

# Smlouva o technické podpoře

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů:

## I. Smluvní strany

1. **Zhotovitel:** **INIT technology s.r.o.**  
se sídlem: **Sehradice 129, 76323**  
zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 89849  
zastoupený: **Ing. Radek Černobila, jednatel**  
IČO: **04423101**  
DIČ: **CZ04423101**  
Bankovní spojení: **Komerční banka a.s.**  
Číslo účtu: **115-1103580217/0100**  
(dále jen „**zhotovitel**“)

2. **Objednatel:** **Statutární město Prostějov**  
se sídlem: **nám. T.G.Masaryka 130/14, 796 01 Prostějov**  
zastoupené: **Mgr. Františkem Jurou, MBA, LL. M., primátor**  
osoby oprávněné jednat ve věcech technických:

IČO: **00288659**  
DIČ: **CZ00288659**  
(dále jen „**objednatel**“)

## II. Předmět smlouvy

- 2.1. Zhotovitel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technické a systémové služby pro zajištění servisní a poradenské podpory související s produktivním provozem programového vybavení uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen technická podpora). Ve věcech technické podpory budou za objednatele jednat osoby oprávněné jednat ve věcech technických.
- 2.2. Technická podpora a úroveň služeb bude poskytována za podmínek sjednaných v Dohodě o úrovni služeb a podmínkách provádění technické podpory k programovému vybavení (SLA) (dále jen „**Dohoda**“), která je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy. Smluvní strany souhlasí se zněním Dohody a současně s uzavřením této smlouvy uzavírají i Dohodu.
- 2.3. Součástí technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých zhotovitel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu podpory.
- 2.4. Zhotovitel v rámci dodaného softwaru a technické podpory umožní objednateli připojení zařízení třetích stran tak, aby objednatel mohl zpracovávat data pocházející ze zařízení třetích stran v softwaru.

## III. Doba trvání smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

## IV. Cena

- 4.1. Cena za technickou podporu je součástí přílohy č. 1 této smlouvy a skládá se z položek:

- |                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a) Paušální - Maintenance za licencovaný SW dle výčtu aplikací / rok + služby technické pomoci uživatelům v rozsahu 10 hod / rok (dále jen „Paušální služby“); |
| b) Služby technické podpory s hodinovou sazbou nad rámec paušálních služeb nebo služeb na vyžádání („Služby nad rámec Paušální služby“).                       |

- 4.2. Smluvní strany se dohodly, že Paušální služby budou hrazeny jednou ročně vždy na začátku kalendářního roku, v němž má být technická podpora poskytována, a to vždy nejpozději do 31. ledna daného kalendářního roku.
- 4.3. Smluvní strany se dohodly, že v prvním roce bude fakturována poměrná část Paušální služby do konce kalendářního roku, kdy plnění této smlouvy započalo.
- 4.4. Smluvní strany se dohodly, že cena za Služby nad rámec Paušální služby bude uhrazena na základě faktury vystavené zhotovitelem. Přílohou této faktury bude detailní přehled a popis realizovaných činností (úkonů) a jejich časového rozsahu. Případné reklamace faktury je nutno provést písemně s přezkoumatelným odůvodněním, a to do deseti (10) dnů ode dne doručení faktury.
- 4.5. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu objednatele na účet zhotovitele. Cenu se objednatel zavazuje uhradit zhotoviteli za jím řádně poskytnuté plnění dle smlouvy, a to na základě zhotovitelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne jejich vystavení. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu, jinak je objednatel oprávněn takovou fakturu zhotoviteli vrátit. Faktura bude zhotovitelem zaslána na emailovou adresu objednatele: [posta@prostejov.eu](mailto:posta@prostejov.eu). Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu objednatele.

## **V.**

### **Odstoupení od smlouvy**

- 5.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy druhou smluvní stranou, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.
- 5.2. Za závažné porušení povinnosti zhotovitele se rozumí prodlení zhotovitele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil zhotovitel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 5.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 5.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 5.5. Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu, nejdříve však po 12 měsících od nabytí účinnosti této smlouvy. Výpovědní lhůta činí dva měsíce a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.

## **VI.**

### **Utajení**

- 6.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.
- 6.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které použijí ke spolupráci v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 6.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 6.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
- a) obecně známé,
  - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou
  - c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
  - d) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy
  - e) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů
- 6.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb.
- 6.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

