



SMLOUVA O DÍLO A POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ust. § 2586, podle ust. § 1746 odst. 2 a podle ust. § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

(dále jen „Smlouva“)

čís. sml. Zhotovitele: 20211117001

čís. sml. Objednatele: 2021 199

Smluvní strany

Objednatel: **Technické služby města Mostu a.s.**
sídlem: Dělnická 164, Velebudice, 434 01 Most
zastoupená: Ing. Václav Zahradníček, předseda představenstva
Tomáš Kubal, místopředseda představenstva
IČO: 64052265
DIČ: CZ 64052265
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, odd. B 771
(dále jen „Objednatel“)

a

Zhotovitel: **R ALTRA spol. s r.o.**
sídlem: Čimická 819/86a, Bohnice, 182 00 Praha, Česká republika
zastoupená: Ing. Milanem Radou, jednatelem společnosti
IČO: 25676326
DIČ: CZ 25676326
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, odd. C 60314
bank. spojení: 
č.ú.: 
(dále jen „Zhotovitel“)

(dále spolu i jako „Smluvní strany“ a jednotlivě jako „Smluvní strana“)

I. Preambule

Tato Smlouva byla zpracována na základě vítězství Zhotovitele ze dne 19.11.2021 v poptávkovém řízení s názvem „**Modernizace svozových systémů pro směsný komunální odpad**“ (dále jako „**Poptávka**“) na základě nabídky zaslané Zhotovitelem Objednateli dne 8.11.2021 (dále jako „**Nabídka**“).

Tato Smlouva je rozšířením dílčích funkcionalit již existující a provozované smlouvy číslo Zhotovitele 20180514001 ze dne 6.6.2018 na zakázku s názvem „Dodávka – pořízení software pro optimalizaci odděleného sběru odpadů“ (dále jako „**stávající zakázka**“).

Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje realizovat pro Objednatele Dílo a poskytnout Služby sjednané v této Smlouvě a Objednatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli ve Smlouvě sjednanou cenu za předané Dílo a následně měsíčně hradit Zhotoviteli cenu za provedené Služby.

II. Předmět plnění

- 2.1. Předmětem plnění Smlouvy je v souladu s Poptávkou a Nabídkou dodávka software a potřebná výpočetní a komunikační technika k zajištění funkcionality svozového parku. Zhotovitel se zavazuje Objednateli dodat, implementovat a provozovat níže sjednané Dílo, a to včetně rozšíření dílčích funkcionalit software IS PROTANK DYNAMICS stávající zakázky (IS, SW) části Díla po dobu trvání této Smlouvy, včetně dodávky a montáže koncového hardware Zhotovitele na vozidla a odpadové nádoby Objednatele (HW), vyhrazení potřebného výpočetního výkonu

na IT technologické infrastrukturu Zhotovitele, zprovoznění Díla na IT technologické infrastrukturu Zhotovitele, dodání uživatelské dokumentace a provedení školení a zavedení a provádění sjednaných Služeb servisní údržby a podpory provozu Díla.

2.2. Dílo tvoří následující plnění:

2.2.1 Implementace

- a) RERAJONIZACE – podpora v rámci rerajonizace (pozn. opětovné územní rozdělení); kontrola rozmístění nádob v rámci města, analýza současného stavu svozových plánů, součinnost v rámci rerajonizace vč. komplexní evidence velkoobjemových kontejnerů
- b) Implementace evidenčního RFID systému – kompletní implementace a podpora v rámci RFID systému; příprava datového prostředí pro evidenci RFID TAGů pro konkrétní nádoby; infrastruktura pro komunikaci se čtecími zařízeními na vozidlech; projektová podpora
- c) REPORTING – Rozšíření modulu reporty software IS PROTANK DYNAMICS stávající zakázky o výstupy z evidenčního RFID systému
- d) Implementace, pravidelný monitoring stavů vč. případné korekce; příprava uživatelského prostředí se zaškolením
- e) Služba implementace RFID – komplexní služba pasport a očipování v rámci implementace RFID města; záštita lidí pro pasport nádob v terénu vč. očipování a identifikace nádob pro budoucí vyhodnocování svozu; vybavení osob hardwarem – mobilní zařízení s nakonfigurovanou mobilní aplikací pro potřeby pasportu

Implementace dále zahrnuje:

- i. zprovoznění jednotlivých výše částí implementace na serveru Zhotovitele;
- ii. datová integrace dodávaného koncového hardware Zhotovitele na vozidla a odpadové nádoby Objednatele na předmět plnění **stávající zakázky**;
- iii. provedení školení;
- iv. akceptace Díla.

