

SMLOUVA O DÍLO A POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB A LICENČNÍ SMLOUVA

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi následujícími smluvními stranami
(dále jen „**Smlouva**“)

Smluvní strany

Objednatel: Frýdecká skládka, a.s.
Sídlo: Panské Nové Dvory 3559, Frýdek, 738 01 Frýdek-Místek
Zastoupená: Ing. Richardem Blahutem, předsedou představenstva
Ing. Jaroslavem Zezulou, místopředsedou představenstva
IČO: 47151552
DIČ: CZ 47151552
Spisová značka: B 499 vedená u Krajského soudu v Ostravě
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Frýdek-Místek
Raiffeisenbank a.s., pobočka Frýdek-Místek
Čísla účtů: 27-3594220257/0100
1005000303/5500

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Zhotovitel: R ALTRA spol. s r. o.
Sídlo: Čimická 819/86a, Bohnice, 182 00 Praha
Zastoupená: Ing. Milanem Radou, jednatelem
IČO: 25676326
DIČ: CZ25676326
Spisová značka: C 60314 vedená u Městského soudu v Praze
Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.
Číslo účtu: 195181728/0300

(dále jen „**Zhotovitel**“)

(Objednatel a Zhotovitel společně také jako „**Smluvní strany**“ nebo jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

I.

Preambule

Smlouva se uzavírá podle ust. § 2586, podle ust. § 1746 odst. 2 a podle ust. § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**NOZ**“), a to na základě výsledků zadávacího řízení vedeného Objednatelům v roli Zadavatele na plnění zakázky na dodávky pro společnost Frýdecká skládka, a.s. s názvem „**DODÁVKA PROVOZNIHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU**“ dle dokumentu Výzvy k podání nabídky ev. č. 410/2021/V006 (dále jako „**Výzva**“), zadávanou mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění.

Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje zrealizovat pro Objednatel DÍLO a poskytnout Služby popsané níže v předmětu plnění a následně provozovat níže popsané Služby a Objednatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli ve Smlouvě uvedenou cenu za předané DÍLO a následně měsíčně hradit Zhotoviteli cenu za Služby, a to vše za podmínek uvedených v této Smlouvě.

II.

Předmět plnění

1. Předmětem plnění této Smlouvy je závazek Zhotovitele po dobu trvání Smlouvy dle čl. III Smlouvy realizovat pro Objednatele dodávky, montáže, implementace a služby v souladu s dokumentem „2 PŘÍLOHA č. 2 - POPIS STAVU+TECHNICKÁ SPECIFIKACE_INFO SYSTÉMU.pdf“ (příloha č. 2 Výzvy), který je s názvem „Popis stavu a požadovaná technická specifikace“ Přílohou č. 1 této Smlouvy (dále jako „**Technická specifikace**“).
- 1.1. Předmětem plnění Smlouvy je dodání, implementace a zprovoznění **PROVOZNIHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU** pro plánování, řízení a vyhodnocení svozu odpadu, odběr odpadů až po fakturaci, který představuje řešení pro podporu provozních činností Objednatele v oblasti sběru a svozu odpadu v souladu s Technickou specifikací včetně SW licence tohoto řešení (dále jako „**IS**“), dále jsou předmětem plnění dodávky, montáže a nastavení nezbytného hardware pro vybavení vozidel, RFID tagy na nádoby a tablety do vozidel v souladu s Technickou specifikací (dále jako „**HW**“), dále dodávka nezbytného hardware a systémového software infrastruktury jako rozšíření stávající technologické infrastruktury datového centra Objednatele pro potřeby provozu IS a HW předmětu plnění této Smlouvy (dále jako „**TI**“), dále také dodávka uživatelské dokumentace a provedení školení a dále zkušební provoz IS vč. HW uskutečněný v souladu s Technickou specifikací (dále tento odst. 1.1 jako „**Dílo**“).
- 1.2. Předmětem plnění Smlouvy je dále servisní a technická podpora následného provozu IS a HW včetně servisní podpory maintenance licence, a to vše v souladu s dokumentem Technická specifikace (dále tento odst. 1.2 jako „**Služby**“).
- 1.3. Podrobná specifikace předmětu plnění, podmínky realizace a specifikace jednotlivých Služeb servisní podpory jsou uvedeny v dokumentu Technická specifikace.

III.

Termín a místo plnění

1. Zhotovitel se zavazuje implementovat a zprovoznit Dílo v souladu s předmětem plnění dle této Smlouvy v termínech dle Harmonogramu realizace uvedeného v Příloze č. 2 této Smlouvy a následně zahájit plnění Služeb.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli součinnost vyplývající pro něj mj. z Čl. VII této Smlouvy. Pokud Objednatel nebude schopen takovou součinnost v průběhu plnění Smlouvy poskytnout, dohodnou se obě Smluvní strany na přiměřeném prodloužení doby realizace, pro kterou byla součinnost vyžádána.
3. Místem předání a převzetí Díla a místem poskytování Služeb je sídlo a provozní prostory Objednatele, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
4. Termíny řešení provozních problémů systému, reakční doby a maximální doby řešení jsou uvedeny:
 - **pro odstraňování vad IS:** v Příloze č. 1 Technická specifikace
 - **pro odstraňování vad koncového HW na vozidlech:** v Příloze č. 6 Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW

IV.

Cena plnění a platební podmínky

1. Cena za Dílo a za Služby v souladu s čl. II Smlouvy je v podrobné struktuře uvedena v Příloze č. 3 této Smlouvy – Ceník (cenová nabídka provozního informačního systému) (dále jako „**Ceník**“).
2. **NABÍDKOVÁ CENA NA PROVOZ A UDRŽOVÁNÍ SYSTÉMU SW a HW PO DOBU 48 MĚSÍCŮ**, tj. celková nabídková cena uvedená v posledním řádku tabulky Ceníku (sekce I. + (sekce II. x 48) činí: **8 865 420,00 Kč bez DPH, 1 861 738,00 Kč DPH, 10 727 158,00 Kč včetně DPH**, kdy tato cena vychází z počtu uživatelů, zařízení, případně nádob tak jak jsou tyto počty uvedeny v příloze č. 3, sloupec č. 3. V případě, že v průběhu doby plnění dojde ke zvýšení počtu uživatelů, zařízení, případně nádob, či naopak k jejich snížení, bude cena změněna (zvýšena či snížena) podle skutečného počtu uživatelů, zařízení či nádob, přičemž pro výpočet nové ceny budou použity jednotkové ceny tak, jak jsou uvedeny v příloze č. 3 sloupec č. 4. Požadavek na zvýšení či snížení počtu uživatelů, zařízení či nádob, je Objednatel povinen doručit Zhotoviteli ve lhůtě do 3 dnů ode dne požadavku na jejich změnu, a to prostřednictvím Služby HelpDesk.
3. **Time & Material cena** se pro zpoplatnění Služeb uplatní na základě objednávky Objednatele (prostřednictvím servisních požadavků zadaných s využitím služby HelpDesk), a to v níže uvedených případech:

- Řešení Služeb – servisních požadavků Objednatele dle Čl. II Smlouvy na odstraňování vad týkajících se IS, které v době záruky za jakost nebyly způsobeny vadou IS a dále řešení všech servisních požadavků, které se vyskytnou po uplynutí záruky za jakost
- Realizace změn v IS nad rámec Díla, a to formou víceprací na základě požadavku Objednatele, posouzení reálnosti požadavku Zhotovitelem a po vzájemné dohodě Objednatele se Zhotovitelem na základě objednávky v souladu s Čl. IX Smlouvy
- Poskytování konzultací a školení k provozu IS nad rámec Díla, tj. po zahájení ostrého provozu Díla, a to na základě objednávek Objednatele a po vzájemné dohodě Objednatele se Zhotovitelem
- Servisní opravy nebo nové dodávky a montáže HW vozidlových telemetrických jednotek Protank Zhotovitele nebo dodávky materiálu, náhradních dílů, souvisejícího zboží a prací v rámci Služby servisní a technické podpory HW dle Čl. II na základě objednávek Objednatele s termínem dodání vždy po dohodě Smluvních stran.

Time & Material cena za poskytování Služeb v Hlavní pracovní době se stanoví jako součin doby skutečného trvání poskytování zpoplatněných Služeb 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 Přílohy č. 7 Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů (výše a dále jako „**Time & Material Ceník**“).

Time & Material Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů obsahuje mj. i hodinové sazby prací pro jednotlivé činnosti a role týkající se prací **v rámci Hlavní pracovní doby**.

Hodinové sazby prací pro jednotlivé činnosti a role **mimo Hlavní pracovní dobu**:

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

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

4. 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.
5. Objednatel nebude poskytovat zálohu.
6. Zhotovitel bude oprávněn Objednateli fakturovat pouze částky za skutečně provedené plnění.
7. Platbu provede Objednatel na základě daňového dokladu vystaveného Zhotovitelem za poskytnuté plnění. Daňový doklad – faktura bude vystavena do deseti (10) kalendářních dnů po dokončení a převzetí dílčích částí zakázky.
8. Splatnost faktury bude činit čtrnáct (14) kalendářních dnů od data vystavení faktury Zhotovitelem.
9. Objednatel bude platit cenu na základě řádně vystavené faktury na bankovní účet dodavatele, přičemž cena se považuje za uhrazenou řádně a včas, je-li nejpozději poslední den lhůty splatnosti příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele.
10. Veškeré daňové doklady – faktury musí obsahovat kromě lhůty splatnosti, náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura bude obsahovat nesprávné nebo neúplné náležitosti či údaje, je Objednatel oprávněn ji zaslat ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění nebo opravě s uvedením důvodu vrácení, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu. Případně-li termín splatnosti na den pracovního volna nebo pracovního klidu, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den po dni pracovního volna nebo pracovního klidu.
11. Ceník uvedený v Příloze č. 7 Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů této Smlouvy bude, vždy po písemné dohodě obou Smluvních stran, aktualizován v případě změny některé zde uvedené cenové kalkulace HW, a to např. z důvodu průběžného technologického vývoje nových generací HW, jejich příslušenství, komponent a náhradních dílů jednotlivými výrobci a z toho plynoucí (ne)dostupnosti již používaného HW a jeho náhradních dílů, materiálů a komponent.
12. Smluvní strany sjednávají inflační doložku k cenám uvedeným v Příloze č. 7 Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů a po uplynutí 48 měsíců od účinnosti této Smlouvy také k cenám uvedeným v Příloze č. 3 Ceník (cenová nabídka provozního informačního systému). Zhotovitel má právo jednostranně zvýšit ceny v Ceníku v Příloze č. 7 a v Příloze č. 3 v souladu s první větou tohoto odst. 12 čl. IV. této Smlouvy o celkovou roční míru inflace v České republice vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního Indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní

rok vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Takové zvýšení cen je Zhotovitel povinen Objednateli písemně oznámit formou nového Ceníku – Přílohy č. 7 s odvoláním se na tento odstavec tohoto článku Smlouvy, a to vždy nejméně 1 (jeden) kalendářní měsíc před měsícem, kdy změna cen, v důsledku splnění podmínek pro aplikaci inflační doložky Zhotovitelem, má nabýt účinnosti.

V.

Způsob plnění, předání a převzetí Díla nebo Služby

1. Dílo jako celek bude považováno za splněné a předané Objednateli do ostrého provozu tehdy, když bude nainstalováno a zprovozněno v souladu s Technickou specifikací a Dílo bude Objednatelem schváleno na základě akceptačního protokolu.
2. Pro akceptaci Díla se vyžaduje splnění stanovených akceptačních kritérií. Akceptačním kritériem je prokázání funkčnosti Díla v porovnání s popisem funkčností Díla uvedeného v Technické specifikaci.
3. Podmínkou k akceptaci, tj. k převzetí Díla jako celku, je výsledek akceptačních testů, kdy při akceptaci nebude zjištěna žádná vada kategorie Priorita I. a bude zjištěno maximálně 5 vad kategorie Priorita II..
4. Pro účely této Smlouvy jsou vady kategorizovány v Technické specifikaci.
5. V případě, že Zhotovitel vyzve Objednatele písemně (prostřednictvím HelpDesk příp. e-mail) k provedení akceptace nebo akceptačních testů, je Objednatel povinen ve lhůtě nejpozději do 3 pracovních dnů od doručení návrhu na akceptaci předložit Zhotoviteli k návrhu všechny své případné připomínky, jejichž zapracování je nutné k tomu, aby dílčí plnění Díla nebo plnění Díla jako celku bylo akceptováno.
6. V případě, že při akceptaci nebude mít Dílo žádnou vadu, Zhotovitel sepíše Akceptační protokol a Objednatel jej podpisem schválí. V případě, že při akceptaci nebude mít Dílo žádnou vadu kategorie Priorita I. a bude mít maximálně 5 vad kategorie Priorita II., Zhotovitel sepíše Akceptační protokol „s výhradou“ s uvedením termínů pro odstranění zjištěných vad kategorie Priorita II. a Objednatel jej podpisem schválí. To však nezabavuje Zhotovitele povinnosti odstranit takovéto vady ve lhůtě dohodnuté oběma Smluvními stranami v Akceptačním protokolu. V případě, že Akceptační protokol takový termín neobsahuje, zavazuje se Zhotovitel odstranit zjištěné vady nejpozději do 30 dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu.
7. Poskytování Služeb v souladu s Čl. II Smlouvy zahájí Zhotovitel následující den po akceptaci Díla jako celku Objednatelem.
8. Zhotovitel bude poskytovat Služby popsané v Čl. II Smlouvy na základě „**Servisních požadavků**“ vznesených prostřednictvím Služby HelpDesk, a to v souladu s popisem těchto Služeb v Přílohách této Smlouvy.
9. Pro fungování HelpDesk budou vybudovány tyto komunikační kanály:
 - a) Webová aplikace HelpDesk Zhotovitele přístupná pro Objednatele (dále jen „**Webová aplikace**“);
 - b) Telefonní kontakt pro komunikaci se Zhotovitelem: Ing. Radim Svatoš +420 [REDACTED]
 - c) E-mailový kontakt pro komunikaci se Zhotovitelem: r.svatos@protank.cz
10. Primárním komunikačním kanálem v Hlavní pracovní době pro nahlášení Servisního požadavku je Webová aplikace. V případě její nedostupnosti je možné mimořádně využít telefonní nebo e-mailový kontakt. V případě telefonního nebo e-mailového nahlášení Servisního požadavku Objednatelem je Objednatel povinen nejpozději ve lhůtě maximálně 2 pracovních dní dodatečně zapsat a tím potvrdit Servisní požadavek ve Webové aplikaci. V případě, že Objednatel nezapiše servisní požadavek do Webové aplikace, Zhotovitel nemůže zaručit provedení požadované Služby.
11. Objednatel zajistí, aby všechny hlášené servisní požadavky byly evidované a tím i zpětně dohledatelné ve Webové aplikaci. Zhotovitel zajistí, aby informace o poskytnutých Službách byly zdokumentovány a evidovány ve Webové aplikaci.
12. Nebezpečí škody na částech Díla a Dílu jako celku přechází na Objednatele dnem podpisu daného předávacího nebo akceptačního protokolu nebo Pracovního / Servisního listu.
13. Zhotovitel je oprávněn využívat k poskytování Služeb subdodavatelů. Za Služby poskytnuté prostřednictvím subdodavatelů odpovídá Zhotovitel stejně, jako by tyto Služby poskytoval sám.

