

Gappex s.r.o.

se sídlem Na Cimbále 104/2, PSČ: 143 00 Praha 4

IČO: 068 35 732

zapsaná v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 289441 vedená u Městského soudu v Praze

jejímž jménem jedná Dalibor Němec, jednatel společnosti

(dále jako „**Poskytovatel služeb**“ na straně jedné)

a

Diagnostický ústav a Středisko výchovné péče, Praha 4, Na Dlouhé mezi 19

IČ: 61386308

Státní příspěvková organizace

zastupuje: PaedDr. Jan Toman

Telefon: 

Email: 

(dále jako „**Objednatel**“ na straně druhé)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů následující

Smlouvu o poskytování služeb

I.

Předmět smlouvy

1.1. Podpisem této smlouvy se Poskytovatel služeb zavazuje zajišťovat pro Objednatele služby poskytování odborné technické pomoci k internetové platformě SmartFP a dalších doplňkových služeb, a to v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou (dále též jen „**služby**“), a Objednatel se zavazuje zaplatit za to Poskytovateli služeb odměnu a poskytnout Poskytovateli služeb veškerou součinnost potřebnou pro řádné a včasné plnění závazků Poskytovatele služeb.

1.2. Poskytování služeb bude zahájeno v den účinnosti této smlouvy.

II.

Rozsah a způsob poskytování odborné technické pomoci



2.1. Odborná technická pomoc k internetové platformě SmartFP v rozsahu základní podpory sestává z následujících činností Poskytovatele služeb:

- a) provádění servisních zásahů (ve smyslu odstraňování závad a provozních problémů)

2.2. Odborná technická pomoc k internetové platformě SmartFP nad rámec základní podpory sestává z následujících činností Poskytovatele služeb (tyto úkony jsou hrazeny hodinovou sazbou dle odst. 3.1.):

- a) poskytování technických konzultací
- b) poskytování programátorských kapacit
- c) činnosti ve smyslu úprav a rozšíření systémů
- d) vytváření nebo úprava dokumentace týkající se provedených činností, je-li požadována Objednatelem.

2.3. Poskytovatel služeb se zavazuje poskytovat pro Objednatele odbornou technickou pomoc dle odst. 2.1. a 2.2. v následujícím rozsahu a termínech:

- a) Rozsah služeb, které bude Poskytovatel služeb Objednateli poskytovat na základě této smlouvy nad rámec základní podpory dle odst. 2.2. je 0 hodin za každý kalendářní měsíc (dále jen „Fond práce“). V případě potřeby Objednatele o poskytnutí dalších hodin Poskytovatelem služeb bude o tomto učiněna nová samostatná dohoda, přičemž Poskytovatel služeb se zavazuje, že pro potenciální potřeby Objednatele alokuje dostatečné množství kapacit, aby byl vždy schopen naplnit objednávky a požadavky Objednatele.
- b) Poskytovatel služeb se zavazuje dodržovat následující základní podporu dle odst. 2.1. dle typu definovaného požadavku, který může být:
 - Nízká, v takovém případě je sjednán Response Time (doba od nahlášení požadavku objednatelům do jeho přijetí, potvrzení zhotovitelem a zahájení řešení) na 40 hodin v režimu 8/5. Jedná se o plánované činnosti, jako upgrade, reinstalace, rekonfigurace, vývoj, implementace nových modulů atd.
 - Standardní, v takovém případě je sjednán Response Time (doba od nahlášení požadavku objednatelům do jeho přijetí, potvrzení zhotovitelem a zahájení řešení) na 8 hodin v režimu 8/5. Jedná se o standardní typ podpory nevyžadující rychlé řešení, tj. vady, které omezují práci s aplikací HelpDesk nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.
 - Kritický, v takovém případě je sjednán Response Time (doba od nahlášení požadavku objednatelům do jeho přijetí, potvrzení zhotovitelem a



zahájení řešení) 3 hodiny v režimu 8/5. Jedná se o požadavky vyžadující okamžité řešení, činnosti spojené s kritickými haváriemi a vady, které znemožňují práci s platformou SmartFP nebo její částí a nelze použít alternativní postup.

V případě prokazatelné chyby na straně objednatele (např. nefunkční servery, DB, internet atd.) se pozastavuje Response Time do doby odstranění chyby na straně objednatele.

Požadavek se považuje za oznámený, pokud byl Poskytovateli služeb doručen způsobem dle této smlouvy v takové míře detailu, která umožňuje vyřešení příslušného požadavku. Je-li nutné požadavek upřesnit, je Poskytovatel služeb povinen o tom Objednatele informovat bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě, stanovené pro zahájení realizace činnosti na obdrženém požadavku, a zahájit realizaci činnosti na oznámeném požadavku bez zbytečného odkladu potom, kdy Objednatel doplní potřebné informace.

