

VÝTISK:

číslo smlouvy Objednatele	2021096
číslo smlouvy Poskytovatele	

SILNICE LK A.S.

A

R ALTRA spol. s r.o.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

„Zajištění monitorování polohy vozidel společnosti“

Z21005

uzavřená níže uvedenými smluvními stranami podle ust. § 1746 odst. 2 a ust. § 2358 a násl. zákona
č.89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

(dále jen „Smlouva“)

Název společnosti:	Silnice LK a.s., (dále jen „Objednatel“)
Sídlo:	Jablonec nad Nisou, Československé armády 4805/24, PSČ 466 05
Spisová značka:	B 2197 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem
Zastoupení společnosti:	Ing. Petr Správka, předseda představenstva Zdeněk Sameš, místopředseda představenstva
IČO:	287 46 503
DIČ:	CZ28746503
Telefon:	488 043 235
E-mail:	info@silnicelk.cz
Bankovní spojení:	Komerční banka, a.s.
Číslo účtu:	43-9618960207/0100
Osoba oprávněná ve věcech smluvních:	Ing. Petr Správka, předseda představenstva, telefon:
Osoba oprávněná jednat ve věcech technických:	

a

Název společnosti:	R ALTRA spol. s r.o., (dále jen „Poskytovatel“),
Sídlo:	Čimická 819/86a, Bohnice, 182 00 Praha
Spisová značka:	C 60314 vedená u Městského soudu v Praze
Zastoupení společnosti:	Ing. MILAN RADA, jednatel
IČO:	25676326
DIČ:	CZ25676326
Telefon:	220770023
E-mail:	info@protank.cz
Bankovní spojení:	Vedené u ČSOB
Číslo účtu:	195181728/0300
Osoba oprávněná ve věcech smluvních:	
Osoba oprávněná jednat ve věcech technických:	

(dále spolu i jako „Smluvní strany“)

I. Definice pojmů

1. **Informačním systémem**, který je předmětem poskytování služeb dle této Smlouvy, se pro účely této Smlouvy rozumí SW produkt „**Informační systém pro zimní a běžnou údržbu komunikací**“ (dále jako „**IS**“), jehož rozsah a funkčnosti jsou popsány v dokumentu Technická specifikace, který je formou přílohy č. 4 nedílnou součástí této Smlouvy (dále jako „**Technická specifikace**“).
2. **Poskytovatelem** je osoba, která svým podpisem této Smlouvy stvrzuje, že je výhradním vykonavatelem majetkových autorských práv k tomuto IS, k jeho počítačovému programu a databázím, a tudíž je oprávněna nejen realizovat dodávku a implementaci IS, ale i zajištění provozu IS formou Služby servisní podpory tohoto IS, tj. mj. poskytovat licence a související práva dle Čl. X. Smlouvy, poskytovat Služby Maintenance licence IS dle odst. 3 e) Čl. II. Smlouvy a realizovat případné změny či rozšíření IS dle Čl. IX. Smlouvy.
3. **Servisní službou** se pro účely této Smlouvy rozumí: Služby servisní údržby a podpory provozu IS a HW, tj. zajištění technické a technologické záruky a servisní podpory provozování IS a HW včetně maintenance licence IS (dále jako „**Servisní služba**“), které Poskytovatel poskytuje na základě servisních požadavků zadaných Objednatel a evidovaných prostřednictvím Služby HelpDesk (dále jako „**Servisní požadavek**“).
4. **Incidentem** je událost, která není součástí standardního provozu IS a která způsobuje či může způsobit přerušení nebo omezení kvality funkcionality IS.
5. **Služby** – Službami se v kontextu této Smlouvy rozumí činnosti Poskytovatele vykonávané na základě této Smlouvy či na základě Servisních požadavků, jejichž účelem je zajištění plnění podmínek Smlouvy a zajištění řádného provozu IS dle této Smlouvy.
6. **Hlavní pracovní doba** – období od 08:00 do 16:00 hodin každý den od pondělí do pátku mimo státem uznané svátky.

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění Smlouvy je poskytování Služeb na dodávku, implementaci a zajištění provozu informačního systému pro zimní a běžnou údržbu komunikací Libereckého kraje (IS) pro Objednatele, dále na dodávku a zprovoznění datového rozhraní (interface) pro příjem telemetrických dat ze stávajících telemetrických jednotek vozidel a dále na Služby servisní údržby a podpory IS a HW.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby dle této Smlouvy a v souladu s dokumentem Technická specifikace a Objednatel se zavazuje platit za tyto Služby Poskytovateli odměnu, to vše za podmínek uvedených v této Smlouvě.
3. Poskytovatel poskytuje Objednateli licence na software produkt IS, resp. poskytuje příslušná práva k užívání děl autorských nezbytných pro užívání software IS dle této Smlouvy, a to na období dle Čl. III. Termín plnění s upřesněním podmínek dle Čl. X Smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele poskytovat následující Servisní služby, tj. Služby servisní údržby a podpory provozu IS a HW po dobu platnosti Smlouvy:
 - a) Služba HelpDesk – podrobněji Příloha č. 1 Smlouvy.
 - b) Služba Maintenance licence SW produktu IS, která po dobu platnosti této služby zajišťuje Objednateli právo na upgrade na aktuální verzi IS – vždy po jejím oficiálním uvolnění Poskytovatelem.
 - c) Vyhrazení potřebného výpočetního výkonu a provoz a pronájem datové infrastruktury, která je v majetku Poskytovatele.
 - d) Zajištění přenosu dat (SIM) v těch případech, kdy SIM karty vozidlových telemetrických jednotek jsou v majetku Poskytovatele.
 - e) Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy.

