

# Servisní smlouva

uzavřená v souladu § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

## Smluvní strany

### 1. Pardubický kraj

se sídlem: Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice  
IČO: 70892822  
DIČ: CZ70892822  
zastoupen: PhDr. Janou Hanikovou, vedoucí odboru  
kancelář ředitele  
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Pardubice  
číslo účtu: 78-9025640267/0100  
kontaktní osoba ve věcech technických: Ing. David Rezler, vedoucí oddělení informatiky  
(dále jen „*Objednatel*“)

a

### 2. obchodní firma/ jméno a příjmení (údaje budou doplněny před podpisem smlouvy)

se sídlem: .....  
IČO: .....  
DIČ: .....  
zápis v obchodním rejstříku: vedeném ....., spisová značka .....  
zastoupený: .....  
bankovní spojení: .....  
číslo účtu: .....  
kontaktní osoba ve věcech technických: .....  
(dále jen „*Poskytovatel*“)

dále také jako „*poskytovatel*“, objednatel a poskytovatel také společně jako „*smluvní strany*“

## Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Smlouva je uzavřena v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*ObčZ*“), a to za účelem zadání veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „*Servisní podpora datového skladu Pardubického kraje*“, systémové číslo veřejné zakázky P20V00000294 (dále jen „*Veřejná zakázka*“). Smlouva nebyla uzavřena na základě zadávacího řízení dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*ZZVZ*“).
2. Objednatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
3. Poskytovatel prohlašuje, že:

- splňuje veškeré podmínky a požadavky stanovené ve Smlouvě, a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
  - ke dni uzavření Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;
  - se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávání Veřejné zakázky (dále jen „Výběrová dokumentace“);
  - je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle Smlouvy; a
  - jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují.
4. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.
  5. V případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený ve Výběrové dokumentaci. V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a Výběrové dokumentace budou mít přednost ustanovení Smlouvy.
  6. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění Smlouvy.

## **Článek 2 Definice pojmů**

1. **Informační systém** je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem Smlouvy.
2. **Podporované programové vybavení** (dále též „SW“) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní Smlouvou.
3. **Podporované technické vybavení** (dále též „HW“) je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených Smlouvou.
4. **Aktualizace programového vybavení** (Update Service, Maintenance) představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému v souvislosti s jejich vývojem.
5. **Servisní podpora** je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory provozu informačního systému. Vymezení servisní podpory pro účely této smlouvy je uvedeno v příloze č. 2 této Smlouvy.

6. **Místo instalace** je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
7. **Servisní pracoviště poskytovatele** provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
8. **Nahlášení požadavku na servisní podporu** je úkon, kterým kontaktní pracovník objednatele sdělí servisnímu pracovišti poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy.
9. **Odezva** je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
10. **Zprovoznění technického vybavení** je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
11. **Servisní zásah** je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

### **Článek 3** **Účel a předmět Smlouvy**

1. Účelem této smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále také jako „servis nebo servisní podpora“) poskytovatelem pro potřeby objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady objednatelům a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
2. Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačního systému, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby provozu a užití informačního systému.
3. Vymezení informačních systémů pro účely této smlouvy je uvedeno v příloze č. 1 této Smlouvy.

