

Veřejná zakázka: Dodávka a implementace hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje 2  
Obchodní podmínky – servisní smlouva

## Servisní smlouva

uzavřená v souladu s ust. § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník  
v aktuálním znění (dále jen „NOZ“)

### Smluvní strany

#### Objednatel:

##### Královéhradecký kraj

se sídlem: Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové  
zastoupený: **Bc. Lubomírem Francem**, hejtmanem kraje  
IČO: 70 88 95 46  
DIČ: CZ 70 88 95 46  
bankovní spojení: Komerční banka Hradec Králové  
číslo účtu: 27-2031110287/0100

#### Poskytovatel:

##### PilsCom, s.r.o.

se sídlem: Slovanská alej 30, 326 00 Plzeň  
zastoupení: Ing. Vladislav Krásný, Ing. Dana Duchková  
zapsán v OR vedeném v Plzni, oddíl C, vložka 9762  
IČO: 252 19 103  
DIČ: CZ252 19 103  
bankovní spojení: ČSOB, a.s. 279873203/0300

## Čl. I Účel smlouvy

- 1) Účelem této servisní smlouvy (dále jen „Smlouva“) je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále jen 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 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 servisovaného vybavení.
- 3) Vymezení informačních systémů pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 1 této Smlouvy.

## Čl. II Definice pojmů

- 1) Informační systém je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační

*Veřejná zakázka: Dodávka a implementace hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje 2*  
*Obchodní podmínky – servisní smlouva*

- 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 servisní 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. 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.
  - 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).

### **ČI. III**

#### **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.

Veřejná zakázka: Dodávka a implementace hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje 2  
Obchodní podmínky – servisní smlouva

- 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 od počátku zkušebního provozu po celou dobu udržitelnosti projektu, přičemž doba udržitelnosti projektu je 60 měsíců ode dne předání díla do rutinního provozu.
- 4) Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka servisního období prodloužena, nejpozději však před uplynutím původního servisního období stanoveného v čl. III, odst. 3.
- 5) Po dobu zkušebního provozu bude servisní podpora poskytována zdarma.
- 6) Po ukončení zkušebního provozu a předání díla do rutinního provozu bude servisní podpora poskytována za úplatu, na základě písemné objednávky ze strany objednatele, a to vždy na období jednoho roku.
- 7) Objednatel si vyhrazuje právo nabídku na servisní podporu nevyužít zcela, nebo jen částečně. To znamená, že po ukončení zkušebního provozu a předání díla do rutinního provozu bude objednatel požadovat rozsah poskytování servisní podpory dle vlastní potřeby.
- 8) Poskytovatel je povinen písemně vyzvat objednatele k zaslání objednávky na servisní podporu 2 měsíce před ukončením zkušebního provozu a následně v době trvání této smlouvy vždy 2 měsíce před uplynutím předcházejícího období. (tj. nejpozději po uplynutí 10 měsíců, 22 měsíců, 34 měsíců a 46 měsíců od předání díla do rutinního provozu).
- 9) Poskytovatel se způsobem poskytování servisní podpory, uvedeným v článku III, odst. 6, 7 a 8 souhlasí,
- 10) Po celou dobu poskytování servisní podpory je poskytovatel povinen poskytnout objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

#### **Čl. IV. 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 jako pevná a nejvýše přípustná.
- 2) Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí objednatel na základě faktur vystavených vždy jednou za rok se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni ve zúčtovacím 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.

Veřejná zakázka: Dodávka a implementace hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje 2  
Obchodní podmínky – servisní smlouva

- 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,
  - název projektu, registrační číslo projektu a informaci, že se jedná o projekt podpořený z Integrovaného operačního programu, následujícím způsobem: Projekt „I. a VI. Technologické centrum a elektronická spisová služba Královéhradeckého kraje“, reg. č. CZ.1.06/2.1.00/08.07377, je spolufinancován z ERDF prostřednictvím Integrovaného operačního programu.
  - 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 zapláceno (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 č. III, odst. 6 a 7 této smlouvy,
  - lhůtu splatnosti faktury,
  - název, sídlo, IČ 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 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.

## **Čl. V.**

### **Součinnost smluvních stran**

- 1) Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci poskytovatele 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 vznikne škoda, nese náklady poskytovatel.
- 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.

*Veřejná zakázka: Dodávka a implementace hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje 2*  
*Obchodní podmínky – servisní smlouva*

- 4) V čl. VI. 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.
- 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,
  - 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.
- 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.
- 8) Poskytovatel může poskytnout objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení objednatele než dle specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy). Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi objednatelem a poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku objednatele a aktuálních možností poskytovatele.

