

číslo smlouvy objednatele:  
Číslo smlouvy poskytovatele:

SITMP:2019/SITMP/0233

# Smlouva o poskytování služeb systémové podpory

## SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace

se sídlem: Dominikánská 4, 301 00 Plzeň  
IČ: 663 627 17  
bankovní spojení: xxx  
Jednající: Ing. Luděk Šantora, MBA, ředitel  
Dále pro účely této smlouvy jako objednatel

a

## ARTEL-SYSTEM s. r. o.

se sídlem: Smetanova 281, Vejprnice 33027  
IČ: 06166407  
bankovní spojení: xxx  
Jednající: Ivo Kopecký, jednatel  
Dále pro účely této smlouvy jako poskytovatel

*objednatel a poskytovatel dále též společně označování jako smluvní strany nebo účastníci smlouvy*

**Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník tuto Smlouvu o poskytování služeb systémové podpory**

### 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě provádět odborné činnosti, tedy poskytovat po dobu stanovenou touto smlouvou pro objednatele služby systémové podpory pro docházkový systém PowerKey, v rozsahu stanoveném touto smlouvou a přílohou číslo 1 této smlouvy.
- 1.2. Objednatel se touto smlouvou zavazuje vyvinout součinnost nejméně v rozsahu stanoveném touto smlouvou a dále se zavazuje zaplatit poskytovateli dohodnutou odměnu (cenu).

### 2. TERMÍN, MÍSTO A ROZSAH PLNĚNÍ

Poskytovatel se zavazuje ke splnění předmětu smlouvy v termínech a místech stanovených přílohou číslo 1 smlouvy.

### 3. OPRÁVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE

- 3.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu ve věcech technických.

3.1.1. oprávněné osoby objednatele pro zpětný kontakt z telefonické podpory a podpory prostřednictvím el. pošty:

	Jméno pracovníka	Telefonní spojení	Adresa elektronické pošty	Městská organizace
1.	Petr Vileta	xxx	<a href="#">vxxx</a>	MP
2.	Josef Kubát	xxx	xxx	M04
3.	Pavel Kolářik	xxx	xxx	DS Malíček
4.	Mgr. Hynková Alena MBA	xxx	xxx	DS Malíček
5.	Jaroslav Jakeš	xxx	xxx	MP
6.	Václav Kobes	xxx	xxx	Všechny organizace
7.	Ing. Bohuslav Horais	xxx	xxx	Všechny organizace

číslo smlouvy objednatele: SITMP:2019/SITMP/0233  
Číslo smlouvy poskytovatele:

### 3.1.2. oprávněné osoby poskytovatele

Zákaznické číslo:	xxx
Bezplatná telefonní linka:	xxx
Klasická pevná telefonní linka:	xxx
Mobilní telefonní kontakty:	+xxx
Adresa elektronické pošty:	<a href="#">xxx</a>
Adresa www stránek:	<a href="#">xxx</a>

- 3.2. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, nebo prostřednictvím shora uvedených kontaktů.
- 3.3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy, nebo oprávněné osoby ve věcech technických budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat.
- 3.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 3.5. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 3.6. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup na místo plnění tak, aby byl Poskytovatel schopen řešit požadavky Objednatele.

## 4. CENA

- 4.1. Objednatel se zavazuje každý hradit Poskytovateli za službysystémové podpory pro docházkový systém PowerKey roční paušální cenu uvedenou v tabulce 1. bodu 1. Přílohy č. 1 této smlouvy.
- 4.2. Zaplacením ceny je splnění závazek objednatele vůči poskytovateli.