#### **Článek 4**

##### **Určení typu servisní podpory a servisního období**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli typ servisní podpory na vybavení specifikované v příloze č. 1, a to v rozsahu uvedeném v příloze č. 2.
2. Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se poskytovatel nezavazuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy a především se nezavazuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro objednatele.
3. Délka servisního období se stanovuje na dobu určitou, na období 36 měsíců od účinnosti smlouvy.
4. Servisní podpora je poskytována za úplatu, na základě písemné objednávky ze strany objednatele, a to vždy na období jednoho roku.
5. Objednatel si vyhrazuje právo servisní podporu v rozsahu dle přílohy 2 nevyužít zcela, nebo jen částečně. To znamená, že bude objednávat rozsah poskytování servisní podpory dle vlastní potřeby.
6. Pro první rok trvání smlouvy se servisní podpora objednává v plném rozsahu dle bodů přílohy 2. V následujících obdobích po dobu trvání této smlouvy je poskytovatel povinen písemně vyzvat objednatele k zaslání objednávky na servisní podporu vždy 2 měsíce před uplynutím předcházejícího období. Objednatel pak do jednoho měsíce zašle poskytovateli písemnou objednávku, tedy oznámí poskytovateli rozsah servisní podpory pro další rok. Pokud objednatel neučiní objednávku do konce předcházejícího ročního období, má se za to, že objednatel v následujícím období objednává pokračování servisní podpory ve stejném rozsahu jako rok předchozí.
7. Poskytovatel se způsobem poskytování servisní podpory uvedeným v tomto článku výslovně souhlasí.
8. Po celou dobu poskytování servisní podpory je poskytovatel povinen poskytnout objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

#### **Článek 5**

##### **Cena**

1. Cena za roční poskytování servisní podpory (dále jen „cena“) je stanovena v příloze č. 2 této smlouvy - Vymezení rozsahu a cen servisní podpory a je stanovena u jednotlivých položek jako pevná a nejdříve přípustná.
2. Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí objednatel na základě faktur vystavených jednou ročně za dané období na částku odpovídající vždy ceně za roční poskytování servisní podpory v objednaném rozsahu dle čl. 4 odst. 6 této smlouvy a dle přílohy č. 2 této smlouvy - Vymezení rozsahu a cen servisní podpory, se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni příslušného ročního období.

3. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
4. Faktura bude adresována:  
Pardubický kraj,  
Komenského náměstí 125  
532 11 Pardubice
5. Lhůta splatnosti je 30 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení faktury objednateli.
6. Faktura bude splňovat náležitosti daňového dokladu v souladu s právními předpisy a zvyklostmi. Objednatel je oprávněn vrátit poskytovateli bez zaplacení fakturu, která nemá náležitosti uvedené v tomto ustanovení nebo vykazuje jiné vady. Současně s vrácením faktury sdělí objednatel poskytovateli důvody vrácení. V závislosti na povaze vady je poskytovatel povinen fakturu včetně jejích příloh opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. Nová lhůta splatnosti začíná běžet ode dne doručení objednateli opravené nebo nově vyhotovené faktury s příslušnými náležitostmi, splňující podmínky smlouvy.
7. Úhradou se rozumí odepsání fakturované částky z účtu objednatele.
8. Cena včetně DPH je cenou nejvýše přípustnou a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele vzniklé v souvislosti s plněním popsáním v čl. 3. této smlouvy a dle podmínek dále stanovených ve smlouvě či jejích přílohách. Cena může být měněna pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů majících prokazatelný vliv na uvedenou cenu.

## **Článek 6**

### **Součinnost smluvních stran**

1. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci poskytovatele a jeho poddodavatelé budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti poskytovatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Objednatel tímto informuje poskytovatele, že poskytované vybavení je primárním aktivem podle zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a musí být podle toho postupováno. Pokud porušením předpisů poskytovatelem nebo poddodavatelem poskytovatele vznikne škoda, nese náklady poskytovatel. Vzhledem k charakteru objednatele se pracovníci poskytovatele musí při plnění závazků bezpodmínečně řídit také pokyny objednatele.
2. Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně objednatel.

3. Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci poskytovatele.
4. Objednatel stanoví jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat objednatele u poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě poskytovateli. Odpovědnými pracovníky objednatele jsou:
  - odpovědný pracovník: Bc. Luděk Klouda  
+420 466 026 280, +420 731 223 085  
ludek.klouda@pardubickykraj.cz
  - odpovědný pracovník: Ing. David Rezler  
+420 466 026 184, +420 777 878 712  
david.rezler@pardubickykraj.cz
5. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této Smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
6. Objednatel zajistí, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu objednatel zejména:
  - bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení, pokud si tyto informace nedokáže poskytovatel zajistit při přístupu k podporovanému vybavení
  - umožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i jezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
  - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost nutnou k realizaci řešení.
7. Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného technického vybavení dle specifikace dle přílohy č. 1 této smlouvy včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobcí tohoto vybavení.

