

# SMLOUVA SERVISNÍ

čís. smlouvy Zhotovitele: 20200608001  
čís. smlouvy Objednatele:

(dále jen „Smlouva“)

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění (dále jen „občanský zákoník“) mezi:

## Smluvní strany

**Objednatel:** **Technické služby města Chomutova, příspěvková organizace**  
Sídlo: Náměstí 1.máje 89, 430 01 Chomutov  
Zastoupená: Ing. Zbyněk Koblížek, ředitel organizace  
Bank. spojení: \_\_\_\_\_  
č. účtu: \_\_\_\_\_  
IČO: 00079065  
DIČ: CZ00079065  
Příspěvková organizace zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem spisová značka oddíl PR, vložka číslo 630

(dále jen „Objednatel“)

a

**Zhotovitel:** **R ALTRA spol. s r.o.**  
Sídlo: Čimická 819/86a, 182 00 Praha – Bohnice  
Zastoupená: Ing. Milan Rada, jednatel společnosti  
Bankovní spojení: \_\_\_\_\_  
č. účtu: \_\_\_\_\_  
IČO: 25676326  
DIČ: CZ25676326  
Zapsaná u Městského soudu v Praze, pod spisovou značkou C 60314

(dále jen „Zhotovitel“)

(Objednatel a Zhotovitel společně také jako „Smluvní strany“, a každý samostatně jako „Smluvní strana“)

## I.

### Úvodní ustanovení a definice pojmů

- Uzavřením této Smlouvy se zrušuje „SMLOUVA SERVISNÍ NA PODPORU, PROVOZ A ÚDRŽBU DÍLA“ (číslo sml. Zhotovitele SW20180704001) uzavřená dne 26.7.2018.
- Dílem, které je předmětem servisní podpory a rozvoje dle této Smlouvy, se pro účely této Smlouvy rozumí níže uvedený předmět plnění Smlouvy o Dílo, číslo smlouvy Zhotovitele SW20180709001, uzavřené Smluvními stranami dne 26.7.2018 (dále jako „Smlouva o Dílo“):  
„Dodání, implementace a zprovoznění Informačního systému pro sběr a svoz odpadu, který představuje komplexní řešení pro podporu činností odděleného sběru a svozu separovaných složek odpadu (biologicky rozložitelného odpadu/BRO, objemný odpad, papír a plast) (dále jako „IS“) a provoz IS na technologické infrastruktuře Zadavatele, a to včetně licence IS, technické dokumentace, školení a podpory maintenance licence a servisní podpory provozu IS“ (dále jako „Dílo“).
- Informačním systémem** (výše jako IS) se pro účely této Smlouvy rozumí originální SW produkt ve vlastnictví Zhotovitele na platformě **PROTANK DYNAMICS – modul Svoz odpadu**.
- HW** se pro účely této Smlouvy rozumí různá koncová hardware zařízení vozidel svozu odpadu jako např. GPS vozidlové jednotky, kamery atd., které již Objednatel buď provozuje a je nutno zajistit jejich servisní podporu nebo které Objednatel v rámci této Smlouvy může objednat v souladu s objednaním rozšíření IS o další funkčnosti a moduly.
- Hlavní / standardní pracovní dobou** se pro účely této Smlouvy rozumí období od 08:00 do 16:00 hodin v pondělí – pátek mimo státní svátky. Ostatní doba je **Dobou mimo Hlavní pracovní dobu**

## II. Předmět plnění

1. Zhotovitel se zavazuje Objednateli poskytovat služby servisní údržby, podpory provozu a rozvoje IS a HW související s podporou a provozem Díla, definovaného v Čl. I odst. 2 této Smlouvy (dále jako „**Servisní služby**“ nebo „**Služby**“), za podmínek dohodnutých v této Smlouvě a Objednatel se zavazuje platit za tyto Služby Zhotoviteli odměnu a poskytovat Zhotoviteli plnou součinnost dle této Smlouvy.
2. Servisní služby budou poskytovány pro Objednatele v době poskytnuté záruky za jakost, vč. maintenance, tj. po zbývajícím období 48 měsíců v souladu se Smlouvou o Dílo a dále v době pozáruční, tj. v době po ukončení záruky za jakost.
3. V rámci této Smlouvy bude Zhotovitel poskytovat Objednateli následující plnění prostřednictvím dále uvedených Servisních služeb:

Servisní služby pro zajištění údržby, podpory provozu a rozvoje IS a HW:

- a) Služby Helpdesk – specifikováno v Příloze č. 1 Smlouvy;
- b) Služby servisní údržby, dodávky a montáže HW a technické podpory provozu IS a HW – specifikováno v Příloze č. 2 Smlouvy;

V rámci této Služby dále Zhotovitel umožní, na základě objednávek Objednatele prostřednictvím Služby HelpDesk, dodávky a montáže koncových HW zařízení do vozidel Objednatele (GPS telemetrické vozidlové jednotky, kamery atd.) a ostatních HW zařízení vč. zprovoznění a napojení na IS s následnou záruční a pozáruční provozní a servisní podporou takto dodaných telemetrických jednotek.

- c) Služby maintenance na licence SW produktu IS, které po dobu platnosti Smlouvy zajišťují Objednateli právo na upgrade na aktuální verzi IS vždy po jejím oficiálním uvolnění;
- d) Služby zajištění přenosu dat (SIM) v těch případech, kdy SIM karta byla dodána Zhotovitelem a je provozována na koncovém HW vozidle Objednatele (GPS vozidlová jednotka, kamera apod.) s datovou integrací do IS Zhotovitele.

## III. Termín plnění

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Servisní služby v termínech dle popisu jednotlivých služeb uvedeného v přílohách č. 1 a 2 této Smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli součinnost vyplývající pro něj z Čl. VII této Smlouvy.

## IV. Cena plnění a platební podmínky

1. Servisní služby v rozsahu dle Čl. II, této Smlouvy, na stávající Dílo dodané v souladu se Smlouvou o Dílo, jsou v souladu se Smlouvou o dílo odst. 4.1 a 4.2, pro zbývajícím období 48 měsíců záruky za jakost poskytovány zdarma.

Poskytování Servisních služeb v rozsahu dle Čl. II této Smlouvy pro IS a HW v době pozáruční, tj. po ukončení záruky za jakost bude Objednatelům uhrazeno formou paušální měsíční odměny dle následující cenové tabulky:

Cenná položka	Jednotková cena vozidlo bez DPH
Měsíční paušál provozu Služeb servisní údržby a technické podpory	70 Kč
Měsíční paušál provozu Služby maintenance na licence SW produktu IS	45 Kč
Měsíční paušál přenosu dat s využitím SIM R ALTRA	30 Kč
<b>Paušální měsíční odměna za 1 vozidlo</b>	<b>145 Kč</b>
<b>Celková paušální měsíční odměna</b>	<b>Dle celk. počtu akt. vozidel</b>

2. **Time & Material ceny** uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy se uplatní pro zpoplatnění Servisních služeb vyžádaných Objednatelem na základě objednávek (servisních požadavků) prostřednictvím služby HelpDesk, a to v níže demonstrativně uvedených případech:
- Řešení servisních požadavků na odstraňování vad týkajících se IS, které v době záruky za jakost nebyly způsobeny vadou IS a pokud vada IS nevznikla z důvodů na straně Zhotovitele
  - Realizace změn v IS v souladu s Čl. IX Smlouvy (vícepráce) nad rámec modulů a funkcí implementovaných v souladu s předmětem plnění při zahájení plnění Smlouvy, a to na základě požadavku Objednatele, posouzení reálnosti požadavku Zhotovitele a po vzájemné dohodě Objednatele se Zhotovitelem na základě objednávky
  - Poskytování konzultací a školení k provozu IS a HW, a to na základě objednávek Objednatele a po vzájemné dohodě Objednatele s Zhotovitelem
  - Dodávky a montáže nových HW koncových zařízení na vozidla a ostatních nových HW zařízení a dále servisní opravy stávajícího HW zařízení, dodávky materiálu, náhradních dílů, souvisejícího zboží a prací v rámci Služby servisní a technické podpory HW na základě objednávek Objednatele s termínem dodání dle objednávek.

