

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY

## Rozvoj elektronických služeb na MMHK – Robotizace

č. Objednatele:

č. Poskytovatele:

### Smluvní strany:

- 1. Objednatel:** **statutární město Hradec Králové**  
Sídlo: Československé armády 408, 502 00 Hradec Králové  
Zastoupený: Mgr. et Mgr. Pavlínou Springerovou, PhD., primátorkou města  
El. Podatelna: [epodatelna@mmhk.cz](mailto:epodatelna@mmhk.cz)

ID datové schránky: bebb2in  
IČO: 00268810  
DIČ: CZ00268810  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Hradec Králové  
č. účtu: 426511/0100  
Kontakt: Ing. Jan Nagy, vedoucí odboru informatiky

(dále jen „Objednatel“)

**a**

- 2. Poskytovatel:** **NEOOPS, s.r.o.**  
Sídlo: Podvinný mlýn 2358/48, 190 00 Praha  
Zastoupený: Ing. Janem Rapala, jednatel  
IČO: 02104172  
DIČ: CZ02104172  
Bankovní spojení: [REDAKCE] (CZK), Československá obchodní banka, a.s.  
Kontakt: Ing. Jan Rapala, tel. [REDAKCE]  
Zapsán v obchodním rejstříku vedeném u rejstříkového soudu v Praze pod spisovou značkou C 215342

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu o poskytování služeb technické podpory systému Rozvoj elektronických služeb na MMHK - Robotizace (dále jen „Smlouva“):

### I.

#### Úvodní ustanovení

- Statutární orgány (příp. osoby oprávněné k podpisu Smlouvy) uvedené v záhlaví Smlouvy prohlašují, že jsou oprávněny v souladu s obecně závaznými právními předpisy a vnitřními předpisy příslušné smluvní strany podepsat bez dalšího tuto Smlouvu.
- Poskytovatel prohlašuje, že má všechna podnikatelská oprávnění potřebná k realizaci této Smlouvy a že i v dalším je oprávněn poskytovat služby dle této Smlouvy.
- Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví Smlouvy jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření Smlouvy.
- Poskytovatel se zavázal ve smlouvě o dílo č. 2025/2036 realizovat projekt „Rozvoj

elektronických služeb na MMHK - Robotizace" (dále jen systém). Tato Smlouva se uzavírá za účelem poskytování služeb technické podpory provozu systému (dále jen „Služby“), který Poskytovatel dodal Objednateli v rámci výše uvedené smlouvy o dílo.

5. Tato Smlouva se uzavírá na základě schválení Radou města Hradec Králové dne 7.10.2025 usnesením číslo RM/2025/1110.
6. Tato zakázka je součástí projektu „Rozvoj elektronických služeb Magistrátu města Hradec Králové“, který bude spolufinancován Evropskou unií - Evropským fondem pro regionální rozvoj v rámci Integrovaného regionálního operačního programu. Z toho důvodu se Poskytovatel zavazuje plnit po dobu realizace projektu minimálně níže uvedené povinnosti
  - Poskytovatel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů minimálně do konce roku 2035. Pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší, musí ji žadatel/příjemce použít.
  - Každý originál účetní doklad musí obsahovat informaci, že se jedná o projekt IROP a má být označen registračním číslem a názvem projektu – Rozvoj elektronických služeb Magistrátu města Hradec Králové.
  - Poskytovatel je povinen minimálně do konce roku 2035 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.

## II.

### Předmět Smlouvy

Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb technické podpory systému - plnění služeb uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy – Katalogový list služby technické podpory, která je nedílnou součástí této Smlouvy.

## III.

### Podklady pro realizaci předmětu Smlouvy

1. Podklady pro realizaci předmětu této Smlouvy:
  - 1.1 Cenová nabídka Poskytovatele ze dne 29.9.2025.
2. Poskytovatel prohlašuje, že kopie všech dokumentů uvedených v odst. 1 tohoto článku mu byly předány nejpozději při podpisu Smlouvy a má je tak k dispozici.

## IV.

### Způsob, doba a místo plnění

1. Termín zahájení poskytování služeb dle této Smlouvy: dnem zahájení zkušebního provozu systému dle smlouvy o dílo č. 2025/2036 uzavřené mezi oběma smluvními stranami současně s touto Smlouvou.
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, ode dne účinnosti Smlouvy, s možností jejího ukončení dle článku XIV. této Smlouvy.
3. Termíny plnění Služeb jsou dány parametry Služeb uvedenými na katalogovém listu Služby v příloze č. 1 této Smlouvy.
4. Poskytovatel není v prodlení s plněním této Smlouvy a neodpovídá za škody tímto způsobené, pokud neplnění smluvních povinností je způsobeno vyšší mocí ve smyslu čl. X. této Smlouvy.
5. Místem plnění této Smlouvy je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy a sídlo Poskytovatele uvedené v záhlaví této Smlouvy.

## V.

### Cena za předmět Smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za předmět plnění dle článku II. této Smlouvy činí:
  - 1.1. **Cena za poskytování služeb A, B, C, D, E + F**, blíže specifikovaných v příloze č. 1 Smlouvy, je stanovena hodinovou sazbou, která činí 13.500 Kč/člověkodenní + DPH (dále jen „Cena za službu“), do celkového výše vyčerpání 40 člověkodenní.
  - 1.2. Cena služeb A+B+C+D+E a F je konečná a obsahuje další náklady (např. cestovné, dopravné, práce technika, ubytování apod.).
2. Poskytovatel jako plátce DPH připočítává k ceně za realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy daň z přidané hodnoty ve výši 21 %. Pokud dojde ke změně sazby DPH v době uskutečnění zdanitelného plnění, je Poskytovatel oprávněn účtovat DPH v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě účinné k datu uskutečnění zdanitelného plnění. V případě takové změny DPH není třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě, postačuje písemné oznámení Poskytovatele o takové změně.
3. Cena za předmět plnění dohodnutá v čl. V. odst. 1 je cenou úplnou, konečnou a závaznou. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny zahrnují veškeré jeho náklady související s realizací předmětu této Smlouvy.

## VI.

### Platební podmínky, evidence poskytnutých služeb

1. Objednatel nebude na základě této Smlouvy poskytovat zálohovou platbu.
2. Cena za předmět plnění dle této Smlouvy bude hrazena Objednatelům na základě faktur vystavených Poskytovatelem, a to následujícím způsobem:
  - 2.1 Fakturace služeb dle čl. V. odst. 1.1.:
    - Služby poskytnuté v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy bude Poskytovatel evidovat formou výkazu a bude průběžně k dispozici oprávněným zástupcům obou smluvních stran (dále jen Výkaz). Tento Výkaz musí být průkazný a nezpochybnitelný. Tento výkaz přikládá Poskytovatel k faktuře a musí z něj být též zřejmé, jak Poskytovatel plnil všechny parametry Služby uvedené na jejím katalogovém listu v popisu tříd služby.
    - Cena za tyto Služby se fakturuje měsíčně, a to vždy zpětně za předchozí kalendářní čtvrtletí. Pokud termín zahájení poskytování Služeb dle článku IV. odst. 1. této Smlouvy nebude totožný s prvním dnem kalendářního čtvrtletí, fakturují se Služby za toto první neúplné čtvrtletí poměrnou částkou za příslušný počet kalendářních dní z ceny uvedené v čl. V. odst. 1.1 této Smlouvy. Poměrné vyhodnocení splnění parametrů Služeb se v takovémto případě provede přiměřeně po vzájemné dohodě obou smluvních stran.
    - Poskytovatel bude Výkaz předkládat Objednateli vždy do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního čtvrtletí k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele – vedoucímu odboru IT. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu Poskytovatelem tento potvrdit či k němu písemně sdělit své výhrady. V případě výhrad Objednatele zjedná Poskytovatel neprodleně nápravu a předloží Objednateli ke schválení korigovaný Výkaz.
  - 2.2 Fakturace služeb dle čl. V. odst. 1.2.:
    - Cena dle čl. V odst. 1 bod 1.2 této Smlouvy za vývojové práce na dalším rozvoji díla dle požadavků Objednatele bude Poskytovatelem fakturována dle skutečně poskytnutých služeb – počet hodin krát hodinová sazba. Součástí fakturace bude výkaz skutečně vykonaných prací, který Poskytovatel předloží Objednateli. Právo fakturovat tuto cenu vzniká po provedení objednaných prací

a jejich protokolárním převzetí oprávněnou osobou Objednatele – vedoucím odboru IT.

