

## Smlouva o poskytování podpory aplikací Vema

č. 2024/323

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

### I. Smluvní strany

#### 1.1 Uživatel

**Správa Pražského hradu**

se sídlem Hrad I., nádvoří 1, Hradčany, 119 00 Praha 1

IČ 49366076

zastoupená: Pavel Vyhnánek, MBA, ředitel

přidělené číslo zákazníka: **24467**

(dále v této smlouvě jen „Uživatel“)

#### 1.2 Poskytovatel

**Seyfor, a. s.**

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

IČ 01572377

zastoupená: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

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

adresa pro korespondenci: Okružní 871/3a, 638 00 Brno – Lesná

(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. SPH 1755/2007, Seyfor č. 2007/065 uzavřené mezi stranami a v rozsahu v licenční smlouvě uvedeném.

### III. Specifikace předmětu 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 | do 3 pracovních dnů |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|

|                                                                                                                                   |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Rychlá – výrazné omezení správné funkcionality aplikace, avšak aplikaci je možné s omezením provozovat                            | do 4 hodin  |
| Havárie – aplikaci nelze vůbec provozovat, kritický stav podporovaného systému – totální výpadek, systém vyžaduje okamžité řešení | do 1 hodiny |

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.

**60 hodin/rok (12 po sobě jdoucích měsíců)**

V tomto rozsahu nejsou zahrnuty klientské návrhy funkcí produktů, rozvoj systému u zákazníka, podpora na místě, analýza kořenových příčin, produkty mimo rámec poskytování technické podpory, psaní nebo revize vlastního kódu. Řešení požadavků s povahou reklamace aplikace nebo služeb se nezapočítává do rozsahu předplacených služeb.

- 3.4 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 xxxxxxxxxxxxxx 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 neobdrží 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

**35.950,- Kč bez DPH**

**(slovy: třicet pět tisíc devět set padesát korun českých) za čtvrtletí (3 po sobě jdou kalendářní měsíce)**

**143.800,- Kč bez DPH**

**(slovy: jedno sto čtyřicet tři tisíc osm set korun českých) za rok (12 po sobě jdoucích kalendářních měsíců).**

K ceně bude připočteno DPH v odpovídající zákonné výši.

- 5.2 Bude-li období poskytování podpory kratší než 12 měsíců, bude Poskytovatelem účtovaná částka poměrně krácena.
- 5.3 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.
- 5.4 Poskytovatel je oprávněn pro každý další rok poskytování podpory aplikací upravit výši ceny stanovenou v odst. 5.1 o míru 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 1. měsíce roku, ve kterém má být plněno.
- 6.2 Cena služeb poskytnutých dle odst. 3.4 a cena cestovného dle odst. 5.3 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 21 dní od vystavení faktury na účet Poskytovatele uvedený na faktuře.
- 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.
- 6.5 V případě, že Poskytovatel nedodrží garantovanou reakční dobu nebo garantovanou dobu vyřešení sjednanou dle této smlouvy, je Uživatel oprávněn nárokovat smluvní pokutu ve výši 0,275 % z ročního plnění dle odst. 5.1 za každý i započatý den prodlení. Uživatel je povinen nárok na smluvní pokutu

uplatnit u Poskytovatele výzvou, kde uvede odůvodnění uplatňované smluvní pokuty, a pokud tato bude oprávněná, bude mu započítána v následující faktuře vystavené Poskytovatelem.

## **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 roku 2025 nebo zveřejněním v Registru smluv, podle toho, která událost nastane později.
- 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 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:
- **Příloha č. 1** – Ceník služeb a cestovného platný ke dni uzavření smlouvy.
- 8.11 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 Praze:

V Brně dne:

.....  
**Správa Pražského hradu**  
Pavel Vyhnánek, M. A.  
ředitel

.....  
**Seyfor, a. s.**  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

## Příloha

č. 1 ke smlouvě č. 2024/323

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

#### Ceník služeb

| Název služby                                                          | Sazba za 1 hod. |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Aplikační služby                                                      | 1 950           |
| Systémové služby                                                      | 1 950           |
| Správa sítí a serverů, analytické, programátorské a projektové služby | 3 250           |

#### Cestovné

| Název služby                                                                     | Sazba                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Doprava (km sazba se vztahuje na osobní automobil; jiná doprava dle skutečnosti) | 15 /km                      |
| Čas strávený na cestě (za každou další osobu samostatně)                         | 490 /hod.                   |
| Ubytování                                                                        | dle skutečných nákladů      |
| Příplatek za práci od 19.00 do 8.00 a v nepracovní dny                           | 50 %                        |
| Prostoje (za dobu přítomnosti u zákazníka bez aktivní činnosti)                  | 1/3 základní hodinové sazby |

Veškeré ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.

V Brně dne 12.11.2024