

SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE A ÚDRŽBĚ SOFTWARE APLIKACE „P20051 CZ - KREMATORIUM OSTRAVA – IS“ Č. P20051-6

dle ust. § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

TATO SMLOUVA O DÍLO (DÁLE JEN „SMLOUVA“) BYLA UZAVŘENA NÍŽE UVEDENÉHO DNE, MĚSÍCE A ROKU MEZI TĚMITO SMLUVNÍMI STRANAMI

Firma: **Argutec, s.r.o.**

IČO: 29453721

Sídlo: Na Nivách 1339/4, Ostrava 70030, Česká republika

Za kterou jedná: Ing. Michal Holíš

Telefon: 602315141

E-mail: holis@argutec.eu

(dále jako „Zhotovitel“)

a

Firma: **Krematorium Ostrava, a.s.**

IČO: 25393430

Sídlo: Těšínská 710, 710 07 Ostrava 10

Za kterou jedná: Anna Kovalová

Telefon: 728 313 413

E-mail: kovalova@krematoriumostrava.cz

(dále jako „Objednatel“)

(Zhotovitel a Objednatel dále též společně jako „Smluvní strany“ a každý jednotlivě jako „Smluvní strana“)

SMLOUVNÍ STRANY UJEDNÁVAJÍ NÁSLEDUJÍCÍ:

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Smluvní strany prohlašují, že jsou obchodními společnostmi řádně založenými, existujícími v souladu s právním řádem České republiky a jakožto takové jsou způsobilé tuto smlouvu uzavřít.
- 1.2. Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu uzavírají za účelem stanovení vzájemných práv a povinností Objednatele a Poskytovatele při realizaci předmětu této Smlouvy, tj. při poskytování služeb podpory Aplikací označených jako „P20051 CZ - KREMATORIUM OSTRAVA – IS“.
- 1.3. Nevyžaduje-li kontext jinak, níže uvedené výrazy budou mít v této Smlouvě následující význam:
 - (a) „**Aplikace**“ – znamená informační systém označený jako „P20051 CZ - Krematorium Ostrava - IS“.
 - (b) „**Zásah**“ - znamená činnost pracovníků Poskytovatele pro Objednatele při řešení určitého provozního problému. Zásah začíná zahájením prací na odstranění určitého provozního problému a končí odstraněním daného provozního problému.
 - (c) „**Úprava**“ – znamená činnost, kterou Poskytovatel provádí formou dodělávky, změny nebo doplnění Aplikace na základě požadavků Objednatele, které nejsou výslovně a přesně definovány ve Smlouvě o dílo nebo jejich přílohách. Úpravy Aplikace jsou prováděny Poskytovatelem až po vzájemné dohodě smluvních stran, na základě samostatné smlouvy nebo objednávky, a to vždy na

náklady Objednatele. Tato objednávka může mít i formu ústního zadání osobou pověřenou dle bodu 8. 3.

2 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této Smlouvě poskytovat Objednateli služby technické podpory a údržby Aplikace dodané dle Smlouvy o dílo, tj. řešení provozních problémů Aplikace a další podporu Aplikace, to vše za níže stanovených podmínek (dále jen „**Služby podpory**“). Předmět Smlouvy tedy zahrnuje:
- a) **Služby podpory – řešení provozních problémů Aplikace**, tj. nárok na přednostní řešení provozních problémů vzniklých při užívání Aplikace Objednatel a servisní služby v dohodnutých lhůtách, za podmínek dále specifikovaných v čl. 4 Smlouvy.
- 2.2. Objednatel se zavazuje za podmínek touto smlouvou stanovených zaplatit Poskytovateli za poskytnuté Služby podpory dohodnutou cenu a poskytovat Poskytovateli potřebnou součinnost při plnění předmětu této Smlouvy, tj. vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat veškeré informace a podklady nezbytné k řádnému plnění této Smlouvy, zajistit efektivní součinnost svých odborných pracovníků. Zejména Objednatel zajistí přístup k zařízení výpočetní techniky, případně připojení datovým přenosem, zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou a jmenování osoby odpovědné za provoz výpočetní techniky. V případě, že Objednatel nebude Poskytovateli poskytovat řádně součinnost při plnění předmětu této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednatele na toto písemně upozornit a specifikovat nedostatky, v opačném případě se má za to, že Objednatel v prodlení s poskytováním součinnosti není.
- 2.3. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré práce na Aplikacích, příp. další práce související s předmětem této Smlouvy, budou mít profesionální kvalitu odpovídající obecně uznávaným zvyklostem v oboru informačních technologií a budou prováděny s odbornou péčí.