3. Faktura bude vždy obsahovat číslo faktury, specifikaci poskytnuté služby a datum jejího poskytnutí Objednateli, název, sídlo, IČO a DIČ Objednatele, název, sídlo, IČO a DIČ Poskytovatele, den odeslání faktury, označení peněžního ústavu a účtu, na který má být placeno, vyznačení dne splatnosti, fakturovanou částku s DPH a bez DPH. Faktura musí dále obsahovat číslo Smlouvy Objednatele. Její přílohou bude Výkaz (dle odst. 2 bodu 2.1 tohoto článku) nebo předávací protokol (dle odst. 2 bodu 2.2 tohoto článku) schválený oprávněnou osobou Objednatele.
4. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (zákon o DPH), je povinen neprodleně o tomto informovat Objednatele.
5. Bude-li Poskytovatel ke dni poskytnutí zdanitelného plnění veden jako nespolehlivý plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH, je Objednatel oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty uhradit přímo na účet správce daně v souladu s ust. § 109a zákona o DPH. O tuto část bude ponížena cena služeb a Poskytovatel obdrží pouze cenu služeb (části služeb) bez DPH.
6. Dojde-li po uzavření Smlouvy ke změně účtu Poskytovatele, který je zveřejněn na stránkách České daňové správy, je Poskytovatel povinen o tom neprodleně informovat Objednatele.
7. Splatnost faktury je 21 dní od jejího doručení Objednateli. Fakturu lze předat osobně na podatelnu, či elektronicky na e-mail: [epodatelna@mmhk.cz](mailto:epodatelna@mmhk.cz). Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
8. Jestliže faktura nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů) nebo nebude doložena Výkazem nebo předávacím protokolem schváleným oprávněnou osobou Objednatele, je Objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit Poskytovateli. Faktura musí být vrácena do data její splatnosti. Do doby, než je vystavena nová faktura s novou lhůtou splatnosti, není Objednatel v prodlení s placením příslušné faktury. Po vrácení faktury je Poskytovatel povinen vystavit novou fakturu se správnými náležitostmi. Splatnost nově vystavené faktury je rovněž 21 dnů od jejího doručení Objednateli.
9. Veškeré platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.
10. Ceny Služeb specifikované v Příloze č.1 této Smlouvy (dále jen „ceny“) je Poskytovatel oprávněn valorizovat na základě meziročního indexu cen v tržních službách, a to pro odvětví J62 – Služby v oblasti programování a poradenství a související služby (dále jen „index CTS“), který vyhláší Český statistický úřad: [Statistiky VDB \(czso.cz\)](http://statistiky.vdb.czso.cz). Pokud nebude v budoucnosti výše uvedený index zveřejňován, platí index, který jej nahradí. Jestliže nebude zveřejněn žádný index, platí obdobné hodnoty, stanovené podle stejných pravidel. Takovouto úpravu sjednaných cen může Poskytovatel provést jednou ročně s účinností k 1.1. příslušného kalendářního roku, a to písemným oznámením zaslaným Objednateli nejpozději do 31.3. běžného roku. Ustanovení tohoto a následujících odstavců v tomto článku Smlouvy se použije pouze v případě, že průměr indexu CTS za předchozí kalendářní rok bude vyšší nebo roven 5 (slovy: pět) %. Základem pro valorizaci cen jsou ceny aktuálně platné, Poskytovatel bude oprávněn zvýšit ceny o celou procentní částku průměru indexu CTS za předchozí kalendářní rok.
11. Bude-li oznámení o valorizaci cen dle předchozího odstavce doručeno Objednateli po lhůtě dle předchozího odstavce, právo Poskytovatele na valorizaci za předešlý kalendářní rok zaniká. Pokud bude oznámení o valorizaci cen doručeno ve lhůtě, ale po obsahové stránce bude nesprávné či neúplné, vrátí jej Objednatel Poskytovateli do jednoho týdne k přepracování. Pokud bude oznámení o valorizaci cen doručeno řádně, ve stanovené lhůtě oznámí Objednatel Poskytovateli do jednoho týdne, že jej uznává a že je oprávněn vystavit fakturu s upravenými cenami.

12. Vráťí-li Objednatel oznámení o valorizaci cen Poskytovateli k přepracování, je Poskytovatel povinen doručit Objednateli jeho opravené znění ve lhůtě jednoho týdne ode dne vrácení. Do doby, než je oznámení o valorizaci cen opraveno, není Objednatel v prodlení s úhradou. Nedoručí-li Poskytovatel Objednateli ve lhůtě opravené znění oznámení o valorizaci cen, jeho právo na valorizaci cen za daný kalendářní rok zaniká. Toto ustanovení Smlouvy lze využít i opakovaně.
13. Navýšení cen postupem dle odstavců 10 až 12 tohoto článku Smlouvy je Poskytovatel oprávněn uplatnit poprvé ke dni 1.1.2029 se zohledněním meziročního indexu CTS za předchozí kalendářní rok 2028. O navýšení cen dle odstavců 10 až 12 tohoto článku Smlouvy není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.

## **VII.**

### **Realizace Služeb**

1. Hlášení incidentu (nebo požadavku) v rámci poskytovaných Služeb probíhá primárně pomocí e-mailu v souladu s přílohou č. 1 této Smlouvy.
2. V případě, že Objednatel požaduje součinnost při problémech s robotickým procesem, informuje o této skutečnosti Poskytovatele e-mailem na adresu oprávněného pracovníka Poskytovatele uvedenou v článku VIII. odst. 1 této Smlouvy. Incident se považuje za vyřešený na straně Poskytovatele, pokud služba, které se incident týkal, je plně dostupná s minimálně stejnými parametry jako před vznikem incidentu. Případné řešení problémů s integracemi projektu, které nejsou na straně Poskytovatele, se do stanovené doby odstranění závady nezapočítává.
3. Celý proces řešení incidentu musí proběhnout v souladu s pravidly uvedenými v RACI matici katalogového listu dané služby.

