

# SMLOUVA o provádění servisních služeb č. 2019.01

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

## 1. Smluvní strany:

**Zhotovitel:** **ing. Jiří Koudelka - DAT**  
K. Čapka 5  
Jablonec nad Nisou  
466 01  
IČ: 16428943  
DIČ: CZ6405250544

**Objednatel:** Název: Centrum sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p. o.  
Zastoupen: Naděždou Jozífkovou, ředitelkou  
Adresa: Emilie Floriánové 1736/8  
Jablonec nad Nisou  
466 01  
IČ: 43256503

## Preamble

Zhotovitel je smluvním partnerem společnosti Vema, a. s., Brno, IČ 26226511, (dále jen Vema) oprávněným poskytovat veškeré prodejní, implementační, konzultační a servisní služby k aplikacím a produktům společnosti Vema.

Objednatel je oprávněným uživatelem některých částí informačního systému Vema. Tyto části jsou dány platnou licenční kartou (zobrazitelná pomocí Vema Správce), licenčním ujednáním a všeobecnými obchodními podmínkami společnosti Vema. Provozní platforma: serverová.

## 2. Zhotovitel se zavazuje:

A. Provádět služby obsažené v paušální platbě:

1. Provádět běžnou administrátorskou údržbu, opakující se instalační práce nových verzí aplikací a systémových komponent, a převody datových základů na nové verze aplikací IS Vema na technice Objednatele, prioritně vzdáleným přístupem. Za instalaci nové verze zahrnuté v paušální platbě se nepovažuje generační výměna systému vyžadující kompletní reinstalaci a konfiguraci.
2. Provádět telefonické, e-mailové (přes aplikaci HelpDesk), osobní konzultace a konzultace s využitím vzdáleného přístupu k používaným aplikacím IS Vema.
3. Provádět administrační zásahy na serverech a stanicích s aplikacemi Vema dle požadavku Objednatele, prioritně vzdáleným přístupem.
4. Provádět opravy dat po zjištěných uživatelských chybách, umožňuje-li to povaha chyby a datové základny, resp. poskytnout veškerou součinnost k odhalení takových chyb a k odstranění jejich následků, v cenovém paušálu v rozsahu max. 1 hodina na případ, 3 hodiny čtvrtletně.
5. Poskytovat formou e-mailových zpráv pracovníkům objednatel informace důležité pro provoz IS Vema a informace o pořádaných akcích a školeních.
6. Vyhotovit o každém zásahu či konzultaci vzdáleným způsobem zápis obsahující podstatu problému a jeho řešení a tento zápis zaslat elektronicky na e-mailovou adresu žádajícího pracovníka objednatel.
7. Sdělit adresy a čísla komunikačních prostředků Objednatel, a aktualizovat tyto údaje vždy při změně. V době podpisu smlouvy se jedná o

telefonní číslo 483 345 796 a e-mailové adresy HelpDesku: [pam@datjbc.cz](mailto:pam@datjbc.cz) (pro IS lidských zdrojů), [ekos@datjbc.cz](mailto:ekos@datjbc.cz) (pro ekonomické části IS).

## B. Provádět další služby mimo paušální platbu

1. Dodávky a následné implementace dosud nepoužívaných či nově objednaných aplikací Vema, včetně školení uživatelů k novým aplikacím. Školení provádět na žádost objednatele také při nástupech nových pracovníků.
2. Jednorázové nabízené služby dle momentální potřeby a nabídky.
3. Jednorázové instalace a reinstalace nových serverů a stanic s aplikacemi Vema (nárazová činnost, generační upgrady, případně přeinstalace po technické poruše apod.), podle reálné potřeby objednatele.
4. Hromadná veřejná školení, na která se mohou či nemusí pracovníci objednatele přihlásit, typicky k novým verzím aplikací.
5. Speciální programátorské práce na zakázku (typicky speciální výstupy z dat, konverzní můstky apod.) dle momentální dohody stran a technických možností aplikací, případně migrace dat z nebo do databáze Vema pomocí konverzních nástrojů Vema.
6. Náročná rekonstrukce dat způsobená chybou na straně uživatele – dáno možnostmi aplikací a datové základny.

Žádost objednatele o jakoukoliv službu může být provedena telefonicky, osobně či písemně (e-mailem na definované HelpDesk adresy výše). Preferovaný způsob je písemně (e-mail na HelpDesk adresu).