Time & Material cena za poskytování Služeb v **Hlavní pracovní době** (od 08:00 do 16:00 hodin každý pracovní den od pondělí do pátku mimo státem uznané svátky) se stanoví jako součin doby skutečného trvání poskytování zpoplatněných Služeb objednaných Objednatelem v daném měsíci (vykázaných na Objednatelem schválených časových pracovních výkazech nebo vykázaných a Objednatelem potvrzených ve službě HelpDesk), a hodinových cen servisních prací, které jsou pro jednotlivé činnosti součástí Ceníku uvedeného v Příloze č. 2 Smlouvy.

**Time & Material Ceník** servisních prací, HW a náhradních dílů HW (výše a dále jako „Ceník“) je uveden v Příloze č. 2 Smlouvy, kde uvedené hodinové sazby pro jednotlivé činnosti a role se týkají prací v rámci Hlavní pracovní doby.

- **Hodinové sazby prací pro jednotlivé činnosti a role mimo Hlavní pracovní dobu:**  
Mimo hlavní pracovní dobu lze po předehlé a včasné dohodě se Zhotovitelem realizovat pouze dodávky a servisní práce týkající se HW:
    - a) Práce mimo Hlavní pracovní dobu – všední den: +25% / 1hod.
    - b) Práce mimo Hlavní pracovní dobu – víkend / svátek: +50% / 1hod.
  - Dopravní náklady v rámci realizace Služeb servisní údržby a podpory IS a HW pro případ realizace činností přímo v prostorách / provozovnách Objednatele na objednávku Objednatele budou účtovány dle skutečnosti v souladu s Ceníkem Zhotovitele.
3. Splatnost faktur činí 30 dní ode dne jejich doručení Objednateli.
4. Zhotovitel je oprávněn vystavit a zaslat fakturu v **elektronické podobě** s elektronickým podpisem, a to **na e-mailovou adresu, kterou Objednatel sdělí Zhotoviteli po podpisu této Smlouvy na e-mail osoby pověřené ke komunikaci dle článku VII Smlouvy.**
5. Zhotovitelem vystavené a zasláné faktury Objednatel uhradí vždy bankovním převodem na účet Zhotovitele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Datem zaplacení se rozumí datum připsání příslušné částky ve prospěch účtu Zhotovitele.
6. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů (zejména zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů). V případě, že faktura nebude odpovídající náležitosti splňovat, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Zhotoviteli k doplnění či úpravě, aniž by se tak dostal do prodlení se splatností. Nová lhůta splatnosti počíná běžet od opětovného zaslání náležitě doplněné či opravené faktury.

## V.

### Způsob poskytování Servisních služeb

1. Poskytování Servisních služeb dle Čl. II této Smlouvy zahájí Zhotovitel pro Objednatele v den účinnosti této Smlouvy.
2. Zhotovitel bude poskytovat Služby popsané v Čl. II této Smlouvy na základě Servisních požadavků vnesených Objednatelem prostřednictvím Služby HelpDesk.
3. Služba HelpDesk umožňuje nahlášení závady, předání dotazů, žádostí o součinnost, připomínek Objednatele apod. k předmětu této Smlouvy (dále také jako „**Servisní požadavek**“) prostřednictvím následujících komunikačních kanálů:

- a) **Webová aplikace** Zhotovitele přístupná také pro Objednatele pro zapsání, sledování a dokumentování plnění, Objednatelem zapsaných a Zhotovitelem obslužených, Servisních požadavků – **preferovaný komunikační prostředek** (dále jen „**HelpDesk**“);
  - b) Telefonní kontakt Zhotovitele;
  - c) E-mailový kontakt Zhotovitele.
4. Službu HelpDesk zajistí Zhotovitel v Hlavní pracovní době.
  5. Objednatel zajistí, aby všechny hlášené Servisní požadavky byly vždy řádně evidovány ve webové aplikaci HelpDesk.
  6. Zhotovitel zajistí administraci a potřebnou servisní podporu HelpDesk

## VI. Odpovědnost za škodu a vady

1. Smluvní strany jsou povinny vyvíjet maximální úsilí k předcházení vzniku škod a učinit veškerá dostatečná opatření k minimalizaci vzniklých škod. V rámci této prevenční povinnosti jsou Smluvní strany povinny zejména respektovat vzájemná zadání, pokyny a doporučení, která jsou významná z hlediska plnění této Smlouvy.
2. Žádná ze Smluvních stran nebude odpovídat za nesplnění kteréhokoli ze svých smluvních závazků podle Smlouvy v důsledku vyšší moci, tj. v případě, že ve splnění povinnosti ze Smlouvy jedné ze Smluvních stran dočasně nebo trvale zabránila v přímé příčinné souvislosti mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Smluvní strany, mající bezprostřední vliv na realizaci Smlouvy, zejména epidemie, pandemie, válka, teroristické útoky, požáry, výbuchy, zemětřesení, povodně, údery blesků, vichřice, tornáda, laviny, sněhová kalamita, a další okolnosti, které Objednatel a ani Zhotovitel nemohli předvídat před uzavřením této Smlouvy a které i při vynaložení odborné péče nebylo možno odvrátit. Platební závazky vzniklé před výskytem takové události nebudou prominuty. Při výskytu takové události Smluvní strana, jejíž plnění taková událost ohrožuje, bez zbytečného prodlení písemně informuje druhou Smluvní stranu a vynaloží veškeré úsilí na překonání své neschopnosti provádět plnění. Jestliže vznikne z titulu vyšší moci okolnost, v důsledku které nemůže Zhotovitel pokračovat v plnění Smlouvy, budou neprodleně dohodou obou Smluvních stran upraveny podmínky, resp. termíny plnění Smlouvy.
3. Zhotovitel poskytuje záruku za jakost na Zhotovitel dodaný nový HW, a to na dobu 24 měsíců počínajíc dnem podpisu Objednatele na Pracovním listu servisního technika o uskutečněné dodávce a montáži HW. V této záruční době jsou servisní opravy vad, na základě Servisních požadavků Objednatele zadaných do HelpDesk, provedeny zdarma pokud se vada vyskytne z důvodů prokazatelně na straně Zhotovitele. V ostatních případech a v době po uplynutí doby záruky za jakost jsou servisní práce a opravy zpoplatněny v souladu s odst. 2 Čl. IV Smlouvy a dle Ceníku.
4. Požadavek na odstranění vady nebo výsledku provedené Služby předmětu plnění je Objednatel povinen uplatnit okamžitě po zjištění vady písemně s využitím HelpDesk u pověřené osoby Zhotovitele dle Čl. VII. této Smlouvy.
5. Objednatel je oprávněn kontrolovat dodávky plnění předmětu této Smlouvy. Zjistí-li, že Zhotovitel provádí plnění předmětu smlouvy v rozporu se smluvními závazky uzavřenými dle této Smlouvy, je oprávněn dožadovat se písemně toho, aby Zhotovitel odstranil vady vzniklé vadným prováděním a postupoval při realizaci plnění řádným způsobem. Ve svém požadavku na odstranění vady je Objednatel povinen předložit zcela jasné, průkazné a konkrétní námítky identifikující dané vadné plnění.
6. Objednatel je oprávněn uplatnit u Zhotovitele nárok na úhradu vzniklých škod pouze v té výši, která je prokazatelně v přímé příčinné souvislosti s předmětem plnění Smlouvy nebo výsledkem poskytnuté Služby Zhotovitele dle předmětu plnění této Smlouvy a pokud příčina je z prokazatelných důvodů na straně Zhotovitele a pokud Objednatel na své straně a bez zbytečného odkladu využil všech svých dostupných prostředků a možností pro eliminaci možných příčin či následků škod. Maximální výše ceny škody je omezena celkovou cenou daného dílčího plnění předmětu Smlouvy nebo cenou realizované Služby; maximálně však do výše celkové paušální měsíční platby dle Čl. IV. Smlouvy.
7. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k této situaci došlo v důsledku prodlení s plněním závazku druhé Smluvní strany.
8. Zhotovitel neodpovídá za vady, které byly způsobeny nevhodným užíváním předmětu plnění Smlouvy Objednatelem, neoprávněným zásahem třetí osoby či neodvratitelnými událostmi.

