

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

evid. č.: 2021/0023

Tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen jako „Smlouva“) dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, uzavřely níže uvedeného dne následující smluvní strany:

Feedyou s.r.o.

Sídlo: Staňkova 1322, Pardubice, PSČ: 530 02

IČO: 029 27 438

DIČ: CZ02927438

Zástupce: Ing. Vojtěch Dlouhý, jednatel

společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 33539

číslo účtu: [REDACTED]

na straně jedné jako poskytovatel služeb (dále jen jako „Poskytovatel“)

a

Statutární město Hradec Králové

Sídlo: Československé armády, 408, Hradec Králové 500 03

IČO: 00268810

DIČ: CZ00268810

Zástupce: Mgr. Markéta Bartušová, tajemnice magistrátu města

na straně druhé jako klient (dále také jen jako „Klient“)

1. Předmět smlouvy

- 1.1 Poskytovatel se tímto zavazuje, že za podmínek stanovených touto Smlouvou bude Klientovi poskytovat v souvislosti s jeho požadavky následující službu:

Chatbot – aktivní software, počítačový program, který pomocí rozhodovacího stromu, předdefinovaných otázek a odpovědí, automaticky navazuje a udržuje komunikaci na sociální síti Facebook, případně v dalších chatovacích aplikacích.

Konkrétní specifikace chatbota:

Chatbot pro Portál Občana vytvořený na základě objednávky 3480/2020

(tento dále jen jako „Chatbot“ nebo „Služba“)

- 1.2 Klient se tímto zavazuje hradit Poskytovateli za poskytnuté Služby sjednanou odměnu, to vše v souladu s podmínkami této Smlouvy.

2. Práva a povinnosti stran – Chatbot

- 2.1 Poskytovatel je v rámci Služby Chatbot dle ust. čl. 1.1. této smlouvy povinen spravovat a rozvíjet Chatbota, a to dle dohodnutého rozsahu. Poskytovatel se zavazuje dozorovat a v případě potřeby upravovat komunikaci Chatbota.

- 2.2 Poskytovatel se zavazuje, že umožní Klientovi přístup k datům, které získá z komunikace Chatbota s uživatelem. Po dohodě Poskytovatele a Klienta je možné výstupy integrovat do interních systémů Klienta.
- 2.3 Poskytovatel se zavazuje zajistit provoz služby Chatbot na cloudové službě MS Azure (tzn. hosting Chatbota), dle SLA v příloze č.1.
- 2.4 Klient má právo měnit Rozhodovací strom. Na žádost Klienta je Poskytovatel povinen přenastavit Rozhodovací strom Chatbota, a to dle Klientem specifikované úpravy a ve lhůtě, která bude dle složitosti úpravy dohodnuta mezi Klientem a Poskytovatelem.
- 2.5 V případě, že jsou Klientovi po vzájemné domluvě smluvních stran udělena práva na úpravy rozhodovacího stromu, pak tímto Klient přebírá i zodpovědnost za jím provedené úpravy a jejich dopad na celkovou funkčnost Chatbota.
- 2.6 Klient má povinnost plně spolupracovat s Poskytovatelem a dávat mu veškerou součinnost tak, aby Poskytovatel mohl Službu poskytnout ve sjednaném rozsahu a termínu. Termín spuštění je závislý na dodání požadovaných podkladů od Klienta. Klient nesmí zatajovat skutečnosti, které by mohly mít za následek zmaření poskytnutí Služby.
- 2.7 Klient má povinnost předat Poskytovateli veškeré potřebné podklady k poskytnutí Služby Chatbot, a to:
 - 2.7.1 dokumenty jako logo Klienta (ve formátu PNG, JPG a PSG, AI, PDF) a logo-manuál,
 - 2.7.2 přístup na Facebook stránky klienta pro nasazení Chatbota, pokud má být Chatbot spuštěn na messengeru
 - 2.7.3 funkční prostředí pro běh Chatbota (dále jen WebChat) implementované na všech webových stránkách, na nichž má být realizována služba Chatbota.
- 2.8 Poskytovatel má právo poskytnuté Služby a veškeré návrhy řešení vytvořené pro Klienta veřejně uvádět jako referenci.
- 2.9 V případě, že je Klient v prodlení s úhradou jakéhokoli splatného závazku plynoucího z této Smlouvy po dobu delší než 15 dnů, je Poskytovatel oprávněn po předchozím upozornění Klienta zasláným na e-mailovou adresu uvedenou v čl. 7.1 této Smlouvy pozastavit provoz veškerých Služeb, a to až do doby, dokud Klient neuhradí veškeré své splatné závazky vůči Poskytovateli, a nebo odstoupit od této Smlouvy. Klient v případě takto pozastavených Služeb nemá nárok na náhradu újmy, ani jakýchkoli jiných majetkových sankcí vůči Poskytovateli a Poskytovatel není v takovém případě v prodlení s poskytnutím Služby. Skutečnost prodlení Klienta s úhradou nevylučuje právo Poskytovatele na odměnu dle této smlouvy.

