

Číslo smlouvy Objednatele: 24123

Číslo smlouvy Poskytovatele: 20220921001

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH PRACÍ, SLUŽEB PODPORY A ROZVOJE INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

*uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“) a dle zákona č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**AZ**“)*

*(dále jen „**Smlouva**“)*

Objednatel: SAKO Brno, a.s.
Sídlo: Jedovnická 4247/2, Židenice, 628 00 Brno
Zastoupená: Ing. Karlem Jelínkem, ředitelem
e-mail: XXX
IČO: 60713470
DIČ: CZ60713470
Spisová značka: B 1371, vedená u Krajského soudu v Brně
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 79033621/0100

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: R ALTRA spol. s r. o.
Sídlo: Čimická 819/86a, Praha – Bohnice, 182 00
Zastoupená: Ing. Milanem Radou, jednatelem
E-mail: XXX
IČO: 25676326
DIČ: CZ25676326
Spisová značka: C60314, vedená u Městského soudu v Praze
Bankovní spojení: XXX
Číslo účtu: XXX

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(dále společně též jako „**smluvní strany**“)

Čl. I.

Úvodní ustanovení

- 1.1 Objednatel a Provozovatel uzavřeli dne 21. 5. 2020 Smlouvu o dílo a poskytování servisních služeb a licenční smlouvu v návaznosti na výsledek zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Elektronický Informační systém pro plánování, řízení a vyhodnocování svozu odpadu“ (dále jen „**Smlouva o dílo**“). Předmětem Smlouvy o dílo byla analýza, dodání, implementace, zprovoznění a provoz informačního systému pro plánování, řízení a vyhodnocení sběru a svozu odpadu, který má představovat komplexní řešení pro podporu provozních činností Objednatele v oblasti sběru a svozu odpadu včetně licence informačního systému (dále jako „**Informační systém**“), dále dodávky a montáže nezbytného hardware telemetrických jednotek pro XXX vozidel, dále hardware tabletů pro řidiče vybraných XX ks svozových vozidel pro řešení svozu odpadu (mimo velkoobjemové kontejnery), dodávka HW pro XXX ks velkoobjemových kontejnerů a XXX nosných vozidel (dále jako „**HW**“), dále dodávka nezbytného hardware a systémového software infrastruktury jako rozšíření stávající technologické infrastruktury datového centra Zadavatele pro potřeby provozu Informačního systému a HW předmětu plnění Smlouvy o dílo (dále jako „**TI**“), dále také zajištění následného provozu Informačního systému na technologické infrastruktuře Objednatele včetně servisní podpory maintenance licence a servisní podpory provozu Informačního systému.
- 1.2 Objednatel od Smlouvy o dílo odstoupil od nesplněného zbytku plnění dne 24. 8. 2022, kdy nesplněným zbytkem plnění předmětu Smlouvy o dílo byla část dodávky Informačního systému, přičemž rozsah realizované a Poskytovatelem (ve Smlouvě o dílo Zhotovitelem) splněné dodávky Informačního systému je součástí níže odst. 1.3 tohoto článku Smlouvy.
- 1.3 Na základě Smlouvy o dílo byla ze strany Poskytovatele řádně realizována a Objednatelem akceptována a převzata níže uvedená dodávka:
 - a) části informačního systému s těmito moduly:
 - Svoz odpadu
 - Závady
 - VOK
 - Reporty
 - Analýza provozu
 - Nádoby
 - Kniha jízd
 - Přeprava
 - PHM

- Mobilní aplikace Svoz odpadu
- Mobilní aplikace Závady
- Integrovaný můstek pro import dat z GIS Brno

(odst. 1.3 písm. a) dále jen „**IS**“)

- b) dodávka hardware a systémového software infrastruktury jako rozšíření stávající technologické infrastruktury datového centra Objednatele pro potřeby provozu IS a HW dle Smlouvy (tj. v rozsahu XXXx server, diskové pole, nainstalovaný systémový SW k předmětnému HW)
- c) telemetrických jednotek pro XXX vozidel Objednatele,
- d) XXX ks tabletů pro řidiče určených svozových vozidel
- e) HW pro XXX ks velkoobjemových kontejnerů a XXX nosných vozidel pro řešení sledování velkoobjemových kontejnerů (dále jako „**VOK**“).

(dále společně také „**Dílo**“)

- 1.4 Účelem této Smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit provoz, servisní podporu a rozvoj Díla dodaného Objednateli na základě Smlouvy o dílo v rozsahu dle odst. 1.3 této Smlouvy, a to vč. licence IS, a zajištění případného dalšího rozvoje IS nad rámec Díla na požadavek Objednatele v souladu s odst. 3.20 a násl. Smlouvy a závazek Objednatele uhradit odměnu Poskytovateli dle Čl. V. Smlouvy.