- c) Veškeré oznamování požadavků na činnosti dle bodu 2.1. bude prováděno elektronicky prostřednictvím online internetové aplikace Dodavatele HelpDesk (systém HelpDesk je provozován na URL adrese helpdesk.gappex.cz). Poskytovatel služeb není v prodlení s plněním závazků způsobených vadou aplikace HelpDesk nebo tím, že Poskytovateli služeb nebylo aplikací HelpDesk vygenerováno emailové oznámení požadavku. Objednatel je oprávněn sdělit Poskytovateli služeb požadavek i telefonicky (+420 773 046 089) či e-mailem (helpdesk@smartfp.cz), vždy je však povinen ho zapsat do aplikace HelpDesk. Pro účely počítání termínů dle této smlouvy i znění požadavku je rozhodné zadání v aplikaci HelpDesk. Vyjimku tvoří pouze situace, kdy je aplikace HelpDesk zcela nefunkční, a proto nelze zadat požadavek na řešení problému elektronicky. V tomto případě se pro účely počítání termínu použije čas uskutečněného telefonického hovoru s nahlášením problému.

U požadavků, které budou mít nastavenou Důležitost na Normální či Nízkou, se za zahájení realizace činnosti na obdrženém požadavku dle této smlouvy rozumí informace od Poskytovatele služeb o pracnosti a práci na těchto požadavcích. Práce na takových požadavcích budou zahájeny teprve po odsouhlasení této pracnosti Objednatelem. V případě, že se v průběhu realizace požadavku ukáže skutečná potřeba na rozšíření pracnosti realizační doby, musí být toto Poskytovatelem služeb Objednateli oznámeno a Objednatel musí toto rozšíření schválit, aby mohla být pracnost realizační doby rozšířena. Od oznámení ze strany Poskytovatele služeb dle předchozí věty do schválení prodloužení realizace ze strany Objednatele se přerušuje doba realizace takového požadavku.

Neschválí-li Objednatel takové prodloužení, neodpovídá Poskytovatel služeb za



nesplnění takového požadavku, čímž není dotčeno čerpání času z Fondu práce a převedených hodin z minulého měsíce na již provedená plnění na předmětném požadavku. Pro účely stanovení rozsahu služeb poskytnutých v daném měsíci se použije rozsah skutečně čerpaných služeb (nikoliv odhady pracnosti). U požadavků označených vysokou prioritou není nutný souhlas Objednatele se zahájením prací, které může zahájit Poskytovatel služeb dle možností, nejpozději však dle bodu 2.3. b).

- d) Požadavky mohou do aplikace HelpDesk vytvářet pověření zaměstnanci Objednatele.
- e) HelpDesk je základním a jediným nástrojem pro sledování a vykazování činnosti Poskytovatele služeb, přičemž Objednatel ani třetí osoby nejsou oprávněny zasahovat do výkazu rozsahu poskytnutých služeb bez vědomí Poskytovatele služeb – v případě nesouhlasu Objednatele s rozsahem služeb, evidovaných v aplikaci HelpDesk, je Objednatel povinen o této skutečnosti informovat Poskytovatele služeb nejpozději do pěti pracovních dnů od obdržení příslušných výkzů, jinak se má za to, že s rozsahem služeb souhlasí.

2.4. Smluvní strany sjednávají, že poskytované služby je Poskytovatel služeb povinen poskytovat s odbornou péčí a s ohledem na aktuální a obecně předpokládaný vývoj techniky a komunikace.

2.5. Objednatel se zavazuje poskytovat nezbytnou součinnost k činnosti Poskytovatele služeb podle této smlouvy, zejména se zavazuje sdělovat Poskytovateli služeb informace potřebné k identifikaci chybných funkcí aplikací, jasně specifikovat své požadavky, zajistit součinnost odborných pracovníků a umožnit Poskytovateli služeb přístup k nezbytným zdrojům pro poskytování služeb Poskytovatelem služeb. Objednatel se dále zavazuje zajistit nezbytnou součinnost i třetích osob (zákazníků, partnerů), je-li potřebná pro řádné a včasné plnění Poskytovatele služeb.

