

# Smlouva o servisní podpoře aplikací Camunda č. SP2101

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku  
(dále jen „**občanský zákoník**“) (dále též jen „**Smlouva**“)

## Smluvní strany:

### 1. Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.

se sídlem: Jeruzalémská 964/4, 110 00 Praha 1

kterou zastupuje: [REDACTED]

IČO: 44848943

DIČ: CZ699005898

bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1329.

(dále jen „**Objednatel**“)

**a**

### 2. IBPM Solutions s.r.o.

se sídlem: Praha, náměstí 14. října 1307/2, PSČ 15000

kterou zastupuje/jí: Josef Končický, jednatel

IČO: 24260169

DIČ: CZ24260169

Bankovní spojení: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 198175.

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(společně též „**Smluvní strany**“)

## I. Předmět Smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby Objednateli a Objednatel se zavazuje zaplatit za poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této Smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby počínaje nabytím účinnosti Smlouvy a konče datem 31.7.2022. Servisní služby jsou dále specifikovány v článku II.

## II. Poskytování servisních služeb

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní služby formou konzultační podpory provozu a rozvoje aplikací provozovaných Objednatelem a dále konzultační podporu pro návrh a vývoj nových řešení. Podpora bude poskytována průběžně, a to řádně a včas a v termínech

stanovených touto Smlouvou nebo podle této Smlouvy, a to podle povahy plnění na základě příslušného požadavku Objednatele.

2. Servisní služby budou poskytovány v pracovních dnech v době od 9:00 do 17:00 hod. Pracovním dnem se rozumí kalendářní den mimo sobot, nedělí a dnů pracovního klidu.
3. Servisní služby zahrnují:
  - a. Konzultace k návrhu aplikační architektury.
  - b. Konzultační podporu celého životního cyklu aplikací.
  - c. Konzultační podporu a případně servisní zásahy vedoucí k zajištění provozu, případně jeho obnovení po výpadku, a případná optimalizace a rozvoj aplikací vzniklých vlastním vývojem dodavatele nebo dodávkou třetích stran. Poskytovatel v tomto případě nepřebírá záruku za dílo jako celek ani za jakoukoliv jeho část dodanou Objednatelem nebo třetí stranou.
  - d. Podporu druhého stupně. Podporou druhého stupně se rozumí řešení požadavků odborných pracovníků Objednatele poskytujících primární podporu uživatelům.
4. Servisní služby nezahrnují:
  - a. Správu technických prostředků, systémového SW i aplikačního SW. Tuto správu zajišťují pracovníci Objednatele.
  - b. Primární podporu běžných uživatelů Objednatele.
5. Požadavky Objednatele v rámci servisních služeb jsou rozděleny do níže uvedených kategorií. Kategorii požadavku určuje Objednatel.
  - a. **Kategorie A** – kritické chyby, havárie a nefunkčnost celé aplikace nebo komponenty, které znemožňují jejich používání s dopadem na celou organizaci nebo její významnou část nebo s významným dopadem na byznys procesy Objednatele bez možnosti náhradního řešení.
  - b. **Kategorie B** – významné chyby, poruchy a nefunkčnosti aplikace nebo její části, které nemají zásadní dopad na chod organizace Objednatele a jeho byznys procesy nebo je lze dočasně řešit organizačními nebo technickými opatřeními.
  - c. **Kategorie C** – drobné chyby nebo omezení funkčnosti, které snižují komfort práce s aplikací nebo její částí, ale nebrání v jejím užívání.
6. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat reakční dobu pro zahájení řešení požadavku nebo jeho vrácení (dále jen „**doba odezvy**“) v závislosti na kategorii požadavku níže uvedeným způsobem. Níže uvedené časy jsou počítány pouze v době, ve které jsou poskytovány servisní služby (viz odst. 2. tohoto článku).
  - a. Doba odezvy na požadavky kategorie A je 8 hodin.
  - b. Doba odezvy na požadavky kategorie B je 16 hodin.