(odst. 2.2.1 výše a dále jako „IS“)

2.2.2 Dodávky a montáže koncového HW Zhotovitele na vozidla a odpadové nádoby Objednatele:

- i. Kamera online – hardware na svozová vozidla pro monitoring úklidu stanoviště vč. montáže a propojení s routerem, softwarem a řídicí jednotkou (dále jako „**Kamera**“)
 - ii. Čtečka RFID – RFID technologie pro sledování výsypů nádob prostřednictvím RFID TAG a čtečky na vozidle; montáž čtecího zařízení na vozidle a propojení s řídicí jednotkou, zajištění správného propisování dat z vozidla do uživatelského prostředí k evidenci nádob v terénu
 - iii. RFID TAG – dodávka TAGů pro umístění na nádoby
 - iv. Tablet – do vozidel pro sledování svozu odpadu, vč. držáku, konfigurace pro konkrétní uživatele; tablety umožní monitoring svozu nádob, zobrazení vč. informací o vyhodnocení, info pro řidiče a další (dále jako „**Tablet**“),
- a to včetně zprovoznění na IT technologické infrastrukturu Zhotovitele a vč. datové integrace na předmět plnění **stávající zakázky**.

(odst. 2.2.2 výše a dále jako „HW“)

(výše a dále celý odst. 2.2 jako „Dílo“)

2.3. Služby servisní údržby a podpory provozu Díla tvoří následující plnění:

Služby servisní údržby a podpory provozu software IS a HW který byl dodán v rámci stávající zakázky bude i nadále servisně podporován v rámci smlouvy **stávající zakázky**.

V rámci této Smlouvy bude dále Zhotovitel, za účelem poskytnutí Služeb servisní údržby a podpory Díla a souvisejícího HW dodaného v rámci této Smlouvy (HW Kamery a Tabletů a služba přenosu dat SIM v Tabletech) poskytovat Objednateli následující plnění prostřednictvím těchto Služeb:

- a) Služba HelpDesk – specifikováno v Příloze č. 2 Smlouvy;

- b) Služba Maintenance licence SW, která po dobu platnosti této služby zajišťuje Objednateli právo na upgrade na aktuální verzi IS PROTANK DYNAMICS, **je předmětem stávající zakázky**;
- c) Vyhrazení potřebného výpočetního výkonu a provoz a pronájem IT technologické infrastruktury, která je v majetku Zhotovitele;
- d) Zajištění přenosu dat (SIM) v těch případech, kdy **SIM karta v Tabletech** je v majetku Zhotovitele;
- e) Služby servisní údržby a technické podpory provozu Díla – specifikováno v Příloze č. 3 Smlouvy;

V rámci této Služby dále Zhotovitel umožní nad rámec Díla, na základě objednávek Objednatele prostřednictvím Služby HelpDesk, dodávky a montáže dalšího koncového HW do vozidel a odpadových Objednatele vč. zprovoznění a datového napojení na předmět plnění **stávající zakázky** s následnou záruční a pozáruční provozní a servisní podporou takto dodaného HW.

(výše a dále odst. 2.3 jako „**Služby**“)

- 2.4. Nedílnou součástí této Smlouvy je Definice pojmů uvedená v Příloze č. 2 Smlouvy.

III.

Termín plnění

- 3.1. Zhotovitel se zavazuje provést Dílo do 30.4.2022 v termínech dle Harmonogramu realizace Díla uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy. Následně v rámci této Smlouvy bude dále Zhotovitel, za účelem poskytnutí Služeb servisní údržby a podpory Díla a souvisejícího HW dodaného v rámci této Smlouvy (HW Kamery a Tabletů a služba přenosu dat SIM v Tabletech) poskytovat Objednateli **Služby** servisní údržby a podpory provozu Díla dle čl. II odst. 2.3. a v tomto rozsahu je smlouva uzavírána na dobu neurčitou.
- 3.2. Jestliže Objednatel neplní svou povinnost poskytnout Zhotoviteli součinnost vyplývající pro něj z Čl. VII této Smlouvy, může Zhotovitel termín dokončení Díla nebo provedení Služby přiměřeně prodloužit.

IV.

Cena plnění a platební podmínky

- 4.1. **Cena za provedení níže jednotlivých dílčích částí Díla a Díla jako celku** v rozsahu dle Čl. II odst. 2.2 byla stanovena dohodou smluvních stran **na základě Nabídky** ve výši **1,199.020 Kč** a skládá se z níže uvedených částí:

Část A	Cenová položka	Popis	Jednotková cena	Počet vozidel	Celková cena bez DPH
	Kamera online	Dodávka HW a jedno vozidlo, montáž	25 500 Kč	6	153 000,00 Kč

Část C	Cenová položka	Popis	Jednotková cena	Počet vozidel	Celková cena bez DPH
	Čtečka RFID	Dodávka HW a jedno vozidlo, montáž	48 500 Kč	7	339 500,00 Kč
	RFID TAG	TAG pro umístění na nádoby	34 Kč	4200	142 800,00 Kč

