

SMLOUVA

o poskytování technické a servisní podpory, údržby a rozvoje programového vybavení informačního systému AZ.PRO

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

Čl. 1. Smluvní strany

1.1. Plzeňský kraj

se sídlem: Škroupova 18, 306 13 Plzeň

IČO: 70890366

DIČ: CZ 70890366

zastoupený: Václavem Šlajsem, hejtmanem Plzeňského kraje

k podpisu smlouvy oprávněn: na základě Podpisového a kompetenčního řádu Plzeňského kraje a Krajského úřadu Plzeňského kraje Mgr. Jiří Leščinský, ředitel Krajského úřadu Plzeňského kraje

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., pobočka Plzeň

č.ú.: 1083003606/5500

kontaktní osoba: Norbert Szabó, vedoucí oddělení aplikací a databází, odbor informatiky Krajského úřadu Plzeňského kraje

telefon: +420 377 195 283

e-mail: norbert.szabo@plzensky-kraj.cz

(dále jen „objednatel“, „zadavatel“)

a

1.2. Obchodní jméno: PROSPEKS-IT, a.s.

se sídlem: Šumavská 519/35, 602 00 Brno

IČO: 471 51 382

DIČ: CZ 47151382

zastoupený/jednající: Ing. Miloš Zapletal, statutární ředitel

bankovní spojení: Komerční banka, a.s. Brno - město

č.ú.: 27-6654970257/0100

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka č. 3386

kontaktní osoba: Ing. Miloš Zapletal

telefon: +420 606 692 262

e-mail: zapletal@itp.cz

(dále jen „dodavatel, poskytovatel“)

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Poskytování služeb technické a servisní podpory, údržby a rozvoje programového vybavení informačního systému AZ.PRO“, zadávanou objednatelem jakožto veřejným zadavatelem z důvodu ochrany výhradních (autorských) práv formou oslovení jediného dodavatele.

Čl. 2. Předmět smlouvy

2.1.1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou a její přílohou č. 1 **provádět pro objednatele technickou a servisní podporu a údržbu programového vybavení informačního systému (IS) AZ. PRO, včetně rozvoje aplikace na základě konkrétních požadavků objednatele:**

- modulu **Kmenová data**
- modulu **PaM (Personalistika a mzdy)**
- modulu **rozšíření PaM o „Příplatek za zastupování“**
- modulu **Organizační struktura**

2.1.2. Technická a servisní podpora, údržba a rozvoj programového vybavení IS AZ.PRO zahrnuje:

- a. včasnou legislativní údržbu (update, upgrade) výše uvedených modulů při změně legislativy v ČR (zajištění zapracování legislativních změn),
- b. help-line
- c. modifikaci uživatelského prostředí AZ.PRO formou nových verzí AZ.PRO v rámci základní číselné řady v době předání IS (verze „za tečkou“). Při zachování rozsahu předaných modulů a jejich funkční náplně se modifikace týká i verze „před tečkou“,
- d. možnost rozšíření IS AZ.PRO,
- e. možnost rozšíření o další moduly,
- f. řešení chybových stavů IS v rámci garancí a reakčních dob uvedených v Příloze č.1 této smlouvy.

2.1.3. Rozsah a podmínky poskytování technické a servisní podpory, údržby a rozvoje IS AZ.PRO (dále tak jen „software“) jsou podrobně uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

2.1.4. Součástí technické a servisní podpory a údržby (dále jen „podpora“) 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 a autorství software AZ.PRO měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu podpory.

Čl. 3. Doba trvání smlouvy

3.1.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s platností ode dne jejího uzavření a s účinností od 1.11.2015.

3.1.2. Objednatel i dodavatel je oprávněn tuto smlouvu 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.

Čl. 4. Místo plnění

4.1.1. Místem poskytování technické a servisní podpory, údržby a rozvoje je sídlo objednatele na adrese Škroupova 18, Plzeň.

4.1.2. Předpokládaným primárním způsobem poskytování předmětných služeb je vzdálený přístup dodavatele. Vzdálený přístup do počítačové sítě objednatele za účelem poskytování předmětných služeb bude dodavateli umožněn na základě samostatné smlouvy o vzdáleném přístupu.

Čl. 5. Cena a platební podmínky

5.1.1. Cena za předmět této smlouvy představuje nabídkovou cenu předloženou dodavatelem v jeho nabídce na veřejnou zakázku „Poskytování služeb technické a servisní podpory, údržby a rozvoje programového vybavení informačního systému AZ.PRO“.

