



## I. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Poskytovatel se zavazuje pro uživatele poskytovat servis a metodickou pomoc při provozu SW řešení eSADA ZIS implementovaného pro potřeby uživatele na základě smlouvy o dílo (číslo smlouvy zhotovitele: 170022, číslo smlouvy objednatele: 2450/ŘAS/2017/H/00) uzavřené dne 4. 8. 2017 (dále též „SoD“), a to v tomto rozsahu:

- Zákaznický informační systém (ZIS) pro fakturaci tepla a teplé užitkové vody v rozsahu dle SoD
- Interface na okolní systémy (Systémy Veolia, DOCOM, Siemens, Pollustat, Komerční banka, Horry, GIST, 3 typy výstupů pro uživatele)

Pojem servis a metodická pomoc v sobě zahrnuje:

### A. Primární podporu

#### A1. HotLine

(speciální telefonní linka pro okamžitou reakci)

#### A2. HelpDesk

(pracoviště pro zpracování zaslaných dotazů a vrácení odpovědí, případně pro provedení zásahu na dálku formou telefonické konzultace)

#### A3. Legislativní úpravy

(zabezpečení úprav ve funkcionalitě řešení eSADA ZIS vyvolaných legislativními změnami, a to nejpozději do data účinnosti legislativních změn)

#### A4. Nové verze řešení eSADA ZIS (upgrady SW licencí jsou zdarma) a garance disponibility pracovníků vývoje pro zabezpečení nových verzí a rozvoj řešení.

#### A5. Práce poskytovatele charakterem odpovídající bodu B. Sekundární podpora, a to v rozsahu 8 hodin/měsíc. Uvedený počet hodin s uplynutím měsíce nepropadá, kumuluje se a je možno ho využít kdykoli během kalendářního roku.

## B. Sekundární podporu

### B1. Řešení kritických problémů

(servisní zásahy na základě výzvy uživatele vedoucí k uvedení systému do standardního stavu po vzniku poruchy zaviněné vnějšími vlivy mimo předmět dodávky)

### B2. Řešení drobných změn a doplňků

(úpravy v datové základně, dílčí programové úpravy v jednotlivých modulech, distribuce úprav, tvorba doplňkových sestav dle zadání uživatele)

### B3. Podpora při hromadném pořizování dat, migraci dat a hromadné změny v datové základně

### B4. Konzultace a školení (konzultace, poradenství, doškolení uživatelů)

## II. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Udržovat v provozu na svém pracovišti HotLine - telefonní linky (+420 499 735 021, [REDACTED]) a to v pracovní dny od 8:00 do 16:00. Dále musí zřídit a udržovat v provozu aplikaci pro nepřetržité přijímání metodických dotazů a servisních požadavků pro Helpdesk. Musí uživateli zpětně potvrdit přijetí dotazů a sdělit mu způsob jeho řešení v pracovní dny do 24 hodin. Pro tyto účely může být i zpřístupněna podpůrná webová aplikace Zákaznická podpora – SUMA ([helpdesk.egexpert.cz](http://helpdesk.egexpert.cz)).
2. Poskytovatel musí zabezpečit, že k datům Uživatele budou mít přístup pouze oprávněné a kompetentní osoby.
3. Vyhotovit záznam resp. informaci pro uživatele o připravené programové úpravě nových verzí, navrhnout termín a způsob realizace provedení změny a zaslat příslušné kontaktní osobě k odsouhlasení.
4. Po provedení vyžádaných prací vystavit předávací protokol (součást zakázkového listu), který schválí kontaktní osoba uživatele.
5. Pracovníci poskytovatele musí při práci dodržovat pravidla bezpečnosti práce.

## III. SOUČINNOST UŽIVATELE

1. Spolupracovat s poskytovatelem při poskytování servisu a metodického vedení dle této smlouvy.

2. Uživatel zajistí poskytovateli přístup k pracovišti s PC v rámci počítačové sítě s omezeným přístupem a vzdálený přístup z pracoviště poskytovatele pod dohledem pracovníka IT při dodržení instrukcí vztahujících se k ochraně zdraví a bezpečnosti při práci a při ochraně dat.
3. Kontaktní osoby uživatele budou požadavky na opravy nebo úpravy v SW aplikaci a vyžádání vlastního servisního zásahu provádět formalizovaným způsobem, a to písemnou objednávkou nebo přes aplikaci zákaznická podpora – SUMA.