Část D	Cenová položka	Popis	Jednotková cena	Počet vozidel	Celková cena bez DPH
	Tablet	Tablet do vozidel pro sledování svozu odpadu včetně držáku.	9 500 Kč	6	57 000,00 Kč

Část E	Cenová položka	Popis	Jednotková cena	Počet MD	Celková cena bez DPH
	RERAJONIZACE	Popora v rámci rerajonizace nádob + VOK.	11 360 Kč	10	113 600,00 Kč
	IMPLEMENTACE EVIDENČNÍHO RFID SYSTÉMU	Implementace a podpora v rámci RFID systému.	11 360 Kč	12	136 320,00 Kč
	REPORTING	Rozšíření modulu reporty o výstupy z evidenční RFID systému	11 360 Kč	5	56 800,00 Kč

Část F	Cenová položka	Popis	Jednotková cena	Celková cena bez DPH
	SLUŽBA IMPLEMENTACE RFID	Komplexní služba pasport a očipování v rámci implementace RFID města Mostu.	200 000 Kč	200 000,00 Kč

Poznámka k výše cenové tabulce:

- Cena je uvedena bez logistických nákladů v ceně 14 Kč / 1KM, které budou fakturovány v těch případech, kdy Zhotovitel bude muset plnění Díla realizovat v sídle Objednatele
- Ceny jsou uvedeny bez DPH

4.2. **Cena za poskytování Služeb servisní údržby a podpory** provozu Díla v rozsahu dle Čl. II odst. 2.3 byla stanovena dohodou smluvních stran formou měsíčních plateb za Služby realizované vždy v daném měsíci a skládá se z následujících částí:

- a) Paušální měsíční cena;
- b) Time & Material cena.

4.3. **Paušální měsíční cena** za poskytování Služeb servisní údržby a podpory provozu Díla v rozsahu dle Čl. II odst. 2.3 této Smlouvy byla stanovena dohodou smluvních stran **na základě Nabídky** a skládá se z následujících částí:

Část B	Cenová položka	Popis	Jednotková cena	Počet vozidel	Celková cena bez DPH
	Provozní náklady	Náklady na kamery/ měsíc, včetně SIM	590 Kč	6	3 540,00 Kč

Poznámka k výše cenové tabulce:

- Paušální cena Služeb za 1 měsíc = **Skutečný** počet koncového HW x Jednotková cena za 1 HW (cena se zvyšuje v případě dodávky a instalace dalších kamer na vozidla)
- Cena je uvedena bez logistických nákladů v ceně 14 Kč / 1KM, které budou fakturovány v těch případech, kdy Zhotovitel bude muset plnění Služeb realizovat v sídle Objednatele
- Ceny jsou uvedeny bez DPH

4.4. **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 dle Čl. II odst. 2.3 na odstraňování vad týkajících se IS, které v době záruky za jakost nebyly způsobeny vadou IS a dále řešení všech servisních požadavků, které se vyskytnou po uplynutí záruky za jakost
- Realizace změn v IS nad rámec Díla, a to formou víceprací na základě požadavku Objednatele, posouzení reálnosti požadavku Zhotovitelem a po vzájemné dohodě Objednatele se Zhotovitelem na základě objednávky v souladu s Čl. IX Smlouvy
- Poskytování konzultací a školení k provozu IS nad rámec Díla, tj. po zahájení ostrého provozu Díla, a to na základě objednávek Objednatele a po vzájemné dohodě Objednatele se Zhotovitelem

- Servisní opravy nebo nové dodávky a montáže koncového HW nebo dodávky materiálu, náhradních dílů, souvisejícího zboží a prací v rámci Služby servisní a technické podpory HW dle Čl. II odst. 2.3 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. 4 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**:

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

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

Dopravní náklady v rámci realizace Díla nebo v rámci realizace Služeb servisní údržby a podpory IS a HW pro případ realizace činností přímo v prostorách / provozovnách Objednatele na objednávku Objednatele budou účtovány dle skutečnosti v souladu s Ceníkem Zhotovitele.

4.5. Zhotovitel má právo vystavit daňový doklad (dále jen „faktura“):

4.5.1 **Za provedení jednotlivých dílčích částí Díla a za Dílo jako celek** v souladu s Čl. IV odst. 4.1 Smlouvy na základě Objednatelem potvrzeného Pracovního listu (dílčí části Díla v případě dodávek a montáží HW) nebo akceptačního protokolu (ostatní části Díla), a to v termínech dle jednotlivých bodů Přílohy č. 1 – Harmonogram realizace a fakturační milníky, nebo v okamžiku, kdy byl Zhotovitel prokazatelně připraven Dílo bez vad a nedodělků provést a toto nebylo možné z důvodu na straně Objednatele.

