

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

č. OS/00057/2025/OSUM

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

mezi:

Název: **Město Říčany**
Sídlo: Masarykovo nám. 53/40, 251 01 Říčany
IČO: 00240702
DIČ: CZ00240702
Jednající: **Ing. David Michalička, starosta města**

Zástupce ve věcech technických: [redacted] Odbor správy a údržby města
Bankovní spojení: [redacted] Odbor správy a údržby města
č. účtu: [redacted]
(dále jen objednatel)

a

Název: **Pontex, spol. s r.o.**
Sídlo: Za sdružení člen sdružení PONTEX-VARS-VIAPONT
IČO: 40763439
DIČ: CZ40763439
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 2994 ze dne 17.7.1991
Jednající: **Ing. Martin Havlík, jednatel – provozní ředitel**
Zástupce ve věcech technických: [redacted]
Bankovní spojení: [redacted]
(dále jen zhotovitel)

V souvislosti s implementací nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) - dále jen „GDPR“ - (s účinností od 25.05.2018) tímto zhotovitel informuje Objednatele o zpracování osobních údajů zástupců Objednatele v souvislosti s vedením této zakázky. **Informace o zpracování osobních údajů zákazníků** jsou k nahlédnutí na <http://pontex.cz/certifikace>.

Článek I. Předmět smlouvy

1. Předmětem plnění této smlouvy je služba, v rámci které se zhotovitel zavazuje zajistit pro všechna pracoviště objednatelů za úplaty přístup do Systému hospodaření s mosty (dále jen Systém) a Servisní a uživatelskou podporu Systému.

Zejména budou vykonávány tyto základní a doplňkové služby:
Základní služby:

1.1. Podpora zajištění konzultací a stálý servis pro pracovníky objednatele. Tyto služby budou poskytovány ve formě:

1.1.1. telefonické podpory on-line – odpovídání na telefonické dotazy uživatelů

1.1.2. podpory off-line – odpovídání na písemné dotazy uživatelů.

1.2. Úpravy přístupových práv podle požadavků objednatele (zakládání nových uživatelů, nastavení přístupu do systému pro nové pracovníky nebo externí spolupracovníky objednatele).

1.3. Dohled nad systémem v režimu 8/5 (8 hodin denně 5 dní v týdnu).

1.4. Zálohování dat objednatele, uložených v systému.

Doplňkové služby (na vyžádání):

1.5. Školení uživatelů

1.6. Programové úpravy systému – jedná se zejména o tvorbu tiskových sestav a tvorba exportů/importů do Systému

2. Uzavřením této servisní smlouvy má objednatel nárok po dobu trvání této smlouvy na úplatné a úplné dodání služeb specifikovaných v článku I. odstavec 1.-2., za podmínek blíže upravených dále.

Článek II. Doba a způsob plnění

1. Servisní a uživatelská podpora aplikací bude prováděna pověřenými pracovníky zhotovitele za těchto podmínek:

1.1. Podpora zajištění konzultací a stálý servis pro pracovníky objednatele

1.1.1. Telefonická podpora on-line bude poskytována pověřenými osobami zhotovitele denně v době od 8.00 hod. do 16.00 hod. na Střediscích podpory zhotovitele. Požadavek na poskytnutí telefonické podpory může uplatnit kterýkoli zaměstnanec objednatele.

1.1.2. Podpora off-line bude poskytována pověřenými osobami Střediska podpory zhotovitele na základě oznámení vzniklého problému zaměstnancem objednatele oprávněného využívat Systém (poštou, faxem nebo e-mailem). Reakční doba činí 3 pracovní dny ode dne oznámení problému – přičemž Středisko podpory zhotovitele potvrdí doručení požadavku bezprostředně po jeho doručení. O řešení a vyřešení problému bude objednatel informován prostřednictvím Střediska podpory zhotovitele.

1.2. Úpravy přístupových práv podle požadavků objednatele (zakládání nových uživatelů, nastavení přístupu do systému pro nové pracovníky nebo externí spolupracovníky objednatele). Tyto služby budou prováděny na základě písemných objednávek ze strany objednatele zaslaných na Středisko podpory zhotovitele (viz. čl. 5 odstavec 9) poštou, mailem nebo faxem.

1.3. Dohled nad systémem v režimu 8/5 (8 hodin denně 5 dní v týdnu) - bude prováděn automatickým sledováním a ukládáním dat o stavu vybraných částí Systému. V případě zjištění poruchy provede zhotovitel detekci poruchy a neprodleně bude informovat oba zástupce ve věcech technických objednatele. Zhotovitel odstraní poruchu nejpozději následující pracovní den po zjištění poruchy. Bude-li se jednat o poruchu, jejíž odstranění bude trvat déle, než 1 pracovní den, bude zhotovitel o této skutečnosti opět informovat oba zástupce ve věcech technických objednatele a nejpozději do 5 pracovních dnů zajistí náhradní provoz Systému.