Čl. II.

Předmět Smlouvy

- 2.1 Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele zajistit servisní, technickou a uživatelskou a legislativní podporu při rutinním provozu Díla, včetně licence, maintenance a v případě dohody na dalším rozvoji IS také programátorských prací na sjednané části (moduly) Díla (dále jen „**Služby**“) dodaného Poskytovatelem v rámci plnění Smlouvy o dílo navazující na zakázku „*Elektronický Informační systém pro plánování, řízení a vyhodnocování svozu odpadu*“. Konkrétně se budou Služby týkat Díla vymezeného shora v odst. odst. 1.3 této Smlouvy, přičemž Služby budou poskytovány k části Díla dle odst. 1.3 písm. b) až e) podle počtu aktuálně využívaných zařízení Objednatel v daném měsíci.

Poskytovatel je povinen poskytnout služby i na telemetrické jednotky pro XXX vozidel a XXX ks BT čteček pro sledování vozidel VOK, které jsou ve vlastnictví Objednatele a byly zakoupeny rámci pilotního projektu s PROTANK DYNAMICS.

- 2.2 Poskytovatel je povinen poskytnout Služby v rozsahu blíže specifikovaném v Čl. III této Smlouvy.
- 2.3 Služby podpory budou poskytovány po dobu účinnosti této Smlouvy.

- 2.4 Objednatel se zavazuje za provedení Služeb platit odměnu dle Čl. V této Smlouvy.
- 2.5 Místem plnění této Smlouvy a předání případných výstupů Služeb je sídlo a provozní prostory Objednatele, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak. Služby mohou být poskytovány i vzdáleně, pokud to připouští jejich povaha.
- 2.6 Předmětem této Smlouvy je dále závazek Poskytovatele zhotovit přechodový datový můstek do budoucího nového účetního a obchodního softwaru Objednatele, a v rámci paušální odměny za Služby dle odst. 5.1. této Smlouvy. Datový můstek bude zahrnovat potřebné rozhraní a úpravy na straně IS PROTANK DYNAMICS, pro zajištění obousměrné komunikace a sdílení potřebných dat. Bude se jednat zejména o integraci systémů v oblasti svozových tras, umístění a typu nádob, vozidel a osádek, polohových informací atd.

Čl. III.

Rozsah Služeb

LEGISLATIVNÍ PODPORA

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje průběžně udržovat IS v souladu s platnou legislativou týkající se IT technologických funkcí (nikoliv funkcí souvisejících s řešením odpadového hospodářství) IS PROTANK DYNAMICS po dobu účinnosti Smlouvy i bez požadavku Objednatele na provedení takové služby, a to v rámci paušální odměny za Služby dle odst. 5.1 této Smlouvy.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje na základě písemného požadavku a zadání Objednatele zpracovat případnou legislativní změnu týkající se funkcí IS PROTANK DYNAMICS související s odpadovým hospodářstvím po dobu účinnosti Smlouvy, a to formou Služby Další požadavky Objednatele dle odst. 3.20 a násl. této Smlouvy.
- 3.3 Poskytovatel se v souladu s výše uvedeným odst. 3.1 tohoto článku Smlouvy zavazuje v případě legislativních změn zajistit úpravy všech částí Díla tak, aby byly v souladu se změněnými právními předpisy nejpozději k datu účinnosti příslušné legislativní změny a zajištění nezbytných prací souvisejících s instalací a nasazením úprav nutných pro soulad s platnou a účinnou legislativou.
- 3.4 Poskytovatel se v souladu s výše uvedeným odst. 3.2 tohoto článku Smlouvy zavazuje v případě legislativních změn týkajících se odpadového hospodářství zahrnout do nabídky dle odst. 3.20 a násl. rovněž zajištění nezbytných prací souvisejících s instalací a nasazením úprav nutných pro soulad s platnou a účinnou legislativou.