## **Článek 7**

### **Důvěrné informace, ochrana osobních údajů**

1. Veškeré informace poskytnuté Objednatelům Poskytovateli mají interní povahu, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskyvatelům Objednateli mají interní povahu, pouze pokud na jejich interní povahu Poskyvatel Objednatel předem

písemně upozornil a Objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou interní informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.

2. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit interní informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany interních informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy. Obě Smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít interní informace druhé strany jinak, než za účelem plnění Smlouvy.

3. Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany interních informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.

4. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Osobní údaje uvedené v této Smlouvě, budou použity výhradně pro účely plnění této Smlouvy nebo při plnění zákonem stanovených povinností. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou dostupné na oficiálních stránkách Pardubického kraje [www.pardubickykraj.cz/gdpr](http://www.pardubickykraj.cz/gdpr).

5. Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy vztahujících se k ochraně interních informací a osobních údajů a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvává bez omezení i po ukončení účinnosti Smlouvy.

## **Článek 8 Sankce**

1. V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných termínů stanovených touto smlouvou k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 200 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli. V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, právo objednatel na smluvní pokutu za prodlení poskytovatele od tohoto okamžiku nevzniká; to se nedotýká práva na smluvní pokutu do tohoto okamžiku.
2. V případě, že poskytovatel neumožní objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně poskytovatele, je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý případ.

3. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osobu objednatele.
4. Poskytovatel je po dobu prodlení objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v čl. 6 odst. 4 této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy. K obnovení plnění pozastaveného dle tohoto ustanovení dojde v den následující po provedení úhrady (připsání na účet poskytovatele). Objednatel bezodkladně po provedení úhrady poskytovatele na tuto skutečnost upozorní. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
5. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody, ke které je poskytovatel povinen v celém rozsahu.

#### **Článek 9 Ukončení Smlouvy**

1. Smluvní strany se dohodly, že smlouva zaniká:
  - a) dohodou smluvních stran,
  - b) jednostranným odstoupením od smlouvy z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují zejména:
    - neposkytnutí servisní podpory poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelem (nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem) po dobu delší než 10 kalendářních dnů ode dne, kdy měla být podpora dle dohodnutých lhůt poskytnuta a objednatel poskytovatele na toto prodlení a možnost odstoupení od smlouvy alespoň jednou písemně upozornil,
    - bezdůvodné přerušení prací na servisním případě poskytovatelem,
    - opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
    - opakované prodlení objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
2. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v těchto případech:
  - a) bylo-li příslušným soudem rozhodnuto o tom, že poskytovatel je v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (a to bez ohledu na právní moc tohoto rozhodnutí);
  - b) podá-li poskytovatel sám na sebe insolvenční návrh.



3. Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

## **Článek 10** **Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů, a pod., uvedených v této smlouvě. Komunikace smluvních stran bude probíhat písemně. Za písemnou formu se považuje i prostá elektronická pošta (e-mail).
2. Poskytovatel prohlašuje a zavazuje se, že po celou dobu platnosti této smlouvy bude mít sjednánu pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody objednateli či třetí osobě s limitním plněním na jednu škodnou událost minimálně 1.000.000 Kč. Kopii pojistné smlouvy předloží poskytovatel objednateli před podpisem Smlouvy.
3. Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podepsání poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
4. Smluvní strany se dohodly, že Pardubický kraj bezodkladně po uzavření Smlouvy odešle Smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění Smlouvy Pardubický kraj bezodkladně informuje druhou smluvní stranu, nebyl-li kontaktní údaj této smluvní strany uveden přímo do registru smluv jako kontakt pro notifikaci o uveřejnění.
5. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani devadesátý den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku.
6. Ve věcech výslovně neupravených touto smlouvou se práva a povinnosti smluvních stran řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.
7. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení Smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této Smlouvy po dobu 10 let od zániku této Smlouvy. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
8. Smlouva je vyhotovena ve 3 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden stejnopis Smlouvy obdrží poskytovatel a dva stejnopisy smlouvy objednatel.
9. Smluvní strany stvrzují, že si smlouvu přečetly, její obsah a obsah příloh podrobně znají a souhlasí s ní. Smluvní strany prohlašují, že se smlouvou cítí být vázány, že ustanovení smlouvy jim jsou jasná a že tato byla uzavřena určitě, vážně a srozumitelně, na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli za nápadně nevýhodných podmínek nebo v tísní, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.

10. Všechny postupně číslované přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh Smlouvy:

Příloha č. 1 – Specifikace informačního systému

Příloha č. 2 – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory

Příloha č. 3 – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

V Pardubicích dne.....

Za objednatele

Za poskytovatele

.....

Pardubický kraj  
PhDr. Jana Haniková  
vedoucí kanceláře ředitele úřadu

.....

[doplň dodavatel]

## Příloha č. 1 Specifikace Informačního systému

*Specifikace informačního systému ve struktuře objednatele.*

Informační systém se skládá z následujících serverů:

Interní, testovací, externí:

Servisní podpora externího serveru není předmětem tohoto plnění:

Interní a testovací server:

Správa OS není předmětem tohoto smluvního plnění. Správu OS zajišťuje objednatel.

Databáze MS SQL 2012 Enterprise (interní) a 2012 Developer (testovací)

Servisovaný informační systém se skládá z následujících datových tržišť: Školství, Statistika a Metadata. V rámci těchto datových tržišť se servis skládá z:

- Konfigurace ETL procesů (SQL Server)
- Nastavení a definice relačních databází a datových modelů (SQL Server)
- Nastavení a definice analytických databází (SQL Server)
- Vytvořený reporting (SQL Server)

Součástí předmětu plnění jsou i pomocné administrativní nástroje.

Dalšími provozovanými tržišti jsou: Ekonomika, kde je rozvoj zajištěn jiným smluvním vztahem a kde objednatel zajišťuje udržení provozu a případné změny Informačního systému pro toto a případně i jiná tržiště objednatele v budoucnu,.

MS SharePoint Foundation 2013 (interní i testovací server)

- Vizualizace reportů

Podporované programové vybavení je vše

Zdrojové systémy pro automatické načítání pomocí ETL procesů budou zachovány (jedná se o data z GINISu, konkrétně z ekonomických modulů)

Zdrojovými systémy pro ruční vstupy jsou nakopírovaná data do filesystému a následně zpracovaná ETL procesy

Počet uživatelů informačního systému: Všichni zaměstnanci Krajského úřadu (cca 400)

Počty reportů: Několik set reportů.

## **Příloha č. 2**

### **Vymezení rozsahu a cen servisní podpory**

Servisní podpora bude poskytována v dále uvedeném rozsahu pro všechny části informačního systému specifikovaného v příloze č. 1 této smlouvy.

#### **Článek 1**

##### **Technická podpora**

1. Průběžné provádění inovace díla a všech jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software (dále jen „produkt“), zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade.
2. Pod pojmem update se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. Součástí bodu je i implementace update. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho “legislativním updatem”.
3. Pod pojmem upgrade se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. Součástí povinnosti poskytovatele je i implementace upgrade. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho “legislativním upgradem”.
4. Poskytování update a upgrade produktu, vzniklé legislativními změnami a požadavky objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností poskytovatele.
5. Provádění obecných změn produktu v důsledku vývoje HW a SW prostředků.
6. Distribuce bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn.
7. Distribuce nových verzí produktu uživatelům elektronicky; poskytovatel zajistí takovou funkcionalitu produktu, která umožní jednorázové centrální automatizované provádění instalace nových verzí v rámci infrastruktury objednatele.
8. Distribuce inovovaného produktu za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.
9. Aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace. Součástí provozní dokumentace je i aktualizovaný a standardizovaný způsob čerpaní dat jinými informačními systémy min. z datových kostek a databází interního serveru.

