu, je však povinna vyznat o každé změně druhou smluvní stranu. Změna kontaktní osoby je vůči druhé straně účinná teprve okamžikem prokazatelného doručení takového vyznání.

Kontaktní osobou za objednatele je:

Ing. Eliška Pečenková
vedoucí odboru informatiky
Krajský úřad Plzeňského kraje
email: eliska.pecenkova@kraj-plzensky.cz
telefon: 377195261

Kontaktní osobou za dodavatele je:

Lubomír Kopecký
Sales exekutive/ Public
email: lubomir.kopecky@cgi.com
telefon: 720757469

8.2. Komunikace mezi kontaktními osobami kraje a města bude uskutečňována v elektronické podobě (email, HelpDesk) nebo telefonicky.

8.3. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami bude činěna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně, přičemž písemná forma je zachována i v případě emailové zprávy.

IX. Smluvní pokuty

- 9.1. Pro případ prodlení se zaplacením smluvní ceny se objednatel zavazuje dodavateli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,01 % z fakturované ceny za každý den prodlení.
- 9.2. Pro každý zjištěný případ porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle článku VI. této smlouvy se stanovuje smluvní pokuta ve výši 100.000,-- Kč.
- 9.3. Odstraňování nahlášených závad v časech uvedených v tabulce v odst. 3.3. Přílohy č. 1 této smlouvy je zajištěno smluvní pokutou ve výši 5.000,-- Kč za každý případ prodlení.
- 9.4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.
- 9.5. Výši smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30-ti dnů od doručení jejího vyúčtování.

X. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Smluvní strany s využitím smluvní volnosti se dohodly uzavřít smlouvu podle § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku (zákona č. 89/2012 Sb.). Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku.
- 10.2. Jakékoli změny či doplňky této smlouvy je možné platně učinit pouze formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

Smlouva o poskytování technické podpory – VZ „Centrální logování“

- 10.3. Smlouva se pořizuje ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 10.4. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem bezvýhradné akceptace dodávky a implementace systému centrálního logování na základě separátně uzavřené smlouvy o dílo.
- 10.5. Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně případných dodatků bude na základě plnění zákonné povinnosti objednatele uveřejněna na profilu zadavatele Plzeňský kraj, konkrétně na webové adrese <https://ezak.cnpk.cz/vz00002536>.
- 10.6. Nedílnou součástí této smlouvy je její příloha č. 1 – Podmínky poskytování technické servisní podpory.
- 10.7. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, že si ji před jejím podpisem přečetly a s celým jejím obsahem souhlasí.

V Plzni dne 23.10.2014

V Praze dne 13.11.2014

Za objednatele:

Za dodavatele:

PODEPSÁNO

PODEPSÁNO

.....
Ivo Grüner

náměstek hejtmana Plzeňského kraje

.....
Ing. Pavel Malínek

jednatel CGI IT Czech Republic s.r.o.

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře

Podmínky provádění technické a servisní podpory související s produktivním provozem aplikace dodané v rámci plnění veřejné zakázky „Centrální logování“ (dále jen Podmínky technické podpory).

I. Rozsah podpory

Technická podpora bude dodavatelem poskytována v rámci ročního paušálu průběžně v následujícím rozsahu:

1.1 Služba „Help-line“

Dodavatel zajistí help-line a bude ji udržovat dostupnou v pracovní dny a časy. V rámci poskytování služby „Help-line“ získává objednatel nárok na garantovanou pomoc při řešení technických problémů objednatel souvisejících s provozem aplikace. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, emailu nebo s využitím HelpDesk. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 17:00 v sídle dodavatele.

1.2 Služba „Upgrade a update“

V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na:

- Poskytnutí veškerých oprav, zlepšení a dodatků k poskytnuté aplikaci (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných dodavatelem nebo výrobcem aplikace (pokud není totožný s dodavatelem) během příslušného ročního období a zároveň licence na tyto produkty. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update není jejich instalace a implementace u objednatel.

