

# Servisní smlouva

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

## Smluvní strany

<b>Objednatel</b>	<b>Královéhradecký kraj</b>
IČO	708 89 546
DIČ	CZ70889546
se sídlem	Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové
zastoupen	Mgr. Martin Červíček, hejtmán kraje
bankovní spojení	Komerční banka Hradec Králové
číslo účtu	27-2031110287/0100

dále také jako „objednatel“ a

<b>Poskytovatel</b>	<b>SOFTLINK s.r.o.</b>
	Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku pod spisovou značkou C 96937 vedená u Městského soudu v Praze
IČO	27109682
DIČ	CZ27109682
se sídlem	Kralupy nad Vltavou, Tomkova 409, PSČ 27801
zástupce	Ing. Jaromírem Charvátém, jednatelem
bankovní spojení	Česká spořitelna a.s.
číslo účtu	490279349/0800

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 **Rozvoj systému hospodaření s energií v Královéhradeckém kraji – dálkové odečty spotřeb energií včetně systémové databáze**, která byla uveřejněna ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem Z2021-017615 (dále také jako „veřejná zakázka“), to vše ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále také jako „ZZVZ“ nebo „zákon o zadávání veřejných zakázek“).
3. Jednotlivá ustanovení této smlouvy musí být vykládána v souladu se zadávacími podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky a v souladu s nabídkou zhotovitele podanou v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky.
4. Podmínkou nabytí účinnosti této smlouvy je:

- uveřejnění v registru smluv ve smyslu § 5 a násl. zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv);
  - bude závazně schváleno poskytnutí finančních prostředků na krytí celkové ceny, která není kryta z rozpočtu objednatele,
  - řádné předání kompletního díla dle smlouvy o dílo uzavřené mezi smluvními stranami na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je plně způsobilý k řádnému a včasnému plnění 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.
  6. Pověří-li poskytovatel plněním smlouvy jinou osobu, má se za to, že plnění realizuje sám.
  7. 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.
  8. V případě, že se kterékoli prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže býti nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.
  9. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění smlouvy.

## Článek 2 Definice pojmů

1. **Systém** je soubor technického vybavení (měřící zařízení, 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. 1 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 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 systému dálkového odečtu energií, 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 systému.
3. **Podrobné vymezení systému pro účely této smlouvy bude předáno objednateli v rámci realizace díla na základě smlouvy o dílo uzavřené mezi smluvními stranami na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky.**

### **Článek 4 Určení typu servisní podpory a servisního období**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli typ servisní podpory v rozsahu specifikovaném **v příloze č. 1 smlouvy.**
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 určitou a počíná běžet dnem následujícím po řádném celkovém předání díla na základě smlouvy o dílo uzavřené mezi smluvními stranami na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky.
4. Servisní období trvá **po dobu 84 měsíců (7 let)** pro všechny části díla, a to ode dne předání díla do rutinního provozu dle smlouvy o dílo ve smyslu předchozího odstavce, přičemž v této době není poskytovatel oprávněn tuto smlouvu vypovědět.
5. Po celou dobu poskytování servisní podpory je poskytovatel povinen poskytnout objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností a pravidelný měsíční výpis požadavků všech uživatelů ze strany objednatele.

## **Článek 5 Cena**

1. Cena za roční poskytování servisní podpory (dále jen „cena“) je stanovena v příloze č. 2 této smlouvy – **nabídkový rozpočet**.
2. Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí objednatel na základě faktur vystavených jednou měsíčně na částku odpovídající vždy 1/12 ceny za roční 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 odepsání příslušné částky z účtu objednatele 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, číslo veřejné zakázky;
  - 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);
  - číslo a datum příslušných písemných objednávek pro poskytování servisní podpory v souladu s článkem 4 této smlouvy;
  - lhůtu splatnosti faktury;
  - název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a poskytovatele;
  - jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
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 po ukončení druhého roku plnění (tedy pro třetí a následující roky) oprávněn jednostranně navýšit částku za poskytované služby o míru inflace vyjádřenou v procentech, zjištěnou vždy za každý předcházející rok Českým statistickým úřadem. O navýšení je poskytovatel povinen informovat nejpozději 15 dnů před vystavením první faktury se zvýšenou cenou.

## **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. Pokud porušením těchto předpisů poskytovatelem nebo poddodavatelem poskytovatele vznikne škoda, nese náklady poskytovatel. Vzhledem k charakteru objednatel se pracovníci poskytovatele musí při plnění závazků bezpodmínečně řídit také pokyny objednatel.
2. Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení objednatel vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně objednatel.
3. Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení objednatel, které prokazatelně způsobili pracovníci poskytovatele.
4. Objednatel stanoví jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky objednatel. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat objednatel 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 objednatel jsou:
  - odpovědný pracovník: Ing. Bořek Dvořáček, [bdvoracek@kr-kralovehradecky.cz](mailto:bdvoracek@kr-kralovehradecky.cz), +420 495 817 679
  - odpovědný pracovník: Ing. Václav Nýč, [vnyc@kr-kralovehradecky.cz](mailto:vnyc@kr-kralovehradecky.cz), +420 495 817 570
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 objednatel 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,
  - umožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd 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 v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.