MAINTENANCE A PROVOZNÍ SPRÁVA

- 3.5 Poskytovatel je povinen po dobu účinnosti této Smlouvy provádět průběžně tyto činnosti provozní správy pro zajištění bezproblémového provozu Díla (nebude nutné zadávat požadavky na jejich provedení):

- údržba, rozvoj (mimo požadavků Objednatele na rozvoj dle odst. 3.20 Služba Další požadavky Objednatele) a update systému;
- pravidelné prohlídky správné funkce spravovaných systémů a zařízení;
- aplikace bezpečnostních oprav (vždy s předchozím souhlasem Objednatele);
- upgrade nových verzí SW na aktuální verzi IS, nové funkcionality i optimalizace stávajících funkcionalit IS, optimalizace stability a výkonu, optimalizace uživatelského interface, podpora nových verzí prohlížečů apod. (vždy s předchozím souhlasem Objednatele);
- zálohování systému (denní záloha dat), zajištění přístupu Objednatele k těmto zálohám pro sekundární backup;
- opravy vad Díla v souladu s touto Smlouvou;
- údržba aktuální provozní a technické dokumentace (včetně integračních vazeb a postupu obnovy ze zálohy), uživatelských manuálů, a to alespoň 1x za 6 měsíců;
- Poskytovatel každý měsíc předá Objednateli jakožto přílohu faktury Protokol o provedených fakturovaných úkonech, které budou poskytnuty ve formě výjezdu z HelpDesk.

3.6 Nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak, bude Poskytovatel povinen vykonávat Služby dle odst. 3.5 této Smlouvy primárně v pracovní době Objednatele, nezasáhne-li to běžný provoz Objednatele. Pracovní dobou Objednatele se rozumí pracovní dny pondělí až pátek od 8:00 do 16:00 hodin, mimo státem uznávané svátky (dále jen „**Pracovní doba**“).

3.7 Náklady související s poskytováním Služeb podle odst. 3.5 a násl. této Smlouvy jsou zahrnuty v pravidelné paušální ceně Služeb sjednané dle této Smlouvy.

TECHNICKÁ PODPORA

3.8 Poskytovatel bude pro Objednatele provozovat službu HelpDesk, která představuje systém pro správu a řešení požadavků a problémů Objednatele, jednotné kontaktní místo pro pracovníky Objednatele i Poskytovatele. Veškeré požadavky týkající se poskytování Služeb, budou zadávány a komunikovány prostřednictvím HelpDesk.

3.9 Primárním komunikačním kanálem pro využití služeb HelpDesk je webová aplikace Poskytovatele na adrese <http://helpdesk.protank-dynamics.cz>, (dále jako „**Webová aplikace**“) kterou je Poskytovatel povinen provozovat nepřetržitě 24 hodin denně, 365 dní v roce.

3.10 HelpDesk Poskytovatele bude disponovat alespoň následujícími funkcionalitami:

- a) zadávání servisních požadavků;
- b) definování typu a priorit požadavků;

- c) vytváření kategorií pro zařazení požadavků;
- d) přehledné filtrování požadavků;
- e) zamykání vyřešených požadavků;
- f) přehled historie změn u jednotlivého případu;
- g) automatické rozesílání e-mailu při novém požadavku nebo řešení;
- h) historie událostí.

3.11 V případě nedostupnosti komunikačního kanálu HelpDesk dle výše odst. 3.7 je možné mimořádně využít telefonní nebo e-mailový kontakt uvedený v odst. 11.4 této Smlouvy, přičemž telefon musí být s lidskou obsluhou, nikoliv poskytovat příjem požadavku pouze automatem. V případě telefonního nebo e-mailového nahlášení Servisního požadavku Objednatel je Objednatel povinen nejpozději ve lhůtě maximálně 2 pracovních dní od opětovné dostupnosti HelpDesk dodatečně zapsat a tím potvrdit Servisní požadavek ve Webové aplikaci. Tím není dotčena povinnost poskytovatele dodržet smlouvené reakční doby v souladu s odst. 3.24 a násl. této Smlouvy.

ŘEŠENÍ INCIDENTŮ

3.12 Poskytovatel je povinen řešit incidenty související s Dílem s garantovanou reakční dobou a maximální dobou vyřešení na straně Poskytovatele. Služba zahrnuje řešení incidentů způsobených vadou IS a cílem bude co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu IS a minimalizace důsledků vady IS na provozní činnost Objednatele či zákazníka Objednatele.

3.13 Poskytovatel je povinen na pokyn Objednatele řešit incident odst. 3.12 i v případě, že má za to, že za předmětnou vadu neodpovídá a tato skutečnost je mezi stranami sporná. Prokázeli se následně, že Poskytovatel za tuto vadu nebyl odpovědný, náleží mu odměna jako za objednávku servisních služeb v souladu s odst. 5.3 této Smlouvy.

