

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB ŘÍDICÍHO SYSTÉMU

uzavřená mezi

Jablonecká energetická a.s.

JAKO OBJEDNATELEM

a

ENERG-SERVIS a.s.

JAKO ZHOTOVITELEM

OBSAH

OBSAH.....	2
SMLUVNÍ STRANY.....	3
1. PŘEDMĚT SMLOUVY.....	3
2. CENA PLNĚNÍ.....	4
3. PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY	4
4. MÍSTO PLNĚNÍ, JEHO PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ.....	5
5. DOBA PLNĚNÍ.....	5
6. OPRÁVNĚNÉ OSOBY, KOMUNIKACE, PODDODAVATELÉ.....	5
7. VLASTNICKÉ PRÁVO A OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV	6
8. OCHRANA OBCHODNÍCH TAJEMSTVÍ A DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ	9
9. PODMÍNKY PROVÁDĚNÍ PLNĚNÍ	11
10. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN	12
11. ODPOVĚDNOST ZA VADY	13
12. NÁHRADA ŠKODY A NEMAJETKOVÉ ÚJMY	14
13. SMLUVNÍ POKUTY, ÚROK Z PRODLENÍ, LIMITACE.....	15
14. UKONČENÍ SMLOUVY.....	15
15. PODSTATNÉ PORUŠENÍ SMLOUVY.....	16
16. ŘEŠENÍ SPORŮ	17
17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	17

Přílohy:

Příloha č. 1 – Předmět smlouvy

Příloha č. 2 – Cena (a platební kalendář)

Příloha č. 3 – Místo plnění

Příloha č. 4 – Doba plnění

Příloha č. 5 – Oprávněné osoby smluvních stran, poddodavatelé

Příloha č. 6 – Garantované parametry a sankce při jejich nedodržení; Kategorizace incidentů/vad

Příloha č. 7 – Vzor Předávacího protokolu a požadavky na strukturu Servisního protokolu

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
(„smlouva“)

SMLUVNÍ STRANY

- (1) **Jablonecká energetická a.s.**, se sídlem Vysoká 3340, Jablonecké Paseky, 466 02 Jablonec nad Nisou, IČO: 615 39 881, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, pod sp. zn. B 643

(„objednatel“)

a

- (2) **ENERG-SERVIS a.s.**, se sídlem Příkop 843/4, Zábrdovice, 602 00 Brno, IČO: 25551132, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, pod sp. zn. B 4196

ID datové schránky: mgpdwsb

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

č. účtu: 3917332/0800

IBAN: CZ24 0800 0000 0000 0391 7332

Zastoupený Mgr. Davidem Dočkalem, MBA, předsedou představenstva; Jiří Bernatem, místopředsedou představenstva

(„zhotovitel“)

(Objednatel a Zhotovitel dále společně jen jako „strany“ nebo kterýkoli z nich samostatně jen jako „strana“)

Zhotovitel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Touto smlouvou se zhotovitel zavazuje poskytnout/poskytovat objednateli na svůj náklad a nebezpečí servisní služby specifikované v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**předmět smlouvy**“ anebo „**plnění**“) a objednatel se zavazuje uhradit za řádně poskytnuté plnění dále sjednanou cenu, to vše za podmínek uvedených v této smlouvě.
- 1.2. Účelem poskytování servisních služeb je zajištění řádného provozu (fungování) energetického řídicího systému a s ním souvisejícího monitorovacího systému v souladu s garantovanými parametry uvedenými v Příloze 6 této smlouvy.
- 1.3. Plnění bude zhotovitelem prováděno v rámci sjednaného rozsahu s upřesněním podle požadavků a pokynů objednatele.

2. CENA PLNĚNÍ

- 2.1. Cena plnění v rozsahu dle Přílohy č. 1 této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran v souladu s nabídkou zhotovitele a je uvedena v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.2. Není-li v Příloze č. 2 této smlouvy výslovně stanoveno jinak, je cena plnění uvedena bez daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“), která bude k ceně plnění účtována v zákonem stanovené výši. V případě, že je zhotovitel plátcem DPH (dále jen „**Plátce daně v ČR**“) ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“) a dle § 109 zákona o DPH se lze oprávněně domnívat, že se objednatel jako příjemce plnění může dostat do pozice ručitele za nezaplacenou daň z tohoto plnění, je objednatel oprávněn uhradit DPH za zhotovitele přímo správci daně zhotovitele za účelem zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109a zákona o DPH. O provedení platby objednatel zhotovitele písemně informuje. Takto uhrazenou daň dochází ke snížení pohledávky zhotovitele za objednatelem o příslušnou částku daně a zhotovitel tak není oprávněn po objednateli požadovat uhrazení této částky.
- 2.3. Cena plnění (ceny servisních služeb uvedených v P2.1) je pevná a nepřekročitelná a nelze ji po dobu trvání této smlouvy měnit, pokud nebude mezi smluvními stranami písemně dohodnuto jinak nebo není v této smlouvě uvedeno jinak, s tím, že musí být respektováno ustanovení § 222 zákona č. 134/2016 sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.4. V ceně plnění jsou zahrnuty veškeré náklady zhotovitele, které mu vzniknou v souvislosti s jeho poskytováním služeb dle této smlouvy.
- 2.5. Zhotovitel má právo ceny servisních služeb uvedených v P2.1 jednou za kalendářní rok upravit o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášenou Českým statistickým úřadem vyjadřujícím procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců proti průměru 12 předchozích měsíců. Po zveřejnění míry inflace v prosinci kalendářního roku je zhotovitel oprávněn sdělit do 31. 12. příslušného roku objednateli výši inflačního navýšení ceny servisních služeb uvedených v P2.1, které bude účinné od 1. 1. následujícího kalendářního roku a objednatel je povinen počínaje úhradou za měsíc leden následujícího roku hradit ceny servisních služeb uvedených v P2.1 vypočtené z cen servisních služeb uvedených v P2.1 zvýšených o tuto míru inflace. Žádná úprava nesmí být provedena kalendářním rokem, v němž byla tato smlouva uzavřena a v kalendářním roce, v němž bude míra inflace rovna nebo nižší než 2%. Pro vyloučení pochybností strany shodně prohlašují, že pro změnu výše cen servisních služeb uvedených v P2.1 dle tohoto článku smlouvy postačuje oznámení zhotovitele dle věty přecházející a uzavření dodatku k této smlouvě není nutné. Tato inflační doložka je vyhrazenou změnou závazku ve smyslu § 100 odst. 1 zákona č. 134/2026 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

3. PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli cenu za řádně poskytnuté plnění, a to bezhotovostní formou na bankovní účet zhotovitele uvedený v této smlouvě. Cena za řádně poskytnuté plnění je splatná měsíčně, a to zpětně za předchozí kalendářní měsíc. Podkladem pro zaplacení ceny je faktura, která musí splňovat náležitosti uvedené v § 435 z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), náležitosti daňového dokladu (pro plátce DPH), účetního dokladu, musí obsahovat číslo smlouvy objednatele a bankovní spojení zhotovitele. Zhotovitel ve faktuře může uvést jméno osoby odpovědné za vystavení faktury a její e-mailovou adresu.
- 3.2. Platby budou probíhat pouze bezhotovostní formou na bankovní účet zhotovitele uvedený v této smlouvě. V případě, že zhotovitel je Plátce daně v ČR, musí být tento bankovní účet

bankovním účtem vedeným u tuzemského poskytovatele platebních služeb a zveřejněným způsobem umožňujícím dálkový přístup dle § 96 odst. 2 zákona o DPH. Změnu bankovního spojení lze provést pouze písemným dodatkem k této smlouvě nebo písemným sdělením prokazatelně doručeným objednateli, nejpozději spolu s příslušnou fakturou. Toto sdělení musí být podepsáno osobami oprávněnými k podpisu smlouvy. Změna bankovního spojení musí v případě zhotovitele, který je Plátce daně v ČR, splňovat výše uvedené, tj. musí se jednat o bankovní účet vedený u tuzemského poskytovatele platebních služeb a tento účet musí být zveřejněný způsobem umožňujícím dálkový přístup.

- 3.3. Splatnost faktury je třicet (30) kalendářních dnů ode dne, kdy byla objednateli prokazatelně doručena. Objednatel není v prodlení se zaplacením faktury, pokud nejpozději v poslední den její splatnosti byla částka odepsána z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele. Faktura musí být zaslána elektronicky na adresy pro příjem faktur a v souladu s odst. 3.1 této smlouvy. Bude-li přiložena k zásilce, objednatel nenese odpovědnost za prodlení s úhradou ceny.
- 3.4. V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti uvedené v odst. 3.1 výše nebo bude uvedeno číslo bankovního účtu zhotovitele v rozporu se smlouvou nebo v rozporu s písemným sdělením o jeho změně, objednatel fakturu odmítne, o čemž zhotovitele informuje e-mailem s uvedením důvodu odmítnutí a se žádostí o vystavení faktury nové. Objednatel odmítnutí zasílá na prvním místě na e-mailovou adresu, ze které faktura přišla, popř. na e-mailovou adresu podle odst. 3.1, popř. na jinou jemu známou zhotovitelovu kontaktní e-mailovou adresu.
- 3.5. Zhotovitel je povinen podle povahy závad fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Ode dne doručení nové, doplněné nebo opravené faktury běží nová lhůta splatnosti.

