

# SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE

číslo TP43/10

**Dodavatel:** VITA software, s.r.o.,  
se sídlem: Na Beránce 57/2, 160 00 Praha 6,  
zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C vložka 42951,  
zastoupená jednatelem RNDr. Ivanou Havlíkovou,  
IČ: 61060631, DIČ: CZ61060631,  
bankovní spojení: xxx

**Objednatel:** SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, p.o.  
se sídlem: Dominikánská 288/4, 306 31 Plzeň,  
zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni oddíl Pr., vložka 65,  
zastoupená ředitelem ing. Ludkem Šantorou,  
IČ: 66362717, DIČ: CZ66362717,  
bankovní spojení: xxx

## I. Předmět smlouvy

1. Dodavatel se v souladu s tímto zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu k software **Přestupky** (dále jen „software“), k jehož užití dal dodavatel souhlas smlouvou o užití díla č. PP35/10, která je uzavírána současně s touto smlouvou a pro tento software je objednatel vlastníkem licence.
2. Technická podpora pro software zahrnuje:

### A) Řešitelský servis software

#### a) Poskytování nových verzí software

Předmětem plnění je poskytnutí nových verzí software. Novou verzí se rozumí zlepšení a dodatky k software, verze vzniklé na základě změn obsažených v části legislativní podpora, verze vzniklé na základě odstranění vad nebo vyřešení požadavků zadavatele a software, nahrazující stávající provozované aplikace. Dodavatel se zavazuje dodat nové verze aplikací s příslušným popisem provedených úprav a aktuální dokumentací (uživatelská, administrátorská), součástí poskytnutí těchto nových verzí je jejich implementace u zákazníka, rozdílové školení administrátorů a klíčových uživatelů. Dodavatel se zavazuje v rámci rozvoje a vývoje nových verzí software k následující součinnosti s zadavatelem:

- Dodavatel se zavazuje, že bude informovat zadavatele o uvolněných verzích software.
- Nové verze nebudou mít nižší funkcionalitu.
- Dodavatel se zavazuje, že bude informovat zadavatele o nových verzích systému.
- Dodavatel se zavazuje v případě nových verzí software předat v rámci předávací procedury:
  - novou verzi software
  - popis změn v aplikaci, popis postupu instalace, popis změn v databázi a seznam minimálních verzí souvisejících aplikací nutných pro provoz nové verze v elektronické podobě
  - kompletní aktualizovanou dokumentaci v elektronické podobě

Objednatel je povinen informovat dodavatele o plánované změně prostředí, ve kterém je software provozován. Tato změna musí být schválena dodavatelem.

**Dodavatel je povinen zajistit, aby veškeré nové verze byly funkční a kompatibilní s Informačním systémem Města Plzně, jinak je považováno plnění za vadné** a dodavatel je povinen uhradit smluvní pokutu za každý jednotlivý případ, kdy bude dodáno takto vadné plnění ve výši 0,1% z celkové roční ceny.

### Legislativní podpora

Předmětem plnění je povinnost dodavatele udržovat software v souladu s právními předpisy vyhlášenými ve Sbírce zákonů ČR dle § 1 zákona č.309/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, o Sbírce zákonů a o Sbírce mezinárodních smluv ze dne 11.11.1999 a účinnými dle § 3 téhož zákona a na ně navazujících obecně závazných právních předpisů

Předmětem plnění je dále realizace úprav tiskových výstupů, včetně šablon v aplikacích, v návaznosti na provedené změny v legislativě.

Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím nových verzí software a to včetně implementace.

Verze vzniklé na základě změn obsažených v této části jsou poskytovány v termínech určených dodavatelem, nejpozději však měsíc před dnem účinnosti příslušné právní úpravy nebo do 30 dnů od zveřejnění ve Sbírce zákonů ČR nebo ode dne platnosti místní vyhlášky, podle toho, která z těchto variant nastane později. Místní vyhlášky jsou po odsouhlasení Zastupitelstvem města Plzně platné od dne vyvěšení na úřední desce a účinnosti nabývají:

- ve zvláštních případech s dnem platnosti
- automaticky 15 dnů po vyvěšení na úřední desce
- ve stanoveném datu účinnosti

Dodavatel se zavazuje uhradit smluvní pokutu za každý den prodlení s dodáním aktualizovaného software nebo s dodáním nefunkčního software či software nekompatibilního s Informačním systémem města Plzně ve výši 0,1% z celkové roční ceny za jednotlivý případ, pokud neposkytne legislativní podporu v požadovaných termínech a v rozsahu uvedeném výše. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu skutečné škody.