4.5.2 **Paušální měsíční cena Služeb za 1 měsíc** v souladu s cenovou tabulkou dle Čl. IV odst. 4.3 Smlouvy s vystavením faktury vždy k poslednímu kalendářnímu dni každého měsíce.

4.5.3 **Time & Material cena za poskytování Služeb** servisní údržby a podpory provozu v rozsahu dle Čl. IV odst. 4.4, a to v měsíčních termínech s vystavením faktury vždy k poslednímu kalendářnímu dni daného měsíce ve kterém byla Zhotovitelem provedena Služba pro Objednatele.

Zhotovitel má právo vystavit a zaslat fakturu v elektronické podobě s elektronickým podpisem, a to na e-mailovou adresu: [REDACTED]

4.6. Splatnost faktur činí 30 dnů od data doručení faktury Objednateli.

4.7. Cenu za Dílo uhradí Objednatel bankovním převodem na účet Zhotovitele uvedený ve Smlouvě. Datem zaplacení se rozumí datum připsání příslušné částky ve prospěch účtu Zhotovitele.

4.8. 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 Zhotoviteli k doplnění či úpravě, aniž by se tak dostal do prodlení se splatností. Nová lhůta splatnosti počíná běžet od opětovného zaslání náležitě doplněné či opravené faktury.

4.9. Ceník uvedený v Příloze č. 4 této Smlouvy bude, vždy po písemné dohodě obou Smluvních stran, aktualizován v případě změny některé zde uvedené cenové kalkulace HW, a to např. z důvodu průběžného technologického vývoje nových generací HW, jejich příslušenství, komponent a náhradních dílů jednotlivými výrobci a z toho plynoucí (ne)dostupnosti již používaného HW a jeho náhradních dílů, materiálů a komponent.

4.10. Smluvní strany sjednávají inflační doložku k cenám uvedeným v Ceníku v Příloze č. 4 této Smlouvy. Zhotovitel má právo jednostranně zvýšit ceny v Ceníku v Příloze č. 4 o celkovou roční míru inflace v České republice vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního Indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Takové zvýšení cen je Zhotovitel povinen Objednateli písemně oznámit formou nového Ceníku

– Přílohy č. 4 s odvoláním se na tento odstavec tohoto článku Smlouvy, a to vždy nejméně 1 (jeden) kalendářní měsíc před měsícem, kdy změna cen, v důsledku splnění podmínek pro aplikaci inflační doložky Zhotovitelem, má nabýt účinnosti.

- 4.11. Všechny ceny uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH. Výše DPH bude vždy účtována v zákonné výši účinné v den uskutečnění zdanitelného plnění.

V.

Součinnost a vzájemná komunikace

- 5.1 **Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami v rámci realizace dodávek Díla a poskytování Služeb** bude probíhat prostřednictvím osob pověřených za tím účelem Smluvními stranami:

Za stranu Objednatele jsou osobami pověřenými ke komunikaci:

[REDACTED]

Za stranu Zhotovitele je osobou pověřenou ke komunikaci:

[REDACTED]

- 5.2 V ostatním k tomuto čl. VII Součinnost a vzájemná komunikace platí příložené Obchodní podmínky z Nabídky Zhotovitele.

VI.

Ukončení Smlouvy

- 6.1 Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v trvání 6 měsíců, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení druhé smluvní straně
- 6.2 Smlouvu lze ukončit z důvodu podstatného porušení povinností stanovených Smlouvou opačnou Smluvní stranou dle níže odstavce 6.3 a 6.4 těchto OP. Z důvodu nepodstatného porušení povinností lze Smlouvu ukončit pouze v případě, pokud opačná Smluvní strana, která Smlouvu opakovaně porušila, přes písemné upozornění oprávněné Smluvní strany na porušení Smlouvy nezjedná nápravu ani v přiměřené lhůtě k nápravě, která jí byla poskytnuta a která nebude kratší než 30 dní. V případě ukončení Smluvní strana ukončující Smlouvu doručí oznámení o ukončení smluvního vztahu v písemné podobě druhé Smluvní straně. Ukončení Smlouvy bude účinné ode dne následujícího po dni doručení oznámení o ukončení Smlouvy
- 6.3 Objednatel má právo Smlouvu ukončit z těchto podstatných důvodů porušení Smlouvy:
- a) v případě, že Zhotovitel nemůže z důvodů událostí podle odst. 2.4 Obchodních podmínek z Nabídky pokračovat v plnění Smlouvy po dobu delší než šedesát (60) dnů,
 - b) v případě, že Zhotovitel podstatně poruší povinnosti plynoucí ze Smlouvy a do šedesáti (60) dnů od obdržení písemné výzvy Objednatele k zjednání nápravy takové porušení nenapraví, nestanoví-li Objednatel výslovně lhůtu delší.
- 6.4 Dodavatel má právo Smlouvu ukončit z těchto podstatných důvodů porušení Smlouvy:
- a) v případě, že nastane událost nebo řada událostí podle odst. 2.4 Obchodních podmínek z Nabídky zamezující Zhotoviteli plnění po dobu delší než šedesát (60) dnů,
 - b) v případě, že je Objednatel v prodlení se zaplacením faktury a do třiceti (30) dnů od obdržení písemné výzvy Zhotovitele tuto fakturu neuhradí.
- 6.5 Ukončení Smlouvy se nedotkne:
- a) nároků na jakékoliv smluvní pokuty a sankce, které vznikly před účinností ukončení Smlouvy;
 - b) nároků na úhradu nákladů či náhrady škod, které vznikly před účinností ukončení Smlouvy;
 - c) nároků na úhradu nákladů či náhrady škod, které by vznikly v důsledku neoprávněného ukončení Smlouvy, tj. ukončení Smlouvy jednou ze Smluvních stran, které není v souladu s tímto článkem 10 těchto OP.