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 není odpovědná za prodlení nebo škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost za vzniklou škodu. 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. Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost. Každá ze Smluvních stran je povinna bez zbytečného odkladu upozornit druhou Smluvní stranu na vznik okolnosti vylučující odpovědnost.
3. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku prokazatelně věcně nesprávného nebo jinak chybného pokynu, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran není povinna nahradit druhé Smluvní straně jakékoli nepřímé, nahodilé a následné škody spočívající například v nedosažení očekávaného zisku, ztráty smluv, dat, provozního času nebo ztráty užívání jakéhokoliv zařízení nebo procesu nebo v nedosažení předpokládaných výsledků v provozu obchodního závodu a nesplnění podnikatelských záměrů.
4. 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 mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Smluvní strany, mající bezprostřední vliv na realizaci Smlouvy, zejména epidemie, pandemie, teroristický útok, válka, revoluce, odborové stávky, 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. To platí i pro překážky typu epidemie, pandemie a tomu obdobné překážky s kterými smluvní strany ke dni podpisu Smlouvy sice již mohou mít své zkušenosti, ale Smluvní strany se dohodli a jsou si vědomy, že i přesto nelze dopředu předvídat či odhadnout takové překážky pro období realizace dle této Smlouvy. Platební závazky vzniklé před výskytem takové události nebudou prominuty. Při výskytu takové události Smluvní strana, jejíž plnění taková událost ohrožuje, 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 dohodou obou Smluvních stran upraveny podmínky, resp. termíny plnění Smlouvy a následných smluv a objednávek na základě této Smlouvy uzavřených
5. Zhotovitel poskytuje záruku za jakost na IS v délce 48 měsíců počínajíc dnem akceptace Díla a dále záruku za jakost na HW v délce 24 měsíců počínajíc dnem podpisu Objednatele na Pracovním / Servisním listu servisního technika o uskutečněné dodávce a montáži koncového HW na vozidle. V této záruční době jsou servisní opravy vad, na základě Servisních požadavků Objednatele zadanych do HelpDesk, provedeny zdarma pokud se závada vyskytne z důvodů prokazatelně na straně Zhotovitele. V ostatních případech a v době po uplynutí záruční doby jsou servisní práce a opravy zpoplatněny Time & Material cenami v souladu s Čl. IV Smlouvy a dle Time & Material Ceníku.
6. Požadavek na odstranění vady Díla 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.
7. Vadou se rozumí rozpor mezi skutečnou funkčností Díla nebo výsledku Služby předmětu plnění a popisem funkčností uvedených v Technické specifikaci.
8. 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.
9. Zhotovitel neodpovídá za vady v případě, že dodaný předmět plnění byl užíván na jiných než Zhotovitelem odsouhlasených zařízeních nebo nebyl užíván v souladu s provedeným školením či s uživatelskou dokumentací. Zhotovitel neodpovídá za vady, které byly způsobeny nevhodným užíváním Díla nebo výsledku Služby Objednatelem, neoprávněným zásahem třetí osoby či neodvratitelnými událostmi.

10. Objednatel má právo uplatnit u Zhotovitele nárok na úhradu škody, přičemž Zhotovitel odpovídá pouze za skutečnou škodu, kterou Objednateli způsobil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti a to pouze v té výši, která je prokazatelně v přímé příčinné souvislosti s dodávkou Díla nebo výsledkem poskytnuté Služby Zhotovitelem dle předmětu plnění této Smlouvy a pokud příčina škody 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 cenou daného dílčího plnění Díla nebo cenou realizované Služby.

VII.

Součinnost a vzájemná komunikace

1. Objednatel se zavazuje, že po dobu provádění Díla či po dobu realizace dané Služby bude Zhotoviteli poskytovat součinnost spočívající zejména v předávání vyžádaných podkladů, doplňujících údajů, zpřesnění podkladů, vyjádřeních a stanovisek Objednatele, přítomnosti a součinnosti při předávání Díla na daném provozu, při akceptaci Díla jako celku nebo při předávání výsledků realizované Služby, jejichž potřeba vznikne v průběhu plnění této smlouvy. Tato součinnost bude Zhotoviteli poskytnuta vždy nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího vyžádání prostřednictvím služby HelpDesk, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Zvláštní lhůta pro poskytnutí součinnosti bude stanovena a odsouhlasena oběma smluvními stranami tehdy, půjde-li o součinnost, kterou Objednatel nemůže zajistit vlastními silami, a to v případě, že ji nelze poskytnout do dvou pracovních dnů.
2. Požadavek na součinnost Objednatele dle tohoto Čl. VII odst. 1 této Smlouvy zašle Zhotovitel Objednateli prostřednictvím služby HelpDesk nebo na emailovou adresu osoby Objednatele pověřené ke komunikaci dle tohoto Čl. VII. této Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje poskytovat Zhotoviteli součinnost vyplývající pro něj mj. z Čl. VII této Smlouvy. V opačném případě si Zhotovitel vyhrazuje právo fakturovat vícenáklady např. za dopravu a strávený čas v hodinách v důsledku marného výjezdu na realizaci Díla či realizaci dané Služby. Pokud Objednatel nebude schopen takovou součinnost včas poskytnout, bude neprodleně písemně informovat Zhotovitele prostřednictvím služby HelpDesk a Smluvní strany se dohodnou na přiměřeném prodloužení doby ukončení příslušné části Harmonogramu plnění uvedeného v Příloze č. 2 této Smlouvy nebo doby ukončení dané Služby.
4. Objednatel je povinen zabezpečit Zhotoviteli, v případě potřeby, přístup k technickým prostředkům Objednatele, s kterými souvisí dodávka, implementace a provoz IS nebo HW dle této Smlouvy. Za tímto účelem se Zhotovitel a Objednatel vždy dohodnou o vhodném místě, kde bude provedena část Díla vyžadující montáž HW zařízení nebo provedení Služby. Zhotovitel za tímto účelem vždy zašle Objednateli požadavek na součinnost a Objednatel vždy zajistí podmínky pro realizaci Díla nebo Služby dle článku VII této smlouvy a připraví příslušná umístění na provozu pro daný den a čas na dohodnuté místo spolu s určením odpovědné osoby za Objednatele, která bude na místě zodpovídat za převzetí realizované části Díla nebo realizované Služby na daném provozu, přičemž převzetí stvrdí podpisem Pracovního / Servisního listu předloženého technickým pracovníkem Zhotovitele
5. Objednatel zodpovídá za to, že předané podklady a doklady nemají žádné faktické ani právní vady.
6. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob pověřených za tím účelem Smluvními stranami:

Za stranu Objednatele jsou osobami pověřenými ke komunikaci:

Ing. Richard Blahut, M: +420 [REDACTED], E: blahut@frydeckaskladka.cz

Ing. Jaroslav Zezula, M: +420 [REDACTED], E: zezula@frydeckaskladka.cz

Za stranu Zhotovitele je osobou pověřenou ke komunikaci:

Ing. Radim Svatoš, M: +420 [REDACTED], E: r.svatos@protank.cz

7. Objednatel je zodpovědný za určení osob zaměstnanců a ostatních osob 3. stran, které budou uživateli dodaného Díla, a je dále zodpovědný za to, že se tyto osoby zúčastní Zhotovitelem uskutečněného školení a že se seznámí se Zhotovitelem dodanou dokumentací a s návody k užívání Díla (každá osoba se seznámí s dokumentací, která odpovídá její roli v organizační struktuře Objednatele) a že Dílo nebude užívat osoba, která se neseznámila s potřebnou dokumentací ani s návodem na užívání Díla.

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 Poskytovatele 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 subdodavatelem, a to zavázáním se ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy.

Zpracování osobních údajů:

4. Smluvní strany mají právo 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., o zpracování osobních údajů, v aktuálním znění a dále zejména v souladu s Čl. 28 odst. 3) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (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) Čl. 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. 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 a po ukončení realizace předmětu Smlouvy

1. Pokud Objednatel vznese požadavek či připomínku k Dílu, která je v rozporu s Technickou specifikací nebo s jiným dokumentem který popisuje zadání a předmět této Smlouvy a popis funkčností výsledného Díla, případně v ní není obsažena, mohou se Smluvní strany dohodnout na jejich realizaci jako vícepráce.
2. Pokud obě Smluvní strany projeví vůli dohodnout se na realizaci víceprací, pak dle vzájemné dohody
 - a) Objednatel připraví, na základě této Smlouvy či dle smluv následných, objednávku výše uvedených víceprací; nebo
 - b) Zhotovitel připraví nabídku na provedení víceprací jako podklad pro objednávku nebo návrh dodatku k této Smlouvě či k smlouvám uzavřených následně na základě této Smlouvy, 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 i v případě realizace víceprací dle tohoto článku této Smlouvy či smluv uzavřených následně na základě této Smlouvy, pokud nebudou některé smluvní podmínky písemně dohodnuty jinak.

X.

Autorská práva, Práva třetích osob

1. Software část Díla, resp. počítačový program a databáze jako součást Díla dle této Smlouvy (výše a dále také jako „**SW**“) 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 (dále jen „**autorský zákon**“). Dílo je v této souvislosti provedeno v jazyce českém. Zhotovitel tímto stvrzuje, že je výhradním vykonavatelem majetkových autorských práv k této části Díla.
2. Zhotovitel touto Smlouvou uděluje Objednateli (dále též jako „**Nabyvatel licence**“) nevýlučné, nepřenositelné užívací právo k programovému vybavení, které je součástí dodávek v rámci této Smlouvy. Licence se poskytne 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, a to pro interní potřeby Objednatele v rámci organizačního členění Objednatele v souladu s potřebami své podnikatelské činnosti na území současných i budoucích lokalit objednatel a všech jeho organizačně podřízených provozoven. Objednatel nemá právo poskytovat licence třetím osobám bez dohody se Zhotovitelem a bez písemného souhlasu od Zhotovitele. Licenční oprávnění uvedená v tomto článku této Smlouvy nabývá Objednatel po zaplacení celkové ceny Díla dle této Smlouvy.
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 interní účely Objednatele. Toto oprávnění však nezahrnuje další šíření takového díla třetím osobám.
4. Objednatel se zavazuje, že případné dílo dle předcházejícího odstavce tohoto článku této Smlouvy vytvořené Zhotovitelem dle této Smlouvy, ani jeho části, nebude žádnou formou rozšiřovat dalším subjektům bez předchozí dohody a výslovného písemného souhlasu Zhotovitele. V ostatním pro nakládání s Dílem nebo jeho jednotlivými částmi platí přiměřeně ustanovení § 66 autorského zákona.
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 odst. 2 tohoto článku Smlouvy a za podmínek uvedených v odst. 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 k duševnímu vlastnictví.
7. Zhotovitel zajistí pro Objednatele práva autorská a práva průmyslového vlastnictví vztahující se k SW, který je součástí Díla pro zajištění provozu a užití předmětu plnění dle této Smlouvy v souladu s právy k duševnímu vlastnictví. Náklady Zhotovitele s tímto postupem spojené jsou již zahrnuty v ceně dle této Smlouvy.

8. Každé užití SW Objednatelem, které odporuje podmínkám stanoveným touto Smlouvou, vyžaduje předchozí písemný souhlas Zhotovitele. Objednatel je dále povinen předem písemně oznámit Zhotoviteli jakoukoliv změnu, která může mít vliv na změnu v rozsahu užívacích práv Objednatele k SW části Díla.
9. V případě užití SW dle této Smlouvy ze strany Objednatele způsobem odporujícím podmínkám stanoveným touto Smlouvou, stanoví Zhotovitel dle aktuálních cen a podmínek Objednateli finanční doplatek, jehož výše bude stanovena na základě rozdílu hodnot sjednaného a skutečně vykonávaného způsobu užití SW dle této Smlouvy. Tento doplatek bude vyúčtován Objednateli, který je povinen jej uhradit.
10. Objednatel nemá právo bez předchozího výslovného písemného souhlasu Zhotovitele jakýmkoliv způsobem zasahovat do SW či jeho zdrojového kódu nebo do jakékoli předané dokumentace a do předaných materiálů dle této Smlouvy. Objednatel dále nemá právo SW či jeho zdrojový programový kód nebo jakoukoli Zhotovitelem předanou dokumentaci nebo jiné materiály rozmnožovat, předávat třetím osobám, či pro ně Dílo či části Díla rozmnožovat, dekompileovat, umožnit použití třetími osobami, nebo je užit jako předlohu při vývoji vlastního SW nebo vytvářet na základě Díla dle této Smlouvy jakákoliv díla nová. Za rozmnožování je rovněž považováno jejich kopírování na pevný disk nebo na jiný přenosný nosič dat, jakož i kopírování papírových podkladů s výjimkou pořizování kopií uživatelských návodů nutných k užívání Díla Objednatelem v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.
11. Objednatel nemá právo pozměnit nebo odstranit záznamy o autorském právu Díla dle této Smlouvy.