## VII. Součinnost a vzájemná komunikace

1. Objednatel se zavazuje, že po dobu poskytování Servisních služeb bude Zhotoviteli poskytovat součinnost spočívající zejména v dodržování parametrů a požadavků předmětu plnění této Smlouvy. Objednatel se dále zavazuje k předávání Zhotovitelem vyžádaných podkladů, doplňujících údajů, zpřesnění podkladů, vyjádřeních a stanovisek Objednatele, v případě, že

- jejich potřeba vznikne v průběhu plnění této Smlouvy. Objednatel, na žádost Zhotovitele, rovněž zajistí součinnost 3. stran, bude-li to povaha řešení vyžadovat. Veškerá součinnost bude Zhotoviteli poskytnuta vždy nejpozději do dvou (2) pracovních dnů ode dne, kdy o ní Zhotovitel písemně požádá. Nebude-li možné splnění povinnosti Objednatelem ve stanovené lhůtě, oznámí Objednatel neprodleně takovou skutečnost se zdůvodněním Zhotoviteli a splní povinnost v době přiměřené. Zvláštní lhůta pro poskytnutí součinnosti bude Zhotovitelem stanovena tehdy, půjde-li o součinnost, kterou Objednatel nemůže zajistit vlastními silami.
2. Požadavek na součinnost Objednatele dle Čl. VII této Smlouvy zašle Zhotovitel Objednateli na emailovou adresu specifikovanou v Čl. VII, odst. 5 této Smlouvy.
  3. Objednatel je povinen zabezpečit Zhotoviteli přístup k technologické infrastruktuře Objednatele, pokud to povaha této Smlouvy vyžaduje.
  4. Objednatel zodpovídá za to, že jím předané podklady a doklady Zhotoviteli nemají žádné faktické ani právní vady.
  5. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob pověřených za tím účelem Smluvními stranami.

**Za stranu Objednatele** jsou osobami pověřenými ke komunikaci:

**Jméno a Příjmení**

**Za stranu Zhotovitele** je osobou pověřenou ke komunikaci:

**Jméno a Příjmení**

## VIII.

### Ochrana informací a zpracování osobních údajů

Ochrana informací:

1. Smluvní strany se zavazují chránit důvěrné informace druhé Smluvní strany. Za důvěrné informace jsou považovány skutečnosti obchodní, výrobní či technické povahy související s činností Smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné, mají být podle vůle Smluvní strany utajeny, zejména informace a veškeré dokumenty a podklady předané Smluvní stranou pro provedení předmětu plnění nebo Služby.
2. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak.
3. Smluvní strany se zavazují, že bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany nebudou důvěrné informace sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osob, které na plnění této Smlouvy spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nevyužít důvěrné informace získané v souvislosti s touto Smlouvou jinak než pro účely této Smlouvy, v neprospěch druhé Smluvní strany či k poškození jejího dobrého jména nebo pověsti. Za porušení závazku důvěrnosti informací podle této Smlouvy nebude považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze Smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí. Za třetí osoby se ve vztahu k důvěrným informacím Zhotovitele nepovažují externí subdodavatelé Objednatele spolupracující s Objednatelem v přímé souvislosti a v souladu s předmětem plnění této Smlouvy, kterým mohou být takové důvěrné informace poskytnuty pouze oproti podpisu dohody o mlčenlivosti mezi Objednatelem a takovým dodavatelem, a to závazáním se ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy.

Zpracování osobních údajů:

4. Smluvní strany jsou oprávněny zpracovávat všechny osobní údaje potřebné pro plnění této Smlouvy a společně se zavazují přijmout potřebná opatření k ochraně osobních údajů v souladu se zák. č. 110/2019 Sb., Zákon o zpracování osobních údajů, v aktuálním znění a dále zejména v souladu s čl. 28 odst. 3) Nařízením 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 (dále jako „Nařízení“) a dále v souladu s ustanoveními této Smlouvy.
5. Objednatel (dále také jako „Správce“) tímto pověřuje Zhotovitele (dále také jako „Zpracovatel“) zpracováním osobních údajů demonstrativně uvedených v následujícím odstavci tohoto Čl. Smlouvy. Zpracovatel níže uvedených osobních údajů se touto Smlouvou zavazuje, za účelem uvedeným v předešlém odstavci tohoto Čl. této Smlouvy, zpracovávat osobní údaje k nimž získá přístup na základě této Smlouvy.
6. Osobní údaje jsou pro Správce zpracovávány Zpracovatelem pro účely a v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu této Smlouvy, tj. zejména může docházet k zpracování následujících osobních údajů:
  - a) jméno, příjmení a titul,
  - b) osobní číslo,

- c) e-mailová adresa,
- d) telefonní číslo,
- e) registrační značka vozidla,
- f) GPS poloha,

Osobními údaji, v souladu s odst. 1) článku 4 Nařízení, se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (dále jen „subjekt údajů“); identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat (výše a dále jako „osobní údaje“).

- 7. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace a osobní údaje mají obě Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 8. Zhotovitel bere na vědomí, že Objednatel je osobou povinnou podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, z čehož vyplývají jeho povinnosti v tomto zákoně mu uložené.
- 9. Ustanovení tohoto článku Smlouvy o ochraně informací a zpracování osobních údajů není dotčeno ukončením této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu, a to po dobu 3 let od ukončení této Smlouvy.

#### IX.

##### Změnové řízení v průběhu realizace předmětu plnění Smlouvy

- 1. Pokud Objednatel vznesе požadavek na změnu či rozšíření stávajícího rozsahu předmětu plnění této Smlouvy nebo rozšíření Díla, mohou se obě Smluvní strany dohodnout na realizaci rozšíření či změny předmětu plnění nebo Díla formou víceprací.
- 2. Pokud obě Smluvní strany projeví vůli dohodnout se na realizaci víceprací, pak dle vzájemné dohody
  - a) buď Objednatel připraví na základě této Smlouvy Objednávku
  - b) nebo Zhotovitel připraví Nabídku jako podklad pro Objednávku nebo návrh Dodatku k této Smlouvě,

přičemž v daném dokumentu bude vždy specifikován konkrétní rozsah víceprací, termín plnění a cena plnění, jakož i ostatní podmínky realizace víceprací.

- 3. Jednotlivé smluvní podmínky této Smlouvy jsou zavazující pro obě Smluvní strany, pokud nebude některá smluvní podmínka v příslušném dodatku či Objednávce písemně dohodnuta jinak.

#### X.

##### Autorská práva, Práva třetích osob

- 1. IS Zhotovitele je autorským dílem dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů České republiky. Autorské dílo je v této souvislosti provedeno v jazyce českém. Zhotovitel stvrzuje, že je výhradním vykonavatelem majetkových autorských práv k IS.
- 2. Zhotovitel touto Smlouvou uděluje Objednateli (dále též jako „Nabyvatel licence“) uživatelské právo k programovému vybavení IS, které je částí předmětu plnění Smlouvy, a to na dobu platnosti Smlouvy. Licence se poskytuje Objednateli jako nevýhradní, časově omezená na dobu platnosti této Smlouvy, územně omezená v souladu s organizačním členěním Objednatele, pro užití v neomezeném počtu uživatelů Objednatele, za účelem SW podpory provozních činností Objednatele v souladu s touto Smlouvou. Objednatel není oprávněn poskytovat licence třetím osobám bez dohody se Zhotovitelem a písemného souhlasu od Zhotovitele. Objednatel je oprávněn poskytovat licence dále třetím osobám, po dohodě se Zhotovitelem a na základě písemného souhlasu od Zhotovitele v případě, že se jedná o osoby ekonomicky propojené dle příslušných ustanovení občanského zákoníku a zákona o obchodních korporacích.
- 3. Pokud při realizaci plnění dle Smlouvy vznikne dílo nesoucí znaky díla autorského dle příslušného zákona, přechází na Objednatele nevýhradní oprávnění výkonu práva takové dílo užit, a to pouze pro své interní účely Objednatele. Toto oprávnění však nezahrnuje další šíření takového díla, je určeno pouze pro vlastní vnitřní potřebu Objednatele. Všechna oprávnění uvedená v tomto Čl. X této Smlouvy nabývá Objednatel pro daný měsíc vždy okamžikem zaplacení paušální měsíční ceny předmětu plnění dle této Smlouvy.
- 4. Objednatel se zavazuje, že případné dílo dle předcházejícího odstavce vytvořené Zhotovitelem dle této Smlouvy, ani jeho části, nebude žádnou formou rozšiřovat dalším subjektům bez dohody a výslovného písemného souhlasu Zhotovitele. V ostatním pro nakládání s těmito produkty platí přiměřeně ustanovení § 66 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších úprav.