3.14 Po provedení servisního zásahu na HW Objednatele (dle odst. 1.3 písm. b) až e) této Smlouvy) je Objednatel Poskytovatelem informován o ukončení servisního zásahu a je informován o jeho výsledku. Objednateli je rovněž prostřednictvím HelpDesk předán ke kontrole a potvrzení vyplněný **Elektronický pracovní list** (dále jako „**Pracovní list**“).

Princip Elektronického pracovního listu Poskytovatele – Pracovní list:

- Objednatel zadá svůj servisní požadavek v souladu se Službou HelpDesk.
- Po provedení montáže / servisu bude servisním technikem Poskytovatele vyhotoven na tabletu Pracovní list v elektronické podobě s využitím tabletové aplikace Poskytovatele. Pracovní list bude na místě montáže / servisu předán s tabletem k posouzení odpovědné osobě Objednatele, která jej schválí nebo sdělí výhrady nebo nesouhlas s obsahem Pracovního listu. Případné výhrady / připomínky zapíše servisní technik Poskytovatele do Pracovního listu, a to včetně jména schvalující odpovědné osoby Objednatele.

- Pracovní list je v systému bez fyzického podpisu odpovědné osoby Objednatele, ale obsahuje přesné vyjádření Objednatele k převzetí / schválení Pracovního listu.
- Druhým kontrolním bodem v rámci procesu potvrzení Pracovního listu Objednatelem je následná PDF verze Pracovního listu, která druhý pracovní den je pod názvem Pracovní list – vyúčtování přenesena Poskytovatelem do HelpDesku, kde má Objednatel možnost finálně potvrdit/schválit či ještě připomínkovat Pracovní list, který po potvrzení/schválení Objednatelem slouží Poskytovateli jako podklad pro fakturaci.

3.15 Klasifikace incidentů:

- A – Kritický incident
 - incident, který má dopad na zásadní, pro existenci provozních činností Objednatele životně důležité, funkce IS. Incidenty této kategorie způsobují ve svých důsledcích Objednateli v provozních činnostech velké dopady do provozních procesů. V této kategorii je znemožněna práce s IS a jsou ohroženy procesy, které IS zahrnuje.
 - Příklady
 - Kompletní výpadek IS
 - Uživatelé se nemohou přihlásit do systému
 - Nepracuje serverová aplikace nebo nejsou k dispozici data
 - Dojde k plošnému výpadku poskytování dat z vozidel (vozidla mají v aplikaci data starší 20 minut)
 - Nejsou vygenerovány žádné svozy pro aktuální den
- B – Střední incident
 - incident, při kterém IS není použitelný ve svých základních funkcích a tento stav znemožňuje běžný provoz Objednatele a způsobuje střední dopady do provozních procesů.
 - Příklady
 - Nezobrazí se podkladová mapa
 - Problém s manuálním importem transakcí z PHM
 - Konkrétní uživatel se nemůže přihlásit do aplikace
 - Není možné uzavřít vybrané období pro konkrétní vozidlo v knize jízd
 - Výpadek dat z VOK čteček pro konkrétní jedno vozidlo
- C – Nezávažný incident
 - incident, který má malý dopad do provozních procesů, neohrožuje základní funkce IS a nemá výrazný dopad na služby poskytované klientům Objednatele.
 - Příklady
 - Vybrané tlačítko nebo dialog se nezobrazuje správně, ale je možné jej používat.
 - Určitá aplikační akce trvá déle než obvykle
 - Neúplná trajektorie u konkrétního vozidla
 - Dílčí nesrovnalost v Knize Jízd

- Uživateli se zobrazuje varování/chybová hláška, která nebrání práci v systému

3.16 Incidenty budou Poskytovateli hlášeny primárně prostřednictvím HelpDesk v souladu s odst. 3.8 a násl. této Smlouvy, případně způsobem a za podmínek uvedených v odst. 3.11 této Smlouvy.

SERVIS A PODPORA DODANÉHO HW A DATOVÉHO CENTRA

3.17 Poskytovatel je povinen jako součást Služeb poskytovat v rámci Pracovní doby vzdálenou i místní podporu SW i HW dodaného na základě Smlouvy o dílo, a to v závislosti na charakteru Služby, přičemž místní podpora bude realizovaná s úhradou dopravních nákladů v souladu s Ceníkem (udržování Díla v řádném provozuschopném stavu včetně vazeb na další systémy, používaných telemetrických jednotek na vozidlech, tabletů).

3.18 Poskytovatel je povinen jako součást Služeb poskytovat servisní údržbu a podporu části datového centra Objednatele (2x server, diskové pole, nainstalovaný systémový SW) dodaného na základě Smlouvy o dílo (udržování v řádném provozuschopném stavu dodané infrastruktury datového centra specifikovaného výše v tomto odstavci), a to s podporou Objednatele.

