

SMLOUVA
o servisu, opravách a systémové podpoře stravovacího systému

Evidenční číslo objednatele: VZ_2025_A358; CEN/1000/4251/2025

Evidenční číslo poskytovatele: 15/2025

Uzavřena dle § 1746 odst. 2, zákona č. 89/2012Sb., občanský zákoník, v platném znění
(dále jen „občanský zákoník“), (dále jen „smlouva“)
mezi:

Objednatel:

Sídlo:

Zastoupený

IČ:

DIČ:

Dále jen „objednatel“

CENDIS, s. p.

nábřeží Ludvíka Svobody 1222/2, 110 00 Praha 1

Ing. Jan Paroubek, pověřen řízením

00311391

CZ00311391

a

Poskytovatel:

Sídlo:

Odpovědný zástupce:

IČ:

DIČ:

OR:

Kontaktní adresa:

Telefon:

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Dále jen „poskytovatel“

ISIS, s r.o.

Dělnická 850, 253 01 Hostivice

Jiří Myslivec, DiS., jednatel společnosti

14889439

CZ14889439

Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 864

Článek I.

Předmět a místo plnění

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele provádět pro objednatele servis, opravy a systémovou podporu prodejního stravovacího systému na Ministerstvu dopravy, dodaného pro tři pokladny a pracoviště hospodáře se stravovacím SW GM2 (skladový a výrobní SW) a SW A2 SQL (prodejní SW), dále jen „stravovací systém“, a závazek objednatele zaplatit za řádně provedené práce a služby cenu ve smyslu čl. III této smlouvy (dále jen Smlouva).
2. Plnění poskytovatele zahrnuje:
 - a) pohotovost poskytovatele k zásahu na místě plnění za podmínek ve smlouvě uvedených,
 - b) servisní podporu v rozsahu 16 hod za rok, kterou lze čerpat na servisní zásahy nezbytné pro zprovoznění systému, konzultace poskytované pracovníkům provozovatele, včetně konzultací poskytovaných přes Hot-Line a dálkovou správu, a pro změny nastavení systému a zaškolení obsluhy systému (nepokrývá změny ve zdrojovém kódu programu),
 - c) dálkovou správu systému, pokud ji objednatel umožní,
 - d) pravidelný profylaktický servis prováděný alespoň 1 x za dva roky, jehož cílem je předcházet poruchám stravovacího systému. Součástí servisu bude také optimalizace provozu stravovacího systému a odmazávání starých dat. Rozsah profylaktického servisu je do 5 hod za rok,

- e) součástí profylaxe bude také průběžný upgrade modulů SW, pokud ho pracovníci poskytovatele vyhodnotí jako přínos pro instalovaný systém; průběžným upgrade se rozumí provádění upgrade modulů SW na aktuální verze, které ovšem neznamenají rozšíření nebo změnu používaných funkcionalit,
 - f) bezplatnou zápujčku HW po dobu dílenské opravy HW dodaného zhotovitelem,
 - g) promítnutí legislativních změn do již zpracovaných legislativních předpisů (např. změna DPH), směrnic a nařízení.
3. Ostatní servisní výkony budou provedeny po předchozí objednávce učiněné oprávněným pracovníkem objednatele (viz čl. VI). Tyto výkony zahrnují zejména:
- a) servisní zásahy poskytované nad rozsah podpory uvedený v čl. I, odst. 2, písmeno b), nezbytné pro zprovoznění systému do funkční konfigurace, a to při závadách, které by prokazatelně znemožnily využívání systému,
 - b) ostatní servisní zásahy poskytované nad rozsah podpory uvedený v čl. I, odst. 2, písmeno b), včetně řešení důsledků závad na komponentech dodaných objednatelem nebo třetí stranou,
 - c) konzultační činnost na pracovištích objednatele, případně i školení nových pracovníků poskytované nad rozsah podpory uvedený v čl. I, odst. 2, písmeno b),
4. Plnění bude realizováno přednostně s využitím dálkové správy umožněné objednatelem, a pokud to bude nezbytné, též v prostorech stravovacího provozu objednatele,
5. Poskytovatel nese odpovědnost za vady plnění dle čl. I. odst. 2. a 3.
6. Ceny případných programových úprav vyžádaných objednatelem, upgrade SW zahrnujícího nové funkcionality, eventuálně rozšíření nebo změna konfigurace stravovacího systému, budou řešeny formou dodatku této smlouvy.

Článek II. Lhůty plnění

1. Poskytovatel bude připraven odstraňovat závady stravovacího systému v následujících lhůtách:

	Popis závady	Čas do zahájení opravy
a)	Závada zcela znemožňující provozní využívání stravovacího systému	Do 4 hod – dálková správa
b)	Závada zcela znemožňující provozní využívání stravovacího systému	Do 9 hod – v místě závady
c)	Ostatní závady neznemožňující provozní využívání stravovacího systému	Do 48 h nebo podle dohody

Výše uvedené lhůty jsou počítány v rámci dohodnutých servisních podmínek, a to v pracovní dny od 8 hodin do 16:30 hodin, vždy od nahlášení požadavku objednatele dle čl. IV., odst. 1.