1.

2. Provádění konfiguračních prací pro všechny části informačního systému na základě požadavků (objednávek) objednatele v rozsahu 36 hodin za rok v místě instalace nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu. Servisní hodiny, které nebudou vyčerpány v daném roce, budou převáděny do dalšího období.

3. Provádění pravidelných profylaktických prohlídek v intervalu 1x za 12 měsíců.

Při profylaktických prohlídkách se jedná se o preventivní kontrolu a prohlídku fungování všech komponent datového skladu:

- kontrola správného provádění aktualizací ve všech datových tržištích,
- kontrola využívání kapacit HW/SW datovým skladem s cílem případně upozornit na potřebu posílení kapacit,
- kontrola provádění pravidelného maintenance databází datového skladu
- pročištění logů
- archivace zdrojových dat či jiných provozních dat souvisejících s během datového skladu

4. Poskytování služby Hot-line formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje, vysvětlení důvodů v zobrazení určitých dat, apod.).

Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace a jejich řešení.

## Článek 2 Servis

### 5. Odstraňování vad

- a) Odstranění nahlášené vady a obnovení funkce v původní kvalitě informačního systému nebo výměna vadného zařízení bude provedena v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele.
- b) Proces odstranění nahlášené vady a obnovení funkce probíhat v těchto režimech:
  - o **Kategorie vady „vysoká“ nebo „havárie“**, vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit bezpečnost informačních systémů a běžný provoz objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením. Nejpozději následující pracovní den po nahlášení vady provede zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně zhotovitele (oprávněná reklamáce) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 2 pracovních dnů od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.
  - o **Kategorie vady „střední“ nebo „významná závada“**, vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními. Nejpozději následující pracovní den po nahlášení vady provede zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně zhotovitele (oprávněná reklamáce) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 10 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.
  - o **Kategorie vady „nízká“ nebo „chyba“**, vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději během dvou pracovních dnů po nahlášení vady provede zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně zhotovitele (oprávněná reklamáce) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 20 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.
- c) Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje objednatel. Nebude-li v hlášení vady uvedena kategorie vady, má se za to, že se jedná o kategorii vady „střední“.
- d) Vyplýve-li z objektivních skutečností potřeba lhůty delší než je stanovena u jednotlivých kategorií vad, lze písemně dohodnout lhůtu delší. Za objektivní

skutečnosti lze považovat zásah vyšší moci, chybnou funkci operačních a databázových platforem, časový rozsah potřebných prací jdoucí nad stanovený rámec.

6. Servis a řešení provozních problémů jednotlivých částí informačního systému vzniklých při jejich užití objednatelem.
7. Servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití informačního systému na pracovišti objednatele, včetně úprav struktur dat na základě změn ve struktuře zdrojových dat jejich poskytovatele a slučování ukazatelů, např. zapracování změny struktury výkazů.
8. Odstranění vady pomocí update nebo upgrade nebo pomocí legislativního upgrade či legislativního upgrade je součástí finanční položky Servis
9. Nesoulad s platnou legislativou je vždy oprávněná reklamace.
10. Zjištěná nebo nahlášená bezpečnostní vada je vždy oprávněná reklamace.
11. Odstranění nahlášené vady a obnovení funkce v původní kvalitě informačního systému, je minimální standard smluvního plnění této smlouvy. Rozvoj spravovaného technického nebo programového vybavení může tento standard funkčně povýšit.
- 12.

