

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PODPORY APLIKACÍ VEMA

č. 2020/056

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

## 1 SMLUVNÍ STRANY

### 1.1 UŽIVATEL

Organizace: Statutární město Pardubice  
Adresa: Pernštýnské náměstí 1, 530 21 Pardubice  
Zastoupená: Ing. Zdeňka Malá, vedoucí odboru OIT  
IČ: 00274046  
Přidělené číslo zákazníka: **2847**

(dále v této smlouvě jen „Uživatel“)

### 1.2 POSKYTOVATEL

Společnost: Vema, a.s.  
Sídlo: Okružní 871/3a, 638 00 Brno  
Zastoupená: Ing. Jan Tomíšek, předseda představenstva  
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 dále operativní konzultace za účelem zajištění běžného fungování aplikací Poskytovatele (dále jako „Požadavek“), které je Uživatel oprávněn užívat na základě smlouvy „Cenové ujednání“ č. 2012/138 ze dne 13.2.2013 uzavřené mezi smluvními stranami této smlouvy, a to v rozsahu této smlouvy uvedené.

## 3 SPECIFIKACE PŘEDMĚTU

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje reagovat na Požadavky v níže uvedené 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 dle čl. 2 bod 2.1 této smlouvy 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 20 hodin ročně, přičemž budou realizovány dle dohody smluvních stran.** 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. Řešení požadavků s povahou reklamace aplikace nebo služeb se nezapočítává do rozsahu předplacených služeb.
- 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. 2 a 3 této smlouvy se stanoví dohodou smluvních stran dle ustanovení zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, na

**45.650,- Kč bez DPH**  
**(slovy: čtyřicet pět tisíc šest set padesát korun českých) za rok**

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.

## **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 roku, ve kterém má být plněno.
- 6.2 Cena služeb poskytnutých nad rozsah zajištěný touto smlouvou dle odst. 3.4 a cena cestovného dle odst. 5.2 bude hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného 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 ode dne prokazatelného doručení vystavené faktury na účet Poskytovatele uvedený na faktuře.
- 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 prokazatelného doručení faktury Uživateli, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 6.5 V případě prodlení Poskytovatele s plněním předmětu smlouvy v garantované reakční době dle čl. 3 bod 3.1 této smlouvy, je Uživatel oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,275 % z celkové ceny za roční plnění uvedené v čl. 5. odst. 5.1, této smlouvy bez DPH za každou započatou hodinu prodlení.
- 6.6 Jakýmkoliv ujednáním o povinnosti uhradit smluvní pokutu není dotčen nárok na náhradu škody v plném rozsahu.

## **7 O C H R A N A I N F O R M A C Í**

- 7.1 S odkazem na zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a nařízení EU č. 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů, 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. Při plnění předmětu této smlouvy se Poskytovatel dále zavazuje dodržovat ustanovení výše citovaného zákona, a bere na vědomí, že za porušení stanovených povinností mu případně hrozí sankce upravené uvedeným zákonem. V otázkách neupravených zákonem č. 110/2019 Sb., se pro náhradu případně vzniklé škody použije obecná úprava odpovědnosti za škodu (zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění).

- 7.2 Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.

## **8 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 8.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.2 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění Smlouvy v registru smluv vedeném Ministerstvem vnitra ČR 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), v platném znění
- 8.3 Smluvní strany se dohodly, že Uživatel bezodkladně po uzavření této Smlouvy odešle Smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění Smlouvy Uživatel bezodkladně informuje druhou Stranu, nebyli-li kontaktní údaj této Strany uveden přímo do registru smluv jako kontakt pro notifikaci o uveřejnění.
- 8.4 Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li Smlouva zveřejněna ani do tří měsíců od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení.
- 8.5 Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplnuje znaky obchodního tajemství (§ 504 z.č.89/2012 Sb., občanský zákoník).
- 8.6 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 8.7 Obě smluvní strany mají právo tuto smlouvu písemně vypovědět, a to bez uvedení důvodu. Délka výpovědní doby činí 2 měsíce a počíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Uživatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že Poskytovatel neplní povinnosti stanovené touto smlouvou.
- 8.8 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.
- 8.9 Veškeré změny této smlouvy mohou být prováděny pouze písemně, a to formou číslovaných dodatků podepsaných zástupci obou smluvních stran.
- 8.10 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.

- 8.11 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.
- 8.12 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.
- 8.13 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:  
**Příloha č. 1** – Ceník služeb a cestovného platný ke dni uzavření smlouvy.
- 8.14 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 Pardubicích dne 13.03.2020

V Brně dne 5.3.2020

**Uživatel**  
Statutární město Pardubice  
Ing. Zdeňka Malá  
vedoucí odboru OIT

**Poskytovatel**  
Vema, a. s.  
Ing. Jan Tomíšek  
předseda představenstva

# PŘÍLOHA

č. 1 ke smlouvě č. 2020/056

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

## Ceník služeb

Název služby	Sazba za 1 hod.
Aplikační služby	1 400
Systémové služby	1 400
Správa sítí a serverů, analytické, programátorské a projektové služby	2 300

## Cestovné

Název služby	Sazba
Doprava (km sazba se vztahuje na osobní automobil; jiná doprava dle skutečnosti)	12 Kč/km
Čas strávený na cestě (za každou další osobu samostatně)	290 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

Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.

V Brně 5. 3. 2020