5.1.2. Objednatel a dodavatel se dohodli, že cena za technickou a servisní podporu a údržbu, v rozsahu služeb Legislativní podpora, Help-line, Upgrade a update, Odstraňování závad aplikace (rozsah služeb dle čl. 1 Přílohy č. 1 této smlouvy) činí celkem částku:

21.060,- Kč bez DPH za 1 kalendářní rok

Roční poplatek za technickou a servisní podporu SW	Cena modulu (v Kč bez DPH)	%	Technická+servisní podpora a údržba (v Kč bez DPH)
Modul Kmenová data	8 000,-	18%	1 440,-
Modul PaM	72 000,-		12 960,-
Modul rozšíření PaM o „Příplatek za zastupování“	7 000,-		1 260,-
Modul Organizační struktura	30 000,-		5 400,-

Roční poplatek celkem (bez DPH)	21 060,-
--	-----------------

- 5.1.3. K této ceně za podporu bude poskytovatelem připočtena daň z přidané hodnoty ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Dodavatel na sebe bere odpovědnost za to, že sazba a výše daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.1.4. Cenu za poskytování technické podpory hradí objednatel v ročních platbách, vždy na základě dodavatelem vystavené faktury. Výjimkou je první rok od uzavření této smlouvy, kdy bude vystavena faktura pouze za období 01.11. - 31.12.2015.
- 5.1.5. Fakturu je dodavatel oprávněn vystavit nejdříve k 01.01. daného kalendářního roku. Fakturovaným obdobím je vždy 01.01. – 31.12. daného roku. Výjimkou je první rok uzavření této smlouvy, kdy je dodavatel oprávněn vystavit fakturu na období 01.11. - 31.12.2015 nejdříve k 01.11.2015.
- 5.1.6. Splatnost faktury činí 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele.
- 5.1.7. 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).
- 5.1.8. Faktury musí obsahovat název smlouvy, číslo účtu dodavatele a všechny údaje uvedené v § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.1.9. 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.
- 5.1.10. Cena bude dodavateli zaplácena bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele.
- 5.1.11. 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.

Čl. 6. Práva a povinnosti objednatele

6.1.1. Objednatel je povinen neprodleně uvědomit dodavatele, vyžaduje-li SW údržbu nebo nefunguje-li správně.

6.1.2. Objednatel poskytne dodavateli pro plnění podle této smlouvy nevyhnutelné podmínky potřebné pro plnění podle této smlouvy. Jedná se o nezbytné aktuální záložní kopie s programy a daty. Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli veškeré jím požadované informace systémového charakteru potřebné pro plnění podle této smlouvy.

6.1.3. Je výhradní povinností a odpovědností objednatele zajistit zálohování dat tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození.

6.1.4. Objednatel je odpovědný za aktivní přístup a maximální součinnost ze své strany, bez nichž není možné SW úspěšně provozovat.

6.1.5. Objednatel se zavazuje písemně pozvat pověřeného zástupce dodavatele k veškerým závažnějším zásahům do systému, které budou prováděny ze strany objednatele. Pokud objednatel hodlá zasáhnout do systému bez pozvání dodavatele nebo bez odsouhlasení v provozním deníku, či bez jiných, jakýchkoliv konzultací s dodavatelem, doporučuje dodavatel, aby objednatel vytvořil věrnou záložní kopii všech částí systému před zásahem, pokud tak neučiní, nese plnou odpovědnost za možné následky a dodavatel nezaručuje, že bude moci pokračovat v údržbě systému podle této smlouvy.

6.1.6. Za závažnější zásah do systému jsou považovány:

- jakékoliv změny v nastavení a konfiguraci serveru MS SQL
- jakékoliv změny v nastavení v modulu IS AZ.PRO – Systémové funkce
- jakékoliv změny v nastavení v modulu IS AZ.PRO – Parametry systému

6.1.7. Objednatel má právo fyzické kontroly a náležitého vysvětlení činnosti při veškerých zásazích dodavatele.

Čl. 7. Povinnosti poskytovatele

7.1.1. Poskytovatel odpovídá za rozsah, kvalitu a včasnost poskytovaných služeb. Dodavatel garantuje, že jím poskytované odborné práce jsou na vysoké profesionální úrovni, s hlubokou znalostí problematiky.

Čl. 8. Odstoupení od smlouvy

- 8.1.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy ihned odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy druhou smluvní stranou. Odstoupení je účinné jeho doručením druhé smluvní straně.
- 8.1.2. Za závažné porušení povinnosti 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.
- 8.1.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 8.1.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.

