

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Objednatel: **Eko Bi s.r.o.**
sídlem: Semanínská 2050, 560 02 Česká Třebová
zastoupená: Zdeněk Řehák, jednatel
IČO: 64827500
DIČ: CZ64827500
Spisová značka: C 9386 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové
bank. spojení: ČSOB a.s., pobočka Česká Třebová
č.ú.: xxx
e-mail: xxx

(dále jako „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: **R ALTRA spol. s r.o.**
sídlem: Čimická 819/86a, Bohnice, 182 00 Praha, Česká republika
zastoupená: Ing. Milanem Radou, jednatelem
IČO: 25676326
DIČ: CZ 25676326
Spisová značka: C 60314 vedená u Městského soudu v Praze
bank. spojení: ČSOB, a.s.
č.ú.: xxx
e-mail: xxx

(dále jako „**Poskytovatel**“)

(dále spolu i jako „**Smluvní strany**“)

uzavírají tuto **smlouvu o poskytování služeb** podle ust. § 1746 odst. 2, zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jako „**Smlouva**“).

I. Předmět smlouvy

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby a Objednatel se zavazuje platit za tyto Služby Poskytovateli odměnu, to vše za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.2. Službami dle odst. 1.1. se rozumí:
 - a) Dodávka, implementace a customizace software (**SW**) produktu IS PROTANK DYNAMICS – Svoz odpadu s moduly produktu Fleet management, CRM, Plán, Dispečink, mobilní aplikace pro Tablety, mobilní pasportizační aplikace, a Správa produktu a to na platformě PROTANK DYNAMICS, která je originálním řešením ve vlastnictví Poskytovatele, včetně poskytnutí licencí, příslušných práv k užívání děl autorských nezbytných pro užívání software, včetně vyhrazení potřebného výpočetního výkonu na technologické infrastruktuře Poskytovatele a zprovoznění Služby (dále jako „**IS**“);
 - b) Dodání uživatelské dokumentace a provedení školení;
 - c) Akceptace dodávky a implementace IS podpisem Akceptačního protokolu;
 - d) Ostrý provoz a realizace služeb servisní údržby a technické podpory provozu v době záruky za jakost a v době pozáruční,odst. 1.2 Smlouvy dále jako „**Služba**“ nebo „**Služby**“.
- 1.3. Služby servisní údržby a technické podpory provozu dle výše odst. 1.2 d):
 - a) Služby HelpDesk – specifikováno v Příloze č. 2 této 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) Zajištění přenosu dat (SIM) v těch případech, kdy SIM karta je v majetku Poskytovatele;
- d) Vyhrazení potřebného výpočetního výkonu a provoz a pronájem IT technologické infrastruktury Poskytovatele;
- e) Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW – specifikováno v Příloze č. 3 této Smlouvy.

V rámci této Služby dále Poskytovatel umožní, na základě objednávek Objednatele prostřednictvím Služby HelpDesk, dodávky a montáže HW telemetrických GPS vozidlových jednotek ProTank do vozidel a dalšího HW dle nabídky a v cenách vždy dle Přílohy č. 4 Smlouvy, a to vč. zprovoznění a napojení na IS s následnou záruční a pozáruční provozní a servisní podporou.

odst. 1.3 Smlouvy dále jako „**Servisní služby**“.

II.

Místo a doba poskytování Služeb

- 2.1. Místem předání a převzetí Služeb je sídlo Objednatele, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak či tak nevyplývá z charakteru poskytované Služby.
- 2.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby ode dne účinnosti této Smlouvy po dobu platnosti Smlouvy. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2.3. Jednotlivé Služby budou poskytovány v souladu s Harmonogramem poskytování služeb, který tvoří přílohu č. 1 Smlouvy.
- 2.4. Servisní služby budou poskytovány v době od 08:00 do 16:00 hodin každý pracovní den od pondělí do pátku mimo státem uznané svátky (dále jako „**Hlavní pracovní doba**“).

III.