- c. Doba odezvy na požadavky kategorie C je 40 hodin.
7. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou za podmínek stanovených Objednatel pro vzdálený přístup, formou telefonických konzultací nebo osobní přítomností pracovníků Poskytovatele v sídle Objednatele.

### III. Způsob poskytování servisních služeb

1. Objednatel nahlásí požadavek Poskytovateli prostřednictvím informačního systému Poskytovatele, který je pro Objednatele přístupný non-stop (dále jen „**Service desk**“). Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese: [servicedesk.ibpm.cz](http://servicedesk.ibpm.cz). Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlašovány telefonicky na tel. čísle [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] musí však být vždy neprodleně zadány do Service desk.
2. Poskytovatel v Service desk potvrdí převzetí požadavku a zahájení jeho řešení. V případě, že daný požadavek bude mimo kompetence Poskytovatele, vrátí Poskytovatel požadavek zpět Objednateli s odůvodněním. Pro případy vrácení požadavku platí stejné doby odezvy, jako pro zahájení řešení (viz odst. 6. článku II.). Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci požadavku nebo další informace pro řešení požadavku.
3. Po ukončení činnosti na vyřešení předmětného požadavku uvede Poskytovatel stav předmětného požadavku v Service desk do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem Objednatele. E-mail bude odeslán na adresu [provoz@cmzrb.cz](mailto:provoz@cmzrb.cz). Pokud se Objednatel ve lhůtě dvou pracovních dnů od doručení emailu Objednateli k předmětnému incidentu či požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením incidentu či požadavku, má se za to, že vyřešení požadavku Objednatel odsouhlasil a Poskytovatel uvede požadavek v Service desk do stavu „Uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě, že požadavek nebyl vyřešen, bude Poskytovatel pokračovat v řešení požadavku.

### IV. Spolupráce smluvních stran

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že pouze jejich vzájemná spolupráce a řádné a úplné plnění jejich smluvních povinností umožní řádné a včasné poskytování služeb na základě této Smlouvy.
2. Objednatel bude Poskytovateli zajišťovat následující potřebnou součinnost:
  - a. Na vyžádání zajistí Poskytovateli přístup k příslušným aplikacím, provozovaných Objednatel, formou vzdáleného přístupu prostřednictvím VPN v prohlížečím režimu, pokud to řešení požadavků bude vyžadovat.
  - b. Ve svých požadavcích bude poskytovat Poskytovateli informace potřebné pro správnou realizaci požadavku (zejména přesný popis problému, co je požadováno a další informace nezbytné pro řešení požadavku) v rámci možností pracovníků Objednatele.



- c. Při realizaci požadavku na místě Objednatel zajistí přístup na místo pracovníkovi Poskytovatele v době poskytování podpory, a dále přítomnost pracovníka Objednatele v místě podpory, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti.

## V. Sankční ujednání

1. Objednatel je oprávněn požadovat sankci za prodlení odezvy. Prodlení je počítáno pouze pro dobu, po kterou je poskytována podpora, tedy pracovní dny v době od 9:00 do 17:00 hod.
2. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží dobu odezvy, jak je stanovena v článku II. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu v níže uvedené výši dle kategorie požadavku a doby prodlení.
  - a. 300 Kč za každou započatou hodinu prodlení u kategorie A.
  - b. 100 Kč za každou započatou hodinu prodlení u kategorie B.
  - c. 300 Kč za každý započatý den prodlení u kategorie C.
3. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý kalendářní den prodlení a Objednatel je povinen tuto sankci uhradit.
4. Vyúčtováním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost příslušné Smluvní strany splnit své závazky dle této Smlouvy.

## VI. Cena za poskytování servisních služeb

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné poskytování servisních služeb cenu ve výši a za podmínek stanovených v této Smlouvě.
2. Cena za poskytování servisních služeb dle článku II. této Smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran měsíčním paušálem ve výši **8 000 Kč bez DPH**. Tato cena zahrnuje garanci doby odezvy a 4 hodiny konzultací. Konzultační služby nad rámec měsíčního paušálu jsou účtovány hodinovou sazbou ve výši **1 500 Kč bez DPH**.
3. K účtované ceně za poskytování servisních služeb bude Poskytovatelem vždy účtována DPH v zákonem stanovené výši platné ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli servisní služby podle této Smlouvy po celou dobu trvání této Smlouvy za ceny, které jsou uvedeny v tomto článku.