2.6. Poskytovatel služeb nese odpovědnost za to, že provedenými servisními zásahy nezmění bez předchozího písemného souhlasu Objednatele či jeho zákazníků funkční a bezpečnostní charakteristiky systémů, na kterých budou činnosti prováděny, pokud byl schopen, s ohledem na svou povinnost poskytovat služby s odbornou péčí, takový důsledek odhalit nebo předvídat. Pokud by z nějakého požadavku Objednatele vyplývala změna s možným vlivem na funkčnost nebo na informační bezpečnost, je Poskytovatel služeb povinen na tuto skutečnost písemně (postačí e-mailem nebo prostřednictvím aplikace HelpDesk) upozornit Objednatele, a to za podmínky dle první věty. V takovém případě se požadavek považuje za zadaný Objednatelem (nebo třetími osobami, které jsou oprávněny

požadavky zadávat) až po jeho dalším potvrzení Objednatelem. Upozornění a potvrzení je zachyceno v databázi aplikace HelpDesk včetně jména pracovníka Objednatele.

2.7. Poskytovatel služeb se zavazuje nabízet Objednateli implementace nových požadavků vyplývajících z případných budoucích legislativních změn, z nichž budou vznikat nové povinnosti Poskytovatele služeb či Objednatele, nebo v případě technické nezbytnosti implementace nových požadavků za účelem zajištění řádného fungování platformy SmartFP.

2.8. Poskytovatel služeb nese odpovědnost za případné škody ve smyslu právních předpisů. Poskytovatel nebude povinen nahrazovat případný ušlý zisk. S ohledem na to sjednávají též výši odměny.

2.9. Pokud Poskytovatel služeb chce v rámci realizace požadavku provést další úpravy nad rámec požadavku (např. instalace service packu), může tak učinit pouze s předchozím souhlasem Objednatele. Poskytovatel služeb není oprávněn jakkoli neoprávněně nakládat s daty užívanými Objednatelem či jeho zákazníky a partnery, k nimž získal přístup při plnění této smlouvy, zejména tato data jakkoli využívat pro sebe či třetí osobu, šířit, prodávat, poskytnout třetí osobě. Shromážděná data a databáze firem jsou majetkem Objednatele či jeho zákazníků a partnerů. Ustanovení tohoto odstavce se nevztahuje na data, která jsou veřejně přístupná, která se týkají osoby Poskytovatele služeb nebo která získal jinak, než v souvislosti s plněním této smlouvy nebo svých pracovněprávních povinností vůči Objednateli v předchozím pracovním poměru. Porušením povinností dle tohoto odstavce není ani užití dat, je-li to nezbytné pro účely plnění zákonných povinností Poskytovatele služeb. Poskytovatel prohlašuje, že nebude systematickým způsobem přistupovat k datům a osobním údajům Objednatele. V případě, že by Poskytovatel přistupoval k osobním údajům Objednatele systematicky v pozici zpracovatele osobních údajů, uzavřou mezi sebou smluvní strany smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu článku 28 nařízení EU 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

2.10. Poskytovatel služeb je povinen Objednateli na jeho vyžádání bezodkladně předat úplnou dokumentaci k systémům, které bude spravovat, či nad kterými budou provádět zásahy v plném rozsahu, kterou má Poskytovatel služeb k dispozici. Dále je Poskytovatel služeb povinen Objednateli předat veškeré informace nezbytné pro přístup k těmto systémům, a to včetně přístupových údajů.

2.11. Vytvoří-li Poskytovatel služeb na základě této smlouvy autorské dílo, poskytuje k němu Objednateli výhradní, volně postupitelnou (včetně možnosti udělení podlicence) licenci pro všechny známé způsoby a všechny účely užití bez teritoriálního či množství omezení s časovým omezením na dobu trvání majetkových práv autora, a to dnem zaplacení odměny za služby, v jejichž rámci bylo takové autorské dílo dodáno. Pokud z požadavku Objednatele (nebo třetí osoby) vyplývá povinnost Poskytovatele služeb zajistit pro sebe a pro Objednatele (či třetí osoby) licenci (či podlicence) k počítačovému programu třetích stran,

je Poskytovatel služeb povinen takový požadavek splnit teprve poté, kdy se s Objednatelem dohodne na snášení nákladů souvisejících s takovou licencí.

III.

Cena za odbornou technickou pomoc a další služby

3.1. Cena za Poskytování Služeb Servisní Podpory

Cena za poskytování služeb servisní podpory ve variantě 0 dle odstavce 3.8. v souladu s ustanovením bodů 2.1. a 2.3. této smlouvy činí 1 200,- Kč bez DPH za každý započatý kalendářní měsíc.

3.2. Cena za Služby Nad Rámec Fondu Práce

Cena za služby nad rámec Fondu práce, jak je specifikováno v bodě 2.2. této smlouvy, činí 1 200,- Kč bez DPH za každou hodinu práce.