2. Termíny poskytovaných konzultací a pomoci při změnách nastavení provozních parametrů dodaných SW systémů dle čl. I odst. 3 písm. c), budou případ od případu dohodnuty mezi smluvními stranami. V případě řešení změny nastavení je zhotovitel oprávněn zaúčtovat i čas nezbytný pro přípravu nastavení a čerpaný mimo prostory objednatele, a to však maximálně do objednatelům předem odsouhlasené a v objednávce písemně potvrzené výše.

Článek III. Cena plnění a platební podmínky

1. Cena plnění podle čl. I, odst. 2, písm. a) až g), je pro dobu 48 měsíců, na kterou je Smlouva uzavřena, stanovena dohodou smluvních stran na celkovou částku 184.000,- Kč (slovy jednoosmdesátčtyřtisíce korun českých). Tato částka je uvedena bez DPH (sazba 21%).
2. Fakturační období je kalendářní čtvrtletí. Cena plnění, na kterou budou faktury poskytovatelem vystavovány, je tedy 11.500,-Kč plus odpovídající DPH za každé čtvrtletí poskytované služby. Fakturu je poskytovatel oprávněn vystavit vždy k prvnímu dni kalendářního čtvrtletí, tento den bude dnem uskutečnění zdanitelného plnění. S ohledem na účinnost smlouvy od 1. 1. 2026, vystaví poskytovatel fakturu za prvé čtvrtletí plnění bezprostředně po podpisu smlouvy oběma stranami.

V případě, že by trvání smluvního vztahu skončilo k jinému dni než ke konci čtvrtletí, bude poskytovatel povinen dobropisovat objednateli poměrnou část zaplacené ceny za dobu, po kterou v daném čtvrtletí služby z důvodu ukončení smluvního vztahu neposkytoval. Výpočet poměrné části zaplacené ceny se řídí stejnými pravidly jako dle předcházejícího odstavce.

3. Cena plnění podle čl. I., odst. 3., písm. a) až c) je stanovena dohodou smluvních stran v cenách snížených proti ceníku prací poskytovatele a to následovně:

Typ plnění	Cena za jednotku bez DPH
Servisní zásah	990,-Kč/hod
Zásah na mimo pracovní dobu poskytovatele (tj. mimo 08:00 – 16.30 h v pracovní dny)	1.350,-Kč/hod
Konzultace	990,-Kč/hod
Cestovné (paušál za 1 jízdu po Praze)	600,-Kč/jízdu

K uvedeným cenám bude účtována daň z přidané hodnoty dle platných předpisů.

Každá splněná objednávka bude fakturována samostatně ke dni předání provedených prací a služeb.

4. V případě, že bude při řešení závady nezbytné nahradit HW, část HW zařízení nebo HW opravit dílensky, bude částka za takovou součástku nebo za opravu, včetně čerpaného cestovného, přeúčtována objednateli. Tento proces bude předem oznámen e-mailem kontaktní osobě objednatele, která jej poskytovateli odsouhlasí.
5. Cena za provedení upgrade stravovacího systému, zahrnujícího nové nebo rozšířené funkcionality, bude dohodnuta v oboustranně potvrzené objednávce.
6. Poskytovatel si vyhrazuje právo doporučit objednateli náhradu komponent, jejichž stav by mohl ohrozit provozuschopnost systému.
7. Splatnost faktury bude 30 dní od jejího doručení na mailovou adresu: XXXXXXXXXX
Faktura bude obsahovat náležitosti daňového dokladu a registrační číslo smlouvy objednatele. Přílohou daňového dokladu, v případě fakturace plnění podle čl. I., odst. 3., písm. a) až c), bude kopie předávacího protokolu o provedených pracích (zakázkový list).
8. Pokud nebude mít faktura všechny sjednané náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit a nedostává se tím do prodlení s platbou. Účinky tohoto odstavce nenastávají, neodešle-li takovou fakturu objednatel zhotoviteli nejpozději do 30 dnů po jejím doručení.
9. Poskytovatel je oprávněn požádat objednatele o úpravu cen poskytovaných služeb v rámci této smlouvy, a to pouze v případě, je-li rozsah míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí

kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem (dále též „skutečná míra inflace“), vyšší než 3,5 % (dále též „limit míry inflace“). Navýšení cen poskytovaných služeb může být provedeno maximálně o rozdíl mezi skutečnou mírou inflace a limitem míry inflace. Navýšení cen poskytovaných služeb může být v daném kalendářním roce s účinností od 1. ledna následujícího kalendářního roku provedeno maximálně o 5 % a to následujícím postupem:

a) Poskytovatel v žádosti o navýšení ceny doloží podrobný výpočet návrhu změny ceny, případně na písemnou výzvu objednatele žádost doplní.

b) Objednatel není povinen žádosti poskytovatele vyhovět, v takovém případě o tom poskytovatele písemně vyrozumí. Vyhoví-li objednatel žádosti alespoň zčásti, předloží poskytovateli návrh dodatku k této smlouvě, který se smluvní strany zavazují uzavřít nejpozději do 31. prosince daného kalendářního roku s účinností od 1. ledna následujícího kalendářního roku.