V rámci této Služby dále Poskytovatel zajistí, na základě objednávek Objednatele prostřednictvím Služby HelpDesk, dodávky, montáže a opravy HW telemetrických vozidlových jednotek ProTank a dalšího koncového HW do vozidel vč. zprovoznění a napojení na IS s následnou záruční a pozáruční provozní a servisní podporou takto dodaného HW.

III. Termín plnění

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou se zahájením plnění od data účinnosti Smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění Smlouvy v termínech dle této Smlouvy, resp. jejich příloh.

3. Objednatel se zavazuje poskytovat pro provedení dané Služby Poskytovateli součinnost vyplývající pro něj z Čl. VII. této Smlouvy. Pokud Objednatel nebude schopen takovou součinnost poskytnout, dohodnou se obě Smluvní strany na přiměřeném prodloužení doby provedení dané Služby.

IV. Odměna a platební podmínky

- Cena za poskytování Služeb v rozsahu dle Čl. II. byla pro dobu platnosti této Smlouvy stanovena dohodou Smluvních stran formou měsíčních plateb za Služby realizované vždy v daném měsíci, přičemž celková hrazená cena se skládá z následujících částí:
 - Paušální měsíční odměna
 - Time & Material cena
- Objednatel se zavazuje každý měsíc zpětně platit **paušální měsíční odměnu** ve výši 180 Kč bez DPH, 37,8 Kč DPH, 217,8 Kč cena vč. DPH za poskytování Služeb uvedených v cenové tabulce níže, tj. ve výši součtu níže uvedených cenových položek za 1 kal. měsíc.:

Obsah – název cenové položky	Paušální měsíční cena
1. SW – provoz IS vč. licence, maintenance, mapových podkladů a servisní podpory provozu SW	100 Kč za 1 vozidlo a 1 měsíc
2. HW – provoz vozidlové telemetrické jednotky a technologické infrastruktury. Servisní a technická podpora a provoz vozidlové jednotky, zajištění přenosu dat (SIM karta), provoz a pronájem technologické infrastruktury Poskytovatele	80 Kč za 1 vozidlo a 1 měsíc

Poznámka k výše uvedené cenové tabulce:

Objednatel předpokládá, že po dobu trvání smlouvy bude systém osazen minimálně ve 150 ks techniky a maximálně ve 200 ks techniky.

Smluvní strany se dále dohodly, že Objednatel, v předstihu minimálně 1 kalendářního měsíce, může písemně prostřednictvím Helpdesk požádat Poskytovatele o 50 % snížení hodnoty jednotkových cen za 1 vozidlo a 1 měsíc u cenových položek 1. SW a 2. HW, a to za období maximálně 8 měsíců, tj. za období 4. – 11. měsíce každého kalendářního roku a pro maximálně 20 vozidel Objednatele.

Paušální cena zahrnuje veškeré plnění Poskytovatele mimo plnění výslovně zahrnuté v Time & Material ceně.

- 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 servisních požadavků Objednatele na odstraňování vad týkajících se IS dle této Smlouvy, 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 funkcí IS prvotně implementovaného dle Technické specifikace, a to na základě požadavků Objednatele, posouzení reálnosti požadavku Poskytovatelem a po vzájemné dohodě Objednatele s Poskytovatelem na základě objednávky v souladu s Čl. IX. Smlouvy.
 - Poskytování konzultací a školení k provozu IS nad rámec školení a konzultací provedených v rámci prvotní implementace IS, tj. poskytování konzultací a školení po zahájení ostrého provozu IS, a to na základě objednávek Objednatele a po vzájemné dohodě Objednatele s Poskytovatelem.
 - Servisní opravy nebo nové dodávky a montáže HW vozidlových telemetrických jednotek ProTank nebo dodávky materiálu, náhradních dílů, souvisejícího zboží a prací v rámci Služby servisní a technické podpory HW dle Čl. II odst. 4 e) 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 Ceníku.

Time & Material Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů (výše a dále jako „Ceník“) je uveden v Příloze č. 3 Smlouvy, kde uvedené hodinové sazby pro jednotlivé činnosti a role se týkají prací v rámci **Hlavní pracovní doby**.

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

- Práce mimo Hlavní pracovní dobu – všední den: +25 % / 1hod.
- 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.

Dopravní náklady v rámci realizace předmětu plnění, tj. i v rámci realizace Služeb servisní údržby a podpory IS a HW pro případ realizace činnosti přímo v prostorách / provozovnách Objednatele na objednávku Objednatele budou účtovány dle skutečnosti v souladu s Ceníkem Poskytovatele.

