

SMLOUVA

o poskytování technické podpory (maintenance)

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 a § 1981 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

IČO: 70890366

DIČ: CZ 70890366

zastoupený: Josefem Bernardem, hejtmánem 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.:

kontaktní osoba: , odbor informatiky Krajského úřadu Plzeňského kraje,

telefon:

e-mail:

(dále jen „objednatel“, „zadavatel“)

a

1.2. Obchodní jméno: PilsCom, s.r.o.

se sídlem: Plzeň, Slovanská alej 2182/30

IČO: 25219103

DIČ: CZ25219103

zastoupený/jednající: Ing. Dana Duchková, Ing. Vladislav Krásný

bankovní spojení: ČSOB, a.s.

č.ú.:

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném KS Plzeň, oddíl C, vložka č. 9762

kontaktní osoba:

telefon:

e-mail:

(dále jen „dodavatel“)

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Technická podpora informačního systému VIRTUOS“, realizovanou objednatelem jakožto zadavatelem v souladu s ustanoveními § 31 a § 6 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a s vnitřním předpisem zadavatele - Směrnicí Rady Plzeňského kraje č. 2/2016 o zadávání veřejných zakázek. Veřejná zakázka byla realizována prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK zadavatele na webové adrese <https://ezak.cnpk.cz/vz00006004>.

Čl. 2. Předmět smlouvy

- 2.1.1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technickou a servisní podporu související s produktivním provozem informačního systému VIRTUOS (dále jen technická podpora).
- 2.1.2. Rozsah a podmínky technické a servisní podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.1.3. 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.

Čl. 3. Doba trvání smlouvy

- 3.1.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 01.01.2018 do 31.10.2019 (tj. 22 kalendářních měsíců)

Čl. 4. Místo plnění:

- 4.1.1. Místem poskytování technické podpory 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, a to formou vzdáleného přístupu.

Čl. 5. Cena a platební podmínky

- 5.1.1. Cena za technickou podporu představuje nabídkovou cenu na technickou podporu předloženou dodavatelem v jeho nabídce na veřejnou zakázku „Technická podpora IS VIRTUOS“.
- 5.1.2. Objednatel a dodavatel se dohodli, že cena za technickou podporu činí částku
79 600 Kč bez DPH za 1 kalendářní měsíc.
- 5.1.3. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně za technickou podporu ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

- 5.1.4. Dodavatel na sebe bere odpovědnost za to, že sazba a výše daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.1.5. Cena za poskytování technické podpory bude uhrazena jednorázovou platbou na základě faktury vystavené dodavatelem.
- 5.1.6. Splatnost faktury činí 30 dnů ode dne jejího doručení objednateli.
- 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. 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.
- 5.1.9. 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.

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 2. 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. Za závažné porušení smlouvy je považována nedostupnost nebo nefunkčnost informačního systému VIRTUOS po dobu 7 dní a delší.
- 6.1.4. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 6.1.5. 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.

- 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 k řádnému provádění servisních služeb. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb.
- 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 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.
- 8.1.3. Dodavatel nese odpovědnost za to, že provoz, údržba a podpora informačního systému VIRTUOS budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.
- 8.1.4. Dodavatel se zavazuje, že provoz, údržba a podpora informačního systému VIRTUOS budou zajišťovány tak, aby předmět údržby a podpory byl způsobilý pro užití k smluvenému účelu a zachoval si smluvené a obvyklé vlastnosti.

Čl. 9. Oprávněné 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.

Kontaktní osobou za objednatele je:

Odbor informatiky

Krajský úřad Plzeňského kraje

email:

telefon:

Kontaktní osobou za dodavatele je:

, email

, email

, email

- 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.

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 100.000,- Kč.
- 10.1.3. Odstraňování nahlášených závad v časech uvedených v tabulce v Příloze č. 1 této smlouvy je zajištěno smluvní pokutou ve výši 5.000,- Kč za každý případ prodlení.
- 10.1.4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.
- 10.1.5. 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 (zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění).
- 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. Smlouva se pořizuje ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 11.1.4. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění v informačním systému Registru smluv.
- 11.1.5. Smluvní strany berou na vědomí, že uzavřená smlouva bude uveřejněna v informačním systému Registru smluv. Splnění této zákonné povinnosti zajistí strana objednatele.
- 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 Smlouvy o technické podpoře specifikující jednotlivé druhy poskytované podpory, druhy závad a jejich SLA (service level agreement, tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění závad).

