

---

## Smlouva o poskytování údržby a podpory


FT Technologies a.s.                      č. smlouvy:      S20210054  
Město Třebíč                              č. smlouvy:      18002228221

### Město Třebíč

se sídlem:                                  Karlovo nám. 104/55, 674 01 Třebíč  
IČ:    00290629  
DIČ:    CZ00290629  
zastoupené:                                Mgr. Pavlem Pacalem, starostou  
Bankovní spojení:                        Komerční banka, a.s. Třebíč, č. ú: 329711/0100.  
(dále jen „Nabyvatel“)

a

### FT Technologies, a.s.

se sídlem:                                  Chválkovická 151/82, 779 00 Olomouc Chválkovice  
IČ:    26833620  
DIČ:    CZ26833620  
zastoupený:                                Danielem Bednaříkem, předsedou správní rady  
Bankovní spojení:                          
Společnost zapsána:                      KS v Ostravě, oddíl B, vložka 2786  
(dále jen „Poskytovatel“)

se dohodly na této smlouvě:

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Nabyvatel je držitelem licence k programu MP Manager určeného pro evidenci agendy obecních policí (dále jen Produkt) a to na základě licenční smlouvy číslo S20210053 Nabyvatele 18002228121, (dále též jen „Licenční smlouva“)

## 2. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem této smlouvy je:
- 2.1.1. závazek Poskytovatele poskytovat Nabyvateli údržbu a podporu Produktu (dále jen Služby), jejichž popis a rozsah je uveden v příloze č.1 této smlouvy,
  - 2.1.2. závazek Nabyvatele zaplatit za poskytované služby sjednanou cenu.


## 3. Místo a termín plnění

- 3.1. Místo poskytování Služeb je stanoveno dle přílohy č.2 dle této smlouvy, není-li dohodnuto jinak.
- 3.2. Termíny plnění jsou stanoveny v příloze č.3 této smlouvy.

#### **4. Vlastnické právo a práva využití**

- 4.1. Bude-li výsledkem plnění nebo jiné činnosti Poskytovatele prováděné dle této smlouvy autorské dílo, které požívá ochrany autorského díla podle 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, poskytuje Poskytovatel Nabyvateli dnem poskytnutí plnění podle této smlouvy Nabyvateli nevýhradní právo užít takovéto autorské dílo všemi způsoby nezbytnými či vhodnými k naplnění účelu vyplývajícímu z této smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskopravní ochrany, bez omezení rozsahu množstevního, technologického či teritoriálního (dále jen „licence“). Tato licence je udělena bezúplatně, protože Poskytovatel tuto skutečnost vzal v úvahu při stanovení výše své odměny dle této smlouvy.
- 4.2. Nabyvatel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo pouze v souladu s jeho určením, a to způsobem, jakým je oprávněn užívat dílo, k němuž má licenci uvedenou v odst. 1.1.

#### **5. Cena a platební podmínky**

- 5.1.1. Odměna za poskytování služeb podle této smlouvy činí 12.833 Kč bez DPH měsíčně a je dále uvedena v příloze č. 4 této smlouvy. Daň z přidané hodnoty bude připočítána v zákonem stanovené výši.
- 5.1.2. Podkladem pro úhradu sjednané ceny servisní podpory bude faktura, která bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy (dále jen „faktura“). Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad bude Poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
- a) označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplacen (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat Nabyvatele),
  - b) lhůtu splatnosti faktury,
  - c) označení osoby, která fakturu vyhotovila, vč. jejího podpisu a kontaktního telefonu,
- 5.2. Odměna za poskytování služeb podle této smlouvy bude Poskytovatelem Nabyvateli vyúčtovávána takto:
- 5.2.1. Odměna za služby, které jsou dle přílohy č. 4 zahrnuty v paušální odměně za poskytnutí služeb, bude účtována měsíčně. Uhrazena bude na základě daňového dokladu (faktury) vystavené Poskytovatelem.
- 5.2.2. Odměna za služby, které nejsou zahrnuty v paušální odměně a které byly poskytnuty na základě hlášení požadavku Nabyvatele, bude účtována samostatnými fakturami vystavenými Poskytovatelem po odsouhlasení provedených prací Nabyvatelem.
- 5.2.3. Faktura bude vystavena měsíčně k poslednímu dni účtovaného měsíce. Délka splatnosti faktury bude 14 kalendářních dnů od data doručení Nabyvateli do datové schránky a na email 
- 5.2.4. Nabyvatel je oprávněn vadnou fakturu ve lhůtě 5 dnů od doručení vrátit Poskytovateli bez zaplacení k provedení opravy v případě, že faktura nesplňuje zákonné náležitosti. Vráť-li

---

Nabyvatel vadnou fakturu Poskytovateli, přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Nabyvateli.