4. Poskytovatel má právo vystavit, v souladu se Smlouvou, daňový doklad (dále jen „faktura“) vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce (a ve vztahu k Službám dle Přílohy č. 3 Smlouvy po jejich schválení Objednatelem) a zaslat **fakturu v elektronické podobě s elektronickým podpisem na e-mailovou adresu Objednatele info@silnicelk.cz**
5. Splatnost faktur činí 30 dnů od data doručení faktury Objednateli.
6. V souladu se Smlouvou vystavené faktury uhradí Objednatel bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě. Datem zaplacení se rozumí datum připsání příslušné částky ve prospěch účtu Poskytovatele.
7. Faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů (zejména zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a údaje dle ustanovení § 435 občanského zákoníku). V případě, že faktura nebude odpovídající náležitosti obsahovat a splňovat, má Objednatel právo zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či úpravě, aniž by se tak dostal do prodlení se splatností. Nová lhůta splatnosti počíná běžet od opětovného zaslání náležitě doplněné či opravené faktury.
8. Ceník uvedený v Příloze č. 3 této Smlouvy bude, vždy po písemné dohodě obou Smluvních stran, aktualizován dodatkem k této Smlouvě v případě změny některé v Ceníku 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.
9. Smluvní strany sjednávají inflační doložku k cenám uvedeným v Ceníku v Příloze č. 3 této Smlouvy. Poskytovatel má právo jednostranně zvýšit ceny v Ceníku v Příloze č. 3 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 Poskytovatel povinen Objednateli písemně oznámit formou nového Ceníku 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 Poskytovatelem, má nabýt účinnosti.
10. Všechny ceny uvedené v této Smlouvě, pokud není uvedeno jinak, jsou uvedeny bez DPH. Výše DPH bude vždy účtována v zákonné výši účinné v den uskutečnění zdanitelného plnění.
11. Poskytovatel je povinen spolupůsobit jako osoba povinná ve smyslu § 2 písm. e) zák. č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě ve znění pozdějších předpisů.

V. Způsob poskytování a převzetí Služeb

1. Místem předání a převzetí předmětu plnění Smlouvy je sídlo Objednatele dle této Smlouvy, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
2. Dodávka a montáž jakéhokoliv HW dle této Smlouvy se považuje za předanou a za splněnou je-li Objednatelem schválen Pracovní list vystavený servisním technikem Poskytovatele na základě uskutečněné dodávky a montáže HW.
3. Pro vlastní akt akceptace první části předmětu plnění Smlouvy dle Harmonogramu realizace se vyžaduje splnění stanovených akceptačních kritérií. Akceptačním kritériem je prokázání funkčnosti dodaného, implementovaného, zprovozněného a v rámci zkušebního provozu ověřeného IS vč. školení (dále jako „Dodávka“). Podmínkou k této akceptaci je výsledek akceptačních testů.
4. Pro účely této Smlouvy jsou vady kategorizovány takto:
 - a) Za **vadu kategorie A** jsou považovány vážné vady Dodávky, tj. takové nedostatky funkčnosti Dodávky, které by mohly mít zásadní dopad na možnosti využití IS. Vady této kategorie znemožňují práci s IS jako celku a jsou ohroženy provozní procesy Objednatele, které IS svými funkcemi zahrnuje.

Tato kategorie je mapována zejména na následující typové dopady:

 - Kompletní výpadek IS, uživatelé se nemohou přihlásit do systému (systém je nedostupný z důvodů na straně Poskytovatele nebo nemá k dispozici žádná data);
 - V IS není možné provádět žádné úkony, a to ani v úrovni prohlížení dat;
 - b) Za **vadu kategorie B** jsou považovány střední vady Dodávky. IS je však použitelný ve svých základních funkcích.
 - c) Za **vadu kategorie C** jsou považovány nezávažné nedostatky Dodávky, které mají malý dopad a neohrožují základní funkce IS, které způsobují, že některá z funkcionalit aplikace není plně činná podle představ Objednatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz IS.
5. V případě, že Poskytovatel vyzve Objednatele k provedení akceptace nebo akceptačních testů, je Objednatel povinen ve lhůtě nejpozději do tří pracovních dnů od doručení návrhu na akceptaci předložit Poskytovateli k návrhu všechny své případné připomínky, které jsou v souladu s předmětem plnění této

Smlouvy a s Technickou specifikací a jejichž zpracování je dle Objednatele nutné k tomu, aby Dodávka IS byla akceptována.