XI.

Smluvní pokuty a sankce

1. Pokud bude Zhotovitel v prodlení s termínem dokončení Díla jako celku v termínu dle Čl. III odst. 1. této Smlouvy, a to z prokazatelných důvodů na straně Zhotovitele, bude Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z ceny příslušné nedodané části plnění dle této Smlouvy, a to za každý započatý den takového prodlení.
2. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou splatné ceny je smluvní úrok z prodlení stanoven za každý, byť i započatý den prodlení ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) 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.
4. Zhotovitel stvrzuje, že každá z uvedených realizovaných zakázek v tabulce dokumentu „PŘÍLOHA Č. 4 | PROKÁZÁNÍ TECHNICKÉ KVALIFIKACE“ v podané nabídce splňuje podmínky technické kvalifikace dle bodu 6.1., části Technická kvalifikace, pod písm. a) – e) Výzvy k podání nabídky. Pro případ, že se prohlášení Zhotovitele v podané nabídce ukáže jako nepravdivé, zavazuje se Zhotovitel zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).

XII.

Ukončení Smlouvy, Odstoupení od Smlouvy

1. Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v trvání 6 měsíců, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení 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 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 odstupující Smluvní strana doručí 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 důvodu těchto podstatných porušení Smlouvy:
 - a) v případě, že Zhotovitel nemůže z důvodů událostí podle Čl. VI odst. 4 této Smlouvy pokračovat v plnění podle Smlouvy po dobu delší než 60 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 důvodu těchto podstatných porušení Smlouvy:
 - a) v případě, že nastane událost nebo řada událostí podle Čl. VI odst. 4 této Smlouvy zamezující Zhotoviteli plnění po dobu delší než 60 dnů,
 - b) v případě, že je Objednatel v prodlení se zaplacením faktury vystavené Zhotovitelem v souladu s touto Smlouvou 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 Čl. VIII, Čl. X a Čl. 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 platby ceny za již poskytnuté plnění v souladu s předmětem plnění této Smlouvy, které byly řádně převzaty, nebo nebyly převzaty pouze z důvodu nedostatečné součinnosti ze strany Objednatele, i když byly připraveny na akceptaci či předání Objednateli před účinností odstoupení.
6. Smluvní strany si ujednaly, 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 Smlouvy, budou řešeny před obecným soudem příslušným dle platných právních předpisů.

XIV.

Další 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, pokud nejsou označeny jako „DPH“ nebo „včetně DPH“, se rozumí bez případné daně z přidané hodnoty nebo jiné obdobné daně, ať už je tuto daň povinen uplatnit a odvést Zhotovitel nebo Objednatel.
3. Případné změny v označení či zastoupení Smluvních stran je povinna Smluvní strana, u které změna nastala, písemně oznámit a doložit prokazatelným způsobem a bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně. Jakékoliv další změny nebo doplňky této Smlouvy jsou platné a účinné pouze formou chronologicky vzestupně číslovaných písemných oboustranně potvrzených dodatků.
4. Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou neupravená se řídí platným právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
5. Nevynutitelnost nebo neplatnost kteréhokoli článku, odstavce, pododstavce nebo ustanovení této Smlouvy neovlivní vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení této Smlouvy. V případě, že jakýkoli takovýto článek, odstavec, pododstavec nebo ustanovení by mělo z jakéhokoli důvodu pozbýt platnosti (zejména z důvodu rozporu s právními předpisy), vyvinou Smluvní strany veškeré úsilí, aby došlo k dohodě o právně přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v takové části Smlouvy, jež pozbyla platnosti.
6. Smluvní strany se zavazují, že budou postupovat v souladu s oprávněnými zájmy druhé Smluvní 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.

7. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
8. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech (1x pro Objednatele a 1x pro Zhotovitele).
9. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu Smlouvy oběma Smluvními stranami.
10. Součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:

Přílohy:

- č. 1 – Technická specifikace
- č. 2 – Harmonogram realizace
- č. 3 – Ceník (cenová nabídka provozního informačního systému)
- č. 4 – Návrh vybavení pro provoz IS
- č. 5 – Specifikace Služby HelpDesk a Definice pojmů
- č. 6 – Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW
- č. 7 – Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů

11. Smluvní strany prohlašují, že obsahu této Smlouvy porozuměly, Smlouva je projevem jejich svobodné a vážné vůle, nikoli 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.

Ve Frýdku-Místku dne

V Praze dne

Za objednatele:

Za zhotovitele:

Ing. Richard Blahut
předseda představenstva

Ing. Milan Rada
jednatel

Ing. Jaroslav Zezula
místopředseda představenstva

Smlouvy o dílo a poskytování servisních služeb a licenční smlouva

Technická specifikace

Technickou specifikací je dokument – **příloha č. 2 Výzvy** (dok. „2 PŘÍLOHA č. 2 - POPIS STAVU+TECHNICKÁ SPECIFIKACE_INFO SYSTÉM.pdf“ jako součást zadávací dokumentace), který je formou odkazu na zadávací dokumentaci v této příloze č. 1 nedílnou součástí této Smlouvy.

Smlouvy o dílo a poskytování servisních služeb a licenční smlouva

Harmonogram realizace

Zhotovitel se zavazuje realizovat Dílo a následně provozovat Služby postupně v níže uvedených termínech v souladu s dokumentem Výzva.

| Fáze | Termín zahájení |
|--|---|
| Zahájení prací na dodání a implementaci Díla | Nejpozději do 1 měsíce po podpisu smlouvy |
| Zkušební provoz Díla | od 1. 11. 2021 |
| Ostrý provoz Díla – přechod na nový systém a zahájení poskytování Služeb | od 1. 1. 2022 Termín může být upraven na základě výstupů z Implementační analýzy, kterou si Zhotovitel plánuje provést v rámci implementace Díla a dále na základě průběhu Zkušebního provozu Díla |

Smlouvy o dílo a poskytování servisních služeb a licenční smlouva

Ceník (cenová nabídka provozního informačního systému)

Dokument Cenová nabídka provozního informačního systému (vyplněný dok. „3 PŘÍLOHA č. 3 - CENOVÁ NABÍDKA_INFO SYSTÉM.xlsx“ jako součást nabídky Zhotovitele na základě Výzvy) se stává nedílnou součástí této Smlouvy jako Příloha č. 3 Smlouvy.

PŘÍLOHA č. 3

Frýdecká skládka, a.s.