## **Článek 7 Náhradní díly**

1. Náhradní díly, které jsou poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které je v platné záruční době, se stávají součástí zařízení a platí pro ně původní záruční doba zařízení. Takto použité náhradní díly se stávají majetkem objednatele a vadné díly se stávají majetkem poskytovatele. Jestliže objednatel vadný díl předá při opravě poskytovateli, cena náhradního dílu se nefakturuje. Jestliže objednatel z jakýchkoli důvodů vadný díl nepředá při opravě poskytovateli, uhradí objednatel poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu nebo cenu celého náhradního zařízení podle aktuálně platného ceníku poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává vadný díl nebo celé vadné zařízení majetkem objednatele.
2. Náhradní díly, které jsou poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které není v platné záruční době, mají záruční dobu 24 měsíců od ukončení opravy. Objednatel uhradí poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu podle aktuálně platného ceníku poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává náhradní díl majetkem objednatele. Vadné díly zůstávají majetkem objednatele.
3. Spotřební materiál není předmětem servisní podpory.

## **Článek 8 Důvěrné informace**

1. 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.
2. Zhotovitel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, 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 oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Zhotovitel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
3. 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, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
  - smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
4. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.

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

### **Článek 9 Sankce**

1. V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 500 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za 10 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 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 10 Ukončení Smlouvy**

1. Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit 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 objednatelům,
  - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 5 pracovních dnů,
  - 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. 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 11** **Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními. Podmínkou nabytí účinnosti je řádné celkové předání díla dle smlouvy uzavřené mezi smluvními stranami na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním smlouvy v registru smluv v plném rozsahu.
2. Doplnit a měnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Objednatel je povinen ve smyslu zákona o registru smluv a zákona o zadávání veřejných zakázkách uveřejnit text uzavřené smlouvy s poskytovatelem, včetně jejích 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.
4. 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, minimálně však do roku 2028. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
5. Je-li uzavřena v listinné podobě, je smlouva vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden (1) stejnopis smlouvy obdrží zhotovitel a tři (3) stejnopisy smlouvy objednatel.
6. Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
7. 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.
8. Servisní smlouva byla schválena Radou Královéhradeckého kraje dne 23. 8. 2021 usnesením č. RK/26/1357/2021.



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

Příloha č. 1 – Vymezení rozsahu servisní podpory

Příloha č. 2 – Nabídkový rozpočet

Za objednatele

dne .....

.....

Mg. Martin Červíček

Hejtman

Za poskytovatele

dne .....

.....

~~[doplň dodavatel před uzavřením smlouvy]~~

[doplň dodavatel před uzavřením smlouvy]

## **Příloha č. 1**

### **Vymezení rozsahu servisní podpory**

#### **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. 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. 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 nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn.
7. Distribuce inovovaného produktu za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.
8. Aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace.
9. Poskytování přístupu k databázi známých řešených problémů a přístupu k technické podpoře výrobce.
10. Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance objednatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, poradenství a konzultace.
11. Služba HelpDesk pro zaměstnance objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu, poradenství a konzultace.

#### **Servis**

1. Odstraňování vad
2. Poskytovatel garantuje dobu odezvy do 12:00 hodin následujícího pracovního dne po nahlášení požadavku. Obnovení funkce a odstranění vady proběhne v následujících režimech:

- a) garantovaná doba obnovení funkce a odstraňování vad kategorie „**vyšoká**“ (nefunkčnost významné části nebo celého systému sběru dat):
- garantovaná doba zahájení prací do 12:00 hodin následujícího pracovního dne po nahlášení vady
  - garantovaná doba odstranění vady do 24:00 hodin následujícího pracovního dne po od nahlášení vady
- b) garantovaná doba obnovení funkce a odstraňování vad kategorie „**střední**“ (nefunkčnost menší části systému, např. zobrazování dat, kde nehrozí ztráta a zapisování dat):
- garantovaná doba zahájení prací do 12:00 hodin následujícího pracovního dne po nahlášení vady
  - garantovaná doba odstranění vady do 2 pracovních dnů od nahlášení vady
- c) Garantovaná doba obnovení funkce a odstraňování vad kategorie „**nížká**“ (např. nefunkčnost odečítání jednoho měřidla):
- garantovaná doba zahájení prací do 2 pracovních dnů od nahlášení požadavku
  - garantovaná doba odstranění vady do 10 pracovních dnů od nahlášení požadavku
3. Servis a řešení provozních problémů jednotlivých částí díla vzniklých při jejich užití objednatelem.
4. Servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití díla na pracovišti objednatele.
5. Poskytování služby Hot-line formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje, apod.).
6. Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace a jejich řešení.

