

## Smlouva o poskytování servisní 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

### GEMOS CZ spol. s r.o.

se sídlem: B. Smetany 1599, Čelákovice, PSČ 250 88  
IČ: 25065238  
bankovní spojení: xxx  
Jednající: Ing. Bořivoj Pražský, jednatel  
*Dále pro účely této smlouvy jako poskytovatel*

*objednatel a poskytovatel dále též společně označováni jako smluvní strany či 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 servisní podpory.**

### 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

Na základě požadavků objednatele se účastníci dohodli na obsahu smlouvy a Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje, v rámci svých technických a odborných možností, za podmínek daných Smlouvou, poskytovat Objednateli podporu a údržbu Software v rozsahu stanoveném přílohou číslo 1 této smlouvy.

### 2. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje ke splnění předmětu této smlouvy v termínech uvedených v příloze číslo 1 smlouvy.
- 2.2. Své povinnosti podle této smlouvy poskytovatel poskytuje v první řadě, a především zejména prostřednictvím dálkového přístupu, což objednatel bere výslovně na vědomí, souhlasí s tím a poskytne tomu objednateli veškerou potřebnou součinnost; zejména objednatel zajistí osobu (osoby) odpovědné a odborně zdatné, které mohou na straně a v místě umístění hardware vykonat potřebnou činnost a provést potřebné úkony.
- 2.3. Nebude-li možné plnit předmět smlouvy a vykonávat činnosti podle této smlouvy prostřednictvím dálkového přístupu, bude místem plnění (dle možností a volby poskytovatele) zejména:
  - sídlo objednatele,
  - pracoviště magistrátu města Plzně
  - pracoviště a služebny Městské police Plzeň
  - sídlo poskytovatele

### 3. OPŘÁVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE

- 3.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby ve věcech technických:
  - oprávněné osoby objednatele:

Kontaktní osoba:	Ing. Tomáš Krblich
Telefon, e-mail:	Tel.: xxx, Mail: xxx
Kontaktní osoba:	Tereza Pokorná
Telefon, e-mail:	Tel.: xxx, Mail: xxx

Kontaktní osoba:	
Telefon, e-mail:	

- oprávněné osoby poskytovatele:

Kontaktní osoba:	Mgr. Jan Sedlák
Telefon, fax, e-mail:	Tel.: xxx, Mail: xxx
Kontaktní osoba:	Zákaznické centrum
Telefon, fax, e-mail:	Tel.: xxx, Mail: xxx

- 3.2. Smluvní strany spolu budou komunikovat v prvé řadě prostřednictvím e-mailových adres uvedených u oprávněných osob v předchozím odstavci. Zásadní věci zejména týkající se smluvních vztahů, jako je jejich ukončení, reklamace apod. budou oznamovány rovněž písemně, doporučenou zásilkou, a to na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, anebo jinak oznámené druhé straně. V případě využití provozovatele poštovních služeb se doručení řídí ustanovením § 573 občanského zákoníku.
- 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 poskytovat poskytovateli veškerou potřebnou součinnost k plnění předmětu této smlouvy; v případě, že v důsledku prodlení objednatele s poskytnutím takové součinnosti nebude poskytovatel schopen plnit předmět této smlouvy bez vynaložení dalších nákladů a úsilí, které by jinak nevynaložil, platí, že po dobu takového prodlení objednatele není s plněním předmětu této smlouvy v prodlení. Objednatel se zejména zavazuje umožnit poskytovateli přístup na místo plnění tak, aby byl poskytovatel schopen řešit požadavky objednatele, a zajistit osobu (osoby) odpovědné a odborně zdatné, které mohou za objednatele vykonat potřebnou činnost a provést potřebné úkony.

#### 4. CENA

- 4.1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za činnost podle Smlouvy Odměnu (dále jen „Odměna“), a to:
- za Základní podporu a údržbou Software paušální odměnu ve výši 8 000,- Kč za jeden měsíc poskytování Základní podpory a údržby Software (dále jen „Paušální odměna“);
  - za Zvláštní podporu a údržbou Software hodinovou odměnu ve výši 1 590,- Kč za každou započatou hodinu poskytování Zvláštní podpory a údržby Software (dále jen „Hodinová odměna“).
- 4.2. Zaplacením ceny je splněn závazek objednatele vůči poskytovateli.