## **Čl. VI. Kontaktní údaje**

- 1) Kontaktními osobami objednatele jsou následující osoby:
  - a) odpovědný pracovník: Ing. Jaroslav Souček  
+420 495 817 145, +420 736 521 818  
jsoucek@kr-kralovehradecky.cz
  - b) odpovědný pracovník: Ing. Martin Hruběš  
+420 495 817 598, +420 725 705 088  
mhrubes@kr-kralovehradecky.cz
  - c) odpovědný pracovník: Ing. Bohumil Pecold  
+420 495 817 140, +420 736 521 817  
bpecold@kr-kralovehradecky.cz

Veřejná zakázka: *Dodávka a implementace hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje 2*  
Obchodní podmínky – servisní smlouva

## **ČI. VII. 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. Ustanovení tohoto bodu se netýká pevných disků, které jsou součástí diskových polí. Pro tyto díly platí ustanovení čl. VII. odst. 3 této smlouvy.
- 3) Spotřební materiál není předmětem servisní podpory.
- 4) S datovými nosiči, které obsahují informace označené objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení servisní smlouvy nakládáno podle rozhodnutí objednatele a na jeho odpovědnost.

## **ČI. VIII Důvěrné informace, ochrana osobních údajů**

- 1) V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva je zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZOOÚ.
- 2) Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění účelu této smlouvy.
- 3) 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 zhotovitele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat.
- 4) Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.

Veřejná zakázka: *Dodávka a implementace hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje 2*  
Obchodní podmínky – servisní smlouva

- 5) 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.
- 6) Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
- 7) Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
- 8) Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
  - je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem,
  - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
- 9) Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti objednatele a jím určených organizací, je poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
- 10) 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.
- 11) 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 subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni 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.
- 12) 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.
- 13) Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
- 14) Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných

*Veřejná zakázka: Dodávka a implementace hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje 2*  
*Obchodní podmínky – servisní smlouva*

právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

- 15) 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 podmínek této smlouvy.

### **Čl. IX. Sankční ujednání**

- 1) V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1 000,- 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 souladu s čl. IX. odst. 8) této smlouvy.
- 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 1000,- Kč za každý jednotlivý případ.
- 3) Za nedodržení pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření dle čl. XI. odst. 4 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč za každý zjištěný případ porušení, pokud poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečné lhůtě, kterou mu ke zjednání nápravy objednatel určí.
- 4) V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo objednatele na smluvní pokutu podle čl. IX. odst. 1 této smlouvy.
- 5) V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.
- 6) V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu objednatele.
- 7) 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. VI. této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
- 8) 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.



Veřejná zakázka: *Dodávka a implementace hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje 2*  
Obchodní podmínky – servisní smlouva

## **Čl. X. 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 objednatelem,
  - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 5 dnů,
  - bezdůvodné přerušování prací na servisním případě poskytovatelem,
  - 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) 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.

## **Čl. XI. 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.
- 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) 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 2021. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
- 4) Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace (včetně prováděcího projektu a předávacích protokolů) opatřit vizuální identitou projektů dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření (viz příslušná příloha Příručky pro žadatele a příjemce v rámci příslušné výzvy). Zhotovitel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti smlouvy je s těmito pravidly seznámen a že bude při realizaci předmětu smlouvy sledovat, zda nedojde ke změně těchto pravidel, přičemž se musí řídit pouze aktuálními pravidly.
- 5) Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden stejnopis smlouvy obdrží poskytovatel a tři stejnopisy smlouvy objednatel.

Veřejná zakázka: Dodávka a implementace hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje 2  
Obchodní podmínky – servisní smlouva

- 6) Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními NOZ.
- 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) Smlouva byla schválena Radou Královéhradeckého kraje dne 8. 9. 2014 usnesením č.RK/25/1158/2014.
- 9) 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

## ČI. XII. Platnost a účinnost smlouvy

Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

V Hradci Králové dne: .....

03. 11. 2014

21/10/2014

.....  
za poskytovatele:

PILSOON, S.R.O.  
SLOVANSKÁ ALEJ 30  
32600 PLZEN  
☎ +420 377 431 456

.....  
za objednatele:  
Bc. Lubomír Franc, hejtmán kraje

Veřejná zakázka: *Dodávka a implementace hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje 2*  
Obchodní podmínky – servisní smlouva

## **Příloha č. 1** **Specifikace informačního systému**

*Specifikace servisovaných informačních systémů ve struktuře dle zadávací dokumentace*

Jedná se o servis hostované elektronické spisové služby AthenA dle zadávací dokumentace.

## **Příloha č. 2** **Vymezení rozsahu a cen servisní podpory**

*Specifikace rozsahu servisní podpory dle zadávací dokumentace včetně cen za její poskytování*

Technická podpora a servis bude poskytována na všechny části díla.

Pod pojmem technická podpora se rozumí:

- a) Průběžné provádění inovace produktu, jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software, zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade upgrade ve vazbě na vždy aktuálně platné právní předpisy
- b) 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".
- c) 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"
- d) Poskytování update a upgrade produktu, vzniklé legislativními změnami a požadavky objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností zhotovitele
- e) Provádění obecných změn produktu v důsledku vývoje HW a SW prostředků
- f) Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení zadavatelem z datového úložiště zhotovitele
- g) Distribuce nových verzí produktu uživatelům elektronicky; poskytovatel zajistí takovou funkcionalitu produktu, která umožní jednorázové centrální automatizované provádění instalace nových verzí pro všechny instalované organizace využívající hostovanou spisovou službu
- h) Distribuce inovovaného produktu za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů
- i) Aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace

Veřejná zakázka: Dodávka a implementace hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje 2  
Obchodní podmínky – servisní smlouva

- j) Poskytování přístupu k databázi známých řešených problémů a přístupu k technické podpoře výrobce
- k) Služba Hot-line formou telefonické podpory pro kontaktní osoby objednatele a zaměstnance organizací pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace
- l) Služba HelpDesk pro kontaktní osoby objednatele a zaměstnance organizací pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace

Pod pojmem servis se rozumí:

- a) Administrace produktu (tj. nastavení a správa uživatelů, jejich profilů a oprávnění)
- b) Instalace a konfigurace produktu a nových verzí v rámci legislativního update a upgrade a vlastní inovační činnosti dodavatele
- c) Služby odstraňování vad. Proces odstraňování vad produktu bude probíhat v těchto režimech:
  - o Kategorie vady „vysoká“, vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz objednatele a organizací 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 24 hodin 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“, vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz objednatele nebo organizací. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho částí, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními. Nejpozději do 8 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 48 hodin 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“, vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději do 24 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 5 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.
- d) Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje objednatel.
- e) Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 8:00 do 17:00 hodin.
- f) Servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití díla objednatelem a jednotlivými organizacemi.
- g) Servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití díla na pracovišti objednatele a jednotlivých organizací
- h) Provádění konfiguračních, programátorských a dalších prací pro všechny části díla na základě požadavků zadavatele v rozsahu 100 hodin za rok v místě instalace nebo

*Veřejná zakázka: Dodávka a implementace hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje 2*  
*Obchodní podmínky – servisní smlouva*

prostřednictvím vzdáleného přístupu

Služby administrace a konfigurace produktu podle podle písmene a) a b) zajišťuje dodavatel jen do ukončení zkušebního provozu.

Technická podpora a servis budou poskytovány od počátku zkušebního provozu po celou dobu udržitelnosti projektu.

Následující tabulka odráží nabídkovou cenu za servis dle podané nabídky.



**INTEGROVANÝ  
OPERAČNÍ  
PROGRAM**

EVROPSKÁ UNIE  
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ  
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ

KRÁLOVÉHRADECKÝ  
KRAJ



Veřejná zakázka: Dodávka a implementace hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje 2  
Obchodní podmínky – servisní smlouva

Položka	Cena roční podpory v Kč										Cena celkem v Kč			
	za rok 1		za rok 2		za rok 3		za rok 4		za rok 5		Součet za roky 1 až 5			
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH		
<b>Technická podpora a servis</b>														
Poskytování technické podpory a servisu produktu	5000	6050	5000	6050	5000	6050	5000	6050	5000	6050	5000	6050	25000	30250
Cena celkem za technickou podporu a servis	5000	6050	5000	6050	5000	6050	5000	6050	5000	6050	5000	6050	25000	30250
<b>Poskytované služby</b>														
Poskytování Hot-line	2000	2420	2000	2420	2000	2420	2000	2420	2000	2420	2000	2420	10000	12100
Poskytování HelpDesk	2000	2420	2000	2420	2000	2420	2000	2420	2000	2420	2000	2420	10000	12100
Konfigurační, programátorské a další práce poskytované na základě požadavků zadavatele (v rozsahu 100 hodin za rok v místě instalace nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu)	3000	3630	3000	3630	3000	3630	3000	3630	3000	3630	3000	3630	15000	18150
Cena celkem za poskytované služby	7000	8470	7000	8470	7000	8470	7000	8470	7000	8470	7000	8470	35000	42350
Celková nabídková cena B (cena celkem za technickou podporu a servis + cena celkem za poskytované služby)	12000	14520	12000	14520	12000	14520	12000	14520	12000	14520	12000	14520	60000	72600

*Veřejná zakázka: Dodávka a implementace hostované elektronické spisové služby Královéhradeckého kraje 2  
Obchodní podmínky – servisní smlouva*

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

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

Komunikační metody jsou popsány dále v textu této přílohy. Při zaznamenání problému v aplikaci HAA, mají pověřené pracovníci několik možností, jak dát zprávu.

Jedná se o komunikaci na telefonu 00420 373 729 958 (Hot-line), dále pak o zaznamenání incidentu na Helpdesk PilsCom – kontakt v bodě 3.

Doba odezvy a odstranění závady (SLA) jsou dány zněním této smlouvy.

1. Veškeré požadavky na servisní zásah poskytovatele uplatňují kontaktní osoby objednatele, uvedené v článku VI této smlouvy a zaměstnanci organizací, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
2. Dostupnost kontaktního místa je 7x24x365 s garantovanou dobou odezvy do 4 hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory zhotovitele.
3. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce
  - na telefonním čísle (Hot-line): 00420 373 729 958 v režimu min. 5x12x365 v době od 7:00 do 19:00
  - systémem servisní podpory (HelpDesk): <http://helpdesk.pilscom.cz> v režimu 7x24x365
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.
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) a musí objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
8. Systém servisní podpory bude poskytovat objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům 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 poskytovatelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání objednatele ve formátu minimálně \*.xls a \*.csv.
10. Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění tento přístup poskytovateli ukončit.