3.3. Hosting

Cena za službu hostingu webové aplikace SmartFP činí 900,- Kč bez DPH za každý započatý kalendářní měsíc.

3.4. Celková Cena za Poskytování Služeb

Celková cena za poskytování služeb dle odst. 3.1., 3.2., a 3.3. činí 2 100,- Kč bez DPH za každý započatý kalendářní měsíc.

3.5. Bezplatné Poskytování Podpory

Poskytovatel služeb a Objednatel se dohodli, že podpora bude poskytována po dobu prvních 12 měsíců bezplatně, a to v rámci plnění dle Smlouvy o dílo ze dne 6. února 2024, registrované v registru smluv pod ID 25727219.

3.6. Sjednané Ceny

Sjednané ceny jsou základem pro stanovení DPH dle platných právních předpisů. Cena je sjednána jako konečná a zahrnuje veškeré činnosti Poskytovatele služeb dle této smlouvy.

3.7. Platební Podmínky

Objednatel se zavazuje hradit cenu za poskytované služby dle této smlouvy na základě faktury vystavené Poskytovatelem služeb, přičemž úhrada bude prováděna vždy na období 12 měsíců předem. Celková cena za 12 měsíců činí 25 200,- Kč bez DPH (12 × 2 100,- Kč). Poskytovatel služeb je oprávněn vystavit fakturu k úhradě nejdříve k prvnímu pracovnímu dni prvního kalendářního měsíce daného účtovacího období. Přičemž faktura za první období bude ponížena o slevu poskytnutou v bodě 3.5. této smlouvy.



- 3.8. Fakturou se v této smlouvě rozumí řádný daňový doklad, odpovídající požadavkům stanoveným platnými právními předpisy. Faktury podle této smlouvy jsou splatné ve lhůtě jejich splatnosti, která činí 14 dnů ode dne doručení faktury Objednateli.
- 3.9. Zvolenou výši podpory je možné po dohodě změnit. Změna podpory bude realizována dodatkem k této smlouvě. Možné verze podpory jsou vypsány v tabulce níže (ceny jsou uvedené k 1.5.2023, vlivem inflace se mohou lišit).

	VARIANTA 0	VARIANTA 5	VARIANTA 10	VARIANTA 20
Počet hodin na vývoj v cen	-	5	10	20
Cena za extra dokoupenou hodinu bez DPH	1 200 Kč	1 200 Kč	1 200 Kč	1 200 Kč
Kumulace nevyužitých hodin	-	3 měsíce	4 měsíce	5 měsíců
Aktualizace systému	1 x za 12 měs.	1 x za 12 měs.	1 x za 6 měs.	1 x za 3 měs.
Garance řešení časů dle SLA	ano	ano	ano	ano
CENA ZA MĚSÍC BEZ DPH	1 200 Kč	6 000 Kč	12 000 Kč	24 000 Kč

IV.

Sankce a náhrada škody

4.1. Je-li Poskytovatel služeb v prodlení se zahájením realizace požadavku oznámeného podle této smlouvy, a to výhradně z důvodů zaviněných Poskytovatelem služeb, tj. nikoliv v důsledku okolností vylučujících odpovědnost, nebo období, v němž na základě dohody s Objednatelem nebude poskytovat služby dle této smlouvy, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, přičemž pro účely výpočtu smluvní pokuty se za hodinu prodlení považují pouze hodiny v pracovních dnech od 9 do 17 hodin.

4.2. V případě porušení povinnosti dle odst. 6.1. a to výhradně z důvodů zaviněných smluvní stranou, se tato smluvní strana zavazuje zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 200 000,- Kč za každý takový případ.

4.3. V případě prodlení s platbou dle této smlouvy se povinná strana zavazuje zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení. Poskytovatel služeb je po dobu prodlení Objednatele s platbou dle této smlouvy též oprávněn přerušit poskytování služeb dle této smlouvy.

4.4. Smluvní strany prohlašují, že uvedené smluvní pokuty považují za přiměřené vzhledem k zajišťovaným závazkům.

V.

Doba poskytování odborné technické pomoci a dalších služeb



5.1. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou a kteroukoliv ze smluvních stran lze vypovědět bez udání důvodů s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců. Tato výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni, kdy je výpověď doručena druhé smluvní straně.

5.2. V případě předčasného ukončení smlouvy se již uhrazené částky za poskytované služby nevracejí, a to bez ohledu na skutečnost, zda byly služby využity v plném rozsahu. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že úhrada byla sjednána na období 12 měsíců předem, a částky odpovídají závazku poskytování služeb v tomto období.

5.3. Smlouvu je možné ukončit též vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran.

VI.