5.2.5. Za datum úhrady se považuje den připsání dlužné částky na účet Poskytovatele. Nabyvatel přitom nenese odpovědnost za případnou pozdní úhradu způsobenou lhůtami a způsobem zpracování platebního příkazu bankou Poskytovatele.

5.3. S ohledem na možný cenový vývoj a inflaci se smluvní strany zavazují, že na návrh Poskytovatele povedou v následujících obdobích jednání ve věci případné úpravy cen dodatkem k této smlouvě.

## **6. Oprávněné osoby**

6.1. Nabyvatel v příloze č. 5 určí jednu nebo více osob oprávněných jednat s Poskytovatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy.

6.2. Poskytovatel v příloze č. 5 určí jednu nebo více osob oprávněných jednat s Nabyvatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy.

## **7. Odpovědnost za škodu, sankční ujednání**

7.1. Každá ze stran nese odpovědnost za škodu způsobenou porušením povinností vyplývajících z právních předpisů a této smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

7.2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

7.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy.

7.4. Smluvní strany sjednávají, že škoda, jež by mohla vzniknout, může být druhou smluvní stranou hrazena nejvýše do částky rovnající se ceně za poskytování údržby a podpory Poskytovatelem v účtovaném období.

7.5. Pro případ prodlení Nabyvatele se zaplacením se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

7.6. V případě nedodržení reakční doby dle přílohy č. 3 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Nabyvateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý den prodlení.

7.7. Celková maximální výše smluvních pokut za všechny případy nedodržení dle bodu 7.1 za jeden kalendářní rok je rovna jedné polovině roční ceny servisní podpory dle přílohy č. 4 této Smlouvy.

7.8. Smluvní strany se dohodly, že vyúčtovaná smluvní pokuta může být jednostranně započtena vůči odměně za služby, kterou je Nabyvatel povinen uhradit.

## **8. Ochrana informací**

- 8.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy.
- 8.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností dle smlouvy.
- 8.3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a týkají se plnění této smlouvy.
- 8.4. Údaje uvedené v hranatých závorkách [...] jsou pokládány za bezpečnostní prvky a v případě zveřejnění této smlouvy a/nebo jejich příloh musí být před zveřejněním skryty.
- 8.5. Žádné ustanovení přitom nebrání nebo neomezuje Poskytovatele v obchodním využití technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.
- 8.6. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům v rámci vzdáleného nastavení a údržby Produktu.
- 8.7. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci a subdodavatelé byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.

## **9. Součinnost stran**

- 9.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
- 9.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů.
- 9.3. Veškerá komunikace bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, popř. statutárních orgánů. Ve všech případech (i v případě plnění v místě Nabyvatele) platí, že pouze Poskytovatel je oprávněn dávat instrukce a příkazy svým zaměstnancům.
- 9.4. Pro poskytnutí služeb vzdáleným připojením Nabyvatel zajistí Poskytovateli možnost připojení přes Internet dle přílohy č. 6 této smlouvy. V případě nefunkčního připojení přes internet není Poskytovatel v prodlení s poskytováním služeb.

## **10. Doba účinnosti smlouvy**

- 10.1. Tato smlouva se sjednává na dobu neurčitou, a to od data předání Produktu do ostrého provozu na základě Licenční smlouvy č. S20210053 Nabyvatele 18002228121 k Informačnímu systému a končící dnem skončení doby, na kterou je poskytnuta licence podle Licenční smlouvy.

- 10.2. Poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu v případě porušení této smlouvy ze strany Nabyvatele v případě, že Nabyvatel toto porušení nenapraví (nezjedná nápravu závadného stavu) ani na základě písemné výzvy Poskytovatele ke zjednání nápravy v přiměřené lhůtě činící nejméně 15 dnů určené Poskytovatelem v písemné výzvě, a to vypovédí ve výpovědní lhůtě v délce 30 dní, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení výpovědi Nabyvateli.
- 10.3. Nabyvatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez výpovědní doby, pokud bude Poskytovatel v prodlení s poskytováním služeb dle této smlouvy o více než 15 dnů.
- 10.4. Po ukončení platnosti této smlouvy se strany zavazují dodržovat čl. 8. této smlouvy.

