



KVOPP00BD2FM

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PODPORY APLIKACÍ VEMA

č. 2016/190

uzavřená podle ust. § 1746, odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

## 1 SMLUVNÍ STRANY

### 1.1 UŽIVATEL

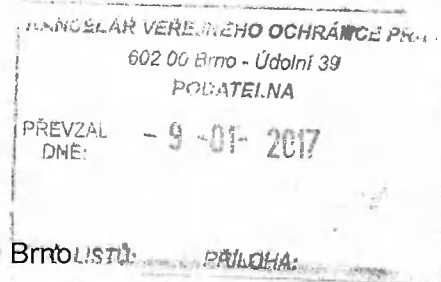
Organizace: Kancelář veřejného ochránce práv  
Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno  
Zastoupená: JUDr. Pavel Pořízek, Ph.D., vedoucí Kanceláře  
veřejného ochránce práv  
IČ: 70836981  
Přidělené číslo zákazníka: **31319**

(dále v této smlouvě jen „Uživatel“)

### 1.2 POSKYTOVATEL

Společnost: Vema, a.s.  
Sídlo: Okružní 871/3a, 638 00 Brno  
Zastoupená: Ing. Jan Tomlíšek, ředitel společnosti  
IČ: 26226511  
Zapsaná: Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 3415

(dále v této smlouvě jen „Poskytovatel“)



Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany tuto smlouvu o poskytování podpory aplikací Vema:

## 2 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem plnění této smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit Uživateli garantovanou reakční dobu na podněty či požadavky ze strany Uživatele a operativní konzultace za účelem zajištění běžného fungování aplikací Poskytovatele (dále jako „Požadavek“), které je Uživatel oprávněn užívat na základě elektronické licenční smlouvy uzavřené mezi stranami a v rozsahu v licenční smlouvě uvedeném.

## 3 SPECIFIKACE PŘEDMĚTU

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje reagovat na Požadavky v garantované reakční době.

Pro stanovení reakční doby u jednotlivého Požadavku je rozhodující zařazení daného Požadavku do kategorie dle naléhavosti:

Kategorie naléhavosti	Garantovaná reakční doba
Standardní – provoz aplikace není výrazně ovlivněn, aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení	do 3 pracovních dnů
Rychlá – výrazné omezení správné funkcionality aplikace, avšak aplikaci je možné s omezením provozovat	do 4 hodin
Havárie – aplikaci nelze vůbec provozovat, kritický stav podporovaného systému – totální výpadek, systém vyžaduje okamžité řešení	do 1 hodiny

Časové údaje garantované reakční doby uvedené pro kategorie Rychlá a Havárie platí v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod. (dále jako „Provozní doba“). Požadavky zadané mimo Provozní dobu se považují za zadané v 8:00 hod. nejbližší Provozní doby.

- 3.2 Operativními konzultacemi jsou míněny aplikační a systémové služby poskytované Uživateli při řešení Požadavků Uživatele k provozu aplikací. Operativní konzultace mohou být poskytovány prostřednictvím vzdáleného přístupu. Klientské návrhy funkcí produktů a rozvoj systému u zákazníka mohou být dle povahy věci naceněny bez ohledu na ceny uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.3 Operativní konzultace jsou poskytovány v rozsahu do **24 hodin čtvrtletně**. V tomto rozsahu nejsou zahrnuty klientské návrhy funkcí produktů, rozvoj systému u zákazníka, podpora na místě, analýza kořenových příčin, produkty mimo rámec poskytování technické podpory, psaní nebo revize vlastního kódu.
- 3.4 Zadáním Požadavku jedním ze způsobů uvedených v článku 4 se má za to, že Uživatel objednal služby, které jsou potřebné pro vyřešení Požadavku. V případě, že vzejde potřeba využití služeb nad rozsah zajištěný touto smlouvou, Uživatel souhlasí s jejich poskytnutím za cenu dle ceníku Poskytovatele, který je Přílohou č. 1 této smlouvy.