Způsob poskytování a převzetí Služeb

- 3.1. Není-li v této Smlouvě sjednáno jinak, Servisní služby jsou v souladu s Přílohou č. 2 a 3 Smlouvy poskytovány Poskytovatelem na základě Servisních požadavků Objednatele, které Objednatel zadává prostřednictvím Služby HelpDesk, ke které má Objednatel přístup skrze níže uvedenou Webovou aplikaci.
- 3.2. Výsledky realizace Služeb budou postupně předávány Poskytovatelem Objednateli na základě Akceptačních nebo Předávacích protokolů (popř. Pracovních listů vystavených servisním technikem Poskytovatele) dle typu Služby.
- 3.3. Dodávky a montáže HW objednané Objednatelem v rámci Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW se považují za splněné jeli Objednatelem podepsán Pracovní list vystavený servisním technikem Poskytovatele. Tímto dnem na Objednatele přechází také nebezpečí škody.
- 3.4. V případě, že Poskytovatel vyzve Objednatele k provedení akceptace nebo akceptačních testů některé části předmětu plnění Smlouvy nebo předmětu plnění jako celku, je Objednatel povinen nejpozději ve lhůtě do tří pracovních dnů od doručení návrhu na akceptaci předložit Poskytovateli k návrhu všechny své případné připomínky, jejichž zapracování je nutné k tomu, aby příslušná část předmětu plnění Smlouvy nebo předmětu plnění jako celku byla akceptována a tudíž schválena Objednatelem.
- 3.5. V případě, že při akceptaci nebude mít část předmětu plnění Smlouvy nebo předmětu plnění jako celku žádnou vadu, bude Smluvními stranami sepsán a podepsán schválení - Akceptační protokol. V případě, že při akceptaci bude akceptovaná část předmětu plnění Smlouvy nebo předmětu plnění jako celku vykazovat vady či nefunkčnosti, které však nebrání využití předmětu plnění dle této Smlouvy, bude sepsán a podepsán Smluvními stranami Akceptační protokol „s výhradou“ a Poskytovatel do protokolu uvede termíny odstranění těchto vad. V případě, že Akceptační protokol takový termín nebude obsahovat, zavazuje se Poskytovatel odstranit zjištěné vady nejpozději do 15 dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu.
- 3.6. Do doby řešení servisního požadavku se nezapočítává doba, kdy je Objednatel v prodlení s poskytnutím vyžádané součinnosti Poskytovateli, a doba, po kterou bylo poskytování služeb se souhlasem Objednatele či na jeho pokyn přerušeno.
- 3.7. Za účelem koordinace Služeb a pro fungování Služby HelpDesk budou na obou Smluvních stranách vybudovány tyto komunikační kanály a stanoveny tyto odpovědné osoby (dále jako „**odpovědné osoby**“):

Poskytovatel:

- a) Webová aplikace HelpDesk Poskytovatele přístupná pro Objednatele (dále jen „**Webová aplikace**“): <http://helpdesk.protank-dynamics.cz/>

Odpovědná osoba Poskytovatele pro koordinaci a předávání Služeb:

- b) Titul, Jméno a Příjmení: Kateřina Krákorová
 c) Telefonní kontakt: xxx
 d) E-mailový kontakt: [xxx](#)

Objednatel:

1. Odpovědná osoba Objednatele pro koordinaci a přebírání Služeb:

- a) Titul, Jméno a Příjmení: Zdeněk Václavek
 b) Telefonní kontakt: xxx
 c) E-mailový kontakt: [xxx](#)

2. Odpovědná osoba Objednatele pro koordinaci a přebírání Služeb:

- d) Titul, Jméno a Příjmení: Josef Halbrštát
 e) Telefonní kontakt: xxx
 f) E-mailový kontakt: [xxx](#)

- 3.8. Poskytovatel je oprávněn využívat k poskytování Služeb subdodavatelů. Za Služby poskytnuté prostřednictvím subdodavatelů odpovídá Poskytovatel stejně, jakoby tyto Služby poskytoval sám.

IV.

Odměna a platební podmínky

- 4.1. Objednatel se zavazuje za Služby platit **Paušální měsíční odměnu**, která je dána počtem vozidel svozu odpadu, které jsou evidovány v IS. Paušální měsíční odměna zahrnuje předmět plnění dle odst. 1.2 Smlouvy, a to dle následujícího ceníku:

Cenová položka	Počet vozidel	Jednotková Cena / vozidlo	Cena za měsíc bez DPH
IS PROTANK DYNAMICS dle předmětu plnění Smlouvy Měsíční provoz a servisní podpora	1 ks svozové voz.	7.000 Kč	dle počtu svozových vozidel

- 4.2. Paušální měsíční odměnu za Služby hradí Objednatel vždy nejpozději k datu splatnosti uvedeném na faktuře vystavené Poskytovatelem. Faktura vystavená Poskytovatelem bude respektovat splatnost 30 dní a v údajích „splatnost faktury“ bude vždy obsahovat poslední kalendářní den měsíce, který předchází měsíci, za který budou Služby poskytovány.
- 4.3. V případě prodloužení Objednatele se zaplacením paušální měsíční odměny, zašle Poskytovatel výzvu na e-mailovou adresu Objednatele uvedenou v záhlaví Smlouvy. Poskytovatel je zároveň oprávněn neprodleně ukončit poskytování Služeb, a to od prvního dne prodloužení s úhradou měsíční odměny. Poskytovatel neručí za žádnou škodu ani újmu vzniklou z důvodu ukončení poskytování Služeb v případě prodloužení Objednatele se zaplacením odměny.
- 4.4. **Time & Material ceny**, uvedené v Příloze č. 4 Ceník servisních prací, HW a náhradních dílů HW, se uplatní pouze pro zpoplatnění Servisních služeb dle odst. 1.3 Čl. I. Smlouvy, tj. následně po zahájení ostrého provozu, a to pouze na základě objednávek Objednatele prostřednictvím servisních požadavků zadaných Objednatelem s využitím služby HelpDesk, a to v níže uvedených případech:
- Řešení servisních požadavků na odstraňování vad týkajících se IS nebo HW dle odst. 1.3. Čl. I Smlouvy, které v době záruky za jakost nebyly způsobeny vadou IS nebo vadou HW a dále řešení všech servisních požadavků, které se vyskytnou po uplynutí záruky za jakost
 - Dodávky a montáže nového HW, servisní opravy HW nebo dodávky materiálu, náhradních dílů, souvisejícího zboží a prací v rámci poskytování Servisních služeb po zahájení ostrého provozu, a to na základě objednávek Objednatele s termínem dodání vždy po dohodě Smluvních stran
 - Realizace změn v IS nad rámec Díla, a to formou víceprací na základě požadavku Objednatele, posouzení reálnosti požadavku Poskytovatelem a po vzájemné dohodě Objednatele se Poskytovatelem 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 Poskytovatelem

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 s Poskytovatelem a pouze pro práce týkající se HW.