## **VIII.**

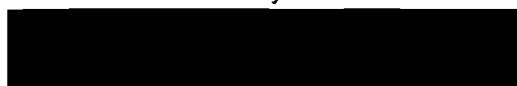
### **Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Oprávněnými pracovníky Poskytovatele pro realizaci této Smlouvy jsou:

- ve věcech technických:



- ve věcech technických:



- ve věcech organizačních:



Oprávněnými pracovníky Objednatele pro realizaci této Smlouvy jsou:

- ve věcech smluvních, technických a organizačních:  
Ing. Jan Nagy, vedoucí odboru informatiky, tel. 495 707 307  
e-mail: jan.nagy@mmhk.cz
- organizační kontakt:  
Ing. Hana Šejblová, tel. 495 707 312,  
e-mail: hana.sejblova@mmhk.cz
- technický kontakt:

Mgr. Anna Borůvková, tel. 495 707 313

e-mail: anna.boruvkova@mmhk.cz

2. Kontaktní osoby smluvních stran mohou být změněny písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně nejpozději do 3 dnů ode dne vzniku této změny. O změnách kontaktních osob dle této Smlouvy není třeba vyhotovit písemný dodatek.
3. Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytnout mu nezbytnou součinnost, potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy, zejména mu zajistit vhodné organizační podmínky nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy včetně umožnění vzdáleného přístupu k
4. Poskytovatel je povinen dodržovat po celou dobu plnění předmětu této Smlouvy platné a účinné právní předpisy a provádět veškerá plnění v souladu s platným právním řádem České republiky.
5. Poskytovatel je povinen poskytovat všechny Služby podle této Smlouvy řádně a včas, podle pokynů Objednatele, pokud Objednatel takové pokyny dá, a s vynaložením náležité odborné péče. Při poskytování Služeb je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody.
6. Poskytovatel není oprávněn použít podklady předané Objednatelem pro jiné účely než je poskytování dodávek a Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů po ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy, a dále i veškeré ostatní podklady a informace týkající se poskytovaných dodávek a Služeb nebo jinak nezbytné pro další provoz IS Objednatele.
7. Poskytovatel je oprávněn k plnění této Smlouvy použít pouze těch třetích osob, které jsou uvedeny v této Smlouvě jako poddodavatelé. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o všech dalších (nových) poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, které služby pro něj v rámci předmětu plnění každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy Poskytovatel vstoupil s poddodavatelem ve smluvní vztah či ode dne, kdy nastala změna.
8. Poskytovatel je povinen do 2 pracovních dnů Objednatele písemně informovat o jakýchkoli změnách pracovníků podílejících se na poskytování technické podpory. Nové osoby Poskytovatele podílejících se na poskytování technické podpory musí mít odpovídající kvalifikaci a být schváleni Objednatelem, který je ale nemůže bezdůvodně odmítnout.
9. Poskytovatel postupuje při poskytování Služeb samostatně při respektování zejména:
  - právních předpisů o bezpečnosti práce,
  - technických norem, vzorových listů, technologií, výrobních předpisů (receptur) a jiných závazných pokynů,
  - požadavků stanovených k tomu oprávněnými orgány,
  - ostatních závazných norem a obecně závazných právních předpisů.
10. Poskytovatel postupuje při poskytování Služeb v souladu s bezpečnostní politikou Objednatele dle normy ČSN ISO/IEC 27001.
11. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu plnění Smlouvy dodržovat „Bezpečnostní pravidla ICT“ Objednatele, která jsou uvedena v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
12. Za škody odpovídá Poskytovatel podle obecně závazných právních předpisů.
13. Objednatel je oprávněn kontrolovat provádění Služeb, a to kdykoliv po celou dobu jejich poskytování. Jestliže Objednatel zjistí, že Poskytovatel poskytuje Služby v rozporu se Smlouvou, má právo požadovat, aby Poskytovatel odstranil zjištěné vady a Služby prováděl v souladu se Smlouvou. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že je Objednatel oprávněn kontrolovat provádění Služeb prostřednictvím třetí strany. Objednatel v takovémto případě bude informovat Poskytovatele o identifikaci této třetí strany a Poskytovatel jí poskytne při kontrole stejnou součinnost jako Objednateli.

14. Poskytovatel se dále zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění Smlouvy k omezení běžné činnosti Objednatele.
15. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu plnění Smlouvy průběžně upravovat (v rámci ceny Služeb) proces Robotizace tak, aby byl systém v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky a s vnitřními předpisy Objednatele.
16. Poskytovatel není oprávněn postoupit práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
17. Poskytovatel je oprávněn pro poskytování Služeb používat vlastní hardwarové i softwarové prostředky pro účely Help Desku a pro účely případného dohledového/management systému.
18. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli během platnosti této Smlouvy veškeré změny rozhraní dodaného software (pro všechny části systému, které Poskytovatel spravuje), nutného pro integraci s požadovanými systémy (popis webových služeb, datový a funkční model), a to nejpozději 21 kalendářních dnů před implementací těchto změn.
19. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat, udržovat a rozvíjet rozhraní se stávajícími dodavateli programového vybavení a jejich informačními systémy provozovanými nebo využívanými Objednatel, jejichž integrace byla požadována v rámci realizace díla dle smlouvy o dílo č. 2025/2036, uzavřené mezi oběma smluvními stranami současně s touto Smlouvou, nebo v budoucnu požadována bude.
20. Poskytovatel se zavazuje, že bude na základě žádosti Objednatele spolupracovat i s případnými dalšími společnostmi, dodávajícími Objednateli programové vybavení pro agendy měst a obcí, při propojování těchto produktů s produkty Poskytovatele.
21. Poskytovatel je povinen po celou dobu plnění Smlouvy být pojištěn na odpovědnost za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě s odpovídající pojistnou částkou. Poskytovatel je povinen předložit na vyžádání k nahlédnutí pojistnou smlouvu nebo obdobný doklad, z nichž bude zřejmé, že má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě s odpovídající pojistnou částkou. Náklady na pojištění odpovědnosti jsou zahrnuty v ceně dohodnuté v článku V.
22. Objednatel je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.
23. Objednatel je oprávněn svolávat po dohodě s Poskytovatelem pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s plněním této Smlouvy.
24. Objednatel má právo požadovat po Poskytovateli doplnění systému o novou funkcionalitu za cenu vysoutěženou (obsah služby „F“ dle Přílohy č. 1 této Smlouvy).
25. Objednatel si vyhrazuje právo monitorovat činnost Poskytovatele v rámci jeho plnění této Smlouvy a zakázat mu neoprávněné aktivity.
26. Objednatel si vyhrazuje právo auditovat smluvní povinnosti Poskytovatele nebo nechat provést tyto audity třetí stranou.
27. Pro účely vzájemné komunikace mezi Objednatel a Poskytovatelem, který má zřízenou datovou schránku, se sjednává jako plnohodnotná komunikace prostřednictvím datové schránky. Poskytovatel se zavazuje přihlašovat se po dobu plnění této Smlouvy do své datové schránky minimálně 1 x za 3 pracovní dny. Identifikátory datových schránek smluvních stran jsou uvedeny v závěrečných ustanoveních.
28. Poskytovatel je povinen zajistit po celou dobu trvání této Smlouvy:
  - Důstojné pracovní podmínky, plnění povinností vyplývajících z právních předpisů České republiky, zejména pak z předpisů pracovněprávních, předpisů z oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti ochrany zdraví při práci, a to vůči všem osobám, které se na plnění této smlouvy budou podílet.

- Plnění výše uvedených podmínek zajistí Prodávající i u svých poddodavatelů, včetně řádného a včasného plnění finančních závazků svým poddodavatelům za podmínek vycházejících z této smlouvy.