3.19 Poskytovatel je povinen jako součást Služeb Objednateli na základě objednávky poskytovat dodatečné dodávky, montáže a zprovoznění HW telemetrických jednotek a jejich příslušenství, a to za cenu sjednanou v příloze č. 1 Ceník. V případě dodávky podle tohoto odstavce bude vystaven Pracovní list. Nebezpečí škody na dodávce HW přechází na Objednatele finálním schválením Pracovního listu v souladu s odst. 3.14 této Smlouvy.

DALŠÍ POŽADAVKY OBJEDNATELE

3.20 Objednatel je oprávněn po Poskytovateli požadovat další Služby v této Smlouvě výslovně neuvedené, a to zejména rozvoj IS nad rámec služby Maintenance a provozní správy uvedené v odst. 3.5 a násl. této Smlouvy, zapracovávání dalších funkcionalit a úprav do IS, konzultace s pracovníky Objednatele, poskytování součinnosti správci infrastruktury a plnění dalších požadavků Objednatele.

3.21 V případě požadavku na Službu dle předchozího odstavce této Smlouvy zašle Objednatel Poskytovateli písemný požadavek na konkrétní Službu prostřednictvím Služby HelpDesk. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu Objednatele upozornit na nevhodnost nebo nedostatečnost zadání požadavku Objednatele, informací, podkladů předaných nebo provedených Objednatel k upřesnění nebo změně požadavku, mohl-li tuto nevhodnost či nepřiměřenost při vynaložení odborné péče zjistit. Poskytovatel je povinen, na základě písemného požadavku Objednatele prostřednictvím služby HelpDesk, napomáhat Objednateli při odstraňování těchto nedostatků požadavku.

- 3.22 Poskytovatel na základě požadavku dle předchozího odstavce tento požadavek vyhodnotí a sdělí Objednateli odhad rozsahu a časové náročnosti a ceny zpracování (dále také „**nabídka**“).
- 3.23 Následně může Objednatel zaslat Poskytovateli na základě jeho nabídky objednávku požadovaných Služeb, ve které bude specifikován alespoň popis a rozsah požadovaného plnění a časový rozvrh, v němž má být požadovaná Služba realizována a předána. Nebudou-li náležitosti objednávky v souladu s nabídkou Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn takovou objednávku neakceptovat.

REAKČNÍ DOBA A MAXIMÁLNÍ DOBA ŘEŠENÍ

- 3.24 Služby Maintenance, Technické podpory, Řešení incidentů a Servisu a podpory dodaného HW a datového centra budou zpravidla poskytovány v Pracovní době, nestanovuje-li tato Smlouva v konkrétním případě jinak. Další Služby budou poskytnuty v době dle dohody smluvních stran. Smluvní strany se mohou dohodnout na změně doby, kdy bude konkrétní Služba poskytována.
- 3.25 Pokud není určeno jinak, zásah za účelem řešení incidentu či poskytnutí jiných Služeb nebo podpory může být proveden vzdáleně, připouští-li to povaha věci, nebo on-site.
- 3.26 V případě poskytování Služeb Maintenance a provozní podpory v souladu s odst. 3.5 a násl. je Poskytovatel povinen tyto Služby poskytovat dle jejich povahy průběžně a bez zbytečného odkladu.
- 3.27 V případě řešení incidentů podle odst. 3.12 a násl. této Smlouvy je Poskytovatel povinen zahájit práce na řešení incidentů dle jejich kategorií v následujících termínech od jejich nahlášení, přičemž hodiny a dny jsou počítány vždy časově pouze v době Pracovní doby (dále jako „**Reakční doba**“):
- A – Kritická závada = nejpozději do 3 hodin v Pracovní době.
 - B – Střední závada = nejpozději do 6 hodin v Pracovní době.
 - C – Nezávažná závada = nejpozději do konce následujícího pracovního dne v Pracovní době.
- 3.28 V případě řešení incidentů podle odst. 3.12 a násl. této Smlouvy Poskytovatel garantuje maximální snahu k vyřešení incidentu v nejkratších možných termínech s ohledem na povahu incidentu a jeho dopad na činnost Objednatele, nejpozději je však povinen incident vyřešit v následujících termínech od nahlášení incidentu (dále jako „**Maximální doba vyřešení**“):
- A – Kritická závada = nejpozději do konce následujícího pracovního dne v Pracovní době.
 - B – Střední závada = nejpozději do konce 5. pracovního dne v Pracovní době.

- C – Nezávažná závada = nejpozději do 25 kalendářních dnů v Pracovní době.