3 KLASIFIKACE PROVOZNÍCH PROBLÉMŮ

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje přednostně řešit provozní problémy Aplikace na základě požadavků Objednatele v pracovní dny, vždy od 09:00 do 17:00 hod., a to ve lhůtách specifikovaných v odst. 4.4. Smlouvy.
- 3.2. Služba řešení provozních problémů Aplikace bude realizována prostřednictvím specializované helpdeskové aplikace Poskyvatele na internetové adrese <http://devops.argutec.eu>. Nahlášení problémů bude případně možné telefonicky.

4 SLUŽBY PODPORY - ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH PROBLÉMŮ APLIKACE

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje přednostně řešit provozní problémy Aplikace za níže stanovených podmínek a lhůt.
- 4.2. Provozní problémy Aplikace se člení do těchto kategorií:
- **A** - Fatální problémy: úplná nedostupnost aplikace, server neodpovídá na portu TCP/443,
 - **B** - Kritické problémy: server odpovídá, ale nezobrazuje korektní data, případně hlásí systémovou chybu. Návštěvníci nemohou aplikaci plnohodnotně užívat,
 - **C** - Závažné problémy: aplikace pracuje korektně, ale s aplikací nemohou pracovat administrátoři Objednatele, kvůli chybám systému,
 - **D** - Nezávažné problémy: návštěvníci i administrátoři mohou s aplikací plnohodnotně pracovat, ale v aplikaci se vyskytlo chování, které je v rozporu s uživatelskou dokumentací.
- 4.3. Poskytovatel se zavazuje po nahlášení provozního problému Aplikace Objednatel zahájit práci na odstranění provozního problému Aplikace neprodleně, přičemž nejdelší přípustná doba **zahájení servisního zákroku** je stanovena následovně:
- **A** – reakční doba 4h, délka opravy 8h,
 - **B** – reakční doba 8h, délka opravy 16h,
 - **C** – reakční doba 16h, délka opravy 24h,

- **D** – reakční doba 48h, délka opravy 240h.

Reakční doba znamená dobu k zahájení zásahu Poskytovatele od nahlášení problému Objednatelem. Délka značí maximální možnou dobu opravy. Od uplynutí reakční doby.