Dopravní náklady v rámci poskytování 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 Poskytovatele.

4.5. **Poskytovatel má právo vystavit a zaslat fakturu v elektronické podobě s elektronickým podpisem, a to na e-mailovou adresu Objednatele:**

xxx

- 4.6. Splatnost faktur činí 30 dnů od data doručení faktury Objednateli.
- 4.7. Poskytovatelem vystavené faktury v souladu s touto Smlouvou uhradí Objednatel bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě. Datem zaplacení se rozumí datum připsání příslušné částky ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 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 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.
- 4.9. Time & Materiál Ceník servisních prací, HW a náhradních dílů HW uvedený v Příloze č. 4 této Smlouvy bude, vždy po 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. Poskytovatel je oprávněn 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 Poskytovatel 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 aplikace inflační doložky Poskytovatelem, 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.

Odpovědnost za škodu a vady, záruka za jakost

- 5.1. 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.
- 5.2. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení nebo škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost za vzniklou škodu. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k této situaci došlo v důsledku prodlení s plněním závazku druhé Smluvní strany. Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost. Každá ze Smluvních stran je povinna bez

- zbytečného odkladu upozornit druhou Smluvní stranu na vznik okolnosti vylučující odpovědnost.
- 5.3. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku prokazatelně věcně nesprávného nebo jinak chybného pokynu, které obdržela od druhé Smluvní strany. V rozsahu a v souladu s příslušnými právními předpisy České republiky není žádná ze Smluvních stran 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.
- 5.4. Žádná ze Smluvních stran nebude odpovídat za nesplnění kteréhokoli ze svých smluvních závazků podle Smlouvy v důsledku vyšší moci, tj. v případě, že ve splnění povinnosti ze smlouvy jedné ze smluvních stran dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Smluvní strany, mající bezprostřední vliv na realizaci Smlouvy, zejména epidemie, pandemie, teroristický útok, válka, revoluce, odborové stávky, požáry, výbuchy, zemětřesení, povodně, údery blesků, vichřice, tornáda, laviny, sněhová kalamita, a další okolnosti, které Objednatel a ani 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 prominity. 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 dohodou obou Smluvních stran upraveny podmínky, resp. termíny plnění Smlouvy a následných smluv a objednávek na základě této Smlouvy uzavřených.
- 5.5. Na poskytnuté Služby poskytuje Poskytovatel záruku za jakost v délce 24 měsíců ode dne zahájení ostrého provozu Služby (u dodávky IS) a ode dne podpisu předávacího protokolu, Pracovního listu (u dodávek HW) V této záruční době za jakost jsou servisní opravy vad, na základě Servisních požadavků Objednatele zadaných do HelpDesk, provedeny zdarma pokud se závada vyskytne z důvodů prokazatelně na straně Poskytovatele. 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.
- 5.6. Požadavek na odstranění vady Díla nebo výsledku provedené 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.
- 5.7. Vadou se rozumí rozpor mezi skutečnou funkčností předmětu plnění Smlouvy a popisem funkčností uvedených v předmětu plnění této Smlouvy (příp. v technické specifikaci či jiném obdobném dokumentu popisujícím funkčnosti předmětu plnění, pokud je součástí této Smlouvy). Za vadu se nepovažuje rozpor mezi funkčností předmětu plnění Smlouvy a právními předpisy České republiky, které vešly v platnost až po podpisu této Smlouvy.
- 5.8. 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 dožadovat 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.
- 5.9. 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 předmětu plnění Smlouvy Objednatelem, neoprávněným zásahem třetí osoby či neodvratitelnými událostmi v důsledku vyšší moci dle tohoto článku Smlouvy.
- 5.10. 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 realizací předmětu plnění Smlouvy Poskytovatelem 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. Maximální výše ceny škody je omezena cenou realizované Služby, tj. paušální měsíční odměnou ve výši dle odst. 4.1 čl. IV, které se případná škoda týká.
- 5.11. Vady Služby, které se vyskytnou v době poskytované záruky za jakost, je povinen Poskytovatel bezplatně odstranit. V době po ukončení záruky za jakost nebo v případech uvedených v tomto

Čl. Smlouvy jsou na základě servisního požadavku Objednatele odstraňovány vady za úplatu v Time & Material cenách dle platného ceníku uvedeného v Příloze č. 4.