## **11. Závěrečná ustanovení**

- 11.1. Obě smluvní strany se vzájemně zavazují, že neposkytnou nebo neumožní třetím osobám přístup k žádným informacím o druhé smluvní straně, které jim byly zpřístupněny v souvislosti s touto smlouvou, ani o podmínkách, za kterých byla smlouva uzavřena a zavazují se nevyužít je ve prospěch svůj, případně ve prospěch třetích osob.
- 11.2. Veškeré změny a doplňky této smlouvy lze činit pouze formou písemných dodatků, které budou vstoupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek Smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 11.3. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva bude podepsána elektronicky.
- 11.4. Jednostranně vypovědět lze tuto smlouvu s šestiměsíční výpovědní dobou, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.
- 11.5. Smluvní strany svými podpisy potvrzují, že jsou s obsahem smlouvy seznámeny a že ji uzavírají na základě své svobodné a vážné vůle. Na důkaz těchto skutečností připojují své podpisy.
- 11.6. Podmínky výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 11.7. Tato smlouva je uzavřena v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů a byly splněny podmínky pro její uzavření stanovené tímto zákonem (§ 41).
- 11.8. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy není označen správcem daně jako „nespolehlivý plátc“ ve smyslu ustanovení § 106a a ustanovení § 109 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“), a zavazuje se, že pokud se stane nespolehlivým plátcem v době ode dne podpisu této smlouvy do uskutečnění zdanitelného plnění, ihned (nejpozději do pěti pracovních dnů) od zveřejnění skutečnosti, že je nespolehlivým plátcem, tuto skutečnost písemně oznámí Nabyvateli. Smluvní strany se v této souvislosti výslovně dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna skutečnost, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, Nabyvatel je oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo

---

na účet správce daně dle ustanovení § 109a ZDPH. Takové plnění se považuje za řádné splnění dluhu Nabyvatele vůči Poskytovateli.

11.9. Nedílnou součástí smlouvy tvoří přílohy:

- Příloha č. 1 Specifikace údržby a podpory
- Příloha č. 2 Místo plnění
- Příloha č. 3 Termín plnění
- Příloha č. 4 Cena a ceník služeb
- Příloha č. 5 Oprávněné osoby
- Příloha č. 6 Podmínky vzdáleného přístupu

11.10. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu druhé smluvní strany a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění. Zveřejnění zajistí Nabyvatel. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani devadesátý den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení. Poskytovatel má v takovém případě právo po Nabyvateli žádat úhradu prokazatelně vynaložených nákladů vniklých v souvislosti s plněním této smlouvy.

11.11. Smluvní strany souhlasí s tím, aby výše uvedená smlouva byla uvedena v evidenci smluv, vedené městem Třebíč, která bude obsahovat údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum jejího podpisu. Smluvní strany výslovně souhlasí, že jejich osobní údaje uvedené v této smlouvě budou zpracovávány pro účely vedení evidence smluv. Dále prohlašují, že skutečnosti, uvedené ve výše uvedené smlouvě, nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

11.12. O uzavření této smlouvy rozhodla za Nabyvatele rada města Třebíče dne 09.09.2021 svým usnesením č. 33/19/RM/2021.

V Třebíči dne:

V Olomouci dne:

---

Nabyvatel  
Mgr. Pavel Pacal, starosta  
Město Třebíč

---

Poskytovatel  
Daniel Bednařík, předseda správní rady  
FT Technologies a.s.