#### 5. FAKTURACE A PLATBA

- 5.1. Nebude-li sjednáno jinak, Objednatel neposkytuje zálohy. Objednatel se zavazuje o zálohách jednat a neodmítnout její poskytnutí bez vážného důvodu v případě, že bude po poskytovateli požadovat takovou činnost, která znamená nákup a investice objednatele zejména do hardware a spotřebního materiálu v míře vyšší, než je obvyklé. V případě neposkytnutí zálohy v takovém případě, je poskytovatel oprávněn odepřít plnění do doby, než bude zaplacení odměny a nákladů zajištěno.
- 5.2. Paušální odměna je splatná na základě faktury/daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem nejdříve prvního kalendářního dne měsíce, a to za měsíc, ve kterém bude služba (Základní podpora a údržba Software) poskytnuta (měsíčně předem), na účet uvedený v daňovém dokladu, jinak na účet uvedený v záhlaví této smlouvy. Poskytovatel je účet uvedený v záhlaví této smlouvy oprávněn změnit, a to písemným oznámením doručeným objednateli.
- 5.3. Hodinová odměna je splatná podle odpracovaných hodin, na základě faktury/daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem po ukončení provedené činnosti, na účet v daňovém dokladu, jinak na účet uvedený v záhlaví této smlouvy. Poskytovatel je účet uvedený v záhlaví této smlouvy

oprávněn změnit, a to písemným oznámením doručeným objednateli. Součástí daňového dokladu bude přehled hodin strávených poskytováním fakturovaných činností. Nesouhlasí-li objednatel s výší fakturované částky anebo její splatností, je povinen je reklamovat nejpozději do dvou pracovních dnů poté co fakturu s přehledem hodin strávených poskytováním fakturovaných činností a obdržel, jinak platí nevyvratitelná domněnka, že částka byla fakturovaná ve správné výši a splatnosti.

- 5.4. Doba splatnosti daňových dokladů je 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 5.5. K částkám Odměny bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši. 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 zákonné náležitosti, je objednatel oprávněn ji 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 připsána k účtu, na který se platí.
- 5.7. Poskytovatel je oprávněn zasílat daňové doklady v tištěné podobě, anebo výlučně elektronicky (dle volby poskytovatele). Tištěný daňový doklad se doručuje na adresu objednatele. Elektronický daňový doklad se doručuje na e-mailovou adresu: [sitmp-fakturace@plzen.eu](mailto:sitmp-fakturace@plzen.eu). Daňový doklad v tištěné podobě se považuje za doručený elektronicky se považuje za doručený ve lhůtách uvedených v ustanovením § 573 občanského zákoníku; elektronický daňový doklad se považuje za doručený pracovní den následující po dni, kdy byl na předem v tomto odstavci uvedenou e-mailovou adresu odeslán.
- 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 ponížít všechny platby poskytovateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH, a to do doby, než taková informace přestane být zveřejněna, anebo se objednatel dozví, že poskytovatel nespolehlivým plátcem není. Smluvní strany si sjednávají, že takto poskytovateli nevyplacené částky DPH odvede správcem daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb.

## 6. SANKČNÍ USTANOVENÍ

- 6.1. V případě prodlení poskytovatele s termíny za odstraňování vad software podle odstavce 2.3 přílohy č. 1 této smlouvy po dobu delší, než jeden pracovní den je objednatel oprávněn žádat smluvní pokutu ve výši 100,- Kč bez DPH za každý započatý den prodlení. Celková výše všech smluvních pokut udělených poskytovateli podle této Smlouvy za jeden kalendářní kvartál roku nesmí přesáhnout výši měsíční paušální Odměny za Základní podporu a údržbou Software bez daně z přidané hodnoty podle odstavce 4.1. této Smlouvy a poskytovatel není povinen smluvní pokutu platit v případě, že mu ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli.
- 6.2. Je-li objednatel v prodlení s placením faktury, uhradí Poskytovateli částku ve výši 0,1 % denně z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, pokud se strany nedohodnou jinak.