## 5. FAKTURACE A PLATBA

- 5.1. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 5.2. Cena za plnění dle odstavce 4.1 bude objednatelem hrazena jedenkrát za rok. Poskytovatel je se zavazuje vystavit objednateli fakturu za poskytnuté služby zpětně, v období od 1. do 31. prosince kalendářního měsíce roku, ve kterém byly služby systémové podpory poskytnuty.
- 5.3. Doba splatnosti daňových dokladů je 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli.
- 5.4. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 5.5. Překročení cen je možné pouze zákonnou změnou sazeb DPH.
- 5.6. Každý daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle ustanovení příslušných obecně závazných předpisů platných na území České republiky, a dále číslo této smlouvy. Nebude-li faktura obsahovat požadované náležitosti, případně bude-li neúplná či nesprávná, je objednatel oprávněn ji (resp. její kopii) ve lhůtě splatnosti vrátit k opravě či doplnění. Ode dne doručení nové faktury běží nová lhůta splatnosti. Úhradou ceny se pro účely této smlouvy rozumí den, kdy byla finanční částka odepsána z účtu objednatele.
- 5.7. Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli v písemné, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatele. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na e-mailovou adresu: [xxx](#)
- 5.8. Poskytovatel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve poskytovatele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.
- 5.9. V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatele na základě této smlouvy bude o poskytovateli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku

zveřejnění ponížit všechny platby poskytovateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto poskytovateli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č 235/2004 Sb.

## **6. SANKČNÍ USTANOVENÍ**

- 6.1. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení splněním svých povinností vyplývajících z této smlouvy a termínů uvedených v tabulce č. 2 sloupec: "max. doba zásahu" přílohy č. 1 smlouvy, je objednatel oprávněn mu účtovat smluvní pokutu ve výši 350,- Kč za každý kalendářní den prodlení.
- 6.2. Objednatel má právo odstoupit od této smlouvy v případě, když poskytovatel podstatným způsobem poruší povinnosti poskytovatele, přičemž za podstatné porušení této smlouvy poskytovatelem se považuje zejména opakované (více jak dvojnásobné) nedodržení lhůt pro poskytování služby systémové podpory v rámci jednoho měsíce. Odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně.
- 6.3. V případě odstoupení od smlouvy jsou účastníci povinni postupovat podle platných právních předpisů.
- 6.4. V případě prodlení objednatele v úhradě ceny uvedené v daňovém dokladu má poskytovatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 350,- Kč za každý kalendářní den prodlení.
- 6.5. Tímto smluvní strany smlouvy pro vztah touto smlouvou založený výslovně sjednávají odchýlnou úpravu od ustanovení § 2050 Občanského zákoníku tak, že ujednání o smluvní pokutě se nedotýká nároku na náhradu škody v plné výši.

## **7. POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny objednatele.
- 7.2. Objednatel se zavazuje, že bude spolupracovat s poskytovatelem na řešení a předcházení problémům, tj. umožní přístup k zařízením, bude dodržovat pokyny poskytovatele, poskytne poskytovateli veškerou možnou a potřebnou součinnost, apod.
- 7.3. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytované činnosti.
- 7.4. Poskytovatel prohlašuje, že jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z právních předpisů či příslušných technických norem, které se na plnění vztahují.
- 7.5. Objednatel se zavazuje platit za službu v řádném termínu

## **8. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU ( §2913 z. č. 89/2012)**

- 8.1. Poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit.
- 8.2. Povinnosti k náhradě se škůdce zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští.
- 8.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

## **9. OCHRANA INFORMACÍ**

- 9.1. Smluvní strany se touto smlouvou zavazují učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující zneužití či prozrazení důvěrných Informací, a to zejména
  - 9.1.1. Informací, které tvoří konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení (obchodní tajemství dle § 504 z.č. 89/2012)
  - 9.1.2. Osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně osobních údajů (GDPR).

číslo smlouvy objednatele: SITMP:2019/SITMP/0233  
Číslo smlouvy poskytovatele:

10.2.1. Dohodou smluvních stran.

10.2.2. Každá ze smluvních stran je oprávněna vypovědět tuto smlouvu písemně bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně.

#### **10. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY**

- 10.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinností dnem 1. 1. 2020, nebo zveřejnění v registru smluv podle toho, který termín nastane později. Zveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
- 10.2. Obě smluvní strany jsou oprávněny ukončit smlouvu:

#### **11. ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 11.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 11.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.
- 11.3. Pokud se případný spor z této Smlouvy nepodaří vyřešit smírně, všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní přitom budou rozhodovány soudy.