Čl. 9. Záruka

- 9.1.1. 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.
- 9.1.2. Dodavatel nese odpovědnost za to, že podpora i rozvoj informačního systému AZ.PRO budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.

Čl. 10. Oprávněné osoby

- 10.1.1. 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 vyrozumět o každé změně druhou smluvní stranu. Změna kontaktní osoby je vůči druhé straně účinná teprve okamžikem prokazatelného doručení takového vyrozumění.

Kontaktní osobou za objednatele je:

Norbert Szabó

Vedoucí oddělení aplikací a databází, Odbor informatiky

Krajský úřad Plzeňského kraje

email: norbert.szabo@plzensky-kraj.cz

telefon: +420 377 195 283

Kontaktní osobou za poskytovatele je:

Ing. Miloš Zapletal

statutární ředitel PROSPEKT-IT, a.s.

email: zapletal@itp.cz

telefon: + 420 606 692 262

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

10.1.3. 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.

10.1.4. Oprávněné osoby za objednatele budou vystavovat objednávky na servis a rozvoj přímo kontaktní osobě poskytovatele. Za písemnou formu se pro potřebu objednávky rozumí i emailová komunikace mezi oprávněnými osobami na základě této smlouvy.

Čl. 11. Smluvní pokuty

11.1.1. 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.

11.1.2. Odstraňování nahlášených závad v časech uvedených v tabulce v Příloze č. 1 této smlouvy je zajištěno smluvní pokutou ve výši uvedené pro každý typ závady v příloze č. 1 této smlouvy za každý případ a délku prodlení.

11.1.3. Vyúčtováním ani zaplacením smluvní pokuty nezaniká povinnost dodavatele splnit smluvní závazek. Zaplacením smluvní pokuty rovněž není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.

11.1.4. Výši smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30-ti dnů od doručení jejího vyúčtování.

Čl. 12. Závěrečná ustanovení

12.1.1. Platnosti tato smlouva nabývá dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1.11.2015.

12.1.2. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

12.1.3. Jakékoli změny či doplňky této smlouvy je možné platně učinit pouze formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

12.1.4. Smlouva se pořizuje ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.

12.1.5. 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.

12.2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:

- Příloha č.1 Smlouvy o technické podpoře specifikující jednotlivé druhy poskytované podpory a rozvoje, druhy závad a jejich SLA (service level agreement, tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění závad).

V Brně dne 29.10.2015

Za poskytovatele

.....PODEPSÁNO.....

Ing. Miloš Zapletal
statutární ředitel
PROSPEKS-IT, a.s.

V Plzni dne 27.10.2015

Za objednatele

.....PODEPSÁNO.....

Mgr. Jiří Leščinský
ředitel
Krajského úřadu Plzeňského kraje

Příloha č. 1

Smlouvy o poskytování technické a servisní podpory, údržby a rozvoje programového vybavení informačního systému AZ.PRO

Podmínky provádění technické podpory v souvislosti s produktivním provozem informačního systému AZ.PRO (dále jen Podmínky technické podpory).

Čl. 1. Rozsah podpory

Technická podpora bude dodavatelem poskytována průběžně v následujícím rozsahu:

1.1. Služba „Legislativní podpora“

1.1.1. Dodavatel je povinen promítat změny legislativy ČR do aplikačního software (ASW), které byly předmětem jeho dodávky v mezidobí platnosti změn do nabytí jejich účinnosti. S novou verzí ASW předá objednateli i písemnou dokumentaci o provedených úpravách.

1.1.2. Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím upgrade nebo update aplikace. Součástí legislativní podpory **není** instalace a implementace těchto upgrade a update. Dodavatel se zavazuje umožnit objednateli stáhnout dohodnutým způsobem legislativní upgrade nebo update. Instalaci a implementace legislativního upgrade nebo update provádí objednatel.

1.2. Služba „Help-line“

1.2.1. 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 16:00 hod.

1.2.2. Dodavatel a objednatel se dohodli, že službu „help-line“ lze využít v rozsahu maximálně 8 hodin ročně. V rámci evidence a průkaznosti bude čerpání této služby evidovány v následujících časových intervalech:

Každý započatý telefonát ¼ hodina

Odpověď na e-mail do formátu A5 ¼ hodina

1.2.3. Služba „help-line“ v žádném případě neznamená školení či doškolování uživatelů, vysvětlování zákonů a výpočtů, které by mzdová účetní na základě své profese měla znát, a které jsou obsahem obecných placených školení legislativy typu OdborConsult apod.