- 5.12. Smluvní strany prohlašují, že rozsah odpovědnosti každé ze Smluvních stran za škodu (materiální újmu), kterou způsobí druhé Smluvní straně porušením svých povinností z této Smlouvy a dále rozsah odpovědnosti Smluvních stran za nemateriální újmu, kterou způsobí druhé Smluvní straně porušením svých povinností uvedených v Čl. VIII Zpracování osobních údajů této Smlouvy, je omezen na celkovou částku v maximální výši paušální měsíční odměny dle odst. 4.1 Čl. IV Smlouvy. To se však nevztahuje na odpovědnost Smluvní strany, která způsobila nemateriální újmu porušením svých povinností uvedených v Čl. VI Autorská práva, práva třetích osob a Čl. VII Ochrana informací dle této Smlouvy nebo na odpovědnost Smluvní strany, která způsobila škodu či nemateriální újmu úmyslně nebo hrubou nedbalostí.
- 5.13. Poskytovatel neručí za žádnou škodu ani újmu Objednateli vzniklou z důvodu ukončení poskytování Služeb v případě prodlení Objednatele se zaplacením paušální měsíční odměny.

VI.

Autorská práva, práva třetích osob

- 6.1. Software části předmětu plnění Smlouvy, resp. počítačový program a databáze (SW) je autorským dílem dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Autorské dílo je v této souvislosti provedeno v jazyce českém. Poskytovatel tímto stvrzuje, že je výhradním vykonavatelem majetkových autorských práv k SW.
- 6.2. Poskytovatel touto Smlouvou uděluje Objednateli nevýlučné, nepřenositelné užívací právo k programovému vybavení, které je součástí Služeb v rámci této Smlouvy. Licence se poskytne Objednateli jako nevýhradní, časově omezená na dobu trvání této Smlouvy, pro užití v neomezeném počtu uživatelů, pro interní potřeby Objednatele v rámci jeho organizačního členění. Objednatel není oprávněn poskytnout třetí osobě podlicenci bez výslovného písemného souhlasu Poskytovatele.
- 6.3. Licence je poskytnuta k takovým způsobům užití a v takovém rozsahu, jak je to nutné k dosažení účelu Smlouvy, a v souladu s potřebami Objednatele v rámci své podnikatelské činnosti v oblasti sběru a svozu odpadu na území obsluhovaném Objednatel.
- 6.4. Poskytovatel zajistí pro Objednatele právo používat patenty, ochranné známky, licence, průmyslové vzory, know-how, software a práva z duševního vlastnictví vztahující se k plněním dle této Smlouvy a nutné pro jejich provoz a užití.
- 6.5. V případě užití SW dle této Smlouvy ze strany Objednatele způsobem odporujícím podmínkám stanoveným touto Smlouvou bez výše uvedeného písemného souhlasu Poskytovatele, 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 uhradit.
- 6.6. Objednatel není oprávněn 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 není oprávněn SW či jeho zdrojový kód nebo jakoukoli Poskytovatelem předanou dokumentaci nebo jiné materiály rozmnožovat, předávat třetím osobám, či pro ně SW rozmnožovat, dekompileovat, umožnit použití třetími osobami, nebo je užít jako předlohu při vývoji vlastního SW. 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 SW Objednatel v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.

VII.

Ochrana informací

- 7.1. Smluvní strany se zavazují chránit obchodní tajemství a důvěrné informace druhé Smluvní strany ve smyslu § 1730 občanského zákoníku. Důvěrnými informacemi se pro účely této Smlouvy a po celou dobu trvání vzájemné spolupráce Smluvních stran rozumí, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení, veškeré skutečnosti technické, ekonomické, právní a výrobní povahy, 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, které jako důvěrné příslušná Smluvní strana jakýmkoliv

- způsobem označila a dále veškeré dokumenty, podklady a informace předané na obchodních, pracovních či technických jednáních Objednateli Poskytovatelem za účelem poskytnutí Služby.
- 7.2. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak.
- 7.3. 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 prokazatelně 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
- 7.4. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této Smlouvy a následných smluv na základě této Smlouvy uzavřených.
- 7.5. 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.
- 7.6. Ustanovení předchozích článků o ochraně informací není dotčeno ukončením této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu, a to po dobu 3 let od ukončení této Smlouvy.

VIII.

Zpracování osobních údajů

- 8.1. Smluvní strany jsou oprávněny zpracovávat všechny **osobní údaje** potřebné pro plnění této Smlouvy a společně se zavazují přijmout potřebná opatření k ochraně osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., Zákona o zpracování osobních údajů, v aktuálním znění a dále v souladu s čl. 28 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů) a dále v souladu s ustanoveními této smlouvy.
- 8.2. Objednatel tímto pověřuje Poskytovatele za účelem uvedeným v předešlém odstavci tohoto Čl. Smlouvy a v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu této Smlouvy zpracováním níže demonstrativně uvedených osobních údajů:
- jméno, příjmení a titul;
 - osobní číslo;
 - e-mailová adresa;
 - telefonní číslo;
 - registrační značka vozidla, popř. evidenční číslo vozidla;
 - GPS poloha;

IX.

