

## Smlouva o poskytování servisní podpory

### SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace

se sídlem: Dominikánská 4, 301 36 Plzeň  
IČ: 663 627 17  
bankovní spojení: xxx  
Jednající: Ing. Luděk Šantora, ředitel

Dále pro účely této smlouvy jako objednatel, nebo SITMP

a

Obchodní společnost: INEL – Market s.r.o.  
se sídlem: Kollárova 42, Plzeň  
IČ: 25223399  
bankovní spojení: xxx  
Jednající: Ing. Pavel Batko, Ing. Lenek Viduna, jednatele společnosti

Dále pro účely této smlouvy jako poskytovatel

*objednatel a poskytovatel dále též společně označováni 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 servisní podpory.**

#### 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

Na základě veřejné zakázky s názvem: "Bezpečnostní dispečink" projevily smluvní strany vůli uzavřít tuto smlouvu a zhotovitel se touto smlouvu zavazuje k poskytování servisní služby pro Bezpečnostní dispečink (aplikace, která bude plnit funkci provozu bezpečnostního dispečinku města Plzně) a to v níže uvedeném rozsahu

- Servis a podpora aplikace dle bodu 1.1. přílohy č. 1 této smlouvy
- Servisní a vývojové služby dle bodu 1.2. přílohy č. 1 této smlouvy

Vše v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou a její přílohou č. 1.

#### 2. TERMÍN DODÁNÍ

Poskytovatel se zavazuje:

1. k poskytování servisních služeb v termínech uvedených v příloze v bodě 1.1. tabulka č. 1 přílohy číslo 1 smlouvy.
2. K poskytování servisní a vývojové služby v termínech uvedených v bodě 1.2. přílohy číslo 1 této smlouvy

#### 3. MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění je:

1. Plzeň, Dominikánská 4, sídlo SITMP.
2. Plzeň, Cukrovarská ulice, Laboratoř SITMP pro bezpečnostní dispečink
3. Území statutárního města Plzeň, sídla a místa ostatních dispečinků (již existujících nebo v průběhu platnosti a účinnosti smlouvy vytvořených)

#### 4. OPŘÁVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE

4.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu ve věcech technických.

- oprávněné osoby objednatele:

Kontaktní osoba:	Ing. Libor Červený
Telefon, e-mail:	xxx
Kontaktní osoba:	Ing. Michal Edl
Telefon, fax, e-mail:	xxxx

• oprávněné osoby Poskytovatele

Kontaktní osoba:	Jiří Peterka
Telefon, fax, e-mail:	xxx

- 4.2. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, nebo prostřednictvím oprávněných osob.
- 4.3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy, nebo oprávněné osoby ve věcech technických budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat.
- 4.4. 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.
- 4.5. 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.
- 4.6. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup na místo plnění tak, aby byl Poskytovatel schopen řešit požadavky objednatele.

## 5. CENA

- 5.1. Cena servisních služeb byla stanovena nabídkou Poskytovatele ve veřejné zakázce objednatele s názvem: "Bezpečnostní dispečink", a je uvedena v tabulce cen v bodě číslo 1.3. přílohy číslo 1 této smlouvy.
- 5.2. Zaplacením ceny je splněn závazek objednatele vůči poskytovateli.

## 6. FAKTURACE A PLATBA

- 6.1. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 6.2. Faktura za servis a podporu aplikace bude hrazena objednatelem poskytovateli pololetně předem na částku uvedenou v bodě č 1.3. přílohy č. 1 smlouvy.
- 6.3. Faktura za servisní a vývojové služby dle bodu 1.1 odrážka druhá této smlouvy bude vystavena poskytovatelem objednateli na základě jednotlivých objednávek a akceptačních protokolů, nejdříve vždy první kalendářní den po celkové akceptaci dané služby.
- 6.4. Doba splatnosti daňových dokladů je 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli.
- 6.5. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 6.6. Překročení cen je možné pouze zákonnou změnou sazeb DPH.
- 6.7. 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.
- 6.8. Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli v písemně, 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
- 6.9. 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.
- 6.10. 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 (§ 106 a) 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 § 109 a) zákona č. 235/2004 Sb.