1.3. „Upgrade a update“

1.3.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí veškerých zlepšení a dodatků, které jsou dodavatelem inzerovány v „Přehledu provedených změn“ ke každé aktualizaci jako **novinka** či **vylepšení** pro všechny stávající zákazníky, a to k poskytnuté aplikaci (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných dodavatelem během příslušného ročního období a zároveň licence na tyto produkty. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update **není** jejich instalace a implementace u objednatele. Tyto verze budou vystaveny v avízovaných časech na dohodnutých FTP, odkud si objednatel svým úsilím tyto verze stáhne a zajistí si jejich distribuci ve vlastní síti.

1.4. Služba „Odstraňování závad aplikace“

1.4.1. V rámci poskytování této služby získává objednatel nárok na bezplatné odstraňování závad aplikace, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu aplikace. Pro účely této smlouvy jsou rozlišovány závady 1. A 2. kategorie, na základě hlášení programové závady. Výskyt závady bude objednatel oznamovat dodavateli prostřednictvím HelpDesk.

1.4.2. 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 16:00 hod v sídle dodavatele.

Čl. 2. Práva a povinnosti objednatele

2.1.1. 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.

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

- služby HelpDesk dodavatele elektronicky na emailové adrese: **support@itp.cz**
- v případě nedostupnosti služby HelpDesk telefonicky na č.: +420 606 692 262 (kontaktní osoba = **Ing. Miloš Zapletal**)
- popř. písemně na adresu:

PROSPEKS-IT, a.s.

Ing. Miloš Zapletal

Šumavská 519/35, 602 00 Brno

- 2.1.3. Pro požadavek zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie dle Podmínek této 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.
- 2.1.4. Po odstranění závady Dodavatel její odstranění nahlásí e-mailem, případně i telefonicky objednateli.
- 2.1.5. Objednatel zkontroluje funkčnost aplikace a potvrdí zpětně Dodavateli, že je závada odstraněna.
- 2.1.6. 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.
- 2.1.7. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programové aplikaci provedl sám.

Čl. 3. Práva a povinnosti dodavatele

- 3.1.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v níže uvedených garantovaných termínech plnění.
- 3.1.2. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:
- **Závada 1. kategorie**
 - **Závada 2. Kategorie**

Definice závady 1. Kategorie:

Jedná se o závadu, která způsobí **kompletní a zásadní nefunkčnost** AZ.PRO či zásadních částí *(Nemožnost vyjet sestavu zaměstnanců dle data nástupu, pokud lze vyjet jiná sestava, kde se datum nástupu vyskytuje, NENÍ zásadní nefunkčností.*

Naproti tomu nemožnost zadávání mezd jakýmkoliv způsobem v době mzdové uzávěrky - počátek měsíce, JE zásadní nefunkčností.)

Po obdržení hlášení závady předepsaným způsobem zajistí dodavatel v co nejkratší době (cca do 1 hod.) práce specialistů za účelem diagnostiky a odstranění závady vzdáleným připojením ze svého pracoviště. Pokud diagnostika nebo odstranění této závady nebudou z pracoviště dodavatele možné, bude do 20 hod. zajištěn výjezd specialistů.

Při odstraňování závad 1. kategorie budou příslušní specialisté dodavatele (systémoví pracovníci, programátoři, příp. technici) uvolněni od ostatních prací do odstranění závady a uvedení IS AZ.PRO do provozu.

Definice závady 2. Kategorie:

Jedná se o závadu, která neohrožuje činnost IS AZ.PRO jako celku, pouze v menší či větší míře komplikuje uživatelům práci.

Závady specifikované a nahlášené oprávněnou osobou objednatele předepsaným způsobem budou odstraněny v rámci vzdáleného připojení z pracoviště dodavatele; nebude-li to možné, pak výjezdu specialistů dodavatele, kteří se dostaví k **diagnostice** závady do 48 hodin (nebude-li s objednatelem dohodnuto jinak).

Při odstraňování závad 2. kategorie budou drobné závady odstraněny vzdáleným připojením. Závady vyžadující časově delší přípravu a odzkoušení mimo reálný provoz IS budou po dohodě řešeny případně na pracovišti dodavatele s tím, že bude dohodnut termín opravy dané závady v reálném IS u objednatele.