3. Doba trvání této smlouvy

- 3.1 Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 3.2 Obě smluvní strany mohou tuto Smlouvu jednostranně vypovědět z jakéhokoliv důvodu či bez uvedení důvodu písemnou výpovědí s 3 (tří) měsíční výpovědní dobou, nejdříve však po 6 měsících trvání smlouvy. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně. Dnem doručení je den, který je uveden na dodejce (doručence). Nepřevezme-li druhá smluvní strana výpověď dle tohoto odst. a nevyzvedne-li ji ani do 10 (deseti) dnů od jejího uložení u poskytovatele poštovních služeb, má se za to, že byla doručena uplynutím desátého dne od jejího uložení u poskytovatele poštovních služeb.
- 3.3 V případě jednostranné výpovědi této Smlouvy zaniká závazek Poskytovatele uskutečňovat činnosti podle této Smlouvy ke dni uplynutí výpovědní doby; do doby uplynutí výpovědní doby má Poskytovatel nárok na sjednanou odměnu za poskytnuté plnění. Před uplynutím výpovědní doby učiní Poskytovatel vše, co nesnese odkladu, aby Klient neutrpěl újmu.

4. Odměna poskytovatele a platební podmínky

- 4.1 Klient se zavazuje platit poskytovateli odměnu po celou dobu trvání této smlouvy za poskytnutou Službu, a to:

za službu Chatbot:

správa, provoz a rozvoj - **5 000 Kč bez DPH** za každý, byť jen započatý měsíc, po který je Služba poskytována

Částku je Poskytovatel oprávněn fakturovat vždy na kalendářní kvartál jako předplatné, tedy na počátku každého takového období.

- 4.1.1 Cena za poskytnutý hosting Chatbota dle článku 2.3 je zahrnuta v ceně za službu Chatbot do 60.000 (slovy: šedesáti tisíc) interakcí¹ za měsíc. Při překročení tohoto limitu bude účtována cena 19 Kč za každých dalších 1.000 (slovy: jeden tisíc) interakcí. V takovém případě je zaplacení odměny předpokladem poskytování Služby (to vše dále také jen jako „Odměna“).
- 4.2 Poskytovatel je plátcem DPH. K odměně uvedené v předchozím odstavci tohoto článku bude připočteno DPH ve výši dle zákona o DPH.
- 4.3 Klient se zavazuje Odměnu zaplatit na základě Poskytovatelem vystaveného daňového dokladu (faktury) se splatností **21 dní** ode dne následujícího po dni jeho doručení Klientovi. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platného zákona o DPH. Nebude-li faktura obsahovat náležitosti daňového dokladu v souladu s platnými daňovými předpisy nebo bude obsahovat nesprávné nebo neúplné údaje, je Klient oprávněn ji vrátit k doplnění nebo opravě. V takovém případě se běh lhůty splatnosti staví a nová lhůta splatnosti začne plynout doručením opravené nebo nově vyhotovené faktury zpět Klientovi. Odměna bude nabyvatelem zaplacená bezhotovostně na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.
- 4.4 Pro případ prodloužení Klienta se zaplacením Odměny sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý, byť i jen započatý, den prodloužení. Klient je povinen poskytovateli zaplatit smluvní pokutu do 7 (sedmi) dnů od doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení. Sjednáním této smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele domáhat se náhrady újmy.

