

## Smlouva o poskytování servisní podpory

### SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace

se sídlem: Dominikánská 4, 301 00 Plzeň  
IČ: 663 627 17  
bankovní spojení: xxx  
Jednající: Ing. Luděk Šantora, MBA ředitel  
Dále pro účely této smlouvy jako objednatel

a

### Guava s.r.o.

se sídlem: Barákova 761, Nové Město, 337 01 Rokycany  
IČ: 17942713  
bankovní spojení: xxx  
Jednající: Stepan Mocjak  
Dále pro účely této smlouvy jako poskytovatel

objednatel a poskytovatel dále 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 tuto Smlouvu o poskytování servisní podpory.

### 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

Na základě požadavků objednatele se účastníci dohodli na obsahu smlouvy a Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje k poskytování APLIKACE, tj. rezervačního systému pro sdílené kanceláře (cowork) v areálu TechTower Světovar, dále jen APLIKACE, která byl dodána a zprovozněna poskytovatelem objednateli na základě smlouvy o dílo mezi objednatelem a poskytovatelem vedenou u objednatele pod číslem 2024/SITMP/0150, a to v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou a její přílohou č. 1

### 2. TERMÍN DODÁNÍ

Poskytovatel se zavazuje ke splnění předmětu této smlouvy v termínech uvedených v příloze číslo 1 smlouvy.

### 3. MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění je sídlo poskytovatele a sídlo objednatele, vlastní poskytování služby bude poskytováno formou vzdáleného přístupu k aplikaci.

### 4. OPRAVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE

4.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu ve věcech technických.

- oprávněné osoby objednatele:

Kontaktní osoba:	Ing. Tomáš Krblich
Telefon, e-mail:	xxx

- oprávněné osoby Poskytovatele

Kontaktní osoba:	Stepan Mocjak
Telefon, fax, e-mail:	xxx

4.2. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, nebo prostřednictvím oprávněných osob.

4.3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy, nebo oprávněné osoby ve věcech technických budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat.

4.4. 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.

4.5. 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.

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2024/SITMP/151

číslo smlouvy poskytovatele:

- 4.6. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup na místo plnění tak, aby byl Poskytovatel schopen řešit požadavky objednatele.

## 5. CENA

- 5.1. Cena servisních služeb byla stanovena dohodou smluvních stran a činí 1.000,- Kč bez DPH za kalendářní měsíc.

## 6. FAKTURACE A PLATBA

- 6.1. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 6.2. Faktura za servis bude uhrazena objednatelem poskytovateli jednorázově předem na částku uvedenou v bodě 5.1. této smlouvy.
- 6.3. Doba splatnosti daňových dokladů je 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli.
- 6.4. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 6.5. Překročení cen je možné pouze zákonnou změnou sazeb DPH.
- 6.6. 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. 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.
- 6.7. Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli v písemně, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatele. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na e-mailovou adresu: [xxx](#)
- 6.8. 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.
- 6.9. 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.

## 7. SANKČNÍ USTANOVENÍ

- 7.1. Smluvní pokuty poskytovatele za porušení povinností stanovených touto smlouvou jsou uvedeny jednotlivě v příloze číslo 1 smlouvy., Dohodou smluvních stran byla stanovena maximální výše smluvních pokuta za jeden kalendářní měsíc a to 5.000,- Kč. Dosažení limitu za měsíc znamená vážné porušení smlouvy a umožňuje její okamžité ukončení ze strany objednatele.
- 7.2. Je-li objednatel v prodlení s placením faktury, uhradí Poskytovateli částku ve výši 500,- Kč za každý den prodlení, pokud se strany nedohodnou jinak.

## 8. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 8.1. Vytvořit touto smlouvou sjednané podmínky pro poskytování servisních služeb.
- 8.2. Respektovat platební podmínky uvedené v této smlouvě.

## 9. 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 platných ČSN a vyhlášek při poskytování servisních služeb.

## 10. ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA.

Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na práci provedenou v rámci servisu v délce 6 měsíců.

## **11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU (§2913 z.č. 89/2012)**

- 11.1. Poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit.
- 11.2. Povinnosti k náhradě se škůdce zprostí, 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 nezprostí.
- 11.3. 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.

## **12. 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 z.č. 89/2012)
- 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.

## **13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY**

- 13.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, nebo dnem podpisu předávacího protokolu smlouvy o dílo mezi objednatelem a poskytovatelem vedenou u objednatele pod číslem 2024/SITMP/0150 podle toho, který termín nastane později.
- 13.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 13.3. Obě smluvní strany jsou oprávněny ukončit či vypovědět smlouvu:
  - Dohodou smluvních stran.
  - S tříměsíční výpovědní lhůtou bez uvedení důvodu. Lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi.
- 13.4. Smluvní strany se dále dohodly že dosažení limitu maximální výše smluvních pokut za jeden kalendářní měsíc 5.000,- Kč je:
  - považováno za hrubé porušení této smlouvy a je důvodem pro okamžité ukončení této smlouvy ze strany objednatele
  - a to k poslednímu kalendářnímu dni měsíce ve kterém byla maximální výše smluvních pokut 5000,- Kč dosažena
  - oznámení o ukončení smlouvy je objednatel povinen oznámit poskytovateli elektronicky prostřednictvím emailových kontaktů uvedených v čl. 4.1. této smlouvy.

