

# Servisní smlouva

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Číslo smlouvy Poskytovatele: RCJ-2014-Z389

Číslo smlouvy Příjemce: 028746/15/OKR

Smluvní strany:

1. Jihomoravský kraj  
**zastoupený:** Mgr. Václavem Božkem, CSc., náměstkem hejtmana  
**se sídlem:** Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno  
**IČ:** 70888337  
**DIČ:** CZ70888337, plátce DPH  
**kontaktní osoby:** Ing. Ivo Minařík, MPA, vedoucí odboru regionálního rozvoje Krajského úřadu Jihomoravského kraje  
Ing. Jan Forbelský, vedoucí odd. správy serverů a sítě odboru kancelář ředitelky Krajského úřadu Jihomoravského kraje  
**bankovní spojení:** Komerční banka, a.s.  
**č.ú.:** 35-1437070217/0100  
**tel.:** 541 651 341; 541 651 221  
**email:** [orr@kr-jihomoravsky.cz](mailto:orr@kr-jihomoravsky.cz); [forbelsky.jan@kr-jihomoravsky.cz](mailto:forbelsky.jan@kr-jihomoravsky.cz)

(dále jen „Příjemce“) na straně jedné

a

2. AutoCont CZ a.s.  
**se sídlem:** Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava  
**IČ:** 47676795  
**DIČ:** CZ47676795  
**Zapsaný v OR:** u Krajského soudu v Ostravě pod spisovou značkou B 814  
**Bankovní spojení:** Česká spořitelna a.s., č. účtu: 5209452/0800  
**Jednatel/Zastoupený:** Ing. Jaroslav Bielek, předseda představenstva

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé

Výše uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto smlouvu podepsat a k platnosti smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.

### Preambule:

Tato smlouva navazuje na Smlouvu o zajištění „Bezpečnostní infrastruktury TCK“ ze dne 16. 1. 2015, číslo smlouvy objednatele 028722/15/OKR..... číslo smlouvy zhotovitele RCJ-2014-Z388 (dále jen „Smlouva o zajištění „Bezpečnostní infrastruktury TCK““).

Je-li v této smlouvě pojednáváno o Díle, je tím míněn předmět plnění dle Smlouvy o zajištění „Bezpečnostní infrastruktury TCK“ (dále jen „Dílo“).

Je-li v této smlouvě pojednáváno o Systému, je tím míněn informační systém dodaný v rámci Díla (dále jen „Systém“).

Pro části Díla označené kategorií služeb „Záruka“, budou poskytovány služby dle podmínek stanovených Smlouvou o zajištění „Bezpečnostní infrastruktury TCK“.

## 1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1.1 Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě provádět pro Příjemce odborné činnosti vztahující se k Dílu dodanému dle Smlouvy o zajištění „Bezpečnostní infrastruktury TCK“. Odborné činnosti zahrnují zejména:

- a) Servisní (technickou) podporu dodaného Díla
- b) Pravidelné údržby, profylaxe a prevenci systému
- c) Konzultační podporu k Dílu – konzultace možných příčin problémů, důsledků Příjemcem zvažovaného úkonu a jeho vlivu na informační systém Příjemce, dále telefonické poradenství a další služby po telefonu (např. rada po telefonu, zjištění informací o hardwaru nebo softwaru nebo jinou službu proveditelnou po telefonu nebo emailu). Konzultační požadavek může ke svému konečnému zodpovězení vyžadovat i několik telefonických hovorů a/nebo průzkum ve znalostních databázích. Příjemce i Poskytovatel se musí shodnout na tom, o jaký problém se jedná (čeho se týká), jakož i na parametrech přijatelného řešení a jaké úsilí bude potřebné k jeho vyřešení.
- d) Vedení a aktualizace kompletní technické a uživatelské dokumentace v rozsahu definovaném Smlouvou o dílo a aktualizace při provádění změn Systému.

1.2 Tyto Služby budou prováděny formou:

- a) Pravidelné údržby – Maintenance viz. čl. 2
- b) Technické podpory viz. čl. 3

## 2. PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA

2.1 Pravidelná údržba (maintenance) je realizována poskytovatelem v uvedeném rozsahu v pravidelném intervalu (aktualizace softwarového vybavení serveru, aktualizace dodaných aplikací, přístup k opravným balíčkům, legislativním změnám apod.)

