

# Smlouva o poskytování podpory aplikací Vema

Smlouva č. 2023/436

uzavřená podle ust. § 1746, odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

## I. Smluvní strany

### 1.1 Uživatel

**Zdravotnická záchraná služba Olomouckého kraje, příspěvková organizace**

se sídlem Aksamitova 557/8, 779 00 Olomouc

IČ 00849103

zastoupená: Ing. Andrea Rakovičová, ředitelka

přidělené číslo zákazníka: **3189**

(dále v této smlouvě jen „uživatel“)

### 1.2 Poskytovatel

**Seyfor, a. s.**

se sídlem Drobného 555/49, Ponava, 602 00 Brno

IČ 01572377

zastoupená: Ing. Jan Tomíšek, člen představenstva

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 7072

Korespondenční adresa: Okružní 871/3a, 638 00 Brno

(dále v této smlouvě jen „Poskytovatel“).

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany tuto smlouvu o poskytování podpory aplikací Vema:

## II. Předmět smlouvy

2.1 Předmětem plnění této smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit Uživateli garantovanou reakční dobu na podněty či požadavky ze strany Uživatele a operativní konzultace za účelem zajištění běžného fungování aplikací Poskytovatele (dále jako „Požadavek“), které je Uživatel oprávněn užívat na základě smlouvy č. 3189 uzavřené mezi stranami dne 9. 10. 2023 a v rozsahu v této smlouvě uvedeném.

## III. Předmět smlouvy

3.1 Poskytovatel se zavazuje reagovat na Požadavky v garantované reakční době:

Kategorie naléhavosti	Garantovaná reakční doba
Standardní – provoz aplikace není výrazně ovlivněn, aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení	██████████
Rychlá – výrazné omezení správné funkcionality aplikace, avšak aplikaci je možné s omezením provozovat	████████
Havárie – aplikaci nelze vůbec provozovat, kritický stav podporovaného systému – totální výpadek, systém vyžaduje okamžité řešení	██████████

Časové údaje garantované reakční doby uvedené pro kategorie Rychlá a Havárie platí v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod. (dále jako „Provozní doba“). Požadavky zadané mimo Provozní dobu se považují za zadané v 8:00 hod. nejbližší Provozní doby.

- 3.2 Operativními konzultacemi jsou míněny aplikační a systémové služby poskytované Uživateli při řešení Požadavků Uživatele k provozu aplikací. Operativní konzultace mohou být poskytovány prostřednictvím vzdáleného přístupu. Klientské návrhy funkcí produktů a rozvoj systému u zákazníka mohou být dle povahy věci naceněny bez ohledu na ceny uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.3 Operativní konzultace jsou poskytovány v rozsahu [REDAKCE].  
[REDAKCE].  
[REDAKCE].
- 3.4 [REDAKCE].  
[REDAKCE].
- 3.5 Zadáním Požadavku jedním ze způsobů uvedených v článku 4 se má za to, že Uživatel objednal služby, které jsou potřebné pro vyřešení Požadavku. V případě, že vzejde potřeba využití služeb nad rozsah zajištěný touto smlouvou, Uživatel souhlasí s jejich poskytnutím za cenu dle ceníku Poskytovatele, který je Přílohou č. 1 této smlouvy.

#### **IV. Způsob zadávání požadavků**

- 4.1 Požadavek je Uživatel povinen zadat jedním z následujících způsobů:
- zadáním a odesláním Požadavku prostřednictvím formuláře na adrese <http://cs.vema.cz> nebo tzv. Zákaznickém webu <http://zakaznik.vema.cz>, vyjma kategorie naléhavosti havárie, která se zadává výlučně prostřednictvím níže uvedeného Centra Služeb
  - telefonicky přes dispečink Centra Služeb na linku 530 500 500 v Provozní době.
- 4.2 Při zadání Požadavku Uživatel specifikuje název Požadavku, zadavatele Požadavku spolu s kontaktním e-mailem, aplikaci, které se daný Požadavek týká, kategorii naléhavosti a stručný popis Požadavku.
- 4.3 Po zadání Požadavku prostřednictvím formuláře zašle Poskytovatel Uživateli do 15 minut na kontaktní e-mail potvrzení o tom, že jím zasláný Požadavek Poskytovatel eviduje. Zaslání potvrzení o evidenci Požadavku není reakcí na Požadavek v reakční době dle odst. 3.1 smlouvy. Pokud po zadání Požadavku neoddrží Uživatel do 15 minut elektronickou poštou potvrzení o jeho evidenci, oznámí Požadavek telefonicky prostřednictvím Centra Služeb v Provozní době. Teprve od tohoto okamžiku se počítají doby uvedené v odst. 3.1 smlouvy.
- 4.4 Pro účely zadávání a řešení Požadavků, případně odmítnutí širšího rozsahu služeb, se Uživatelem myslí osoby, kterým Uživatel poskytl oprávnění jednat jeho jménem a u Poskytovatele zajistil pro tyto osoby přístup na Zákaznický web.

#### **V. Cena**

- 5.1 Cena předmětu smlouvy uvedeného v čl. 3 této smlouvy se stanoví dohodou smluvních stran dle ustanovení zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, na částku  
[REDAKCE]

K ceně bude připočteno DPH v odpovídající zákonné výši.

- 5.2 V případě, že vyvstane potřeba osobní návštěvy Poskytovatele u Uživatele za účelem poskytnutí služeb, zavazuje se Uživatel uhradit Poskytovateli cestovné dle Přílohy č. 1, vedle sjednané ceny plnění.