Smluvní pokuta

- 9.1. Pokud bude Poskytovatel v prodlení s termínem poskytnutí Služby dle Harmonogramu, a to z důvodu zavinění na straně Poskytovatele, bude Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z ceny příslušné Služby dle této Smlouvy, a to za každý započatý den takového prodlení.
- 9.2. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou splatné odměny je smluvní úrok z prodlení stanoven za každý, byť i započatý den prodlení ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z dlužné částky. V tomto případě také platí odst. 4.3 Čl. IV Smlouvy a Poskytovatel je zároveň oprávněn neprodleně ukončit poskytování Služeb, a to od prvního dne prodlení Objednatele s úhradou paušální měsíční odměny.
- 9.3. Za prokazatelné porušení povinností týkajících se Čl. VI Autorská práva, práva třetích osob nebo porušení Čl. VII Ochrana informací jedné ze smluvních stran podle této Smlouvy má poškozená smluvní strana právo uplatnit u druhé smluvní strany, která tyto povinnosti porušila,

nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 200 000 Kč (slovy: třistatisíckorunčeských) za každý jednotlivý prokázaný případ porušení povinností.

- 9.4. Smluvní pokutu lze uložit opakovaně, a to za každý jednotlivý případ. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení požadavku na zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 9.5. Zaplacením smluvní pokuty nezavazuje Smluvní stranu povinnosti k náhradě škody či nemateriální újmy.

X.

Ukončení Smlouvy

- 10.1. Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v trvání 6 měsíců, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení druhé smluvní straně.
- 10.2. Smlouvu lze ukončit odstoupením kterékoli ze Smluvních stran z důvodu podstatného porušení povinností stanovených touto Smlouvou opačnou Smluvní stranou dle odstavce 10.3 a 10.4 tohoto článku této Smlouvy. Z důvodu nepodstatného porušení povinností lze Smlouvu ukončit pouze v případě, pokud opačná Smluvní strana, která Smlouvu porušila, přes písemné upozornění oprávněné Smluvní strany na porušení Smlouvy nezjedná nápravu ani v přiměřené lhůtě k nápravě, která jí byla poskytnuta a která nebude kratší než 20 dnů. V případě odstoupení/ukončení odstoupující Smluvní strana doručí oznámení o odstoupení/ukončení v písemné podobě druhé Smluvní straně. Odstoupení/ukončení Smlouvy bude účinné ode dne následujícího po dni doručení oznámení o odstoupení/ukončení Smlouvy.
- 10.3. Objednatel má právo Smlouvu ukončit z těchto podstatných důvodů porušení Smlouvy:
- a) v případě, že Poskytovatel nemůže z důvodů vyšší moci pokračovat v plnění podle Smlouvy po dobu delší než 60 dnů,
 - b) v případě, že Poskytovatel poruší povinnosti stanovené touto Smlouvou a do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Objednatele takové porušení nenapraví,
- 10.4. Poskytovatel má právo Smlouvu ukončit z těchto podstatných důvodů porušení Smlouvy:
- a) v případě, že z důvodu vyšší moci nastane událost nebo řada událostí zamezující Poskytovateli plnění po dobu delší než 60 dnů,
 - b) v případě, že je Objednatel v prodlení se zaplacením faktury vystavené Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou a ani do 10 dnů od obdržení písemného upozornění Objednatel takové porušení nenapraví. Poskytovatel je zároveň oprávněn neprodleně ukončit poskytování všech Služeb dle této Smlouvy, a to od prvního dne prodlení Objednatele s úhradou faktury. Poskytovatel v takovém případě neručí za žádnou škodu ani újmu vzniklou z důvodu ukončení poskytování Služeb.
- 10.5. Účinky ukončení této Smlouvy nebo ukončení Smlouvy výpovědí nejsou dotčeny:
- ustanovení článku VI, článku VII, VIII a článku XI této Smlouvy;
 - nároky na smluvní pokuty a sankce dle Smlouvy, které vznikly před účinností odstoupení nebo ukončení Smlouvy;
 - nároky na náhradu škody dle Smlouvy, která vznikla z řízení před účinností odstoupení nebo ukončení Smlouvy;
 - nároky na náhradu všech nákladů, které Poskytovatel účelně vynaložil do okamžiku odstoupení od Smlouvy nebo do okamžiku ukončení Smlouvy výpovědí;
 - jakékoliv úhrady ceny za již poskytnutá plnění v souladu s předmětem plnění této Smlouvy.
- 10.6. Smluvní strany si ujednaly, že Smlouvu lze ukončit nebo od Smlouvy lze odstoupit pouze s účinky ex nunc. Odstoupením od Smlouvy nebo ukončením Smlouvy výpovědí nevznikne Smluvním stranám povinnost vrátit plnění, která již byla řádně poskytnuta. V případě, že takové plnění v době odstoupení poskytla jen jedna ze Smluvních stran, je druhá Smluvní strana povinna splnit své závazky vážící se na plnění realizované ke dni odstoupení od Smlouvy. Tímto není dotčen nárok smluvní strany na náhradu škody ani na smluvní sankce.

XI.

Řešení sporů

- 11.1. 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.
- 11.2. 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.