5. Pokud bude předmětem plnění dle této Smlouvy dodávka SW produktů třetích stran, zajistí Zhotovitel pro Objednatele oprávnění k jejich užití ve stejném rozsahu, jak je uvedeno v bodu 3 tohoto článku Smlouvy a za podmínek uvedených v bodu 4 tohoto článku Smlouvy. V ostatním se budou podmínky užívání těchto SW produktů řídit licenčními podmínkami výrobce nebo nositele příslušných práv k těmto SW produktům.
6. Smluvní strany se zavazují při realizaci Smlouvy k dodržování a ochraně práv průmyslového a jiného duševního vlastnictví, jakož i práv, spadajících do autorského práva a ochrany obchodního, tajemství. Obdobný závazek platí pro Smluvní strany v souvislosti s označováním výrobků, které jsou předmětem plnění v rámci Smlouvy
7. Zhotovitel zajistí pro Objednatele právo používat patenty, ochranné známky, licence, průmyslové vzory, know-how, software a práva z duševního vlastnictví vztahující se k plněním dle této Smlouvy a nutné pro jejich provoz a užití. Náklady Zhotovitele s tímto postupem spojené jsou již zahrnuty v ceně dle této Smlouvy.

#### **XI. Smluvní pokuty a sankce**

1. Pokud bude Zhotovitel v prodlení s „maximální dobou řešení“ servisního požadavku dle Přílohy č. 2 „Specifikace Služby servisní údržby, dodávky a montáže HW a technické podpory provozu IS a HW“, a to z důvodů prokazatelně na straně Zhotovitele, bude Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 150 Kč bez DPH za každý započatý den prodlení.
2. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou splatné ceny dle této Smlouvy je úrok z prodlení stanoven za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky.
3. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení požadavku na zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.

#### **XII. Ukončení Smlouvy**

1. Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v trvání 3 měsíců, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
2. Smlouvu lze ukončit odstoupením kterékoli ze Smluvních stran z důvodu podstatného porušení povinností stanovených touto Smlouvou opačnou Smluvní stranou dle odstavce 3 a odst. 4 tohoto článku této Smlouvy. Z důvodu nepodstatného porušení povinností lze od Smlouvy odstoupit pouze v případě, pokud opačná Smluvní strana, která Smlouvu porušila, přes písemné upozornění oprávněné Smluvní strany na porušení Smlouvy nezjedná nápravu ani v přiměřené lhůtě k nápravě, která jí byla poskytnuta a která nebude kratší než 30 dní. V případě odstoupení je odstupující Smluvní strana povinna doručit oznámení o odstoupení v písemné podobě druhé Smluvní straně. Odstoupení bude účinné ode dne následujícího po dni doručení oznámení o odstoupení.
3. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit z těchto podstatných důvodů porušení Smlouvy:
  - a) v případě, že Zhotovitel nemůže z důvodů událostí podle Čl. VI odst. 2 této Smlouvy pokračovat v plnění podle Smlouvy po dobu delší než 30 dnů,
  - b) v případě, že Zhotovitel poruší povinnosti stanovené touto Smlouvou a do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Objednatele takové porušení nenapraví.
4. Zhotovitel je oprávněn od Smlouvy odstoupit z těchto podstatných důvodů porušení Smlouvy:
  - a) v případě, že nastane událost nebo řada událostí podle Čl. VI odst. 2 této Smlouvy zamezující Objednateli plnění vyžádaných součinností dle článku VII. Smlouvy po dobu delší než 30 dnů,
  - b) v případě, že je Objednatel v prodlení se zaplacením Faktury a do 30 dnů od obdržení písemného upozornění Zhotovitele takové porušení nenapraví.
5. Účinky odstoupení od této Smlouvy nebo ukončení Smlouvy výpovědí nejsou dotčeny:
  - a) ustanovení článku VIII, článku X, článku XI, článku XII odst. 5 a článku XIII této Smlouvy;
  - b) nároky na smluvní pokuty a sankce, které vznikly před účinností odstoupení;
  - c) nároky na náhradu škody, která vznikla z řízení před účinností odstoupení;
  - d) nároky na náhradu všech nákladů, které Zhotovitel účelně vynaložil do okamžiku odstoupení;
  - e) jakékoliv úhrady ceny za již poskytnutá plnění v souladu s předmětem plnění této Smlouvy, které byly řádně převzaty Objednatelem, nebo nebyly převzaty pouze z důvodu nedostatečné součinnosti ze strany Objednatele, i když plnění bylo poskytnuto a Objednatel byl vyzván k převzetí či k potvrzení plnění před účinností odstoupení
6. Smluvní strany si touto Smlouvou sjednaly, že Smlouvu lze ukončit nebo od Smlouvy lze odstoupit pouze s účinky ex nunc. Odstoupením od Smlouvy nebo ukončením Smlouvy výpovědí nevznikne Smluvním stranám povinnost vrátit plnění, která již byla řádně poskytnuta. V případě, že takové plnění v době odstoupení poskytla jen jedna ze Smluvních stran, je druhá Smluvní strana povinna splnit své závazky vážící se na plnění realizované ke dni odstoupení od Smlouvy. Tímto není dotčen nárok Smluvní strany na náhradu škody ani na smluvní sankce.

### **XIII. Řešení sporů**

1. V případě sporu vyplývajícího z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní se Smluvní strany zavazují vyvinout maximální úsilí k vyřešení takového sporu smírnou cestou.
2. Pokud ve Smlouvě není stanoveno jinak, všechny spory, které vzniknou z této Smlouvy, včetně sporů o její platnost, výklad nebo zrušení, které není možné řešit smírnou cestou podle odst. 1 tohoto článku této Smlouvy, budou řešeny před obecným soudem příslušným dle platných právních předpisů.

### **XIV. Závěrečná ustanovení**

1. Objednatel souhlasí, aby se Zhotovitel odkazoval ve svých elektronických a papírových materiálech (reference) na spolupráci s Objednatelem.
2. Veškeré ceny uvedené v této Smlouvě a v přílohách této Smlouvy se rozumí bez případné daně z přidané hodnoty nebo jiné obdobné daně, ať už je tato daň povinen uplatnit a odvést Zhotovitel nebo Objednatel. Takové daně budou k ceně připočteny v aktuální zákonné výši.
3. Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou neupravená se řídí platným právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v aktuálním znění.
4. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným, či jinak obsolentním zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy účinná a v platnosti. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné, či jinak obsolentní ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které nejlépe svým obsahem a smyslem odpovídá obsahu a smyslu ustanovení původního.
5. Smluvní strany se zavazují, že budou postupovat v souladu s oprávněnými zájmy druhé strany, a že uskuteční veškerá právní jednání, která se ukáží být nezbytná pro realizaci transakcí upravených touto Smlouvou. Závazek součinnosti se vztahuje pouze na taková právní jednání, která přispějí či mají přispět k dosažení účelu této Smlouvy.
6. Tato Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou,
7. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
8. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) vyhotoveních v českém jazyce, každé s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdržel po jednom (1) exempláři.
9. Součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:

Přílohy:

č. 1 – Specifikace Služby HelpDesk

č. 2 – Specifikace Služby servisní údržby, dodávky a montáže HW a technické podpory provozu IS a HW

Smluvní strany prohlašují, že se před uzavřením této Smlouvy plně seznámily se všemi okolnostmi a veškerými technickými, kvalitativními a jinými podmínkami, že obsahu Smlouvy porozuměly, Smlouva je projevem jejich svobodné a vážné vůle, Smlouva není podepisována v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, Smlouva je uzavřena v předepsané formě a Smluvní strany s ní souhlasí. Na důkaz svého souhlasu se Smlouvou Smluvní strany Smlouvu níže podepisují.

V ..... dne:

V Praze dne:

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

.....  
Ing. Zbyněk Koblížek,  
ředitel organizace  
Technické služby města Chomutova,  
příspěvková organizace

.....  
Ing. Milan Rada,  
jednatel společnosti  
R ALTRA spol. s r.o.



## Specifikace služby HelpDesk

### 1. Helpdesk

Služba HelpDesk, dále také jako „Helpdesk“, představuje jednotná kontaktní místa (SpoC – Single Point of Contact) pro pracovníky objednatele i poskytovatele. Veškeré Servisní požadavky týkající se poskytování Služeb poskytovatelem objednateli, jsou zadávány a řešeny prostřednictvím Helpdesk.

