

# SMLOUVA

## o poskytování technické podpory a rozvoje technologického nástroje pro tvorbu webových aplikací Plzeňského kraje

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

### Čl. 1. Smluvní strany

#### **1.1. Plzeňský kraj**

se sídlem: Škroupova 18, 306 13 Plzeň

IČ: 70890366

DIČ: CZ 70890366

zastoupený: Václavem Šlajsem, hejtmanem Plzeňského kraje

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

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., pobočka Plzeň, č.ú.: 1083003606/5500

kontaktní osoba ve věci smlouvy: Norbert Szabó, vedoucí oddělení aplikací a databází, odbor  
informatiky, Krajský úřad Plzeňského kraje

telefon: +420 377 195 283, e-mail: [norbert.szabo@plzensky-kraj.cz](mailto:norbert.szabo@plzensky-kraj.cz)

(dále jen „objednatel“, „zadavatel“)

**a**

#### ***business communication s.r.o.***

se sídlem: Pod Všemi svatými 15, 301 00 Plzeň

IČ: 26353717

DIČ: CZ26353717

zastoupený/jednající: Ing. Martinem Švojkem, jednatelem

bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.ú.: 181627901/0300

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka č. 14846

kontaktní osoba ve věci smlouvy: Ing. Martin Švojk, jednatel

telefon: +420 377 457 676, e-mail: [office@bcom.cz](mailto:office@bcom.cz)

(dále jen „dodavatel, dodavatel“)

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na Tato smlouva se uzavírá v návaznosti na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Technologický nástroj pro tvorbu webových aplikací Plzeňského kraje“, realizovanou objednatelem jakožto zadavatelem v souladu s ustanoveními § 18 odst. 5 a § 6 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů a s vnitřním předpisem zadavatele - Směrnici Rady Plzeňského kraje č. 1/2014 o zadávání veřejných zakázek.

## **Čl. 2. Předmět smlouvy**

- 2.1.1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technickou podporu a rozvoj technologického nástroje pro tvorbu webových aplikací pro potřeby Plzeňského kraje, Plzeňským krajem zřizovaných a zakládaných organizací a obcí na území Plzeňského kraje, v rámci vybraných služeb poskytovaných Plzeňským krajem vůči příslušnému okruhu z uvedených subjektů (dále jen „technologický nástroj“ nebo též „aplikace“). Rozsah a podmínky technické podpory a rozvoje jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.1.2. Součástí technické podpory a rozvoje jsou i práce v tomto článku smlouvy výslovně nespécifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory a rozvoje 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.

## **Čl. 3. Doba trvání smlouvy**

- 3.1.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od bezvýhradné akceptace technologického nástroje – z titulu smlouvy o dílo na vytvoření a implementaci díla „technologický nástroj“.
- 3.1.2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené dodavateli. Výpovědní lhůta činí 3 kalendářních měsíců 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 podpory a rozvoje je Plzeňský kraj.
- 4.1.2. V souvislosti s uzavřením této smlouvy bude objednatelem na základě samostatné smlouvy o vzdáleném přístupu umožněn vzdálený přístup dodavateli do počítačové sítě objednatele, za účelem poskytování služeb na základě této smlouvy, formou vzdáleného přístupu.

## **Čl. 5. Cena a platební podmínky**

- 5.1.1. Cena za technickou podporu a rozvoj představuje nabídkovou cenu na technickou podporu, servisní podporu a rozvoj předloženou dodavatelem v jeho nabídce na veřejnou zakázku „Technologický nástroj pro tvorbu webových aplikací Plzeňského kraje“.

- 5.1.2. Cena za jednotlivé služby poskytování technické podpory a rozvoje je obsažena v příloze č. 1 této smlouvy.
- 5.1.3. Cena za poskytování technické podpory, jakož i cena hodinových sazeb za rozvoj, je stanovena jako cena konečná a úplná.
- 5.1.4. Dodavatel není oprávněn požadovat po dodavateli poskytnutí zálohy.
- 5.1.5. Dodavatel na sebe bere odpovědnost za to, že sazba a výše daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.1.6. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.1.7. Splatnost faktur činí 30 dnů ode dne jejich doručení na adresu sídla objednatele.
- 5.1.8. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů (zejména zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění).
- 5.1.9. 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.