## B) Záruka a odstraňování vad software

### a) Odstraňování vad software

Dodavatel se zavazuje odstraňovat vady software po celou dobu platnosti smlouvy. Vadou software se rozumí jakýkoli stav, který omezuje nebo znemožňuje funkci software specifikovanou v dokumentaci, dále pak nefunkčnost software a nekompatibilitnost s Informačním systémem Města Plzně a dále pak nesoulad s platnou legislativou. Dodavatel se zavazuje dále k odstranění chyb v datech software, které vznikly na základě používání software v souladu s dodanou dokumentací.

### b) Termíny pro odstraňování vad software

Garance	Kritické vady	Méně závažné vady	Vady neohrožující funkčnost
Poskytnutí informace zadavateli, jakým způsobem bude dodavatel závadu řešit.	Do 12 hodin od nahlášení závady.	Do 24 hodin od doby nahlášení závady	Do 48 hodin od doby nahlášení závady.
Zprovoznění systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (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 0-	Do 15-ti dnů od doby nahlášení závady,	Do 30-ti dnů od doby nahlášení závady.

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

Kritické vady - Jedná se o vady, které znemožňují práci se software nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup.

Méně závažné vady - Jedná se o vady, které omezují práci se software nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.

Vady neohrožující funkčnost - Jedná se o vady, které neohrožují funkčnost software nebo jeho částí.

V pochybnostech je rozhodující určení objednatelem.

V případě kritických vad se dodavatel zavazuje uhradit smluvní pokutu za každou hodinu prodlení ve výši 0,1% z celkové roční ceny za jednotlivý případ.

V případě méně závažných vad a vad se dodavatel zavazuje uhradit smluvní pokutu za každý den prodlení ve výši 0,1% z celkové roční ceny za jednotlivý případ.

Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu skutečné škody.

### C) Zákaznická podpora - HelpDesk

Pro evidenci všech požadavků a problémů zadavatele souvisejících s provozem software a operativní řešení prokazatelných vad software je zavedena služba HelpDesk, která je provozovaná jako internetová aplikace dostupná pro objednatele na xxx

Určení pracovníci objednatele ohlásí požadavek na službu HelpDesk, v případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob, je komunikace realizována prostřednictvím e-mailu, ve výjimečných případech faxovou zprávou, osobním předáním nebo telefonicky.

Zákaznická podpora je poskytována dodavatelem v pracovní dny. Pracovní den je od 8:00 hod. do 16:00 hod. a má 8 pracovních hodin. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.

Není-li zákaznická podpora v tomto rozsahu dostupná, je povinen zaplatit dodavatel smluvní pokutu ve výši 0,1% z celkové roční ceny za každý jednotlivý případ.

## II. Cena

Cena plnění v rozkladu dle jednotlivých poskytovaných služeb za 12 měsíců:

Popis	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč včetně DPH
Řešitelský servis software	92.000	110.400
Záruka a odstraňování vad software	20.000	24.000
Zákaznická podpora	20.000	24.000
<b>Celková cena trvalé podpory za 12 měsíců</b>	<b>132.000</b>	<b>158.400</b>

### Platební podmínky

1. Dodavatel bude účtovat technickou podporu čtvrtletně vždy na počátku daného období. Faktura je splatná do 20 dnů ode dne doručení objednateli.
2. První fakturu je oprávněn dodavatel vystavit za čtvrtletí následující po čtvrtletí, ve kterém proběhla akceptace potvrzená oběma smluvními stranami akceptačním protokolem.

## IV.

### Práva a povinnosti smluvních stran

1. Dodavatel odpovídá za zajištění konzistence dat při změně software v rámci technické podpory.
2. Technická podpora se vztahuje pouze na software dodaný dodavatelem.
3. Dodavatel neodpovídá za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí zákazníka ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem této smlouvy.
4. Strany se dohodly, že budou zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích, které se dozví v souvislosti s plněním povinností dle této smlouvy a smlouvy o užití díla, zejména pak informací, které se týkají konkrétních