Součástí Helpdesk je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):

- a) <http://helpdesk.protank-dynamics.cz/>
- b) E-mail
- c) Telefon

#### 1. Postup při využití Helpdesk:

- a) Primárním komunikačním kanálem pro Helpdesk v Hlavní pracovní době je Elektronická aplikace Helpdesk u Objednatele.
- b) Teprve v případě, kdy nelze v Hlavní pracovní době použít Elektronickou aplikaci, probíhá komunikace (hlášení Servisního požadavku, žádost o součinnost nebo potvrzení Dokončení řešení SP) e-mailem nebo telefonicky.
- c) Servisní požadavek lze zadat do Elektronické aplikace i mimo Hlavní pracovní dobu, Response time i doba pro vyřešení u takového Servisního požadavku však začínají běžet až od začátku příští Hlavní pracovní doby.
- d) Prostřednictvím Elektronické aplikace může také poskytovatel žádat objednatele o součinnost a po vyřešení SP o potvrzení Dokončení řešení SP. SP nelze vyhodnotit jako řádně splněný, dokud vyřešení SP nepotvrdí objednatel.
- e) Helpdesk bude funkční nejpозději k datu účinnosti smlouvy.

#### 2. Role v helpdesku / Práva a notifikace

Objednatel – zákazník

- Má právo zadávat požadavky do helpdesku
- Má právo zrušit požadavky zadané do helpdesku
- Je informován o všech událostech Poskytovatele na požadavcích pomocí notifikačních emailů

Operátor – Poskytovatel, resp. Zhotovitel

- Má právo zpracovávat požadavky zadané Objednatelem
- Je informován o všech událostech na požadavcích Objednatele pomocí notifikačních emailů

Nahlížejíci

- Má právo nahlížet na tikety
- Je informován o sledovaných událostech na požadavcích zadaných Objednatelem pomocí notifikačních emailů
- Všichni vč. Nahlížejíci mají právo nastavit, zda Nahlížejíci bude daný požadavek moci sledovat a tudíž být informován. Sledování se nastavuje v Novém úkolu pomocí funkce Sledování výběrem dané osoby nebo v Detailu tiketu ve spodním menu pomocí popisku „Sledovat“.

#### Typy servisního požadavku

Zákazník má možnost zvolit o jaký typ servisního požadavku se jedná. Tikety v helpdesku se rozdělují na:

- Incident
- Požadavek na změnu
- Školení a konzultace

#### 3. Proces životního cyklu Incidentu

##### 1. NOVÝ

V tomto stavu si strana určuje, zda s požadavkem souhlasí nebo nesouhlasí

Zákazník zadá požadavek

Zhotovitel v kolonce „Stav P/O“ určí, zda se jedná o požadavek oprávněný – PŘIJATO nebo neoprávněný – ODMÍTNUTO. Zhotovitel do textového pole Poznámka napíše důvod odmítnutí

Incident se může změnit v Požadavek na změnu (před provedením Zhotovitel sdělí důvody změny a společně si je se Zákazníkem odsouhlasí)

Zákazník má právo požadavek zrušit. Zákazník v kolonce „Stav P/O“ vybere ODMÍTNUTO a posune do stavu UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO

## 2. VE VÝVOJI

Zhotovitel zadá požadavek do vývoje

Požadavek se zadal do vývoje a pracuje se na jeho vyřešení – zde Zhotovitel doplní Cílovou verzi – tedy kdy je očekáváno, že by mohl být požadavek nasazen.

## 3. ČEKÁ SE NA ZÁKAZNÍKA

Zhotovitel posune požadavek

Při řešení požadavku vznikla překážka, která potřebuje součinnost Zákazníka (doplňující informace, součinnost apod.)

## 4. VYŘEŠENO / K OVĚŘENÍ

Zhotovitel posune požadavek

Požadavek je za Zhotovitele vyřešen = opraven a nasazen a čeká se na ověření Zákazníkem – Pokud není ze zadání jednoznačný postup kontroly, Zhotovitel na vyžádání doplní.

## 5. ODMÍTNUTO / K DOŘEŠENÍ

Zákazník posune požadavek

Požadavek je Zákazníkem zkontrolován a pro zjištěné nedostatky vrácen Zhotoviteli zpět k dořešení. Zhotovitel jakmile požadavek vyřeší, navrací tiket ke kontrole zpět do stavu Vyřešeno / K ověření.

## 6. UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO

Zákazník posune požadavek

Požadavek je Zákazníkem zkontrolován a akceptován. Tento stav je konečný, tzn. že Zákazník při zjištění nedostatku po akceptaci musí založit nový požadavek.

# 4. Proces životního cyklu Požadavku na změnu

## 1. NOVÝ

v tomto stavu si strana určuje, zda s požadavkem souhlasí nebo nesouhlasí.

Zákazník zadá požadavek

Zhotovitel vyspecifikuje funkcionalitu a určí pracnost (doplní pracnost v hodinách do kolonky „Odhadovaná doba“)

Zákazník v kolonce „Stav P/O“ vybere buď PŘIJATO tzn. že souhlasí se specifikací a pracností nebo ODMÍTNUTO, tzn. že nesouhlasí se specifikací nebo pracností. V případě že Zákazník nesouhlasí, do textového pole Poznámka musí napsat důvod odmítnutí. V případě přijatého požadavku Zákazník doplní do kolonky „Objednávka“ číslo objednávky, která bude i s ohledem k termínu nasazení pokrývat daný požadavek na změnu.

Zákazník má právo požadavek zrušit. Zákazník v kolonce „Stav P/O“ vybere ODMÍTNUTO a posune do stavu UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO

## 2. VE VÝVOJI

Zhotovitel posune požadavek

Požadavek se zadal do vývoje a pracuje se na jeho vyřešení – zde Zhotovitel doplní Cílovou verzi – tedy termín, kdy je očekáváno, že by mohl být požadavek nasazen.

## 3. ČEKÁ SE NA ZÁKAZNÍKA

Zhotovitel posune požadavek

Při řešení požadavku vznikla překážka, která potřebuje součinnost Zákazníka (doplňující informace, součinnost apod.)

#### 4. VYŘEŠENO / K OVĚŘENÍ

Zhotovitel posune požadavek

Požadavek je za Zhotovitele vyřešen = vyvinut/upraven a nasazen a čeká se na ověření Zákazníkem – Pokud není ze zadání jednoznačný postup kontroly, Zhotovitel na vyžádání doplní.

#### 5. ODMÍTNUTO / K DOŘEŠENÍ

Zákazník posune požadavek

Požadavek je Zákazníkem zkontrolován a pro zjištěné nedostatky vrácen Zhotoviteli zpět k dořešení. Zhotovitel jakmile požadavek vyřeší, navrací tiket ke kontrole zpět do stavu Vyřešeno / K ověření.

V případě Požadavku na změnu, pokud nebude domluveno jinak, se pokračuje v práci dále bez navyšování pracnosti.

#### 6. AKCEPTOVÁNO / UZAVŘENO

Zákazník posune požadavek

Požadavek je Zákazníkem zkontrolován a akceptován. Tento stav je konečný, tzn. že Zákazník při zjištění nedostatku po akceptaci musí založit nový požadavek.

### 5. Proces životního cyklu Školení / konzultace

#### 1. POŽADOVÁNO

Zákazník zadá požadavek na školení / položí dotaz

Zákazník má právo požadavek zrušit. Zákazník v kolonce „Stav P/O“ vybere ODMÍTNUTO a posune do stavu UZAVŘENO / AKCEPTOVÁNO

#### 2. NABÍDNUTO / PŘIJATO

Zhotovitel předloží nabídku školení s termínem konání / zareaguje na dotaz. V případě školení Zhotovitel vyplní do kolonky parametry nabídky (Termín / Cena / Rozsah).

Zákazník má právo požadavek zrušit. Zákazník v kolonce „Stav P/O“ vybere ODMÍTNUTO a posune do stavu UZAVŘENO / AKCEPTOVÁNO

#### 1. ODMÍTNUTO / K DOŘEŠENÍ

Zákazník posune požadavek

Požadavek je Zákazníkem předložen k úpravě parametrů nabídky školení nebo k dořešení

#### 4. UZAVŘENO / AKCEPTOVÁNO

Zákazník posune požadavek

Zákazník s nabídkou školení souhlasí / je s odpovědí Zhotovitele spokojen. Tento stav je konečný, tzn. že Zákazník při zjištění nedostatku musí založit nový požadavek.