## **5.2. Technická podpora**

- 5.2.1. Cenu za poskytování technické podpory hradí objednatel v čtvrtletních platbách dopředu.
- 5.2.2. Dodavatel je k čtvrtletním platbám na každé čtvrtletí oprávněn vystavit fakturu vždy nejdříve k datu 1.1., 1.4., 1.7. a 1.10. daného kalendářního roku a to po dobu trvání smlouvy.
- 5.2.3. Po uzavření této smlouvy je dodavatel oprávněn vystavit fakturu neprodleně, a to v poměrné části odpovídající zbytku čtvrtletí, ve kterém byla tato smlouva uzavřena.
- 5.2.4. Cena za poskytování technické podpory bude hrazena na základě faktur vystavených dodavatelem.
- 5.2.5. Cena za poskytování technické podpory může být navyšována na základě provedení rozvoje (nové funkcionality) a to vždy přesně o částku uvedenou v dokumentu vytvořeného dle vzoru v příloze č. 3 této smlouvy s definovaným počátkem poskytování takové služby (čtvrtletí/rok), když takový dokument se svým podpisem stává nedílnou součástí ujednání tohoto smluvního vztahu.

### **5.3. Rozvoj**

- 5.3.1. Faktury na zaplacení sjednaných cen rozvoje je dodavatel oprávněn vystavit nejdříve následující den po dni uskutečnění zdanitelného plnění, kterým je akceptace provedeného rozvoje.
- 5.3.2. Cena za poskytnutý rozvoj bude hrazena na základě faktur vystavených dodavatelem.

## **Čl. 6. Odstoupení od smlouvy**

- 6.1.1. 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.
- 6.1.2. 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.
- 6.1.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 6.1.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.

## **Čl. 7. Mlčenlivost**

- 7.1.1. 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 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. Toto ustanovení se neaplikuje co do rozsahu poskytnuté licence dodavatelem k technologickému nástroji.
- 7.1.2. 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.
- 7.1.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 7.1.4. 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.
- 7.1.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění služeb na základě této smlouvy.
- 7.1.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

## **Čl. 8. Záruka**

- 8.1.1. 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.
- 8.1.2. Dodavatel nese odpovědnost za to, že technická podpora a servis budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.
- 8.1.3. Dodavatel se zavazuje, že podpora a servis budou zajišťovány tak, aby technologický nástroj byl způsobilý pro užití ke smlouvenému účelu a zachoval si smlouvené a obvyklé vlastnosti.

## **Čl. 9. Kontaktní osoby a oprávněné osoby**

### ***9.1. Kontaktní osoby***

- 9.1.1. 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.

Kontaktními osobami za objednatele jsou:

**Vedoucí oddělení aplikací a databází, odbor informatiky, KÚPK  
Informatiči oddělení aplikací a databází, odbor informatiky, KÚPK**

Kontaktní osobou za dodavatele je:

**Ing. Martin Švojgr, jednatel  
Jan Ježek, jednatel  
programátoři společnosti business communication s.r.o.**

- 9.1.2. Komunikace mezi kontaktními osobami bude uskutečňována v elektronické podobě (email, HelpDesk) nebo telefonicky.
- 9.1.3. 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.

9.1.4. Objednatel budou vystavovány objednávky na servis a rozvoj. Za písemnou formu se pro potřebu objednávky rozumí i emailová komunikace na základě této smlouvy.

## **9.2. Oprávněné osoby**

9.2.1. Oprávněné osoby budou za smluvní strany potvrzovat provedení rozvoj (nové funkcionality) a na něj navazující poskytování technické podpory tak, že takovou technickou podporu včetně uvedení předmětu provedení rozvoje zaevidují v příloze č. 2 této smlouvy.