V Plzni dne 21.12.2017

V Plzni dne 21.12.2017

Za dodavatele:

Za objednatele:

.....
Ing. Dana Duchková, jednatelka

.....
Mgr. Jiří Leščinský, ředitel
Krajského úřadu Plzeňského kraje

.....
Ing. Vladislav Krásný, jednatel

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře

Podmínky a rozsah provádění technické a servisní podpory informačního systému VIRTUOS

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 objednatele 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 18:00.

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.

1.3. Služba „Legislativní podpora“

1.3.1. 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.

1.4. Profylaxe systému (pravidelná inspekce)

1.4.1. Náplní profylaxe systému (inspekce) bude zejména:

- kontrola vazeb (konzistence dat)
- zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování
- kontrola zálohování a bezpečnosti dat
- mapování vytížení systému (přihlašování)
- řešení problémů zákazníka na místě
- nahrávání opravných dávek

1.4.2. O provedené inspekci bude vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce zadavatele.

1.4.3. Profylaxe systému bude prováděna jedenkrát v měsíci dle harmonogramu odsouhlaseného mezi zadavatelem a dodavatelem vždy na jeden kalendářní rok dopředu.

1.5. Podmínky připojování dalších subjektů do systému

- 1.5.1. Systém může být bez jakéhokoli omezení využíván všemi obcemi v Plzeňském kraji.
- 1.5.2. Náklady na implementaci obcí v Plzeňském kraji do systému jsou již v ceně za provoz systému.
- 1.5.3. Případná úprava interních informačních systémů obcí nutná pro napojení na systém VIRTUOS je věcí zvláštní smlouvy mezi dodavatelem a příslušnou obcí.
- 1.5.4. Na dodavatelem vytvořené řešení je poskytnuta na neomezenou dobu bezúplatně licence umožňující jeho využívání všemi subjekty veřejné správy a jimi zřizovanými nebo většinově vlastněnými subjekty.

1.6. Služba „Odstraňování závad aplikace“

- 1.6.1. V rámci poskytování této služby získává objednatel nárok na bezplatné odstraňování závad aplikace, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu aplikace. Výskyt závady bude objednatel oznamovat dodavateli prostřednictvím HelpDesk.
- 1.6.2. 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 18:00 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.
- 2.1.2. Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to prostřednictvím:
 - služby HelpDesk dodavatele na adrese
 - v případě nedostupnosti služby HelpDesk telefonicky na č.: (kontaktní osoba
, email)
 - nebo elektronicky na emailovou adresu:
 - popř. písemně na adresu: Plzeň, Slovanská alej 2182/30
- 2.1.3. Pro požadavek servisního 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 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:
- **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.
 - **Drobná závada** – závada, která neovlivňuje způsob používání systému, který je předmětem smlouvy z pohledu plynulého provozu a spolehlivosti.
- 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 18.00 hodin (dále jen pracovní hodiny).

Kategorie závady	Časová lhůta způsobu řešení		
	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné náhradní řešení) umožňující využívání systému	Úplné odstranění
Kritická závada	do 4 hodin od nahlášení	do 24 hodin od nahlášení	do 72 hodin od nahlášení
Hlavní závada	do 8 hodin od nahlášení	do 48 hodin od nahlášení	do 96 hodin od nahlášení
Drobná závada	do 48 hodin od nahlášení	v rámci dohodnutého termínu	

- 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 dílčí ceny technické podpory

Název služby	Cena za poskytování technické podpory za 1 měsíc / v Kč bez DPH
Služba „Help-line“	29 600,-
Služba „Upgrade a update“	10 000,-
Služba „Legislativní podpora“	20 000,-
Služba „Odstraňování vad aplikace“	10 000,-
Služba „Profylaxe systému (pravidelná inspekce)“	10 000,-

CENA CELKEM za 1 kalendářní měsíc	v Kč bez DPH	79 600,-
	v Kč včetně DPH	96 316,-

V Plzni dne 21.12.2017

V Plzni dne 21.12.2017

Za dodavatele:

Za objednatele:

.....
Ing. Dana Duchková, jednatelka

.....
Mgr. Jiří Leščinský, ředitel
Krajského úřadu Plzeňského kraje

.....
Ing. Vladislav Krásný, jednatel