**Příloha č. 1**

**Specifikace údržby a podpory  
ke smlouvě o poskytování údržby a podpory**

**FT Technologies a.s.**                      č. smlouvy: **S20210054**  
**Město Třebíč**                                č. smlouvy: **18002228221**

**1. Předmět údržby a podpory je:**

- 1.1. Služba zajištění metodiky obdržených hlášení a jejich administrace
- 1.2. Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace
- 1.3. Služba Hotline s telefonickým poradenstvím
- 1.4. Služba profylaxe – monitoring systému
- 1.5. Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj
- 1.6. Služba školení a poradenství

**2. Definice pojmů:**

Helpdesk – FTT Support	Rozhraní Poskytovatele umožňující zadávání požadavků a zobrazující celý životní cyklus každého požadavku.
Doba nahlášení požadavku	Datum a čas, kdy byl servisní požadavek nahlášen Nabyvatelem. Čas nahlášení požadavků přijatých po skončení provozní doby je roven času začátku provozní doby v následující pracovní den.
Doba odezvy	Čas, který uplyne od doby nahlášení požadavku do doby kontaktování Nabyvatele Poskytovatelem.
Dotaz	Relevantní dotazy na technické informace vztahující se na stávající systém včetně dodaných aplikací a souvisejících procesů, případně dotazy na vlastnosti a chování systému.
Podnět	Nabyvatel navrhuje možná vylepšení, úpravy či změny funkcionalit oproti stávajícímu stavu.
Nový požadavek	Požadavek na úpravu nebo doplnění funkcionality stávajícího systému. V zásadě jde o změnu chování systému nebo rozšíření jeho funkcionality oproti dokumentaci a odsouhlaseným specifikacím.
Priorita	Priorita servisního požadavku označuje důležitost požadavku z časového hlediska.
Problém/Chyba	Hlášení chybného chování systému vzhledem k jeho očekávanému chování, definovaném v dokumentaci (Funkční specifikace, Akceptační protokol apod.).
Servisní požadavek	Obecné označení kteréhokoli z následujících druhů požadavku: Hlášení problému (chyby) Dotaz Podnět Nový požadavek
Závažnost	Závažnost servisního požadavku odráží důležitost požadavku z pohledu možných dopadů požadavku z hlediska provozu podporovaného systému.

### 1.1. Služba zajištění metodiky obdržených hlášení a jejich administrace

Nabyvatel zasílá požadavek na poskytnutí služby prostřednictvím Helpdesk zadáním požadavků do systému přes webové rozhraní.



U každého požadavku, kromě co nejpřesnějšího popisu požadavku, zadává uživatel druh požadavku (Chyba, nový požadavek, podnět), optimální termín vyřešení požadavku (z pohledu uživatele) a také prioritu požadavku.

#### Druh požadavku:

**Chyba** - Nabyvatel avizuje chybu a očekává opravu v rámci poimplementační podpory či záruky (6 měsíců u softwaru).

**Nový požadavek** - Nabyvatel požaduje novou funkcionalitu, její úpravu či její rozšíření a očekává nabídku řešení.

**Dotaz** - Nabyvatel poptává relevantní informace k systému a očekává kvalifikovanou odpověď.

**Podnět** – Nabyvatel navrhuje úpravu (vylepšení) v rámci aktualizací.

#### Priority:

**1 - Nejvyšší** - Systém je nefunkční jako celek, není možné pokračovat ve způsobu zpracování, důsledek problému neumožňuje ani za cenu omezení jakýmkoli způsobem provozovat systém, jedná se o fatální chybu, která systém zcela znehodnocuje. Nebo se jedná o vážné (závažné) riziko z hlediska bezpečnosti.

**2 - Vysoká** - Jedná se o vážný problém způsobující vážnou poruchu ve zpracování, ale který lze po určitém úsilí eliminovat opatřeními na straně Nabyvatele (např. organizačními) tak, že po určitou dobu lze ve zpracování pokračovat náhradním způsobem.

**3 - Střední** - Systém je částečně funkční - lze jej použít s omezeními, případně rozšíření o novou výraznou funkcionalitu.

**4 - Nízká** – Drobné nedostatky, menší úpravy a funkcionality, doplnění možností apod.

**5 - Nejnižší** - Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny a úpravy, žádost o informace atd.

Poskytovatel má právo dodatečně změnit prioritu požadavku na základě skutečného obsahu požadavku.

#### Proces služby podpory:

**Založení požadavku (Založeno)** - Pro potřeby dalšího zpracování vyžaduje založení požadavku zadání co nejpřesnějších údajů. Pokud je specifikace požadavku předem konzultována je pro další postup nutné závěry uvést do podrobného popisu požadavku.

