

ČÍSLO SMLOUVY ZHOTOVITELE 04/12/2023

---

# Smlouva o údržbě a podpoře

ZÁKAZNÍK

Vodovody a kanalizace Pardubice, a.s.

V Hradci Králové 31. 3. 2023

## Informace tvoří hodnotu

mezi společnostmi

### **Vodovody a kanalizace Pardubice, a.s.**

Teplého 2014

530 02 Pardubice – Zelené předměstí

**IČ:** 601 08 631

**DIČ:** CZ60108631

**Číslo účtu:** ██████████

zapsána v obchodním rejstříku u KS Hradec Králové, odd. B vložka 999 dne 1. 1. 1994

zastoupená předsedou představenstva

Ing. Martinem Charvátém

(dále jen **objednatel**)

a společností

### **GIST, s.r.o.**

Collinova 421

500 03 Hradec Králové

**IČ:** 609 16 851

**DIČ:** CZ60916851

**Číslo účtu:** ██████████

zapsána v obchodním rejstříku u KS Hradec Králové, odd. C, vložka 6566 dne 1. 7. 1994

zastoupená jednatelem společnosti

Ing. Romanem Šatalíkem

(dále jen **zhotovitel**)

## I. PŘEDMĚT SMLOUVY

- a) Zhotovitel se za podmínek uvedených v této smlouvě zavazuje poskytnout objednateli:
- **údržbu (maintenance) SW produktu GIST Aplikace** (dále jen Systém) převzatého objednatelem na základě smluv:  
04/03/2017 – modul Evidence zakázek  
04/49/2018 – modul Bilance vody  
04/41/2020 – modul Jakost vody  
04/21/2022 – modul Voda předaná  
dle popisu uvedeného v příloze Popis údržby Systému,
  - **podporu** objednatele při užívání Systému dle jejího popisu uvedeného v příloze Popis podpory.
  - Údržba a podpora se nevztahuje na modul Evidence provozních smluv (č. smlouvy 04/25/2018), která se již nevyužívá.
- b) Služby budou poskytovány od data účinnosti smlouvy. Součástí žádné ze služeb není zpracování osobních údajů. V příloze Odpovědné osoby jsou určeny odpovědné osoby a jejich pravomoci a povinnosti.

## II. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- a) **Kvartální cena údržby (maintenance) Systému** či [REDACTED] Kč bez DPH a je podrobněji rozepsaná v příloze Cena údržby Systému. Kvartální cena údržby Systému bude zhotovitelem fakturována vždy ke dni začátku dalšího kvartálního období. Poprvé bude fakturována k datu účinnosti této smlouvy. Pokud bude údržba poskytována pouze po část kvartálního období, bude zhotovitel fakturovat pouze adekvátní část kvartální ceny.
- b) **Kvartální cena podpory** bude zhotovitelem fakturována vždy ke dni začátku dalšího kvartálního období dle počtu člověkohodin (ČH) uvedených v Příloze Cena podpory oceněných zvýhodněnou sazbou, která k datu podpisu této smlouvy činí [REDACTED] **Kč/člověkohodina** bez DPH. Poprvé bude fakturována k datu účinnosti této smlouvy.
- c) **Cena podpory nad objem předplacené podpory** bude fakturována ihned po poskytnutí těchto služeb nebo kumulovaně měsíčně ve výši skutečně odpracovaných a objednatelem prokazatelně odsouhlasených člověkohodin (ČH) oceněných základní sazbou, která k datu podpisu této smlouvy činí [REDACTED] **člověkohodina** bez DPH. Rozsah prací provedených za měsíc se považuje za dílčí plnění. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den příslušného měsíce.

V případě jednání mimo sídlo zhotovitele kratšího než 4 hodiny, budou za odpracované člověkohodiny považovány 4 člověkohodiny za každého z konzultantů. Zhotovitel je

oprávněn odmítnout poskytování těchto služeb, případně odstoupit od smlouvy, pokud objednatel odmítá schvalovat člověkohodiny odpracované pracovníky zhotovitele.

- d) K ceně služeb bude přičítána **cena cestovního** v případě, že budou vykonávány mimo sídlo zhotovitele. Cena cestovního bude zjištěna oceněním počtu cest a dohodnuté vzdálenosti a doby trvání cesty do místa vykonávání práce a zpět sazbami cestovního. Sazby cestovního byly stanoveny k datu podpisu smlouvy na **222 Kč/ČH** bez DPH za každého z konzultantů a **12 Kč/km** bez DPH bez ohledu na počet konzultantů.
- e) V případě, že se obě strany dohodnou na konání vícedenního jednání spojeného s ubytováním konzultanta (ů) zhotovitele v místě blízkém sídlu objednatele, nebudou objednateli fakturovány náklady ušetřených cest, ale jako součást cestovního mu budou přefakturovány skutečné náklady na ubytování v přiměřené kvalitě.
- f) Ke všem cenám bude účtováno DPH dle platných daňových předpisů. Všechny faktury budou mít veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu. Zasílání faktur bude probíhat elektronicky na adrese: **████████████████████**
- Lhůta splatnosti plateb bude 14 kalendářních dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele.
- g) Pro případ, že objednatel bude v prodlení s úhradou vystavené faktury zhotovitele, může zhotovitel požadovat zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,03 % z nezaplacené částky za každý den prodlení.
- h) V případě prodlení objednatele s placením faktury delším než 60 dní je zhotovitel oprávněn až do zaplacení zabránit dalšímu užívání Systému. Veškeré případné škody objednatele jdou na vrub objednatele.

