

# Smlouva o poskytování služeb technické podpory WebPasport

Označení objednatele: OKST-0009/21  
Označení poskytovatele: STP/WP/MTřebová

## I. Smluvní strany

### 1. Objednatel

Název organizace: **Město Moravská Třebová**  
Náměstí T.G.Masaryka 29  
571 01 Moravská Třebová

Zástupce organizace: **Ing. Miloš Mička**  
starosta města

IČO: 00277037  
DIČ: CZ00277037

Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.  
Číslo účtu: 27-1283386349/0800

(dále jen „objednatel“)

### 2. Poskytovatel

Název organizace: **GEOVAP, spol. s r. o.**  
Čechovo nábřeží 1790  
530 03 Pardubice

Zástupce organizace:   
jednatel

IČO: 15049248  
DIČ: CZ15049248

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.  
Číslo účtu: 500069362/0800

zapsán v obchodním rejstříku dne 26.2.1991, v oddíle C, vložka 234, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové

(dále jen „poskytovatel“)

(oba společně též „smluvní strany“)

## II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění poskytovatele dle této smlouvy je poskytování služeb technické podpory k aplikaci WebPasport (dále jen „WP“).

### 1.1. Služby paušální technické (servisní) podpory

Předmětem plnění je:

- a) provádění změn WP vyplývajících ze změn obecně platných právních předpisů České republiky včetně elektronické distribuce upraveného software. Distribuce upraveného WP bude provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů; pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 30 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, bude distribuce upraveného WP provedena nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů,
- b) provádění změn (upgrade, update) vyplývajících z obecného vývoje operačních systémů a hardware,
- c) elektronická distribuce nových verzí WP, a to zapsáním informace o zpřístupnění nové verze WP do HelpDesk a zpřístupnění pokynů k jejímu elektronickému stažení objednatelem z datového úložiště poskytovatele,
- d) služba HelpDesk pro oprávněné osoby WP pro zajištění veškeré písemné komunikace včetně objednávek technické podpory na vyžádání a hlášení záručních i pozáručních vad (viz. Příloha č. 1),
- e) služba Hot-line pro oprávněné osoby WP pro řešení jednoduchých technických problémů (viz. Příloha č. 1).

### 1.2. Služby technické (servisní) podpory na vyžádání

Předmětem plnění jsou:

#### A: Podpora provozu, úpravy a konzultace

- provedení instalace a konfigurace WP
- provedení transformace a migrace digitálních dat
- provedení analytických, návrhových, programátorských a jiných prací, jejichž výsledkem je změna stávající funkčnosti WP
- odborné konzultace k problematice WP

#### B: Systémová infrastrukturní podpora

- systémová podpora infrastrukturního prostředí nutná pro činnost WP
- provedení záchrany a obnovy dat WP (v případě výpadku systému, pokud záchrana a obnovu dat je možné provést)
- systémové činnosti související s WP
- jiné činnosti podpory provozu WP dle požadavků objednatele

#### C: Školení uživatelů.

2. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání dle čl. II., odst. 1.2 bude prováděno na základě písemných požadavků objednatele, tj. jeho oprávněných osob. Poskytovatel je povinen na základě požadavku objednatele zpracovat a výhradně s příslušnou oprávněnou osobou WP odsouhlasit způsob realizace služeb technické podpory a časový harmonogram jejich provádění. Po projednání se poskytovatelem vystaví příslušná oprávněná osoba WP následně závaznou písemnou objednávku. Bez písemné objednávky stvrzené podpisem příslušné oprávněné osoby WP nebude faktura za tyto služby proplacena.
3. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele ve smyslu ustanovení čl. V., odst. 5.
4. Smluvní strany sjednávají, že veškerá písemná komunikace smluvních stran týkající se této smlouvy včetně závazných objednávek, výzev k převzetí plnění a předávacích protokolů bude vedena přednostně prostřednictvím HelpDesk, v případě nedostupnosti HelpDesk pak dále formou e-mailu, dopisu nebo faxu s tím, že odesílatel po opětovném zpřístupnění HelpDesk zprávu zapíše i do HelpDesk.

### III. Cena

1. Cena služby paušální technické podpory dle čl. II., odst. 1.1 na jeden rok činí:

Cena bez DPH .....	5 600,00 Kč
DPH 20% .....	1 176,00 Kč
Cena včetně DPH .....	6 776,00 Kč

2. Cena služby technické podpory na vyžádání dle čl. II., odst. 1.2 požadované objednatelem je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací, který je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými písemnými objednávkami vystavenými objednatelem.
3. Objednávka služby technické podpory na vyžádání se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem předávacího protokolu (výkazu práce). Den podpisu předávacího protokolu objednatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb. v jeho platném znění.
4. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a poskytovatel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě. V rámci platných finančních předpisů je ke dni podpisu a účinnosti této smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 20%.

