

Smlouva o technické podpoře a servisu

Smluvní strany:

Město Šumperk

se sídlem: nám. Míru 1, 787 01 Šumperk
zastoupený/jednající: Mgr. Miroslav Adámek, starosta
IČO: 00303461 DIČ: CZ00303461
bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
číslo účtu: 27-1905609309/0800
na straně první (dále jen **objednatel**)

a

as4u.cz, s.r.o.

se sídlem: Na dlouhém lánu 19/3, 160 00 Praha 6
zastoupený/jednající: Ernest Salamanca
IČO: 28884035 DIČ: CZ28884035
bankovní spojení: Raiffesen BANK a.s.
číslo účtu: [REDACTED]

na straně druhé (dále jen „**poskytovatel**“)

uzavírají dnešního dne, měsíce a roku v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů tuto smlouvu o technické podpoře (dále jen „smlouva“):

I. Předmět smlouvy

1. Za podmínek uvedených v této smlouvě se poskytovatel zavazuje poskytovat servisní podporu v rámci software „*Intranet města*“, který byl dodán poskytovatelem a předán do užívání objednateli.

II. Délka trvání smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, počínaje dnem 1. 4. 2026. Smluvní strany se dohodly, že smlouva může být ukončena písemnou výpovědí bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Smlouva může být ukončena i písemnou dohodou smluvních stran.

Smluvní strany mohou odstoupit od této smlouvy z důvodů stanovených zákonem nebo touto smlouvou.

Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit, pokud poskytovatel poruší jakoukoli svoji povinnost vyplývající z této smlouvy, pokud poskytovatel vstoupí do likvidace nebo je proti němu zahájeno insolvenční řízení.

III. Servisní podpora

1. Poskytovatel poskytne servisní podporu po celou dobu platnosti smlouvy. Tato servisní podpora započne běžet dnem 1. 4. 2026. Poskytovatel garantuje cenové podmínky minimálně po dobu 12 měsíců.

- Reakční doba při havárii systému: doba odezvy do 2 hod od času nahlášení havárie, doba odstranění havárie do 8 hod od času nahlášení havárie
 - Reakční doba při poruše systému: doba odezvy do 2 hod od času nahlášení poruchy, doba odstranění poruchy do 24 hod od času nahlášení poruchy
 - Reakční doba reklamace: doba odezvy do jednoho pracovního dne od času nahlášení reklamace, doba odstranění reklamace do 3 pracovních dnů předloží návrh na odstranění závad produktu, pokud nebude dohodnuto jinak
2. Odstraněním nefunkčnosti miní objednatel uvedení zařízení do původního provozního a technického stavu.
 3. Závady a požadavky jsou hlášeny objednatelem prostřednictvím HelpDesku <https://www.as4u.cz/helpdesk>. Kontaktní e-mail pro hlášení závad v případě nedostupnosti webového rozhraní helpdesku je [REDAKCE]. V hlášení kupující uvede podrobný popis závady a další okolnosti jak k závadě došlo. Technická podpora je poskytována v pracovní dny od 8:00 – 16:00 na tel. +420 485 110 911.

IV.

Cena servisní podpory

Cena za servisní služby: **8 500,- Kč bez DPH / 10 285,- Kč s DPH / měsíčně**

Cena za servisní služby může být navýšena maximálně o roční míru inflace dle Indexu růstu spotřebitelských cen (ISC) Českého statistického úřadu oficiálně vyhlášenou v ČR za uplynulý kalendářní rok.

V.