4. MÍSTO PLNĚNÍ, JEHO PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ

- 4.1. Místo plnění je specifikováno v Příloze č. 3 této smlouvy.
- 4.2. Za předání a převzetí předmětu smlouvy se považuje okamžik, kdy zhotovitel splní svůj závazek provedení předmětu smlouvy v daném kalendářním měsíci bez vad, a to jak právních, tak i faktických, a oprávněná osoba zhotovitele předá oprávněné osobě objednatele dle článku č. 6 této smlouvy toto plnění. O předání a převzetí plnění bude oprávněnými osobami obou smluvních stran sepsán a podepsán Předávací protokol, jehož vzor tvoří Přílohu č. 7 této smlouvy. Příprava Předávacího protokolu k podpisu je povinností zhotovitele.
- 4.3. Předmětem řádného předání a převzetí je též příslušná uživatelská, technická, provozní a jiná dokumentace vztahující se k plnění nebo jeho části.

5. DOBA PLNĚNÍ

- 5.1. Předmět smlouvy bude zhotovitelem prováděn po dobu plnění stanovenou v Příloze č. 4 této smlouvy.

6. OPRAVNĚNÉ OSOBY, KOMUNIKACE, PODDODAVATELÉ

- 6.1. Každá ze smluvních stran určí osobu či osoby oprávněné k jednání ve věcech této smlouvy. Oprávněné osoby jsou stanoveny v Příloze č. 5 této smlouvy a budou zastupovat smluvní stranu v rozsahu definovaném v této příloze s výjimkou změn nebo ukončení této smlouvy.
- 6.2. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou stranu písemně předem upozornit. Pro změny v servisním týmu

zhotovitele platí ustanovení stanovená v Příloze č. 5. Změna oprávněných osob a změna v servisním týmu zhotovitele nevyžaduje uzavření dodatku k této smlouvě. Změna oprávněných osob je účinná okamžikem, kdy o ní byla smluvní strana písemně vyrozuměna.

6.3. Veškerá komunikace je činěna písemně, není-li touto rámcovou dohodou stanoveno jinak. Písemná komunikace je činěna v listinné a/nebo elektronické podobě. Písemné projevy se pokládají za doručené druhé smluvní straně, pokud jsou doručeny jedním z následujících způsobů:

- (a) osobním doručením
- (b) doporučeným dopisem
- (c) prostřednictvím kurýra
- (d) prostřednictvím HelpDesku zhotovitele, pokud jde o hlášení požadavků, incidentů, vad (pokud jsou kontaktní údaje HelpDesku uvedeny v Příloze č. 5 této smlouvy)

Ohledně doručování faktur v elektronické podobě platí pravidla stanovená v článku č. 3 této smlouvy.

6.4. Zhotovitel se zavazuje provádět činnosti podle této smlouvy osobně, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 5 této smlouvy. Při provádění činností prostřednictvím poddodavatele má zhotovitel odpovědnost, jako by činnosti prováděl sám.

6.5. Jakákoliv zamýšlená změna poddodavatele musí být předem písemně oznámena objednateli, ledaže by plnění původně svěřené poddodavateli realizoval zhotovitel sám. Změna poddodavatele musí být řádně odůvodněna a může být uskutečněna pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele. Případné odmítnutí schválení změny poddodavatele musí objednatel odůvodnit.

7. VLASTNICKÉ PRÁVO A OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV

7.1. V případě, že výsledkem poskytování servisních služeb zhotovitelem dle této smlouvy bude věc, která bude mít charakter díla, přechází vlastnické právo k tomuto dílu a nebezpečí škody na něm ze zhotovitele na objednatele jeho předáním a převzetím způsobem uvedeným v článku č. 4 této smlouvy

7.2. V případě, že výsledkem poskytování servisních služeb zhotovitelem dle této smlouvy bude dílo, které podléhá ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „**autorský zákon**“), ve znění pozdějších předpisů, zhotovitel poskytuje objednateli oprávnění k výkonu práva autorské dílo užít (dále jen „**licence**“) v níže specifikovaném rozsahu.

7.3. Zhotovitel poskytuje objednateli licenci v tomto rozsahu:

- (a) na dobu trvání majetkových autorských práv;
- (b) na území EU, EHP, Švýcarské konfederace, Spojeného království Velké Británie a Severního Irska a Turecka;
- (c) bez množstevního omezení (neomezený počet instalací a uživatelů);
- (d) včetně práva autorské dílo měnit, upravovat, rozšiřovat, zpracovávat nebo jiným způsobem do něho zasahovat a měnit jeho zdrojový kód, a to jak objednatel, tak i třetími osobami, včetně práva užít autorské dílo jako celek nebo kteroukoli jeho část k vytvoření jiného díla, včetně možnosti spojení s jiným dílem nebo zahrnutí do souborného díla;
- (e) k účelu a způsobu užití pro podnikání objednatele;

- (f) jako nevýhradní;
 - (g) bez omezení zpřístupnění či poskytnutí dat jiným aplikacím – počítačovým programům a koncovým uživatelům.
- 7.4.** Zhotovitel je povinen předat objednateli zdrojové kódy k autorskému dílu – počítačovému programu („SW“) nejpozději do dne nasazení nebo zpřístupnění první verze (i nefunkční nebo funkční jen zčásti) SW objednateli a dále pak nejpozději do dne každé aktualizace SW, a to způsobem uvedeným v odst. 7.5 této smlouvy.
- 7.5.** Zdrojové kódy k SW budou vždy předloženy zhotovitelem včetně veškeré dokumentace, která souvisela s jejich vytvořením. Zdrojovým kódem se rozumí zápis textu počítačového programu v některém programovacím jazyce. Z něj je nejprve vytvořen samostatný spustitelný soubor složený ze strojových instrukcí a teprve ten je pak přímo spuštěn. Zdrojové kódy budou ukládány zhotovitelem do systému správy verzí (Version Control System). Zdrojové kódy musí být předávány konzistentní a bez chyb pro provedení úspěšného sestavení a tvorbu instalací. Dokumentace musí být vedena tak, aby obsahovala atributy, schopnosti a vlastnosti SW, databázový design dokument, dokumentace kódu, algoritmy, popis API (třídy, metody a jejich parametry) a proprietárních protokolů. Zdrojové kódy, spustitelné soubory a dokumentace musí být vytvořeny a okomentovány srozumitelnou formou tak, aby mohly být bez nepřiměřených obtíží využity průměrně odborně zdatnou osobou pro naplnění cíle uvedeného v odst. 7. 3., písm. d). V případě předčasného ukončení této smlouvy je zhotovitel povinen předat objednateli aktuální zdrojové kódy k SW včetně dokumentace zhotovené dle této smlouvy, a to ke dni ukončení této smlouvy; to neplatí v případech uvedených v odst. 14.5 věta poslední.
- 7.6.** Objednatel je oprávněn postoupit licence k SW zcela nebo zčásti bez nutnosti jakéhokoliv souhlasu zhotovitele společně s převodem informačního systému energetického managementu, resp. energetického hospodářství, jemuž informační systém slouží.
- 7.7.** Zhotovitel je povinen zajistit autorskoprávní nezávadnost předmětu smlouvy. Zhotovitel je odpovědný za to, že předmět smlouvy nebo poskytnutí licence dle této smlouvy nebude porušovat práva třetích osob. Pokud zhotovitel při plnění této smlouvy užije výsledek činnosti třetího subjektu chráněný právem průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, autorským právem apod., a uplatní-li oprávněná osoba z tohoto titulu své nároky vůči objednateli či jakékoliv osobě spřízněné s objednatelem, zhotovitel provede na své náklady vypořádání majetkových důsledků a je odpovědný za jakoukoli škodu způsobenou objednateli či osobě spřízněné s objednatelem.
- 7.8.** Zhotovitel výslovně prohlašuje a zavazuje se, že SW v sobě bude obsahovat jen taková autorská díla a předměty ochrany práv souvisejících s právem autorským, případně jiných

práv z duševního vlastnictví (chráněná díla), k nimž má zhotovitel práva potřebná k udělení licence objednateli v rozsahu stanoveném touto smlouvou.

- 7.9. Licence v plném rozsahu dle tohoto článku smlouvy vzniká objednateli nejpozději nainstalováním do užití infrastruktury nebo jiným zpřístupněním objednateli zhotovitelem.
- 7.10. Zhotovitel se zavazuje, že jakákoli zhotovitelem dodaná nebo zpřístupněná aktualizace, nebo jiná úprava je autorskoprávně nezávadná dle odst. 7.7 této smlouvy a podléhá stejnému rozsahu licenci dle odst. 7.3.
- 7.11. Licenci není objednatel povinen využít.
- 7.12. Licence přechází na právního nástupce objednatele za stejných podmínek a ve stejném rozsahu.
- 7.13. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že licenci dle této smlouvy je za podmínek stanovených touto smlouvou oprávněn užívat objednatel a každá osoba, která je součástí skupiny objednatele a dále smluvní partneři objednatele a/nebo osob, které jsou součástí skupiny objednatele v rozsahu nutném pro splnění jejich smluvních povinností vůči objednateli a/nebo vůči osobám tvořícím skupinu objednatele.
- 7.14. S ohledem na skutečnost, že licenční ujednání jsou sjednána na dobu určitou, smluvní strany si sjednávají, že zhotovitel není oprávněn učinit výpověď licenční smlouvy. Pro vyloučení veškerých pochybností se zhotovitel tímto výslovně vzdává práva dle § 2000 občanského zákoníku.
- 7.15. Odměna za licence dle této smlouvy je součástí ceny Servisních služeb FIX dle Přílohy č. 2 kapitola P2.1.1. Odměna obsahuje všechny licenční odměny, které mohou při plnění z této smlouvy vzniknout. Smluvní strany mají za to, že je tímto odměna za licence ujednána, resp. je sjednán způsob jejího určení dostatečným způsobem s ohledem na ustanovení § 2366 občanského zákoníku.
- 7.16. Licence se vztahuje na zdrojové a strojové kódy i koncepční či jiné materiály, pokud mají být tyto zdrojové kódy a koncepční či jiné materiály dle této smlouvy předány k užití objednateli dle této smlouvy (včetně případných změn a nových verzí předaných objednateli).
- 7.17. Bude-li použit tzv. Open source software (<https://opensource.org/osd>), zajistí zhotovitel licence v souladu s tímto článkem této smlouvy vyjma odst. 7.3, písm. c) a d) této smlouvy a vyrozumí odběratele o použitém Open source softwaru. Zhotovitel není oprávněn použít tzv. copyleftový software.