1.4. Školení uživatelů budou prováděna na základě písemné objednávky ze strany objednatele. Termín, místo a obsah školení budou konzultovány s objednatelem tak, aby odrážely aktuální požadavky uživatelů. Organizaci školení (prostory a techniku) zajistí objednatel, uživatelskou dokumentaci zajistí zhotovitel.

1.5. Programové úpravy Systému bude objednatel čerpat na základě písemných objednávek „tzv.

dílčího plnění“, kde uvede specifikaci požadované služby. V písemném potvrzení objednávky uvede zhotovitel předpokládanou pracovní dobu služby v hodinách a uvede termín dodání dílčího plnění. Dohoda o poskytnutí dílčího plnění je uzavřena po vzájemném písemném odsouhlasení specifikace služby, termínu dodání a předpokládané pracovní doby služby v hodinách. Za písemnost se pro tento případ považuje (vedle korespondence prostřednictvím pošty) a strany ji budou jako přednostní způsob komunikace používat elektronická pošta (e-mail).

2. V případě, že objednatel neuhradil, či neuhradí cenu ze služby vyplývající z této servisní smlouvy, vyhrazuje si zhotovitel právo pozdržet plnění do doby jejich prokazatelného uhrazení. Toto pozdržení plnění nezbavuje objednatele povinnosti hradit sjednanou cenu za služby v plné výši. V případě prodlení objednatele s hrazením ceny za služby o více než 20 dnů je zhotovitel oprávněn od této smlouvy odstoupit. Účinky odstoupení (zánik smlouvy) si strany sjednávají ke dni doručení odstoupení objednateli.

Článek III. Místa plnění

1. Místem plnění jsou pracoviště objednatele – města Říčany.

Článek IV. Cena

1. Cena za základní služby

Cena za základní služby celkem bez DPH za 12 měsíců činí	10.000 Kč
DPH 21 %	2.100 Kč
Cena za základní služby celkem včetně DPH za 12 měsíců činí	12.100 Kč.

2. Objednatel souhlasí s tím, že cena za základní služby poskytované dle této smlouvy je stanovena jako paušální roční částka. Tuto paušální částku bude objednatel hradit za uplynulý kalendářní rok zpětně oproti zhotovitelem vystavené faktuře splatné do 20 dnů od doručení objednateli, nejpozději však do 15.12.kždého roku.
3. Cena doplňkových služeb je stanovena jako hodinová sazba. Za jednu hodinu školení uživatelů dle čl. I. odst. 1.5. se sjednává cena ve výši 850,-Kč bez DPH. Za jednu hodinu programové úpravy systému se sjednává cena ve výši 1.200,-Kč bez DPH. Zhotovitel bude účtovat každou započatou půlhodinu poskytovaných služeb hrazených hodinovou sazbou.
4. Platby za případné doplňkové služby budou objednatelem prováděny podle skutečně odpracovaných hodin na základě zhotovitelem vystavených faktur. K faktuře bude přiložena specifikace doplňkových služeb provedených v souladu s dohodou o jejich rozsahu a ceně dle čl. II. odst. 1.5. smlouvy. Splatnost faktury bude 20 dnů ode dne jejího doručení objednateli.
5. Účastníci se dohodli na výši náhrad za cestovní výdaje vynaložené v souvislosti se školením uživatelů v částce 7,-Kč za jeden ujetý km. Tyto náhrady budou účtovány společně s cenou za doplňkové služby.
6. V případě změny specifikace předmětu plnění, jako je například rozšíření o další služby, bude tato smlouva doplněna o písemný dodatek, obsahující novou specifikaci. Případná změna ročního poplatku bude rovněž specifikována dodatkem smlouvy.
7. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění. Fakturu, která neobsahuje uvedené náležitosti, nebo jsou-li uvedeny nesprávně či neúplně, je objednatel oprávněn ve lhůtě splatnosti vrátit zhotoviteli. Při nezaplacení takto vystavené a doručené faktury není objednatel v prodlení se zaplacením. Po

doručení řádně vystavené faktury běží znovu sjednaná lhůta splatnosti.

8. Faktura bude doručena elektronicky na email podatelna@ricany.cz nebo fyzicky na podatelnu Objednatele.
9. V případě legislativní změny sazby DPH bude dodavatel odběrateli v souladu s touto změnou účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.
10. V případě, že bude zhotovitel v prodlení s poskytováním služeb výše uvedených, sjednává se smluvní pokuta ve výši 0,1 % z ceny nedodaného plnění za každý započatý den prodlení, maximálně však 14 % p.a.
11. V případě, že objednatel bude v prodlení s placením faktury, je povinen zaplatit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení, maximálně však 14 % p.a.
12. Účastníci se dohodly, že ceny služeb je možné upravit dodatkem k této smlouvě, po vzájemné dohodě obou smluvních stran.