CENOVÁ NABÍDKA PROVOZNIHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

NÁZEV SOFTWARE: IS PROTANK DYNAMICS

| I. | POŘÍZENÍ SW + HW | počet uzivatelských zařízení/nádob (ks) | Kč/ks bez DPH | Kč celkem bez DPH |
|-----------------------|--|---|---------------|-------------------|
| 1. | SOFTWARE_DODAVKA A IMPLEMENTACE, LICENCE (systém pro plánování, řízení a vyhodnocení svozu odpadů - smlouvy, databáze zákazníků, databáze nádob, příjem odpadů, čipy na nádoby, čeky na vozidlech, fakturace pravidelných svozů 1 jednorázových zakázek, kompletní zprovoznění, vč. licencí a školení) | 26 | | |
| 2. | DODAVKA, IMPLEMENTACE A ZPROVOZNĚNÍ DATOVÉHO CENTRA (přílohou popsat nutné vybavení) | 1 | | |
| 3. | VYBAVENÍ VOZIDEL, VČETNĚ MONTÁŽE | | | |
| 3.1. | GPS/GSM jednotka | 35 | | |
| 3.2. | Vozidla pro svoz SKO+ SEPAR z popelnice a kontejnerů-Systém automatické identifikace nádob na podavači , včetně PC, antény, snímačů | 17 | | |
| 3.3. | Vozidla ostatní, pro přepravu kontejnerů apod. | 15 | | |
| 3.4. | Senzor aktivace vyklápače (2x17 ks na podavače vozidel pro svoz SKO 17) | 34 | | |
| 3.5. | Senzor otevření zadní části nádraby na vozidlech pro svoz SKO | 17 | | |
| 3.6. | Terminál pro řidiče (Tablet) | 20 | | |
| 3.7. | Ruční, nebo automatická čtečka RFID- pro identifikaci čipů na VOK kontejnerech typ ABROLL+MULDA | 15 | | |
| 3.8. | Instalace HW na svozová vozidla pro svoz SKO z popelnice a kontejnerů, včetně zaškolení | 17 | | |
| 3.9. | Instalace HW na svozová vozidla pro přepravu VOK kontejnerů typ ABROLL+MULDA, včetně zaškolení | 15 | | |
| 4. | RFID čipy na nádoby | | | |
| 4.1. | RFID čip pro PASTOVÉ popelnice, kontejnery, bionádoby | 19 500 | | |
| 4.2. | RFID čip pro KOVOVÉ popelnice a kontejnery | 11 000 | | |
| 4.3. | RFID čip pro KOVOVÉ VOK typ ABROLL + MULDY | 200 | | |
| 4.4. | RFID čip pro PASTOVÉ kontejnery - typ ZVON | 900 | | |
| I.1 (součet 1 - 4.4.) | CELKEM NÁKLADY NA POŘÍZENÍ SW + HW | | | |
| 5. | SLEVA V PŘÍPADĚ VYUŽITÍ STÁVAJÍCÍHO ZAŘÍZENÍ A REID TAGŮ | | | |
| 5.1. | Využití HW na vozidlech lineární a rotopress pro svoz SKO+ SEPAR z popelnice a kontejnerů osazená HW od fa Gaben (systém automatické identifikace nádob na podavači vozidla, včetně PC, antény, snímačů) | 7 | | |
| 5.2. | Využití 6 000 ks RFID tagů 865 MHz na nádobách (P 110, P 240, K 1 100) | 6 000 | | |
| I.2 (součet 5.1-5.2) | POSKYTNUTÁ SLEVA ZA VYUŽITÍ STÁVAJÍCÍHO ZAŘÍZENÍ | | | |
| I. = I.1 + I.2 | CELKEM NÁKLADY NA POŘÍZENÍ SW + HW PO SLEVĚ | | | |
| II. | PROVOZ A UDRŽOVÁNÍ SYSTÉMU SW + HW | počet uzivatelských zařízení ks | | |
| 6. | SOFTWARE PODPORA, PROVOZ SYSTÉMU PRO VŠECHY UŽIVATELE | 26 | | |
| 7. | PROVOZ GPS, MĚSÍČNÍ PODPORA NA VOZIDLECH | 35 | | |
| 7.1. | Provozní poplatky za tablet | 20 | | |
| 7.2. | Datový přenos provozu SIM karty - Telemetrická jednotka | 35 | | |
| 7.3. | Datový přenos provozu SIM karty - Tablet | 20 | | |
| 8. | PROVOZ DATOVÉHO CENTRA | 1 | | |
| II. (součet 6-8) | CELKEM MĚSÍČNÍ NÁKLADY NA PROVOZ A UDRŽOVÁNÍ SYSTÉMU SW + HW | | | |
| I. + (II. * 48) | NABÍDKOVÁ CENA NA PROVOZ A UDRŽOVÁNÍ SYSTÉMU SW + HW PO DOBU 48 MĚSÍCŮ | | | |

POZNÁMKA: uchažeč vyplní pouze "ŽLUTÉ" označené pole

Smlouvy o dílo a poskytování servisních služeb a licenční smlouva

Návrh vybavení pro provoz IS

Příloha č. 4 byla vytvořena:

- na základě požadavku dokumentu Výzva zadavatele v odst. 2.4 „POŽADAVKY NA POTŘEBNÉ VYBAVENÍ PRO PROVOZ SYSTÉMU“
- jako reakce na poznámku v tabulce XLS „CENOVÁ NABÍDKA PROVOZNÍHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU“ v sekci I. bod 2. „DODÁVKA, IMPLEMENTACE A ZPROVOZNĚNÍ DATOVÉHO CENTRA (přílohou popsat nutné vybavení)“

Server 1:

Standartní server rackového typu

- hot plug větráky
- hot plug redundantní zdroje
- minimální počet slotů na každý procesor je 6
- management console pro vzdálené ovládání a diagnostiku HW
- Minimálně 2x1Gbit/s (RJ45)
- Minimálně 2x 10Gbit/s port pro
- Minimálně 12 pozic pro disky HDD a SSD 3.5" nebo v kombinaci 2,5" a 3,5" SAS/SATA
- Minimální konfigurace procesoru je Intel Xeon Gold 5212 10C 2,5 nebo podobný typ dle bodového hodnocení
- Minimálně 192 GB RAM
- Minimálně 6x SSD 1,9TB serverového typu
- OS WIN Server 2019 pro HYPER-V se 4 VM
- WIN SQL
- Záruka na 5 let s opravou nejdéle do 24 hodin a reakcí do 8 hodin

Server 2:

Standartní server rackového typu

- hot plug větráky
- hot plug redundantní zdroje
- minimální počet slotů na každý procesor je 6
- management console pro vzdálené ovládání a diagnostiku HW
- Minimálně 2x1Gbit/s (RJ45)
- Minimálně 2x 10Gbit/s port pro
- Minimálně 12 pozic pro disky HDD a SSD 3.5" nebo v kombinaci 2,5" a 3,5" SAS/SATA
- Minimální konfigurace procesoru je Intel Xeon Silver 4210 10C nebo podobný typ dle bodového hodnocení
- Minimálně 128 GB RAM
- Minimálně 4x SSD 1,9TB serverového typu
- Minimálně 4x HDD 6TB serverového typu
- OS WIN Server 2019 pro HYPER-V se 4 VM
- Záruka na 5 let s opravou nejdéle do 24 hodin a reakcí do 8 hodin