## 3. Objednatel se zavazuje:

1. Ustanovit pracovníka pro zajišťování vzájemného kontaktu mezi objednatelem a zhotovitelem pro koordinaci činností uvedených v předchozích bodech a sdělit adresy a čísla komunikačních prostředků. V době podpisu smlouvy je ustanoven tento kontakt:  
paní Veverková Marcela, tel. 606 244 163, e-mail: [ucetni2@centrumjablonec.cz](mailto:ucetni2@centrumjablonec.cz)
2. Předat Zhotoviteli potřebná oprávnění (přístupová jména, hesla, klíče ...) ke spravovaným systémům k datu zahájení plnění smlouvy, pokud se jedná o objednatelem neobsluhovaný přístup (typicky přístup na servery mimo pracovní dobu). Obsluha serverové instalace vyžaduje administrátorský přístup. Instalace stanic vyžadují administrátorský přístup jen při první instalaci.
3. Předávat zhotoviteli dostatečné podklady ke všem svým požadavkům neprodleně po jejich zjištění, v takových termínech, aby zhotovitel mohl požadavky objednatele včas řešit.
4. Zajistit potřebnou technickou součinnost pro plnění smlouvy (komunikační prostředky, primárně přístup po internetových linkách, v případě potřeby i osobní přístup do prostor s IT technikou (v přítomnosti pracovníka objednatele)).
5. Poskytnout zhotoviteli elektronickou cestu k serveru (například formou RDP) a potřebným stanicím za účelem efektivního vzdáleného provádění těchto služeb, a umožnit serveru automaticky odesílat hlášení o svém stavu či chybách e-mailem.
6. Nemožnost přístupu k technice a aplikacím, kde se mají služby provést, je překážkou v plnění smlouvy na straně Objednatele.
7. Znemožnit jakoukoliv manipulaci s předmětem údržby osobám, které nebyly zhotovitelem proškoleny či nejsou jinak oprávněny, zejména s ohledem na poškození či ztrátu uchovávaných dat a únik hesel či jiných citlivých údajů.
8. Neposkytnout programové vybavení, servisní skripty a dávky a jiná know-how vytvořené či dodané zhotovitelem jiným osobám, nemožnit jeho zkopírování nebo jiné zneužití jinými stranami.
9. Trvale aktualizovat záložní kopie všech důležitých datových souborů na zálohovacích médiích dle specifikace zhotovitele nebo dle vlastních zálohovacích schémat. V případě automatického běhu pravidelně provádět kontrolu těchto procesů.

## **4. Ceny:**

1. Služby obsažené v paušální platbě dle bodu 2.A této smlouvy budou objednateli fakturovány paušální částkou.
2. Paušální částka činí 10900,- Kč bez DPH ročně za služby pokryté paušální platbou. Částka je splatná na základě faktury vystavené zhotovitelem v únorovém či březnovém zúčtovacím období běžného roku.
3. Ceny se mohou zvýšit jednou ročně vždy dle koeficientu růstu průměrné hrubé nominální mzdy v NH podle Českého statistického úřadu.
4. V paušální ceně není zahrnuto cestovné za použití motorového vozidla mezi sídlem zhotovitele a objednatele, s ohledem na ustanovení o primárním poskytování služeb elektronickou cestou. Cestovné, případně čas strávený na cestě, bude fakturováno za skutečně ujeté kilometry dle sazby v platném ceníku služeb.
5. Služby nezahrnuté v paušální platbě budou Objednateli fakturovány dle platného ceníku zhotovitele v měsíční periodě, a to ve snížené (zvýhodněné) hodinové sazbě.
6. Všechny faktury, které musí mít náležitosti daňového dokladu, jsou splatné ve vyznačeném dni splatnosti, do 10 dnů od data doručení objednateli. Dojde-li ke zpoždění platby o 10 a více dní, může být fakturována smluvní pokuta ve výši 2000,- Kč. Dojde-li ke zpoždění platby o 30 a více dní, může být fakturována smluvní pokuta ve výši 4000,- Kč za každý měsíc zpoždění.