## **14. ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 14.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 14.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.
- 14.3. 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.

## **15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 15.1. Tato Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 15.2. Poskytovatel souhlasí s tím, že objednatel zveřejní zákonným způsobem celý obsah této smlouvy.
- 15.3. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2024/SITMP/151

číslo smlouvy poskytovatele:

- 15.4. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.
- 15.5. Účastníci smlouvy 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 jsou:

příloha č.1: Provozní podmínky

V Plzni dne: 5.8.2024

V Plzni dne 2.8.2024

.....  
**Ing. Luděk Šantora, MBA**  
**Ředitel**

.....  
**Stepan Mocjak, jednatel**

## Příloha č. 1 – Provozní podmínky

Aplikace bude provozována na serverech dodavatele a objednateli dostupná na adrese ...

### 1. Bezpečnost:

- 1.1. kód je pravidelně udržován na nejnovější verzi stacku, na kterém běží (tzn. verzi PHP vždy aktualizujeme, kdykoliv vyjde nová major verze);
- 1.2. software je udržován tak, aby splňoval bezpečnostní opatření proti top 10 bezpečnostních rizik vydávané společností owasp (<https://owasp.org/www-project-top-ten/>);
- 1.3. jsou prováděny pravidelné bezpečnostní aktualizace aplikačního prostředí nebo kódu nejméně každé 3 měsíce;
- 1.4. sankce 500,- Kč každé nedodržení kteréhokoliv jednotlivého parametru stanoveného v bodech 1.1. až 1.3.

### 2. Dostupnost:

**Chyba aplikace** – chyba v kódu nebo logice aplikace, která způsobuje, že aplikace nefunguje podle specifikací nebo očekávání.

Příklady chyb:

- Funkce, která vrací nesprávné výsledky.
- UI prvek nereaguje na uživatelské akce.
- Chyba za běhu aplikace způsobena například chybou ve validaci vstupních dat.
- Aplikace běží, ale nefunguje správně (např. výpočetní chyba, špatná funkčnost).

**Výpadek aplikace** – stav, kdy aplikace nebo její část není dostupná nebo nefunguje vůbec.

Příklady výpadků:

- Server nebo síťová infrastruktura jsou nedostupné.
- Aplikace je tak pomalá, že je prakticky nepoužitelná.
- Aplikace nebo její část není dostupná nebo nefunguje vůbec (např. server je nedostupný, služba nereaguje).

- 2.1. dostupnost aplikace – 99%;
- 2.2. doba plánovaných odstavek není započítávána do dostupnosti;
- 2.3. dostupnost sledována a reportována softwarem poskytovatele;
- 2.4. maximální délka výpadku max. 3 kalendářní dny od nahlášení;
- 2.5. maximální doba na odstranění chyb aplikace max. 14 kalendářních dnů od nahlášení;
- 2.6. sankce 500,- Kč za každé nedodržení kteréhokoliv jednotlivého parametru stanoveného v bodech 2.1. až 2.4.;

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2024/SITMP/151  
číslo smlouvy poskytovatele:

2.7. sankce 500,- Kč za každý kalendářní den překročení termínu stanoveného bodem 2.5.

### **3. Nasazování nových verzí:**

- 1.5. nasazení nových verzí může probíhat kdykoli od 9:00 - 19:00 (včetně víkendů);
- 1.6. preferované nasazování aktualizací o víkendu a mimo pracovní dobu (8:00 – 16:00 v pracovní dny);
- 1.7. délka plánovaných odstávek pro nasazení nové verze max. 5 min.;
- 1.8. sankce 500,- Kč za každé nedodržení kteréhokoliv jednotlivého parametru stanoveného v bodech 1.5. až 1.7.

### **4. Řešení problémů:**

- 1.1. reakční doba – dodavatel reaguje do 48 hodin od obdržení emailu nebo telefonátu kontaktním osobám (pošle informaci o příčině problému a postup řešení);
- 1.2. problém jsou hlášeny se hlásí telefonicky (9:00 – 18:00 v pracovní dny) a emailem kýmkoliv z týmu SIT Port;
- 1.3. sankce 500,- Kč za každé jednotlivé nedodržení reakční doby.

### **5. Zálohování:**

- 1.1. zálohování celého systému probíhá každý kalendářní den na servery poskytovatele;
- 1.2. zálohy jsou dostupné 14 kalendářních dnů;
- 1.3. záloha je pro objednatele dostupná v prostředí cloudového úložiště Amazon S3, které objednatel zpřístupní poskytovateli;
- 1.4. sankce 500,- Kč za každé nedodržení kteréhokoliv jednotlivého parametru stanoveného v bodech 1.1. až 1.3.