- 3.29 V případě poskytování jiných Služeb než je řešení incidentů dle odst. 3.12 a násl. této Smlouvy je Poskytovatel povinen reagovat na požadavek Objednatele na Službu nejpozději do konce pracovní doby následujícího pracovního dne.
- 3.30 V případě poskytování Služby na základě požadavku Objednatele v souladu s předchozím odstavcem je Poskytovatel povinen vyřešit požadavek Objednatele na Službu bez zbytečného odkladu s ohledem na povahu Služby, přičemž lhůtou bez zbytečného odkladu se pro účely tohoto odstavce rozumí nejvýše 25 pracovních dní. Nebude-li možné dodržet lhůtu dle tohoto odstavce, sdělí Poskytovatel v dané lhůtě Objednateli odůvodnění nesplnění této lhůty a návrh náhradní lhůty k dokončení.
- 3.31 Do Reakční doby a do Maximální doby vyřešení 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.

Čl. IV.

Další povinnosti smluvních stran

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje plnit své závazky z této Smlouvy v souladu se všemi obecně platnými právními předpisy a normami.
- 4.2 Smluvní strany se zavazují poskytovat druhé smluvní straně přiměřenou součinnost umožňující řádné plnění Smlouvy.
- 4.3 Objednatel je povinen Poskytovateli umožnit přístup (i vzdálený) k Dílu a všem jeho částem v rozsahu nezbytném pro řádné poskytování Služeb.
- 4.4 Poskytovatel je povinen vypracovat a předat Objednateli aktuální verzi detailní uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace, včetně plánu zálohování a obnovy předmětného IS do 30 dní od podpisu této Smlouvy. Porušení této povinnosti se považuje za podstatné porušení povinností Smlouvy.
- 4.5 Poskytovatel je povinen udržovat a po každé změně IS aktualizovat (alespoň 1x za 6měsíců) a předat Objednateli aktuální detailní technickou uživatelskou, provozní a administrátorskou dokumentaci. Porušení této povinnosti se považuje za podstatné porušení povinností Smlouvy.
- 4.6 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky z této Smlouvy bez zbytečného prodlení. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení, je o tom povinna bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu, odůvodnit prodlení a sdělit předpokládaný termín a způsob splnění předmětného závazku.
- 4.7 Poskytovatel je oprávněn využít k plnění svých závazků z této Smlouvy poddodavatele, avšak v takovém případě je povinen tuto skutečnost oznámit Objednateli před zahájením poskytování Služeb tímto poddodavatelem, a vyžádat si předchozí souhlas Objednatele.

Nebude-li souhlas Objednatele s využitím poddodavatele dán, není Poskytovatel oprávněn takového poddodavatele využít k plnění Služeb. Objednatel nesmí odmítnout souhlas dle tohoto odstavce bezdůvodně a v případě odmítnutí poddodavatele Poskytovateli sdělí důvod odmítnutí. Porušení povinnosti Poskytovatele dle tohoto odstavce se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

4.8 Poskytovatel předá Objednateli bezodkladně po skončení účinnosti této Smlouvy, nejpozději však do 15 pracovních dnů, data a provozní údaje týkající se jím spravovaného a Objednatelem provozovaného IS (počítačových programů / modulů), a to ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Poskytovatel poskytne Objednateli na jeho písemnou žádost veškerou nezbytně nutnou součinnost pro změnu dodavatele, a to před ukončením této Smlouvy nebo její části, tj. v průběhu běhu výpovědní doby i po jejím ukončení, případně bezodkladně po obdržení písemné žádosti Objednatele tak, aby byl zajištěn bezproblémový přechod k novému dodavateli (dále jen „**Exit plán**“). Nezbytně nutná součinnost v rámci Exit plánu bude zahrnovat zejména:

- aktivní spolupráci Poskytovatele při migraci dat při přechodu na jiný systém, vč. zajištění exportu v dohodnutém či Objednatelem určeném formátu dat,
- poskytnutí úplné a aktuální provozní dokumentace ke Službám podpory (dokumentace musí zahrnovat kompletní elektronickou kopii veškeré dokumentace, kterou Poskytovatel vytvořil v rámci svého plnění s tím, že bude aktualizována tak, aby odrážela stav Služeb podpory k datu ukončení smluvního plnění, vč. plně komentovaného modelu datových struktur, které byly vytvořeny na základě požadavku Objednatele),
- prokazatelné odstranění dat na HW prostředcích Poskytovatele.