6. V případě, že při akceptaci nebude mít Dodávka IS žádnou vadu, Poskytovatel sepiše Akceptační protokol a Objednatel jej podpisem schválí. V případě, že při akceptaci nebude mít Dodávka IS žádnou vadu kategorie A a bude mít maximálně 5 vad kategorie B, Poskytovatel sepiše Akceptační protokol „s výhradou“ s uvedením termínů pro odstranění zjištěných vad kategorie B a Objednatel jej podpisem schválí. To však nezavazuje Poskytovatele povinnosti odstranit takovéto vady ve lhůtě dohodnuté oběma Smluvními stranami v Akceptačním protokolu. V případě, že Akceptační protokol takový termín/termíny neobsahuje, zavazuje se Poskytovatel odstranit zjištěné vady nejpozději do 30 dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu, přičemž odstranění vad bude opět protokolárně potvrzeno.
7. Poskytovatel bude poskytovat Servisní služby popsané v Čl. II. v reaktivním režimu. V reaktivním režimu jsou Služby poskytovány na základě Servisních požadavků Objednatele vznesených prostřednictvím HelpDesku.
8. Poskytovatel poskytuje Servisní služby v rámci definované Provozní doby podpory a s garantovanou kvalitou. Provozní doba podpory a garantovaná kvalita Servisních služeb jsou definovány pro jednotlivé Služby v Příloze č. 2 této Smlouvy.
9. Poskytování Služeb servisní podpory dle Čl. II. zahájí Poskytovatel ke dni uvedení předmětu plnění do ostrého provozu, kdy Poskytovatel zajistí řízení poskytování Servisních služeb odpovědným servisním manažerem (dále jen „service manager Poskytovatele“), který bude komunikovat s pověřeným service managerem Objednatele.
10. Není-li v této Smlouvě sjednáno jinak, Servisní služby jsou poskytovány na základě Servisních požadavků učiněných prostřednictvím HelpDesk. Poskytovatel zajistí pro všechny Servisní požadavky jejich řešení ve shodě s garantovanými parametry kvality. HelpDesk zajišťuje komunikaci o průběhu poskytování Služby směrem k pověřenému service manageru Objednatele, který je současně odpovědný za komunikaci a akceptaci poskytnutých Služeb jako řešení Servisních požadavků.
11. Pro fungování HelpDesku budou vybudovány tyto komunikační kanály:
 - a) Webová aplikace Objednatele přístupná pro Poskytovatele (dále jen „**Webová aplikace**“)
 - b) Telefonní kontakt
 - c) E-mailový kontakt
12. Primárním komunikačním kanálem v Hlavní pracovní době je Webová aplikace. V případě její nedostupnosti je možné využít telefonní nebo e-mailový kontakt. V případě telefonického nebo e-mail hlášení Objednatelem je Objednatel povinen nejpozději ve lhůtě 2 pracovních dní potvrdit hlášení ve Webové aplikaci.
13. Objednatel zajistí, aby všechny jím hlášené servisní požadavky byly evidované ve Webové aplikaci. Poskytovatel zajistí, aby informace o poskytnutých Servisních službách byly zdokumentovány a evidovány ve Webové aplikaci.
14. Nebezpečí škody na částech Dodávky IS a v případě dodávky HW přechází na Objednatele dnem schválení daného Pracovní listu, dnem podpisu Předávacího protokolu nebo Akceptačního protokolu, podle toho, která skutečnost nastane později.
15. Poskytovatel má právo využívat k poskytování Služeb subdodavatelů. Za Služby poskytnuté prostřednictvím subdodavatelů odpovídá Poskytovatel 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 okolností 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, za předpokladu, že na nesprávnost nebo chybnost příslušného pokynu druhou stranu upozornila a druhá strana na splnění pokynu přesto trvala. 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, válka, revoluce, teroristické útoky, celostátní odborové stávky, požáry, výbuchy,

zemětřesení, povodně, údery blesků, vichřice, tornáda, laviny, sněhová kalamita, a další okolnosti, které Objednatel a ani Poskytovatel nemohli předvídat před uzavřením této Smlouvy a které i při vynaložení odborné péče nebylo možno odvrátit. Platební závazky vzniklé před výskytem takové události nebudou prominuty. Při výskytu takové události Smluvní strana, jejíž plnění taková událost ohrožuje, bez zbytečného prodlení písemně informuje druhou Smluvní stranu a vynaloží veškeré úsilí na překonání své neschopnosti provádět plnění. Jestliže vznikne z titulu vyšší moci okolnost, v důsledku které nemůže Poskytovatel pokračovat v plnění Smlouvy, budou neprodleně dohodou obou Smluvních stran upraveny podmínky, resp. termíny plnění Smlouvy a následných smluv a objednávek na základě této Smlouvy uzavřených.

5. Na provedenou Dodávku IS poskytuje Poskytovatel záruku za jakost v délce 48 měsíců ode dne, kdy je Dodávka IS považována za předanou v souladu s článkem V. Smlouvy. Na dodaný HW poskytuje Poskytovatel záruku za jakost v délce 24 měsíců počínajíc dnem kdy Objednatel schválí Pracovní list servisního technika o uskutečněné dodávce a montáži daného HW. V této záruční době jsou servisní opravy vad, na základě Servisních požadavků Objednatele zadaných do HelpDesk, provedeny zdarma, pokud se závada nevyskytne z důvodů prokazatelně na straně Objednatele. V ostatních případech a v době po uplynutí záruky za jakost jsou servisní Služby, práce, opravy a dodávky zpoplatněny v souladu s Čl. IV. Smlouvy – Time & Material cena.
6. Požadavek na odstranění vady Dodávky IS nebo výsledku provedené Servisní služby předmětu plnění Smlouvy je Objednatel povinen uplatnit okamžitě po zjištění vady písemně s využitím HelpDesk u pověřené osoby Poskytovatele dle Čl. VII. této Smlouvy.
7. Vadou se rozumí rozpor mezi skutečnou funkčností Dodaného IS nebo výsledku Servisní služby předmětu plnění a popisem funkčností uvedených v předmětu plnění této Smlouvy a v Technické specifikaci popisující funkčnosti Dodávky IS.
8. Objednatel má právo kontrolovat dodávky plnění předmětu této Smlouvy. Zjistí-li, že Poskytovatel provádí plnění předmětu Smlouvy v rozporu se smluvními závazky uzavřenými dle této Smlouvy, má právo požadovat se písemně toho, aby Poskytovatel 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 námitky identifikující dané vadné plnění.
9. Poskytovatel neodpovídá za vady v případě, že dodaný předmět plnění byl užíván na jiných než Poskytovatelem odsouhlasených zařízeních nebo nebyl užíván v souladu s provedeným školením či s uživatelskou nebo jinou technickou dokumentací. Poskytovatel neodpovídá za vady, které byly způsobeny nevhodným užíváním Dodaného IS či HW nebo výsledku Servisní služby Objednatelem, neoprávněným zásahem třetí osoby či neodvratitelnými událostmi v důsledku vyšší moci dle tohoto Čl. VI. Smlouvy.
10. Objednatel má právo uplatnit u Poskytovatele nárok na úhradu škody vzniklé mimo v tomto článku VI. Smlouvy uvedené případy, přičemž Poskytovatel 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 IS nebo výsledkem poskytnuté Servisní služby Poskytovatelem dle předmětu plnění této Smlouvy a pokud příčina škody je z prokazatelných důvodů na straně Poskytovatele a pokud Objednatel na své straně a bez zbytečného odkladu využil všech svých dostupných prostředků a možností pro eliminaci možných příčin či následků škod.
11. Poskytovatel je povinen mít po celou dobu trvání této Smlouvy sjednané pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své činnosti třetím osobám, včetně Objednatele, s pojistným plněním ve výši nejméně 5.000.000 Kč na pojistnou událost. Poskytovatel je povinen doklad o uzavření takové pojistné smlouvy doložit Objednateli do 10 pracovních dnů ode dne jeho výzvy.