XII. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Případné změny v označení či zastoupení Smluvních stran je povinna Smluvní strana, u které změna nastala, písemně oznámit a doložit prokazatelným způsobem a bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně. Jakékoliv další změny nebo doplňky této Smlouvy jsou platné a účinné pouze formou chronologicky vzestupně číslovaných písemných oboustranně potvrzených dodatků.
- 12.2. Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou neupravené se řídí platným právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v aktuálním znění.
- 12.3. Je-li některé z ustanovení této Smlouvy neplatné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, nedotýká se to platnosti a vynutitelnosti ustanovení ostatních. Smluvní strany se zavazují vadné ustanovení bezodkladně nahradit ustanovením bezvadným, které v nejvyšší možné míře bude odpovídat obsahu a účelu vadného ustanovení
- 12.4. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 12.5. Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze stran obdrží jeden.
- 12.6. Součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:
Příloha č. 1 Harmonogram poskytování služeb
Příloha č. 2 Specifikace služby HelpDesk
Příloha č. 3 Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW
Příloha č. 4 Ceník servisních prací, HW a náhradních dílů HW
- 12.7. Smluvní strany prohlašují, že jsou způsobilí k tomuto právnímu jednání, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly a jsou seznámeny s jejím obsahem, kterému rozumí, že byla uzavřena po vzájemné dohodě, jejich pravé a svobodné vůle, vážně, určitě a srozumitelně, nikoli v tísní za nevýhodných podmínek, což stvrzují svými podpisy.
- 12.8. Objednatel uzavírá smluvní vztah s Poskytovatelem v souladu se Směrnicí města Česká Třebová pro zadávání veřejných zakázek malého rozsahu ze dne 01.04.2017 dle znění č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a využitím článku XII., odst. 1) této směrnice z důvodu nebezpečí jiného prodlení, z důvodu návaznosti použitých technologií. Služba je navázána na technologie již používané v předchozích zakázkách.
- 12.9. Obě smluvní strany berou na vědomí, že smlouva bude řádně zveřejněna na portále veřejného zadavatele.

V České Třebové dne: 15.03.2022

V Praze dne:

Za Objednatele:

za Poskytovatele:

.....
Zdeněk Řehák
jednatel společnosti

.....
Ing. Milan Rada
jednatel společnosti

Příloha č. 1 Smlouvy č. 20210902001**HARMONOGRAM POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

Předmět plnění této Smlouvy bude zahájen dle níže uvedené tabulky:

Předmět plnění	Termín
Zahájení poskytování služeb	od 1.4.2022

Příloha č. 2 Smlouvy č. 20210902001**Specifikace služby HelpDesk****1. Helpdesk**

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

1. Postup při využití Helpdesk:

- a) Primárním komunikačním kanálem v Hlavní pracovní době pro nahlášení Servisního požadavku je Webová aplikace. V případě její nedostupnosti je možné mimořádně využít e-mailový nebo telefonní kontakt. V případě telefonního nebo e-mailového nahlášení Servisního požadavku Objednatelem je Objednatel povinen nejpozději ve lhůtě maximálně 2 pracovních dní dodatečně zapsat a tím potvrdit Servisní požadavek ve Webové aplikaci. V případě, že Objednatel nezapiše servisní požadavek do Webové aplikace, Poskytovatel nemůže zaručit provedení požadované Služby.
- b) 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.
- c) Prostřednictvím Elektronické aplikace může také poskytovatel žádat Objednatele o součinnost a po vyřešení SP žádá Objednatel o potvrzení, že SP byl řádně dokončen.
- d) Helpdesk bude funkční nejpozději 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 Objednatele pomocí notifikačních emailů

Nahlížeitel

- Má právo nahlížet na tikety
- Je informován o sledovaných událostech na požadavcích zadaných Objednatelem pomocí notifikačních emailů
- Všichni vč. Nahlížeitele mají právo nastavit, zda Nahlížeitel bude daný požadavek moci sledovat a tudíž být informován. Sledování se nastavuje v Novém úkolu pomocí funkce Sledování výběrem dané osoby nebo v Detailu tiketu ve spodním menu pomocí popisku „Sledovat“.

Typy servisního požadavku

Zákazník má možnost zvolit o jaký typ servisního požadavku se jedná. Tikety v helpdesku se rozdělují na:

- Incident
- Požadavek na změnu
- Školení a konzultace

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 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

1. 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 Řešení Incidentů (Incident Management)
- 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 tiketu nelze přidávat další práci, byť se přímo nebo nepřímo tiketu týká. Tiket by se stal nepřehledným a dodávky 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 založit 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.

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 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: Ing. Josef Doležal

Pověřená osoba za stranu Objednatele: Zdeněk Řehák, Zdeněk Václavěk

Příloha č. 3 Smlouvy č. 20210902001**Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW****1. Předmět Služby**

Předmětem poskytované Služby je řešení servisních požadavků na **dodávky, údržbu, opravy a technickou podporu provozu IS a HW** s garantovanou reakční dobou a maximální dobou řešení na straně Poskytovatele.

Služba, na základě servisních požadavků Objednatele prostřednictvím HelpDesk, zahrnuje řešení různých událostí / incidentů (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.