9.2.2. Součástí takové evidence bude uvedení počátku poskytování technické podpory k takto provedení rozvoji (nové funkcionality), předmět rozvoje (nové funkcionality), cena rozvoje, čtvrtletní výše ceny poskytování technické podpory k takovému rozvoji (nové funkcionality) a podpisy oprávněných osob stvrzujících provedení takového rozvoje a poskytování technické podpory k němu.

9.2.3. Osobami oprávněným na základě článku 9.2. této smlouvy jsou

**Oprávněná osoba za objednatele**

**Vedoucí odboru informatiky – Ing. Eliška Pečenková**

Krajský úřad Plzeňského kraje

email: [eliska.pecenkova@plzensky-kraj.cz](mailto:eliska.pecenkova@plzensky-kraj.cz)

telefon: +420 377 195

**Oprávněná osoba za dodavatele**

**Ing. Martin Švojgr**

Jednatel společnosti business communication s.r.o.

email: [martin.svojgr@bcom.cz](mailto:martin.svojgr@bcom.cz)

telefon: +420 377 457 676

## **Čl. 10. Smluvní pokuty**

10.1.1. 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.

10.1.2. Pro každý zjištěný případ porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle článku 7. této smlouvy se stanovuje smluvní pokuta ve výši 30.000,- Kč.

10.1.3. 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.

10.1.4. Poskytování servisních úkonů a služeb rozvoje ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy a dle této přílohy i v jednotlivých objednávkách na rozvoj je zajištěno smluvní pokutou ve výši 500,- Kč za každý, byť jen započatý, den prodlení.

10.1.5. Za prodlení dodavatele se zpracováním odhadovaného rozsahu pracnosti rozvoje, se zahájením prací na objednávce rozvoje a s realizací úpravy v daných termínech se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 200 Kč za každý, byť jen započatý, den prodlení.

- 10.1.6. Dodavatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá také za zachování funkčních vazeb na další systémy a databáze v souvislosti s takovou činností. V případě nedodržení, odpojení, narušení nebo jiné vady takových vazeb v souvislosti s upgrade či update ze strany dodavatele se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 10.000,- Kč za každé takto poškozené rozhraní za den do řádného odstranění takové vady.
- 10.1.7. Za nedodržení povinnosti udržování aktuální dokumentace a popisů vnějších rozhraní aplikace se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 500,- Kč za každý měsíc a případ prodloužení s vytvořením, aktualizací nebo zpřístupněním takových dokumentů.
- 10.1.8. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.
- 10.1.9. Výši smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30-ti dnů od doručení jejího vyúčtování.

## **Čl. 11. Závěrečná ustanovení**

- 11.1.1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 11.1.2. Jakékoli změny či doplňky této smlouvy je možné platně učinit pouze formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 11.1.3. Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně případných dodatků bude v rámci plnění zákonné povinnosti objednatele uveřejněna na profilu zadavatele Plzeňský kraj, konkrétně na webové adrese <https://ezak.cnpk.cz/vz00005150>.
- 11.1.4. Smlouva se pořizuje ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 11.1.5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření.
- 11.1.6. 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.

### **11.2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:**

- Příloha č. 1 - specifikuje jednotlivé druhy poskytované podpory a rozvoje, druhy závad a jejich SLA (service level agreement, tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění závad).
- Příloha č. 2- vzor evidence technické podpory k provedenému rozvoji (nové funkcionality)

*Smlouva o poskytování technické podpory a rozvoje  
VZMR „Technologický nástroj pro tvorbu webových aplikací Plzeňského kraje“*

V Plzni dne 30.06.2016

Za dodavatele

V Plzni dne 29.06.2016

Za objednatele

PODEPSÁNO

.....

Ing. Martin Švojgr

jednatel business communication s.r.o.

PODEPSÁNO

.....