**Dotázání (Dotázáno/Navrženo)** - Poskytovatel žádá Nabyvatele o schválení postupu a odsouhlasení rozsahu prací nebo o poskytnutí dodatečných informací, např. kopii obrazovky nebo systémový protokol.

Specialista analyzuje požadavek a navrhuje řešení vč. časové náročnosti a cenové kalkulace. Poskytovatel informuje Nabyvatele o zařazení požadavku (druh), způsobu řešení, termínu řešení a ceně.

**Řešení (Řešeno)** - na požadavku se pracuje. Příznaky požadavku (typ, termín, priorita) jsou upraveny Poskytovatelem dle stavu věci.



**Ukončení (Vyřešeno, Odloženo, Zamítnuto)** - Nabyvatel je informován, že práce na požadavku byly ukončeny; v případě zamítnuto se požadavek řešit nebude. V případě, že ze strany Nabyvatele přijde souhlasné stanovisko s řešením, případně neprijde v průběhu 10 kalendářních dní žádná reakce, je požadavek uzavřen.

**Odmítnutí (Odmítnuto)** - Nabyvatel nesouhlasí s řešením a specifikuje důvody svého nesouhlasu. Požadavek není uzavřen, ale je opět zařazen Poskytovatelem do procesu (možno i identického).

**Požadavek na individuální úpravu (Připravit nabídku, Objednáno)** - Tyto statusy přiřazuje Poskytovatel v případě, že má Nabyvatel zájem o zaslání nabídky na individuální úpravu. Po zaslání nabídky je Nabyvatel vyzván k vyjádření statusem navrženo a po objednání je požadavku přiřazen status objednáno.

**Přístupy do Supportu FTT** – Nabyvatel je povinen nahlásit veškeré personální změny (odchod pracovníka, změna kontaktních údajů apod.) týkající se pracovníků se zřízeným přístupem do Supportu.

## **1.2. Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace**

Poskytovatel provádí průběžné aktualizace a vylepšení ve vlastní režii v rámci podpory systému. Podkladem pro tyto práce jsou podněty Nabyvatelů, zkušenosti získávané v průběhu chodu Produktu, poptávané nové funkcionality ze strany jiných Nabyvatelů apod.

Uvedené práce provádí Poskytovatel dle vlastního uvážení s přihlédnutím k využitelnosti širokým spektrem Nabyvatelů a zvýšení přidané hodnoty Produktu.

## **1.3. Služba Hotline s telefonickým poradenstvím**

Pro operativní řešení nestandardních situací je zavedena služba Hotline, která umožňuje zahájení rychlého řešení.

Služba Hotline zahrnuje:

- nahlášení havarijní situace Nabyvatelem,
- zahájení potřebných kroků k řešení situace Poskytovatelem s garantovanou dobou odezvy,
- telefonické poradenství na požadavky jednoduššího charakteru (snadno zodpověditelných dotazů, které nevyžadují připojení do systému).

Uvedenou službu mohou využívat pouze oprávněné osoby uvedené v příloze či statutární zástupce Nabyvatele. V případě odsouhlasení prací navržených Poskytovatelem k řešení situace ze strany Nabyvatele, je tento souhlas považován za závaznou objednávku. I v případě nahlášení požadavku telefonicky či mailem je požadována pozdější autorizace prostřednictvím Helpdesk – FTT Support. Za závazný a průkazný požadavek je považován pouze záznam učiněný přes WEBové rozhraní Helpdesk.

## **1.4. Služba profylaxe – monitoring systému**

Z důvodu prevence poruch a optimalizace výkonu systému bude Poskytovatel po dobu platnosti této smlouvy sledovat chod systému a případně v součinnosti se Nabyvatelem provádět potřebné zásahy. Tato služba bude prováděna průběžně či na základě zaslání hlášení požadavku Nabyvatelem.

Jedná se především o prověřování:

- zaplnění diskového prostoru,
- vytížení paměťových bufferů,
- zaplňování databázového prostoru,
- reorganizaci databázových objektů.

Vyžádají-li si závěry monitoringu rozsáhlejší úpravy, které překročí rámec 2 hodin měsíčně, bude následná služba poskytnuta na základě objednávky zasláním nového hlášení požadavku na provedení rozšířené služby profylaxe. Rozšířená služba profylaxe není zahrnuta v paušální platbě.