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 pro každý daný servisní požadavek:

- a) Spuštění služby nahlášením incidentu/požadavku Objednatelem domluveným komunikačním kanálem.
- b) Reakce Poskytovatele – dá najevo, že přijal zprávu a zahajuje práci na řešení incidentu/požadavku
- c) Vyřešení incidentu/požadavku nebo nalezení Work-aroundu (jakýsi bypass, časově ohraničené obejítí 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 se zavazuje kontaktovat zadavatele požadavku Objednavatele a dohodnout 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.
- d) V případě incidentu HW, pokud musí být servisní požadavek řešen:
 - zásahem na místě: Objednatel zajistí podmínky pro servisní zásah dle dohody s Poskytovatelem
 - 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 podpisu vyplněný Pracovní list.

Objednatel je povinen poskytovat další nezbytnou součinnost:

- a) V případě HW systémů telemetrických jednotek ProTank na vozidlech je Objednatel povinen zajistit splnění následujících podmínek přistavení vozidla/stroje pro provedení dodávky a montáže či servisu telemetrické vozidlové jednotky:
 - Přistavit vozidlo v místě plnění předmětu Smlouvy v dohodnutém a vzájemně potvrzeném termínu dle HelpDesk, a to do klimatizované haly, popřípadě pod vhodný přístřešek na základě dohody tak, aby montáž vozidlových telemetrických jednotek proběhla v krytých prostorách při teplotách nad 15°C. K dispozici musí být prostředky pro základní zámečnické a svářečské práce;
 - Přistavené vozidlo musí být čisté 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 se kterým může technický pracovník Poskytovatele řešit 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, ČS či jiné zařízení na

kterém je namontován daný HW a po ukončení servisního zásahu dané zařízení převezme zpět.

Po ukončení servisního zásahu pracovník Objednatele provede kontrolu (kontrolní jízdu vozidlem atd.) a následně musí potvrdit plnou funkčnost vozidla, ČS či jiného zařízení na kterém je daný HW namontován. Odpovědný pracovník Objednatele pro Servisní službu následně potvrdí technickému pracovníkovi Poskytovatele Pracovní list.

V případě, že Objednatel neposkytne požadovanou součinnost dle Čl. VII této Smlouvy nebo nebudou Objednatelem splněny výše uvedené podmínky dle této Přílohy nutné pro zahájení a vlastní servisní zásah na vozidle / stroji či jiném zařízení dle servisního požadavku a vozidlo / stroj nebude přistaveno či jiné HW zařízení nebude připraveno 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.

2. Dostupnost a spolehlivost Služby

Provozní doba podpory Služby je v Hlavní pracovní době.

3. Kategorizace Incidentů

Incidenty servisních požadavků na IS se dělí dle úrovně dopadu a naléhavosti do kategorií A, B, C.

Pro účely této Smlouvy jsou vady kategorizovány takto:

- (a) Za **vadu kategorie A** jsou považovány vážné vady Předmětu plnění, tj. takové nedostatky funkčnosti Díla, které by mohly mít zásadní dopad na možnosti využití Předmětu plnění. Vady této kategorie znemožňují práci s Předmětem plnění jako celku a jsou ohroženy provozní procesy Objednatele, které Předmět plnění 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 Předmětu plnění. IS je však použitelný ve svých základních funkcích.

- (c) Za **vadu kategorie C** jsou považovány nezávažné nedostatky Předmětu plnění, 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 aplikace.

4. Klíčové parametry Služby

Nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétních případech jinak, 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.

4.1 Sjedené termíny plnění týkající se servisních požadavků na 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 násl. prac. dne v Hlavní pracovní době.

Maximální doba řešení

Poskytovatel garantuje maximální dobu řešení Incidentu na své straně:

- Incidenty kategorie A – do konce následujícího prac. dne v Hlavní pracovní době,
- 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.

4.2 Sjedené termíny plnění týkající se servisních požadavků na HW:

Sjednané termíny plnění týkající se HW:

1. **Reakční doba** na přijatý požadavek: do 6 hodin (počítáno v pracovní době).
2. **Maximální doba řešení** požadavku: do 4 následujících pracovních dní (není-li dohodnuto jinak).

4.3 Společné parametry Služby pro IS i HW:

Do doby řešení Incidentu se nezapočítává doba, kdy je Objednatel v prodlení s poskytnutím 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;
 - Provedení předepsané kontroly monitorovací telemetrické jednotky na vozidle řidičem odpovědným pracovníkem 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 předem odsouhlasen Objednatel. 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.

5. Technicko-organizační podmínky realizace Služby a součinnost Objednatele

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

- v případě, že systém či jeho část je implementován 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 nezbytný přístup pro pracovníky Poskytovatele na pracoviště Objednatele a do provozu IS;
- na žádost Poskytovatele umožní vytvoření odpovídajících pracovních podmínek pro činnost, které bude Poskytovatel dle této smlouvy provádět na pracovištích Objednatele;
- na žádost Poskytovatele umožní konzultace s oprávněnými uživateli Objednatele a správci IS, zejména s reportérem Incidentu;
- na žádost Poskytovatele zajistí součinnost 3. stran, poskytovatelů / autorů spolupracujících systémů na poskytování podpory datových rozhraní;
- na žádost Poskytovatele zajistí součinnost poskytovatelů podpory rozhraní spolupracujících systémů;
- na žádost Poskytovatele zajistí doplnění požadovaných a nezbytných informací v průběhu řešení konkrétních servisních požadavků;
- na žádost Poskytovatele zajistí na své straně řešení Incidentů vzniklých mimo IS a majících dopady do provozu IS.