Databáze

- 7.18. Bude-li výsledkem činnosti zhotovitele dle této smlouvy databáze (ve smyslu § 88 a násl. autorského zákona), je pořizovatelem databáze ve smyslu § 89 autorského zákona objednatel. V případě, že by z jakéhokoli důvodu nebyl pořizovatelem databáze Objednatel, tak Zhotovitel převádí na Objednatele právo pořizovatele databáze. Databází se rozumí i jakákoliv úložiště nestrukturovaných dat.
- 7.19. Data objednatele uložená v databázi jsou vždy ve vlastnictví objednatele, a to i v případě jejich úpravy, a objednatel má právo s nimi jakkoliv nakládat včetně exportu, přenosu,

importu, transformace a jiných operací s daty v rámci běžného provozu systému a připojených externích aplikací.

8. OCHRANA OBCHODNÍCH TAJEMSTVÍ A DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 8.1.** Smluvní strany se vzájemně zavazují, že budou chránit a utajovat před třetími osobami důvěrné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství (dále jen souhrnně „**důvěrné informace**“), které byly vzájemně smluvními stranami poskytnuty s odkazem na tuto smlouvu či k nimž získaly smluvní strany v rámci poskytování plnění přístup. Důvěrnými informacemi jsou vedle osobních údajů dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZOÚ**“) a 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), v platném znění (dále jen „**Nařízení**“), informace, u kterých lze vzhledem k jejich povaze předpokládat, že se nejedná o veřejně známé informace, které se týkají této smlouvy, smluvních stran (vč. informací obchodního charakteru získaných prostřednictvím systému), či se jedná o informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení. Jestliže si smluvní strany vzájemně poskytnou důvěrné informace, nesmí je smluvní strana, které byly tyto důvěrné informace poskytnuty, zpřístupnit třetí osobě, není-li dále v tomto článku stanoveno jinak, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby.
- 8.2.** Závazek ochrany a utajení důvěrných informací trvá po celou dobu trvání důvěrnosti informací a není omezen dobou trvání této smlouvy.
- 8.3.** Ustanovení odst. 8.1. a 8.2. tohoto článku smlouvy nebrání objednateli poskytnout tuto smlouvu a veškeré dokumenty, které jsou jejím výstupem, případně subjektům provádějícím pro objednatele auditní činnosti.

Zhotovitel bere na vědomí a souhlasí s tím, že:

- veškeré dokumenty (popřípadě jejich části), které jsou výstupem této smlouvy (včetně zdrojových kódů), je objednatel oprávněn zpřístupnit třetím stranám v rámci zadávacího/výběrového řízení pro implementace/poskytování servisních služeb pro potřeby objednatele a následně třetí straně, která bude na jejich základě realizovat proces implementace, nebo poskytovat servisní služby (implementací se pro účely této smlouvy rozumí i tvorba programových rozhraní, proces testování a poskytování rozvojových služeb). Pod pojem zadávací/výběrové řízení spadá též jednání s jediným zhotovitelem/poskytovatelem a předběžná tržní konzultace. Zhotovitel je oprávněn při předání a převzetí plnění určit dokumenty nebo jejich části, jejichž zpřístupnění dle tohoto odstavce bude podléhat podpisu dohody o mlčenlivosti třetí stranou s výjimkou

dokumentace skutečného provedení, kterou je objednatel oprávněn zpřístupnit třetím stranám dle tohoto odstavce bez nutnosti podpisu dohody o mlčenlivosti třetí stranou.

- třetí straně podílející se na realizaci procesu implementace a třetí straně poskytující servisní služby bude zpřístupněn v nezbytné míře systém.
- ochrana důvěrných informací je dále upravena ve Smlouvě o mlčenlivosti, která tvoří Přílohu č. 7 Smlouvy o dílo.

- 8.4.** Ustanovení odst. 8.1. a 8.2. tohoto článku smlouvy nebrání zhotoviteli poskytnout tuto smlouvu a veškeré dokumenty, které jsou jejím výstupem, svým ovládajícím osobám, subjektům provádějícím pro zhotovitele auditní činnosti a členům servisního týmu.
- 8.5.** Stejným způsobem budou smluvní strany chránit skutečnosti tvořící obchodní tajemství a důvěrné informace třetí osoby, které mají být chráněny a utajovány a které byly touto třetí osobou některé ze smluvních stran poskytnuty se svolením jejich dalšího použití.
- 8.6.** Po splnění předmětu smlouvy je každá ze smluvních stran povinna do deseti (10) pracovních dnů vrátit druhé smluvní straně všechny poskytnuté materiály potřebné k provedení plnění obsahující důvěrné informace nebo skutečnosti tvořící obchodní tajemství, včetně jejich případně pořízených kopií. O předání a převzetí se sepíše protokol podepsaný oprávněnými osobami obou smluvních stran.
- 8.7.** Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- (a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím smluvní strana,
 - (b) měla přijímající smluvní strana k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - (c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle na informacích získaných od druhé smluvní strany či prostřednictvím systému a je to schopna doložit svými záznamy,
 - (d) po podpisu této smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba bez závazku jejich ochrany,
 - (e) příslušná smluvní strana písemně označí jako informace, na které se ustanovení tohoto článku smlouvy nadále nevztahují.
- 8.8.** Smluvní strany jsou obecně při plnění smlouvy povinny postupovat v souladu se ZZOÚ a Nařízením. Budou-li si smluvní strany za účelem plnění smlouvy zpracovávat osobní údaje, uzavřou za tím účelem smlouvu o zpracování osobních údajů v souladu s čl. 28 odst. 3 Nařízení a se ZZOÚ.
- 8.9.** Za porušení povinností vyplývajících z tohoto článku smlouvy nebude dále považováno zpřístupnění důvěrných informací (i) osobám, které jsou oprávněny na základě zákona takové informace vyžadovat, a to v rozsahu, stanoveném příslušným právním předpisem či rozhodnutím soudu nebo správního úřadu a za podmínky neprodleného písemného sdělení této skutečnosti druhé smluvní straně, (ii) je-li takové sdělení nezbytné k uplatňování práv a vymáhání povinností z této smlouvy, včetně případů, kdy smluvní strana užije důvěrné informace nebo tuto smlouvu v soudním, správním, rozhodčím či jiném obdobném řízení, pro něž budou tyto informace či dokumenty relevantní.
- 8.10.** Smluvní strany berou na vědomí, že na tuto smlouvu dopadá povinnost uveřejnění v registru smluv ve smyslu 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.

9. PODMÍNKY PROVÁDĚNÍ PLNĚNÍ

- 9.1.** V případě, že v rámci plnění předmětu smlouvy bude objednateli dodáno zhotovitelem zboží, zhotovitel prohlašuje, že zboží bude označeno v souladu se zákonem č. 541/2020 Sb., o odpadech, ve znění pozdějších předpisů, že jeho výrobce bude zapsán v seznamu výrobců elektrozařízení a bude mít zajištěn oddělený sběr elektroodpadu. Zhotovitel je povinen zlikvidovat na svoje náklady veškeré obaly od dodaného zboží v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 9.2.** Předmět smlouvy bude poskytován pouze prostřednictvím členů servisního týmu.
- 9.3.** Zhotovitel odpovídá za bezpečnost práce a ochranu zdraví svých pracovníků.
- 9.4.** Pro případy plnění prováděného v objektech v místech plnění definovaných článkem č. 4 smlouvy, platí, že zhotovitel odpovídá za škody na objektech a zařízeních v nich umístěných, které zavinili jeho pracovníci.
- 9.5.** Zhotovitel zajistí, aby jeho pracovníci podílející se na plnění podle této smlouvy při pobytu na pracovištích v místech plnění definovaných článkem č. 4 smlouvy dodržovali vnitřní předpisy, pokyny a směrnice, dodržovali předpisy upravující pohyb zaměstnanců, vozidel, materiálu, požární bezpečnost, ochranu zdraví při práci a další předpisy, se kterými je zhotovitel povinen své pracovníky seznámit. Porušování či neplnění těchto předpisů a pokynů může být důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany objednatele.
- 9.6.** Pracovník zhotovitele, který porušil zákaz požívání alkoholických nápojů či zneužívání jiných návykových látek, bude z pracoviště vykázán a nebude mu již umožněn přístup do objektů v místech plnění definovaných článkem č. 4 této smlouvy. Vznikne-li takovýto způsobem prodlení v plnění předmětu smlouvy, odpovídá za takovéto prodlení zhotovitel. Stejný postup bude uplatněn i v případě, kdy se pracovník zhotovitele dopustí krádeže v místech plnění definovaných článkem č. 4 smlouvy nebo v případech násilného chování vůči zaměstnancům objednatele nebo zaměstnancům jiných zhotovitelů na pracovištích v místech plnění definovaných článkem č. 4 smlouvy v souvislosti s plněním pracovních povinností.
- 9.7.** Zhotovitel se zavazuje zabezpečit, aby ani jeho zaměstnanci, ani jiné osoby, provádějící pro něho činnost související s plněním předmětu smlouvy, nevykonávali takovou činnost jako nelegální práci ve smyslu § 5 písm. e) zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel se zavazuje vynaložit náležitou péči a podniknout veškerá opatření, zejména pokud jde o předcházení výskytu nelegální práce při provádění díla, a to i u svých poddodavatelů.
- 9.8. Pojištění**
- 9.8.1.** Zhotovitel uzavřel a zavazuje se udržovat v plné platnosti a účinnosti v průběhu provádění předmětu plnění dle této smlouvy pojištění v souladu se Smlouvou o dílo, jejíž Přílohu č. 5 tvoří tato smlouva.
- 9.8.2.** Zhotovitel se zavazuje dodržovat podmínky pojištění a za jejich porušení nese zhotovitel plnou odpovědnost, zejména pokud takové porušení bude mít vliv na

nároky z pojištění (např. na nevyplacení pojistného plnění nebo jeho snížení v důsledku porušení podmínek pojištění).