Aktualizaci základních šablon pro běžně používané typy prvků infrastruktury, které na základě znalosti daného prvku určí doporučené log sources a relevantně nastaví typ či závažnost sledovaných událostí (odfiltrování DEBUG událostí, nepodstatných chyb aj.).

1.3 Služba „Legislativní podpora“

V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na to, že aplikace bude uvedena v soulad s aktuálním stavem právního řádu ČR (tj. v soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy ČR), a to nejpozději ke dni, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti. Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím upgrade nebo update aplikace. Součástí legislativní podpory není instalace a implementace těchto upgrade a update.

1.4 Služba „Odstraňování závad aplikace“

V rámci poskytování této služby získává objednatel nárok na bezplatné odstraňování závad aplikace, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu aplikace nebo chybou implementace, způsobenou dodavatelem. Pokud dodavatel není výrobcem aplikace, zajistí dodavatel při řešení závady i veškerou komunikaci s výrobcem. Výskyt závady bude objednatel oznamovat dodavateli prostřednictvím HelpDesk. V případě výskytu závady v provozu aplikace získává objednatel garantovanou dobu jejich odstranění. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 17:00 hod v sídle dodavatele.

Klasifikace provozních závad:

> **Vysoká** = závady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven.

> **Střední** = závady způsobující problémy při užívání a provozování informačního systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.

> **Nízká** = provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

1.5 Ostatní služby

Dále budou součástí technické podpory další služby, které budou objednatelem objednávány podle potřeby a hrazeny podle skutečně odebraného množství v maximálním rozsahu 120 hodin práce dodavatele za 1 kalendářní rok.

Zadavatel si současně vyhrazuje právo neodebrat v kalendářním roce oněch maximálních 120 hodin práce dodavatele, nýbrž pouze potřebné hodiny.

V rámci kategorie „Ostatní služby“ je objednatel oprávněn u dodavatele objednat (formou písemné objednávky) provedení některé z následujících služeb:

- Instalace a implementace update a upgrade řešení v prostředí zadavatele
 - bude prováděna na základě objednávky zadavatele, odsouhlasené mezi oběma smluvními stranami, nejpozději však k datu, po kterém by byla ohrožena bezpečnost řešení, jeho plná funkcionality nebo jeho soulad s legislativou.
- Asistence při přenosu řešení do nového prostředí (operační systém, databázový server)
 - v případě, že skončí podpora některé části prostředí, ve kterém je řešení provozováno, dodavatel na základě objednávky provede přenos řešení do nového prostředí, připraveného zadavatelem s respektováním produktové řady komponent prostředí (vyšší verze stejných nebo srovnatelných edicí Microsoft Windows Server a Microsoft SQL Server).
- Objednané konzultace při řešení provozních problémů, řešená návštěvou konzultanta dodavatele na místě nebo jeho vzdáleným připojením k řešení.
- Úpravy nastavení aplikace dle potřeb objednatele.
- Úprava stávajících a tvorba nových funkcí aplikace.

Za jednu hodinu „Ostatních služeb“ je považována 1 člověkohodina odborníka schopného samostatně analyzovat požadavek objednatele a fakticky provést požadovanou službu.

Požadavek na tuto službu provede objednatel vystavením objednávky s uvedením smluvními stranami dohodnutého rozsahu předmětu rozvoje, rozsahu pracnosti v hodinách a termínu potřebnému k poskytnutí objednané služby včetně ceny této služby.

maximální doby potřebné k poskytnutí služby a maximální ceny této služby.

Dohoda o rozsahu a termínu plnění je podstatnou náležitostí objednávky objednatele a bez ní není objednávka úplná a dodavatel není povinen zahájit plnění.

Dodavatel je oprávněn odmítnout objednávku na realizaci rozvoje v případě, že požadavek objednatele je proti principu softwaru a jeho koncepci.

II. Práva povinnosti objednatele

2.1 Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Dodavateli vzdálený přístup k programové aplikaci. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek, uvedených v písemné Smlouvě o vzdáleném přístupu.