### IV. Platební podmínky

1. Služby paušální technické podpory dle čl. II., odst. 1.1. bude poskytovatel na základě této smlouvy fakturovat objednateli měsíčně ve výši 1/12 ceny sjednané dle čl. III, odst. 1., a to vždy k 5. dni následujícího měsíce se zdanitelným plněním k poslednímu dni uplynulého měsíce. První platba ve výši 466,70 Kč bez DPH, tj. 654,70 Kč s DPH bude za měsíc následující po měsíci, ve kterém došlo k předání WP do rutinního provozu.
2. Služby technické podpory na vyžádání bude poskytovatel na základě této smlouvy fakturovat objednateli průběžně na základě skutečně provedených prací (výkazů práce).
3. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a poskytovatel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě. V rámci platných finančních předpisů je ke dni podpisu a účinnosti této smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 20%.
4. Úhrada za plnění bude prováděna v CZK. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem do 14 kalendářních dnů po dodání a protokolárním převzetí celého předmětu plnění v souladu s cenovým ujednáním. Lhůta splatnosti faktury se sjednává v délce 14 kalendářních dnů od jejího doručení objednateli.
5. Veškeré daňové doklady musejí obsahovat rovněž náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů objednateli. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.

### V. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění smlouvy.
2. Poskytovatel odpovídá za to, že nové verze WP (UPGRADE) poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle této smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
3. Služby technické podpory se vztahují pouze na WP včetně jejich rozhraní dodané poskytovatelem.

4. Poskytovatel neodpovídá za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí objednatele ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem této smlouvy.
5. Objednatel umožní poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději při zahájení implementace.

## VI. Smluvní sankce

1. Smluvní strany pro případ porušení povinností vyplývajících ze smlouvy dohodly tyto majetkové sankce:
  - a) V případě, že poskytovatel je v prodlení s dohodnutými termíny předmětu plnění dle článku II., zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,01 % z ceny plnění dle čl. III., odst. 1. za každý započatý den prodlení.
  - b) V případě prodlení objednatele s placením byť části ceny nebo jiné sjednané platby ve lhůtě splatnosti dohodnuté v čl. IV. odst. 4 zavazuje se objednatel zaplatit bez ohledu na svoje zavinění poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,01% z dlužné částky za každý den prodlení.

## VII. Ochrana informací a osobních údajů

1. Smluvní strany se zavazují jakékoliv osobní údaje, s kterými přijdou do styku v souvislosti s plněním této smlouvy, chránit v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, a nařízením EU č. 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů. Smluvní strany se dále zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek smlouvy. Ustanovení předchozí věty se netýká zpřístupnění obchodních a technických informací subdodavatelům, zaměstnancům, či externím spolupracovníkům, pomocí nichž některá smluvní strana provádí plnění této Smlouvy a kterým je nezbytné takovou informaci zpřístupnit. Ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, nejsou tímto dotčena. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku, nese smluvní strana, která povinnost porušila, všechny důsledky s tím spojené, zejména pak musí příslušné smluvní straně nahradit škodu, která jí vznikla porušením povinnosti uvedené v tomto odstavci.

## VIII. Oprávněné osoby

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby.
2. Osoby oprávněné zastupovat smluvní strany ve věcech běžné implementační a provozní komunikace, kontroly plnění smlouvy, podepsání akceptačních a jiných protokolů, předání a vyřízení reklamací, vyžádání technické podpory apod.:

Za objednatele:



Za poskytovatele:



3. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
4. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy, její přílohy, protokoly, jiné zápisy, musí být podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran nebo jejich zástupci.

## IX. Záruka

1. Poskytovatel prohlašuje, že předané dílo bude celou dobu užívání způsobilé pro použití ke smluvenému, jinak obvyklému účelu, nebo že si zachová smluvené, jinak obvyklé vlastnosti.

2. Objednatel je oprávněn reklamovat závady plnění po dobu trvání záruční lhůty. V době sjednané záruční lhůty budou oprávněně reklamované závady odstraněny na náklady poskytovatele.
3. Odstraňování vad WP se řídí pravidly uvedenými v Příloze č. 1 této smlouvy. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z kategorií a poskytovatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě díla zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle Přílohy č. 1.
4. Veškerá požadovaná písemná komunikace zástupců smluvních stran dle tohoto článku smlouvy bude realizována přednostně prostřednictvím HelpDesk vyjma případů, kdy HelpDesk je prokazatelně nefunkční. V takovém případě bude komunikace realizována jinou písemnou formou - e-mailem, dopisem, faxem nebo náhradním telefonickým spojením a do HelpDesk bude vše zapsáno poskytovatelem po jeho zprovoznění. Popis způsobu komunikace prostřednictvím HelpDesk je uvedené v Příloze č. 1.
5. Smluvní strany výslovně sjednávají, že poskytovatel je povinen dodržet uvedené termíny pro zahájení prací na odstranění závad pouze za předpokladu funkčního dálkového přístupu poskytovatele do datové sítě města pro dálkovou diagnostiku problémů a jejich odstraňování za současného zajištění bezpečnosti dat a informací objednatele dle článku V., odst. 5.
6. Poskytovatel neručí za případné vady, které na díle vzniknou v důsledku nepřesně nebo nesprávně formulovaných požadavků na funkcionalitu ze strany objednatele nebo třetí strany, za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí Objednatele nebo třetí strany ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem, viry nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem této smlouvy. Poskytovatel je vždy povinen upozornit objednatele na nepřesnost nebo nesprávnost požadavků, pokud o jejich nepřesnosti nebo nesprávnosti měl nebo mohl vědět.

