

SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE A ÚDRŽBĚ SOFTWARE APLIKACE „P20051 CZ – KREMATORIUM OSTRAVA – IS“ Č. P20051-7

dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

TATO SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE A ÚDRŽBĚ SOFTWARE APLIKACE (DÁLE JEN „SMLOUVA“) BYLA UZAVŘENA NIŽE 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 „Poskytovatel“)

a

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

IČO: **25393430**

Sídlo: Těšínská 710, 710 07 Ostrava 10

Za kterou jedná: Mgr. Bc. Jiří Stoch

(dále jako „Objednatel“)

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

SMLUVNÍ 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 jejích 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 Objednatel 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 Objednatel 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 Poskytovatele 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 Objednatel, 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 4 h, délka opravy 8 h,
 - **B** – reakční doba 8 h, délka opravy 16 h,
 - **C** – reakční doba 16 h, délka opravy 24 h,
 - **D** – reakční doba 48 h, délka opravy 240 h.

Reakční doba znamená dobu k zahájení zásahu Poskytovatele od nahlášení problému Objednatel. 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 dílů. 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 prodlení Poskytovatele s odstraněním provozního problému je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši **1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení**. 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: sedm tisíc padesát 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 **1.1.2026** a je uzavřena **na dobu určitou – do 31.12.2026**.
- 7.2. Ukončit účinnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí se 30denní 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 předvídala. Překážky, které lze dle předchozí věty považovat za okolnosti vylučující odpovědnost, jsou zejména a:
- 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: Anna Kovařová, kovalova@krematoriumostrava.cz, 728 313 413

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

Technické – pověřené osoby:

za Objednatele: Anna Kovařová, kovalova@krematoriumostrava.cz, 728 313 413

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, jakož i veškerá data a informace, které si smluvní strany poskytly písemně, ústně nebo jiným způsobem (dále jen „Důvěrné informace“), jsou považovány za důvěrné ve smyslu občanského zákoníku.
- 9.2. Důvěrnými informacemi se rozumí zejména informace, které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné, mají skutečnou nebo alespoň potenciální hospodářskou hodnotu a jejichž vlastník zajišťuje odpovídajícím způsobem jejich utajení, a které mohou tvořit obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 9.3. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech Důvěrných informacích a zavazují se, že tyto informace:

- a. neposkytnou třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany,
- b. nepoužijí pro jiné účely než pro plnění této Smlouvy,
- c. nezneužijí ve svůj prospěch ani ve prospěch třetích osob.

9.4. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace:

- a. které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými jinak než porušením této Smlouvy,
- b. které byly smluvní straně prokazatelně známy před jejich poskytnutím druhou smluvní stranou,
- c. jejichž zpřístupnění je vyžadováno právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.

9.5. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je porušující smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši **20.000 Kč** za každý jednotlivý případ porušení. Uplatněním smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody v plném rozsahu.

9.6. Povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku trvá i po ukončení účinnosti nebo platnosti této Smlouvy, a to bez časového omezení.

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

Ing. Michal Holíš

V Ostravě

Mgr. Bc. Jiří Stoch