- 4.4. Odstranění problému Aplikace v kategorii je definováno jako odstranění nahlášeného provozního problému - závady nebo poskytnutí přijatelného řešení nebo jeho obejití nebo návodu na obejití nebo převedení daného problému do nižší kategorie nebo rozhodnutí, že se jedná o nový požadavek na Úpravu Aplikace, příp. o provozní problém SW či HW. V případě problému HW bude oprava řešena na základě zjištěných okolností a může zahrnovat navíc objednání náhradních dílu. Tyto bude nutné uhradit mimo cenu definovanou v článku 6.
- 4.5. V případě, že termín dokončení odstranění problému spadá mimo pracovní dobu Poskytovatele nebo Objednatele, je tento termín automaticky posunut o dobu, která uplynula mezi požadovaným termínem odstranění problému a začátkem pracovní doby.
- 4.6. V případě prodlžení Poskytovatele s odstraněním provozního problému je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši **1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlžení**. Tuto pokutu není Objednatel oprávněn vyžadovat v případě, kdy příčina závady není na straně Poskytovatele nebo v případě uvedeném v odst. 8.1. Smlouvy. Splatnost smluvní pokuty je 14 dní. Uplatněním smluvní pokuty není dotčen nárok objednatel na náhradu škody.
- 4.7. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv opožděné poskytnutí či neposkytnutí řešení v rámci této Smlouvy, pokud toto bude zaviněno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle odst. 8.1.
- 4.8. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za služby podpory dle čl. 4 odměnu specifikovanou v odst. 6.1. Smlouvy.
- 4.9. V případě vzniku škody na straně Objednatele, související s činností vykonanou Poskytovatelem, Poskytovatel prohlašuje, že je vůči této škodě pojištěn pomocí pojištění odpovědnosti poskytovatele software a ručí Objednateli za jím způsobenou škodu až do výše **5.000.000,- Kč** (slovy: pět miliónů korun českých). V případě situace, kdy by došlo k uplatnění nároku Objednatele na úhradu vzniklé škody zaviněné Poskytovatelem, bude tato uplatněna a hrazena z pojištění Poskytovatele sjednaného u České Pojišťovny pod číslem smlouvy 52992621-19.

5 SLUŽBY PODPORY – DALŠÍ SUPPORT APLIKACE

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli další služby podpory Aplikace, které budou spočívat v těchto činnostech Poskytovatele:
 - a. podpora na helpdesku/emailu/telefonu,
 - b. konzultace ke stávajícím (tzn. dodaným) modulům Aplikace,
 - c. úpravy stávajících modulů Aplikace,
 - d. vytváření dokumentace ke stávajícím modulům Aplikace,
 - e. administrace systému Aplikace (konfigurace účtů, číselníků, úpravy a importy dat).
- 5.2. Jakékoliv požadavky na Úpravy stávajících modulů Aplikace bude Objednatel činit prostřednictvím specializované helpdeskové aplikace Poskytovatele na internetové adrese <https://devops.argutec.eu>, případně telefonicky.

6 CENA A ZPŮSOB PLACENÍ

- 6.1. Cena za realizaci předmětu Smlouvy dle čl. 4 Smlouvy, tj. za služby podpory – řešení provozních problémů Aplikace ve lhůtách dle odst. 4.4. je stanovena na paušální částku **7.150,- Kč** (slovy:šesttisícpětset Kč) bez DPH (21 %) měsíčně a bude vyúčtována Poskytovatelem vždy zpětně, jednou měsíčně, a to fakturou se 21-denní splatností.
- 6.2. K cenám uvedeným v této Smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty v souladu se zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

- 6.3. Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením svých závazků vůči Poskytovateli z titulu této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn odmítnout plnění předmětu této Smlouvy, a to až do doby splnění těchto závazků Objednatele.

7 TRVÁNÍ SMLOUVY

- 7.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti **1.1.2025** a je uzavřena **na dobu určitou – do 31.12.2025**.
- 7.2. Ukončit účinnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí se 30-ti denní výpovědní lhůtou, která začne běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla druhé straně doručena výpověď Smlouvy

8 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

- 8.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvíдалa. Překážky, které lze dle předchozí věty považovat za okolnosti vylučující odpovědnost, jsou zejména:
- a) stávky, pokud tato událost nastane v důsledku organizování třetími stranami,
 - b) teroristický útok,
 - c) války, občanské a vojenské nepokoje, blokády, povstání, výtržnosti, epidemie, karanténní omezení,
 - d) úder blesku, zemětřesení, požár, bouře, záplavy, sesuvy půdy,
 - e) události, na základě kterých bude vyhlášen stav nouze ve smyslu příslušných ustanovení energetického zákona.
- 8.2. Smluvní strany jsou povinny informovat se navzájem o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této Smlouvy.
- 8.3. Kontaktními osobami smluvních stran pro smluvní a technické otázky této smlouvy jsou:

Smluvní:

za Objednatele: Jaroslava Miklušová, jaroslavamiklusova@seznam.cz, 734 735 368

za Poskytovatele: Ing. Michal Holíš, holis@argutec.eu, +420 602 315 141

Technické – pověřené osoby:

za Objednatele: Jaroslava Miklušová, jaroslavamiklusova@seznam.cz, 734 735 368

za Poskytovatele: Ing. Michal Holíš, holis@argutec.eu, +420 602 315 141

Ing. Martin Kusyn, kusyn@argutec.eu, +420 608 466 606

9 UTAJENÍ PODKLADŮ A INFORMACÍ

- 9.1. Veškeré informace a skutečnosti obchodní, ekonomické, technické či jiné povahy, které se smluvní strany dozvěděly při plnění předmětu této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, veškerá data a informace, které si smluvní strany poskytly písemně, ústně či jiným způsobem, jsou považovány za důvěrné ve smyslu ust. § 271 obch. zák. (dále jen „důvěrné informace“) a jsou obchodním tajemstvím ve smyslu ust. § 17 a násl. obchodního zákoníku.
- 9.2. Smluvní strany se zavazují, že jiným subjektům nesdělí, nepřístupní, pro sebe či jiného nevyužijí tyto informace, skutečnosti, data atd. Veškeré získané informace této povahy podrží v tajnosti. V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 51 obch. zák. použijí smluvní strany právní prostředky ochrany proti nekalé soutěži.
- 9.3. V případě porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací, dat, obchodního tajemství jednou ze smluvních stran dle předchozích odstavců tohoto článku, je druhá smluvní strana povinna zaplatit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení. Dále je povinna zaplatit veškerou škodu, která v souvislosti s porušením těchto ustanovení vznikne, přičemž zaplacením smluvní pokuty není nárok na náhradu škody dotčen.
- 9.4. Povinnosti mlčenlivosti jsou smluvní strany vázány bez ohledu na ukončení účinnosti nebo platnosti této Smlouvy.

10 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Ostatní touto Smlouvou neupravované vztahy se řídí dotčenými ustanoveními zákona 89/2012Sb. v platném znění. Smluvní strany sjednávají pro případ sporu z této smlouvy věcnou a místní příslušnost soudu podle sídla Objednatele. Pokud podle této Smlouvy jsou spojovány právní důsledky s doručením jednostranného písemného právního úkonu jedné ze smluvních stran, platí v pochybnostech za den doručení takové listiny třetí den ode dne, kdy listina byla předána k doručení na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy subjektu, který je k takovému doručení oprávněn.
- 10.2. Pokud by se stala některá ustanovení této Smlouvy neplatná či neúčinná, pak platnost a účinnost ostatních ustanovení zůstává nedotčena. Neplatná nebo neúčinná ustanovení Smlouvy nahradí smluvní strany takovým platným nebo účinným ustanovením, která odpovídají smyslu nebo účelu neplatných nebo neúčinných ustanovení.
- 10.3. Jakékoliv změny nebo doplnění této Smlouvy je možné provádět pouze po dohodě smluvních stran formou písemných pořadově číslovaných dodatků.
- 10.4. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost této smlouvy potvrzují svými podpisy.
- 10.5. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních v českém jazyce, z nichž každé má právní sílu originálu. Obě smluvní strany obdrží po jednom vyhotovení této Smlouvy.
- 10.6. Fyzické osoby, které tuto Smlouvu uzavírají jménem jednotlivých smluvních stran, tímto prohlašují, že jsou plně oprávněny k platnému uzavření Smlouvy.
- 10.7. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami.

NA DŮKAZ ČEHOŽ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJUJÍ SVÉ PODPISY

V Ostravě

dne 16.1.2025

Ing. Michal Holíš

V Ostravě

dne 16.1.2025

Anna Kovařová