Tento stav je konečný, tzn. že Zákazník při zjištění nedostatku musí založit nový požadavek.

### 6. Kategorie požadavku

V helpdesku jsou Kategorie evidovány pod označením Priority, a jsou označeny A, B, C. Logika v zadávání kategorií je dle typu požadavku různá.

- U INCIDENTŮ je výběr Kategorií vnímán dle charakteristiky závažnosti vzniklé chyby v souladu s popisem kategorií v čl. V Smlouvy.
- U POŽADAVKU NA ZMĚNU je výběr kategorií pouze informativní a signalizuje prioritu.
- U ŠKOLENÍ / KONZULTACÍ je výběr kategorií pouze informativní a signalizuje prioritu.

### 7. Metodika zadávání do helpdesku

Do již zadaného tiketu nelze přidávat další práci, byť se přímo nebo nepřímo tiketu týká. Tiket by se stal nepřehledným a dodělávky by se následně mnohonásobně časově protahovaly.

Pokud se vyskytne jiná chyba byť v rámci stejné problematiky v tiketu, Zákazník založí nový tiket a ten s tímto spojí pomocí funkce „Související úkoly“ v detailu tiketu. Stačí poklepat na tlačítko „Přidat“ a vybrat v rozbalovacím seznamu položku „Související“ a doplnit ID souvisejícího tiketu.

Pokud je požadavek příliš komplexní, nabízí se možnost založit v tiketu podřazené tikety pomocí funkce „Podúkol“ v detailu tiketu. Stačí poklepat na tlačítko „Přidat“ a založit se nový podřazený tiket. Pomocí funkce „Související“ lze vytvořit vazbu tiketu Incident a tiketu Problem.

Stav UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO je konečný, tzn. že Zákazník při zjištění nedostatku musí založit nový požadavek.

Stav UZAVŘENO/AKCEPTOVÁNO zadává pouze zákazník.

## **8. Metodika řešení sporných situací**

Pokud při testování a reklamaci požadované funkčnosti Zákazník zjistí, že nedomyslel řešení anebo je potřeba dalších úprav, domluvené navýšení lze po odsouhlasení pokrýt další objednávkou, která bude řešena v rámci nového tiketu. Pro případ, kdy Zhotovitel i Zákazník společně nedomysleli další dopady a je nutné provést další úpravy – třeba i v jiných částech aplikace- , aby požadavek byl splněn bez chyb, je založen na každou takovou úpravu nový tiket jako související a postup s odsouhlasením a objednávkou bude stejný.

Pokud se stane, že se tiket tzv. zacyklil tzn., že si strany přehazují tiket ze stavu VYŘEŠENO / K OVĚŘENÍ do stavu ODMÍTNUTO / K DOŘEŠENÍ a naopak, je potřeba toto řešit eskalací tiketu na pověřené osoby a vyřešit situaci jiným komunikačním kanálem (telefon, osobní schůzka)

Pověřená osoba za stranu Zhotovitele:

Pověřená osoba za stranu Objednatele: .....

## Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW

**Realizace služeb servisní údržby, opravy a technické podpory** provozu IS a HW na základě zjištěné vady z důvodů na straně Zhotovitele probíhá na základě servisních požadavků zadaných Objednatel s využitím Služby HelpDesk a v souladu s reakční dobou a dobou vyřešení servisního požadavku (SLA) dle níže uvedených pravidel.

**Realizace dodávky a montáže nového HW** probíhá na základě dohody Smluvních stran zadané Objednatel do objednávky s využitím Služby HelpDesk a posouzené a potvrzené Zhotovitelem a vyřešení objednávky probíhá obsahově i termínově dle dohodnuté objednávky. Objednávka je následně pro potřeby popisu a provedení této Služby považována za servisní požadavek.

### 1. Předmět Služby

Předmětem poskytované Služby je řešení servisních požadavků na **dodávky, údržbu, opravy a technickou podporu provozu IS a HW**. V případě zjištěné vady z důvodů na straně Zhotovitele jde o Službu s garantovanou reakční dobou a maximální dobou řešení na straně Zhotovitele.

Služba, na základě servisních požadavků Objednatele prostřednictvím HelpDesk, zahrnuje řešení různých událostí / incidentů (výše a dále jako „**incident**“), jež dle prvotního posouzení Objednatele způsobují nefunkčnost některé dílčí části IS nebo nefunkčnost HW.

Služba nezahrnuje řešení incidentů, jež nebyly přímo způsobeny vadou IS. Bude-li Objednatel na základě objednávky požadováno odstranění takového incidentu, který nebude způsoben vadou IS, pak bude takový servisní zásah zpoplatněn v souladu s čl. IV odst. 3, první textová odrážka.

Cílem Služby je co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu IS / HW a minimalizace důsledků výpadků IS / HW v provozním prostředí na provozní činnosti Objednatele či zákazníka Objednatele.

Služba má následující fáze:

- a) Spuštění služby nahlášením incidentu Objednatel domluveným komunikačním kanálem.
- b) Reakce Zhotovitele – dá najevo, že přijal zprávu a zahajuje práci na odstraňování incidentu
- c) Vyřešení incidentu, jeho odstraněním nebo nalezením Work-aroundu – jakýsi bypass, časově ohraničené obejítí vzniklého problému, zavedením náhradního řešení.

Základní předpoklady a postup servisního zásahu na základě servisního požadavku v HelpDesk:

- a) Servisní požadavek musí obsahovat veškeré potřebné informace, zejména detailní popis závady a kontaktní informace. Objednatel, s cílem snížit náklady na obou Smluvních stranách v případě incidentu HW (zvláště dopravní náklady), zaeviduje v HelpDesk servisní požadavek pro daný den jako celek, pokud možno bez zbytečného rozložení požadavků do více dnů.
- b) Zhotovitel se zavazuje, v případě potřeby, kontaktovat zadavatele požadavku Objednatele a dohodnout další postup. V případě incidentu HW, pokud to servisní požadavek vyžaduje nebo umožňuje, bude dohodnut společný termín servisního zásahu v případě servisního požadavku na více HW zařízení s cílem optimalizovat náklady na obou smluvních stranách.
- c) Zhotovitel se zavazuje, že servisní požadavek bude vyřešen v co nejkratším termínu, nejpozději však v rámci sjednané doby pro ukončení servisního požadavku.
- d) V případě incidentu HW, pokud musí být servisní požadavek řešen:
  - zásahem na vozidle: Objednatel přistaví vozidlo/ stroj na dohodnuté místo v dohodnutý čas v souladu s níže uvedenou součinností Objednatele.
- e) Po provedení servisního zásahu je Objednatel Zhotovitelem bezodkladně informován o ukončení servisního zásahu a je informován o jeho výsledku. Objednateli je rovněž předán ke kontrole a podpisu vyplněný Elektronický pracovní list (výše a dále jako „**Pracovní list**“).

**Princip Elektronického pracovního listu** Zhotovitele – Pracovní list:

- Objednatel zadá v souladu se Službou HelpDesk svůj servisní požadavek.
- Po provedení montáže / servisu bude servisním technikem Zhotovitele vyhotoven na tabletu Pracovní list v elektronické podobě s využitím tabletové aplikace Zhotovitele. Pracovní list bude předán s tabletem k posouzení odpovědné osobě Objednatele, která jej schválí nebo sdělí výhrady nebo nesouhlas s obsahem Pracovního listu. Případné výhrady / připomínky запиše servisní technik Zhotovitele do Přijímacího listu, a to včetně jména schvalující odpovědné osoby Objednatele.
- Pracovní list je v systému bez fyzického podpisu odpovědné osoby Objednatele, ale obsahuje přesné vyjádření Objednatele k převzetí / schválení Pracovního listu.
- Druhým kontrolním bodem pro Objednatele je následná PDF verze Pracovního listu, která max. druhý pracovní den je pod názvem Pracovní list – vyúčtování přenesena do HelpDesku, kde má Objednatel možnost finálně schválit či ještě připomínkovat Pracovní list, který po schválení Objednatel slouží Zhotoviteli jako podklad pro fakturaci.