NAS – datové úložiště:

- Minimálně 6x 6TB HDD
- Minimálně 8GB RAM (doporučená je 16GB a více)
- Minimálně 2x 512GB M.2 NVMe
- Minimálně 1x 10Gbit/s Lan port
- Minimálně 1x 1Gbit/s Lan port
- Rozšířená záruka na 5 let

Smlouvy o dílo a poskytování servisních služeb a licenční smlouva

Specifikace Služby HelpDesk a Definice pojmů

1. Služba HelpDesk a definice pojmů:

Definice pojmů této Smlouvy:

- „**PROTANK DYNAMICS**“ se pro účely této Smlouvy rozumí software (SW) produkt, **IS PROTANK DYNAMICS**, implementovaný na stejnojmenné aplikační platformě PROTANK DYNAMICS, který je originálním řešením ve vlastnictví Zhotovitele.
- **Informačním systémem (IS)** se pro účely této Smlouvy rozumí SW produkt **IS PROTANK DYNAMICS** v rozsahu modulů a funkcností dle Předmětu plnění této Smlouvy.
- **Servisní službou** se pro účely této Smlouvy rozumí Služby servisní údržby a podpory provozu IS PROTANK DYNAMICS, popř. Služby pro zajištění servisní a technické podpory týkající se souvisejícího koncového HW a systémů Protank na vozidlech dodaného Zhotovitelem/Poskytovatelem v rozsahu dle Předmětu plnění této Smlouvy.
- **Poskytovatel** (v souladu s touto smlouvou **Zhotovitel** v roli **Poskytovatele** služeb).
- **Servisní požadavek (SP)** je požadavek na poskytnutí Služby podle této Smlouvy vznesený Objednatelem nebo jím pověřenou osobou (dále jen „**Oprávněný uživatel**“) prostřednictvím HelpDesku.
- **Typ Servisního požadavku** je dělení SP podle konkrétní Služby, jejíž poskytnutí je prostřednictvím SP požadováno. Jednotlivé Služby jsou vyjmenovány v Čl. II této Smlouvy.
- **Incident** je událost, která není součástí standardního provozu IS a která způsobuje či může způsobit přerušování nebo omezení kvality funkcionalit provozovaného IS.
- **Work-around (W/A)** je náhradní řešení. Incident není přímo odstraněn, ale je nalezeno náhradní řešení, jakým lze Incident obejít a minimalizovat jeho projevy a dopady. Podmínkou použití Work-around je předchozí souhlas Objednatele.
- **Response time (Reakční doba)** je doba, ve které Poskytovatel zahájí řešení Servisního požadavku.
- **Požadavek na změnu** je SP Objednatele na změnu určitého prvku IS.
- **Požadavek na konzultaci** je SP Objednatele na poskytnutí informací ve vazbě na provozní stav IS nebo jeho prvku.
- **Zahájení řešení SP** je okamžik, kdy Poskytovatel zahájil práce na analýze a řešení SP a je schopen podat uživateli první informaci o aktuálním stavu a věcném a časovém plánu řešení SP.
- **Dokončení řešení SP** je okamžik, kdy Poskytovatel ukončil práci na řešení SP. Výstupy řešení jsou od tohoto okamžiku k dispozici Objednateli.
- **Služby** – Službami se v kontextu této Smlouvy rozumí činnosti Poskytovatele vykonávané na základě Servisního požadavku či této Smlouvy, jejichž účelem je zajištění řádného provozu IS a HW v souladu s Čl. II této Smlouvy.
- **Provozní doba podpory** – období, kdy jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy.
- **Hlavní pracovní doba** – období od 8:00 do 16:00 hodin každý pracovní den od pondělí do pátku mimo ČR uznané státní svátky.
- **Přerušování řešení SP** – čas, kdy Poskytovatel objektivně nemohl pokračovat v řešení SP z důvodu, že mu nebyla poskytnuta Poskytovatelem vyžádaná součinnost ze strany Objednatele nebo ze strany třetích stran, u kterých se Objednatel ve vztahu k Poskytovateli zavázal poskytnutí součinnosti zajistit, která je nezbytná pro poskytnutí Služby. Přerušování řešení SP je evidováno v elektronické Webové aplikaci, která je součástí HelpDesku.
- **Podmínky** jsou podmínky, jejichž vytvoření je nezbytné pro řádné poskytování Služeb. Podmínky a postup při jejich vytváření jsou popsány pro jednotlivé Služby v Přílohách této Smlouvy.
- **Produktový hotfix** je rychlá úprava odstraňující kritické vady IS v období mimo termíny uvolňovaných nových verzí IS v rámci Služby Maintenance.

Služba 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 servisních 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

2. 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 nejpozději k datu účinnosti Smlouvy.

3. 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 zadaných Objednatelem pomocí notifikačních emailů

Nahlížeitel

- Má právo nahlížet na tikety
- Je informován o sledovaných událostech na požadavcích zadaných Objednatelem pomocí notifikačních emailů
- Všichni vč. Nahlížeitele mají právo nastavit, zda Nahlížeitel 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

4. 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.

5. Proces životního cyklu Požadavku na změnu

1. NOVÝ

v tomto stavu si Smluvní 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.

6. 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

2. 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.

7. 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 Kategorí vnímán dle charakteristiky závažnosti vzniklé chyby viz Příloha: Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW
- U POŽADAVKU NA ZMĚNU je výběr kategorií pouze informativní a signalizuje prioritu.
- U ŠKOLENÍ / KONZULTACÍ je výběr kategorií pouze informativní a signalizuje prioritu.

8. 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 založí 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.

9. 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. zacyklí 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: Josef Doležal

Pověřená osoba za stranu Objednatele: Richard Blahut a Jaroslav Zezula

Smlouvy o dílo a poskytování servisních služeb a licenční smlouva

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 Smlouvy.

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:

- Spuštění služby nahlášením incidentu Objednatel domluveným komunikačním kanálem.
- Reakce Zhotovitele – dá najevo, že přijal zprávu a zahajuje práci na odstraňování incidentu
- 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:

- 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.
- Zhotovitel, v případě potřeby, kontaktuje zadavatele požadavku Objednatele a společně dohodnou 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.
- Zhotovitel se zavazuje, že servisní požadavek bude vyřešen v co nejkratším termínu, nejpozději však v rámci sjednané doby pro ukončení servisního požadavku dle této přílohy.
- 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.
- 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 potvrzení vyplněný **Elektronický pracovní list** (výše a dále jako „**Pracovní list**“).