## 7. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 7.1. Vytvořit touto smlouvou sjednané podmínky pro poskytování servisních služeb.
- 7.2. Respektovat platební podmínky uvedené v této smlouvě.
- 7.3. Plnit ostatní povinnosti stanovené v této smlouvě.

## **8. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

Provádět servisní služby dle této smlouvy ve sjednaných termínech, rozsahu a kvalitě, přičemž poskytovatel odpovídá za správné a odborné provedení služeb a za dodržení platných ČSN a vyhlášek při poskytování servisních služeb a záruky.

## **9. ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA**

- 9.1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na práci provedenou v rámci servisu na dobu, kdy bude účinná tato smlouva a poskytovateli bude umožněno provádět bez omezení servis podle této smlouvy, nejdéle však na dobu 12 měsíců. Záruka na práci počíná běžet dnem, kdy je konkrétní práce dokončena a končí dnem, kdy poskytovatel přestane být oprávněn provádět bez omezení servis a práce podle této smlouvy
- 9.2. Objednatel má právo vykonat práva ze záruky na základě písemné reklamace doručené poskytovateli, ve které konkrétně specifikuje příslušnou vadu. Způsob nápravy vybere poskytovatel.

## **10. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU (§ 2913 Z.Č. 89/2012)**

- 10.1. Poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně.
- 10.2. 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.
- 10.3. 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.

## **11. OCHRANA INFORMACÍ**

Smluvní strany se touto smlouvou zavazují učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující zneužití či prozrazení důvěrných informací, a to zejména:

- Informací, které tvoří konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastníky zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení (obchodní tajemství dle § 504 z.č. 89/2012)
- Osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně osobních údajů (GDPR) a zákona o ochraně osobních údajů č. 110/2019 Sb.

## **12. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY**

- 12.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, za předpokladu, že před jejím zveřejněním došlo k jejímu podpisu oběma smluvními stranami. Zveřejnění smlouvy zajistí objednatel.
- 12.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 12.3. Obě smluvní strany jsou oprávněny ukončit smlouvu:
  - Dohodou smluvních stran.
  - S tříměsíční výpovědní lhůtou. Lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi.

## **13. ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 13.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 13.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2020/SITMP/0094  
číslo smlouvy poskytovatele: GE1/ZE20 023/S 008

- 13.3. 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. Strany se pro takový případ dohodly na místní příslušnosti Okresního soudu pro Prahu východ.

#### **14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 14.1. Pokud by se v důsledku změny právních předpisů nebo jiných důvodů stala některá ujednání této Smlouvy neplatnými, neúčinnými a/nebo nevymahatelnými, Smluvní strany prohlašují, že Smlouva je ve zbývajících ustanoveních platná, neodporuje-li to jejímu účelu nebo nejedná-li se o ustanovení, která oddělit nelze. Smluvní strany se v takovém případě zavazují nahradit takové neplatné, neúčinné a/nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které bude platné, účinné a vymahatelné a jehož věcný obsah a ekonomický význam bude shodný nebo co nejvíce podobný nahrazovanému ustanovení tak, aby účel a smysl této Smlouvy zůstal zachován. Smluvní strany se dohodly na vyloučení ustanovení § 576 Občanského zákoníku pro účely této Smlouvy.
- 14.2. Objednatel není bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele oprávněn postoupit nebo jakkoli jinak převést svá práva či povinnosti z této smlouvy nebo tuto smlouvu jakékoli třetí osobě.
- 14.3. Tato Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 14.4. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 14.5. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.
- 14.6. 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 jsou:  
Příloha č. 1 – technické podmínky

V Plzni dne: 29.6.2020

V Čelákovcích dne: 18.5.2020

.....  
**Ing. Luděk Šantora, MBA**  
ředitel

.....  
**Ing. Bořivoj Pražský**  
jednatel

## Příloha č. 1 – technické podmínky

### 1. VÝKLAD POJMŮ

- „*Software*“ se rozumí aplikace SYDO Traffic DSA, dopravně správní agenda ve verzi parkování města Plzeň, dodaná Objednateli.
- „*Update Software*“ se rozumí vylepšení a změny *Software* provedené Poskytovatelem v rámci jedné verze *Software*.
- „*Upgrade Software*“ se rozumí změna verze *Software* na verzi vyšší.

