


Servisní smlouva

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


Smluvní strany

Objednatel	Královéhradecký kraj
IČO	708 89 546
se sídlem	Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové
zastoupen	Mgr. Martin Červíček, hejtman kraje
bankovní spojení	Komerční banka Hradec Králové
číslo účtu	

dále také jako „objednatel“ a

Poskytovatel	S&T CZ s.r.o.
---------------------	--------------------------

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou C 6033.

IČO	44846029
DIČ	CZ44846029
se sídlem	Na Strži 1702/65, 140 00 Praha 4
zastoupen	Radkem Velímem a Petrem Skalickým, na základě plné moci
bankovní spojení	ČSOB, a.s.
číslo účtu	

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

Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Závazkový vztah založený touto smlouvou (dále jen „smlouva“) se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění (dále jen „občanský zákoník“), konkrétně pak § 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku.
2. Tato smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Servisní podpora informačního systému hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje“, ve kterém byl poskytovatel vybrán jako nejvhodnější dodavatel. Jednotlivá ustanovení této smlouvy musí být vykládána v souladu se zadávacími podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky a v souladu s nabídkou poskytovatele podanou v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je plně způsobilý k řádnému a včasnému provedení díla dle této smlouvy, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, a to tak že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jeho realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu smlouvy za dohodnuté maximální smluvní ceny uvedené v této smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění veřejné zakázky. Pověří-li poskytovatel plněním smlouvy jinou osobu, má se za to, že plnění realizuje sám.

4. Poskytovatel dále prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Rovněž prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek poskytovatele a že takové exekuční řízení nebylo vůči němu zahájeno.
5. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v ustanovení o smluvních stranách této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu, a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za smluvní strany. Jakékoliv změny předmětných údajů, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
6. 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.
7. Poskytovatel prohlašuje a zavazuje se, že po celou dobu platnosti této smlouvy bude mít sjednanou 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.
8. 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 servisní podpory poskytovatelem pro potřeby objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisní podpory poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisní podpory, určení její ceny a způsobu její úhrady objednatelem 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. Předmětem smlouvy je provedení kompletní migrace stávající hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje, specifikované v příloze č. 1 této smlouvy, z technologického centra kraje do cloudového prostředí poskytovatele a následné poskytování technické podpory a servisu pro informační systém v rozsahu a způsobem dle příloh č. 2 a 3 této smlouvy.

Článek 4 Určení typu servisní podpory a servisního období

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli servisní podporu na informační systém.
2. Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy a především se nezbavuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro objednatele.
3. Délka servisního období se stanovuje na dobu neurčitou.
4. 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.
2. Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí objednatel na základě faktur vystavených jednou měsíčně na částku odpovídající ceně za měsíční poskytování servisní podpory se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni příslušného měsíce.

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 připsání příslušné částky ve prospěch účtu poskytovatele.
4. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
5. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
 - číslo a datum vystavení faktury;
 - číslo smlouvy a datum jejího uzavření;
 - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy);
 - označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat objednatele);
 - název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a poskytovatele;
 - kontaktního telefon nebo e-mail vystavovatele faktury
6. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové a řádně vystavené faktury objednateli.
7. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
8. Poskytovatel je oprávněn upravit cenu za roční poskytování servisní podpory bez dohody smluvních stran z důvodu a v rozsahu inflace za poslední kalendářní rok, a to vždy zpětně k 1.1. daného kalendářního roku. Inflaci se rozumí meziroční inflace měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející vyjádřená v procentech. Výpočet takto upravené ceny provede poskytovatel a písemně oznámí objednateli novou výši ceny vč. odůvodnění její výše a doučtuje rozdíl ceny za období od 1.1. daného kalendářního roku.

Článek 6 **Součinnost smluvních stran**

1. 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: Ing. Bohumil Pecold, tel. 495 817 140,
[redacted]
 - odpovědný pracovník: Martin Bulíček, tel. 495 817 134,
[redacted]
2. 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.
3. Objednatel zajistí, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory

4. Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby informačního systému dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy včas, v předepsaných termínech a rozsahu.