5. Mlčenlivost a důvěrnost informací

- 5.1 Při poskytování Služeb a provádění ostatních činností předvídaných touto Smlouvou, pokud z jejich povahy neplyne, že jsou určeny veřejnosti v souvislosti se splněním účelu Smlouvy, jsou důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“). Smluvní strany se zavazují, že bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany neposkytnou Důvěrné informace žádné třetí osobě, ani je nepoužijí v rozporu s jejich účelem, a že přijmou taková technická, organizační a jiná opatření, která jsou nezbytná k zamezení neoprávněného užití či zpřístupnění Důvěrných informací. Bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany mohou být Důvěrné informace poskytnuty jen v případech, kdy je takové poskytnutí vyžadováno obecně závaznými právními předpisy, nebo příslušným orgánem veřejné moci, nebo kdy jsou Důvěrné informace již veřejné z jiného důvodu, než je porušení této Smlouvy. Smluvní strany mohou důvěrné informace použít pro další interní vývoj svých produktů a aplikací s tím, že musejí zachovat důvěrnost ohledně osobních údajů Důvěrných informací.
- 5.2 Bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany mohou být Důvěrné informace také poskytnuty i jakékoliv třetí osobě, která je ovládaná jednou ze

¹ Interakce je každá zpráva, kterou pošle uživatel nebo bot. Každá zpráva poslaná uživatelem, která použije Feedyou NLP se počítá jako 3 interakce místo 1.

smluvních stran nebo je ovládající osobou smluvní strany nebo je ovládaná stejnou osobou, jaká ovládá jednu ze smluvních stran, (ii) statutárním a jiným orgánům, manažerům a zaměstnancům jedné ze smluvních stran a (iii) odborným poradcům jedné ze smluvních stran, (iv) třetím osobám, prostřednictvím kterých bude Poskytovatelem poskytována služba, a to za podmínky, že dotyčná smluvní strana zajistí, že každá z těchto osob bude chránit a nakládat s Důvěrnými informacemi za stejných podmínek, jako jsou stanoveny touto Smlouvou. Pokud jedna ze smluvních stran poskytne Důvěrnou informaci jakékoliv třetí osobě, je povinna o tom informovat druhou smluvní stranu. Pokud jedna ze smluvních stran poruší jakoukoliv povinnost dle tohoto článku Smlouvy, zavazuje se nahradit újmu a vydat druhé smluvní straně prospěch, který v důsledku toho získala.

- 5.3 Závazek mlčenlivosti dle ustanovení článku 5.1 a 5.2 této Smlouvy trvá i po dobu 3 let následujících po zániku této Smlouvy.
- 5.4 Výše uvedená mlčenlivost se nevztahuje na právo Poskytovatele uvádět poskytnutí Služby veřejně jako svou referenci. K tomuto mu tímto dává Klient svůj souhlas.