Pravidelná údržba může být prováděna:

- a) Pomocí vzdáleného přístupu
- b) V sídle Příjemce

2.2 Termín pravidelné údržby bude Příjemci Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Příjemcem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Příjemcem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

## 3. TECHNICKÁ PODPORA

3.1 Bude prováděna na základě požadavků Příjemce, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí Poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení Servisního zásahu přímo ohrozilo funkci Systému Příjemce. Servisní činnost může být prováděna vzdáleně správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele k Příjemci. Technická podpora se váže na celé řešení.

Technická podpora bude obsahovat:

- a) řešení reklamací (Záruka),
- b) technický a legislativní upgrade včetně ošetření případných změn služeb,
- c) aktualizaci dokumentace,
- d) podporu provozu (ServiceDesk),
- e) Hot-line konzultace.

Technická podpora dále zahrnuje tyto činnosti:

- a) Servisní zásah v případě softwarového i hardwarového problému,
- b) Servisní činnost při instalaci nových komponent nebo změně konfigurace,
- c) Konzultační činnost.

### 3.2 Lhůty pro zahájení servisních prací

#### Časové pokrytí

Časovým pokrytím se rozumí denní doba od 8.00 do 16.00, pondělí až pátek, pokud některý z těchto dnů není státním svátkem, pracovním volnem ani ostatním svátkem dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, v platném znění (8x5).

#### Reakční doba

Reakční dobou se rozumí maximální čas, který uplyne od nahlášení závady ze strany Příjemcem do telefonické odezvy servisní služby, nejpozději do 2 hodin, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Příjemcem stanoveno jinak.

#### Zahájení úkonu servisní služby

Zahájení úkonu servisní služby se rozumí okamžik, kdy se servisní specialista Poskytovatele dostaví na místo k řešení problému. V případě vyřešení nahlášeného problému po telefonu nebo přes dálkový přístup se za zahájení úkonu servisní služby považuje počátek telefonické konzultace servisního specialisty Poskytovatele s příslušným pracovníkem Příjemce, případně okamžik vzdáleného připojení do operačního systému počítače Příjemce. Poskytovatel se zavazuje zahájit úkon nejpozději do 4 hodin, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Příjemcem stanoveno jinak.

#### Doba vyřešení problému

Dobou vyřešení problému se rozumí maximální čas, který uplyne od nahlášení problému do jeho vyřešení servisním specialistou Poskytovatele. Nejpozději do 5 pracovních dnů, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Příjemcem stanoveno jinak.

### 3.3 Způsob nahlásování, realizace Servisních zásahů

3.3.1 Servisní zásah je nahlášen Příjemcem do systému ServiceDesk. ServiceDesk je dostupný na webových stránkách Poskytovatele, na adrese:

<http://acдохled.cz>

Ve výjimečných případech mohou být závady nahlášovány telefonicky na tel. číslo 841 111 118, musí však být dodatečně potvrzeny emailem na adresu [servicedesk@autocont.cz](mailto:servicedesk@autocont.cz)

3.3.2 Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo požadovaných činností. Tato činnost je již považována za zahájení Servisního zásahu.

3.3.3 Po ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku Poskytovatel předá informaci o vyřešení předmětného požadavku Příjemci následovně:

- i. V případě že činnost byla vykonávána v objektu Příjemce, podpisem Poskytovatele a Zadavatele řádně vyplněného Předávacího protokolu. Podpis Předávacího Protokolu je zároveň považováno za převzetí Příjemcem.
- ii. V případě, že činnost Poskytovatele byla realizována dálkovou správou, považuje se za předání vyřešeného požadavku Příjemci jeho uvedení v ServiceDesku do stavu „Vyřešeno“ a odesláním emailu na emailovou adresu Zadavatele a současně na emailovou adresu ..... a pokud se Příjemce ve lhůtě 24hod k předmětnému požadavku ve stavu „Vyřešeno“ v ServiceDesku nevyjádří, vzniká Poskytovateli nárok na uvedení požadavku do stavu Uzavřeno. Požadavky ve stavu „Uzavřeno“ se považují za převzaté Příjemcem.