Princip Elektronického pracovního listu Zhotovitele – Pracovní list:

- Objednatel zadá svůj servisní požadavek v souladu se Službou HelpDesk.
- Po provedení montáže / servisu bude servisním technikem Zhotovitele vyhotoven na tabletu Pracovní list v elektronické podobě s využitím tabletové aplikace Zhotovitele. Pracovní list bude na místě montáže / servisu předán s tabletem k posouzení odpovědné osobě Objednatele, která jej schválí nebo sdělí výhrady nebo nesouhlas s obsahem Pracovního listu. Případné výhrady / připomínky zapíše servisní technik Zhotovitele do Pracovního 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 v rámci procesu potvrzení Pracovního listu Objednatelem je následná PDF verze Pracovního listu, která druhý pracovní den je pod názvem Pracovní list – vyúčtování přenesena Zhotovitelem do HelpDesku, kde má Objednatel možnost finálně potvrdit/schválit či ještě připomínkovat Pracovní list, který po potvrzení/schválení Objednatelem slouží Zhotoviteli jako podklad pro fakturaci.

Objednatel podpisem této Smlouvy souhlasí s použitím Pracovního listu a s jeho výše popsaným potvrzovacím/schvalovacím procesem.

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:

V případě, že IS je provozován na technologické infrastruktuře Objednatele:

- umožní Objednatel zřízení vzdálených přístupů pro pracovníky Zhotovitele do provozního prostředí IS, které budou dostatečné pro řešení Incidentů;
- na žádost Zhotovitele zajistí Objednatel nezbytný přístup pro pracovníky Zhotovitele na pracoviště Objednatele a do provozu IS;

Dále na žádost Zhotovitele Objednatel:

- 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;
- umožní konzultace s Oprávněnými uživateli Objednatele a správci IS, zejména s reportérem Incidentu;
- zajistí součinnost poskytovatelů spolupracujících systémů na poskytování podpory datových rozhraní;
- zajistí součinnost poskytovatelů podpory rozhraní spolupracujících systémů;
- zajistí doplnění požadovaných a nezbytných informací v průběhu řešení konkrétních Servisních požadavků;
- 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 zařízení a systémů Protank 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 je Objednatel povinen při montáži či servisní opravě zajistit přítomnost odpovědného pracovníka Objednatele (v mimořádně odůvodněných případech alespoň na jejím začátku a na konci), 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 textu „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 včas zajistí jejich součinnost a poskytne servisnímu pracovníkovi Zhotovitele kontakty na tyto 3. strany.

V případě nutnosti porušit plombu tachografu je Objednatel povinen zajistit opětovné zaplombování. Na takovýto 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. vše dle potřeb pracovníka Objednatele k tomu, aby mohl schválit servisní

zásah) 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 a naléhavosti do kategorií A, B, C Jednotlivé kategorie jsou vysvětleny v Čl. V této Smlouvy.

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 termínech dle dokumentu Technické specifikace.**

Maximální doba řešení

Nedohodnou-li se Smluvní strany v konkrétních případech jinak, garantuje Poskytovatel maximální 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.

Zhotovitel garantuje maximální dobu řešení Incidentu na své straně **v termínech dle dokumentu Technické specifikace.**

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 Hlavní 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 reakce a 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 odsouhlasen Objednatelem. 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 a zcela konkrétní podklady jako důkaz o neplnění kvality Služby. 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 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 Objednatelem potvrzených Pracovních listů.

V rámci zde popsané Služby jsou metodou Time & Material zpoplatněny incidenty v souladu s Čl. IV Smlouvy.

Smlouvy o dílo a poskytování servisních služeb a licenční smlouva

Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů**Ceník servisních a vývojových prací:**

| Ceník servisních a vývojových prací | Počet (h/MD/km) | Cena |
|-------------------------------------|-----------------|------|
| Technik HW | 1 hod. | ■ Kč |
| Technik SW – vývoj | 1 MD | ■ Kč |
| Technik SW – školení, konzultace | 1 hod. | ■ Kč |
| Dopravní náklady | 1 km | ■ Kč |

Ceník HW vozidlových telemetrických jednotek a jejich montáže:

| Hardware | Montáž (cena za 1ks) | GPS jednotka (cena za 1ks) |
|--|----------------------|----------------------------|
| GPS pro svozové vozidlo (SKO + SEPAR): - dodávka jednotky - provedení montáže vč. příslušenství | ■ Kč | ■ Kč |
| GPS pro nákladní vozidla (přeprava kontejnerů): - dodávka jednotky - provedení montáže vč. příslušenství | ■ Kč | ■ Kč |
| GPS pro osobní a dodávková vozidla: - dodávka jednotky - provedení montáže vč. příslušenství | ■ Kč | ■ Kč |

Ceník ostatních servisních položek:

| Cenová položka | Popis | Cena za kontrakt |
|--|---|------------------|
| Mobilní přenosná jednotka | Dodávka HW (jednotka v plastové krabičce napájená ve vozidle pomocí CL konektoru ze zapalovače) | ■ Kč |
| Přenosná (ruční) jednotka | Dodávka HW (GPS jednotka P99G včetně nabíječky USB) | ■ Kč |
| Bezdrátová nabíječka přenosné jednotky | Dodávka HW (Bezdrátová nabíječka přenosné (ruční) jednotky P99G) | ■ Kč |
| RFID čtečka 134kHz na nádoby | Dodávka a montáž RFID čtečky pro automatické čtení RFID TAG HDX | ■ 0 Kč |
| RFID TAG 134kHz | RFID TAG (HDX BDE (EN14803) na plastové nádoby | ■ Kč |
| RFID TAG 134kHz | RFID TAG (HDX BDE (EN14803) na plechové nádoby, případně nádoby typu ZVON | ■ Kč |
| RFID čtečka pro identifikace řidiče (125kHz) | Dodávka a montáž RFID čtečky 125 kHz | ■ Kč |
| Bluetooth čtečka pro VOK | Dodávka a montáž BT čtečky pro automatické čtení BT Tagů na VOK | ■ Kč |
| Tablet s příslušenstvím | Dodávka tabletu s OS Android | ■ Kč |
| Dvoupolohový přepínač | Dodávka a montáž dvoupolohového přepínače | ■ Kč |

| | | |
|-------------------------------------|--|------|
| Čtyřpolohový přepínač | Dodávka a montáž čtyřpolohového přepínače | ■ Kč |
| Sada outdoor Amphenol konektorů | Sada konektorů (pár) včetně krytek pro napojení některých výměnných nástaveb | ■ Kč |
| Převodník protokolů | Převodník protokolů pro napojení různých sypačových nástaveb, vah apod. | ■ Kč |
| Kamerový systém | Dodávka a montáž kamerového systému (indoor/outdoor jedna kamera, 4G vozidlový router) | ■ Kč |
| Kapacitní hladinová sonda | Kapacitní hladinová sonda | ■ Kč |
| Montáž kapacitní sondy | Montáž a kalibrace kapacitní sondy | ■ Kč |
| Autonomní jednotka GPS na kontejner | Autonomní jednotka GPS určený pro sledování polohy kontejneru | ■ Kč |
| Drobný montážní materiál | Lze použít drobný montážní materiál, který není specifikovaný (kabely, pojistková pouzdra apod.) | ■ Kč |

Výše jsou uvedeny nejčastěji používané HW komponenty pro servisní opravy, ale nelze postihnout celý sortiment, a proto v průběhu poskytování servisních 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.