- 9.8.3.** Zhotovitel předložil před podpisem této smlouvy objednateli kopii uzavřené pojistné smlouvy pro pojištění nebo potvrzení pojistitele či pojišťovacího makléře o takové uzavřené pojistné smlouvě, ze kterého je patrné splnění podmínek pojištění dle Smlouvy o dílo a zavazuje se k výzvě objednatele kdykoliv po dobu plnění této smlouvy předložit potvrzení pojistitele či pojišťovacího makléře o trvání takového pojištění, a to ve lhůtě 7 dnů ode dne doručení výzvy.
- 9.8.4.** V případě jakýchkoli změn v této smlouvě, které mají vliv zejména na stanovení rozsahu pojistného krytí, výše pojistných částek, sub/limitů, spoluúčastí či na účinnost pojistné ochrany pojištění uzavřeného dle této smlouvy, je zhotovitel povinen takové změny v jím sjednávaném pojištění zohlednit.
- 9.8.5.** Nebude-li zhotovitel udržovat platná pojištění ve smyslu Smlouvy o dílo, může objednatel tuto skutečnost považovat za podstatné porušení této smlouvy a od smlouvy odstoupit.
- 9.8.6.** Nic v tomto odstavci nezbavuje zhotovitele odpovědnosti a povinností daných mu touto smlouvou a/nebo platnými právními předpisy.
- 9.8.7.** Je-li zhotovitelem společnost ve smyslu § 2716 občanského zákoníku, zhotovitel se zavazuje zajistit, aby v pojistné smlouvě bylo ujednáno, že pojistné bude objednateli uhrazeno bez ohledu na to, který společník zhotovitele ji způsobil, byla-li újma způsobena zhotovitelem. Tato povinnost může být rovněž splněna samostatným pojištěním všech členů společnosti. V takovém případě se povinnosti dle tohoto odstavce vztahují na všechny pojistné smlouvy, kterými je tato povinnost plněna.

10. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 10.1.** Smluvní strany se zavazují, že se zdrží jednání, které by mohlo poškodit dobré jméno druhé smluvní strany.
- 10.2.** Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění smlouvy, jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu bezodkladně, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů po zjištění takové změny.
- 10.3.** Smluvní strany se dále zavazují poskytnout druhé smluvní straně dohodnuté podmínky a součinnost umožňující řádné plnění smlouvy.
- 10.4.** V zájmu plnění smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane

do prodlení s plněním svých závazků, je povinna písemně oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.

- 10.5. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za prodlení způsobené výhradně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 10.6. Objednatel se zavazuje umožnit zhotoviteli přístup k vlastnímu HW a SW v rozsahu nezbytném pro řádné plnění smlouvy a vyčlenit k součinnosti své zaměstnance nezbytné pro řádné plnění zhotovitelem. Plnění tohoto ustanovení zajistí objednatel i u svých obchodních partnerů. Obchodním partnerem je pro účely této smlouvy míněna společnost, se kterou objednatel spolupracuje v oblasti informačních technologií a systémů na základě samostatného smluvního ujednání.
- 10.7. Zhotovitel nesmí od obchodních partnerů objednatele přijímat jakékoliv pokyny vztahující se k plnění předmětu smlouvy, pokud k tomu nedá objednatel předchozí písemný souhlas.

11. ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 11.1. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku za to, že plnění bude prosto všech faktických a právních vad.
- 11.2. Plnění má vady, jestliže neodpovídá smlouvě, účelu stanovenému smlouvou, nemá vlastnosti stanovené smlouvou, dokumentací dodanou podle této smlouvy, obecně závaznými právními předpisy, popř. nemá vlastnosti stanovené harmonizovanými nebo technickými normami, podle nichž má být plnění provedeno. Plnění má právní vady, jestliže zhotovitel porušil ustanovení článku 7 této smlouvy.
- 11.3. Zhotovitel odpovídá za vady plnění v době předání a dále za vady, které se projevily v záruční době, jež činí **24 měsíců** ode dne řádného předání a převzetí plnění dle článku č. 4 této smlouvy (dále též jen „záruka“). Záruka se vztahuje na vady plnění zjištěné objednatelům a písemně uplatněné v době trvání záruky.
- 11.4. Je-li plnění složeno z více částí (více fází), potom záruční doba běží pro každé jednotlivé části zvlášť a začíná běžet od okamžiku převzetí jednotlivé dílčí části a pro plnění jako celek neskončí dříve než uplynutím záruční doby poslední části (fáze) plnění. Záruční doba neběží po dobu reklamace vad.
- 11.5. Oznámení vad musí být zasláno zhotoviteli písemně dle článku č. 6 odstavce 6.3. této smlouvy, a to ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy objednatel vadu zjistil. Musí v něm být vada popsána a uvedena volba mezi nároky dle odstavce 11.6. tohoto článku smlouvy. Seznam osob objednatele oprávněných učinit oznámení vady včetně kontaktních údajů je uveden v Příloze č. 5 této smlouvy. Seznam osob zhotovitele včetně kontaktních údajů, jímž bude oznámení vad plnění odesláno, příp. kontaktní údaje HelpDesku jsou též uvedeny v Příloze č. 5 smlouvy. V případě, že je oznámení vady učiněno neoprávněnou osobou či způsobem, je zhotovitel objednatele povinen o takové skutečnosti bez zbytečného odkladu uvědomit.

V případě, že tak neučiní, je povinen vypořádat vadu v souladu s touto smlouvou, jakož i obecně závaznými platnými předpisy.

11.6. Při zjištění, že plnění vykazuje vadu, má objednatel na základě své volby právo buď:

- (a) požadovat bezplatné odstranění reklamované vady poskytnutím nového bezvadného plnění, jedná-li se o vady neodstranitelné, nebo
- (b) požadovat bezplatné odstranění reklamované vady opravou plnění, jestliže jsou vady odstranitelné, nebo
- (c) požadovat přiměřenou slevu z ceny plnění

Vadu dle písm. a) a b) tohoto článku smlouvy je zhotovitel povinen odstranit bez zbytečného odkladu po obdržení písemné reklamace objednatele a vyvinout maximální úsilí za účelem minimalizovat dobu trvání vady. Nejpozději je zhotovitel povinen odstranit reklamovanou vadu plnění ve lhůtách pro odstraňování incidentů/vad specifikovaných v Příloze č. 6 této smlouvy, pokud si smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě lhůtu jinou.

11.7. Odstranění reklamované vady plnění nemá vliv na nárok objednatele na smluvní pokutu a náhradu škody a nemajetkové újmy vzešlé z vady plnění.

11.8. O odevzdání nového plnění v rámci odstranění vady a o odpovědnosti za vady tohoto plnění platí ustanovení této smlouvy týkající se místa a způsobu provádění plnění, předání a převzetí plnění a odpovědnosti za vady.

11.9. Kategorizace vad a lhůty pro jejich odstranění jsou stanoveny v Příloze č. 6 této smlouvy. Zhotovitel je oprávněn navrhnout postup, který zamezí projevům vady při běžném provozu do doby definitivního odstranění vady, avšak pouze při předchozím souhlasu objednatele.

12. NÁHRADA ŠKODY A NEMAJETKOVÉ ÚJMY

12.1. Náhrada škody a nemajetkové újmy se řídí ustanoveními § 2894 a násl občanského zákoníku. Smluvní strany tímto výslovně sjednávají povinnost náhrady nemajetkové újmy (např. poškození dobrého jména).

12.2. Obě smluvní strany se zavazují přijmout všechna jim dostupná opatření k tomu, aby se předešlo vzniku škody a nemajetkové újmy a aby případná vzniklá škoda a nemajetková újma byla co nejmenší.

12.3. Nárok na náhradu škody a nemajetkové újmy vzniká ve výši přesahující nárok na náhradu smluvní pokuty sjednané dle článku č. 13. této smlouvy.

12.4. Povinnosti k náhradě se porušující smluvní strana zproští, prokáže-li, že příčinou nesplnění některého ustanovení této smlouvy byly okolnosti nebo události, které jsou nezávislé na vůli této smluvní strany ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále též jako „vyšší moc“).

12.5. V případě, že okolnosti vyšší moci trvají déle než nepřetržitých sto dvaceti (120) dnů, nebo po opakující se období, které vcelku činí více než dvě stě čtyřicet (240) dnů, mají obě smluvní strany právo jednostranně odstoupit od smlouvy.

12.6. Smluvní strana, která porušuje svou povinnost nebo která s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět, že poruší svou povinnost založenou touto smlouvou, nebo která se dozví o okolnosti vyšší moci, bránící plnění povinnosti dle této smlouvy, je povinna oznámit písemně druhé smluvní straně povahu překážky, která jí brání nebo bude bránit v

plnění povinnosti, a o jejích důsledcích. Zpráva musí být podána bez zbytečného odkladu, nejpozději však do čtrnácti (14) dnů poté, kdy se povinná smluvní strana o překážce dověděla nebo při náležité péči mohla dovědět. Druhá smluvní strana je povinna přijetí takové zprávy bez zbytečného odkladu písemně potvrdit. Stejným způsobem musí být obeznamována druhá smluvní strana o ukončení okolností vyšší moci bránících splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

13. SMLUVNÍ POKUTY, ÚROK Z PRODLENÍ, LIMITACE

13.1. Smluvní strany sjednávají oprávnění požadovat smluvní pokutu pro následující případy:

- (a) prodlení zhotovitele s odezvou na nahlášený požadavek, incident nebo vadu plnění
- (b) prodlení zhotovitele s vyřešením požadavku či odstraněním incidentu nebo vady plnění
- (c) porušení jiného dále v tomto článku uvedeného závazku smluvních stran vyplývajících ze smlouvy.