Ostatní ujednání

1. Smluvní strany prohlašují, že obsah smlouvy není obchodním tajemstvím. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech jemu sdělených skutečnostech a zavazuje se je nepředávat třetím osobám i po skončení poskytování technické podpory.
2. Každý závazek podle této smlouvy bude uhrazen bezhotovostně na základě řádného daňového dokladu vystaveného do 10 dne daného období poskytování služby a bude obsahovat tyto náležitosti:
 - označení a číslo faktury
 - název a sídlo, IČ, DIČ poskytovatele a objednatele
 - číslo účtu u peněžního ústavu
 - číslo smlouvy
 - fakturovanou částku
 - den odeslání faktury a lhůtu splatnosti
 - den zdanitelného plnění.
3. Pokud řádný daňový doklad tyto náležitosti obsahovat nebude, je objednatel oprávněn jej vrátit k opravě nebo doplnění. V tomto případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta počíná běžet doručením opravené nebo nově vystaveného řádného daňového dokladu.
4. Splatnost řádných daňových dokladů se sjednává ve lhůtě 14 dnů ode dne doručení druhé smluvní straně. Dnem zaplacení je odepsání finančních prostředků z účtu druhé smluvní strany. Řádné daňové doklady musí mít náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a podle zákona č. 513/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a náležitostí stanovených dalšími obecně závaznými právními předpisy.

Řádné daňové doklady se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedeném v daňovém dokladu.

5. Poskytovatel je povinen provést technickou podporu s odbornou péčí na svůj náklad, nebezpečí a odpovědnost jako celek. Poskytovatel nese nebezpečí škody na díle do okamžiku podpisu smluvních stran předávacího protokolu. Poskytovatel odpovídá za to, že dílo a technická podpora mají vlastnosti obvyklé v oboru IT, že jsou bez právních vad, že navržené řešení obsažené v předaném díle je technicky realizovatelné v souladu s obecně závaznými předpisy.
6. V případě nedodržení reakčních dob dle čl. III bod 1. smlouvy se sjednává ve prospěch objednatele smluvní pokuta ve výši 500,-Kč za každé jednotlivé nedodržení reakční doby ze strany poskytovatele. Splatnost smluvní pokuty je 14 dnů ode dne vyúčtování smluvní pokuty objednatele poskytovateli

VI. Závěrečná ustanovení

1. Sdělení týkající se předmětu této smlouvy a jeho užívání musí být předávána v takové formě, která by nezpůsobila pochybnosti o věrohodnosti odesílatele a termínu převzetí takového sdělení (přednostně formou datové zprávy nebo doporučeného dopisu). Taková sdělení je nutno zasílat na adresy uvedené v záhlaví této smlouvy.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že obsah této smlouvy včetně všech dodatků může být poskytnut žadateli v režimu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a že tato smlouva včetně všech dodatků bude objednatelem uveřejněna v registru smluv (pokud takovému uveřejnění podléhá) dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
3. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
4. Tato smlouva je uzavřena prostřednictvím elektronických prostředků na dálku. Po jejím oboustranném podpisu obdrží každá ze smluvních stran elektronické vyhotovení smlouvy (smlouvu v archivním formátu PDF/A-2) s platností originálu opatřeného za obě smluvní strany kvalifikovanými elektronickými podpisy osob oprávněných smlouvu podepsat a kvalifikovanými časovými razítky.
5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem elektronického podpisu oprávněných osob obou smluvních stran a účinnosti dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění, dnem uveřejnění v registru smluv.
6. Veškeré změny a doplňky této smlouvy budou uskutečňovány formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
7. Tato smlouva je uzavřena v souladu se směrnicí Městského úřadu Šumperk č. F1 „O postupu a rozdělení kompetencí při zadávání veřejných zakázek“.

V Šumperku dne

.....
za objednatele

V dne

**Ernest
Salamanca**

Digitálně podepsal Ernest Salamanca
DN: c=CZ, 2.5.4.97=NTRCZ-28884035, o=as4u.cz,
s.r.o., ou=2, cn=Ernest Salamanca, sn=Salamanca,
givenName=Ernest, serialNumber=P599615
Datum: 2026.03.13 13:19:19 +01'00'

.....
za poskytovatele
Ernest Salamanca, jednatel