## 2. Technicko-organizační podmínky realizace Služby a součinnost Objednatele

Mimo obecných podmínek součinnosti, vymezených ve Smlouvě, Objednatel pro poskytování této Služby zajistí a poskytne následující podmínky a součinnost:

### 2.1 Pro oblast podpory provozu IS:

- umožní zřízení vzdálených přístupů pro pracovníky Zhotovitele do provozního prostředí IS, které budou dostatečné pro řešení Incidentů;
- na žádost Zhotovitele zajistí nezbytný přístup pro pracovníky Zhotovitele na pracoviště Objednatele a do provozu IS;
- na žádost Zhotovitele umožní vytvoření odpovídajících pracovních podmínek pro činnosti, které bude Zhotovitel dle této smlouvy provádět na pracovištích Objednatele, a umožní seznámení pracovníků Zhotovitele se všemi souvisejícími a odpovídajícími interními předpisy;
- na žádost Zhotovitele umožní konzultace s Oprávněnými uživateli Objednatele a správci IS, zejména s reportérem Incidentu;
- na žádost Zhotovitele zajistí součinnost poskytovatelů spolupracujících systémů na poskytování podpory datových rozhraní;
- na žádost Zhotovitele zajistí součinnost poskytovatelů podpory rozhraní spolupracujících systémů;
- na žádost Zhotovitele zajistí doplnění požadovaných a nezbytných informací v průběhu řešení konkrétních Servisních požadavků;
- na žádost Zhotovitele zajistí na své straně řešení Incidentů vzniklých mimo IS a majících dopady do provozu IS.

### 2.2 Pro oblast podpory provozu HW:

- a) V případě koncových HW systémů vozidel nebo čteček VOK na vozidlech je Objednatel povinen zajistit splnění následujících podmínek přistavení vozidla/stroje pro provedení dodávky a montáže či servisu:
- Přistavit vozidlo v místě plnění předmětu Smlouvy v dohodnutém a vzájemně potvrzeném termínu dle HelpDesk, a to pokud možno kryté haly. K dispozici dostupné sociální zařízení;
  - Přistavené vozidlo musí být v kabině čisté, resp. uklizené tak aby měl servisní technik přístup k potřebným technickým prvkům (elektro, pojistky apod.) a v takovém technickém stavu, aby mohla být montáž či servisní oprava provedena v plném rozsahu
- b) Ve všech případech pro různá HW zařízení musí být při montáži či servisní opravě alespoň na jejím začátku a na konci přítomen odpovědný pracovník Objednatele, se kterým může technický pracovník Zhotovitele řešit funkčnost, technické a organizační problémy a eventuálně žádat o součinnost a dále musí být přítomna obsluha daného vozidla/stroje či zodpovědný pracovník Objednatele, který bude k dispozici po celou dobu zásahu.

Před zahájením montáže či servisního zásahu zodpovědný pracovník Objednatele technickému pracovníkovi Zhotovitele vždy předá vozidlo / stroj či jiné zařízení na kterém je namontován daný HW a po ukončení servisního zásahu zodpovědný pracovník Objednatele dané zařízení převezme zpět a potvrdí Pracovní list v procesu popsaném výše v odst. 1 „Základní předpoklady a postup servisního zásahu“ dle této Přílohy.

V případě řešení již existujících nestandardních zapojení na vozidle či nástavbě je nutná součinnost 3. stran (výrobce, dodavatele či dovozce) za účelem zajištění technického řešení. Objednatel v takovém případě zajistí jejich součinnost a poskytne servisnímu pracovníkovi Zhotovitele kontakty na tyto 3. strany.

V případě nutnosti porušit plombu tachografu je nutné, aby Objednatel zajistil opětovné plombování. Na takový případ bude Objednatel vždy upozorněn prostřednictvím pracovního listu vystaveného technickým pracovníkem Zhotovitele.

Po ukončení servisního zásahu zodpovědný pracovník Objednatele provede kontrolu (kontrolní jízdu vozidlem atd.) a následně musí potvrdit plnou funkčnost vozidla či jiného zařízení na kterém je daný HW namontován. Odpovědný pracovník Objednatele pro Servisní službu následně potvrdí technickému pracovníkovi Zhotovitele Pracovní list.

**V případě, kdy se vyskytnou překážky na straně Objednatele,** které Zhotoviteli objektivně neumožňují řádně poskytovat Službu, je Zhotovitel zproštěn všech důsledků, které vzniknou z důvodu existence překážky na straně Objednatele.

**V případě, že Objednatel neposkytne požadovanou součinnost** dle Čl. VII této Smlouvy nebo nebudou Objednatelem splněny výše uvedené podmínky dle této Přílohy této Smlouvy nutné pro zahájení a vlastní servisní zásah na vozidle / stroji či jiném zařízení dle servisního požadavku nebo

vozidlo / stroj či jiné zařízení nebude přistaveno k řádnému servisnímu zásahu ani do 30 minut po stanoveném termínu a Objednatel nezajistí pro Servisního technika Zhotovitele náhradní práci týkající se předmětu plnění této Smlouvy, bude vystaven na tento zbytečný výjezd Pracovní list, ve kterém se uvedou okolnosti a současně bude Zhotovitel účtovat Objednateli kromě dopravy také paušální poplatek 1500 Kč bez DPH za daný zbytečný výjezd.

### 3. Dostupnost a spolehlivost Služby

Provozní doba podpory Služby je v Hlavní pracovní době.

### 4. Kategorizace Incidentů

Incidenty servisních požadavků na IS se dělí dle úrovně dopadu, naléhavosti, do kategorií A, B, C:

a) **Za vadu kategorie A** jsou považovány vážné vady, tj. takové nedostatky funkčnosti Díla, které by mohly mít zásadní dopad na možnosti využití Díla. Vady této kategorie by mohly způsobit ve svých důsledcích Objednateli velké finanční nebo jiné škody. V důsledku existence těchto vad je znemožněna práce s Dílem jako celku a jsou ohroženy provozní procesy Objednatele, které Dílo svými funkcemi zahrnuje.

Typové dopady:

- Kompletní výpadek IS, uživatelé se nemohou přihlásit do systému (systém je nedostupný z důvodů na straně Zhotovitele nebo nemá k dispozici data);
- V IS není možné provádět žádné úkony, a to ani v úrovni prohlížení dat;

b) **Za vadu kategorie B** jsou považovány středně závažné vady Díla, které nejsou vadou kategorie A. Tyto vady by mohly způsobit nežádoucí ohrožení běžného provozu Objednatele a případně způsobit závažné dopady v provozních procesech. Případně by mohly tyto vady způsobit Objednateli nežádoucí finanční nebo jiné škody. Předmět Díla však i přes výskyt těchto vad zůstane použitelný ve svých základních funkcích

c) **Za vadu kategorie C** jsou považovány nezávažné vady Díla, které nejsou vadou kategorie A ani B a které mají malý dopad a způsobují, že některá z funkcí Díla není plně činná podle představ Objednatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na běžný provoz Díla.

Z povahy komunikace (GRPS + komunikační server), po dohodě smluvních stran, lze zpoždění dat v délce do 20 minut, u telemetrických jednotek na vozidlech nebo kamer v on-line režimu přenosu dat, považovat za standardní provozní situaci. Incidenty spočívající ve zpoždění dat v délce do 15 minut nebo dále incidenty spočívající ve zpoždění dat v délce od 15 do 20 min. ale na dobu trvání ne delší než 3 hodiny, budou dle dohody smluvních stran Zhotovitelem odmítnuty jako neoprávněné Servisního požadavky a nebudou řešeny.

### 5. Klíčové parametry Služby

Nedohodnou-li se Smluvní strany v konkrétních případech jinak, pak v případě zjištěné vady z důvodů na straně Zhotovitele garantuje Zhotovitel maximální dobu reakce a dobu řešení Incidentu na své straně v nejkratších možných termínech s ohledem na povahu Incidentu a jeho dopad na činnost Objednatele, nejpozději však v níže uvedených termínech od nahlášení Incidentu.

#### 5.1 Sjednané termíny plnění týkající se servisních požadavků na odstranění vady IS:

##### Reakční doba

Zhotovitel se zavazuje zahájit práce na řešení Incidentů dle jejich kategorií a to v následujících termínech od nahlášení Incidentu:

- Incidenty kategorie A – nejpozději do 6 hodin v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie B – nejpozději do 12 hodin v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie C – nejpozději do konce násled. prac. dne v Hlavní pracovní době.