## **VII.**

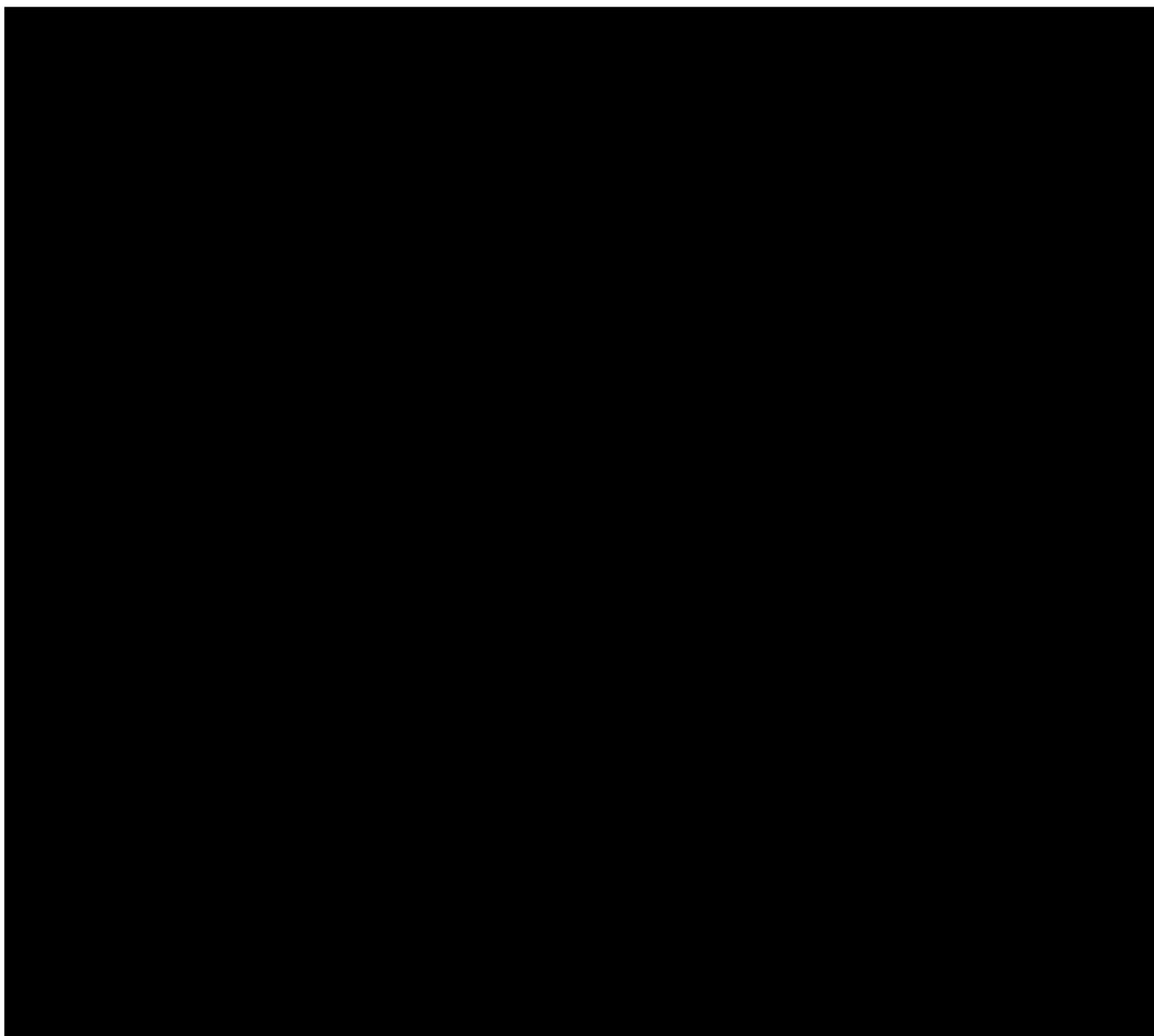
### **Závěrečná ustanovení**

- 7.1. Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7.2. Smlouva je vyhotovena v jednom stejnopise podepsaném elektronicky s platností originálu.

- 7.3. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 01.01.2025. V případě uveřejnění smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, po tomto datu, nabývá smlouva účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv. K uveřejnění smlouvy v registru smluv se zavazuje objednatel.
- 7.4. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.5. Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 7.6. O tomto právním jednání rozhodla v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb. o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, Rada města Prostějova na své schůzi dne 09.12.2024 usnesením č. RM/2024/57/55.

**Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře**

**Seznam produktů a služeb zahrnutých pod technickou podporu a výpočet ceny technické podpory**



## Příloha č. 2 Smlouvy o technické podpoře

### Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)

#### 1 Předmět SLA

1.1. Předmětem této Dohody je zajištění bezproblémového provozu a užívání předmětného softwarového vybavení a poskytování služeb technické podpory a dalších souvisejících služeb k tomuto programovému vybavení.

#### 2 Slovníček pojmů, typy aplikací

a) Lhůty, časy

- pracovní dny (pd) ... veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky
- pracovní hodiny (ph) ... hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin

b) Typy aplikací

- Standardní aplikace (S) ... standardní aplikace je součástí portfolia aplikací zhotovitele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem zhotovitele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
- Uživatelská aplikace (U) ... uživatelské aplikace jsou vyvíjeny jako aplikovaná nadstavba dle požadavků objednatele, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků objednatele a samostatných smluvních ujednání.