## IX.

### Přerušení a zastavení poskytování Služeb

1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu a v nezbytném rozsahu přerušit poskytování Služeb, jestliže:
  - poskytování Služeb brání vyšší moc,
  - při výskytu vážných skrytých překážek bránících řádnému poskytování Služeb, o nichž Poskytovatel nevěděl, nemohl vědět, ani nemohl celou situaci přiměřeným způsobem vyřešit tak, aby nemuselo být přerušeno poskytování Služeb,
  - dojde k zastavení poskytování Služeb rozhodnutím k tomu příslušného státního orgánu nikoliv z důvodů na straně Poskytovatele.

Přerušením poskytování Služeb z uvedených důvodů přestávají dnem přerušení běžet lhůty tímto přerušením dotčené.

2. Objednatel je oprávněn přikázat Poskytovateli přerušení poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu a v nezbytném rozsahu, zejména jestliže:
  - pracovníci Poskytovatele při práci poruší obecně závazné platné technické a bezpečnostní normy a předpisy,
  - by vadný postup Poskytovatele nepochybně vedl k podstatnému porušení Smlouvy,
  - je ohrožena bezpečnost poskytovaných Služeb, život nebo zdraví pracovníků nebo hrozí-li jiné hospodářské škody.

Přerušení poskytování Služeb Objednatel z výše uvedených důvodů nestaví běh smluvních lhůt tímto přerušením dotčených a nezakládá nárok Poskytovatele na úhradu vícenákladů vyvolaných přerušením.

3. V případě předčasného ukončení Smlouvy (exit strategie) má Objednatel právo s pomocí vypracované dokumentace pokračovat v provozu systému, a to buď samostatně, nebo s jiným Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje v rámci exit strategie splnit tyto povinnosti:
  - v rámci Zkušebního provozu vytvořit Exit plán, který bude přesně specifikovat postup pro přechodné období při případné předčasné ukončení Smlouvy, Objednatel do pěti pracovních dnů ode dne obdržení Exit plánu provede posouzení a ověření, že vypracovaný Exit plán splňuje podmínky této Smlouvy,
  - za tímto účelem se Zhotovitel zavazuje nejdéle do 20 (dvaceti) pracovních dnů od písemné výzvy poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy a to nejméně 90 (devadesát) dnů po jejím ukončení. V rámci exitové součinnosti dle tohoto bodu Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat poskytnutí informací, podkladů souvisejících se dílem, jakož i jiné součinnosti nezbytné pro realizaci předmětu této Smlouvy, na základě které bude případným novým zhotovitelem poskytováno plnění obdobné plnění dle této Smlouvy,
  - příprava a předání systému novému poskytovateli nebo zadavateli na základě Exit plánu,
  - poskytnutí požadovaných součinností v souvislosti s předáním podpory a provozu systému novému poskytovateli nebo zadavateli,
  - řádné předání dat zpracovávaných v systému, včetně dat doplňkových či souvisejících (zejména, ale nejen, data do systému zadaná/vložená, data systémem zpracovaná, data konfigurační),
  - poskytnutí informací nezbytných k převzetí systému novým poskytovatelem nebo zadavatelem,
  - poskytnutí veškeré relevantní dokumentace k podpoře provozu, k rozvoji systému a ke všem datovým strukturám (modely, nastavení a další) v aktuálním stavu, které byly převzaty a vytvořeny v rámci plnění,



- Poskytovatel předá prohlášení hlavních výrobců technologií s uvedením certifikovaných partnerů pro implementaci a následný support v České republice.
- Smluvní strany se dohodly, že vypracování Exit plánu a poskytnutí plnění nezbytného k jeho realizaci či poskytování další součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy je součástí ceny plnění dle této Smlouvy.

## **X.**

### **Vyšší moc**

1. Vyšší mocí se pro potřeby této Smlouvy rozumí události, které nastaly za okolností, které nemohly být odvráceny účastníky této Smlouvy, které nebylo možné předvídat a které nebyly způsobeny chybou nebo zanedbáním žádné ze smluvních stran, jako např. války, revoluce, požáry, záplavy, zemětřesení, epidemie (s výjimkou onemocnění Covid-19) nebo dopravní embarga. Vyšší mocí není nedostatek úředního povolení ani jiný zásah orgánu státní moci v České republice.
2. Nastane-li situace vyšší moci, uvědomí příslušný účastník této Smlouvy o takovém stavu, o jeho příčině a jeho skončení druhého účastníka. Poskytovatel je povinen hledat alternativní prostředky pro splnění Smlouvy.
3. Trvá-li vyšší moc déle než 2 měsíce a nedohodnou-li se smluvní strany v této době na alternativním řešení, má Objednatel právo od Smlouvy odstoupit.
4. V takovém případě má Objednatel povinnost dosud přijatá plnění si ponechat za sjednanou úhradu a hledat alternativní řešení ke splnění Smlouvy s jiným partnerem.

## **XI.**

### **Odpovědnost za vady**

1. Poskytovatel odpovídá za to, že předmět plnění bude mít vlastnosti stanovené touto Smlouvou a jejími přílohami, a obecně závaznými technickými normami, které se vztahují k materiálům a pracím prováděným na základě této Smlouvy, jinak vlastnosti obvyklé, a dále že bude použitelný ke smluvenému, jinak obvyklému účelu.
2. V případě, že Poskytovatel nezačne s odstraňováním nahlášených vad v souladu s parametry příslušné služby, nebo tyto v souladu s parametry příslušné služby neodstraní, je Objednatel oprávněn odstranit tyto vady sám nebo prostřednictvím třetích osob, a to na náklady Poskytovatele.

## **XII.**

### **Ochrana informací**

1. Obě strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Obě strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran a subdodavatelů, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly dotčenou stranou označeny jako veřejné, které se týkají dotčené strany nebo jím zajišťovaných činností anebo informace, s nimiž je pro nakládání stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně dotčenou stranou označeny.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé straně, pokud je

některá ze stran schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.

5. Obě smluvní strany tímto výslovně souhlasí se zveřejněním této Smlouvy.
6. Poskytovatel se výslovně zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech datech získaných nebo přístupných v informačním systému Objednatele nebo i jinak, zejména o osobních údajích (dle zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů) a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Poskytovatel předem zaváže mlčenlivostí všechny své pracovníky i další osoby, u kterých lze předpokládat, že mohou v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy přijít do styku s osobními údaji vedenými Objednatelem. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této Smlouvy.
7. Obě strany se výslovně zavazují v rámci plnění této Smlouvy zajistit opatření k ochraně dat uložených v informačním systému Objednatele před jejich poškozením, ztrátou nebo zcizením a před neautorizovaným přístupem k těmto datům. Objednatel je povinen předcházet ztrátě, nebo poškozením dat jejich zálohováním.