Objednatel má právo žádost o součinnost učinit kdykoliv po dobu platnosti a účinnosti této smlouvy a Poskytovatel je povinen tuto součinnost poskytnout ještě 3 další měsíce po ukončení platnosti této Smlouvy či její části. V souvislosti s poskytnutím součinnosti v rámci Exit plánu náleží Poskytovateli zvláštní smluvní odměna na základě Pracovního listu Poskytovatele s uvedením všech prací a dalších nákladů které byly Poskytovatelem uskutečněny v souvislosti s Exit plánem.

4.9 Objednatel se zavazuje, že po dobu realizace dané Služby bude Poskytovateli poskytovat součinnost spočívající zejména v předávání vyžádaných podkladů, doplňujících údajů, zpřesnění podkladů, vyjádření a stanovisek Objednatele, přítomnosti a součinnosti při předávání výsledku dané poskytnuté Služby na daném provozu, jejichž potřeba vznikne v průběhu plnění této Smlouvy. Tato součinnost bude Poskytovateli poskytnuta nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího vyžádání prostřednictvím služby HelpDesk, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Zvláštní lhůta pro poskytnutí součinnosti bude stanovena a odsouhlasena oběma smluvními stranami zejména tehdy, půjde-li o součinnost, kterou Objednatel nemůže zajistit vlastními silami, a to v případě, že ji nelze poskytnout do dvou pracovních dnů.

- 4.10 Nebude-li Objednatel moci včas poskytnout součinnost Poskytovateli dle předchozího odstavce, je Objednatel povinen neprodleně Poskytovatele o této skutečnosti informovat prostřednictvím HelpDesk, a to nejpozději 1 pracovní den před požadovaným termínem součinnosti a smluvní strany se dohodnou na přiměřené době pro poskytnutí součinnosti a v návaznosti na to na přiměřené době pro prodloužení doby pro poskytnutí Služby.
- 4.11 Požadavek na součinnost Objednatele zašle Poskytovatel Objednateli primárně prostřednictvím služby HelpDesk nebo na e-mailovou adresu osoby Objednatele pověřené ke komunikaci dle čl. XI. této Smlouvy.
- 4.12 Neposkytne-li Objednatel potřebnou součinnost dle předchozích odstavců Smlouvy, je Objednatel povinen Poskytovateli uhradit marně vynaložené náklady na realizaci dané Služby (např. náklady za dopravu a promeškaný čas). To neplatí, informoval-li Objednatel Poskytovatele o nemožnosti poskytnutí součinnosti dle odst. 4.10 této Smlouvy.
- 4.13 Objednatel je povinen zabezpečit Poskytovateli v případě potřeby přístup k technickým prostředkům Objednatele, se kterými souvisí daná Služba dle této Smlouvy. Za tímto účelem se Poskytovatel a Objednatel vždy dohodnou o vhodném místě, kde bude provedena daná Služba. Poskytovatel za tímto účelem zašle Objednateli požadavek na součinnost a Objednatel zajistí podmínky pro realizaci dané Služby dle požadavku Poskytovatele a připraví příslušná umístění na provozu pro daný den a čas na dohodnuté místo spolu s určením odpovědné osoby za Objednatele, která bude na místě odpovídat za převzetí/schválení realizované Služby na daném provozu, přičemž převzetí výsledku realizované Služby schválí/stvrdí odpovědná osoba Objednatele způsobem v souladu odst. 3.14, a to potvrzením Pracovního listu předloženého technickým pracovníkem Poskytovatele.

Čl. V.

Cena

- 5.1 Cena za Služby dle odst. 3.1 až 3.18 této Smlouvy je stanovena paušální měsíční částkou ve výši XXX Kč/měsíc, přičemž podrobnosti o rozpadu ceny jsou stanoveny v příloze č. 1 této Smlouvy (dále také „**Ceník**“).
- 5.2 Provozní poplatky za vozidla osazená telemetrickými jednotkami a provozní poplatky za tablety budou účtovány dle skutečného počtu provozovaných zařízení za příslušný kalendářní měsíc v souladu s Ceníkem.
- 5.3 Služby na základě objednávek Objednatele v souladu s odst. 3.20 násl. budou účtovány dle skutečně odpracovaných člověkohodin v souladu s Ceníkem.
- 5.4 Cena za dodávky a související montáže požadovaného HW bude účtována v souladu s Ceníkem.