6. Práva duševního vlastnictví

- 6.1 Smluvní strany jsou si vědomi, že veškerá práva související s počítačovým programem Chatbot, který je specifikován ve čl. 1.1 Smlouvy, a které jsou nebo budou vytvořeny jako jeho součást při poskytování Služeb dle této Smlouvy, a které zároveň jsou výsledkem vlastní duševní činnosti Poskytovatele, jsou předmětem autorského práva, popř. práva vyplývající z duševního vlastnictví Poskytovatele (dále jen „Autorské dílo“). Poskytovatel prohlašuje, že autorem každého Autorského díla jsou a budou pouze jeho zaměstnanci nebo fyzické osoby, které budou vytvářet Autorské dílo dle této smlouvy z podnětu a pod vedením Poskytovatele.
- 6.2 Poskytovatel prohlašuje a odpovídá za to, že vykonává svým jménem a na svůj účet majetková práva k Autorskému dílu. Poskytovatel v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů poskytuje Klientovi omezenou nevýhradní licenci k výkonu práva užití Autorské dílo, a to na časově omezenou dobu platnosti této smlouvy. Klient nezískává žádné vlastnické právo k prostředkům, prostřednictvím kterých je Služba poskytována. Odměna Poskytovatele za poskytnutí nevýhradní licence podle tohoto článku Smlouvy je již zahrnuta v Odměně.
- 6.3 Pokud by v souvislosti s plněním povinností Poskytovatele dle čl. 2.2 Smlouvy vzniklo právo chráněné autorským zákonem, tak k němu mají Klient a Poskytovatel oba stejná majetková práva. Klient a Poskytovatel mají stejná práva k užití dat, které budou obsahem výstupů uvedených ve čl. 2.2 Smlouvy.
- 6.4 Klient dále není bez souhlasu Poskytovatele oprávněn poskytnout práva k Autorskému dílu třetím osobám, zveřejňovat, upravovat, zpracovávat a měnit Autorské dílo, spojovat jej s jiným dílem, uvádět Autorské dílo na veřejnosti či dokončit nehotové Autorské dílo včetně jeho změn sám, a je si vědom toho, že Poskytovatel je oprávněn poskytnout tato práva třetím osobám.
- 6.5 Poskytovatel dále prohlašuje, že veškeré podklady, které se použijí pro tvorbu marketingových kampaní, fotografického a video obsahu neporušují práva duševního či průmyslového vlastnictví třetích osob, a že je vlastníkem těchto duševních či průmyslových práv, a/nebo k jejich užití získal nezbytné licence a oprávnění.
- 6.6 Klient prohlašuje, že veškeré jím Poskytovateli předané podklady potřebné k poskytnutí Služby, neporušují práva duševního či průmyslového vlastnictví třetích osob, a že je vlastníkem těchto duševních či průmyslových práv, a/nebo k jejich užití získal nezbytné licence a oprávnění. V opačném případě Poskytovateli nevzniká odpovědnost za újmu vzniklou zpracováním těchto podkladů při poskytnutí Služby, nastavení produktu Poskytovatele. Poskytovatel není povinen ověřovat existenci a správnost těchto licencí či oprávnění. V případě, že se jakákoliv prohlášení nebo tvrzení Klienta dle tohoto článku Smlouvy ohledně práv duševního vlastnictví ukážou jako nepravdivá, nesprávná nebo neúplná, je Klient povinen uhradit Poskytovateli

veškeré náklady a újmu, které mu tím vzniknou, nebo které vůči němu budou uplatněny ze strany třetích osob.