Článek 7 Důvěrné informace, ochrana osobních údajů

V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 44 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů,

1. Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů.
2. Po nabytí účinnosti nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů bude poskytovatel považován za zpracovatele ve smyslu tohoto nařízení a je povinen splnit všechny povinnosti z toho vyplývající.
3. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění této smlouvy.
4. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat.
5. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.
6. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
7. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
8. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
9. Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
 - je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem nebo,
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
10. Je-li pro účel kontroly správného fungování informačního systému, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti objednatele, je poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
11. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
12. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nepřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou

oprávnění se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.

13. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:

- mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
- byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
- jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
- příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
- jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, nebo jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
- smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.

14. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.

15. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění této smlouvy.

16. S datovými nosiči, které obsahují informace označené objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení této smlouvy nakládáno podle pokynů objednatele.

Článek 8 Sankce

1. V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 2.000 Kč za každý i započatý den 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 objednatele na smluvní pokutu za prodlení poskytovatele od tohoto okamžiku nevzniká; to se nedotýká práva na smluvní pokutu do tohoto okamžiku.
2. 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.
3. 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. 1 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.
4. 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:
 - neposkytnutí servisní podpory poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelem o více jak 10 pracovních dnů,
 - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 5 pracovních dnů,
 - opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
 - opakované prodloužení 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 prodloužení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů, apod., uvedených v této smlouvě. Komunikace smluvních stran bude probíhat písemně. Za písemnou formu se považuje i prostá elektronická pošta (e-mail) mezi kontaktními osobami.
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami, pokud zvláštní právní předpis (zejména zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů) nestanoví jinak.
3. Doplnit a měnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslované, výslovně prohlášené za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
4. Objednatel je povinen ve smyslu zákona o registru smluv a zákona o zadávání veřejných zakázkách uveřejnit text uzavřené smlouvy s poskytovatelem, včetně jejich příloh případných změn a dodatků a dále skutečně uhrazenou cenu, a to zákonem předpokládaným způsobem. Objednatel s uveřejněním souhlasí v plném rozsahu. Souhlas poskytovatele se vztahuje také na uveřejnění předmětných dokumentů a informací objednatelem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
5. 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.

6. Tato smlouva je v souladu § 211 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů ve spojení se zákonem č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, **uzavřena elektronicky**.
7. Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
8. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.
9. Servisní smlouva byla schválena Radou Královéhradeckého kraje dne 12. 7. 2021 usnesením č. RK/21/1214/2021.
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

Příloha č. 4 – Vybraná vysvětlení, změny nebo doplnění zadávací dokumentace

Za objednatele

V Hradci Králové

.....

Mgr. Martin Červíček

Za poskytovatele

V Praze

Radek
Velím

Petr
Skalický

.....
podepsal
ký
21.07.21
02'00'

.....
Radek Velím a Petr Skalický
na základě plné moci

Příloha č. 1

Specifikace Informačního systému

Neomezená multilicence hostované elektronické spisové služby Athena

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. Hostování informačního systému (dále jen „aplikace“) v cloudovém prostředí poskytovatele.
2. Průběžné provádění inovace aplikace, zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade.
3. Pod pojmem update se rozumí taková verze aplikace, u které se oproti předcházející verzi aplikace mění její funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost této aplikace vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze aplikace pracuje. V případě, že změna funkčnosti této aplikace byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze této aplikace jejím “legislativním updatem”.
4. Pod pojmem upgrade se rozumí taková verze aplikace, u které se oproti předcházející verzi této aplikace mění její funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost aplikace vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze aplikace pracuje. V případě, že změna funkčnosti této aplikace a změna struktury dat datového fondu, se kterým tato aplikace pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze této aplikace jejím “legislativním upgradem”.
5. Údržba a poskytování update a upgrade aplikace, vzniklé legislativními změnami a požadavky objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností poskytovatele.
6. Provádění obecných změn aplikace v důsledku vývoje HW a SW prostředků.
7. Implementace inovovaného aplikace za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.
8. Instalace aktualizací Windows Server a SQL Server
9. Aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace.
10. Provádění profilaxe a monitoringu aplikace.
11. Poskytování přístupu k databázi známých řešených problémů a přístupu k technické podpoře výrobce.
12. Služba Hot-line formou telefonické podpory pro uživatele aplikace pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, poradenství a konzultace.
13. Služba HelpDesk pro uživatele aplikace pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu, poradenství a konzultace.