VII. Součinnost a vzájemná komunikace

1. Objednatel se zavazuje, že po dobu provádění Dodávky IS a poskytování Servisních služeb bude Poskytovateli poskytovat nezbytnou součinnost k naplnění předmětu této Smlouvy. Objednatel, na žádost Poskytovatele, rovněž zajistí součinnost 3. stran, bude-li to povaha Dodávky IS nebo poskytování Servisních služeb vyžadovat a je-li to možné po Objednateli spravedlivě požadovat. Veškerá součinnost bude Poskytovateli Objednatelem poskytnuta vždy nejpozději do 2 (dvou) pracovních dnů od jejího vyžádání. Zvláštní lhůta pro poskytnutí součinnosti bude Poskytovatelem stanovena tehdy, půjde-li o součinnost, kterou Objednatel nemůže zajistit vlastními silami.
2. Požadavek na součinnost Objednatele dle odst. 1 tohoto čl. VII. Smlouvy zašle Poskytovatel Objednateli na emailovou adresu specifikovanou v odst. 7 tohoto čl. VII. této Smlouvy.
3. Pokud Objednatel neposkytne dle odst. 1 tohoto čl. VII. Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo posunout termíny plnění stanovené v Čl. III. této Smlouvy o čas, po který Poskytovatel nemohl pracovat na plnění Dodávky IS nebo poskytování Servisní služby.
4. Objednatel je povinen v nezbytném rozsahu zabezpečit Poskytovateli přístup k serverům či technologické infrastruktuře Objednatele v případě, že to povaha předmětu plnění Smlouvy vyžaduje.
5. Objednatel je povinen poskytovat nezbytnou součinnost v případě dodávky a montáže HW, popřípadě servisu HW vozidlových jednotek ProTank, a to:

- i. Zajistit splnění následujících podmínek přistavení vozidla pro provedení dodávky a montáže jednotky na vozidle:
 - Přistavit vozidlo v místě plnění předmětu Smlouvy v dohodnutém a vzájemně potvrzeném termínu. Objednatel si vyhrazuje právo využít i jiné místo pro plnění předmětu smlouvy. Místo se musí nacházet na území Libereckého kraje. Přistavené vozidlo musí být v takovém technickém stavu, aby mohla být montáž či servisní oprava provedena v plném rozsahu;
 - Montáži či servisní opravě musí být přítomna obsluha ze strany Objednatele, která bude k dispozici po celou dobu zásahu a po ukončení zásahu provede kontrolní jízdu, která musí potvrdit plnou funkčnost vozidla. Obsluha následně schválí technickému pracovníkovi Poskytovatele Pracovní list;
 - Obsluha vozidla Objednatele před montáží či servisním zásahem technickému pracovníkovi Poskytovatele vozidlo předá a po servisním zásahu Poskytovatelem si vozidlo zkontroluje, ověří jeho funkčnosti a převezme zpět;
 - ii. Poskytnout součinnost pro provedení montážních a servisních zásahů u příslušných středisek, resp. provozoven, kde budou práce probíhat tak, aby vždy byla určena osoba, se kterou může technický pracovník Poskytovatele řešit technické a organizační problémy a eventuálně žádat o pomoc;
6. Objednatel zodpovídá za to, že předané podklady a doklady nemají žádné faktické ani právní vady.
 7. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami v rámci realizace Dodávky IS nebo poskytování Servisních služeb bude probíhat prostřednictvím osob pověřených za tím účelem Smluvními stranami:

Za stranu Objednatele jsou osobami pověřenými ke komunikaci:

Za stranu Poskytovatele je osobou pověřenou ke

8. Objednatel je zodpovědný za určení zodpovědných osob - uživatelů, kteří budou uživateli dodaného předmětu plnění Smlouvy, a je dále zodpovědný za to, že se všechny tyto osoby zúčastní Poskytovatelem uskutečněného vstupního školení a že se seznámí s Poskytovatelem dodanou dokumentací a s návody k užívání předmětu plnění Smlouvy (každá osoba se seznámí minimálně s dokumentací, která odpovídá její roli v organizační struktuře Objednatele) a že předmět plnění Smlouvy nebude užívat osoba, která nebyla vyškolená a která se neseznámila s potřebnou dokumentací ani s návodem na užívání předmětu plnění Smlouvy.