## X. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem předání WP do rutinního provozu dle smlouvy o dílo SOD/WP/MTřebová.
2. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany, s výjimkou případu uvedeného v článku III., odst. 4., pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Neplnění kteréhokoliv ze smluvních závazků poskytovatele, na které byl objednatelem písemně upozorněn, a přesto v přiměřené době nesjednal nápravu, se považuje za hrubé porušení smlouvy a objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit.
4. Prodlení objednatele s úhradou jakékoliv faktury vystavené poskytovatelem za poskytnutí služeb technické podpory delší než 1 měsíc se považuje za hrubé porušení smlouvy. Poskytovatel je oprávněn v tomto případě od smlouvy odstoupit, a to po uplynutí 30 kalendářních dnů od doručení písemného oznámení o prodlení objednatele, pokud v této době objednatel požadovanou dlužnou částku neuhradí.
5. Objednatel i poskytovatel může ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou.
6. 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.
7. Tato smlouva je provedena elektronicky. Za datum podpisu se považuje údaj z časového razítka, pokud není, pak datum uvedené v elektronickém podpisu podepisující strany.
8. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:
  - Příloha č. 1 Specifikace služeb (SLA)
  - Příloha č. 2 Ceník prací

9. Uzavření této smlouvy schválila Rada Města Moravská Třebová na své schůzi dne 29.11.2021 usnesením číslo 2787/R/291121.

V Pardubicích dne:

Za zhotovitele:



jednatel

V Moravské Třebové dne:

Za objednatele:



Ing. Miloš Mička  
starosta města

## Příloha č. 1 - Specifikace služeb (SLA)

Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

- **Vysoká** = závady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven.
- **Střední** = závady způsobující problémy při užívání a provozování informačního systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
- **Nízká** = provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními

kategorie vady	odezva	max.doba zásahu
vysoká	do 8 hod.	12 hod.
střední	do 12 hod.	2 pracovní dny
nízká	do 2 pracovních dnů	5 pracovních dnů

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Garantovaná reakční doba k nástupu k servisnímu zásahu se při nahlášení požadavku (chyby) počítá takto: Pokud bude požadavek nahlášen do 12:00 pracovního dne, počítá se od 12:00 tohoto dne, při nahlášení požadavku po 12:00 pracovního dne se počítá od 8:00 následujícího pracovního dne.

V odůvodněných případech se smluvní strany mohou písemně dohodnout na jiném (pozdějším) nástupu k servisnímu zásahu.

### Podmínky poskytování služby HelpDesk GEOVAP

1. Portál HelpDesk GEOVAP je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanice. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků objednatele a pracovníků poskytovatele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určen zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
  - hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah, apod.
  - zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smlouvy o technické podpoře
  - zadávání požadavků na dílčí konzultace
  - zadávání ostatních požadavků v rámci smlouvy o technické podpoře
  - zadávání námětů a připomínek
  - rozesílání hromadných zpráv pracovníky GEOVAP jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
2. Odpovědný pracovník poskytovatele provede kategorizaci požadavku (hlášení) objednatele z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada / paušální technická podpora / technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením zapíše do HelpDesk. V případě, že odpovědný pracovník objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník poskytovatele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran uvedeným v čl. VII.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <http://portal.geostore.cz/helpdesk/>. Objednatel předá na vyžádání poskytovateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele, tj. oprávněné osoby WP.
4. Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Podmínky poskytování služby Hot-line GEOVAP

1. V rámci služby Hot-line se poskytovatel zavazuje poskytovat oprávněným osobám WP v pracovní dny 8 – 16 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k WP:
  - obecné konzultace
  - konkrétní konzultace postupu nebo použití WP
  - konkrétní konzultace související s nastavením WP (oprávnění, alternativy, styly).
2. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 15 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 3 hodiny.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a poskytovatelem byli stanoveni následující pověřeni pracovníci poskytovatele:

**Příloha č. 2 – Ceník prací**

Činnost	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
A: Podpora provozu, úpravy a konzultace	1 250,00 Kč/hod.	262,50	1 512,50 Kč/hod.
B: Systémová infrastrukturní podpora	1 500,00 Kč/hod.	315,00	1 815,00 Kč/hod.
C: Školení pro max. 2 osoby v prostorách objednatele	2 500,00 Kč/hod.	525,00	3 025,00 Kč/hod.
C: Školení pro 3 a více osob v prostorách objednatele nebo provedené vzdáleně	individuální		
Při pracích prováděných u objednatele mimo sídlo firmy GEOVAP, spol. s r.o. (pracoviště Pardubice, Čechovo nábřeží 1790) v rámci služeb technické podpory na vyžádání budou účtovány prokazatelně účelně vynaložené cestovní náklady, které zahrnují náklady na dopravu osobním automobilem za cenu 12 Kč /km bez DPH, DPH 2,50 Kč a cena celkem včetně DPH 14,50 Kč.			