#### **12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 12.1. Tato Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 12.2. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 12.3. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.
- 12.4. Účastníci smlouvy prohlašují, že si smlouvu přečetli a shledali, že byla sepsána podle jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, prosté omylu, a že nebyla ujednána v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smlouvu podepisují

Nedílnou součástí této Smlouvy je příloha č. 1.

V Plzni dne 15.11.2019 Ing. Luděk Šantora, MBA, ředitel

Ve Vejprnicích dne 20.11.2019 Ivo Kopecký, jednatel

## PŘÍLOHA Č. 1 - SPECIFIKACE SLUŽEB SYSTÉMOVÉ PODPORY 1.

### ROZSAH, MÍSTO A CENA PLNĚNÍ

docházkový systém PowerKey, je nasazen na městských organizacích:

- Městská policie Plzeň (MP) - SN produktu : xxx
- Městský obvod Plzeň 4, Doubravka (M04) - SN produktu : xxx
- DS Malíček - SN produktu : xxx

Tabulka 1.

Varianta podpory: (zvolená varianta je označena)	Pouze VIP X	
Roční paušální odměna:		60000,- Kč bez DPH
Počet požadavků podpory v paušální odměně:	Bez omezení	
Odměna za každý další požadavek:	0,-	
Sleva na licence:		Sleva 10% na všechny ostatní licence
Sleva na semináře:	100% na účast jedné osoby na jednom semináři, 10% ve všech ostatních případech	

Společnost se zavazuje poskytovat služby technické podpory pro pracovníky uživatele spravující programové vybavení PowerKey legálně užívané uživatelem na základě existujícího smluvního vztahu mezi zákazníkem a uživatelem, a to bez ohledu na to, zda byla práva k užívání programového vybavení zakoupena uživatelem přímo od zákazníka nebo od jiné právnické či fyzické osoby

## 2. ZÁVADY, TERMÍNY ŘEŠENÍ, NAHLAŠOVÁNÍ ZÁVAD

Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na čtyři kategorie důležitosti:

A = Závady vylučující užívání Programového vybavení nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven nebo nelze převést data do mzdové agendy v době jejího zpracování.

B = Závady způsobující problémy při užívání a provozování Programového vybavení nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.

C = Chybné fungování Programového vybavení, které nemá zásadní vliv na použití Programového vybavení.

D = Občasné chybové hlášení nebo „kosmetická vada“, zodpovídání otázek týkajících se rutinní práce s Programovým vybavením, pomoc při změnách konfigurace Programového vybavení.

číslo smlouvy objednatele: SITMP:2019/SITMP/0233  
Číslo smlouvy poskytovatele:

Tabulka 2.

kategorie vady	Varianta technické podpory	Dostupnost	odezva	max. doba zásahu
A	VIP	Pracovní dny 8:00 - 16:00	do 2 hod.	8 hod.
	BEZ PODPORY	Pracovní dny 8:00 - 16:00	Bez garance	Bez garance
B	VIP	Pracovní dny 8:00 - 16:00	do 4 hod.	do 2 dnů*
	BEZ PODPORY	Pracovní dny 8:00 - 16:00	Bez garance	Bez garance
C	VIP	Pracovní dny 8:00 - 16:00	do 8 hod.	do 5 dnů*
	BEZ PODPORY	Pracovní dny 8:00 - 16:00	Bez garance	Bez garance
D	VIP	Pracovní dny 8:00 - 16:00	do 16 hod	do 30 dnů*/**
	BEZ PODPORY	Pracovní dny 8:00 - 16:00	Bez garance	Bez garance

\* pracovní dny od po - pá (bez státních svátků)

\*\* při nutnosti změny v aplikaci bude tato změna zahrnuta až do pravidelné revize.

Výše uvedené doby odezvy a doby zásahu jsou vztaženy pouze k SW části systému, chyby HW komponent se řídí samostatnou smlouvou nebo reklamačním řádem.

Požadavek na servisní zásah může být uplatněn:

- telefonicky
- e-mailem

pouze prostřednictvím kontaktních osob uvedených v této smlouvě