## 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. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory zhotovitele.
3. Veškerá podpora musí být dostupná a komunikovat v českém jazyce, včetně přístupu k dedikovanému technickému pracovníkovi.
4. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na technickou podporu a servis v českém jazyce
  - na telefonním čísle (Hot-line): [doplní dodavatel před uzavřením smlouvy] v pracovních dnech v době od 7:00 do 19:00
  - systémem servisní podpory HelpDesk v režimu 7x24x365: [doplní dodavatel před uzavřením smlouvy]
5. Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
6. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk, nebo okamžikem jeho telefonického zadání.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.

## Položkový rozpočet

		Cena bez DPH	
	Dodávka zahrnuje:		
1	informační databázový systém (software - poskytnutí, implementace, zprovoznění, uživatelská dokumentace)	104 000,00 Kč	
2	inženýrská činnost (místní technické šetření, návrh řešení, příprava) – cca 280 areálů vč. dopravy	2 423 100,00 Kč	
	Dodávka odečítacích prvků (popř. nového měřidla), montáž, instalační materiál, kabeláž a zprovoznění pro následující měřidla:		
	a) vodoměry - celkem 310 vodoměrů	3 506 400,00 Kč	
	b) elektroměry - celkem 260 měřidel, která nejsou nyní dálkově odečítána, (dalších 148 elektroměrů nyní dálkově odečítá ČEZ Distribuce)	894 400,00 Kč	
	c) plynoměry - celkem 200 plynoměrů, která nejsou nyní dálkově odečítána, (dalších 21 plynoměrů nyní dálkově odečítá GasNet)	1 214 040,00 Kč	
	d) kalorimetry - celkem 60 kalorimetrů, která nejsou nyní dálkově odečítána, (dalších 47 kalorimetrů dálkově odečítají dodavatelé tepla)	604 015,00 Kč	
	e) kompletní komunikační zařízení vhodná do příslušného prostředí	150 000,00 Kč	
4	vytvoření integrační vazby na portál ČEZ distribuce a GasNet u měřidel s dálkovými odečty	48 000,00 Kč	
5	vytvoření integrační vazeb na dodavatele tepla (a příp. vody), kteří používají technologii dálkových odečtů	96 000,00 Kč	
6	e-learningový modul včetně redakčního systému	96 000,00 Kč	
7	kalendář revizí a kontrol	48 000,00 Kč	
8	zaškolení práce v systému dle požadavků (viz požadavky na systém)	32 000,00 Kč	
		Cena bez DPH	Cena vč. DPH
<b>A</b>	<b>Cena díla, záruka 36 měsíců</b>	<b>9 215 955,00 Kč</b>	<b>11 151 305,55 Kč</b>

## Položky servisní smlouvy

1	údržba systému, upgrade, update, správa dat	48 000,00 Kč	
2	zákaznická podpora, hotline, helpdesk	240 000,00 Kč	
3	platba za licenci	263 592,00 Kč	
4	ostatní poplatky za rok - komunikační poplatky, cloudové úložiště	179 112,00 Kč	
	Celkem za rok	730 704,00 Kč	
		Cena bez DPH	Cena vč. DPH
<b>B</b>	<b>Cena servisních služeb za 7 let (bez započtení inflace)</b>	<b>5 114 928,00 Kč</b>	<b>6 189 062,88 Kč</b>

## Pozáruční servis

1	1 výjezd do jakékoliv organizace Královéhradeckého kraje, jedná se o cestu tam i zpět vč. ceny za čas strávený na cestě	4 200,00 Kč	
	Celkem za 200 výjezdů do jakékoliv organizace Královéhradeckého kraje, jedná se o cestu tam i zpět vč. ceny za čas strávený na cestě	840 000,00 Kč	
		800,00 Kč	
2	1 hodina servisní práce v místě	640 000,00 Kč	
	800 hodin servisních prací v místě		
		Cena bez DPH	Cena vč. DPH
<b>C</b>	<b>Cena pozáručního servisu (200 výjezdů a 800 hod prací) celkem</b>	<b>1 480 000,00 Kč</b>	<b>1 790 800,00 Kč</b>

		Cena bez DPH	Cena vč. DPH
<b>A+B+C</b>	<b>Celková cena</b>	<b>15 810 883,00 Kč</b>	<b>19 131 168,43 Kč</b>

SOFTLINK s.r.o.  
Tomkova 409  
278 01 Kralupy nad Vltavou  
IČ: 27109682, DIČ: CZ27109682