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 závazáním 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., Zákon 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 (dále jako „Nařízení“) a dále v souladu s ustanoveními této Smlouvy.
 5. Objednatel (dále také jako „Správce“) tímto pověřuje Poskytovatele (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 realizace předmětu plnění Smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že jakákoliv dodatečná potřebná plnění, která by byla nad rámec této Smlouvy, mohou být řešena Poskytovatelem akceptovanou závaznou objednávkou Objednatele. Pokud Objednatel vznesе požadavek na rozšíření či připomínku k předmětu plnění Smlouvy, které jsou nad rámec předmětu plnění dle této Smlouvy, mohou se obě Smluvní strany dohodnout na jejich realizaci jako víceprací.
2. Pokud obě Smluvní strany projeví vůli dohodnout se na realizaci víceprací, pak dle vzájemné dohody
 - (a) buď Objednatel připraví na základě této Smlouvy objednávku
 - (b) nebo Poskytovatel připraví Nabídku jako podklad pro objednávku nebo návrh Dodatku k této Smlouvě,příčemž v daném dokumentu bude vždy specifikován konkrétní rozsah víceprací, termín plnění a cena plnění, jakož i ostatní podmínky realizace víceprací.
3. Jednotlivé smluvní podmínky této Smlouvy jsou zavazující pro obě Smluvní strany, pokud nebude některá smluvní podmínka v příslušném dodatku či Objednávce písemně dohodnuta jinak.

X. Autorská práva, Práva třetích osob

1. Software část předmětu plnění Smlouvy, resp. počítačový program a databáze jako součást předmětu plnění 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, ve znění pozdějších předpisů České republiky (dále jen „autorský zákon“). Předmět plnění Smlouvy je v této souvislosti proveden v jazyce českém. Poskytovatel tímto stvrzuje, že je výhradním vykonavatelem majetkových autorských práv k této části předmětu plnění Smlouvy.
2. Poskytovatel touto Smlouvou uděluje Objednateli (dále též jako „Nabyvatel licence“) nevýlučné, nepřenosné 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 obsluhovaném Objednatelem. Objednatel nemá právo poskytovat licence třetím osobám bez dohody s Poskytovatelem a bez písemného souhlasu od Poskytovatele. Licenční oprávnění uvedená v tomto článku této Smlouvy nabývá Objednatel pro období Dodávky IS a pro první dva měsíce po zahájení ostrého provozu a následně pro každý daný měsíc vždy po zaplacení měsíčního paušálu dle Čl. IV. 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 Poskytovatelem dle této Smlouvy, ani jeho části, nebude žádnou formou rozšiřovat dalším subjektům bez předchozí dohody a výslovného písemného souhlasu Poskytovatele. V ostatním pro nakládání s předmětem plnění Smlouvy nebo jeho jednotlivými částmi platí přiměřeně ustanovení § 66 autorského zákona.
5. Pokud bude předmětem plnění dle této Smlouvy dodávka SW produktů třetích stran, zajistí Poskytovatel 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. Poskytovatel zajistí pro Objednatele práva autorská a práva průmyslového vlastnictví vztahující se k SW, který je součástí Dodávky IS pro zajištění provozu a užití předmětu plnění dle této Smlouvy v souladu s právy k duševnímu vlastnictví. Náklady Poskytovatele 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 Poskytovatele. Objednatel je dále povinen předem písemně oznámit Poskytovateli jakoukoliv změnu, která může mít vliv na změnu v rozsahu užívacích práv Objednatele k SW části předmětu plnění Smlouvy.
9. V případě užití SW dle této Smlouvy ze strany Objednatele způsobem odporujícím podmínkám stanoveným touto Smlouvou, stanoví Poskytovatel 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 v Poskytovatelem stanoveném termínu splatnosti uhradit.
10. Objednatel nemá právo bez předchozího výslovného písemného souhlasu Poskytovatele 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 Poskytovatelem předanou dokumentaci nebo jiné materiály rozmnožovat, předávat třetím osobám, či pro ně předmět plnění Smlouvy či jeho části rozmnožovat, dekompileovat, umožnit použití třetími osobami, nebo je užit jako předlohu při vývoji vlastního SW nebo vytvářet na základě předmětu plnění 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 předmětu plnění Smlouvy Objednatelem v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.
11. Objednatel nemá právo pozměnit nebo odstranit záznamy o autorském právu předmětu plnění dle této Smlouvy.

XI. Smluvní pokuty a sankce

1. Pokud bude Poskytovatel v prodlení s termínem dokončení Dodávky IS v termínu dle této Smlouvy a/nebo s poskytnutím jakékoli Služby v termínu určeném či určitelném na základě této Smlouvy a jejích příloh, z důvodů nikoli na straně Objednatele, má Objednatel právo účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny bez DPH za provedení Dodávky IS/ceny Služby, a to za každý započatý den prodlení.
2. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou splatné ceny je úrok z prodlení stanoven za každý i započatý den prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky.
3. Všechny smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení požadavku na zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně. Ustanovení o všech smluvních pokutách dle této Smlouvy se nikterak nedotýkají možnosti uplatnění náhrady škody v souladu s podmínkami této Smlouvy, zejména dle Čl. VI. Smlouvy, a to v plné výši.