### **XIII.**

#### **Smluvní sankce**

1. Poskytovatel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu v následujících případech:
  - 1.1 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Služby s parametry, jak jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
    - 20% ceny za služby za kalendářní čtvrtletí, a to vždy pokud se kvalita této služby nachází třikrát a více během kalendářního čtvrtletí v daném roce v intervalu parametru AMBER uvedeného v RAG matici pro max. dobu odstranění závady nebo pro maximální dobu realizace požadavku (tj. pokud se kvalita služby nachází v intervalu parametru AMBER třikrát a více během jednoho čtvrtletí, vzniká povinnost k úhradě smluvní pokuty v uvedené výši pokaždé, kdy se kvalita služby v intervalu parametru AMBER nachází, tzn. při třetím výskytu v intervalu parametru AMBER, při čtvrtém výskytu, při pátém výskytu...),
    - 40% ceny za služby za kalendářní čtvrtletí, a to vždy pokud se kvalita této služby nachází dvakrát a více během jednoho čtvrtletí roku v intervalu parametru RED uvedeného v RAG matici pro maximální dobu odstranění závady nebo pro maximální dobu realizace požadavku (tj. pokud se kvalita služby nachází v intervalu parametru RED dvakrát a více během jednoho čtvrtletí, vzniká povinnost k úhradě smluvní pokuty v uvedené výši pokaždé, kdy se kvalita služby v intervalu parametru RED nachází, tzn. při druhém výskytu v intervalu parametru RED, při třetím výskytu, při čtvrtém výskytu...),
    - 20% ceny za služby za kalendářní čtvrtletí, a to vždy pokud se kvalita této služby nachází v intervalu parametru AMBER uvedeného v RAG matici pro dobu dostupnosti služby během jednoho kalendářního čtvrtletí,
    - 40% ceny za služby za kalendářní čtvrtletí, a to vždy pokud se kvalita této služby nachází v intervalu parametru RED uvedeného v RAG matici pro dobu dostupnosti služby během jednoho kalendářního čtvrtletí.
  - 1.2 V případě, že Poskytovatel bude v prodlení se zahájením poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy v termínu uvedeném v odst. 1. článku IV. této Smlouvy, má Objednatel právo požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý započatý den prodlení.
  - 1.3 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. VIII. odst. 10 nebo 11 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu 2.000 Kč za každé takové porušení
  - 1.4 V případě, že Poskytovatel nesplní povinnosti stanovené v čl. IX. odst. 3 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu 25.000 Kč za každé takové porušení (za každý jednotlivý případ).

1.5 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. XII. této Smlouvy, může Objednatel požadovat zaplacení smluvní pokuty 25.000 Kč za každé takové porušení.

2. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen ani limitován nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.
3. V případě prodlení Objednatele s platbou faktury za dokončené dílo uhradí Objednatel Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý den prodlení.
4. Smluvní strany prohlašují, že sjednaná výše smluvních pokut je přiměřená významu zajištěné právní povinnosti.
5. Každá smluvní pokuta dle této Smlouvy bude uhrazena na základě faktury vystavené oprávněnou smluvní stranou. Splatnost této faktury je 21 dní od jejího doručení druhé smluvní straně. Objednatel je však oprávněn i bez předchozího souhlasu Poskytovatele tyto smluvní pokuty započíst proti svým platbám za Služby poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy.
6. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
7. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

#### **XIV.**

##### **Možnost ukončení Smlouvy**

1. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodu.

Poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu nejdříve po uplynutí čtyř let od zahájení poskytování služeb technické podpory s tím, že výpovědní dobu činí 18 měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Objednateli.

Objednatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu kdykoliv v průběhu jejího trvání s tím, že výpovědní dobu činí 12 měsíců, nedohodnou-li se strany na výpovědní době kratší, a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Poskytovatel:
  - 2.1 bude v prodlení se zahájením poskytování Služeb poskytovaných dle Přílohy č. 1 této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) pracovních dní oproti termínu uvedenému v odst. 1. článku IV. této Smlouvy a nezjedná nápravu ani do deseti (10) pracovních dní od doručení písemné výzvy Objednatele;
  - 2.2 bude v prodlení s poskytováním Služeb „F - Ostatní služby“ dle Katalogového listu služby v příloze č. 1 této Smlouvy po dobu delší než šedesát (60) pracovních dní oproti jednotlivým termínům, které si pro jejich poskytování smluvní strany v každém jednotlivém případě dohodly, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) pracovních dní od doručení písemné výzvy Objednatele;
  - 2.3 opakovaně, minimálně však 5 krát, během jednoho kalendářního roku bude v prodlení s poskytováním Služeb „B - Vyřešení incidentů – Kritických“ a „C - Vyřešení incidentů – Vážných“ dle Katalogového listu služby v příloze č. 1 této Smlouvy, kde za termín prodlení je považována situace, kdy se kvalita kterékoli téže služby nachází v intervalu parametru RED uvedeného v RAG matici na katalogovém listu (Příloha č. 1 této Smlouvy) pro maximální dobu odstranění závady nebo pro maximální dobu realizace požadavku
3. Každá ze smluvních stran je oprávněna písemně odstoupit od Smlouvy:

- 3.1 pokud vůči majetku druhé smluvní strany bylo zahájeno insolvenční řízení,
  - 3.2 pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace,
  - 3.3 z důvodů stanovených Občanským zákoníkem.
- 4. Odstoupením od Smlouvy se Smlouva neruší od počátku, ale okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
  - 5. Odstoupením od Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na smluvní pokutu ani na náhradu škody.
  - 6. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
  - 7. V případě odstoupení od Smlouvy obě smluvní strany provedou inventuru a vyúčtování dosud provedených prací a vypořádání vzájemných závazků plynoucích ze Smlouvy.
  - 8. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb řádně provedených v souladu s touto Smlouvou ke dni předčasného ukončení této Smlouvy.

## **XV.**

### **Závěrečná ustanovení**

- 1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 2. Měnit nebo doplňovat text Smlouvy je možné jen formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných zástupci obou smluvních stran. Smluvní strany sjednávají, že měnit nebo doplňovat text Smlouvy je možné pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Možnost měnit Smlouvu jinou formou smluvní strany vylučují.
- 3. Smluvní strany prohlašují, že mají ke dni podpisu Smlouvy k dispozici veškeré dokumenty označené jako příloha Smlouvy.
- 4. Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 5. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole) ve znění pozdějších předpisů, je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 6. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Uvedené platí obdobně i v případě zrušení Smlouvy dle § 7 zákona o registru smluv. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 7. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do třiceti (30) dní ode dne, kdy o sporu jedna smluvní strana uvědomí druhou smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky. Smluvní strany se v této souvislosti dohodly v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, že pro veškeré případné spory z této Smlouvy je místně příslušným soudem soud příslušný dle sídla Objednatele. Poskytovatel souhlasí s odlišnou místní příslušností soudu.
- 8. Prodávající prohlašuje, že Smlouva neobsahuje obchodní tajemství a že souhlasí s uveřejněním Smlouvy v plném znění (včetně všech příloh).
- 9. Smluvní strany prohlašují, že na Smlouvu se mj. vztahuje zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon

o registru smluv), a kupující je dle § 2 cit. zákona subjektem, jehož smlouvy se povinně uveřejňují prostřednictvím registru smluv.

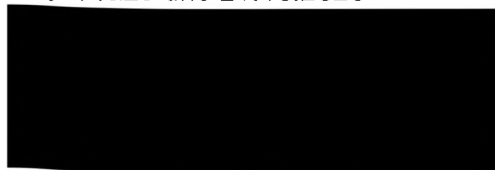
10. Dle § 5 odst. 5 zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, je k řádnému uveřejnění smlouvy třeba, aby byla uveřejněna způsobem tam stanoveným, a to včetně vyplnění metadat. Smluvní strany se dohodly, že uveřejní metadata v níže uvedeném rozsahu a prohlašují, že uvedený rozsah metadat:

- identifikace smluvních stran:  
Statutární město Hradec Králové, Československé armády č.p. 408, IČO: 00268810, datová schránka: bebb2in  
Druhá smluvní strana:  
NEOOPS, s.r.o., Podvinný mlýn 2358/48, IČO: 02104172, datová schránka: 5wx2jcj
- vymezení předmětu Smlouvy: Smlouva o poskytování technické podpory systému Robotizace
- cena: hodnota bez DPH 540.000 CZK, vč. DPH 653.400 CZK
- datum uzavření Smlouvy: datum podpisu poslední smluvní stranou

považují za správný, úplný a v tomto znění plně odpovídající a vyhovující požadavkům zákona o registru smluv.