Tabulka 1 - rozsah služeb příslušný jednotlivým částem IS požadovaných v tomto smluvním plnění

<b>Část IS (dolů)/ Služby technické a servisní podpory (vpravo)</b>	<b>Update / upgrade</b>	<b>Legislativní update / upgrade</b>	<b>Bezpečnostní opravy</b>	<b>Patch management</b>	<b>Vedení aktuální dokumentace</b>	<b>Profylaxe</b>	<b>Servis</b>	<b>Hotline</b>	<b>Helpdesk</b>
<b>Datová tržiště Školství a Statistika</b>	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
<b>Metadata</b>	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
<b>Datová tržiště zajištěná jiným smluvním plněním</b>			ANO	ANO			ANO	ANO	ANO
<b>Databáze</b>			ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
<b>Ostatní zbývající podporované programové vybavení</b>		ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
<b>OS</b>									
<b>HW</b>									
<b>Konfigurační změny na žádost objednatel</b>	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO



**Cena servisní podpory [bude doplněno dle položkového rozpočtu z nabídky dodavatele]**

Položka servisní podpory	Cena roční podpory v Kč	
	bez DPH	s DPH
<b>Cena poskytování technické podpory a servisu za jednotlivé části informačního systému</b>		
Školství	<i>doplnit</i>	<i>doplnit</i>
Statistika	<i>doplnit</i>	<i>doplnit</i>
Databáze	<i>doplnit</i>	<i>doplnit</i>
Metadata	<i>doplnit</i>	<i>doplnit</i>
Ostatní zbývající podporované programové vybavení	<i>doplnit</i>	<i>doplnit</i>
<b>Cena za poskytované služby</b>		
<b>Konfigurační práce na základě požadavků zadavatele</b> (v rozsahu 36 hodin za rok v místě instalace nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu)	<i>doplnit</i>	<i>doplnit</i>
<b>Celková cena plnění této servisní smlouvy</b> (cena za poskytování technické podpory a servisu + cena za poskytované služby)	<b><i>doplnit</i></b>	<b><i>doplnit</i></b>

Cena musí obsahovat veškeré náklady poskytovatele nezbytné pro řádné a včasné poskytování servisní podpory v požadovaném rozsahu včetně nákladů souvisejících (např. vedlejší náklady, cestovní náklady, předpokládaná rizika spojená s realizací apod.). Uvedené ceny budou konstantní po celou dobu platnosti smlouvy.

### Příloha č. 3 Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

*Specifikace komunikačních metod servisní podpory včetně detailních kontaktů obou stran*

1. Veškeré požadavky na servisní zásah poskytovatele uplatňují kontaktní osoby objednatele, uvedené v čl. 6 odst. 4 této Smlouvy, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
2. Dostupnost kontaktního místa (aplikace HelpDesk) pro hlášení závad je 7x24x365 s garantovanou dobou odezvy od nahlášení požadavku dle přílohy č. 2, článku 2 Smlouvy. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory zhotovitele.
3. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na technickou podporu a servis v českém jazyce
  - o na telefonním čísle (Hot-line): [doplní dodavatel před podpisem smlouvy] pracovních dnech v době od 7:00 do 19:00
  - o systémem servisní podpory HelpDesk v režimu 7x24x365: [doplní dodavatel před podpisem smlouvy].
4. Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
5. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk, nebo okamžikem jeho telefonického zadání.
6. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek. V případě podstatné změny požadavku běží zhotoviteli nová lhůta k jeho vyřešení. V případě nepodstatné změny požadavku není původní lhůta dotčena.
7. Systém servisní podpory musí objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený apod.) a musí objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
8. Systém servisní podpory musí poskytovat objednateli přístup i k databázi uzavřených požadavků a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
9. Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude zhotovitelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání objednatele ve formátu minimálně \*.xls a \*.csv.
10. Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této Smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění tento přístup zhotoviteli ukončit.