13.2. Smluvní pokuta pro případ prodlení zhotovitele s odezvou na každý jednotlivý nahlášený požadavek, incident nebo vadu plnění se sjednává ve výši stanovené v Příloze č. 6 této smlouvy.

13.3. Smluvní pokuta pro případ prodlení zhotovitele s vyřešením každého jednotlivého požadavku, či odstraněním každého jednotlivého incidentu nebo každé jednotlivé vady se sjednává ve výši stanovené v Příloze č. 6 této smlouvy.

13.4. Objednatel je oprávněn požadovat smluvní pokutu v případě, že zhotovitel poruší svoji povinnost předat zdrojový kód k SW v rozsahu dle odst. 7.4. až 7.5. této smlouvy objednateli, a to ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení se splněním této povinnosti. Objednatel je oprávněn požadovat smluvní pokutu v případě, že zhotovitel poruší svou povinnost předat dokumentaci či poskytnout součinnost dle odst. 14.5 této smlouvy objednateli, a to ve výši 50.000,- Kč za každý započatý den se splněním této povinnosti.

13.5. Smluvní pokuta pro případ prodlení zhotovitele předložit dle odst. 9.9 písm. d) této smlouvy v souladu s podmínkami pojištění uvedenými v této smlouvě potvrzení pojistitele či pojišťovacího makléře o trvání pojištění činí 1.000,- Kč, a to za každý započatý den prodlení a za každý takový jednotlivý případ.

13.6. Smluvní pokuta je splatná do třiceti (30) kalendářních dní ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody a nemajetkové újmy, a to včetně škody a nemajetkové újmy přesahující smluvní pokutu.

13.7. Smluvní strany konstatují, že výše smluvní pokuty není nepřiměřená a že smluvní pokuta není v rozporu s dobrými mravy.

13.8. Zhotovitel prohlašuje, že zná účel této smlouvy a je si vědom skutečnosti, že na jejím včasém a řádném plnění je závislý provoz objednatele. Zhotovitel dále prohlašuje, že je mu dostatečně znám důsledek porušení jeho povinností.

14. UKONČENÍ SMLOUVY

14.1. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.

- 14.2.** Objednatel je oprávněn ukončit smlouvu písemnou výpovědí i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce 6 měsíců, která počne běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 14.3.** Od smlouvy lze odstoupit v případech podstatného porušení smlouvy a v případech, které jsou v této smlouvě výslovně stanoveny. Odstoupení od smlouvy musí být písemné a nabývá účinnosti dnem doručení druhé smluvní straně.
- 14.4.** Smluvní strany mají též právo odstoupit od smlouvy v případě, že:
- (a) na majetek smluvní strany je prohlášen úpadek, smluvní strana sama podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení; nebo
 - (b) smluvní strana vstoupí do likvidace; nebo
 - (c) bude zhotovitel pravomocně odsouzen podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů za některý z trestných činů dle přílohy č. 3 k ZZVZ.
- 14.5.** Odstoupí-li od smlouvy objednatel z důvodů na straně zhotovitele, je objednatel oprávněn ponechat si ve svém vlastnictví do té doby předané a převzaté plnění včetně případného oprávnění k výkonu práva užívat autorské dílo (dle článku č. 7 odst. 7.3 a násl. této smlouvy). V takovém případě má zhotovitel právo na úhradu ceny za toto plnění. Zhotovitel je zároveň povinen na výzvu objednatele neprodleně, nejpozději však do 3 pracovních dnů, objednateli předat veškeré rozpracované či nedokončené plnění, a to ve stavu, v němž se toto plnění v okamžiku odstoupení od smlouvy nachází, spolu s veškerými právy potřebnými k dopracování a následnému užívání tohoto plnění a poskytnout objednateli součinnost k následnému užívání, změnám a obsluze systému objednatelům (včetně předání přístupů do administrátorského prostředí). Pokud objednatel nevyužije svého práva, vrátí si smluvní strany do té doby poskytnutá plnění.
- 14.6.** Odstoupí-li od smlouvy zhotovitel z důvodů na straně objednatele, má zhotovitel právo na zaplacení části ceny odpovídající plnění této smlouvy až do okamžiku odstoupení. Zaplacené plnění se stává vlastnictvím objednatele, popřípadě objednatel nabývá oprávnění k výkonu práva užívat autorské dílo (dle článku 7.3 a násl. této smlouvy).
- 14.7.** Ukončení smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvních pokut, náhrady škody a nemajetkové újmy, ochrany obchodního tajemství a důvěrných informací a dalších ustanovení této smlouvy, která podle dohody smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení smlouvy.

15. PODSTATNÉ PORUŠENÍ SMLOUVY

- 15.1.** Za podstatné porušení smlouvy ze strany zhotovitele se vedle případů touto smlouvou výslovně stanovených považuje:
- (a) prodlení zhotovitele s vyřešením nahlášeného požadavku či odstraněním incidentu ve sjednaném čase, které je delší než 15 kalendářních dnů;
 - (b) prodlení zhotovitele s odstraněním vady dle článku č. 11 odst. 11.6 písm. a) nebo b) ve sjednaném čase, které je delší než 15 kalendářních dnů;
 - (c) porušení povinností uvedených v článku č. 8 této smlouvy;

- (d) neumožnění kontroly provádění plnění a postupu prací na něm objednateli v souladu se smlouvou.

15.2. Za podstatné porušení smlouvy ze strany objednatele se považuje:

- (a) prodlení objednatele s úhradou faktury po dobu delší než 30 kalendářních dnů, které nenapravil ani v dodatečné lhůtě dalších 30 kalendářních dnů počítané od doručení výzvy zhotovitele objednateli;
- (b) porušení povinností uvedených v článku č. 8 této smlouvy.

16. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 16.1.** Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k smírnému odstranění a vyřešení případných sporů či nejasností, a to zejména prostřednictvím oprávněných osob nebo statutárních orgánů.
- 16.2.** Jakékoliv spory, které vzniknou mezi smluvními stranami v souvislosti s touto smlouvou, včetně jejího uzavření, platnosti a práva s těmito spory související budou řešeny příslušným obecným soudem.

17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 17.1.** Smluvní strany prohlašují, že předmět svých závazků považují za dostatečně určitý a dostatečně specifikovaný.
- 17.2.** Právní vztahy založené touto smlouvou se řídí českým právním řádem, zejména ustanoveními občanského zákoníku o smlouvě o dílo (ust. § 2586 a násl.), případně ustanovením § 1746 odst. 2 občanského zákoníku a ustanoveními občanského zákoníku o licenci (ust. § 2358 a násl.) a ustanoveními autorského zákona ve vztahu k autorskému dílu.
- 17.3.** Stane-li se některé ustanovení smlouvy neplatným nebo neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se zavazují, v souladu s článkem 17 odst. 17.6. smlouvy, dodatkem k této smlouvě nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným nebo účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného nebo neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 17.4.** Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, včetně peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou, s výjimkou případů postoupení uvedených výslovně v této smlouvě. V případě, že zhotovitel je Plátce daně v ČR, součástí souhlasu s postoupením pohledávky musí být dohoda smluvních stran o způsobu úhrady daně z přidané hodnoty z plnění, ke kterému se postupovaná pohledávka váže, tak aby došlo k řádné úhradě daně a nevzniklo tak riziko ručení příjemce zdanitelného plnění ve smyslu ustanovení § 109 zákona o DPH. Nedojde-li k takové dohodě, může být souhlas s postoupením pohledávky odepřen.
- 17.5.** Pokud není podepsána elektronicky, vyhotovuje se tato smlouva ve 2 vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží 1 vyhotovení.
- 17.6.** Tuto smlouvu lze upravovat pouze dohodou smluvních stran písemnými v řadě číslovanými dodatky s výjimkou změny oprávněných osob a servisního týmu zhotovitele

dle Přílohy č. 5 smlouvy, kde platí ustanovení odst. 6.2 této smlouvy, resp. Přílohy č. 5 této smlouvy a změny bankovního účtu, kde platí ustanovení odst. 3.2 této smlouvy.

- 17.7.** Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem následujícím po dni podpisu Protokolu o převzetí prací ve vztahu k řídicímu systému a s ním souvisejícímu monitorovacímu systému, nejdříve však okamžikem uveřejnění v registru smluv. Smlouva je uzavírána na dobu určitou uvedenou v Příloze č. 4 této smlouvy, vyjma ustanovení o licenci, uvedených v článku 7, jejichž účinnost je stanovena na dobu trvání majetkových práv k autorskému dílu, ke kterému je daná licence udělena.

SMLUVNÍ STRANY TÍMTO PROHLAŠUJÍ, ŽE SI TUTO SMLOUVU PŘEČETLY A ŽE SOUHLASÍ S JEJÍM OBSAHEM, NA DŮKAZ ČEHOŽ JI STVRZUJÍ SVÝMI PODPISY.