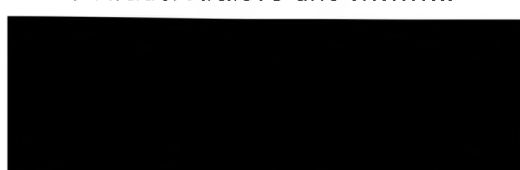
11. Smluvní strany se dohodly, že jednacím jazykem pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy je výhradně jazyk český.
12. Tato Smlouva je vyhotovena v českém jazyce ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž jeden obdrží Poskytovatel a dva Objednatel. V případě, že bude tato Smlouva podepisována elektronicky, bude vyhotovena v 1 stejnopise v elektronické podobě
13. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:  
Příloha č. 1 – Katalogový list služby technické podpory (příloha č. 7),  
Příloha č. 2 – Bezpečnostní pravidla ICT (příloha č. 8).  
Pokud se v těchto přílohách hovoří o zadavateli, myslí se jím Objednatel. Pokud se v těchto přílohách hovoří o dodavateli, uchazeči nebo poskytovateli, myslí se jím Poskytovatel. Pokud se v těchto přílohách hovoří o řešení, programovém vybavení, systému, nástroji apod., myslí se jím dílo nebo jeho část, pokud z kontextu nevyplyvá jiný význam. Pokud je v těchto přílohách něco upraveno odlišně než v textu Smlouvy samotné, přednost má text Smlouvy samotné.
14. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí, že tato Smlouva je důkazem jejich pravé a svobodné vůle a nebyla sepsána ve stavu tísně ani za jednostranně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho k ní připojují své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 21.10.2025



za Poskytovatele

V Hradci Králové dne .....



za Objednatele



**Příloha č. 7 Zadávací dokumentace – Katalogový list služby technické podpory**

Kategorie: **Programové a technické vybavení**

Název služby: **Technická podpora systému - Rozvoj elektronických služeb na MMHK - Robotizace**

Popis:

**Obsah služby A Metodická / uživatelská pomoc:**

Metodická, uživatelská a technická podpora, servis, hot-line a další formy podpory spočívající v operativním odstranění problémů, např. z důvodů nevědomosti uživatele, a to formou vzdálené správy nebo osobně na místě u Objednatele nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných záležitostí (nejen tedy řešení problémů, resp. reklamací) zajišťované telefonicky nebo mailem.

**Obsah služby B Vyřešení incidentů – Kritických:**

Za kritický incident je považován takový incident, kdy nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí. Se systémem tedy nelze pracovat nebo se nelze do systému přihlásit, není k dispozici standardní uživatelské rozhraní systému.

**Obsah služby C Vyřešení incidentů – Vážných:**

Za vážný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé funkce systému. Nejsou tak zobrazována očekávaná data, probíhají chybné transformace dat, probíhá nekorektně předávání dat (ať už v rámci systému samotného či v rámci integrace se systémem třetích stran), nefunguje vyhledávání, výstupy poskytují navzájem nekonzistentní výsledky, atp. Do této kategorie spadají veškeré incidenty, které nejsou taxativně vyjmenovány v obsahu služby B nebo D.

**Obsah služby D Vyřešení incidentů – Běžných:**

Běžné incidenty nemají zásadní vliv na používání systému. Jedná se o vizuální nesrovnalosti systému či vizualizaci dat, např. zjištěné překlepy, chybné zobrazení diakritiky, chybné seřazení údajů, chybné plnění šablon.

Do této kategorie patří též nutná spolupráce při řešení problémů s externími firmami (např. dalšími budoucími dodavateli komponent IS), zejména s těmi, s jejichž aplikacemi jsou některé části systému integrovány nebo na ně navázány. Po obnově systému po havárii následná spolupráce s odborem IT při řešení případných následných problémů.

**Formy poskytování služeb A-D**

- 
- **E-mail** - slouží pro zadávání požadavků Objednatele pro řešení incidentů, pro vznesení metodických, uživatelských a dalších dotazů, pro zadání žádosti o telefonickou konzultaci. Umožňuje průkazně dokumentovat vkládané požadavky (datum a čas vložení / vyřešení).

- **Telefonický Hotline** – Telefonická poradenská služba je určena pro zodpovězení jednoduchých dotazů v rozsahu do 20 minut. Poskytovatel poskytne alespoň jedno telefonní číslo pro příjem a řešení požadavků Objednatele.
- **Vzdálená správa** – slouží k řešení incidentů, k úpravě konfigurace a podobně. Vzdálená správa není určena ke školení a metodickému vedení. Objednatel zajistí vzdálený přístup pro Poskytovatele v potřebném rozsahu.
- **Servisní zásahy v místě Objednatele** poskytnuté v souvislosti s vadami díla během doby trvání servisní smlouvy (tyto incidenty lze klasifikovat jako obsah služby B, C a D), jsou prováděny bezplatně v případě, že není možno vadu odstranit vzdálenou správou přesto, že Objednatel vzdálený přístup pro dodavatele zajistil v požadovaném rozsahu, kvalitě a čase.

### Obsah služby E Dodávka nových verzí:

Dodávka nových verzí veškerého robotického procesu podporovaného nebo dodaného v rámci této zakázky včetně dodaného robotického procesu třetích stran.

Nové verze zajišťují:

- a) provádění změn produktu vyplývajících ze změn obecně závazných právních předpisů České republiky,
- b) provádění změn produktu vyplývajících ze změn obecně závazných právních předpisů města Hradec Králové a ze změn vnitřních předpisů Objednatele (změny organizační struktury, schvalovací režim, atd.)
- c) vlastní rozvoj produktu Poskytovatelem, případně upgrade verzí produktů třetích stran, pokud jsou nezbytné pro provoz dodaného systému.

Služby uvedené pod písm. a) a b) zahrnují (v případě, že změnu nelze v systému docílit změnou konfigurace nebo změnou parametrů) i distribuci upraveného robotického procesu, která musí být provedena nejpozději tři pracovní dny přede dnem účinnosti těchto legislativních změn a právních předpisů. V případě legislativních změn se zpětnou účinností nebo v případě schválení legislativních změn bezprostředně před datem jejich účinnosti budou tyto změny implementovány do systému v co nejkratším možném termínu písemně dohodnutém s Objednatelem tak, aby nebyl ohrožen provoz.

Dodávka nových verzí robotického procesu bude poskytnuta ve stejném rozsahu a pro minimálně stejný způsob užití jako u robotického procesu dodaného jako součást původního díla. Právo užít robotický proces vzniká předáním robotického procesu. Dodávkou nových verzí jsou myšleny i

- veškeré implementační práce spojené s novými verzemi, a to včetně instalace (a souvisejících cestovních nákladů) v sídle Objednatele, pokud je nezbytná.
- aktualizovaná uživatelská i administrátorská příručka

Bez splnění všech těchto podmínek není nová verze produktu považována za předanou.

### Obsah služby F Ostatní služby:

Vývojové práce na rozvoji systému (nad rámec jeho vlastního rozvoje dodavatelem) dle požadavků Objednatele.

### Formy poskytování služeb A, B, C, D, E a F:

Rozsah technické podpory je smluven 40 člověkodnů do vyčerpání.

