

# Smlouva o poskytování servisní údržby

Objednatel: **statutární město Plzeň**  
Adresa: nám. Republiky 1, Plzeň, PSČ 306 32  
Doručovací adrese: Jagellonská 8, Plzeň  
IČ: 00075370  
DIČ: xxx  
Bankovní spojení: xxx  
Číslo účtu: xxx  
Zastoupený: xxx  
(dále jen „objednatel“)

a

Poskytovatel: **Happy Robots s.r.o.**  
se sídlem: Lochotínská 442/11, Severní Předměst, 301 00 Plzeň  
IČ: 09182551  
bankovní spojení: xxx  
Jednající: xxx  
(dále jen „poskytovatel“)

*objednatel a poskytovatel též společně označováni jako smluvní strany.*

*Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) tuto Smlouvu o poskytování servisní podpory (dále jen „smlouva“).*

## I. PŘEDMĚT SMLOUVY

Na základě požadavků objednatele se smluvní strany dohodly na obsahu smlouvy a poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli **údržbu Voicebota**, který byl dodán na základě smlouvy o dílo č. 2021/006317 objednatele (dále jen „Software“), za podmínek daných touto smlouvou, a to v rozsahu stanoveném přílohou číslo 1 této smlouvy.

## II. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

Poskytovatel se zavazuje k plnění předmětu této smlouvy v termínech uvedených v příloze číslo 1 smlouvy. Místem plnění je:

- sídlo objednatele,
- sídlo poskytovatele.

### III. OPRÁVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE

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

Kontaktní osoba:	xxx
Telefon, e-mail:	xxx

- oprávněné osoby poskytovatele:

Kontaktní osoba:	xxx
Telefon, e-mail:	xxx

2. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, nebo prostřednictvím oprávněných osob.
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. 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.
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.
6. Objednatel se zavazuje umožnit poskytovateli přístup na místo plnění tak, aby byl poskytovatel schopen řešit požadavky objednatele.

### IV. CENA

1. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za činnost podle smlouvy odměnu (dále jen „Odměna“), a to:
  - za Základní údržbu Software paušální odměnu ve výši 8 000,- Kč (slovy: osmtisíckorunčeských) bez DPH za hlasový kanál za měsíc poskytování Základní údržby Software (dále jen „Paušální odměna“);
  - v ceně je 40 volných hodin (2400 minut) hovoru měsíčně za kanál, každá další minuta je zpoplatněna 1 Kč/min, účtováno 15+15 (každých započatých 15 sekund). Dále je v ceně 100 SMS měsíčně za kanál. SMS nad měsíční rámec jsou zpoplatněny 1 Kč/ks (neplatí, pokud jsou SMS odesílány přes VoIP číslo, které dodá zákazník).
  - za Zvláštní podporu a údržbu Software hodinovou odměnu ve výši 1 125,- Kč (slovy:jedentisícjednostodvacetpětkorunčeských) bez DPH za každou započatou hodinu poskytování Zvláštní podpory a údržby Software (dále jen „Hodinová odměna“).
2. Zaplacením ceny je splněn závazek objednatele vůči poskytovateli.
3. K výsledné ceně bude připočtena DPH v zákonné sazbě.

## V. FAKTURACE A PLATBA

1. Objednatel neposkytuje zálohy.
2. Paušální odměna je splatná na základě faktury/daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem nejdříve prvního kalendářního dne měsíce, a to za období, ve kterém je služba (Základní údržba Software) poskytnuta, na účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy.
3. Hodinová odměna je splatná podle odpracovaných hodin, na základě faktury/daňového dokladu vystaveného poskytovatelem po ukončení objednané Zvláštní podpory a údržby Software, na účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy.
4. Doba splatnosti daňových dokladů je 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli.
5. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
6. K částkám Odměny bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši. Překročení cen je možné pouze zákonnou změnou sazeb DPH.
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 u objednatele. 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.
8. Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli v písemné, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatele. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na e-mailovou adresu: poradova@plzen.eu.
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.
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 (§ 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. Smluvní strany si sjednávají, že takto poskytovateli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.

## VI. SANKČNÍ USTANOVENÍ

1. Smluvní pokuta za prodlení s veškerými termíny plnění dle této smlouvy je stanovena ve výši 500,- Kč bez DPH za každý započatý den překročení lhůty, pokud se strany nedohodnou jinak.
2. Je-li objednatel v prodlení s placením faktury, uhradí Poskytovateli zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý den prodlení.
3. Uplatněním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu skutečně vzniklé škody.

4. Sankce jsou splatné do 14 dnů od jejich vyúčtování druhé smluvní straně na bankovní účet oprávněné strany.

## **VII.**

### **PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE**

1. Vytvořit touto smlouvou sjednané podmínky pro poskytování servisních služeb.
2. Respektovat platební podmínky uvedené v této smlouvě.

## **VIII.**

### **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 platné legislativy pro mobilní aplikace veřejné správy při poskytování servisních služeb a rozšířené záruky.

## **IX.**

### **ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA**

Poskytovatel poskytuje objednateli na celý předmět smlouvy záruku za jakost v délce 12 měsíců. Doba záruky se počítá ode dne akceptace konkrétního požadavku.

## **X.**

### **ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU (§2913 OZ)**

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.
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.
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.

## **XI.**

### **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 vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení (obchodní tajemství dle § 504 OZ)
- 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.

## **XII.**

### **PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Zveřejnění smlouvy zajistí objednatel.

2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
3. Obě smluvní strany jsou oprávněny ukončit smlouvu:
  - Dohodou smluvních stran.
  - Výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou. Lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi.

### **XIII. ŘEŠENÍ SPORŮ**

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

### **XIV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tato Smlouva je vyhotovena ve třech originálech, přičemž dva obdrží Objednavatel a jeden Poskytovatel.
2. Poskytovatel souhlasí s tím, že objednatel zveřejní zákonným způsobem obsah této smlouvy.
3. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
4. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.
5. Smluvní strany 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 je:  
Příloha č. 1 – technické podmínky

V Plzni dne: ..... V Plzni dne.....

.....

**OBJEDNATEL**

.....

**POSKYTOVATEL**

## Příloha č. 1 – technické podmínky

Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli následující podporu *Software*:

1. **ZÁKLADNÍ ÚDRŽBA SOFTWARE** (dále jen „*Základní údržba Software*“)

Základní podporou a údržbou *Software* se rozumí:

- 1.1 odstraňování nahlášených chyb *Software*;
- 1.2 odstraňování bezpečnostních chyb *Software*;

Hlášení chyb *Software* a dalších požadavků objednatele a akceptace jejich provedení formou akceptačního protokolu probíhá prostřednictvím kontaktních osob.

Doba odstranění nahlášených chyb dle bodu **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** této přílohy je 14 dní.

Doba odstranění nahlášených bezpečnostních chyb dle bodu **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** této přílohy je 7 dní.

2. **ZVLÁŠTNÍ PODPORU A ÚDRŽBU SOFTWARE** (dále jen „*Zvláštní podpora a údržba Software*“)

Zvláštní podporou a údržbou *Software* se rozumí poskytování vývojových služeb na žádost objednatele nad rámec Základní podpory.

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

Doba odezvy na zadané požadavky je 5 pracovních dnů.

Termín realizace musí být v závislosti na pracnosti navržen takto, pokud se strany nedohodnou jinak:

- pracnost do 40 hodin nejpozději do 14 dnů od zadání požadavku;
- pracnost do 400 hodin nejpozději do 60 dnů od zadání požadavku;
- pracnost více než 400 hodin dle dohody kontaktních osob.