Datum dle elektronického podpisu

Datum dle elektronického podpisu

Jméno: Ing. Petr Roubíček
Funkce: předseda představenstva

Jméno: Mgr. David Dočkal, MBA
Funkce: předseda představenstva

Jméno: Ing. Boris Pospíšil,
Funkce: člen představenstva pověřený řízením společnosti

Jméno: Jiří Bernat
Funkce: místopředseda představenstva

PŘÍLOHA Č. 1

PŘEDMĚT SMLOUVY

- P.1.1.** Servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou určeny pro řešení všech požadavků/incidentů vzniklých v souvislosti s provozem a správou energetického řídicího systému a s ním souvisejícího monitorovacího systému (dále též jen „**systém**“) včetně rozhraní na navazující systémy.
- P.1.2.** Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytovat servisní služby v následujícím rozsahu:
- P.1.2.1. Zajištění připravenosti k výkonu servisních služeb tak, aby bylo zajištěno vyřešení požadavků/incidentů dle parametrů uvedených v Příloze č. 6 této smlouvy, zajištění proaktivní údržby za účelem udržování bezpečnosti a předcházení incidentům, update systému, upgrade systému, bezpečnostní aktualizace, implementace změn vyplývajících z nové legislativy a zajištění podpory běhu systému v případě integrace systému na platformu objednatele, případně na platformu objednatelem zvolené třetí osoby.
 - P.1.2.2. Zajištění jednotného kontaktního místa pro veškerá hlášení požadavků/incidentů/ vad oprávněnými osobami objednatele dle Přílohy č. 5 této smlouvy. Kontaktní místo zahrnující telefonickou podporu, helpdeskovou aplikaci a jednotný e-mailový kontakt je uvedeno v Příloze č. 5 této smlouvy (dále též jen „**kontaktní místo**“).
 - P.1.2.3. Reportování o čerpaných servisních službách formou servisního protokolu dle Přílohy č. 7.
 - P.1.2.4. Provedení aktualizace dokumentace skutečného provedení systému v případě její změny v důsledku poskytnutí servisních služeb.
 - P.1.2.5. Řešení incidentů souvisejících s provozem systému a integrací.
 - P.1.2.6. Řešení požadavků na poskytování konzultačních služeb spojených s provozem a správou systému včetně integrací.
 - P.1.2.7. Řešení požadavků na poskytnutí služeb při rozvoji, upgrade, patch systému, přechodu systému na jinou platformu, migraci dat a/nebo úpravě integrací a při aktualizaci dat na neprodukčních prostředích.
- (odst. P1.2 dále také souhrnně „**servisní služby**“)
- P.1.3.** Servisní služby dle odst. P1.2.1 až P1.2.4 bez omezení rozsahu a dále servisní služby dle odst. P1.2.5 až P1.2.7 (na základě hlášení objednatele) souhrnně v maximálním rozsahu 10 člověkohodin měsíčně bude zhotovitel poskytovat v rámci pevné ceny (dále jen „**Servisní služby FIX**“).
- Nevyčerpané hodiny v rámci každého měsíce lze převádět do dalších měsíců téhož kalendářního roku. Do dalšího kalendářního roku lze převést nejvýš 50 % nevyčerpaného ročního rozsahu, tj. max. 60 hodin.
- P.1.4.** Servisní služby dle odst. P1.2.5 až P1.2.7 nad rozsah uvedený v odst. P1.3 bude zhotovitel poskytovat na základě hlášení objednatele. Servisní služby dle odst. P1.2.5 až P1.2.7 nad rozsah uvedený v odst. P1.3 jsou dále označovány jako „**Servisní služby VAR**“.

Pro vyloučení pochybností, servisní služby poskytované za účelem nebo v souvislosti s odstraňováním záručních vad dle této smlouvy nebo smlouvy o dílo uzavřené mezi objednatelem a zhotovitelem, jejímž předmětem bylo mimo jiné dodání řídicího systému, je povinen Zhotovitel provádět výlučně na svůj náklad a vůči Objednateli bezplatně.

P.1.5. Způsoby provádění servisních služeb:

P.1.5.1. Hotline podpora

- (a) Hotline podpora je základní variantou servisních služeb, která bude vždy využita k prvnímu kontaktu mezi objednatelem a zhotovitelem. Dle závažnosti a složitosti servisní služby (resp. nemožnosti řešit servisní službu prostřednictvím odst. P1.6.1) může být následně po dohodě se zhotovitelem zvolen způsob provedení servisní služby on-line podporou nebo on-site podporou. Požadavek na servisní službu v takovém případě předává zhotovitel k dalšímu řešení dle odst. P1.6.2 a/nebo P1.6.3.
- (b) Hotline podpora je zajištěna od 6:00 do 18:00 hodin prostřednictvím kontaktního místa dle Přílohy 5 této smlouvy.

P.1.5.2. On-line podpora

- (a) Jedná se o dálkový přístup oprávněných osob zhotovitele na počítače objednatele za účelem provedení činnosti servisní služby dle této smlouvy.
- (b) Tento způsob poskytování podpory je variantou, pokud nepostačuje Hotline podpora.
- (c) Podmínky pro poskytování on-line podpory zajišťuje objednatel na vlastní náklady (otevření přístupů přes vzdálenou plochu a sdílení souborů atp.).

P.1.5.3. On-site podpora

- (a) Jedná se o fyzickou přítomnost oprávněných osob zhotovitele v sídle a/nebo na pracovišti objednatele, za účelem provedení činnosti servisní služby dle této smlouvy.
- (b) Tento způsob poskytování podpory je určen pro řešení nejzávažnějších požadavků/incidentů/vad, které nelze řešit prostřednictvím Hotline podpory ani on-line podpory.

P.1.6. Hlášení požadavků/incidentů/vad

P.1.6.1. Oprávněné osoby objednatele uvedené v Příloze č. 5 této smlouvy komunikují s kontaktním místem zhotovitele uvedeným v Příloze č. 5 této smlouvy.

P.1.6.2. Při hlášení požadavků/incidentů/vad je nutno uvést zejména:

- kategorizaci požadavku/incidentu/vady dle Přílohy č. 6 smlouvy,
- výstižný a srozumitelný popis podstaty požadavku/incidentu/vady a jak lze vyvolat popsáný projev,
- jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových a obrazových příloh.

Hlášením požadavku/incidentu/vady začíná plynout lhůta pro odezvu a lhůta pro vyřešení dle Přílohy č. 6., pokud je toto hlášení provedeno v rámci servisní doby. Pokud je hlášení provedeno mimo servisní dobu, začíná plynout lhůta pro odezvu a lhůta pro vyřešení od 6.00 hod. následující servisní doby.

P.1.6.3. Zhotovitel má možnost vyžádat si upřesnění, a to obvykle stejným komunikačním kanálem, kterým byl požadavek/ incident/vada přijat.

P.1.6.4. Veškeré požadavky/incidenty/vady musí být zhotovitelem evidovány a zhotovitel musí zajistit sledování jejich životního cyklu. Objednatel musí mít možnost přístupu k aktuální evidenci požadavků/ incidentů/vad.

P.1.7. Řešení požadavků/ incidentů/ vad

- P.1.7.1. Řešitel požadavku/incidentu/vady průběžně informuje kontaktní osobu objednatele o způsobu a čase předpokládaného řešení požadavku/incidentu/vady. Oprávněná osoba objednatele musí vždy obdržet informaci o příčině incidentu/vady.
- P.1.7.2. Oprávněná osoba objednatele musí po instalaci a otestování řešení potvrdit vyřešení požadavku/ incidentu/vady, tímto potvrzením je požadavek/incident/vada vyřešen.

P.1.8. Akceptace poskytovaných servisních služeb:

- P.1.8.1. Kontrolní schůzky v sídle objednatele budou probíhat mezi zhotovitelem a objednatelem na základě výzvy jedné ze stran v individuálně stanovených termínech.
- P.1.8.2. Jednotlivé požadavky/incidenty/vady budou zhotovitelem evidovány formou Servisního protokolu, který předloží zhotovitel ke schválení osobě oprávněné k podpisu Servisního protokolu a zajistí si jeho podpis/-y, a to nejpozději poslední pracovní den kalendářního měsíce, ve kterém byly servisní služby poskytnuty.
- P.1.8.3. Struktura Servisního protokolu je uvedena v Příloze č. 7 a obsahuje soupis činností, které byly v rámci plnění této smlouvy objednateli poskytnuty.
- P.1.8.4. Akceptaci provedených činností potvrzují oprávněné osoby podpisem Předávacího protokolu, jehož přílohou je Servisní protokol. Podepsaný Předávací protokol je závazným podkladem pro fakturaci. K podpisu Předávacího protokolu lze použít i uznávaný elektronický podpis.

PŘÍLOHA Č. 2
CENA (A PLATEBNÍ KALENDÁŘ)

P.2.1. Cena servisních služeb

P2.1.1. Cena Servisních služeb FIX dle odst. P1.4 této smlouvy činí 120 000,- Kč ročně (slovy: jedno sto dvacet tisíc korun českých).

P2.1.2. Cena Servisních služeb VAR dle odst. P1.5 této smlouvy činí 1 200,- Kč za 1 člověkohodinu (slovy: jeden tisíc dvě stě korun českých).

P.2.2. Cena Servisních služeb VAR bude odvozena od jednotkové ceny za 1 člověkohodinu a bude stanovena jako násobek jednotkové ceny dle odst. P2.1.2 a akceptovaného počtu člověkohodin za provedení požadavků/incidentů v daném měsíci.