## VII. Fakturační a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že úhrady za poskytování servisních služeb budou Objednatelům prováděny bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy, a to na základě daňových dokladů – faktur vystavených Poskytovatelem (dále jen „**faktura**“).
2. Jednotlivé faktury bude Poskytovatel zasílat Objednateli v elektronické podobě na [podatelna@cmzrb.cz](mailto:podatelna@cmzrb.cz).
3. Úhrady za poskytování servisních služeb budou prováděny v českých korunách. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou (tj. peněžitý závazek se považuje za splněný) okamžikem jejího odepsání z účtu Objednatelů ve prospěch účtu Poskytovatele.
4. Úhrada ceny za poskytování servisních služeb dle článku II., této Smlouvy bude prováděna vždy zpětně za dané zúčtovací období, kterým je kalendářní měsíc, v němž byla tato podpora poskytována, (popřípadě bude cena za poskytování servisních služeb účtována v poměrné výši za poměrnou část kalendářního měsíce, pokud podpora podle této Smlouvy po celý kalendářní měsíc nepotrvá).
5. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy poslední den příslušného kalendářního měsíce. Každá faktura bude vždy vystavena nejpozději do 14 kalendářních dnů následujícího měsíce.
6. Přílohou faktury, kterou bude fakturována cena za poskytování servisních služeb bude výkaz skutečně poskytnutých konzultačních hodin za příslušné období, v němž byly servisní služby poskytovány (tj. kalendářní měsíc, popř. jeho příslušná část).
7. Každá faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.
8. Smluvní strany se dohodly, že splatnost každé faktury je 14 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Poskytovatel se zavazuje odeslat fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po jejím vystavení.
9. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto Smlouvou stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné údaje, není doplněna dohodnutými přílohami nebo má jiné vady v obsahu podle této Smlouvy nebo podle příslušných právních předpisů. V takovém případě je Objednatel povinen zároveň uvést důvod vrácení faktury. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá 14 denní lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli.

## VIII. Odpovědnost za vady a škodu, záruka

1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku.
2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část poskytovaných servisních služeb poskytuje prostřednictvím subdodavatele.
3. Poskytovatel neodpovídá za vady díla zhotoveného Objednatelem nebo třetí stranou mimo rámec této Smlouvy a to ani v případech, kdy se poskytnutá služba týkala tohoto díla.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní služby dle této Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy a s maximální péčí a v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze od něho vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat.
5. Smluvní strana, která poruší svoji povinnost vyplývající z této Smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé Smluvní straně. Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.
6. Povinnosti k náhradě škody se Smluvní strana (škůdce) zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.
7. Smluvní strana, která porušila právní povinnost, nebo Smluvní strana, která může a má vědět, že ji poruší, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně, které z toho může újma vzniknout, a upozorní ji na možné následky. Splní-li oznamovací povinnost, nemá poškozená strana právo na náhradu té újmy, které mohla po oznámení zabránit.
8. Škoda, způsobená zaměstnanci nebo spolupracovníky zavázané Smluvní strany nebo třetími osobami, které zavázaná Smluvní strana pověří nebo zaváže k plnění svých závazků dle této Smlouvy, bude posuzována jako škoda způsobená zavázanou Smluvní stranou a v tomto případě je zavázaná Smluvní strana povinna nahradit způsobenou škodu oprávněné Smluvní straně stejně, jakoby ji způsobila sama zavázaná Smluvní strana. Ustanovení § 2914, věty druhé občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije.

## IX. Ochrana informací, údajů a dat

1. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé Smluvní strany, předmětu této Smlouvy nebo s poskytováním servisních služeb související, které naplňují všechny znaky obchodního tajemství uvedené v § 504 občanského zákoníku a příslušná Smluvní strana je výslovně označí jako „obchodní tajemství“. Veškeré takové skutečnosti jsou pak podle cit. ustanovení považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.



2. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvními stranám obecně závaznými právními předpisy včetně předpisů EU není považováno za porušení povinností Smluvních stran sjednaných v tomto článku.
3. Závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.

## X. Uveřejnění Smlouvy

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti Smluvních stran uveřejnit dle zákona 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, tuto Smlouvu, včetně všech případných dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně prostřednictvím registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoliv nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich Objednatele informovat a Smluvní strany si poskytnou veškerou potřebnou součinnost k zajištění opravy nepřesností či nedostatků.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva bude případně doplňovat, měnit, nahrazovat nebo rušit.

## XI. Ostatní ujednání

1. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé v průběhu plnění této Smlouvy, nedojde-li k dohodě Smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv Smluvní strany dány k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
2. Pokud se některé ustanovení této Smlouvy stane neplatným v důsledku změny právních předpisů, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti, přičemž neplatné ustanovení bude na základě dohody Smluvních stran formou dodatku k této Smlouvě nahrazeno v souladu s platnou právní úpravou novým ustanovením nejlépe odpovídajícím záměrům ustanovení, které se stalo v důsledku změny právního předpisu neplatným.
3. Kterákoliv ze Smluvních stran může odstoupit od této Smlouvy v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ustanovení § 1977 a násl. a ustanovení § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od této Smlouvy nastanou dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy příslušné Smluvní straně.
4. Tuto Smlouvu může kterákoliv ze Smluvních stran písemně vypovědět (i bez uvedení důvodu vypovědi) takto:

- a. v případě výpovědi této Smlouvy ze strany Objednatele činí výpovědní lhůta 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně a skončí posledním dnem měsíce druhého,
  - b. v případě výpovědi této Smlouvy ze strany Poskytovatele činí výpovědní lhůta 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně a skončí posledním dnem měsíce třetího.
5. Odstoupením od této Smlouvy, ani jejím ukončením dohodou nebo výpovědí není dotčena platnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy, jež má výslovně či ve svých důsledcích zůstat v platnosti po jejím zániku, zejména závazku mlčenlivosti a ochrany informací, zajištění a utvrzení závazků a ujednání o způsobu řešení sporů.
  6. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na jakékoliv vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvracení a překonání těchto okolností.

## XII. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou a účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
2. Ostatní práva a povinnosti Smluvních stran výslovně neupravené v této Smlouvě, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 121/2000 Sb., zákona o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů.
3. Smluvní strany se ve smyslu § 1758 občanského zákoníku dohodly, že tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran pokud není touto Smlouvou stanoveno jinak.

4. Za Poskytovatele je oprávněn k jednání ve věci plnění této Smlouvy (Oprávněná osoba):

Jméno a příjmení: [REDACTED]  
Funkce: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Mobilní telefon: [REDACTED]

5. Za Objednatele je oprávněn k jednání ve věci plnění této Smlouvy (Oprávněné osoby):

Jméno a příjmení: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Mobilní telefon: [REDACTED]

nebo

Jméno a příjmení: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]



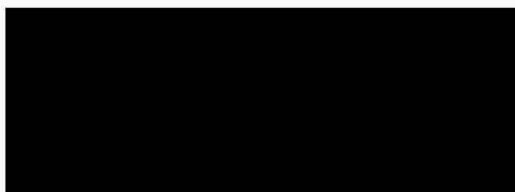
Mobilní telefon: ■■■■■

6. Tato Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech s platností originálu. Každé ze Smluvních stran přísluší jeden řádně podepsaný stejnopis.
7. Smluvní strany si před podpisem tuto Smlouvu řádně přečetly a svůj souhlas s obsahem jednotlivých ustanovení této Smlouvy a jejích příloh stvrzují svým podpisem.

V Praze dne: 2.8.2021

V Praze dne: 28.7.2021

Českomoravská záruční a  
rozvojová banka, a.s.



IBPM Solutions s.r.o.



Josef Končický, jednatel