**RACI diagram** (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

| Obsah služby | Objednatel |   |   |   | Poskytovatel |   |   |   |
|--------------|------------|---|---|---|--------------|---|---|---|
|              | R          | A | C | I | R            | A | C | I |
| Služba A     | x          | x |   |   |              | x | x | x |
| Služba B     | x          | x |   |   |              |   | x | x |
| Služba C     |            |   | X | X | X            | X |   |   |

|          |  |  |   |   |   |   |   |   |
|----------|--|--|---|---|---|---|---|---|
| Služba D |  |  | X | X | X | X |   |   |
| Služba E |  |  | X | X | X | X | X | X |
| Služba F |  |  | X | X | X | X | X | X |

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

#### Definice kvality služby v běžném provozu

| Obsah služby | Název služby                    | Provozní doba | Nástup k řešení incidentu / požadavku [hod] | Max. doba vyřešení incidentu / požadavku [hod] |
|--------------|---------------------------------|---------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Služba A     | Metodická / uživatelská pomoc   | 9 -17         | 24                                          | 168                                            |
| Služba B     | Vyřešení incidentů – Kritických | 9 -17         | 5                                           | 12                                             |
| Služba C     | Vyřešení incidentů – Vážných    | 9 -17         | 8                                           | 16                                             |
| Služba D     | Vyřešení incidentů – Běžných    | 9 -17         | 16                                          | 336                                            |
| Služba E     | Dodávka nových verzí software   | 9 -17         | dle dohody                                  | dle dohody                                     |
| Služba F     | Ostatní služby                  | 9 -17         | 168                                         | dle dohody                                     |

**Režim mimořádné události:** ANO

#### Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek, tzn. pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Cena služeb A+B+C+D+E a F je konečná a obsahuje další náklady (např. cestovné, dopravné, práce technika, ubytování apod.)

## POPIS PARAMETRŮ KATALOGOVÉHO LISTU

#### Kategorie:

Název oblasti, do které je daná služba zařazena

#### Název služby:

Obecné jméno služby

#### Popis:

Popis činností, které spadají do obsahu této služby

#### RACI diagram:

Zobrazení vztahu mezi dodavatelem (dodavatel) a odběratelem (zadavatel) při správě služeb.

Matice aktivit a manažerských funkcí - specifikace kdo je za danou aktivitu zodpovědný

Strana 3 (celkem 5)

WWW.HRADECKRALOVE.ORG



(**Responsible**), kdo ji vykonává (**Accountable**), s kým je konzultována - schvalována (**Consulted before**) a kdo je o ní informován (**Informed after**).

V diagramu je 6 řádků: Rámec služeb **A** až **F**. Toto rozdělení služeb přesně odpovídá rozdělení provedenému v popisu katalogového listu. Řádek RACI potom platí pro všechny služby vyjmenované v daném rámci.

#### Režim mimořádné události:

Tento parametr definuje, zda může být na dané službě požadován zvláštní režim služby. Mimořádnou událostí se rozumí např. vyhlášení voleb, krizové cvičení, vyhlášení nestandardní události orgány veřejné správy.

V režimu mimořádné události je po dobu danou mimořádnou událostí provozní doba služby 24/7 s maximální dobou vyřešení incidentů do 4 hodin.

**Provozní doba služby** je doba, která udává minimální čas, ve kterém musí být služba dostupná. Hodnoty „provozní doba služby“ jsou určovány jako hodiny za den (nebo provoz od-do) / počet dnů v kalendářním týdnu. Režim 9/5 je chápán jako 9 hodin denně v pracovních dnech od 8 do 17 hodin (tedy provozní doba je počítána mimo víkendy a svátky).

**Nástup k řešení incidentu / požadavku** je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být započato aktivní řešení incidentu / požadavku. Parametr je měřen v hodinách a bere ohled na provozní dobu služby.

V případech, kde je pro tento parametr použito označení „dle dohody“, pro potřeby RAG matice je „X“ doba v hodinách po vypršení domluveného termínu.

**Maximální doba vyřešení incidentu / požadavku** je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být incident / požadavek vyřešen od doby jeho nahlášení Objednatelem. Parametr je měřen v hodinách a bere ohled na provozní dobu služby. Obnova služby je včetně všech navázaných služeb – testování se týká jen těch služeb, které jsou ve správě. V případě obnovení navázané služby, které spadá do správy MMHK, považuje se služba za předanou, ale MMHK může požadovat součinnost při testování a ladění chodu této služby.

V případech, kde je pro tento parametr použito označení „dle dohody“, pro potřeby RAG matice je „X“ doba v hodinách po vypršení domluveného termínu.

#### Popis jakosti třídy služby (pro hodnocení její kvality):

##### Nástup k řešení incidentu / požadavku

| Obsah služby |                                 | RED   | AMBER      | GREEN  |
|--------------|---------------------------------|-------|------------|--------|
| Služba A     | Metodická / uživatelská pomoc   | 32<x  | 32>=x>16   | x<=16  |
| Služba B     | Vyřešení incidentů – Kritických | 10<x  | 10>=x>5    | x<=5   |
| Služba C     | Vyřešení incidentů – Vážných    | 16<x  | 16>=x>8    | x<=8   |
| Služba D     | Vyřešení incidentů – Běžných    | 32<x  | 32>=x>16   | x<=16  |
| Služba E     | Dodávka nových verzí software   | 48<x  | 48>=x>24   | x<=24  |
| Služba F     | Ostatní služby                  | 240<x | 240>=x>168 | x<=168 |

##### Maximální doba vyřešení incidentu / požadavku

| Obsah služby |                                 | RED   | AMBER      | GREEN  |
|--------------|---------------------------------|-------|------------|--------|
| Služba A     | Metodická / uživatelská pomoc   | 240<x | 240>=x>168 | x<=168 |
| Služba B     | Vyřešení incidentů – Kritických | 24<x  | 24>=x>12   | x<=12  |

|          |                               |           |                    |              |
|----------|-------------------------------|-----------|--------------------|--------------|
| Služba C | Vyřešení incidentů – Vážných  | $28 < x$  | $28 \geq x > 16$   | $x \leq 16$  |
| Služba D | Vyřešení incidentů – Běžných  | $456 < x$ | $456 \geq x > 336$ | $x \leq 336$ |
| Služba E | Dodávka nových verzí software | $48 < x$  | $48 \geq x > 24$   | $x \leq 24$  |
| Služba F | Ostatní služby                | $456 < x$ | $456 \geq x > 336$ | $x \leq 336$ |

Kde „X“ je reálně naměřená hodnota ve sledovaných jednotkách (hodina).

| Měření              | Popis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Metoda měření       | Vyhodnocování zpráv v Help Desku Poskytovatele.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Časové vymezení     | Kontrolní bod 1: Počátek doby pro potřeby měření je časová značka vložení požadavku / incidentu do systému Help Desk. V případě, že je požadavek / incident zadán před, a pokračuje po začátku plné provozní doby, za začátek výpadku se považuje začátek plné provozní doby.<br>Kontrolní bod 2: Ukončení požadavku / incidentu: Řešení požadavku / incidentu je považováno za ukončené, pokud odběratel toto hlášení uzavře v systému Help Desk. |
| Prostorové vymezení | Měření se vykonává v místě dodání                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## **Příloha č. 2 – Bezpečnostní pravidla ICT**