VII.

Řešení sporů

- 7.1 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.

- 7.2 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.

Závěrečná ustanovení

- 14.1 Objednatel souhlasí, aby se Zhotovitel odkazoval ve svých elektronických a papírových materiálech (reference) na spolupráci s Objednatelem.
- 14.2 Tato Smlouva může být měněna či doplněna pouze písemně se souhlasem obou Smluvních stran formou číslovaných dodatků.
- 14.3 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 pozbyt 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.
- 14.4 Smluvní strany se zavazují, že budou postupovat v souladu s oprávněnými zájmy druhé Smluvní strany, a že uskuteční veškerá právní jednání, která se ukáží být nezbytná pro realizaci transakcí upravených Smlouvou. Závazek součinnosti se vztahuje pouze na taková právní jednání, která přispějí či mají přispět k dosažení účelu Smlouvy.
- 14.5 Další vztahy Smluvních stran, které tato Smlouva výslovně neupravuje, se řídí Obchodními podmínkami z nabídky Zhotovitele dle Přílohy č. 5 Smlouvy a dále zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 14.6 Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě Smluvní strany obdrží jeho elektronický originál. 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
- 14.7 Tato Smlouva je účinná dnem jejího uveřejnění v registru smluv. 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.
- 14.8 Při nakládání s osobními údaji se smluvní strany řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 65/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 14.9 Součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:
- Přílohy:
- č. 1 – Harmonogram realizace a fakturační milníky
 - č. 2 – Specifikace Služby HelpDesk a Definice pojmů
 - č. 3 – Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW
 - č. 4 – Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů
 - č. 5 – Obchodní podmínky z Nabídky Zhotovitele

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 tísni 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.

Dne:

za Objednatele:

Ing. Václav
Zahradníček

Digitálně podepsal Ing.
Václav Zahradníček
Datum: 2021.12.21 09:29:04
+01'00'

Technické služby města Mostu a.s.

Ing. Václav Zahradníček
předseda představenstva

Dne:

za Zhotovitele:

Ing. Milan
Rada

Digitálně podepsal
Ing. Milan Rada
Datum: 2021.12.22
14:25:14 +01'00'

R ALTRA spol. s r.o.

Ing. Milan Rada
jednatel společnosti

Tomáš
Kubal

Digitálně podepsal
Tomáš Kubal
Datum: 2021.12.21
09:29:24 +01'00'

.....
Technické služby města Mostu a.s.

Tomáš Kubal
místopředseda představenstva

Příloha č. 1 Smlouvy č.: 20211117001

HARMONOGRAM REALIZACE A FAKTURAČNÍ MILNÍKY

Předmět plnění Smlouvy dle Čl. II této Smlouvy bude proveden v termínech dle Čl. III této Smlouvy, a to dle následujícího harmonogramu:

Realizace	Termín dokončení
Doba předmětu plnění – Dílo:	do 30.4.2022

Příloha č. 2 Smlouvy č.: 20211117001

Specifikace služby HelpDesk

1. Služba HelpDesk a definice pojmů:

Definice pojmů této Smlouvy:

- „**PROTANK DYNAMICS**“ se pro účely této Smlouvy rozumí software (SW) produkt, **IS PROTANK DYNAMICS**, implementovaný na stejnojmenné aplikační platformě PROTANK DYNAMICS, který je originálním řešením ve vlastnictví Zhotovitele.
- **Informačním systémem (IS)** se pro účely této Smlouvy rozumí SW produkt **IS PROTANK DYNAMICS** v rozsahu modulů a funkcí dle Předmětu plnění této Smlouvy.
- **Servisní službou** se pro účely této Smlouvy rozumí Služby servisní údržby a podpory provozu Díla, popř. Služby pro zajištění servisní a technické podpory týkající se souvisejícího koncového HW a systémů Protank na vozidlech dodaného Zhotovitelem/Poskytovatelem v rozsahu dle Předmětu plnění této Smlouvy.
- **Poskytovatel** (v souladu s touto smlouvou **Zhotovitel** v roli **Poskytovatele** služeb).
- **Servisní požadavek (SP)** je požadavek na poskytnutí Služby podle této Smlouvy vznesený Objednatelem nebo jím pověřenou osobou (dále jen „**Oprávněný uživatel**“) prostřednictvím HelpDesku. Specifikace HelpDesku je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- **Typ Servisního požadavku** je dělení SP podle konkrétní Služby, jejíž poskytnutí je prostřednictvím SP požadováno. Jednotlivé Služby jsou vyjmenovány v Čl. II odst. 2.3 této Smlouvy.
- **Incident** je událost, která není součástí standardního provozu IS a která způsobuje či může způsobit přerušení nebo omezení kvality funkcí provozovaného IS.
- **Work-around (W/A)** je náhradní řešení. Incident není přímo odstraněn, ale je nalezeno náhradní řešení, jakým lze Incident obejít a minimalizovat jeho projevy a dopady. Podmínkou použití Work-around je předchozí souhlas Objednatele.
- **Response time (Reakční doba)** je doba, ve které Poskytovatel zahájí řešení Servisního požadavku.
- **Požadavek na změnu** je SP Objednatele na změnu určitého prvku IS.
- **Požadavek na konzultaci** je SP Objednatele na poskytnutí informací ve vazbě na provozní stav IS nebo jeho prvku.
- **Zahájení řešení SP** je okamžik, kdy Poskytovatel zahájil práce na analýze a řešení SP a je schopen podat uživateli první informaci o aktuálním stavu a věcném a časovém plánu řešení SP.
- **Dokončení řešení SP** je okamžik, kdy Poskytovatel ukončil práci na řešení SP. Výstupy řešení jsou od tohoto okamžiku k dispozici Objednateli.
- **Služby** – Službami se v kontextu této Smlouvy rozumí činnosti Poskytovatele vykonávané na základě Servisního požadavku či této Smlouvy, jejichž účelem je zajištění řádného provozu IS a HW v souladu s Čl. II odst. 2.3 této Smlouvy.
- **Provozní doba podpory** – období, kdy jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy.
- **Hlavní pracovní doba** – období od 8:00 do 16:00 hodin každý pracovní den od pondělí do pátku mimo ČR uznané státní svátky.
- **Přerušení řešení SP** – čas, kdy Poskytovatel objektivně nemohl pokračovat v řešení SP z důvodu, že mu nebyla poskytnuta Poskytovatelem vyžádaná součinnost ze strany Objednatele nebo ze strany třetích stran, u kterých se Objednatel ve vztahu k Poskytovateli zavázal poskytnutí součinnosti zajistit, která je nezbytná pro poskytnutí Služby. Přerušení řešení SP je evidováno v elektronické Webové aplikaci, která je součástí HelpDesk.
- **Podmínky** jsou podmínky, jejichž vytvoření je nezbytné pro řádné poskytování Služeb. Podmínky a postup při jejich vytváření jsou popsány pro jednotlivé Služby v Přílohách č. 2 a 3 této Smlouvy.
- **Produktový hotfix** je rychlá úprava odstraňující kritické vady IS v období mimo termíny uvolňovaných nových verzí IS v rámci Služby Maintenance.

Služba HelpDesk:

Služba HelpDesk, dále také jako „Helpdesk“, představuje jednotná kontaktní místa (Spoc – Single Point of Contact) pro pracovníky Objednatele i Poskytovatele. Veškeré Servisní požadavky týkající se poskytování servisních Služeb Poskytovatelem Objednateli, jsou zadávány a řešeny prostřednictvím Helpdesk.

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

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

2. Postup při využití Helpdesk:

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

3. Role v Helpdesku / Práva a notifikace

Objednatel – zákazník

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

Operátor – Poskytovatel, resp. Zhotovitel

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

Nahlížeitel

- Má právo nahlížet na tikety
- Je informován o sledovaných událostech na požadavcích zadaných Objednatelem pomocí notifikačních emailů
- Všichni vč. 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