Ve výčtu aplikací musí být u každé aplikace uveden její typ (S, U).

c) Ostatní

- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný zhotovitelem obsahující evidenci požadavků, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případné další oběma stranami dohodnuté osoby objednatele a zhotovitele
- požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk zhotovitele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

#### 3 Katalog služeb

| Služba                                       | Popis, obsah služby                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Cíl služby                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vzdálená konzultace                          | Služba je poskytována prostřednictvím telefonu či e-mailu.<br>Zhotovitel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.                                                                                                                                                    | Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání tohoto programového vybavení                                                                                                      |
| Dodávka updatů/upgradů standardních aplikací | Nabídka a dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností zhotovitele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky zhotovitele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory. | Údržba předmětných aplikací v nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého zhotovitelem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout |
| Řešení incidentů                             | Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů.                                                                                                                                                                                                                                           | Údržba předmětného programového vybavení ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli                                                                                                                                                       |
| Profylaxe                                    | Preventivní monitoring a údržba programového vybavení                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Předcházení výskytu incidentů                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace</p> | <p>Zhotovitel zajistí aktualizaci technické a uživatelské dokumentace související s provozem a užíváním předmětného programového vybavení, a to konkrétně</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Systémové a uživatelské příručky</li> <li>- Pravidla a podmínky zálohování</li> <li>- Pravidla a podmínky přístupu k provozním serverům</li> <li>- Dokumentace podmínek pro provoz agend (hardware, systémový software, umístění v síti, ...)</li> <li>- Pravidla deploymentu a testování aplikací a změn</li> <li>- Další provozní dokumenty dohodnuté s objednatelem, např. přehled garantů jednotlivých aplikací za stranu zhotovitele i objednatele</li> </ul> | <p>Údržba aktuální dokumentace nezbytné pro plnohodnotné využití agend uživateli a evidenci podmínek provozu programového vybavení, zajištění jeho dostupnosti a součinnosti objednatele se zhotovitelem.</p> |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby dle této dohody v časech a lhůtách podle následujících tabulek:

S ... Standardní podpora

| Kategorie požadavku | Pokrytí služby                       | Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)                                  | Lhůta pro vyřešení požadavku |
|---------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Havárie             | 9x5, tj.<br>v pracovních<br>hodinách | bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku | bez zbytečného odkladu       |
| Porucha             |                                      | bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku | bez zbytečného odkladu       |
| Ostatní požadavky   |                                      | ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami                     |                              |

4.2. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí zhotovitele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany zhotovitele doložit jiným prokazatelným a ze strany objednatele zachytitelným způsobem.

4.3. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah zástupce zhotovitele u objednatele, zhotovitel nahlásí potřebu součinnosti a objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah zhotovitele vznesen objednatel, je zástupce zhotovitele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku objednateli, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.

4.4. Není-li uvedeno jinak, je zhotovitel povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.

#### 5 Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků

5.1. Nahlášení incidentu nebo jiného požadavku (dále jen požadavek)

5.1.1. Objednatel zajistí nahlášení požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk zhotovitele na adrese <https://initt.freshdesk.com/support/login>. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním oprávněných osob ze strany objednatele.

5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují jedním náhradním způsobem, a to e-mailem na adresu **help@initt.eu**

5.1.3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:

- datum a čas nahlášení požadavku
- popis požadavku
- stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
- Kategorii incidentu stanovenou objednatel nesmí zhotovitel změnit bez souhlasu objednatele. Zhotovitel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijetí navržené kategorie incidentu pro incidenty nahlášené objednatel.
- požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
- jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/zhotovitele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
- jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /požadavku

5.1.4. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., oprávněná osoba zhotovitele je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

5.2. Každý požadavek musí být zařazen do jedné z následujících kategorií:

- Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
- Porucha – střední vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho části, ale umožňuje tento provoz a nemá vliv na kvalitu výstupů ze systému
- Ostatní požadavek – požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu

5.3. Stanovení termínu požadavku.

Na základě nahlášení požadavku stanoví zhotovitel po dohodě s objednatel závazný termín vyřešení požadavku, nevyplyvají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou (viz čl. IV.).

#### 5.4. Řešení požadavku.

Zhotovitel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.

#### 5.5. Vyřešení požadavku.

Vyřešení požadavku zhotovitel oznámí službou Helpdesk oznamovateli prostřednictvím e-mail notifikace.

### **6 Doba platnosti, řízení změn dohody o úrovni služeb**

6.1. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává v periodě dohodnuté smluvními stranami.

### **7 Způsob komunikace a vykazování ve věci dohody o úrovni služeb**

7.1. Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak, je komunikace ve věci obsahu a podmínek této dohody o úrovni služeb vedena oprávněnými osobami uvedenými v čl. 8. této dohody.

7.2. O jakékoli komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek této dohody musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba zhotovitele, nedohodnou-li se strany jinak.

7.3. O činnostech provedených v rámci realizace služeb dle této dohody budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk zhotovitele či samostatného dokumentu.

### **8 Práva a povinnosti objednatele**

9.1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat zhotoviteli potřebné nebo důvodně zhotovitelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit zhotoviteli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.

9.2. Objednatel zajistí zhotoviteli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací zhotovitel nebude rušen zásahy třetích osob.

9.3. Objednatel je povinen informovat zhotovitele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

### **9 Práva a povinnosti zhotovitele**

10.1. Zhotovitel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update softwarového vybavení, na které se vztahuje tato technická podpora dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace.

10.2. Zhotovitel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.