### **1.5. Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj**

Poskytovatel se zavazuje poskytováním poimplementačních služeb podporovat IS ve smyslu:

- asistenční, poradenské, konzultační a metodické služby pro podporu a rozvoj IS a jednotlivých modulů,
- podpora při diagnostice a řešení závad,
- instalace/reinstalace produktů,
- úpravy systému,
- přidávání funkcionalit,
- řešení doplňujících a rozšiřujících projektů.

Poskytovatel poskytuje tyto služby na základě zaslání hlášení požadavku na provedení služby. Po obdržení požadavku připraví Poskytovatel nabídku včetně cenové kalkulace a termínu provedení prací v souladu s ceníkem služeb Poskytovatele. V případě akutních prací je následná cena služeb vypočtena jako násobek hodinové sazby a časové náročnosti. Pokud se bude jednat o rozsáhlejší služby (např. doplňující projekt), vyžádá si tyto služby Nabyvatel s dostatečným předstihem. Pokud to bude žádoucí, bude na takový projekt ošetřen samostatnou smluvní dokumentací.

### **1.6. Služba školení a poradenství**

Poskytovatel poskytne služby školení a poradenství Nabyvateli na základě zaslání hlášení požadavku na provedení služby. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat školení v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí v souladu s ceníkem služeb.

**Příloha č. 2**

**Místo plnění**

**ke smlouvě o poskytování údržby a podpory**

**FT Technologies a.s.**

**č. smlouvy: S20210054**

**Město Třebíč**

**č. smlouvy: 18002228221**

Poimplementační služba dle bodu 1.1 přílohy č.1 této smlouvy – Služba zajištění metodiky obdržených hlášení a jejich administrace – je prováděna v místě Poskytovatele.

Poimplementační služba dle bodu 1.2 přílohy č.1 této smlouvy – Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace – je prováděna v místě Poskytovatele.

Poimplementační služba dle bodu 1.3 přílohy č.1 této smlouvy – Služba Hotline s telefonickým poradenstvím – je prováděna v místě Poskytovatele.

Poimplementační služba dle bodu 1.4 přílohy č.1 této smlouvy – Služba profylaxe – monitoring systému – je prováděna vzdáleným připojením u Nabyvatele v místě Poskytovatele.

Poimplementační služba dle bodu 1.5 přílohy č.1 této smlouvy – Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj – je prováděna v místě Nabyvatele a vzdáleným připojením u Nabyvatele v místě Poskytovatele.

Poimplementační služba dle bodu 1.6 přílohy č.1 této smlouvy – Služba školení a poradenství – je prováděna dle dohody v místě Nabyvatele nebo v místě Poskytovatele.

### **Příloha č. 3**

#### **Termín plnění**

#### **ke smlouvě o poskytování údržby a podpory**

**FT Technologies a.s.**

**č. smlouvy: S20210054**

**Město Třebíč**

**č. smlouvy: 18002228221**

Služby dle bodu 1.1 přílohy č. 1 této smlouvy jsou poskytovány nepřetržitě v režimu 7\*24.

Služby dle bodu 1.2 až 1.6 přílohy č. 1 této smlouvy jsou poskytovány Poskytovatelem v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hodin. Pro hlášení servisních požadavků prostřednictvím webového rozhraní je registrace požadavku zpřístupněna nepřetržitě.

Garantovaná doba odezvy:

<b>Priority</b>	<b>Doby odezvy*</b>
1 – Nejvyšší	4 hodiny
2 – Vysoká	1 den
3 – Střední	3 dny
4 – Nízká	1 týden
5 – Nejnižší	2 týdny

\* doba odezvy je uvažována v rámci provozní doby

V případě, že si řešení požadavku vyžádá poskytnutí služby fyzickým zásahem konzultanta v místě Nabyvatele, musí Nabyvatel potvrdit požadavek na požadovanou dobu nástupu na řešení požadavku.

Poskytovatel vyvine veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k co nejrychlejšímu vyřešení všech nahlášených požadavků. Požadavky jsou řešeny s ohledem na jejich prioritu.

V případě prodlení poskytnutí služby způsobeného na straně Nabyvatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně Nabyvatele, a o přiměřeně nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.