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

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 podklady. Odpovědný zástupce Poskytovatele neprodleně projedná tuto skutečnost s odpovědným zástupcem Objednatele. V případě oprávněnosti žádosti Objednatele, dohodnou tito 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, této 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 Služby Řešení Incidentů jsou metodou Time & Material zpoplatněny incidenty, které v době záruky za jakost byly objednány a nebyly způsobeny vadou IS a dále řešení všech incidentů, které se vyskytnou po uplynutí záruky za jakost.

Příloha č. 4 Smlouvy č. 20210902001**Ceník servisních prací, HW a náhradních dílů HW**

V tomto ceníku jsou uvedeny Time & Material ceny.

I. Ceník prací a HW v Hlavní pracovní době:

Ceník servisních a vývojových prací	Počet (h/MD)	Cena
Technik HW	1 hod.	725 Kč
Technik SW – programátorské práce	1 MD	11 800 Kč
Technik SW – programátorské práce	1 hod.	1 420 Kč
Technik SW – projektový manažér	1 hod.	1 420 Kč
Výjezd technika	1 Km	14 Kč

Cenová položka	Popis	Cena za kontrakt
HW GPS do vozidel pro odpady	Dodávka HW GPS včetně příslušenství	6 450 Kč / 1ks
Montáž GPS do vozidel pro odpady	Montáž GPS a příslušenství do nákladního vozidla	2 450 Kč / 1ks
Snímač nádob (RFID čtečka)	Dodávka HW RFID na vozidlo pro čtení RFID čipů	44 250 Kč / 1ks
Montáž RFID čtečky	Montáž RFID čtečky na vozidlo	4 000 Kč / 1ks
Ochranné síto do nádrže	Dodávka HW síta do hrdla nádrže vozidla vč. montáže	2 480 Kč / 1ks
Kapacitní hladinoměr	Dodávka HW sondy do nádrže vozidla vč. montáže a kalibrace	10 800 Kč / 1ks
Tablet s příslušenstvím	Dodávka HW tablet vč. držáku a napájení	9 000 Kč / 1ks

Ceník ostatních HW komponent:

Cenová položka	Popis	Cena za kontrakt
RFID čip na plastové nádoby	Dodávka RFID čipu na nádobu	34 Kč / 1ks
RFID čip na plechové nádoby	Dodávka RFID čipu na nádobu	47 Kč / 1ks
RFID čip řidiče	Dodávka RFID čipu pro ID řidiče	89 Kč / 1ks
RFID čtečka (ruční)	Dodávka manuální ruční RFID čtečky	23 850 Kč / 1ks
BT TAG na VOK	Dodávka BT TAG na VOK	650 Kč / 1ks
Čtečka Bluetooth na kontejnerové vozidlo	Dodávka BT čtečky na kontejnerové vozidlo pro čtení BT TAG na VOK	6 990 Kč / 1ks
Senzor naplněnosti do 1 100 l nádob	Dodávka HW senzorů vč. montáže	2 800 Kč / 1ks
Senzor naplněnosti do 5m3 polo-podzemních kontejnerů	Dodávka HW senzorů vč. montáže	3 380 Kč / 1ks

Provoz 1ks senzoru	Měsíční poplatek za provoz senzorů (přenos a správa dat)	49 Kč / 1ks
Mobilní přenosná jednotka	Dodávka HW (jednotka v plastové krabičce napájená ve vozidle pomocí CL konektoru ze zapalovače)	3 600 Kč / 1ks
Přenosná (ruční) jednotka	Dodávka HW (GPS jednotka P99G včetně nabíječky USB)	4 475 Kč / 1ks
Bezdrátová nabíječka přenosné jednotky	Dodávka HW (Bezdrátová nabíječka přenosné (ruční) jednotky P99G)	1 100 Kč / 1ks
RFID čtečka pro identifikace řidiče (125kHz)	Dodávka a montáž RFID čtečky 125 kHz	580 Kč / 1ks
Kamerový systém	Dodávka a montáž kamerového systému (indoor/outdoor jedna kamera, 4G vozidlový router)	29 500 Kč / 1ks
Drobný montážní materiál	Lze použít drobný montážní materiál, který není specifikovaný (kabely, pojistková pouzdra apod.)	425 Kč / 1ks

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.

Ceny HW příslušenství, přídatné moduly a náhradní díly:

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 Poskytovatel použít i jiné HW komponenty. V takovém případě bude Objednatel vždy seznámen s náklady na servisní opravu a náklady budou fakturovány vždy dle skutečnosti.

Dopravní náklady pro případ realizace činností přímo v prostorách / provozovnách Objednatele budou účtovány vždy dle skutečnosti (pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak), a to v cenách dle tohoto Ceníku.

II. Ceník prací mimo Hlavní pracovní dobu (je možné využít pouze pro HW):

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