## 7. SANKČNÍ USTANOVENÍ

- 7.1. Smluvní pokuta za prodlení s veškerými termíny plnění dle této smlouvy je stanovena ve výši 1000,- Kč bez DPH za každý započatý den překročení lhůty.
- 7.2. Je-li objednatel v prodlení s placením faktury, uhradí Poskytovateli částku ve výši 1000,- Kč za každý den prodlení, pokud se strany nedohodnou jinak.

## **8. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE**

- 8.1. Vytvořit touto smlouvou sjednané podmínky pro poskytování servisních služeb.
- 8.2. Respektovat platební podmínky uvedené v této smlouvě.

## **9. 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.

## **10. ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA.**

- 10.1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na práci provedenou v rámci servisu v délce 12 měsíců.

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

- 11.1. Poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit.
- 11.2. 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.
- 11.3. 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.

## **12. 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 vlastníci 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

## **13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY**

- 13.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, za předpokladu, že před jejím zveřejněním došlo k jejímu podpisu oběma smluvními stranami.
- 13.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 13.3. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva končí písemnou výpovědí kteroukoli smluvní stranou bez uvedení důvodu:
  - v době od účinnosti smlouvy po dobu následujících 12 měsíců s výpovědní lhůtou 3 měsíce;
  - po uplynutí 12 měsíců účinnosti s výpovědní lhůtou 12 měsíců;
  - počátek shora uvedených výpovědních lhůt je od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
- 13.4. Smlouvu lze rovněž ukončit písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí musí být i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek (tj. povinnost poskytovatele vrátit objednateli část již uhrazené ceny za servisní služby za měsíce ve kterých služba nebyla poskytována),
- 13.5. Zánikem této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku této smlouvy

#### **14. ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 14.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 14.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.
- 14.3. 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.

#### **15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 15.1. Tato Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 15.2. Poskytovatel souhlasí s tím, že objednatel zveřejní zákonným způsobem celý obsah této smlouvy.
- 15.3. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 15.4. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.
- 15.5. 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:31.8.2021

.....  
**Ing. Luděk Šantora, MBA**  
**Ředitel**

V Plzni dne 30.8.2021

.....  
**Ing. Pavel Batko, Ing. Lenek Viduna**  
**Jednatelé**

## Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování servisní podpory –technické podmínky

1.1. Servis a podpora aplikace  
Objednatel drží servisní podporu pro úroveň L1. Objednatel provádí samostatně instalaci nových verzí a updatů aplikace.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní podporu v níže uvedeném rozsahu

- aktualizace nových verzí aplikace a všech jeho modulů
- bezplatná služba Hot-line formou telefonické podpory pro objednatele pro řešení technických problémů, poradenství a konzultace
- bezplatná služba Helpdesk pro objednatele pro hlášení závad a požadovaných konzultací
- Servisní podpora je poskytována v pracovní době, tj. v pracovních dnech od 8:00 do 18:00 (režim 5x10 NBD).

### Tabulka č. 1 Požadovaná úroveň servisních služeb (SLA) v prvním roce plnění

Priorita	Reakční doba	Doba vyřešení požadavku
vysoká	12 pracovních hodin	2 pracovní dny
střední	24 pracovních hodin	4 pracovní dny
nízká	48 pracovních hodin	10 pracovních dnů

### Tabulka č. 2 Požadovaná úroveň servisních služeb (SLA) v dalších letech plnění

Priorita	Reakční doba	Doba vyřešení požadavku
vysoká	8 pracovních hodin	16 pracovních hodiny
střední	16 pracovních hodin	72 pracovních hodin
nízká	24 pracovních hodin	10 pracovních dnů

Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

- Vysoká = závady vylučující užívání aplikace nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven.
  - o Jedná se především o následující závady:
    - Závada aplikace vylučující provoz
- Střední = závady způsobující problémy při užívání a provozování aplikace nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen.
  - o Jedná se především o následující závady:
    - Závada aplikace omezující provoz
- Nízká = provoz systému je závadou ovlivněn.
  - Závada aplikace omezující použití nebo administrace aplikace
  - Závada nebrání nebo má zcela minimální vliv na řádné užívání nebo funkčnost aplikace, a má minimální vliv na užívání aplikace jako celku

Požadavek na servisní zásah musí být nahlášen objednatelem do systému Helpdesk dodavatele.