Závěrečná ustanovení

6.1. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o všech informacích, které se dozvědí o činnosti druhé strany v souvislosti s činností dle této smlouvy. Poskytovatel služeb je dále povinen zachovat mlčenlivost o všech datech Objednatele, jeho zákazníků a partnerů, o kterých se dozví v souvislosti se zpracováním dat Objednatele, jeho zákazníků a partnerů na základě této smlouvy; takové informace se považují za obchodní tajemství Objednatele ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**občanský zákoník**“). Smluvní strany jsou povinny chránit tyto informace jako obchodní tajemství i po skončení účinnosti této smlouvy. Tuto povinnost mlčenlivosti jsou smluvní strany povinny přenést též na své zaměstnance a smluvní partnery. Povinnost mlčenlivosti se řídí samostatnou smlouvou o ochraně důvěrných informací, kterou vzájemně uzavřely smluvní strany před podpisem této smlouvy o poskytování servisních služeb s tím, že smluvní strany si sjednávají, že smlouvu o ochraně důvěrných informací neukončí před zánikem této smlouvy o poskytování servisních služeb.

6.2. Smluvní strany se dohodly na možné změně rozsahu poskytovaných služeb uvedeném v odst. 2.3. a) dle aktuálních potřeb Objednatele. Každá taková změna musí být učiněna formou dodatku k této smlouvě. Takový dodatek bude vždy uzavřen s platností o prvního dne následujícího měsíce.

6.3. Práva a povinnosti výslovně neupravené v této smlouvě se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

6.4. V případě, že některá ustanovení této smlouvy jsou nebo se stanou z jakéhokoliv důvodu neúčinná nebo neplatná, a to i v důsledku rozhodnutí příslušných orgánů veřejné moci, nebude to mít za následek neplatnost či neúčinnost smlouvy. Příslušné neplatné nebo neúčinné ustanovení se smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takovým platným a účinným ustanovením, jehož věcný obsah bude shodný nebo co nejvíc podobný nahrazovanému ustanovení, přičemž účel a smysl této smlouvy zůstane zachován.

- 6.5. V případě vzniku sporu týkajícího se plnění nebo výkladu této smlouvy, zavazují se smluvní strany řešit takový spor smírně za účelem dosažení mimosoudní dohody o řešení sporu. Pokud se spor nepodaří vyřešit smírně, je kterákoli ze smluvních stran oprávněna předložit spor k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu.
- 6.6. V případě, že by podpora produktu SmartFP ze strany poskytovatele byla ukončena, má objednatel nárok na získání zdrojových kódů, včetně možnosti tyto zdrojové kódy měnit, a to svépomocí či prostřednictvím třetí osoby, v souladu se smluvními ujednáními.
- 6.7. Bez ohledu na jiné možnosti prokázání doručení, které umožňují obecně závazné právní předpisy, jakákoliv písemnost, jejíž doručení tato smlouva vyžaduje, předpokládá anebo umožňuje, bude považována za řádně doručenu, byla-li doručena smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo na adresu jejího sídla uvedenou v Obchodním rejstříku, nesjedná-li si strany pro konkrétní případy možnost doručování např. e-mailem. Odmítnutí převzetí písemnosti bude mít stejné důsledky jako její doručení ke dni odmítnutí převzetí. Písemnosti zasílané doporučenou poštou s doručenkou budou považovány za řádně doručené jejich skutečným doručením.
- 6.8. Veškeré změny nebo jiná ujednání, týkající se této smlouvy musí být učiněna písemně ve formě dodatků k této smlouvě, opatřených podpisy obou smluvních stran. Předchozí věta neplatí při změně kontaktních údajů smluvních stran. Smluvní strana je oprávněna změnit své kontaktní údaje jednostranně, a to s účinností doručením oznámení o takové změně druhé straně (poštou nebo elektronickou poštou).
- 6.9. „Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této smlouvy v registru smluv, včetně jejich příloh, v plném znění, zejména pak prohlašují, že žádná část smlouvy ani její přílohy, nenaplnují znaky obchodního tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb.
- 6.10. Smluvní strany se dohodly, že zveřejnění této smlouvy prostřednictvím registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), provede objednatel.“
- 6.11. Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž si smluvní strany ponechají každá po jednom vyhotovení.
- 6.12. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu.

Podpisy na další straně.



V Praze dne

V Praze dne

.....
PaedDr. Jan Toman
Diagnostický ústav a Středisko výchovné péče,
Praha 4, Na Dlouhé mezi 19
Objednatel

.....
Dalibor Němec, jednatel
Gappex s.r.o.
Poskytovatel služeb