### **Bezpečnostní pravidla v oblasti Informačních a komunikačních technologií (ICT) pro práci v informačním systému (IS) Magistrátu města Hradec Králové (MMHK)**

Externí subjekt je při práci v IS MMHK povinen dodržovat v oblasti ICT tato bezpečnostní pravidla:

#### **1. Přístup do IS MMHK**

- 1.1. Přístup jiných subjektů k ICT MMHK (dále jen „druhá smluvní strana“) je možný pouze na základě smluvně ošetřeného vztahu s městem Hradec Králové.
- 1.2. Druhá smluvní strana je povinna dodržovat bezpečnostní pravidla ICT a platnou legislativu (zejména ve vztahu k ochraně osobních údajů) pro práci v IS MMHK a nese v souladu s platnou legislativou a předpisy svůj díl odpovědnosti za nedodržení či porušení pravidel, případně za škody vzniklé v důsledku bezpečnostních incidentů, které zavinila.
- 1.3. Všechny povolené způsoby přístupu, povolené časy pro přístup, přístupové údaje a přidělená oprávnění musí být písemně dohodnuty mezi smluvními stranami. Tyto údaje jsou důvěrné a jsou platné jen po dobu platnosti smlouvy.
- 1.4. Druhá smluvní strana je odpovědná za používání jim přiděleného přístupu do IS MMHK, za svou činnost v IS MMHK a při práci s informacemi.
- 1.5. Přístupovat k ICT MMHK mohou pouze poučení pracovníci druhé smluvní strany. Druhá smluvní strana zajistí před zahájením prací poučení a proškolení všech svých pracovníků a subdodavatelů, kteří budou přistupovat k ICT MMHK.
- 1.6. Přístup a přístupová oprávnění jsou přidělena pouze v rozsahu nezbytně nutném pro výkon smluvních závazků.
- 1.7. Pracovníci druhé smluvní strany jsou povinni řídit se pokyny oprávněných osob a dalších pracovníků odboru IT MMHK.
- 1.8. Činnost druhé smluvní strany v IS MMHK může být monitorována. Pověření pracovníci MMHK mohou evidovat přístupy a ověřovat dodržování stanovených bezpečnostních pravidel.
- 1.9. Objednatel provádí pravidelně revize přístupových oprávnění a pracovníci druhé smluvní strany jsou povinni na požádání poskytnout součinnost.

#### **2. Vzdálený přístup**

- 2.1. Vzdálený přístup do IS MMHK je možný pouze dohodnutým způsobem z pracovní stanice která má aktivní a aktuální antivirovou ochranu a nainstalovány všechny bezpečnostní záplaty operačního systému vydané výrobcem.
- 2.2. Pro zvýšení bezpečnosti je vzdálený přístup povolen pouze z konkrétních zřízených uživatelských účtů druhé smluvní strany.
- 2.3. Přístupové údaje sdělují oprávněné osoby Objednatele oprávněným osobám Zhotovitele domluveným způsobem.

#### **3. Fyzický přístup k ICT**

- 3.1. Fyzický přístup k prostředkům ICT je možný pouze na základě smluvního vztahu (servisní a dodavatelské organizace, dohody o provedení práce apod.) nebo se souhlasem určené odpovědné osoby, kterou může být vedoucí odboru IT nebo vlastník (manažer) aktiva MMHK.

- 3.2. Pohyb pracovníků druhých smluvních stran v prostorách serverovny (servisní zásah, revize zařízení apod.) je možný pouze za stálé přítomnosti a dozoru odpovědných pracovníků odboru IT a se souhlasem vedoucího odboru IT.
- 3.3. Při opuštění pracoviště je vždy nutné provést vhodným způsobem jeho zajištění dle pokynů vedoucího odboru IT MMHK.

#### **4. Ochrana dat a informačních aktiv**

- 4.1. Druhá smluvní strana odpovídá za všechna převzatá data (elektronická a tištěná), způsob jejich použití a ochranu před neoprávněným přístupem a zneužitím.
- 4.2. Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, před ukončením smluvního vztahu druhá smluvní strana vrátí všechna převzatá data.
- 4.3. Druhá smluvní strana je do protokolárního předání pracovníkům MMHK odpovědná za všechna zpracovávaná aktiva a je povinna je odpovídajícím způsobem zabezpečit.
- 4.4. Pracovní data se ukládají pouze na místa, určená pověřenou osobou MMHK.
- 4.5. Pokud druhá smluvní strana při práci v IS MMHK přijde do styku s osobními údaji dle zákona č. 110/2019 Sb. nebo jinými neveřejnými informacemi, je povinna o zjištěných skutečnostech zachovávat mlčenlivost a zajistit jejich utajení.
- 4.6. Nepotřebná data (elektronická, na mediích i papírová) musí být vždy neprodleně zlikvidována.
- 4.7. Druhá smluvní strana je povinna dodržovat zásady ochrany proti virům a škodlivým kódům.
- 4.8. Všechny zásahy na serverech musí být předem odsouhlaseny vedoucím odboru IT a zaznamenány stanoveným způsobem MMHK.

#### **5. Bezpečnostní incidenty**

- 5.1. Druhá smluvní strana je povinna neprodleně hlásit manažerovi ISMS MMHK porušení těchto pravidel, všechny zjištěné neobvyklé události, které jsou, nebo mohou být bezpečnostními incidenty a zranitelná místa, a účinně pomáhat při jejich prošetřování a odstraňování.
- 5.2. Druhá smluvní strana je povinna hlásit všechny zjištěné bezpečnostní nedostatky nebo nesoulad se skutečností.
- 5.3. Druhé smluvní straně není povoleno řešení bezpečnostních incidentů a odstraňování nedostatků či nesouladů vlastními silami bez předchozího schválení manažerem ISMS MMHK.

#### **6. Používání internetu**

- 6.1. Druhá smluvní strana může používat při práci v IS MMHK internet pouze pro pracovní účely při dodržování všech obecně závazných právních předpisů České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Uživatel zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob. Uživatel nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat. Uživatel se zavazuje, že bude využívat službu pouze v rámci platných právních předpisů a že bude respektovat etická pravidla užívání sítě Internet. Stahování souborů, používání FTP a jiných služeb je možné jen po dohodě se správcem systému MMHK.
- 6.2. Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, není povoleno využívat elektronickou korespondenci z prostředí MMHK.

#### **7. Tisk**

- 7.1. Pokud bude druhé smluvní straně umožněn tisk na tiskárnách města, je povinna šetřit spotřební materiál a tištěné dokumenty zabezpečit proti neoprávněnému přístupu jak během tisku, tak i po jeho vytisknutí až do jejich bezpečné likvidace.

## **8. Účty a hesla**

- 8.1. Druhá smluvní strana smí používat pouze jí přidělené přihlašovací účty. Tyto účty jsou chráněny heslem.
- 8.2. Heslo musí splňovat aktuální požadavky na kvalitu a platnost a musí být uchováno v tajnosti.
- 8.3. Názvy přihlašovacích účtů a hesla nesmějí být sděleny žádné neoprávněné osobě.
- 8.4. V případě porušení bezpečnostních pravidel mohou být druhé straně přístupové účty zablokovány nebo zcela odebrány.
- 8.5. Druhé smluvní straně je přísně zakázáno vykonávat jiné než dohodnuté činnosti, přistupovat k jiným než povoleným prostředkům, serverům a datům nebo provádět jakékoli úkony směřující k zjišťování rozsahu přidělených oprávnění, dostupnosti jiných síťových prostředků a služeb a způsobech zabezpečení.