P.2.3. Cena Servisních služeb FIX bude hrazena měsíčně zpětně za každý kalendářní měsíc ve výši 1/12 celkové roční ceny Servisních služeb FIX dle odst. P2.1.1, ke které bude připočtena cena Servisních služeb VAR za uplynulý měsíc dle odst. P2.2, a to na základě daňového dokladu – faktury, vystaveného po řádném předání a převzetí, tj. po podpisu Předávacího protokolu. V případě, že nastane počátek účinnosti této Smlouvy v průběhu příslušného kalendářního měsíce, tzn. nenastane k 1. dni v měsíci, bude Cena servisních služeb FIX za první měsíc účinnosti této Smlouvy vypočtena poměrnou částí daného kalendářního měsíce. Obdobně bude vypočtena Cena servisních služeb FIX pro poslední měsíc účinnosti této Smlouvy, pokud poslední den účinnosti této Smlouvy nepřípadne na poslední den daného kalendářního měsíce.

P.2.4. Závazným podkladem zhotovitele pro fakturaci Servisních služeb FIX a Servisních služeb VAR je předání a převzetí plnění, tj. podepsání příslušného Předávacího protokolu.

P.2.5. Minimální jednorázově zhotovitelem účtovaný objem Servisní služby VAR je 1 hodina.

PŘÍLOHA Č. 3

MÍSTO PLNĚNÍ

- P.3.1.** Místem plnění (předání a převzetí) jsou sídla a pracoviště objednatele, zejména dispečink objednatele (místa výkonu podnikatelské činnosti) na území Statutárního města Jablonec nad Nisou a sídla a pracoviště dodavatelů objednatele. Pokud to povaha části plnění umožňuje a objednatel toto odsouhlasí, je zhotovitel oprávněn provádět části plnění také formou vzdáleného přístupu k systémům objednatele.

PŘÍLOHA Č. 4

DOBA PLNĚNÍ

- P4.1.** Smlouva je uzavírána na dobu určitou v trvání 4 (čtyř) let od data účinnosti. Objednatel může tuto dobu jednostranným oznámením doručeným zhotoviteli kdykoliv před uplynutím doby trvání 4 (čtyř) let prodloužit vždy o 3 (tři) roky až na 10 (deset) let od data nabytí účinnosti. Po tuto dobu plnění je zhotovitel povinen poskytovat služby dle sjednaných podmínek a parametrů.

PŘÍLOHA Č. 5

OPRÁVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN, PODDODAVATELÉ

P5.1. Oprávněné osoby na straně objednatele:

Ve věcech obchodních a smluvních

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
Ing. Boris Pospíšil, člen představenstva pověřený řízením společnosti	Jablonecká energetická a.s.	boris.pospisil@jeas.cz	483 359 833

Ve věcech technických a realizačních a podpisu Předávacího protokolu

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
Ing. Martin Kočí, manažer obchodu a projektů	Jablonecká energetická a.s.	martin.koci@jeas.cz	724 332 477
Mgr. Jaroslav Šída, manažer energetických projektů	Jablonecká energetická a.s.	jaroslav.sida@jeas.cz	739 289 342

Ve věcech hlášení požadavků/incidentů/vad a podpisu Servisního protokolu

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
Daniel Hrdlička, manažer technického oddělení	Jablonecká energetická a.s.	daniel.hrdlicka@jeas.cz	602 471 071

Ve věci příjmu oznámení změn oprávněných osob zhotovitele

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
Ing. Martin Kočí, manažer obchodu a projektů	Jablonecká energetická a.s.	martin.koci@jeas.cz	724 332 477
Mgr. Jaroslav Šída, manažer energetických projektů	Jablonecká energetická a.s.	jaroslav.sida@jeas.cz	739 289 342

Ve věci externího přístupu do informačního systému objednatele

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
-------------------------	--------------	---------------	----------------

Ing. Martin Kočí, manažer obchodu a projektů	Jablonecká energetická a.s.	martin.koci@jeas.cz	724 332 477
Daniel Hrdlička, manažer technického oddělení	Jablonecká energetická a.s.	daniel.hrdlicka@jeas.cz	602 471 071

P5.2. Oprávněné osoby na straně zhotovitele:

Ve věcech obchodních a smluvních

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
Jakub Mráček	ENERG-SERVIS a.s.	mracek@energyservis.cz	725 761 115

Ve věcech technických a realizačních a podpisu Předávacího protokolu

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
Jakub Mráček	ENERG-SERVIS a.s.	mracek@energyservis.cz	725 761 115
Daniel Kožík	ENERG-SERVIS a.s.	kozik@energyservis.cz	725 929 807
Ing. Martin Kudla	ENERG-SERVIS a.s.	kudla@energyservis.cz	725 814 272

Ve věci externího přístupu do informačního systému objednatele

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
Jakub Mráček	ENERG-SERVIS a.s.	mracek@energyservis.cz	725 761 115
Daniel Kožík	ENERG-SERVIS a.s.	kozik@energyservis.cz	725 929 807
Ing. Martin Kudla	ENERG-SERVIS a.s.	kudla@energyservis.cz	725 814 272
Ing. Ondřej Tatýrek	ENERG-SERVIS a.s.	tatyrek@energyservis.cz	739 231 388
Ing. Jan Kořenek	ENERG-SERVIS a.s.	korenek@energyservis.cz	727 927 558
Ing. Jakub Sedlačík	ENERG-SERVIS a.s.	sedlacik@energyservis.cz	777 363 964
Ing. Kristýna Bujáčková	ENERG-SERVIS a.s.	bujackova@energyservis.cz	773 752 522

Veronika Macíková	ENERG-SERVIS a.s.	macikova@energyservis.cz	775 767 550
Lucie Gič	ENERG-SERVIS a.s.	gic@energyservis.cz	777 363 935
Jan Mráček	ENERG-SERVIS a.s.	mracek.jan@energyservis.cz	606 653 849
Ivana Mráčková	ENERG-SERVIS a.s.	mrackova@energyservis.cz	604 320 116
Ing. Karel Dvořák	ENERG-SERVIS a.s.	dvorak@energyservis.cz	773 757 307
Roman Baraňák	ENERG-SERVIS a.s.	baranak@energyservis.cz	725 505 641
Pavel Pokorný	Feramat Energies, s.r.o.	pokorny@feramat.com	737 737 913
Ondřej Nývlt	Feramat Energies, s.r.o.	nyvlt@feramat.com	776 051 356
Jiří Cigler	Feramat Energies, s.r.o.	cigler@feramat.com	776 232 214

Kontaktní osoba pro bezpečnost

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
Helena Patrová	ENERG-SERVIS a.s.	patrova@energyservis.cz	773 800 260
Daniel Kožík	ENERG-SERVIS a.s.	kozik@energyservis.cz	725 929 807
Ing. Martin Kudla	ENERG-SERVIS a.s.	kudla@energyservis.cz	725 814 272

P5.3. Jednotné kontaktní místo zhotovitele (kontaktní místo) pro veškerá hlášení oprávněných osob objednatele:

Telefonická podpora:	Veronika Macíková
Helpdesková aplikace – odkaz	Bude doplněno v průběhu realizace
Jednotný e-mailový kontakt	servis@energyservis.cz

P5.4. Servisní tým zhotovitele:

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>E-Mail</i>	<i>Telefon</i>
Ing. Karel Dvořák	ENERG-SERVIS a.s.	dvorak@energyservis.cz	773 757 307

Roman Baraňák	ENERG-SERVIS a.s.	baranak@energyservis.cz	725 505 641
Ondřej Červenka	ENERG-SERVIS a.s.	cervenka@energyservis.cz	777 364 399
Marek Kuna	ENERG-SERVIS a.s.	kuna@energyservis.cz	773 800 929

Změna v servisním týmu zhotovitele je možná pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele. Žádost o udělení souhlasu musí být zaslána objednateli e-mailem, a to na osobu oprávněnou „ve věci příjmu oznámení změn oprávněných osob zhotovitele” uvedenou v této příloze. Bez písemného souhlasu objednatele není zhotovitel oprávněn provést změnu. Objednatel se zavazuje takovýto souhlas bezdůvodně neodepřít. Změna je účinná okamžikem udělení souhlasu objednatelem, které bude zasláno poskytovateli e-mailem, a to na osobu, která vznesla písemnou žádost o změnu. V případě, že se objednatel nevyjádří ve lhůtě 5 pracovních dnů, má se změna za odsouhlasenou. Objednatel není oprávněn odepřít souhlas v případě náhrady za osobu stejně nebo lépe kvalifikovanou, než byla osoba původní.

P5.5. Poddodavatelé zhotovitele:

<i>Poddodavatel, /obchodní firma/název/jméno a příjmení</i>	<i>Sídlo/místo podnikání/místo trvalého pobytu</i>	<i>IČO</i>	<i>Specifikace plnění poddodavatele</i>	<i>% plnění předmětu smlouvy</i>
Feramat energies, s.r.o.	Kmochova 3382/14, Smíchov, 150 00 Praha 5	27619371	Řídicí systém (software)	10

PŘÍLOHA Č. 6

GARANTOVANÉ PARAMETRY A SANKCE ZA JEJICH NEDODRŽENÍ KATEGORIZACE INCIDENTŮ/VAD

P6.1. Definice požadavků/incidentů/vad

P6.1.1. **Incident** – je událost při provozu systému, který neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje či může způsobit snížení kvality provozu systému nebo jeho nedostupnost.

P6.1.2. **Požadavek** – je žádost o poskytnutí servisních služeb, která nemá příčinu v chybovém stavu systému, tj. není incidentem ani vadou.

P6.1.3. **Vada** – vada plnění zhotovitele ve smyslu článku 11 smlouvy.