---

**Příloha č. 4**

**Cena a ceník služeb**

**ke smlouvě o poskytování údržby a podpory**

**FT Technologies a.s.**

**č. smlouvy: S20210054**

**Město Třebíč**

**č. smlouvy: 18002228221**

Odměna za poskytnutí Služeb (pro moduly Informačního systému, které jsou předmětem licence dle Licenční smlouvy) uvedených v bodech 1.1 až 1.4 přílohy č.1 této smlouvy v rozsahu zde uvedeném, je sjednána formou měsíční paušální platby ve výši 12.833 Kč bez DPH.

Fakturace odměny za poskytnutí Služeb bude prováděna měsíčně.

V případě, že dojde v průběhu používání Produktu k jeho rozšíření nákupem licencí dalších modulů Produktu, zvýší se odměna za poskytnutí Služeb dle aktuálně platného ceníku s platností od uvedení modulů do ostrého provozu.

V paušální odměně nejsou zahrnuty náklady na dopravu na místo plnění. V případě nutnosti provedení prací v místě Nabyvatele budou náklady na dopravu fakturovány a uhrazeny samostatně dle ceny stanovené v Ceníku služeb níže a počtu ujetých km.

**Ceník služeb**

Cena za poskytnutí služeb dle bodu 1.5. – 1.6., případně služby dle bodu 1.1. – 1.4. přílohy č.1 této smlouvy nad definovaný rámec bude stanovena na základě časové náročnosti v souladu s ceníkem služeb.

**Služby**

	Cena*	jednotka
Práce analytika	1.250 Kč	hodina
Práce programátora	1.250 Kč	hodina
Školení u uživatele	1.250 Kč	hodina
Konzultace u uživatele	1.250 Kč	hodina
Konzultace v prostorách firmy FTT	950 Kč	hodina
Cestovné	18 Kč	km

\*Ceny jsou uvedeny bez DPH

**Příloha č. 5**

**ke smlouvě o poskytování údržby a podpory**

**FT Technologies a.s.**                      č. smlouvy: **S20210054**  
**Město Třebíč**                              č. smlouvy: **18002228221**

**Oprávněné osoby zastupující Poskytovatele**

Zastoupení ve věcech	Jméno a příjmení	Funkce	Telefon	e-mail
smluvních	Daniel Bednařík	předseda představenstva	588 118 318	d.bednarik@fttech.org

Kontaktní údaje Poskytovatele:



**Oprávněné osoby zastupující Nabyvatele:**

Zastoupení ve věcech	Jméno	Funkce	Telefon	e-mail
smluvních	Mgr. Pavel Pacal	starosta	568 896 133	pavel.pacal@trebic.cz

**Příloha č. 6:**

**ke Smlouvě o poskytování údržby a podpory**

**FT Technologies a.s.**                      **č. smlouvy: S20210054**  
**Město Třebíč**                              **č. smlouvy: 18002228221**

**1. Podmínky vzdáleného přístupu**

- 1.1. V této příloze jsou stanoveny podmínky vzdáleného přístupu Poskytovatele do informačních systémů Nabyvatele za účelem provádění podpory, údržby, aktualizací, upgradů či servisu systému, zařízení, přístrojů či aplikací.
- 1.2. Předmětem této přílohy je specifikace vzájemných práv a povinností při nepravidelném a nahodilém přístupu Poskytovatele k osobním údajům Nabyvatele, zejména pak závazek Poskytovatele provádět zpracování osobních údajů pro Nabyvatele v souladu s touto přílohou a pokyny Nabyvatele dle ustanovení § 35 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- 1.3. Tato příloha dále upravuje podmínky vzdáleného přístupu do IS města Třebíče, tedy podmínky, za kterých bude Nabyvatel poskytovat Poskytovateli vzdálený přístup do svého vnitřního systému a/nebo příslušnou databázi a/nebo část databáze (data).
- 1.4. Smluvní strany v této souvislosti berou na vědomí, že při vzdáleném přístupu do IS města Třebíče nebude docházet k naplnění podstaty zpracování osobních údajů ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