### 2. PODPORA A ÚDRŽBA SOFTWARE

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli následující podporu *Software*:

#### 2.1. Základní podporu a údržbu *Software* (dále jen „*Základní podpora a údržba Software*“)

Základní podporou a údržbou *Software* se rozumí:

- 2.1.1. provoz služby HELPDESK spočívající v poskytování rad a konzultací zaměstnancům Objednatele souvisejících s běžným užíváním *Software*;
- 2.1.2. řešení provozních problémů vzniklých při užívání *Software* u Objednatele;
- 2.1.3. poskytování nových verzí (*Update* a *Upgrade*) *Software* v souvislosti s legislativními změnami, odstraňování bezpečnostních chyb a koncepčním vývoji nových funkcionalit; nové verze budou poskytovány s popisem změn a postupu instalace, včetně případné aktualizace uživatelského a administrátorského manuálu;
- 2.1.4. odstraňování vad *Software*.

Službu HELPDESK Poskytovatel poskytuje prostřednictvím webové aplikace na adrese <https://support.gemos.cz/podpora/scp/> a to v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin (provozní doba HELPDESK).

Do služby HELPDESK budou zřízeny účty uživatelům *Software* uvedeným v Seznamu uživatelů. Seznam uživatelů bude předán a aktualizován prostřednictvím oprávněných osob Objednatele.

Doba zahájení řešení zadaných požadavků prostřednictvím služby HELPDESK je čtyři hodiny.

Doba vyřešení zadaných požadavků prostřednictvím služby HELPDESK je řešena v odstavci 2.3 této přílohy.

Rozsah poskytovaných služeb je deset hodin za kalendářní měsíc. Nevyčerpané hodiny se nepřevádějí do následujících měsíců.

#### 2.2. Zvláštní podporu a údržbu *Software* (dále jen „*Zvláštní podpora a údržba Software*“).

Zvláštní podporou a údržbou *Software* se rozumí:

- 2.2.1. instalace nových verzí *Software* na servery Objednatele;
- 2.2.2. rady, konzultace a řešení problémů nad rámec hodin Základní podpory;
- 2.2.3. školení uživatelů *Software* (zaměstnanců objednatele, magistrátu města Plzně a Městské policie Plzeň)

Požadavky na *Zvláštní podporu* budou zadávány Objednatelům prostřednictvím služby HELPDESK.

Poskytovatel na základě požadavku stanoví pracnost řešení a navrhne termín řešení.

Doba odezvy na zadané požadavky je dva pracovní dny, je-li to technicky možné při zachování přiměřených nákladů.

Navržený termín realizace musí být nejpozději do 45 dnů od zadání požadavku, je-li to technicky možné při zachování přiměřených nákladů.

Realizace požadavků bude objednáвана samostatnými objednávkami.

#### 2.3. Termíny pro odstraňování vad software

### Termíny pro odstraňování vad software

Garance	Kritické vady	Méně závažné vady	Vady neohrožující funkčnost
Poskytnutí informace objednateli, jakým způsobem bude poskytovatel závadu řešit.	Do 12 hodin od nahlášení závady.	Do 24 hodin od nahlášení závady.	Do 48 hodin od nahlášení závady.
Zprovoznění systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základní funkčnosti (tj. ne úplné odstranění závady).	Do 24 hodin od nahlášení závady.		
Úplné odstranění závady (tj. dosažení stavu, ve kterém byl systém před závadou).	Do 48 hodin od nahlášení závady (*).	Do 15-ti dnů od nahlášení závady.	Do 30-ti dnů od nahlášení závady.

*(\*) V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.*

Termíny pro odstraňování vad software platí za předpokladu poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Objednatele, a není-li odstranění vady v uvedeném termínu nemožné, zejména vzhledem k technickému charakteru závady, anebo objektivnímu nedostatku náhradních dílů a materiálu.