## 4. CENA

4.1. Příjemce se zavazuje zaplatit za předmět plnění dle této smlouvy smluvní cenu, stanovenou ve smyslu ustanovení § 2 odst. 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodou. Cena za služby dle této smlouvy činí celkem 1 424 500,- Kč bez DPH (slovy: jeden milion čtyřistadvacet čtyř tisíc pět set korun českých) (doplň uchazeč), samostatná výše DPH 299 145,- Kč. Jedná se o cenu celkem za 5 let. Celková cena plnění je tvořena následujícími částmi:

	<b>Cena bez DPH v Kč</b>	<b>Výše DPH v Kč</b>	<b>Cena s DPH v Kč</b>
Celková cena za celý předmět plnění (za 12 měsíců služby)	284 900,00 Kč	59 829,00 Kč	344 729,00 Kč
Celková cena za celý předmět plnění (za kalendářní čtvrtletí)	71 225,00 Kč	14 957,25 Kč	86 182,25 Kč
Celková cena za celý předmět plnění (za 5 let služby)	1 424 500,00 Kč	299 145,00 Kč	1 723 645,00 Kč

- 4.2 Sjednaná cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré dodávky a služby nutné k provedení předmětu plnění v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Do sjednané ceny jsou dále zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele s poskytnutím předmětu plnění a jejího hmotného zachycení, zejména cestovní výdaje, náklady na softwarové vybavení použité pro poskytnutí služeb. Sjednanou cenu je možné změnit pouze v případě změny sazby DPH.
- 4.3 Cena za plnění dle této smlouvy bude hrazena čtvrtletně na základě podepsaných (akceptovaných) měsíčních výkazů za dané uplynulé čtvrtletí.
- 4.4 Úhrada ceny bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného Poskytovatelem za podmínek stanovených v tomto článku.
- 4.5 Přílohou každé faktury musí být Příjemcem odsouhlasený a potvrzený výkaz provedených činností. Faktura vystavená Poskytovatelem je splatná do 30 kalendářních dnů od jejího doručení Příjemci.
- 4.6 Faktury adresované Příjemci musí být vystavovány v souladu s požadavky právních předpisů na daňové doklady. Faktury platí jako došlé v den, kdy byly v originále s přílohami prokazatelně doručeny Příjemci. Poskytovatel je oprávněn fakturu vrátit do 10 kalendářních dnů od doručení s písemným odůvodněním, neodpovídá-li Smlouvě nebo není-li možné ji zkontrolovat. Byla-li faktura takto vrácena, není Příjemce v prodlení s placením ceny Díla. Lhůta splatnosti se počítá ode dne doručení opravené faktury Příjemci. Není-li faktura ve lhůtě 10 pracovních dní vrácená, platí, že s ní Příjemci souhlasí.

## **5. SMLUVNÍ POKUTY**

Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s plněním svých povinností vyplývajících z této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši:

- 5.1 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou u Pravidelné údržby, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každých započatých 5 pracovních dnů prodlení.
- 5.2 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou u Servisní pohotovosti, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každé započaté 4 hodiny prodlení.
- 5.3 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou u Technické podpory, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení.
- 5.4 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s odstraněním vady, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč. A to za každý započatý den prodlení.
- 5.5 Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Příjemce na náhradu škody.

## 6. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny Příjemce.
- 6.2 Příjemce se zavazuje, že bude maximálně spolupracovat s Poskytovatelem na řešení a předcházení problémům, tj. umožní přístup k systému, bude dodržovat pokyny Poskytovatele apod.
- 6.3 Příjemce se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Příjemce je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 6.4 Pokud Příjemce neposkytne součinnost definovanou v článku 7.3 této Smlouvy, má Poskytovatel právo požadovat od Příjemce posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu dle této smlouvy Smlouvy. Příjemce je povinen takovému požadavku vyhovět.
- 6.5 Příjemce se zavazuje, že vyvine úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.
- 6.6 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména:
- (i) prodlení Příjemce s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
  - (ii) okolnosti vylučující odpovědnost apod.,
- kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Příjemce písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Příjemce v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb.
- 6.7 Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytované činnosti.
- 6.8 Obě smluvní strany se zavazují k dodržování mlčenlivosti o všech skutečnostech, o kterých se v rámci plnění této smlouvy dozví u druhé smluvní strany (případně u pracovníků u Příjemce). Smluvní strany se dále zavazují, že informace získané při plnění této smlouvy nepoužijí pro svůj ani cizí prospěch. Povinnosti vyplývající z tohoto článku nezanikají ani po ukončení účinnosti této smlouvy a nelze se jich zprostit bez souhlasu druhé smluvní strany. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku, nesou obě smluvní strany všechny důsledky s tím spojené, zejména pak musí druhé smluvní straně nahradit škodu, která jí vznikla porušením tohoto článku druhou smluvní stranou. Poskytovatel odpovídá též za škodu, která vznikla v důsledku porušení tohoto článku poskytovatelem, pracovníkům u Příjemce.
- 6.9 Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy nebo písemně či elektronickou poštou prostřednictvím pověřených osob výslovně jmenovaných.