**2. Ochrana osobních údajů**

- 2.1. Smluvní strany předpokládají, že Poskyvatel může získat nepravidelný a nahodilý přístup k osobním údajům obsažených v informačním systému.
- 2.2. Účel zpřístupnění osobních údajů:  
účelem zpřístupnění osobních údajů je řádné poskytování služeb.
- 2.3. Poskytovatel služeb se zavazuje při poskytování plnění dle této smlouvy v přiměřené míře s ohledem na účel poskytovaných služeb dodržovat požadavky na dokumentaci, ochranu dat a ochranu osobních údajů vyplývající ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.4. Poskytovatel se zavazuje:  
nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Nabyvatele, zajistit, že jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním této smlouvy, budou zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám, a aby tato povinnost mlčenlivosti trvala i po skončení jejich pracovního poměru nebo provádění prací, zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepoživovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Nabyvatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
- 2.5. Při správě informačního systému dle této smlouvy nedochází ke zpracování osobních údajů. Nahodilé nahlédnutí Poskytovatele do dat Nabyvatele (s vědomím oprávněného uživatele Nabyvatele) s tím, že k žádnému dalšímu zpracování nedochází, není klasifikováno jako zpracování osobních údajů a osoba, která je provádí, není považována za zpracovatele ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

### **3. Práva a povinnosti smluvních stran**

- 3.1. Vzdálený přístup je poskytován výhradně Poskytovateli dle této smlouvy a nelze ho dále převádět na jinou osobu či osoby bez vědomí a schválení Nabyvatelem.
- 3.2. V případě zjištění zaviněného porušení ochrany osobních údajů ze strany Poskytovatele může být požadována úhrada škody dle odst. 4 této přílohy.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje, že vzdálený přístup do IS Nabyvatele bude iniciovat pouze ze zařízení, které je dostatečně zabezpečené a které odpovídá aktuálním požadavkům na zabezpečení.
- 3.4. Poskytovatel se zavazuje, že vzdálený přístup do IS bude využívat jen za účelem ve smlouvě uvedeném. Porušení této povinnosti je považováno za podstatné porušení této smlouvy.
- 3.5. V případě, že Poskytovatel získá přístup k osobním údajům, zavazuje se řídit pokyny Nabyvatele, které mu budou Nabyvatelem prokazatelně uděleny. Udělování pokynů Nabyvatelem bude probíhat písemně nebo elektronicky.
- 3.6. Nabyvatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost pro plnění této smlouvy.

### **4. Odpovědnost za škodu**

- 4.1. Odpovědnost za škodu způsobenou porušením povinností dle této smlouvy se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů.
- 4.2. V případě porušení ochrany osobních údajů ze strany Poskytovatele je Poskytovatel povinen neprodleně informovat Nabyvatele.
- 4.3. Poskytovatel se zavazuje nahradit Nabyvateli, případně třetím osobám, škodu, která prokazatelně vznikne v důsledku porušení ochrany osobních údajů z jeho strany. Povinnosti a odpovědnost dle tohoto odstavce dopadají na Poskytovatele i v případě, že škodu způsobil jeho zaměstnanec nebo smluvní partner či s ním spolupracující osoby.

### **5. Technické podmínky přístupu do IS**

- 5.1. Poskytovatel:  
Nabyvatel umožňuje přístup do IS prostřednictvím níže specifikovaných standardizovaných postupů:
  - 5.1.1. Poskytovatel musí zabezpečit přístupové údaje k IS Nabyvatele tak, aby zabránil jejich zneužití.
  - 5.1.2. Ztrátu či podezření na zneužití přístupových údajů oznámí Poskytovatel osobě zastupující Nabyvatele ve věcech technických.
  - 5.1.3. Poskytovatel dodá Nabyvateli – jeho zástupci ve věcech technických soupis veřejných IP adres, ze kterých bude přistupovat do IS Nabyvatele.
  - 5.1.4. Poskytovatel je povinen na vyžádání Nabyvatele předložit seznam konaných činností s dopadem na IS Nabyvatele (datum, zahájení a ukončení činnosti, odpovědnou osobu).
  - 5.1.5. Poskytovatel je povinen na vyžádání informovat Nabyvatele o veškerých změnách na zařízeních (instalace SW, package, konfigurace, ...).
  - 5.1.6. Poskytovatel musí přistupovat pouze dohodnutým způsobem, který mu bude specifikován zástupcem ve věcech technických.



6.2. Nabyvatel:

- 6.2.1. Nabyvatel předá přihlašovací údaje (jméno a heslo) autorizované osobě Poskytovatele, která je bude distribuovat mezi své zaměstnance.
- 6.2.2. Nabyvatel musí v případě změny způsobu přístupu neprodleně informovat Poskytovatele.