### III.

## MLČENLIVOST A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- a) Objednatel zajistí u všech účastníků projektu na své straně mlčenlivost a ochranu know how a obchodního tajemství zhotovitele, o kterých se v souvislosti s touto smlouvou dozví nebo které mu budou dle této smlouvy zpřístupněny. V případě prokazatelného porušení tohoto ujednání činí smluvní pokuta 500.000,- Kč se splatností 14 dní od jejího vyúčtování zhotovitelem.
- b) Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se objednatele, které nejsou veřejně přístupny a o kterých se zhotovitel dozví v souvislosti s prací pro objednatele. V případě prokazatelného porušení tohoto ujednání činí smluvní pokuta 500.000,- Kč se splatností 14 dní od jejího vyúčtování objednatelem.
- c) Objednatel potvrzuje, že se před podpisem této smlouvy seznámil se Zásadami ochrany osobních údajů obchodních partnerů dostupnými na **████████████████████**.
- d) Zhotovitel není zpracovatelem osobních údajů objednatele ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č.2016/679 (dále jen GDPR).
- e) Dojde-li k nahodilému přístupu zhotovitele k osobním údajům objednatele, bude zhotovitel tyto údaje chránit a nepředá je ani nezpřístupní jiné osobě.

- f) Zhotovitel potvrzuje, že zavedl vhodná technická a organizační opatření, aby zabránil neoprávněnému přístupu k Systému pomocí prostředků vzdáleného přístupu, které má k dispozici.
- g) Zhotovitel se zavazuje, že přístup k Systému získají pouze ti zaměstnanci zhotovitele, kteří ho nutně potřebují pro realizaci této smlouvy.
- h) Zhotovitel bude při přístupu do Systému postupovat podle pokynů objednatele a s jeho přímou kontrolou.
- i) Jakékoliv osobní údaje objednatele, které by mu byly případně ojedinele poskytnuty, zničí zhotovitel ihned po uplynutí nutnosti jejich využití.
- j) Zhotovitel nebude vytvářet žádné kopie osobních údajů objednatele mimo Systém a nepředá osobní údaje objednatele třetí straně.
- k) Zhotovitel potvrzuje, že zavázal k mlčenlivosti své zaměstnance o všech osobních údajích objednatele.
- l) Obě smluvní strany potvrzují, že informovaly všechny své zaměstnance, jejichž osobní údaje byly poskytnuty druhé smluvní straně z důvodů plnění této smlouvy, minimálně v rozsahu odpovídajícím čl. 14 GDPR.

## IV.

### OSTATNÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- a) Obě smluvní strany prohlašují, že vzájemně souhlasí s použitím elektronického spojení (e-mail) pro doručování písemností. V případě závažných sdělení je smluvní strana povinna zaslat písemnost doporučeně poštou. Závažnými sděleními se v této smlouvě mimo jiné myslí dodatek ke smlouvě, výpověď smlouvy, apod.
- b) Objednatel souhlasí s uvedením svého jména v marketingových materiálech zhotovitele.
- c) Objednatel je povinen předávat zhotoviteli informace potřebné k plnění předmětu smlouvy bez zbytečného odkladu, aby bylo možné dodržet termíny realizace díla.
- d) Zhotovitel může se souhlasem objednatele použít pro plnění předmětu smlouvy třetí stranu (subdodavatele). Zhotovitel v takovém případě ručí za své závazky vyplývající z této smlouvy, jakoby plnění poskytoval sám.
- e) Objednatel je povinen zajistit pracovníkům zhotovitele po celou dobu trvání této smlouvy vzdálený přístup k Systému ze sídla zhotovitele a přístup k systému v sídle objednatele.

## V.

### PLATNOST, ÚČINNOST A UKONČENÍ SMLOUVY

- a) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.



- b) Smlouva se ukončuje z následujících důvodů:
- písemnou výpovědí podanou kteroukoliv smluvní stranou, výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně,
  - odebráním licencí,
  - odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou,
  - jednostranným odstoupením od smlouvy jednou smluvní stranou v případě prokazatelného neplnění požadavků vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou po více než 60 dní, pokud dojde k zániku jedné ze smluvních stran bez právního nástupce.
- c) V případě ukončení smlouvy z důvodů na straně objednatele má objednatel povinnost uhradit zhotoviteli cenu poskytnutých a dosud nefakturovaných služeb se splatností 14 dní od jejich vyúčtování zhotovitelem.