## **5. Zvláštní ujednání:**

1. Zhotovitel nenese odpovědnost za obsah či ztrátu dat na médiích objednatele, s ohledem na ustanovení v kapitole 3 této smlouvy.
2. Zhotovitel nenese odpovědnost za nedostatečnou, zpožděnou nebo chybnou součinnost třetích stran.
3. Zhotovitel nenese odpovědnost za škody, vzniklé objednateli nesprávnou manipulací obsluhy objednatele s výpočetní technikou či aplikacemi, nedodržením instrukcí zhotovitele nebo nedodržením ustanovení této smlouvy.
4. Zhotovitel nenese odpovědnost za případné škody, vzniklé důsledkem činnosti chybných programů nebo použitím chybných dat, které jsou majetkem objednatele či užívány objednatelem, ani za škody způsobené technickými haváriemi či počítačovými viry a jinými škodlivými programy. Zhotovitel nenese odpovědnost za chybnou či nedostatečnou funkci programů a aplikací, jichž není autorem.
5. Zhotovitel nesmí provádět na zařízeních objednatele činnost, která přímo nesouvisí se sjednanou servisní či administrativní činností, instalovat aplikace, které s danou činností nesouvisí, a zkoušet se připojit na jiné zdroje, než které mu byly za účelem plnění smlouvy zpřístupněny objednatelem.
6. Zhotovitel je povinen zajistit spolehlivé uložení a nezneužití přístupových klíčů, certifikátů a hesel, která za účelem plnění smlouvy od Objednatele převzal. V případě ukončení smlouvy je zhotovitel povinen tyto přístupové údaje neprodleně nenávratně skartovat bez ohledu na jejich formu.
7. Zhotovitel je si plně vědom možné práce s osobními údaji subjektů údajů v datech Objednatele.
8. Všichni pracovníci Zhotovitele jsou vázáni mlčenlivostí o všech obchodních a jiných skutečnostech, stejně tak o obsahu osobních dat, které se v rámci své činnosti dozví nebo s kterými mohou pracovat.
9. Všichni pracovníci jsou trvale seznámeni s ustanoveními nejméně těchto následujících zákonů a nařízení, která jsou povinni dodržovat:
  - a. Zákon 101/200 Sb. o ochraně osobních údajů
  - b. Zákon 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti
  - c. Zákon 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích
  - d. Obecné Nařízení Evropského parlamentu a rady EU 2016/679 o ochraně osobních údajů
10. Při každé činnosti se pracovník Zhotovitele zabývá pouze záležitostí a problémem, jehož řešení zákazník výslovně požaduje, objednal, či je obsahem smlouvy.
11. Zhotovitel nikdy žádné (ani osobní, ani jiné) údaje nesděljuje jiným stranám, nezpracovává a neuchovává a nepředává mimo rámec prováděné služby (objednané, smluvní, požadované).
12. Zhotovitel má zavedena, dodržuje a pravidelně kontroluje opatření k ochraně osobních údajů.

## **6. Platnost smlouvy:**

1. Smlouva po vzájemné dohodě smluvních stran plně nahrazuje všechny případné předchozí smluvní vztahy uzavřené mezi smluvními stranami. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, oboustranné plnění této smlouvy započne od prvního dne měsíce následujícího po podpisu smlouvy.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
3. Smlouva může být vypovězena kteroukoliv ze smluvních stran bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena, pokud se strany nedohodnou na jiné výpovědní lhůtě. Finanční závazky musí být vzájemně vyrovnány před vypršením této lhůty. Poměrná část zaplaceného ročního paušálu při výpovědi smlouvy ze strany objednatele se nevrací, pokud výpověď (resp. odstoupení od smlouvy) není dána z důvodu prokazatelně opakovaného hrubého porušení smlouvy Zhotovitelem.
4. Každá ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit v případě porušení smluvní povinnosti, vyplývající z této smlouvy, druhou smluvní stranou. Oznámení o odstoupení od smlouvy musí být druhé straně doručeno písemně nebo prokazatelně elektronicky s ohledem na platné normy pro doručování písemností.

## **7. Závěrečná ustanovení**

1. Obě strany jsou povinny si navzájem neprodleně sdělovat informace, které mohou mít vliv na tuto smlouvu.
2. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží Zhotovitel i Objednatel.
3. Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky, podepsanými oběma stranami.
4. Otázky touto smlouvou neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku a jinými obecně platnými zákony a předpisy. Pokud se některé ustanovení této smlouvy dostane do rozporu s ustanovením v zákoně, platí ustanovení v zákoně. Ostatní ustanovení smlouvy ale zůstávají v platnosti.
5. Smluvní strany prohlašují, že smlouvě rozumí, a uzavírají tuto smlouvu dobrovolně za podmínek, které nejsou nápadně nevýhodné ani pro jednu ze stran.
6. Ceník služeb platný k datu uzavření smlouvy je přílohou této smlouvy.

## **8. Podpisy smluvních stran**

V Jablonci nad Nisou  
Datum: 1.3.2019

V Jablonci nad Nisou  
Datum: 1.3.2019

.....  
Zhotovitel  
(razítko, podpis)

.....  
Objednatel  
(razítko, podpis)