Mgr. Jiří Leščinský

ředitel Krajského úřadu Plzeňského kraje



## **Příloha č. 1 Smlouvy**

### **o technické podpoře a rozvoji technologického nástroje Plzeňského kraje**

Podmínky provádění technické podpory a rozvoje souvisejícího s produktivním provozem technologického nástroje pro tvorbu webových aplikací Plzeňského kraje jsou následující:

#### **Čl. 1. Rozsah podpory**

Technická podpora bude dodavatelem poskytována průběžně v následujícím rozsahu:

##### ***1.1. Služba „Help-line“***

1.1.1. 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 technologického nástroje. 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 hod.

##### ***1.2. Služba „Upgrade a update“***

1.2.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí veškerých zlepšení a dodatků 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 objednatel.

1.2.2. Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany dodavatel musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany objednatel (kontaktní osoby) a to minimálně v rozsahu prováděné úpravy (upgrade, update) a času, ve kterém taková činnost bude provedena.

1.2.3. Dodavatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá za funkčnost svých aplikací, kdy se v případě, že takto nasazené řešení nebude funkční, uplatní řádné obecné SLA na funkčnost aplikace na základě této smlouvy.

##### ***1.3. Služba „Odstraňování závad aplikace“***

1.3.1. V rámci poskytování této služby získává objednatel nárok na odstraňování závad aplikace, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu aplikace nebo ve způsobu (formě) její implementace. Výskyt závady bude objednatel oznamovat dodavatel prostřednictvím HelpDesk.

1.3.2. 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 17:00 v sídle dodavatel.

## **1.4. Dokumentace a aktualizace dokumentace**

- 1.4.1. Dodavatel je povinen udržovat aktuální dokumentaci a platný popis veškerých rozhraní aplikace na informační systémy a databáze, s kterými je provázán. Taková dokumentace musí být vedena až na úroveň popisu konkrétního způsobu práce rozhraní s daty a uvedení všech jednotlivých datových typů a jednotlivých položek, se kterými pracuje.
- 1.4.2. Pro vlastní aplikace je dodavatel povinen udržovat aktuální a platné blokové schéma popisu způsobu fungování a ER (entity-relationship) model databází.
- 1.4.3. Taková dokumentace bude vedena elektronicky, bude přístupná vždy kontaktním osobám objednatele a bude připravena k tisku.

## **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 na adrese <http://kupk.bcom.cz>
  - v případě nedostupnosti služby HelpDesk telefonicky na č.: **+420 603 454 646** (kontaktní osoba **Ing. Martin Švojgr**)
  - nebo elektronicky na emailovou adresu: **support@bcom.cz**
- 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 objednatelem 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 zásadách, 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:

- **Kritická závada** – závada, která má takový vliv na funkčnost systému, že není možné se systémem pracovat, a to ani žádným náhradním způsobem.
- **Hlavní závada** – závada, která neumožňuje používání systému, následky je možné odstranit přijetím náhradního řešení situace a/nebo je v systému možné provádět hlavní úkony alespoň náhradním postupem bez rizika ztráty nebo poškození dat.
- **Drobná závada** – závada, která neovlivňuje způsob používání systému, který je předmětem smlouvy z pohledu plynulého provozu, spolehlivosti a souladu s legislativou.

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 17.00 hodin (dále jen pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 9 hodin. V jednotlivých buňkách jsou vždy uvedené hodiny SLA započítávané v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin a jejich projekce do počtu pracovních dnů. Dále jsou v buňkách definovány smluvní pokuty za překročení maximálních lhůt oprav.