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu zadavatele

a dohodne podrobnosti a způsob řešení. Reakční doba a doba na vyřešení požadavku uvedené v tomto článku začínají plynout okamžikem nahlášení objednatelem do systému Helpdesk dodavatele.

## 1.2. Servisní a vývojové služby Poskytnutí servisních služeb vývojových služeb:

Servisní a vývojové služby dle této smlouvy dle potřeb objednatele budou mezi smluvními stranami realizovány na základě jednotlivých objednávek prostřednictvím oprávněných osob dle této smlouvy. Objednávka objednatele v požadovaném rozsahu, v cenách a za podmínek touto smlouvou stanovených bude odeslána na email oprávněné osoby poskytovatele.

Počet člověkodnů uvedený v tabulce v článku 1.3. této přílohy je počet předpokládaný za celou dobu platnosti a účinnosti této smlouvy, a objednatel se touto smlouvou nezavazuje k odebrání počtu člověkodnů v tabulce uvedených.

- Součástí servisních a vývojových služeb jsou níže uvedené práce, které budou zadavatelem objednávány podle jeho potřeb a hrazeny podle skutečně odebraného množství:
  - instalace a implementace update a upgrade aplikace v prostředí zadavatele
  - konzultace při řešení provozních problémů, řešené návštěvou konzultanta dodavatele na místě nebo jeho vzdáleným připojením aplikaci

Počet 2 člověkodny je předpokládaný rozsah využití servisních služeb použitý pouze pro potřeby hodnocení veřejné zakázky předcházející této smlouvě. Objednatel a poskytovatel se touto smlouvou dohodli, že objednatel odebere počet člověkodnů pouze podle svých skutečných potřeb tedy menší či větší než předpokládaný rozsah.

Jednotlivé požadavky na servisní nebo vývojové služby budou samostatně poptávány po dodavateli a objednávány na základě ocenění pracnosti. Jedná se o služby, které nejsou součástí servisní smlouvy. A to formou samostatných objednávek, ve kterých bude uvedeno:

- Popis a rozsah požadovaných vývojových služeb
- Cena
- Termín dodání

Objednané služby budou zahájeny nejpozději do 10 pracovních dnů od data objednání. Dodavatel se zavazuje odstraňovat závadu primárně Vzdáleným přístupem. Pokud nebude možné odstranit závadu Vzdáleným přístupem kompetentních zaměstnanců Dodavatele, je možné vyzvat telefonicky zaměstnance zadavatele k součinnosti při odstraňování závady.

Nebude-li možné závadu odstranit Vzdáleným přístupem ani Telefonickou podporou, zavazuje se Dodavatel dostavit se do Místa plnění. V případě prokázané nefunkčnosti Vzdáleného přístupu vinou Zadavatele se čas technika strávený na cestě do Místa plnění Zadavatele nebude započítávat do Doby vyřešení požadavku. Zadavatel je povinen umožnit Dodavateli přístup do Místa plnění a k aplikaci.

Odstranění závad způsobených chybou aplikace je zahrnuto v poplatku za servisní podporu.

číslo smlouvy objednatele: 2021/SITMP/0143  
číslo smlouvy poskytovatele:

### 1.3. Tabulka cen

Tabulka cen

	Kč bez DPH
Cena za servisní podporu v prvním roce podpory	0,-
Cena za servisní podporu v druhém roce podpory	194 270,-
Cena za servisní podporu ve třetím a čtvrtém roce podpory	547 144,-
Roční maintainance z ceny licencí v tabulce č.1	290 433,-
Cena za 20 člověkodnů servisních a vývojových služeb	360 000,-
<b>Celková cena za servis a servisní a vývojové služby vzniklá součtem shora uvedených řádků</b>	<b>1 391 847,-</b>