#### IV. CENY

1. Paušální poplatek za služby dle čl. I., bodu A (Primární podpora) činí:
  - Měsíční poplatek [REDACTED] Kč/měsíc
2. Služby realizované na základě dílčích objednávek dle čl. I., bodu B (Sekundární podpora) budou placeny dle objemu provedených prací v souladu s následujícími sazbami:
  - Hodina servisních prací konzultanta [REDACTED] Kč/hod.
  - Poplatek za jednoho účastníka a den [REDACTED] Kč/účastník/den školení
  - Cestovné [REDACTED] Kč/km, maximálně však [REDACTED] Kč za cestu do Havířova a zpět.
3. Rozsah a ceny ostatních prací budou stanoveny dohodou při sjednání zakázky a vyžádány formou výzvy ze strany uživatele. Na základě této výzvy vypracuje poskytovatel cenovou (hodinovou) nabídku, kterou schválí kontaktní osoba uživatele.
4. Poskytovatel garantuje výše uvedené ceny po dobu dvou let od podepsání smlouvy. Ceny mohou být dohodou stran povýšeny v následujícím roce jen o procento oficiální průměrné inflace v roce předchozím, zveřejněné ČSU.
5. Poskytovatel prohlašuje, že po celou dobu trvání smluvních závazků je plátcem DPH. Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH, která bude stanovena podle zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění.
6. V dohodnuté ceně jsou započítány veškeré náklady, které souvisejí s poskytováním služeb dle této smlouvy.

#### V. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Platby za práce sjednané dle článku I. této smlouvy budou pravidelné a nepravidelné:

- Pravidelné - měsíční paušální poplatek za metodickou pomoc (I. A.) – poprvé bude placen za měsíc leden 2021.
  - Nepravidelné - fakturované vždy po provedení prací, které nejsou součástí paušálního poplatku (čl. I. bod B.) a jejich podmínkou je jejich převzetí uživatelem (podpis předávacího protokolu dle čl. II. odst. 4 smlouvy).
2. Faktury vystaví poskytovatel do 5 dní po ukončení měsíce při pravidelné platbě či po provedení prací při nepravidelné platbě, a to se všemi zákonnými náležitostmi zejména pak s platnou úpravou DPH. Datum uskutečnění zdanitelného plnění se sjednává na poslední pracovní den kalendářního měsíce (u pravidelných plateb). U nepravidelných plateb se faktura vystaví tak, že datum vystavení se musí shodovat s datem uvedeným na oboustranně podepsaném předávacím protokolu, jehož kopie bude přiložena k faktuře. Pokud nebude faktura obsahovat povinné náležitosti nebo nebude přiložena kopie oboustranně podepsaného předávacího protokolu, bude uživatelem před uplynutím lhůty splatnosti vrácena zhotoviteli neproplacená. Ve vrácené faktuře musí být uveden důvod vrácení. V tomto případě nevzniká zhotoviteli nárok na vymáhání úroků z prodlení. Lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené faktury.
  3. Lhůta splatnosti faktury je 21 dní ode dne prokazatelného doručení uživateli. Cena vyúčtovaná fakturou se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.
  4. Poskytovatel není oprávněn své pohledávky vůči uživateli vyplývající z této smlouvy postoupit na třetí osobu, ani zastavit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu uživatele.

## **VI. ZÁRUKY NA ODSTRANĚNÍ PORUCH A JEJICH KLASIFIKACE**

1. Poskytovatel zaručuje uživateli, že svoji činnost bude provádět s odbornou péčí na základě požadavků uživatele a řídit se pokyny uživatele. V případě nevhodných pokynů uživatele je poskytovatel povinen uživatele na nevhodnost těchto pokynů písemně upozornit a je povinen se jimi řídit, pouze pokud na nich bude uživatel trvat i přes toto písemné upozornění.
2. Poskytovatel se zavazuje provádět služby v kvalitě odpovídající účelu smlouvy, právním předpisům a závazným technickým normám.
3. V případě závažné poruchy, kdy celý systém eSADA ZIS nebo jednotlivý subsystém eSADA ZIS nelze provozovat, je poskytovatel povinen odstranit poruchu nejpozději do konce následujícího pracovního dne (pokud se strany písemně nedohodnou jinak). Doba běží od nahlášení poruchy (nutné potvrzení přijetí zprávy poskytovatelem). Uživatel je povinen zajistit přítomnost pracovníka zodpovědného za služby IT při provedení zásahu.