Článek 2 Servis

1. Odstraňování vad

- a) Odstranění nahlášené vady a obnovení funkce informačního systému 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, aplikace není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost informačního systému. Tento stav může ohrozit bezpečnost informačních systémů a běžný provoz objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením. Nejpozději do 4 hodin 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 následujícího pracovního dne (NBD) od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz aplikace. 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 aplikace nebo její části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními. Nejpozději následující pracovní den po nahlášení vady zahájí 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 3 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 3 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) Vyplyne-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, chybou funkci operačních a databázových platform, časový rozsah potřebných prací jdoucí nad stanovený rámec.

2. Servis a řešení provozních problémů jednotlivých částí informačního systému vzniklých při jejich užití uživatelem aplikace.

3. 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.).

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

Článek 3 Cena

Jednorázové služby			
Bod	Požadavek	Cena bez DPH	Cena s DPH
1	Migrace aplikace z prostředí KHK do cloudového prostředí poskytovatele	57 950,00	70 119,50
A. Nabídková cena za Jednorázové služby		57 950,00	70 119,50
Technická podpora a servis			
Bod	Požadavek	Cena roční podpory v Kč	
		bez DPH	bez DPH
2	Maintenance, legislativní update	65 000,00	78 650,00
3	Technická podpora, nasazení opravných balíčků a verzí	93 823,00	113 525,83
4	Profylaxe a monitoring aplikace	31 274,50	37 842,15
5	Helpdesk - podpora uživatelů	187 645,75	227 051,36
6	Hostování eSSL Athena v cloudovém prostředí poskytovatele (Pronájem licencí Windows Server a SQL Server, Diskový prostor 500 GB, pravidelné zálohování)	86 146,00	104 236,66
7	Instalace aktualizací Windows Server a SQL Server	15 637,25	18 921,07
B. Nabídková cena za Technickou podporu a servis za rok		479 526,50	580 227,07
Celková nabídková cena za 4 roky (cena A + 4 x cena B)		1 976 056,00	2 391 027,76

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 jsou uplatňovány prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
2. Dostupnost kontaktního místa (aplikace HelpDesk) pro hlášení závad je v pracovních dnech v době od 7:00 do 18:00 s garantovanou dobou odezvy od nahlášení požadavku dle přílohy č. 2, článku 2 Smlouvy. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory poskytovatele.
3. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na technickou podporu a servis v českém jazyce
 - o na telefonním čísle (Hot-line): [REDAKCE] pracovních dnech v době od 7:00 do 18:00 a telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou,
 - o na systému servisní podpory HelpDesk [REDAKCE]
4. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk, nebo okamžikem jeho telefonického zadání.
5. 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.

6. Systém servisní podpory musí objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude uživateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený apod.) a musí uživateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
7. Systém servisní podpory musí poskytovat přístup i k databázi uzavřených požadavků a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
8. 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.