7. Zástupci smluvních stran

- 7.1 Veškeré povinnosti a oprávnění stanovená v této Smlouvě nebo z ní vyplývající pro Klienta, s výjimkou změny této Smlouvy a jmenování a odvolání zástupce Klienta, bude za Klienta oprávněn a povinen činit zástupce, kterým je:
Zástupce: Ing. Jan Nagy, vedoucí odboru informatiky
e-mail: jan.nagy@mmhk.cz
- 7.2 Veškeré povinnosti a oprávnění stanovená v této Smlouvě nebo z ní vyplývající pro Poskytovatele, s výjimkou změny této smlouvy a jmenování a odvolání zástupce Poskytovatele, bude za Poskytovatele oprávněn a povinen činit zástupce, kterým je:
Zástupce: Ing. Vojtech Dlouhý, jednatel
e-mail: [REDACTED]
- 7.3 Smluvní strany sjednávají, že budou ve věcech běžné komunikace týkající se poskytování Služeb doručovat na výše uvedenou e-mailovou adresu zástupce. Faktury bude poskytovatel zasílat na e-mail epodatelna@mmhk.cz Právní jednání mající vliv na změnu či zánik závazků z této Smlouvy je vůči Klientovi třeba učinit prostřednictvím datové schránky, případně podatelny Magistrátu města Hradec Králové.
- 7.4 Zástupce může být odvolán pouze statutárním zástupcem smluvní strany. Odvolání a jmenování nového zástupce musí být provedeno písemným oznámením doručeným druhé straně, a to spolu se jménem a elektronickou adresou nově jmenovaného zástupce. Jmenování a odvolání zástupce nabude účinnosti vůči druhé straně okamžikem doručení takového písemného oznámení.
- 7.5 Jakákoli právní jednání zástupce, učiněná v souladu s touto Smlouvou, budou považována za řádně učiněné právní jednání. Pro účely této smlouvy se má za to, že zástupce strany jedná jménem a na účet dotčené smluvní strany, a tudíž práva a povinnosti vyplývající z právních jednání učiněných zástupcem budou považována za práva a povinnosti předmětné smluvní strany.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1 Uzavření této Smlouvy bylo schváleno Usnesením Rady města Hradec Králové č. RM/2021/1438 ze dne 7.12.2021.
- 8.2 Smluvní strany prohlašují a stvrzují svými podpisy, že je tato Smlouva projevem jejich skutečné a pravé vůle, že smlouvě porozuměly a chápou její význam, že ji uzavírají o své vůli svobodně, bez tísně a nikoliv za nevýhodných podmínek, a to s plným úmyslem takto Smlouvu splnit. Rovněž prohlašují, že jim nejsou známe žádné skutečnosti, které by mohly tuto jimi uzavíranou Smlouvu jakkoliv zneplatnit, zmařit její účel, učinit neúčinnou vůči jakékoliv třetí osobě či dotknout se jinak práv třetích osob. Dále smluvní strany prohlašují, že na ně nebyl podán návrh na zahájení insolvenčního řízení, ani jim nehrozí úpadek.
- 8.3 Smluvní strany sjednávají, že jakékoliv změny či doplnění této Smlouvy mohou být provedeny pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Možnost změnit Smlouvu jinou formou smluvní strany vylučují.
- 8.4 Smluvní strana může práva vzniklá z této Smlouvy postoupit třetí straně pouze na základě předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 8.5 Tato Smlouva se vyhotovuje ve 3 stejnopisech s platností originálu, z nichž Klient obdrží dvě vyhotovení a Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení.
- 8.6 Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v evidenci smluv vedené Statutárním městem Hradec Králové, která bude přístupná dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů,

a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum jejího uzavření.

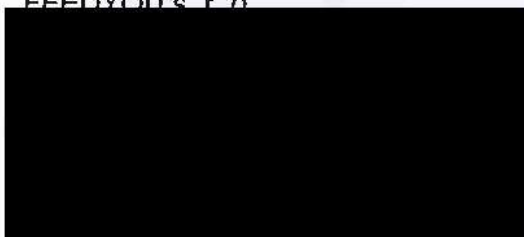
- 8.7 Smluvní strany prohlašují, že na Smlouvu se mj. vztahuje zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a Statutární město Hradec Králové je dle § 2 cit. zákona subjektem, jehož smlouvy se povinně uveřejňují prostřednictvím registru smluv.
- 8.8 Poskytovatel potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje uvedené v této smlouvě jsou přesné a že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Poskytovatel bere na vědomí, že Statutární město Hradec Králové je oprávněno zpracovávat osobní údaje poskytnuté Poskytovatelem uvedené v této smlouvě za podmínek dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.9 Poskytovatel prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním Smlouvy v plném znění (včetně všech příloh). Smluvní strany prohlašují, že Smlouva neobsahuje žádná obchodní tajemství a prodávající souhlasí s uveřejněním Smlouvy (vč. metadat) bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 8.10 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění Smlouvy v registru smluv.
- 8.11 Dle § 5 odst. 5 zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, je k řádnému uveřejnění smlouvy třeba, aby byla uveřejněna způsobem tam stanoveným, a to včetně vyplnění metadat. Smluvní strany se dohodly, že uveřejní metadata v níže uvedeném rozsahu a prohlašují, že uvedený rozsah metadat:

- Identifikace smluvních stran:
Statutární město Hradec Králové, Československé armády č.p. 408,
500 03 Hradec Králové, IČO: 00268810, datová schránka: bebb2in
Feedyou s.r.o., Staňkova 1322, 530 02 Pardubice, IČO: 029 27 438,
datová schránka: ddnhf85
- vymezení předmětu smlouvy: Smlouva o poskytování služeb – nevýhradní licence k užití softwarového produktu Chatbot
- cena: nelze určit
- datum uzavření smlouvy: datum podpisu smlouvy poslední smluvní stranou

považují za správný, úplný a v tomto znění plně odpovídající a vyhovující požadavkům zákona o registru smluv.