4. V případě malé poruchy, kdy je narušena dílčí funkce některého subsystému eSADA ZIS, ale je možno ho provozovat, je poskytovatel povinen doporučit řešení k dalšímu provozu a odstranit poruchu nejpozději do pěti (5) pracovních dnů následujících po nahlášení poruchy ve smyslu předchozího odstavce (pokud se strany písemně nedohodnou jinak).
5. Uživatel je zodpovědný za správnou činnost technické infrastruktury v souladu s potřebami SW řešení eSADA ZIS dle technické dokumentace.

## VII. SMLUVNÍ ZÁVAZKY

1. V případě prodlení s úhradou faktury dle čl. V. odst. 4. se uživatel zavazuje zaplatit poskytovateli úrok z prodlení podle obecně platných předpisů.
2. V případě, že poskytovatel nenastoupí na odstranění poruchy tak, jak je sjednáno v čl. VI. této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit uživateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] Kč za každý den prodlení.
3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody (újmy) vzniklé v příčinné souvislosti s porušením smluvní povinnosti.

## VIII. KONTAKTNÍ OSOBY, VÝZVA K ZAHÁJENÍ ČINNOSTI

1. Výzva uživatele k zahájení činností uvedených ve smlouvě bude prováděna pouze prostřednictvím zmocněnce nebo kontaktních osob a způsobem uvedeným v čl. III/ 3.
2. Převzetím výzvy se rozumí potvrzení sdělení kontaktní osobou poskytovatele.
3. Kontaktní osoby uživatele pro vyžádání opravy, konzultace a obdobných servisních služeb:

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

4. Kontaktní osoby uživatele pro vyžádání úprav v SW aplikaci:

[REDACTED]  
[REDACTED]

5. Kontaktní osoby poskytovatele:

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

6. Komunikační adresa pro nahlašování poruch a zasílání dotazů:

HOT LINE +420 499 735 021, x [REDACTED]  
HelpDesk: [helpdesk.egexpert.cz](https://helpdesk.egexpert.cz) (webová aplikace SUMA pro nahlašování)  
servis@egexpert.cz

## IX. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. V rámci plnění dle předmětu této smlouvy může dojít k přístupu respektive zpracování osobních údajů, jichž je uživatel správcem a zpracovatelem ve smyslu příslušné právní ochrany osobních údajů (GDPR) a poskytovatel je v pozici dalšího zpracovatele.
2. Správce poskytne zpracovateli přístup k osobním údajům v rozsahu nezbytném pro plnění služeb dle předmětu díla, a pokud to považuje za nutné, stanoví nad rámec ve smlouvě uvedeného pravidla pro práci s nimi a je zodpovědný za ochranu práv subjektů daných údajů.
3. Zpracovatel je povinen zajistit plnění právních, technických a organizačních pravidel správce, aby taková opatření byla vždy vhodná a přiměřená pro zamezení zničení, ztráty, pozměňování, neoprávněného zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněného přístupu k nim.
4. Zpracovatel je při zpracování osobních údajů povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby nezpůsobil nic, co by mohlo představovat porušení nařízení o ochraně osobních údajů nebo zákona o zpracování osobních údajů v platném znění.

## X. OCHRANA INFORMACÍ – DOLOŽKA MLČENLIVOSTI

1. Zhotovitel se zavazuje, že zachová povinnost mlčenlivosti o všech skutečnostech, s nimiž přišel do styku při plnění této smlouvy, zejména o všech informacích, které se strany dozvěděly v souvislosti se smlouvou a dalšími jednáními s druhou stranou, a to i když se nejedná o obchodní tajemství, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické a ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu, a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny, a dále všechna data, o kterých se poskytovatel dozví v souvislosti se zpracováním dat objednatele, dále o charakteru a objemu dodávaných služeb, o cenách, způsobu výpočtů cen, údajích o dodávkách tepla spotřebitelům, o číselnících užívaných v účetnictví i fakturaci tepla ve společnosti objednatele, o naměřených energetických bilancích na zdrojích a dalších údajích.