2.2 Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to prostřednictvím:

- služby HelpDesk dodavatele na adrese
- v případě nedostupnosti služby Helpdesk telefonicky na č.: +420 284 020 369
- nebo elektronicky na emailovou adresu:
 - ° Adresa internetového rozsahu JIRA: <https://sd.cz.cgi.com>
 - ° E-mail: sd.cz@cgi.com

2.3 Pro požadavek servisního zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie dle odst. 3.2. Podmínek technické podpory, uvedena osoba objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady. Za písemné nahlášení závady se považuje i e-mail. Kategorii závady stanovenou objednatel nesmí Dodavatel změnit bez souhlasu objednatele.

2.4 Po odstranění závady Dodavatel její odstranění nahlásí e-mailem, případně i telefonicky objednateli.

2.5 Objednatel zkontroluje funkčnost aplikace a potvrdí zpětně Dodavateli, že je závada odstraněna.

2.6 Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.

2.7 Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programové aplikaci provedl sám.

III. Práva a povinnosti dodavatele

3.1 Dodavatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v níže uvedených garantovaných termínech plnění.

3.2 Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:

> **Vysoká** = závady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven.

> **Střední** = závady způsobující problémy při užívání a provozování informačního systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.

> **Nízká** = provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

3.3 Dodavatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě zahájit práci na odstranění závady a odstranit nahlášenou závadu ve lhůtách podle následující tabulky. Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin (dále jen pracovní hodiny).

Požadovaná úroveň služeb (Dohoda o SLA)

Priorita	Charakteristika problému	Reakční doba	Doba vyřešení požadavku od převzetí
Vysoká	Kategorie A	4 pracovní hodiny	7 pracovních dnů
Střední	Kategorie B	8 pracovních hodin	15 pracovních dnů
Nízká	Kategorie C	24 pracovních hodin	30 pracovních dnů

3.4 Dodavatel je povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady. Oznámením dodavatele o způsobu řešení se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě objednatele.

3.5 Dodavatel je povinen respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění technické podpory.

IV. Výčet služeb a dílčí ceny technické podpory

Název služby	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH	
	za 1 rok	za 4 roky
Služba „Help-line“	Celková cena zahrnuje veškeré služby	Celková cena zahrnuje veškeré služby

Služba „Upgrade a update“	Celková cena zahrnuje veškeré služby	Celková cena zahrnuje veškeré služby
Služba „Legislativní podpora“	Celková cena zahrnuje veškeré služby	Celková cena zahrnuje veškeré služby
Služba „Odstraňování závad aplikace“	Celková cena zahrnuje veškeré služby	Celková cena zahrnuje veškeré služby
Cena celkem	150 000,--	600 000,--

Název služby	Cena v Kč	
	bez DPH	s DPH
Ostatní služby v rozsahu dle čl. I. písm. e) smlouvy		
CENA za 1 hodin práce	1 250,--	1 512,50
Cena za 1 kalendářní rok (tj. za 120 hodin)	150 000,--	181 500,--
CENA za 4 kalendářní roky (tj. za 480 hodin)	600 000,--	726 000,--

CENA CELKEM za 1 kalendářní rok = součet ročních cen za služby: Help-line, Upgrade a update , Legislativní podpora, Odstraňování závad aplikace, Ostatní služby (max. 120 hod)	v Kč bez DPH	150 000,--
	v Kč s DPH	181 500,--

CENA CELKEM za 4 roky = součet cen za 4 roky za služby: Help-line, Upgrade a update , Legislativní podpora, Odstraňování závad aplikace, Ostatní služby (max. 480 hod)	v Kč bez DPH	1 200 000,--
	v Kč včetně DPH	1 452 000,--

V Plzni dne 23.10.2014

V Praze dne 13.11.2014

Za objednatele:

Za dodavatele:

PODEPSÁNO

.....

Ivo Grüner

náměstek hejtmana Plzeňského kraje

PODEPSÁNO

.....

Ing. Pavel Malínek

jednatel CGI IT Czech Republic s.r.o.