## VI. ZÁVĚREČNĚ USTANOVENÍ

- a) Tato smlouva je platná a účinná dnem jejího podpisu a ke stejném datu nahrazuje smlouvu o podpoře zákazníka č. 04/03/2017 ve znění všech dodatků.
- b) Tato smlouva se řídí zákony České republiky a obě smluvní strany přijímají výlučnou pravomoc českých soudů.
- c) Změny a doplňky této smlouvy musí být učiněny formou písemného dodatku této smlouvy s výjimkou takových změn, jejichž mechanismus změny je popsán ve smlouvě (změna odpovědných osob, změna Implementačního projektu, změna objemu služeb apod.)
- d) Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, přičemž každá smluvní strana obdrží jeden z nich. Ve stejném počtu vyhotovení budou pořizovány i dodatky k této smlouvě.
- e) Účastníci této smlouvy prohlašují, že smlouvu uzavřeli po zralé úvaze, svobodně a vážně, nikým a ničím k tomu nenucení. Zároveň prohlašují, že se detailně seznámili s textem smlouvy, včetně příloh, že rozumějí užívaným pojmům a že k textu smlouvy nemají žádných výhrad.

## VII. PŘÍLOHY

- Příloha Popis údržby Systému
- Příloha Cena údržby Systému
- Příloha Popis podpory
- Příloha Cena podpory
- Příloha Odpovědné osoby

Informace tvoří hodnotu

V Hradci Králové dne 31. 3. 2023

V Pardubicích dne 31. 3. 2023



Zhotovitel

VODOVODY A KANALIZACE  
PARDUBICE, a.s.  
Teplého 2014, 530 02 PARDUBICE  
IČO 60 10 86 31 DIČ CZ60108631  
OR KS HK, oddíl B, vložka 999



Objednatel

Se zněním textu smlouvy souhlasí

Podpis

...chodní ředitel

Ing. ... projektový ředitel

Ing. ... vedoucí projektu



# PŘÍLOHA

## POPIS ÚDRŽBY SYSTÉMU

**Údržba (maintenance)** Systému zahrnuje:

- **HelpDesk** – přístup do aplikace HelpDesk,
- **Hotline** - nárok na poskytování informací,
- **Řešení incidentů** - odstraňování vad, včetně nároku na patche s odstraněnými vadami.

### HelpDesk

Po podpisu této smlouvy zajistí zhotovitel pro oprávněné pracovníky objednatele přístup do aplikace HelpDesk (login/heslo) a předá jim Pokyny pro používání aplikace HelpDesk (dále jen Pokyny). Aplikace HelpDesk je přístupná z [www.gist.cz](http://www.gist.cz). Aplikace HelpDesk slouží pro hlášení incidentů, objednávání služeb a další komunikaci s objednatelem. Oprávnění pracovníci objednatele jsou povinni ji užívat způsobem uvedeným v obdržených Pokynech.

### Hotline

Hotline se rozumí poskytování krátkých konzultací oprávněným pracovníkům objednatele prostřednictvím vzdálené komunikace. Konzultace jsou poskytovány v pracovní dny v pracovní době zhotovitele. Doba trvání jednotlivých konzultací by neměla přesáhnout několik minut. Pokud celková doba hotline konzultací z důvodů na straně objednatele významně překročí průměrně 1 hodinu měsíčně resp. 3 hodiny kvartálně, má zhotovitel nárok na proplacení těchto konzultací nad rámec hodiny měsíčně oceněných sazbou zhotovitele.

### Řešení incidentů

Řešením incidentů se rozumí příjem hlášení o vzniku incidentu prostřednictvím aplikace HelpDesk od oprávněných pracovníků objednatele a odstraňování vad Systému těmito zprávami oznamovaných.

Objednatel je povinen zaznamenávat incidenty do aplikace HelpDesk a akceptovat tam jejich vyřešení dle postupu uvedeného v obdržených Pokynech.

Vyřešením incidentu se rozumí oprava vady nebo poskytnutí přijatelného jiného řešení nebo návodu na dočasné obejítí vady nebo rozhodnutí, že se nejedná o vadu nebo postoupení vady k vyřešení třetí straně (např. dodavatel HW, DB atd.), jedná-li se o incident vyvolaný nekorektním chováním komponenty dodané třetí stranou. Zhotovitel je povinen sdělit objednateli, zda incident považuje za vadu či nikoliv.

Vadou se rozumí pouze nesoulad Systému s dokumentací, kterou tvoří aktuální Implementační projekt. Vady jsou tři kategorií:

- **kategorie A** - vada znemožňující užívání Systému; tj. provoz Systému musí být v důsledku vady zastaven. Neexistuje postup pro náhradní řešení vady. Obnova provozu Systému není možná zásahem v kompetenci pracovníků objednatele.
- **kategorie B** – vada významně omezující užívání Systému; tj. vada způsobuje významné problémy při provozu Systému, avšak umožňuje provoz významné části Systému, případně ji umožňuje při použití dočasného náhradního postupu nebo způsobu užívání.