2. Poskytovatel se rovněž zavazuje, že jeho zaměstnanci nebudou u uživatele odcizovat a zpřístupňovat informace o jeho činnosti, systému řízení a kontroly. Stejně tak zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této smlouvy. Zaměstnanci poskytovatele nebudou vyvíjet žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této smlouvy.
3. Poskytovatel je odpovědný i za neúmyslné zpřístupnění informací třetí straně nebo osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této smlouvy.
4. Poskytovatel ani jeho zaměstnanci, či subdodavatelé nebudou bez vědomí a souhlasu uživatele pořizovat žádné kopie dat včetně testovacích dat a informací, k nimž získají přístup na základě plnění předmětu této smlouvy.
5. Poskytovatel a jeho zaměstnanci byli seznámeni s tím, že při výkonu předmětu plnění této smlouvy mohou přijít do styku s osobními a citlivými údaji podléhající ochraně dle zákona o zpracování osobních údajů (110/2019 Sb.) nebo s obchodním tajemstvím a nesou plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů. Poskytovatel se zavazuje, že učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.
6. Poskytovatel seznámí s tímto textem všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím uživatele.
7. Uživatel má právo provést kontrolu znalosti textu uvedeného v tomto článku a rovněž má právo odmítnout přístup k informacím a informačním zařízením zaměstnancům poskytovatele, kteří neprokáží potřebné znalosti nebo jejichž chování bude v rozporu s předmětem této smlouvy nebo obecně právních předpisů, aniž by to poskytovatelem bylo považováno za porušení potřebné součinnosti ze strany uživatele.
8. V případě, že dojde k úniku shora citovaných informací z důvodů na straně poskytovatele, může uživatel požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši [REDACTED] v každém jednotlivém případě. Tím není dotčeno právo uživatele požadovat v plné výši náhradu škody způsobené porušením povinnosti poskytovatele.
9. Poskytovatel se zavazuje dodržovat povinnosti k ochraně informací založené touto smlouvou po celou dobu trvání této smlouvy a zároveň i po ukončení účinnosti této smlouvy.
10. Od data účinnosti nařízení Evropské unie č. 2016/679 - GDPR (**General Data Protection Regulation**) v rámci právního řádu České republiky se ustanovení tohoto článku řídí přednostně tímto právním předpisem.



## **XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Právní vztahy stran vyplývající z této smlouvy jsou podřízeny právní úpravě obsažené v občanském zákoníku v platném znění.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že uživatel je povinen text této smlouvy uveřejnit v registru smluv, a to dle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, v platném znění (dále též „ZRS“). Poskytovatel je proto uživateli povinen písemně sdělit, a to ke dni podpisu této smlouvy, které údaje obsažené v této smlouvě považuje v kontextu ZRS za obchodní tajemství. V případě, že tak poskytovatel neučiní, nenese uživatel odpovědnost za případnou újmu, která může vzniknout a platí, že tato smlouva neobsahuje žádné informace mající charakter obchodního tajemství.
3. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována jen písemnou formou, číslovanými dodatky smlouvy s tím, že podmínkou platnosti změny nebo doplnění smlouvy je podpis dodatku smlouvy oprávněnými osobami smluvních stran, a to na téže listině. Podpis nemůže být nahrazen mechanickými prostředky. Případné dodatky smlouvy se vyhotovují ve dvou stejnopisech s platností originálu a budou tvořit nedílnou součást této smlouvy. Za písemnou formu pro potřeby úprav smluvních vztahů nebude pro účel této smlouvy považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
4. K uzavření nebo změně či zrušení smlouvy je oprávněn pouze statutární orgán nebo zaměstnanci, kteří podepsali původní smlouvu. Jiné osoby mohou dodatek podepsat pouze tehdy, prokáží-li se speciální plnou mocí vydanou k tomuto účelu.
5. Poskytovatel, pod sankcí absolutní neplatnosti takového jednání, nesmí bez předchozího písemného souhlasu uživatele postoupit (např. postoupení dluhu, postoupení smlouvy (cese) apod.) svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy nebo celou smlouvu třetí osobě. V případě nedodržení této povinnosti ze strany poskytovatele si uživatel vyhrazuje právo jednostranně odstoupit od této smlouvy.
6. Práva a povinnosti z této smlouvy přecházejí na právní nástupce každé ze smluvních stran.
7. Smlouva je vystavena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž po podepsání oběma smluvními stranami obdrží každá jeden stejnopis.

## **XII. TRVÁNÍ A ZÁNİK SMLOUVY**

1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti nabývá od 1. 1. 2021.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