##### Maximální doba řešení

Zhotovitel garantuje maximální dobu řešení Incidentu na své straně:

- Incidenty kategorie A – do konce následujícího prac. dne v Hlavní pracovní době, Pokud byl požadavek zadán mimo pracovní den nebo po skončení Hlavní pracovní doby, pak termín ukončení servisní opravy je míněn do 2 pracovních dní následujících po nejbližším pracovním dni, který následuje po dni zadání servisního požadavku Objednatelem do HelpDesk
- Incidenty kategorie B – do 15 prac. dnů v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie C – v příští verzi SW aplikace. V případě nahlášení incidentu méně než 10 pracovních dnů před plánovaným uvolněním nové verze aplikace, až v další následné verzi aplikace, a to v Hlavní pracovní době.

#### 5.2 Sjednané termíny plnění týkající se servisních požadavků na odstranění vady HW:

Sjednané termíny plnění týkající se HW:

1. **Reakční doba** na přijatý požadavek: do 8 hodin (počítáno v pracovní době).
2. **Maximální doba řešení** požadavku: do 5 následujících pracovních dní (není-li dohodnuto jinak).

### 5.3 Společné parametry Služby pro IS i HW:

Do doby řešení Incidentu se nezapočítává doba, kdy je Objednatel v prodlení s poskytnutím oprávněně vyžádané součinnosti Zhotoviteli, a doba, po kterou bylo poskytování Služby se souhlasem Objednatele či na jeho pokyn přerušeno.

V průběhu řešení/odstraňování Incidentu je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o zajištění podmínek pro řádné poskytování Služby, poskytnutí doplňujících informací a obecně k poskytnutí nezbytné součinnosti. Objednatel se v souladu s touto smlouvou zavazuje zajistit podmínky pro řádné poskytování Služby.

K přerušení řešení dojde v těchto typových případech:

- a) Příčina Incidentu je lokalizována v komunikační infrastruktuře telekomunikačního operátora – poskytovatele služby mobilní intranet. V takovém případě je servisní požadavek předán poskytovateli této služby na základě pověření Objednatele.
- b) Příčina Incidentu je lokalizována v komunikační infrastruktuře Objednatele nebo v HW a SW infrastruktuře provozované vlastními kapacitami Objednatele. V takovém případě je servisní požadavek předán k řešení Objednateli.
- c) Je vyžádána součinnost Objednatele týkající se řešení servisního požadavku jako je např.:
  - Postup vedoucí k zopakování chyby v IS nebo na HW vozidla či jiného zařízení;
  - Provedení předepsané kontroly monitorovací telemetrické jednotky na vozidle řidičem Objednatele;
  - Formulace projevů vady v SW části IS;
  - Žádost Objednateli o schválení použití work-aroundu, tj. náhradního řešení.
- d) V ostatních případech, kdy přerušení řešení odsouhlasí Objednatel na základě požadavku Zhotovitele.

Zhotovitel garantuje vyřešení/odstranění Incidentu nejpozději v rámci stanovené maximální doby řešení Incidentu. Incident je považován za odstraněný/vyřešený odstraněním nalezené vady či jednorázovým odstraněním jejích důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení (work-aroundu) Objednateli v případě, že byl tento předem odsouhlasen Objednatel. Nalezení a předání náhradního řešení (work-aroundu) Objednateli nezbavuje Zhotovitele povinnosti odstranit/vyřešit Incident, aby nemuselo být použito náhradní řešení. Incident je možné uzavřít v případě, že příčina Incidentu je mimo IS.

## 6. Kontrola kvality Služby

Pokud Objednatel dojde k názoru, že kvalita Služby neodpovídá smluvním podmínkám, bude informovat odpovědného zástupce Zhotovitele s žádostí o provedení nápravy; současně předloží odpovídající podklady. Odpovědný zástupce Zhotovitele neprodleně projedná tuto skutečnost s odpovědným zástupcem Objednatele. V případě oprávněnosti žádosti Objednatele, dohodnou tyto zástupci nápravu identifikované skutečnosti nejpozději do 5 dnů (pokud se smluvní strany nedohodnou jinak) a dále dohodnou opatření vedoucí k nastavení odpovídající kvality Služby.

## 7. Cena Služby (Pricing and charging)

Služba je poskytována v komplexu služeb a je jeho nedílnou součástí. Cena Služby za jeden kalendářní měsíc je složena ze dvou částí: Pevné části a pohyblivé části.

**Pevná část (měsíční paušál)** je zahrnuta v paušální měsíční ceně za komplex poskytovaných Služeb. Celková paušální měsíční cena za komplex poskytovaných Služeb je stanovena v čl. IV, této Smlouvy.

**Pohyblivá část (Time & Material)** je stanovena na základě času reálně odpracovaného na činnostech, které jsou v rámci Služby zpoplatněny metodou Time & Material. Stanovení pohyblivé části ceny je určeno metodou Time & Material na základě Objednatelům potvrzených Pracovních listů v souladu s čl. IV. Smlouvy.

## ceník servisních prací, HW a náhradních dílů HW

### I. Ceník HW a ceník prací v Hlavní pracovní době:

Cenová položka	Popis	Cena za kontrakt
Nové vozidlo – svozové, kontejnerové	Dodávka HW včetně příslušenství	8 900 Kč
Nové vozidlo – osobní, dodávka	Dodávka HW včetně příslušenství	4 440 Kč
Nové vozidlo – ostatní nákladní	Dodávka HW včetně příslušenství	8 400 Kč
Mobilní přenosná jednotka	Dodávka HW (jednotka v plastové krabičce napájená ve vozidle pomocí CL konektoru ze zapalovače)	3 440 Kč
Přenosná (ruční) jednotka	Dodávka HW (GPS jednotka P99G včetně nabíječky USB)	4 290 Kč
Bezdrátová nabíječka přenosné jednotky	Dodávka HW (Bezdrátová nabíječka přenosné (ruční) jednotky P99G)	890 Kč
Montáž GPS do svozového, kontejnerového vozidla	Montáž GPS a příslušenství do svozového vozidla včetně připojení PTO	1 900 Kč
Montáž GPS do nákladního vozidla	Montáž GPS a příslušenství do nákladního vozidla včetně připojení periférií v kabině vozidla	1 800 Kč
Montáž GPS do osobního, dodávkového vozidla	Montáž GPS a příslušenství do osobního/dodávkového vozidla	1 100 Kč
Servisní hodina – HW	Hodinová sazba, servis HW	725 Kč / hod.
Servisní hodina – SW	Hodinová sazba, vývoj SW	1 420 Kč / hod.
Logistické náklady	Náklady na dopravu	12 Kč / km
RFID čtečka (125kHz) – identifikace řidiče	Dodávka a montáž RFID čtečky 125 kHz	990 Kč
Kamerový systém	Dodávka a montáž kamerového systému (indoor/outdoor jedna kamera, 4G vozidlový router)	16.800 Kč
RFID čtečka na svozové vozidlo	Pro čtení tagů na nádobách	28 700 Kč
Montáž RFID čtečky	Na svozové vozidlo	5 900 Kč
RFID TAG	TAG na nádobu	89 Kč
Bluetooth čtečka na kontejnerové vozidlo	Pro čtení tagů na VOK	6 900 Kč
Montáž Bluetooth čtečky	Na kontejnerové vozidlo	4 000 Kč
Bluetooth TAG	Na velkoobjemové kontejnery	690 Kč
Tablet	vč. držáku do kabiny vozidel	7 170 Kč
Kapacitní hladinová sonda	Kapacitní hladinová sonda	9 900 Kč
Montáž kapacitní sondy	Montáž a kalibrace kapacitní sondy	3 000 Kč
Autonomní jednotka GPS na kontejner	Autonomní jednotka GPS určený pro sledování polohy kontejneru	4 590 Kč

Výše v ceníku jsou uvedeny nejčastěji používané HW komponenty pro servisní opravy, ale nelze postihnout celý sortiment, a proto v průběhu poskytování Služeb dle této Smlouvy může

Zhotovitel použít i jiné HW komponenty. V takovém případě bude Objednatel vždy seznámen s náklady na servisní opravu a náklady budou fakturovány vždy dle skutečnosti.

**II. Ceník prací mimo Hlavní pracovní dobu:**

- |   |               |
|---|---------------|
| a) Práce mimo standardní pracovní dobu – všední den:      | +25 % / 1hod. |
| b) Práce mimo standardní pracovní dobu – víkend / svátek: | +50 % / 1hod. |

Servisní požadavek na práce mimo Hlavní pracovní dobu může Objednatel objednat pouze pro práce týkající se HW.