Článek V. Ostatní ujednání

1. Zhotovitel a objednatel se zavazují, že plnění poskytovaná a přijímaná na základě této smlouvy budou vždy v souladu s ustanoveními právního řádu České republiky, především pak budou dbát na dodržování zásad obsažených v zákoně 121/2000 tzv. Autorský zákon a mezinárodních smlouvách o právu autorském.
2. Objednatel je povinen zajistit zhotoviteli podmínky vhodné k realizaci předmětu plnění této smlouvy. Bude-li poskytování plnění v souvislosti s touto smlouvou prováděno v sídle objednatele, zajistí objednatel na svůj náklad následující předpoklady pro řádné poskytování plnění zhotovitelem:
 - zajištění přístupu do objektů objednatele po dobu nutnou pro provedení servisního zásahu
 - zajištění pracovníka, nebo pracovníků objednatele s oprávněním přístupu do informačního systému objednatele a do systémového prostředí objednatele ke zprostředkování rozumného a odůvodněného přístupu k informačnímu systému objednatele a do systémového prostředí objednatele.
3. Vzhledem k povaze předmětu smlouvy se zhotovitel a objednatel zavazují dodržovat obchodní tajemství o všech skutečnostech souvisejících s plněním smlouvy. Na ochranu tohoto tajemství učiní smluvní strany taková opatření, jako pro ochranu informací vlastních.
4. Zhotovitel a objednatel souhlasí, že s informacemi poskytnutými druhou smluvní stranou a týkajícími se dalšího rozvoje, obchodního tajemství, nebo obchodních záležitostí obecně, budou nakládat jako s tajnými informacemi, které jsou vlastnictvím druhé strany. Tyto informace nezveřejní, nebudou je reprodukovat, kopírovat, ani využívat pro jiné účely než pro účely stanovené touto smlouvou. Povinnost zacházet s informacemi, jako s informacemi, které jsou majetkem druhé smluvní strany a jsou tajné, se nevztahuje na informace:
 - veřejně dostupné
 - nacházející se v držení druhé strany ke dni podpisu této smlouvy, pokud nebyly získány od druhé smluvní strany
 - jejichž zveřejnění požadují právní předpisy nebo příslušné orgány
 - které byly právoplatně získány od třetích stran.
5. Zhotovitel se zavazuje, že ponese hmotnou zodpovědnost za škody způsobené neodborným servisním zásahem jeho zaměstnanců na spravovaném informačním systému objednatele.
6. Objednatel i zhotovitel se zavazují dostát svým závazkům z této smlouvy vyplývajících, tyto závazky plnit, a tato plnění v dobré víře přijímat.
7. Kontakt na střediska podpory zhotovitele:
9.1 Pracoviště spol. Pontex s.r.o.
Žádost o podporu je možné uplatnit na

- telefonním čísle: [REDACTED]
- v naléhavých případech na mobilním telefonu: 602347691 (i mimo navrhovanou dobu pro telefonickou podporu)
- na e-mailové adrese: [REDACTED]

9.2 Pracoviště spol. VARS Brno a.s. – správce serveru

Žádost o podporu je možné uplatnit na

- telefonním čísle: [REDACTED]
- v naléhavých případech na mobilním telefonu: [REDACTED] (i mimo navrhovanou dobu pro telefonickou podporu)
- faxovém čísle: [REDACTED]
- na e-mailové adrese: [REDACTED]
- Kontaktní pracovníci: [REDACTED]

Článek VI. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se zavazují sdělovat si navzájem skutečnosti právního, finančního a jiného charakteru, které by mohly mít vliv na plnění vzájemných smluvních vztahů, a to nejpozději do 3 dnů poté, co se o nich dověděly.
2. Spory vzniklé z této smlouvy se budou řešit zejména vzájemnou dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem.
3. Změny nebo doplňky této smlouvy lze provést na základě dohody obou smluvních stran, musí být stanoveny písemně při dodržení formy základní smlouvy a označeny jako "dodatek ke smlouvě" s pořadovým číslem.
4. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to 2 (dvou) let ode dne její účinnosti. Pokud některá ze stran v období jednoho měsíce před uplynutím sjednané dvouleté doby trvání smlouvy písemně druhé straně nesdělí, že trvá na ukončení smlouvy, dohodli se účastníci, že se smlouva dále prodlužuje (prolonguje). V případě prodloužení smlouvy platí, že se mění na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou tří měsíců počínající běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
5. Smlouva podléhá zveřejnění v Registru smluv a nabývá účinnosti dnem zveřejnění.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po dvou z nich.
7. Uzavření této smlouvy schválila Rada města Říčany dne 9.1.2025 pod číslem usnesení 25-01-005.

V Říčanech dne
Za objednatele

[REDACTED]

Ing. David Michalička – starosta města Říčany

Vdne
Za zhotovitele

[REDACTED]

Ing. Martin Havlík – jednatel