P6.2. Garantované parametry

Zhotovitel garantuje, že bude zajištěn řádný provoz (fungování) informačního systému pro energetický řídicí systém a s ním související monitorovací systém s následujícími parametry uvedenými níže:

Doba provozu	24x7
RTO, tj. maximální doba nedostupnosti systému v rámci jednoho incidentu, přičemž doba je počítána od počátku nedostupnosti do plného obnovení procesů, které systém podporuje, přičemž bez ohledu na dobu nedostupnosti systému trvají ostatní povinnosti stanovené touto smlouvou, a to zejména (nikoliv však výlučně) garantovaná dostupnost, lhůty pro odstranění incidentu/vady ad.)	12 hod.
RPO, tj. maximální časové období, za které mohlo dojít k trvalé ztrátě provozních dat před okamžikem počátku nedostupnosti systému, přičemž bez ohledu na časové období ztráty provozních dat trvají ostatní povinnosti stanovené touto smlouvou, a to zejména (nikoliv však výlučně) lhůty pro odstranění incidentu/vady	4 hod.

Shora uvedené parametry se zhotovitel zavazuje monitorovat a k údajům zajistit nepřetržitý přístup objednatelům umožňující zpětnou analýzu.

Systém nesmí být z důvodu aktualizace nedostupný po dobu delší než 2 hodiny (v rámci dané aktualizace), přičemž aktualizace bude prováděna v době 23:00 až 5:00. Pokud to vyžadují okolnosti pro nutnou rychlou aktualizaci během pracovní doby objednatel (tzn. mimo interval podle předchozí věty), nesmí být systém nedostupný po dobu delší než 30 min. (souhrnně v rámci dané aktualizace a pracovní doby příslušného dne).

Na prostředí systému budou umožněny plánované servisní odstávky, např. pro nasazení nové verze systému. Maximální doba odstávky může být po dohodě s objednatelem dohodnuta na dobu 6 hodin mimo pracovní dobu, tedy od 23:00 do 5:00.

Servisní služby budou poskytovány v pracovní dny v servisní době od 6:00 do 18:00 hodin (dále jen „**servisní doba**“) v časovém pásmu SEČ nebo SEČL.

Kategorizace incidentu/vady Požadavek	Lhůta pro odezvu incidentu/vady/požadavku	Lhůta pro vyřešení požadavku či odstranění incidentu/vady
Incident/vada kategorie V	Elektrárna A, B, C: 8 hod.	Elektrárna A, B, C: 48 hod.
Incident/vada kategorie S	Elektrárna A: 24 hod. Elektrárna B, C: 48 hod	Elektrárna A: 72 hod. Elektrárna B, C: 168 hod
Incident/vada kategorie N	Elektrárna A, B, C: 168 hod.	Elektrárna A, B, C: 336 hod.
Požadavek	2 pracovní dny	Termín dle dohody

Lhůta pro odezvu – garantovaná doba odezvy zhotovitele, ve které zhotovitel reaguje na hlášený incident/vadu/požadavek. Lhůty pro odezvu specifikované výše jsou uváděny v rámci servisní doby a počínají běžet od okamžiku specifikovaného v odst. P1.7.2 této smlouvy.

Lhůta pro vyřešení požadavku či odstranění incidentu/vady (dále jen souhrnně lhůta pro vyřešení) – garantovaná doba vyřešení/odstranění. Lhůty pro vyřešení specifikované výše jsou uváděny v rámci servisní doby a počínají běžet od okamžiku specifikovaného v odst. P1.7.2 této smlouvy. V případě, že je pro vyřešení incidentu/vady/požadavku nezbytná součinnost ze strany objednatele, nezapočítává se do lhůty pro vyřešení doba od okamžiku, kdy zhotovitel požádá o poskytnutí této součinnosti do okamžiku poskytnutí této součinnosti ze strany objednatele.

P6.3. Kategorizace incidentů a vad:

Kategorie incidentu/vady je výchozím ukazatelem pro nastavení stupně závažnosti/naléhavosti pro řešení a je stanovena objednatelem. Zhotovitel je oprávněn toto nastavení korigovat v souladu s objektivním zjištěním a na základě dohody s objednatelem.

Vada / incident kategorie V – systém zcela selhal nebo je rozsáhle poškozen. Některé nebo všechny části systému podporující hlavní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost businessu objednatele. Standardní firemní procesy jsou vážně ovlivněny a nezbytné úlohy nemohou být plněny. Vada/incident způsobuje ztrátu dohledu nad systémem.

Vada / incident kategorie S - systém je funkční pouze částečně. Systém je výrazně ovlivněn z důvodu selhání nebo omezení některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti businessu objednatele. Jsou dotčeny firemní procesy v míře způsobující ztěžování výkonu konkrétní činnosti. Podporované činnosti jsou výrazně ovlivněny z důvodu selhání nebo omezení některé ze systémových funkcí podporujících důležité procesy. V případě současného výskytu více vad/ incidentů kategorie S může nastat situace, kdy vzájemné působení těchto vad/ incidentů způsobí kumulaci negativního dopadu na firemní procesy objednatele tak, že závažnost dopadu bude odpovídat podmínkám vady/ incidentu kategorie V. V tomto případě budou i jednotlivé vady/ incidenty způsobující tuto kumulaci hodnoceny kategorií V.

Vada / incident kategorie N - systém je plně operativní, pouze některé funkce jsou omezeny, ztráta

redundance systému bez dopadu na poskytované funkcionality systému. Tato kategorie zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod systému. Vada/incident má pouze zanedbatelný vliv na chod systému. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany konstatují, že vadou/ incidentem kategorie N jsou všechny drobné vady/ incidenty, které nespadají do kategorií V a S.

P6.4. Kategorizace elektráren:

Elektrárna A – Elektrárna s instalovaným výkonem nad 100 kWp.

Elektrárna B – Elektrárna s instalovaným výkonem nad 50 kWp do 100 kWp.

Elektrárna C – Elektrárna s instalovaným výkonem do 50 kWp.

P6.5. Smluvní pokuty za nedodržení garantovaných parametrů servisních služeb

P6.5.1. Zhotovitel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokuty za nedodržení lhůty odezvy z důvodů výhradně na straně zhotovitele:

- (a) pro incidenty/vady kategorie V, S ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení během servisní doby
- (b) pro incidenty/vady kategorie N ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu prodlení během servisní doby.
- (c) pro požadavek ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení během servisní doby.

P6.5.2. Zhotovitel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu za nedodržení lhůty vyřešení z důvodů výhradně na straně zhotovitele:

- (a) pro incidenty/vady kategorie V ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení během servisní doby.
- (b) pro incidenty/vady kategorie S ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení během servisní doby.
- (c) pro incidenty/vady kategorie N ve výši 200,- Kč za každou započatou hodinu prodlení během servisní doby.
- (d) pro požadavek ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení během servisní doby.

PŘÍLOHA Č. 7

VZOR PŘEDÁVACÍHO PROTOKOLU A POŽADAVKY NA STRUKTURU SERVISNÍHO PROTOKOLU

Předávací protokol

Předmět předání a převzetí je plnění smlouvy o poskytování servisních služeb

č.

uzavřené dne

Oprávněný zástupce objednatele potvrzuje oprávněnému zástupci zhotovitele, že ke dni předání a převzetí poskytl plnění specifikované v příloze tohoto protokolu.

V souladu s uvedenou smlouvou (Příloha č.....) je zhotovitel oprávněn fakturovat objednateli částku **Kč bez DPH** (slovy).

Přílohy Předávacího protokolu: Servisní protokol

.....

Datum

.....

Datum

.....

Oprávněný zástupce zhotovitele

.....

Oprávněný zástupce objednatele

Požadavky na strukturu Servisního protokolu

Servisní protokol je přílohou Předávacího protokolu a je výkazem činností zhotovitele za fakturované období.

Servisní protokol obsahuje část „celkový přehled“ a část „detailní přehled“.

Část „celkový přehled“ musí obsahovat informace:

- období, za které jsou služby poskytovány
- název komponenty informačního systému
- počet požadavků/incidentů/vad otevřených na počátku období
- počet nově otevřené požadavky/incidenty/vady v období
- počet uzavřených požadavků/incidentů/vad v období
- počet otevřených požadavků/incidentů/vad na konci období
- počet požadavků/incidentů/vad s porušeným garantovanými parametry dle P6.2
- Čerpání Servisních služeb FIX (počáteční stav nevyčerpaných člověkohodin celkem včetně převáděných z minulého období, čerpání za období, konečný stav člověkohodin celkem, počet převáděných člověkohodin do dalšího období)
- Čerpání Servisních služeb VAR (celkové čerpání v člověkohodinách a v Kč)

Část „detailní přehled“ musí být členěna dle:

- Požadavky/incidenty/vady s dodrženími garantovanými parametry dle P6.2
- Požadavky/incidenty/vady s nedodrženími garantovanými parametry dle P6.2
- Přehled otevřených požadavků/incidentů/vad

Část „detailní přehled“ musí obsahovat následující informace:

- Číslo požadavku/incidentu/vady dle evidence zhotovitele
- Název komponenty informačního systému
- Určení typu, tj. vada/ incident/ požadavek/
- Datum a čas hlášení požadavku/incidentu/vady
- Kategorie incidentu/vady (tj. V, S, N)
- Stručný popis požadavku/incidentu/vady
- Kontaktní osoba objednatele/Kdo požadoval
- Datum vyřešení požadavku/incidentu/vady (pouze pro uzavřené požadavky)
- Datum a čas odezvy požadavku/incidentu/vady (pouze pro uzavřené požadavky)
- Čas vyřešení požadavku/incidentu/vady (pouze pro uzavřené požadavky)
- Jméno řešitele
- Doba součinnosti (pouze pro uzavřené požadavky)
- Porušeny garantované parametry dle P6.2 (pouze pro uzavřené požadavky)
- Pracnost požadavku v hod. (pouze pro uzavřené požadavky)
- Čerpáno z FIX nebo VAR (pouze pro uzavřené požadavky)
- Fakturovaná částka dle odst. P2.2 v Kč (pouze pro uzavřené požadavky a požadavky typu VAR)