4. Proces životního cyklu Incidentu**1. NOVÝ**

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

Zákazník zadá požadavek

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

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

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

2. VE VÝVOJI

Zhotovitel zadá požadavek do vývoje

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

3. ČEKÁ SE NA ZÁKAZNÍKA

Zhotovitel posune požadavek

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

4. VYŘEŠENO / K OVĚŘENÍ

Zhotovitel posune požadavek

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

5. ODMÍTNUTO / K DOŘEŠENÍ

Zákazník posune požadavek

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

6. UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO

Zákazník posune požadavek

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

5. Proces životního cyklu Požadavku na změnu

1. NOVÝ

v tomto stavu si Smluvní strana určuje, zda s požadavkem souhlasí nebo nesouhlasí. Zákazník zadá požadavek

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

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

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

2. VE VÝVOJI

Zhotovitel posune požadavek

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

3. ČEKÁ SE NA ZÁKAZNÍKA

Zhotovitel posune požadavek

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

4. **VYŘEŠENO / K OVĚŘENÍ**
Zhotovitel posune požadavek

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

5. **ODMÍTNUTO / K DOŘEŠENÍ**
Zákazník posune požadavek

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

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

6. **AKCEPTOVÁNO / UZAVŘENO**
Zákazník posune požadavek

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

6. Proces životního cyklu Školení / konzultace

1. **POŽADOVÁNO**
Zákazník zadá požadavek na školení / položí dotaz

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

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

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

3. **ODMÍTNUTO / K DOŘEŠENÍ**
Zákazník posune požadavek

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

4. **UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO**
Zákazník posune požadavek

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

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

7. Kategorie požadavku

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

- U INCIDENTŮ je výběr 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.

8. Metodika zadávání do HelpDesku

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

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

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

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

Stav UZAVŘENO/AKCEPTOVÁNO zadává pouze Zákazník.

9. Metodika řešení sporných situací

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

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

Pověřená osoba za stranu Zhotovitele: 

Pověřená osoba za stranu Objednatele: 

Příloha č. 3 Smlouvy č.: 20211117001

Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW

Realizace služeb servisní údržby, opravy a technické podpory provozu IS a HW na základě zjištěné vady z důvodů na straně Zhotovitele probíhá na základě servisních požadavků zadaných Objednatelem 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 Objednatelem do objednávky s využitím Služby HelpDesk a posouzené a potvrzené Zhotovitelem a vyřešení objednávky probíhá obsahově i termínově dle dohodnuté objednávky. Objednávka je následně pro potřeby popisu a provedení této Služby považována za servisní požadavek.

1. Předmět Služby

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

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

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

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

Služba má následující fáze:

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

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

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

Princip Elektronického pracovního listu Zhotovitele – Pracovní list:

- Objednatel zadá svůj servisní požadavek v souladu se Službou HelpDesk.
- Po provedení montáže / servisu bude servisním technikem Zhotovitele vyhotoven na tabletu Pracovní list v elektronické podobě s využitím tabletové aplikace Zhotovitele. Pracovní list bude na místě montáže / servisu předán s tabletem k posouzení odpovědné osobě Objednatele, která jej schválí nebo sdělí výhrady nebo nesouhlas s obsahem Pracovního listu. Případné výhrady / připomínky zapíše servisní technik Zhotovitele do Pracovního listu, a to včetně jména schvalující odpovědné osoby Objednatele.
- Pracovní list je v systému bez fyzického podpisu odpovědné osoby Objednatele, ale obsahuje přesné vyjádření Objednatele k převzetí / schválení Pracovního listu.
- Druhým kontrolním bodem v rámci procesu potvrzení Pracovního listu Objednatelem je následná PDF verze Pracovního listu, která druhý pracovní den je pod názvem Pracovní

list – vyúčtování přenesena Zhotovitelem do HelpDesku, kde má Objednatel možnost finálně potvrdit/schválit či ještě připomínkovat Pracovní list, který po potvrzení/schválení Objednatelům slouží Zhotoviteli jako podklad pro fakturaci.

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

2. Technicko-organizační podmínky realizace Služby a součinnost Objednatele

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

2.1 Pro oblast podpory provozu IS:

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

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

Dále na žádost Zhotovitele Objednatel:

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

2.2 Pro oblast podpory provozu HW:

- a) V případě koncových HW zařízení a systémů Protank na vozidlech je Objednatel povinen zajistit splnění následujících podmínek přistavení vozidla / stroje pro provedení dodávky a montáže či servisu:

- Přistavit vozidlo v místě plnění předmětu Smlouvy v dohodnutém a vzájemně potvrzeném termínu dle HelpDesk, a to pokud možno kryté haly. K dispozici dostupné sociální zařízení;
- Přistavené vozidlo musí být v kabině čisté, resp. uklizené tak aby měl servisní technik přístup k potřebným technickým prvkům (elektro, pojistky apod.) a v takovém technickém stavu, aby mohla být montáž či servisní oprava provedena v plném rozsahu

- b) Ve všech případech pro různá HW zařízení 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 Zhotovitele řešit funkčnost, technické a organizační problémy a eventuálně žádat o součinnost a dále musí být přítomna obsluha daného vozidla / stroje či zodpovědný pracovník Objednatele, který bude k dispozici po celou dobu zásahu.