řízení vedených oprávněnými osobami. Dodavatel bere na vědomí, že data, která jsou zpracovávána předmětným software podléhají zákonu o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. v platném znění. Dodavatel není oprávněn si kopírovat, odnášet či uchovávat jakákoliv data o jednotlivých řízeních vedených u oprávněných osob či jejich účastnících, tato data zveřejňovat či předávat třetí osobě, tato data zpracovávat či jinak užívat. Tato povinnost se vztahuje i na jakékoliv výstupy včetně listinných či elektronických výstupů. Dodavatel bere na vědomí, že tato data jsou důvěrná a nesmí být s nimi nakládáno a nesmí být jakkoliv použita či shromažďována. Objednatel není oprávněn podávat jakékoli informace o průběhu implementace či provozu aplikací v rámci této smlouvy o užití díla další straně. Dodavatel je dále povinen plnit povinnosti, které zákon č. 101/2000 Sb. v platném znění ukládá správci osobních údajů a zpracovateli osobních údajů. V případě porušení těchto povinností je povinen dodavatel zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti a vedle této smluvní pokuty též náhradu případně vzniklé škody. Za škodu se považuje též případná sankce uložená ze strany českých soudů či správních úřadů objednateli. Obě strany se zavazují, že veškeré své zaměstnance či třetí osoby, kteří budou přicházet do kontaktu s citovanými údaji poučí, uloží jim povinnosti v rozsahu tohoto ustanovení a zaváže je k dodržování těchto povinností včetně povinnosti mlčenlivosti.

## V.

### Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu neurčitou.
2. Smluvní strany mohou smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu, výpovědní lhůta je 6 měsíců ode dne doručení výpovědi druhé straně. Odpovědnost dodavatele za vady předmětného software existující a nebo vzniklé v době účinnosti této smlouvy však trvá i po uplynutí výpovědní doby.
3. Neplnění kteréhokoli ze smluvních závazků dodavatele se považuje za hrubé porušení smlouvy a objednatel je oprávněn smlouvu vypovědět bez výpovědní lhůty.
4. Prodlení objednatele s úhradou technické podpory dle vyúčtování dodavatele (čl. III, odst. 1) delší než tři měsíce se považuje za podstatné porušení smlouvy. Dodavatel je v tomto případě oprávněn smlouvu vypovědět bez výpovědní lhůty.
5. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost této smlouvy potvrzují svým podpisem.
6. Tato smlouva je provedena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž obdrží objednatel i dodavatel po dvou vyhotovení

V Praze dne 21.10.2010 Ivana Havlíková, jednatelka

V Plzni dne 18.10.2022 Ing. Luděk Šantor, ředitel

## Dodatek č.1

### Smlouvy o technické podpoře číslo TP43/10

Níže uvedeného dne , měsíce a roku uzavřeli

**Objednatel:** **SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace**  
se sídlem : Dominikánská 288/4, 301 00 Plzeň, IČ 66362717, DIČ CZ66362717  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni  
oddíl Pr., vložka 65  
zastoupený : Ing. Luděk Šantorou, MBA, ředitelem

a

**Dodavatel:** **VITA software, s.r.o.**  
Praha 6, Na Beránce 57/2, IČ: 61060631, DIČ CZ61060631  
zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 42951  
zastoupená jednatelem RNDr. Ivanou Havlíkovou

tuto

**dohodu o změně smlouvy o poskytování služeb TP43/10**

I.

### Základní ustanovení

1. Objednatel a dodavatel (dále jen smluvní strany, nebo jen strany) uzavřeli smlouvu o poskytování služeb s názvem smlouva o technické podpoře č.TP43/10 ze dne 21.10.2010, na základě které se dodavatel zavázal poskytovat ve prospěch objednatele technickou podporu pro software s názvem Přestupky.
2. Strany se dohodly, že od 01.01.2023 dojde ke změně ceny technické podpory viz článek II.

### II. Cena

Popis	Cena za rok v Kč bez DPH	Cena za rok v Kč s DPH
Řešitelský servis software	110 400,00	133 584,00
Záruka a odstraňování vad software	24 000,00	29 040,00
Zákaznická podpora	24 000,00	29 040,00
<b>Celková cena trvalé podpory za 12 měsíců</b>	<b>158 400,00</b>	<b>191 664,00</b>

### III. Závěrečná ujednání

1. Strany shodně prohlašují, že ostatní ujednání smlouvy o technické podpoře č.43/10 jsou touto dohodou nedotčeny a jejich ustanovení jsou nezměněna.
2. Tato dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá strana obdrží jedno.
3. Tato dohoda nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran, a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, nebo dnem 1.1.2023, podle toho, který termín nastane později. Zveřejnění této dohody, včetně původní smlouvy zajisti objednatel.
- 4.

V Praze dne: 14.11.2022

V Plzni dne: 14.11.2022

.....  
Zhotovitel  
RNDr. Ivana Havlíková, jednatel

.....  
Objednatel  
Ing. Luděk Šantora, MBA, ředitel