XII. Ukončení Smlouvy

1. Tuto Smlouvu lze jednostranně ukončit pouze výpovědí v písemné formě.
2. Smlouvu lze ukončit po vzájemné dohodě obou Smluvních stran, a to k datu uvedenému v písemné dohodě.
3. Kterákoliv ze Smluvních stran má možnost tuto Smlouvu jednostranně ukončit i bez udání důvodu písemnou výpovědí doručenou druhé Smluvní straně. Výpovědní lhůta se sjednává tříměsíční (3) a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.
4. Výpovědí této Smlouvy nevznikne Smluvním stranám povinnost vrátit plnění, která již byla řádně poskytnuta. V případě, že takové plnění v době před či v průběhu výpovědní lhůty poskytla jen jedna ze

Smluvních stran, je druhá strana povinna i po výpovědi Smlouvy splnit své závazky, vážící se na plnění, které již bylo řádně poskytnuto.

5. Účinky výpovědi této Smlouvy nejsou dotčeny:
 - a) ustanovení článku VIII., článku X. a článku XIII. této Smlouvy;
 - b) nároky na smluvní pokuty a sankce, které v souladu se Smlouvou vznikly před účinností odstoupení nebo ukončení Smlouvy;
 - c) nároky na náhradu škody, která vznikla v souladu se Smlouvou z řízení před účinností odstoupení nebo ukončení Smlouvy;
 - d) nároky na náhradu všech nákladů, které Poskytovatel účelně vynaložil do okamžiku odstoupení;
 - e) jakékoliv úhrady ceny za již poskytnutá plnění v souladu s předmětem plnění této Smlouvy.

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 Poskytovatel odkazoval ve svých elektronických a papírových materiálech (reference) na spolupráci s Objednatelem.
2. Ceny uvedené v této Smlouvě se rozumí bez případné daně z přidané hodnoty nebo jiné obdobné daně, ať už je tuto daň povinen uplatnit a odvést Poskytovatel nebo Objednatel.
3. Tato Smlouva může být měněna či doplněna pouze písemně se souhlasem obou Smluvních stran formou číslovaných dodatků.
4. 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.
5. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v informačním systému veřejné správy – Registru smluv.
6. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě Smluvní strany obdrží její elektronický originál.
7. Poskytovatel souhlasí s uveřejněním Smlouvy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
8. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
9. Smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle **zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů**, do této Smlouvy a jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. do všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu, a to oběma Smluvními stranami).
10. Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle **§ 5 odst. 2 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v platném znění** splní Objednatel
11. Součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:
 - č. 1 – Specifikace Služby HelpDesk
 - č. 2 – Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW
 - č. 3 – Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů

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


NA DŮKAZ SVÉHO SOUHLASU S OBSAHEM TÉTO SMLOUVY K NÍ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJILY SVÉ UZNÁVANÉ ELEKTRONICKÉ PODPISY DLE ZÁKONA Č. 297/2016 SB., O SLUŽBÁCH VYTVÁŘEJÍCÍCH DŮVĚRU PRO ELEKTRONICKÉ TRANSAKCE, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ.

OBJEDNATEL

Jablonec nad Nisou

za **Silnice LK a.s.**

Ing. Petr Správka
předseda představenstva



Zdeněk Sameš
místopředseda představenstva

ZHOTOVITEL

Praha

za **R ALTRA spol. s r.o.**

Digitálně podepsal Ing. Milan



Ing. MILAN RADA
jednatel

Specifikace Služby HelpDesk

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

1. Postup při využití Helpdesk:

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

2. Role v HelpDesku / Práva a notifikace

Objednatel – zákazník

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

Operátor – Poskytovatel, resp. Zhotovitel

- Má právo zpracovávat požadavky zadané Objednatelem
- Je informován o všech událostech na požadavcích 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. Nahlížeitelé 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

3. Proces životního cyklu Incidentu

1. NOVÝ

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

Zákazník zadá požadavek

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

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

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

2. VE VÝVOJI

Zhotovitel zadá požadavek do vývoje

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

3. ČEKÁ SE NA ZÁKAZNÍKA

Zhotovitel posune požadavek

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

4. VYŘEŠENO / K OVĚŘENÍ

Zhotovitel posune požadavek

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

5. ODMÍTNUTO / K DOŘEŠENÍ

Zákazník posune požadavek

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

6. UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO

Zákazník posune požadavek

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

4. Proces životního cyklu Požadavku na změnu

1. NOVÝ

v tomto stavu si 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.

5. Proces životního cyklu Školení / konzultace

1. POŽADOVÁNO

Zákazník zadá požadavek na školení / položí dotaz

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

2. NABÍDNUTO / PŘIJATO

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

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

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.

6. Kategorie požadavku

V HelpDesku jsou Kategorie evidovány pod označením Priority, a jsou označeny A, B, C.

Logika v zadávání kategorií je dle typu požadavku různá.

- U INCIDENTŮ je výběr Kategorií vnímán dle charakteristiky závažnosti vzniklé chyby viz Příloha č. 3: 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.

7. Metodika zadávání do HelpDesku

Do již zadaného ticketu nelze přidávat další práci, byť se přímo nebo nepřímo ticketu týká. Ticket by se stal nepřehledným a dodělavky by se následně mnohonásobně časově protahovaly.

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

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

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

Stav UZAVŘENO/AKCEPTOVÁNO zadává pouze Zákazník.