V Pardubicích dne 3.2.2022

Poskytovatel:
FEEDYOU s. r. o.



V HK dne 18. 02. 2022

Klient:
Statutární město Hradec Králové



Mgr. Marketa Bartusova
tajemnice magistrátu města

Příloha č. 1: SLA

1. TECHNICKÁ PODPORA

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje v rámci této Smlouvy poskytovat pro Klienta následující službu:
 - 1.1.1. Poskytování technické podpory při výpadku služeb souvisejících se službou Chatbot.

2. PODMÍNKY PROVOZOVÁNÍ SLUŽBY CHATBOT

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje pro Provozování internetové aplikace zajistit provoz služby Chatbot na cloudové službě Microsoft Azure.
- 2.2. Dostupnost služby Chatbot je garantována v tomto rozsahu:
 - v případě nedostupnosti <99 % bude Klientovi poskytnuta sleva 10 % z měsíční platby za provoz Služby
 - v případě nedostupnosti <95.5 % bude Klientovi poskytnuta sleva 50 % z měsíční platby za provoz Služby
 - v případě nedostupnosti <90 % bude Klientovi poskytnuta sleva 100 % z měsíční platby za provoz Služby
- 2.2.1. Tyto podmínky SLA jsou platné pouze v případě, že se nejedná o chybu způsobenou třetí stranou, kterou Poskytovatel nemohl ovlivnit (např.: chyba na straně Microsoftu, ATS systému nebo Facebooku).
- 2.3. Poskytovatel má právo provádět odstávky serveru, na kterém probíhá Provozování internetové aplikace, a to v čase od 22:00 hod. do 06:00 hod. (dále jen „Odstávky“). Tyto Odstávky je oprávněn provádět maximálně 2x za měsíc nebo podle dohody stran.
- 2.4. Poskytovatel je oprávněn provádět Odstávky po předchozím upozornění Klienta. Odstávku je Provozovatel povinen oznámit do 3 pracovních dnů předem.
- 2.5. Doba Odstávek se pro účely ustanovení odst. 2.3 započítává jako doba výpadku serveru (tj. doba, kdy nebylo zajištěno propojení dané aplikace do sítě internet).

3. HLÁŠENÍ POŽADAVKŮ

- 3.1. Klient má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory jedním z následujících způsobů:
 - 3.1.1. prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu [REDACTED]
 - 3.1.2. telefonicky na telefonní číslo [REDACTED]

4. DŮLEŽITOST POŽADAVKŮ

- 4.1. Požadavky s vysokou důležitostí jsou požadavky týkající se:
 - 4.1.1. Výpadku služby Chatbot (nefunkčnost ve zvolených messegingových aplikacích).
- 4.2. Požadavky s nízkou důležitostí jsou všechny požadavky, které nespadají do výše

uvedené skupiny.

5. ČAS PŘIJÍMÁNÍ POŽADAVKŮ

- 5.1. Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Technické podpory pouze v čase od 8:00 hodin do 16:00 hodin, a to pouze ve všední dny.
- 5.2. Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku první následující doby, ve které je Poskytovatel povinen přijímat požadavky Klienta.

6. PRVNÍ REAKCE NA ZASLANÝ POŽADAVEK

- 6.1. Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek s vysokou důležitostí nejpozději do 180 minut od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.

7. ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

- 7.1. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s vysokou důležitostí ve lhůtě 4h od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.

8. SMLUVNÍ POKUTA

- 8.1. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta s vysokou důležitostí podle odstavce 7.1 této Přílohy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každou započatou hodinu prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta.
- 8.2. Celková výše smluvní pokuty je v každém měsíci limitována celkovou částkou poskytnutou Klientem jako měsíční platba za služby dle Smlouvy o poskytování služeb.

9. VYŠŠÍ MOC

- 9.1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
- 9.2. Za vyšší moc je pro účely této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo žádným způsobem možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávková akce nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.
- 9.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy resp. přílohy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.