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

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

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

Po ukončení servisního zásahu zodpovědný pracovník Objednatele provede kontrolu (kontrolní jízdu vozidlem atd. vše dle potřeb pracovníka Objednatele k tomu, aby mohl schválit servisní zásah) a následně musí potvrdit plnou funkčnost vozidla či jiného zařízení na kterém je daný

HW namontován. Odpovědný pracovník Objednatele pro Servisní službu následně potvrdí technickému pracovníkovi Zhotovitele Pracovní list.

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

V případě, že Objednatel neposkytne požadovanou součinnost dle Čl. VII této Smlouvy nebo nebudou Objednatel splněny výše uvedené podmínky dle této Přílohy této Smlouvy nutné pro zahájení a vlastní servisní zásah na vozidle / stroji či jiném zařízení dle servisního požadavku nebo vozidlo / stroj či jiné zařízení nebude přistaveno k řádnému servisnímu zásahu ani do 30 minut po stanoveném termínu a Objednatel nezajistí pro Servisního technika Zhotovitele náhradní práci týkající se předmětu plnění této Smlouvy, bude vystaven na tento zbytečný výjezd Pracovní list, ve kterém se uvedou okolnosti a současně bude Zhotovitel účtovat Objednateli kromě dopravy také paušální poplatek 1500 Kč bez DPH za daný zbytečný výjezd.

3. Dostupnost a spolehlivost Služby

Provozní doba podpory Služby je v Hlavní pracovní době.

4. Kategorizace Incidentů

Incidenty servisních požadavků na IS se dělí dle úrovně dopadu a naléhavosti do kategorií A, B, C. Jednotlivé kategorie jsou vysvětleny v Obchodních podmínkách této Smlouvy – Příloha č. 5.

5. Klíčové parametry Služby

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

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

Reakční doba

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

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

Zhotovitel garantuje maximální dobu řešení Incidentu na své straně:

- Incidenty kategorie A – do konce následujícího prac. dne v Hlavní pracovní době, Pokud byl požadavek zadán mimo pracovní den nebo po skončení Hlavní pracovní doby, pak termín ukončení servisní opravy je míněn do 2 pracovních dní následujících po nejbližším pracovním dni, který následuje po dni zadání servisního požadavku Objednatelům do HelpDesk
- Incidenty kategorie B – do 15 prac. dnů v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie C – v příští verzi SW aplikace. V případně 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 Hlavní pracovní době).
2. **Maximální doba řešení** požadavku: do 5 následujících pracovních dní (není-li dohodnuto jinak).

5.3 Společné parametry Služby pro IS i HW:

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

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

K přerušení řešení dojde v těchto typových případech:

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

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

6. Kontrola kvality Služby

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

7. Cena Služby (Pricing and charging)

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

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

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

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

Příloha č. 4 Smlouvy č.: 20211117001**Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů****Ceník servisních a vývojových prací:**

Ceník servisních a vývojových prací	Počet (h/ MD/km)	Cena
Technik HW	1 hod.	760 Kč
Technik SW – vývoj	1 MD	11 500 Kč
Technik SW – školení, konzultace	1 hod.	1 420 Kč
Dopravní náklady	1 km	14 Kč

Ceník HW komponent a jejich montáže:

V souladu s článkem IV odst. 4.1 Smlouvy.

Cenová položka	Popis	Cena za kontrakt
Kamerový systém	Dodávka a montáž kamerového systému (1ks) jedna kamera, 4G vozidlový router)	25 500 Kč
RFID čtečka na vozidlo	Dodávka RFID čtečky HDX 134,2kHz	40 000 Kč
Montáž RFID čtečky do vozidla	Kompletní montáž RFID čtečky	8 500 Kč
RFID čip na plastové nádoby	Dodávka RFID čipu na nádobu	34 Kč /1ks
RFID čip na plechové nádoby	Dodávka RFID čipu na nádobu	67 Kč /1ks
Tablet	Tablet do vozidel pro sledování svozu odpadu včetně držáku.	9 500 Kč / 1ks
Drobný montážní materiál	Lze použít drobný montážní materiál, který není specifikovaný (kabely, pojistková pouzdra apod.)	250 Kč

Výše jsou uvedeny nejčastěji používané HW komponenty pro servisní opravy, ale nelze postihnout celý sortiment, a proto v průběhu poskytování servisních služeb dle této Smlouvy může Zhotovitel použít i jiné HW komponenty. V takovém případě bude Objednatel vždy seznámen s náklady na servisní opravu a náklady budou fakturovány vždy dle skutečnosti.