8. Metodika řešení sporných situací

Pokud při testování a reklamaci požadované funkčnosti Zákazník zjistí, že nedomyslel řešení anebo je potřeba dalších úprav, domluvené navýšení lze po odsouhlasení pokrýt další objednávkou, která bude řešena v rámci nového ticketu. 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 ticket jako související a postup s odsouhlasením a objednávkou bude stejný.

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

Pověřená osoba za stranu Poskytovatele: Ing. Miroslav Šůstek

Pověřená osoba za stranu Objednatele: Eduard Bark

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 Poskytovatele 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 Poskytovatelem 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 Poskytovatele jde o Službu s garantovanou reakční dobou a maximální dobou řešení na straně Poskytovatele.

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:

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

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

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

Princip Elektronického pracovního listu Poskytovatele – Pracovní list:

- Objednatel zadá svůj servisní požadavek v souladu se Službou HelpDesk.
- Po provedení montáže / servisu bude servisním technikem Poskytovatele vyhotoven na tabletu Pracovní list v elektronické podobě s využitím tabletové aplikace Poskytovatele. 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 Poskytovatele 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 Objednatel je následná PDF verze Pracovního listu, která druhý pracovní den je pod názvem Pracovní list – vyúčtování přenesena Poskytovatelem do HelpDesku, kde má Objednatel možnost finálně schválit či ještě připomínkovat Pracovní list, který po schválení Objednatel slouží Poskytovateli 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 Poskytovatele do provozního prostředí IS, které budou dostatečné pro řešení Incidentů;
- na žádost Poskytovatele zajistí Objednatel nezbytný přístup pro pracovníky Poskytovatele na pracoviště Objednatele a do provozu IS;

Dále na žádost Poskytovatele Objednatel:

- umožní vytvoření odpovídajících pracovních podmínek pro činnosti, které bude Poskytovatel dle této Smlouvy provádět na pracovištích Objednatele, a umožní seznámení pracovníků Poskytovatele 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 musí být při montáži či servisní opravě přítomen odpovědný pracovník Objednatele (v mimořádně odůvodněných případech alespoň na jejím začátku a na konci), se kterým může technický pracovník Poskytovatele 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 Poskytovatele 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 Poskytovatele kontakty na tyto 3. strany.

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

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 Poskytovatele Pracovní list.

V případě, kdy se vyskytnou překážky na straně Objednatele, které Poskytovateli objektivně neumožňují řádně poskytovat Službu, je Poskytovatel zproštěn všech důsledků, které v příčinné souvislosti a prokazatelně 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 Poskytovatele náhradní práci týkající se předmětu plnění této Smlouvy, bude vystaven na tento zbytečný výjezd Pracovní list, ve kterém se uvedou okolnosti a současně bude Poskytovatel 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 Poskytovatele garantuje Poskytovatel 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

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

- Incidenty kategorie A – nejpozději do 8 hodin v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie B – nejpozději do 12 hodin v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie C – nejpozději do konce následujícího prac. dne v Hlavní pracovní době

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.

Poskytovatel garantuje maximální dobu řešení Incidentu na své straně:

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

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

Sjednané termíny plnění týkající se HW:

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

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

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

V průběhu řešení/odstraňování Incidentu je Poskytovatel 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 Poskytovatele.

Poskytovatel 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 nezavazuje Poskytovatele 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 Poskytovatele s žádostí o provedení nápravy; současně předloží odpovídající a zcela konkrétní podklady jako důkaz o neplnění kvality Služby. Odpovědný zástupce Poskytovatele 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 popsanych Služeb jsou metodou Time & Material zpoplatněny incidenty v souladu s Čl. IV. Smlouvy.

Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů

Položka	Cena
HW GPS pro osobní vozidlo	3 950 Kč
HW GPS pro nákladní vozidlo	7 840 Kč
HW GPS pro sypač	11 380 Kč
Montáž GPS pro osobní vozidlo	1 500 Kč
Montáž GPS pro nákladní vozidlo	1 950 Kč
Montáž pro sypač	2 500 Kč
Demontáž HW GPS	690 Kč
Oprava GPS jednotky (výměnou)	2 855 Kč
teplotní čidlo pro měření teploty vozovky	12 950 Kč
Přepínač čtyřpolohový s LED indikací (pro 4 režimy jízdy)	590 Kč
Přepínač dvoupolohový s LED indikací (pro 2 režimy jízdy)	190 Kč
Duální anténa GPS/GSM	590 Kč
GPS anténa	325 Kč
GSM anténa	260 Kč
Převodník protokolů pro sledování sypače	2 900 Kč
Kabel sypače	455 Kč
Mezikus kabel sypače Stratos II	455 Kč
Indukční čidlo 30 mm (pro sledování pluhu)	1 675 Kč
Voděodolné konektory Amphenol (pár)	720 Kč
Napájecí kabelový svazek	390 Kč
Přenosná (mobilní) GPS jednotka	3 450 Kč
identifikace Dallas – čtečka	350 Kč
Identifikace RFID – čtečka	1 250 Kč
sonda do nádrže (vozidlo)	9 900 Kč
Mechanický průtokoměr	17 000 Kč
Práce technika na vozidle	690 Kč / hod
Práce technika – školení, ostatní	750 Kč / hod
Vývoj SW	1 250 Kč / hod
Doprava	10 Kč / 1 km