Pověřenou osobou Příjemce ve věcech smluvních je:

Ing. Jan Forbelský, tel.: 541 658 841, e-mail: forbelsky.jan@kr-jihomoravsky.cz

Pověřenou osobou Příjemce ve věcech technických je:

Ondřej Hohl, DiS., tel. 541 658 846, e-mail: hohl.ondrej@kr-jihomoravsky.cz

Pověřenou osobou Poskytovatele ve věcech smluvních je: Ing. Jaroslav Biolek, předseda představenstva

Pověřenými osobami Poskytovatele ve věcech technických jsou: Petr Konečný, tel: 602 448 917

Webová adresa systému ServiceDesk Poskytovatele: <http://acдохled.cz>

6.10 Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních telefonních čísel Poskytovatele nebo webové adresy se systémem ServiceDesk předá poskytovatel Příjemci alespoň pět dní před očekávanou změnou.

6.11 Poskytovatel je povinen při poskytování služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Příjemce a postupovat v souladu s jeho pokyny. V případě nevhodných pokynů Příjemce je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Příjemce písemně upozornit, V opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů Příjemce Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly.

6.12 Způsobí-li Poskytovatel nebo jeho subdodavatelé Příjemci nebo třetím osobám v souvislosti s plněním dle této smlouvy škodu, je Poskytovatel za tuto škodu odpovědný a je povinen ji uhradit. Poskytovatel se dále zavazuje mít sjednáno po celou dobu trvání této Smlouvy pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem nebo jeho subdodavateli Příjemci nebo třetím osobám, a to na částku ve výši alespoň 2 mil. Kč.

6.13 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Příjemci součinnost, aby Příjemce mohl dostát svým povinnostem dle § 147a ZVZ, zejména mu na jeho žádost poskytne seznam subdodavatelů podílejících se na plnění dle této smlouvy.

## **7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

7.1 Plnění dle této smlouvy bude poskytováno po dobu 5 let, přičemž bude zahájeno ode dne účinnosti této smlouvy.

7.2 Tato smlouva nabývá účinnosti okamžikem závěrečného předání a převzetí díla dle Smlouvy od dílo.

7.3 Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.

7.4 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 2023. Po tuto dobu je dodavatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.

7.5 Jestliže bude kterékoliv ustanovení této smlouvy určeno jako neplatné nebo nevykonatelné, bude toto ustanovení považováno za samostatné a oddělitelné od ostatních ustanovení této smlouvy a nezpůsobí jejich neplatnost nebo nevykonatelnost.

7.6 Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této smlouvy v plném znění s výjimkou osobních údajů ve smyslu § 4 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a údajů označených Poskytovatelem jako obchodní tajemství.

Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uveřejněna v evidenci smluv Jihočeského kraje, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy, text smlouvy a datum jejího podpisu.

Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.

- 7.7 Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou a přechodu této Smlouvy při právním nástupnictví.
- 7.8 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž všechny mají platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.
- 7.9 Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně. Na důkaz dohody o všech článcích této smlouvy připojují pověřeni zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

V Brně dne 10.1.2015

**Mgr. Václav Božek, CSc.** *Mgr. Marek Šlapal*  
JMK, náměstek hejtmana  
*na základě pověření čl. JMK 6.2.540/2015*  
*ze dne 19.2.2015*

V Brně dne 16. 1. 2015

**Ing. Jaroslav Biolek**

**předseda představenstva**

**AutoCont** 7  
AutoCont CZ a.s., Brno  
Čechova 23, 616 00 Brno  
Tel.: 596 254 444, fax: 596 254 400  
DIČ: CZ47676795