Kategorie závady	Časová lhůta způsobu řešení			Aplikace
	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné náhradní řešení) umožňující využívání systému	Úplné odstranění	Smluvní pokuta za každou, hodinu prodlení s odstraněním závady
<b>Kritická závada</b>	do 4 hodin od nahlášení	do 9 hodin od nahlášení (1 pracovní den)	do 18 hodin od nahlášení (2 pracovní dny)	<b>500,- Kč</b>
<b>Hlavní závada</b>	do 9 hodin od nahlášení	do 18 hodin od nahlášení (2 pracovní dny)	do 36 hodin od nahlášení (4 pracovní dny)	<b>300,- Kč</b>
<b>Drobná závada</b>	do 18 hodin od nahlášení	Do 126 hodin od nahlášení (14 pracovních dnů) nebo v rámci dohodnutého termínu		<b>200,- Kč</b>

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. Výčet služeb a cena technické podpory

Název služby	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH	
	za 12 měsíců	za 48 měsíců
Služba „Help-line“	20 000,-	80 000,-
Služba „Upgrade a update“	30 000,-	120 000,-
Služba „Odstraňování závad aplikace“	22 000,-	88 000,-
Služba „Aktualizace dokumentace“	8 000,-	32 000,-

<b>CENA CELKEM za 1 kalendářní rok</b>	v Kč bez DPH	<b>80 000,-</b>
--	--------------	-----------------

## Čl. 5. Rozvoj aplikace

### 5.1. Rozsah rozvoje a cena rozvoje

5.1.1. Na rozvoj aplikace bude každý rok možné čerpat objednatelem níže uvedený počet hodin práce jednotlivých pozic dodavatele.

Sazba pozice dodavatele	Programátor	Architekt řešení
Hodinová sazba v Kč bez DPH	1 000,-	1 000,-
Předpokládaný odběr hodin pozice za 1 rok	144 hodin	16 hodin
Celkem za pozici v Kč bez DPH za 1 rok	144 000,-	16 000,-
<b>Cena celkem za obě pozice v Kč bez DPH za 1 rok</b>		
<b>160 000,-</b>		

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

5.1.3. V tabulce uvedené hodnoty jsou hodnotami, které je na základě této smlouvy možné čerpat.

5.1.4. Na základě této smlouvy je za rozvojové služby považován zejména tento demonstrativní výčet služeb, kdy každou ze služeb bude moci dle požadavku zadavatele vykonávat kterákoliv z pozic dodavatele (programátor, architekt řešení):

- analytická a konzultační podpora,
- rozvoj či úpravy aplikací na základě požadavku zadavatele,
- metodická podpora,
- školení a příprava školicích materiálů,
- instalace nových verzí a patchů,
- úprava dat na přání objednatele,
- konfigurace systému,
- řešitelský a programátorský servis.

## **5.2. Typy rozvoje**

5.2.1. **Rozvoj (evoluce)** aplikace, rozhraní, a dalšího software, kdy se bude jednat o úpravu nasazeného software na základě dílčích požadavků za účelem přizpůsobení potřebám objednatele nebo aktuálnímu prostředí (např. změna partnerské aplikace nebo IS), předmětem této části rozvoje je především přizpůsobení aplikace potřebám objednatele.

5.2.2. **Rozvoj (nové funkcionality)** nových funkcionalit, rozhraní, a software, kdy se bude jednat o tvorbu nových samostatných softwarových řešení a to zejména konektorů a rozhraní na další informační systémy, za účelem zejména jejich další integrace v prostředí objednatele, když právě aplikace a moduly, ke kterým je poptáván tento rozvoj, jsou v rámci integrace informačních systémů v prostředí objednatele klíčovými a v mnohých případech i centrálními. Tato samostatná řešení však musí vždy vycházet a navazovat na aplikace a moduly dodavatele řádně nasazené u objednatele. Objednatel tímto rozvojem předpokládá tvorbu rozhraní na další IS, která je potřeba tvořit, měnit a optimalizovat po celý životní cyklus aplikace. Objednatel tímto rozvojem nebude realizovat poptávky ani zadávací řízení na nový software a licence od dodavatele, na který by dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách ve znění pozdějších předpisů, byl povinen realizovat veřejnou zakázku, a který by bylo možné odebrat i od dodavatele jiného.