Příloha č. 4

Vybraná vysvětlení, změny nebo doplnění zadávací dokumentace

Vysvětlení zadávací dokumentace nebylo poskytnuto v průběhu veřejné zakázky

PLNÁ MOC

Společnost S&T CZ s.r.o., IČ: 44846029, se sídlem Na Strži 1702/65, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 6033, zastoupená jednatelem Ing. Václavem Krausem a Ing. Miroslavem Bečkou (dále jen „Zmocnitel“ nebo „Společnost“)

t í m t o z m o c ň u j e

Roberta Spáčila, narozeného 1.12.1978, bytem Tábořská 1871, 393 01, Pelhřimov,
Lud'ka Lamače, narozeného 15.8.1976, bytem Karlovice - Roudný 1, 511 01 Turnov,
Ing. Stanislava Stehlíka, narozeného 25.9.1962, bytem Na domovině 687/8, 142 00, Praha 4 – Libuš,
Radka Velíma, narozeného 7.9.1979, bytem Na Sekyře 320, 251 01, Tehov 25101,
Petra Skalického, narozeného 7.12.1975, bytem Na Madlenkách 1308, 252 10, Mníšek pod Brdy,
Janu Rédlovou, narozenou 12.2.1975, bytem Borovanského 2205/8, 155 00, Praha 5,
Karolínu Němcovou, narozenou 2.5.1991, bytem Pavlišovská 2295/8, 193 00, Praha 9,

(dále jen „Zmocněnci“) k zastupování Zmocnitel a jednání za Zmocnitel v níže uvedených záležitostech:

- účast Společnosti ve výběrových řízeních na dodávku zboží a služeb a podávání nabídek na plnění v maximální hodnotě (nebo v případě rámcových smluv v maximální předpokládané hodnotě za dobu trvání smlouvy) **3 mil. Kč bez DPH**, a to i v rámci zadávacích řízeních o veřejných zakázkách,
- veškerá jednání týkající se zadávacích řízeních, kterých se Společnost účastní, včetně podepisování vyjádření a vysvětlení Společnosti, prohlášení o kvalifikaci, čestných prohlášení, dohod o zachování mlčenlivosti a obdobných dohod, podávání námitek a dotazů, odvolání a vzdání se odvolání a jakékoliv další písemná i jiné komunikace mezi Společností a zákazníkem/zadavatelem, hodnotící komisí a dalšími osobami, které se na straně zadavatele účastní zadávacího řízení,
- sjednávání a podepisování smluv na dodávku zboží a služeb Společností s plněním v maximální hodnotě (nebo v případě rámcových smluv v maximální předpokládané hodnotě za dobu trvání smlouvy) **3 mil. Kč bez DPH**.

Zmocněnci jsou oprávněni jednat ve všech věcech, které se týkají výše uvedených záležitostí, včetně oprávnění vyhotovit a podepsat listiny, prohlášení, zápisy a smlouvy a doručovat a přijímat jménem Zmocnitel písemnosti.

Za Zmocnitel musí dle této plné moci jednat společně vždy **dva Zmocněnci**, přičemž Zmocněnci Radek Velím a Karolína Němcová nesmí jednat společně.

Zmocněnci nejsou oprávněni udělit v rozsahu této plné moci dílčí substituční plnou moc třetí osobě v plném rozsahu nebo i pro jednotlivé záležitosti.

Zmocnění dle této plné moci se řídí právním řádem České republiky.

Oprávnění Zmocněnců zastupovat Zmocnitele na základě této plné moci **zaniká dnem 31.7.2021**. Úkony za Zmocnitele učiněné do dne uvedeného v předchozí větě na základě této plné moci a jejich platnost a účinnost tím nejsou dotčeny.

V Praze dne 27.1.2021

Ing. Václav Kraus
Kraus



Podepsal
Kraus
21.01.27
12:27:34

S&T CZ s.r.o.
Ing. Václav Kraus, jednatel

Miroslav Bečka
Bečka



Podepsal Miroslav Bečka
Miroslav Bečka,
Miroslav, sn=Bečka,
S&T CZ s.r.o.,
=ICA - 10392567
21.01.27 12:27:34

S&T CZ s.r.o.
Ing. Miroslav Bečka, jednatel