- 5.3 Poskytovatel je oprávněn pro každý další rok poskytování podpory aplikací upravit výši ceny stanovenou v odst. 5.1 o míru meziročního nárůstu spotřebitelských cen za ostatní zboží a služby tak, jak byly za bezprostředně předcházející období statisticky zjišťovány a oficiálně zveřejňovány Českým statistickým úřadem na jeho webových stránkách [www.czso.cz](http://www.czso.cz).

## **VI. Platební podmínky, sankce**

- 6.1 Cena plnění dle odst. 5.1 bude hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu začátkem měsíce, ve kterém má být plněno.
- 6.2 Cena služeb poskytnutých dle odst. 3.4 a cena cestovného dle odst. 5.2 bude hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve v den následujícím po dni, ve kterém byla služba poskytnuta.
- 6.3 Uživatel uhradí peněžité závazky vyplývající z této smlouvy na základě daňového dokladu (faktury) v době splatnosti 14 dní od vystavení faktury na účet Poskytovatele uvedený na faktuře. Uzavřením smlouvy zadavatel uděluje souhlas pro veškerá použití daňového dokladu v elektronické podobě.
- 6.4 V případě prodlení se splněním svého peněžního závazku je Uživatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Úrok z prodlení je splatný do 30 dnů od vyčíslení a doručení faktury Uživateli, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

## **VII. Ochrana informací**

- 7.1 Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé smluvní strany, předmětu plnění této smlouvy nebo s předmětem plnění související. Veškeré takové skutečnosti jsou považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství podle § 504 či důvěrný údaj podle § 1730 občanského zákoníku.
- 7.2 S odkazem na zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, se Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této smlouvy vyplývajících, zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které Uživatel eviduje pomocí výpočetní techniky či jinak. Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těch skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
- 7.3 Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.

## **VIII. Závěrečná ustanovení**

- 8.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.2 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po podpisu smlouvy.
- 8.3 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. V případě, že bude elektronická verze této smlouvy podepsána připojením elektronických podpisů smluvních stran, bude mít každá smluvní strana v držení jeden originál.
- 8.4 Obě smluvní strany mají právo tuto smlouvu písemně vypovědět. Délka výpovědní doby činí 2 měsíce a počíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.5 Uživatel je oprávněn postoupit jakékoliv pohledávky z této smlouvy, převést svoje práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající na jinou osobu pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

- 8.6 Veškeré změny této smlouvy mohou být prováděny pouze písemně, a to formou číslovaných dodatků podepsaných zástupci obou smluvních stran.
- 8.7 Veškeré úkony směřující k doplnění, změně nebo zániku této smlouvy musí být učiněny písemně a doručeny doporučeným dopisem, případně dopisem doručovaným kurýrní službou, na adresy uvedené v záhlaví této smlouvy. Smluvní strana má povinnost oznámit do sedmi dnů druhé smluvní straně změnu sídla nebo jiných kontaktních údajů uvedených v záhlaví této smlouvy.
- 8.8 V případě, kdy se jakákoli ze smluvních stran ocitne v prodlení s plněním svých závazků prokazatelně způsobenou vyšší mocí (živelnou pohromou, ozbrojeným konfliktem) má se za to, že po dobu trvání vyšší moci není prodlení a nedodržení závazku bude druhou smluvní stranou tolerováno.
- 8.9 Nevymahatelnost nebo neplatnost kteréhokoli ustanovení této smlouvy neovlivní vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení této smlouvy. V případě, že jakékoli ustanovení této smlouvy by mělo z jakéhokoli důvodu pozbýt platnosti či vymahatelnosti, zavazují se smluvní strany dohodnout se na náhradě takového ustanovení novým, obdobného obsahu, významu a účelu.
- 8.10 Smluvní strany souhlasí se zveřejněním smlouvy v úplném znění, stejně jako s uveřejněním úplného znění smluv uzavření na základě této smlouvy a dohod (dodatků), kterými se smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, a to zejména prostřednictvím Registru smluv (smlouvy.gov.cz) v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy zajistí uživatel nejpozději do 3 měsíců ode dne podpisu smlouvy. Při tom je povinen dbát, aby nedošlo ke zveřejnění takových informací, které jsou ve svém souhrnu obchodním tajemstvím dle čl. VII. této smlouvy. Úplné zveřejnění skutečností, které jsou ve svém souhrnu obchodním tajemstvím, provede Uživatel pouze na základě pravomocného rozhodnutí příslušného orgánu veřejné správy.
- 8.11 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:
- **Příloha č. 1** – Ceník služeb a cestovného platný ke dni uzavření smlouvy.
- 8.12 Smluvní strany této smlouvy prohlašují, že se řádně seznámily s jejím obsahem, který odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, považují ho za určitý a srozumitelný, a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

V Olomouci dne

V Brně dne:



.....  
**Zdravotnická záchranná služba Olomouckého kraje,**  
**příspěvková organizace**  
Ing. Andrea Rakovičová  
ředitelka

.....  
**Seyfor, a. s.**  
Ing. Jan Tomášek  
člen představenstva

# Příloha

č. 1 ke smlouvě č. 2023/436

## Ceník služeb a ceník cestovného platný ke dni uzavření smlouvy

### Ceník služeb

Název služby	Sazba za 1 hod.
Aplikační služby	██████████
Systémové služby	██████████
Správa sítí a serverů, analytické, programátorské a projektové služby	██████████

### Cestovné

Název služby	Sazba
Doprava (km sazba se vztahuje na osobní automobil; jiná doprava dle skutečnosti)	██████████
Čas strávený na cestě (za každou osobu samostatně)	████████████████████
Ubytování	██████████████████
Příplatek za práci od 19.00 do 8.00 a v nepracovní dny	██████████
Prostoje (za dobu přítomnosti u zákazníka bez aktivní činnosti)	████████████████████

Veškeré ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.

V Brně, dne 14. 12. 2023