3.1.3. Dodavatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě díla 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 16.00 hodin (dále jen pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 8 hodin. V jednotlivých buňkách jsou vždy uvedené hodiny SLA započítávané v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin a jejich projekce do počtu pracovních dnů. Dále jsou v buňkách definovány smluvní pokuty za překročení maximálních lhůt oprav. Dodržování SLA – tzn. odstraňování nahlášených závad aplikace ve stanovených časech je podmíněno potřebnou součinností objednatele, přičemž tato součinnost bude objednatelem vždy poskytnuta v nezbytně nutném rozsahu.

Časová lhůta způsobu řešení			
Kategorie závady	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Úplné odstranění	Smluvní pokuta za každou započatou hodinu nad rámec stanovené maximální délky opravy
Závada 1. Kategorie	Do 1 pracovní hodiny od nahlášení v termínu 8:00-16:00	Do 24hodin od nahlášení v rámci pracovních dnů*	200 Kč
Závada 2. kategorie	do 1 pracovního dne od nahlášení	do generování následné nové verze AZ.PRO – nejdelší úsek je 14 dnů	100 Kč

**Poznámka: Pokud bude závada nahlášena v pátek v 15:00 hod, tak doba po úplné odstranění závady uplyne v pondělí v 14:59:59 hod*

Pokud by nastala zásadní závada, tj. závada nad rámec definice závady 1. Kategorie (viz 3.1.2.), pak objednatel bere na vědomí, že oprava je realizována generováním opravného PATCHe, a ten musí správce IS ze strany objednatele po umístění dodavatele na FTP server nainstalovat.

3.1.4. 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.

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

Čl. 4. Rozvoj aplikace

4.1. Rozsah a cena rozvoje

4.1.1. Na rozvoj aplikace bude každý rok možné čerpat objednatelem **až 25 hodin** práce poskytovatele.

4.1.2. Objednatel dodavateli negarantuje žádné minimální odebrání hodin rozvoje. Požadavky objednatele k provedení rozvoje jsou přímo odvislé od potřeb, které vznikají v čase.

4.1.3. Minimálním časovým rozsahem, který bude poskytovatelem na základě této smlouvy fakturován, je polovina hodiny.

4.2. Objednávka rozvoje

4.2.1. Na popsany předmět rozvoje odešle kontaktní osoba objednatele kontaktní osobě poskytovatele předběžnou objednávku.

4.2.2. Do 10 kalendářních dnů zpracuje poskytovatel odhadovaný rozsah pracnosti rozvoje v hodinách a ten odešle kontaktní osobě objednatele k odsouhlasení, případně k jednání o rozsahu úpravy a o hodinovém rozsahu.

4.2.3. Na základě smluvními stranami dohodnutého předmětu rozvoje a hodinového rozsahu čerpání rozvoje odešle objednatel kontaktní osobě poskytovatele objednávku na provedení požadovaného rozvoje aplikace.

4.3. Realizace rozvoje

4.3.1. Smluvní strany prostřednictvím svých kontaktních osob písemně dohodnou termíny počátku plnění a realizace úprav rozvoje aplikace.

4.3.2. Poskytovatel je povinen a o zahájení prací informovat kontaktní osobu poskytovatele.

4.4. Společná ustanovení pro rozvoj

4.4.1. Veškerá komunikace týkající se rozsahu předmětu rozvoje, rozsahu pracnosti v hodinách a změn termínů rozvoje (zahájení, skončení prací) bude realizována písemně (za písemnou formu se považuje i email mezi kontaktními osobami dle této smlouvy).

4.4.2. Za jednu hodinu rozvoje je považována člověkohodina odborníka schopného samostatně analyzovat požadavek objednatele a fakticky provést úpravu.

4.5. Cena za rozvoj

	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč včetně DPH
Cena za 1 hodinu rozvoje odborníka dodavatele (např. programátor, analytik, školitel, konzultant, specialista)	1 200,-	1 452,-
Cena za 25 hodin rozvoje (maximální možný rozsah v 1 roce)	30 000,-	36 300,-
Cena za 100 hodin rozvoje = nabídková cena uchazeče na rozvoj za 4 roky	120 000,-	145 200,-

V Brně dne 29.10.2015

Za poskytovatele

V Plzni dne 27.10.2015

Za objednatele

.....PODEPSÁNO.....

Ing. Miloš Zapletal
statutární ředitel
PROSPEKS-IT, a.s.

.....PODEPSÁNO.....

Mgr. Jiří Leščinský
ředitel
Krajského úřadu Plzeňského kraje