5.2.3. **Rozvoj-technická podpora a servis nových funkcionalit**, kdy se bude jednat o technickou podporu a servis k novým funkcionalitám na základě realizovaného rozvoje nových funkcionalit. Technická podpora a servis takového rozvoje bude dána výhradně cenou za vytvoření takové nové funkcionality, nikoliv souhrnem cen za další služby související s nasazením takové nové funkcionality, jimž jsou například implementace, školení a

dokumentace, které budou vždy uhrazeny pouze jednorázově při pořízení takové nové funkcionality. Výpočet ceny rozvoje-technické podpory a servisu nových funkcionalit tak bude dán čistou cenou za realizaci rozvoje nové funkcionality násobenou koeficientem 0,15 ročně. Tento koeficient je stanoven jako 15% ceny pořízení nové funkcionality, který na odpovídajícím trhu informačních systémů a poskytování technické podpory a servisu k těmto informačním systémům odpovídá ceně poskytování takových služeb za každý kalendářní rok provozu takového informačního systému (software). Na základě akceptace rozvoje (nové funkcionality) oprávněné osoby na základě této smlouvy zanesou technickou podporu k takovému rozvoji (nové funkcionality) do dokumentu dle vzoru přílohy č. 2 této smlouvy a ten přiloží k originálu smlouvy.

### **5.3. Objednávka rozvoje**

- 5.3.1. Na popsany předmět rozvoje odešle objednatel dodavateli předběžnou objednávku s uvedením typu rozvoje.
- 5.3.2. Do 10 kalendářních dnů zpracuje dodavatel odhadovaný rozsah pracnosti rozvoje v hodinách a ten odešle objednateli k odsouhlasení, případně k jednání o rozsahu úpravy a o hodinovém rozsahu.
- 5.3.3. Na základě smluvními stranami dohodnutého předmětu rozvoje a hodinového rozsahu čerpání rozvoje odešle objednatel dodavateli objednávku na provedení požadovaného rozvoje aplikace.

### **5.4. Realizace rozvoje**

- 5.4.1. Dodavatel je povinen začít práce na objednávce na rozvoj nejpozději do 14 kalendářní dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem a o zahájení prací informovat kontaktní osobu dodavatele.
- 5.4.2. V případě objednávky v rozsahu do 50ti hodin realizuje dodavatel úpravu do 28 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.
- 5.4.3. V případě objednávky v rozsahu nad 50 hodin realizuje dodavatel úpravu do 40 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.

### **5.5. Společná ustanovení pro rozvoj**

- 5.5.1. Smluvní strany mohou písemně dohodnout i jiné termíny počátku plnění a realizace úprav rozvoje aplikace.
- 5.5.2. 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).

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

V Plzni dne 30.06.2016

Za dodavatele

V Plzni dne 29.06.2016

Za objednatele

PODEPSÁNO

.....

Ing. Martin Švojgr

jednatel business communication s.r.o.

PODEPSÁNO

.....

Mgr. Jiří Leščinský

ředitel Krajského úřadu Plzeňského kraje

## Příloha č. 2 – Vzor evidence technické podpory k provedenému rozvoji – nové funkcionality

Tento evidenční list, vyplněný a podepsaný oběma smluvními stranami, se stává nedílnou součástí smluvního ujednání.

Počátek poskytování služby (čtvrtletí/rok)	Předmět provedeného rozvoje – nové funkcionality	Cena rozvoje – nové funkcionality v Kč bez DPH	Cena technické podpory ročně (cena rozvoje nové funkcionality v Kč bez DPH x 0,15)	Cena technické podpory za čtvrt roku v Kč bez DPH	Podpis oprávněné osoby objednatele	Podpis oprávněné osoby dodavatele
.../20...					.....	.....
.../20...					.....	.....
.../20...					.....	.....
.../20...					.....	.....
.../20...					.....	.....
Celková cena za Technickou podporu k rozvoji (nové funkcionality) ke dni podpisu tohoto dokumentu činí:		..... Kč bez DPH			.....	.....