#### 4 ZPŮSOB ZADÁVÁNÍ POŽADAVKŮ

- 4.1 Požadavek je Uživatel povinen zadat jedním z následujících způsobů:
- zadáním a odesláním Požadavku prostřednictvím formuláře na adrese <http://cs.vema.cz> nebo tzv. Zákaznickém webu <http://zakaznik.vema.cz>, vyjma kategorie naléhavosti havárie, která se zadává výlučně prostřednictvím níže uvedeného Centra Služeb
  - telefonicky přes dispečink Centra Služeb na linku 530 500 500 v Provozní době.
- 4.2 Při zadání Požadavku Uživatel specifikuje název Požadavku, zadavatele Požadavku spolu s kontaktním e-mailem, aplikaci, které se daný Požadavek týká, kategorii naléhavosti a stručný popis Požadavku.
- 4.3 Po zadání Požadavku prostřednictvím formuláře zašle Poskytovatel Uživateli do 15 minut na kontaktní e-mail potvrzení o tom, že jím zasláný Požadavek Poskytovatel eviduje. Zaslání potvrzení o evidenci Požadavku není reakcí na Požadavek v reakční době dle odst. 3.1 smlouvy. Pokud po zadání Požadavku neobdrží Uživatel do 15 minut elektronickou poštou potvrzení o jeho evidenci, oznámí Požadavek telefonicky prostřednictvím Centra Služeb v Provozní době. Teprve od tohoto okamžiku se počítají doby uvedené v odst. 3.1 smlouvy.

- 4.4 Pro účely zadávání a řešení Požadavků, případně odmítnutí širšího rozsahu služeb, se Uživatelem myslí osoby, kterým Uživatel poskytl oprávnění jednat jeho jménem a U Poskytovatele zajistil pro tyto osoby přístup na Zákaznický web.

## 5 C E N A

- 5.1 Cena předmětu smlouvy uvedeného v čl. 3 této smlouvy se stanoví dohodou smluvních stran dle ustanovení zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, na

**26.400,- Kč bez DPH**  
**(slovy: dvacet šest tisíc čtyři sta korun českých) za kalendářní čtvrtletí.**

K ceně bude připočteno DPH v odpovídající zákonné výši.

- 5.2 V případě, že vyvstane potřeba osobní návštěvy Poskytovatele u Uživatele za účelem poskytnutí služeb, zavazuje se Uživatel uhradit Poskytovateli cestovné dle Přílohy č. 1, vedle sjednané ceny plnění.
- 5.3 Poskytovatel je oprávněn pro každý další rok poskytování podpory aplikací upravit výši ceny stanovenou v odst. 5.1 o míru nárůstu spotřebitelských cen za ostatní zboží a služby tak, jak byly za bezprostředně předcházející období statisticky zjišťovány a oficiálně zveřejňovány Českým statistickým úřadem na jeho webových stránkách [WWW.CZSO.CZ](http://www.czso.cz).

## 6 P L A T E B N Í P O D M Í N K Y , S A N K C E

- 6.1 Cena plnění dle odst. 5.1 bude hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu začátkem 1. měsíce čtvrtletí, ve kterém má být plněno.
- 6.2 Cena služeb poskytnutých dle odst. 3.4 a cena cestovného dle odst. 5.2 bude hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve v den následujícím po dni, ve kterém byla služba poskytnuta.
- 6.3 Uživatel uhradí peněžité závazky vyplývající z této smlouvy na základě daňového dokladu (faktury) v době splatnosti 14 dní od vystavení faktury na účet Poskytovatele uvedený na faktuře. Faktura bude vystavena v elektronické podobě v souladu s ustanovením § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Uzavřením smlouvy Uživatel uděluje souhlas pro veškerá použití daňového dokladu v elektronické podobě.
- 6.4 V případě prodlení se splněním svého peněžního závazku je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Úrok z prodlení je splatný do 30 dnů od vyčíslení a doručení faktury Uživateli, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

## 7 O C H R A N A I N F O R M A C Í

- 7.1 Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé smluvní strany, předmětu plnění této smlouvy nebo s předmětem plnění související označené za důvěrné. Smluvní strany dále berou na vědomí, že informace o ceně uvedené v této smlouvě představují obchodní tajemství Poskytovatele ve smyslu § 504 občanského zákoníku.
- 7.2 S odkazem na zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, se poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této smlouvy vyplývajících, zachovávaly mlčenlivost

o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které Uživatel eviduje pomocí výpočetní techniky či jinak. Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těch skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.

- 7.3 Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.
- 7.4 Poskytovatel souhlasí se zveřejněním smlouvy v plném rozsahu v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