Článek IV. Ohlašování potřeby oprav

1. Poskytovateli budou ohlašovat potřebu servisu nebo opravy výhradně kontaktní osoby objednatele (viz čl. VI), a to telefonicky v pracovní dny v době od 08:00 hodin do 16:30 hodin (pracovní doba servisu) na telefonním čísle poskytovatele: [REDACTED] s následným e-mailovým potvrzením na e-mail [REDACTED]
2. Každé hlášení bude obsahovat tyto údaje:
 - jméno ohlašovatele,
 - popis projevů závady a okolností jejich vzniku,
 - datum a čas kdy k závadě došlo,
 - výpis poruchového hlášení, pokud jej systém vyhotoví.
3. Zaměstnanci poskytovatele budou veškeré prováděné činnosti dokumentovat v servisním listu vystaveném na každý zásah či činnost zvlášť. Servisní list bude vždy předložen objednateli a potvrzen pověřeným zaměstnancem objednatele.

Článek V. Povinnosti objednatele

1. Objednatel na výzvu poskytovatele umožní přístup zaměstnancům poskytovatele k počítačovému systému pro činnosti prováděné v rámci této smlouvy, a to v případě nutnosti i mimo pracovní dobu objednatele.
2. Objednatel zajistí vzdálený přístup, který bude poskytovatelem využíván pouze pro činnosti prováděné v rámci servisní smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje zajistit, že systém bude obsluhován pouze zaškolenou obsluhou a nepřipustí technické zásahy do systému nepovolaným osobám.

Článek VI. Kontaktní osoby

1. Smluvní strany se zavazují určit své kontaktní osoby, které budou poskytovat potřebnou součinnost a informace nutné pro zdárný průběh plnění smlouvy.
2. Kontaktními osobami jsou:
 - za poskytovatele: [REDACTED]
 - telefonní číslo: [REDACTED]
 - za objednatele: [REDACTED]
 - telefonní číslo: [REDACTED]
3. V případě, že dojde k výměně kontaktní osoby u některé ze smluvních stran, je povinna příslušná strana neprodleně oznámit takovou změnu e-mailem pověřené osobě

protistrany. Změna smluvních stran bude provedena jednostranným oznámením druhé smluvní straně bez povinnosti uzavření dodatku k této smlouvě.

Článek VII. Smluvní pokuty a úrok z prodlení

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním ve lhůtách podle čl. II odst. 1 písm. a) je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 290,- Kč za každou hodinu prodlení.
2. V případě prodlení poskytovatele s plněním ve lhůtě plnění podle čl. II odst. 1 písm. b) je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 430,- Kč za každý den prodlení.
3. Maximální úhrnná výše smluvní pokuty podle tohoto článku, odstavce 1. a 2. za fakturované období činí 11.500,- Kč.
4. V případě prodlení s peněžitým plněním, ke kterému bude kterákoli smluvní strana zavázána dle této smlouvy nebo v souvislosti s ní, bude dlužník povinen zaplatit věřiteli úrok z prodlení ve výši 0,04 % z dlužné částky za každý den prodlení.
5. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

Článek VIII. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců.
2. Strany se dohodly, že smlouva nabývá účinnosti k 1. 1. 2026.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že tato smlouva bude uveřejněna v registru smluv na základě zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
4. Smlouvu lze písemně vypovědět bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta je dvouměsíční a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
5. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými, oboustranně podepsanými dodatky.
6. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě smluvní strany obdrží její elektronický originál opatřený kvalifikovanými elektronickými podpisy odpovědné podle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

V Praze dne:

V Praze dne:

Za objednatele:

Za poskytovatele:

Elektronický podpis - 04.12.2025
Certifikát autora podpisu:
Jméno: Ing. Jan Paroubek
IČO: NTRCZ-00311391
Vydal: I.CA EU Qualified CA2/RSA 06/2022
Platnost do: 17.10.2026

.....
Ing. Jan Paroubek, pověřen řízením

Jiří
Myslivec
Digitálně podepsal
Jiří Myslivec
Datum: 2025.12.03
09:42:59 +01'00'

.....
Jiří Myslivec, DiS., jednatel společnosti

(podepsáno elektronicky)