## **8 Z Á V Ě R E Č N Á U S T A N O V E N Í**

- 8.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou jednoho roku. Touto smlouvou se ruší smlouva o poskytování podpory IS Vema č. 2009/017, kterou tato smlouva v plném rozsahu nahrazuje.
- 8.2 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po podpisu smlouvy.
- 8.3 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 8.4 Obě smluvní strany mají právo tuto smlouvu písemně vypovědět. Délka výpovědní doby činí 2 měsíce a počíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.5 Uživatel je oprávněn postoupit jakékoliv pohledávky z této smlouvy, převést svoje práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající na jinou osobu pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 8.6 Veškeré změny této smlouvy mohou být prováděny pouze písemně, a to formou číslovaných dodatků podepsaných zástupci obou smluvních stran.
- 8.7 Veškeré úkony směřující k doplnění, změně nebo zániku této smlouvy musí být učiněny písemně a doručeny doporučeným dopisem, případně dopisem doručovaným kurýrní službou, na adresy uvedené v záhlaví této smlouvy. Smluvní strana má povinnost oznámit do sedmi dnů druhé smluvní straně změnu sídla nebo jiných kontaktních údajů uvedených v záhlaví této smlouvy.
- 8.8 V případě, kdy se jakákoli ze smluvních stran ocitne v prodlení s plněním svých závazků prokazatelně způsobenou vyšší mocí (živelnou pohromou, ozbrojeným konfliktem) má se za to, že po dobu trvání vyšší moci není prodlení a nedodržení závazku bude druhou smluvní stranou tolerováno.
- 8.9 Nevymahatelnost nebo neplatnost kteréhokoli ustanovení této smlouvy neovlivní vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení této smlouvy. V případě, že jakékoli ustanovení této smlouvy by mělo z jakéhokoli důvodu pozbýt platnosti či vymahatelnosti, zavazují se smluvní strany dohodnout se na náhradě takového ustanovení novým, obdobného obsahu, významu a účelu.
- 8.10 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:  
**Příloha č. 1 – Ceník služeb a cestovného platný ke dni uzavření smlouvy.**

- 8.11 Smluvní strany této smlouvy prohlašují, že se řádně seznámily s jejím obsahem, který odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, považují ho za určitý a srozumitelný, a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

V Brně dne


V Brně dne 3. 1. 2017



**Uživatel**

Kancelář veřejného ochránce práv

JUDr. Pavel Pořízek, Ph.D.  
vedoucí Kanceláře veřejného ochránce práv

KANCELÁŘ  
VEREJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV  
602 00 Brno - Údolní 39  
Telefon: +420 542 542 111 



**Poskytovatel**

Vema, a. s.

ing. Jan Tomášek  
ředitel společnosti

# PŘÍLOHA

č. 1 ke smlouvě č. 2016/190

**Ceník služeb a ceník cestovného platný ke dni uzavření smlouvy**

## Ceník služeb

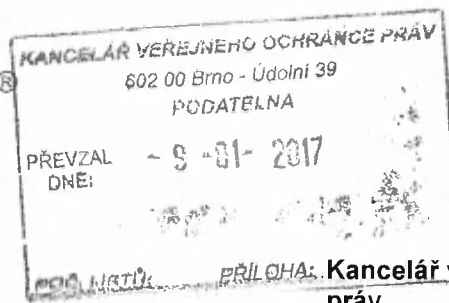
Název služby	Sazba za 1 hod.
Aplikační služby	1 000
Systemové služby	1 350
Správa sítí a serverů, analytické, programátorské a projektové služby	1 700

Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.

## Cestovné

Název služby	Sazba
Doprava (km sazba se vztahuje na osobní automobil; jiná doprava dle skutečnosti)	12 Kč/km, minimálně 350 Kč
Čas strávený na cestě (za každou další osobu samostatně)	150 Kč/hod.
Ubytování	dle skutečných nákladů
Příplatek za práci od 19.00 do 8.00 a v nepracovní dny	50 %
Prostoje (za dobu přítomnosti u zákazníka bez aktivní činnosti)	1/3 základní hodinové sazby

# Vema®



Informační systém Vema

Vema, a. s.

IČ: 26226511, DIČ: CZ26226511

Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku pod číslem B 3415 dne 19. 10. 2000 u Krajského soudu v Brně.

[www.vema.cz](http://www.vema.cz)

**Kancelář veřejného ochránce  
práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
Česká republika**

VÁŠ DOPIS ZNAČKY / ZE DNE	NAŠE ZNAČKA	VYŘIZUJE	MÍSTO ODESLÁNÍ / DNE	FIRMA
--	PS201700102	Koudelková	Brno / 2017-01-05	31319

## Smlouva o poskytování podpory aplikací

Vážení,

zasíláme Vám smlouvu č. 2016/190 na prémiovou podporu aplikací Vema ve dvojnásobném vyhotovení a prosíme o zpětné zaslání jednoho podepsaného stejnopisu zpět na naši adresu.

S pozdravem

Ing. Bc. Jan Tomášek  
ředitel společnosti

**PŘÍLOHY:**  
2x smlouva

**Brno**  
Okružní 871/3a, 638 00  
Tel.: 530 500 000

**Praha**  
Na Rybníčku 1329/5, 120 00  
Tel.: 274 810 172

**Píseň**  
Šafaříkovy sady 2455/5, 301 00  
Tel.: 530 500 000

**České Budějovice**  
Kamarytova 2689, 370 06  
Tel.: 387 316 126

**Olomouc**  
Ibsenova 496/19, 779 00  
Tel.: 585 220 334