5.5 Poskytovatel je oprávněn jednostranně navýšit cenu všech cenových položek uvedených v Příloze č. 1 Ceník o roční míru inflace v České republice vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního Indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok vyhlášenou Českým statistickým úřadem, a to vždy v rozsahu maximálně XXX %. Navýšení cen dle tohoto odstavce je Poskytovatel oprávněn učinit vždy nejdříve k 1. 1. následujícího roku. Poskytovatel je povinen Objednateli změnu písemně oznámit formou zaslání nového Ceníku s odvoláním se na tento odstavec Smlouvy, a to vždy nejméně jeden kalendářní měsíc před tím, než má nabýt účinnosti změna cen v důsledku aplikace této inflační doložky. V případě, že bude nový Ceník po obsahové stránce nesprávný, tj. nebude odpovídat tomuto ustanovení Smlouvy, je Objednatel oprávněn s odůvodněním, proč neodpovídá tomuto ustanovení, vrátit Poskytovateli k přepracování.

5.6 Navýšení cen podle odst. 5.5 této Smlouvy lze uplatnit pouze 1x za jeden kalendářní rok.

Čl. VI.

Platební podmínky

- 6.1 Cena za poskytování Služeb za předchozí kalendářní měsíc bude Poskytovateli hrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „**Faktura**“) vystavené Poskytovatelem.
- 6.2 Faktura bude Objednateli doručena nejpozději do 10 kalendářních dní od posledního dne předchozího kalendářního měsíce. Splatnost Faktury je stanovena v délce 14 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den příslušného kalendářního měsíce, za který je cena za poskytování Služeb fakturována.
- 6.3 Fakturu zašle Poskytovatel na e-mailovou adresu Objednatele fakturace@sako.cz, přičemž Poskytovatel má právo vystavit a zaslat fakturu v elektronické podobě s elektronickým podpisem.
- 6.4 Přílohou faktury bude vždy Protokol o provedených fakturovaných úkonech, který bude poskytnut ve formě výjezdu z HelpDesk.
- 6.5 Faktura musí obsahovat povinné náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 OZ.
- 6.6 Objednatel je oprávněn fakturu Poskytovateli vrátit z důvodu chybějících náležitostí dle odst. 6.5 této Smlouvy nebo v případě námitek Objednatele k reportu skutečně provedených prací Poskytovatelem dle odst. 6.4 této Smlouvy. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a opravená faktura bude opatřena novou dobou splatnosti. V případě vrácení faktury dle tohoto odstavce není Objednatel v prodlení s úhradou faktury.
- 6.7 Smluvní strany se dohodly na tom, že příjemce zdanitelného plnění je oprávněn uplatnit institut zvláštního způsobu zajištění daně z přidané hodnoty ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, pokud poskytovatel zdanitelného

plnění bude požadovat úhradu za zdanitelné plnění na bankovní účet, který nebude nejpozději ke dni splatnosti příslušné faktury zveřejněn správcem daně v příslušném registru plátců daně (tj. způsobem umožňujícím dálkový přístup). Obdobný postup je příjemce zdanitelného plnění oprávněn uplatnit i v případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění bude o poskytovateli zdanitelného plnění zveřejněna v příslušném registru plátců daně (tj. způsobem umožňujícím dálkový přístup) skutečnost, že je nespolehlivým plátcem. V případě, že nastanou okolnosti umožňující příjemci zdanitelného plnění uplatnit zvláštní způsob zajištění daně podle § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, bude příjemce zdanitelného plnění o této skutečnosti poskytovatele zdanitelného plnění informovat. Smluvní strany se rovněž dohodly na tom, že v případě, že příjemce zdanitelného plnění institut zvláštního způsobu zajištění daně z přidané hodnoty uplatní a zaplatí částku ve výši daně z přidané hodnoty správci daně poskytovatele zdanitelného plnění, bude tato úhrada považována za splnění závazku příjemce zdanitelného plnění uhradit relevantní část sjednané ceny.

Čl. VII.

Trvání Smlouvy

- 7.1 Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 7.2 Tato Smlouva může být kdykoliv ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
- 7.3 V případě podstatného porušení Smlouvy může být Smlouva ukončena jednostranným písemným odstoupením od Smlouvy druhou smluvní stranou. Za podstatné porušení Smlouvy se kromě zákonem stanovených případů považuje:
 - a) Prodlení s řešením incidentu kategorie A po dobu delší než 5 pracovních dnů;
 - b) prodlení více než 60 dnů s požadavkem na zpracování přechodového datového můstku do budoucího nového účetního a obchodního softwaru dle odst. 2.6 z důvodů na straně Poskytovatele nebo nefunkčnost tohoto můstku z důvodu na straně Poskytovatele;
 - c) případ, kdy Zhotovitel poruší povinnosti stanovené touto Smlouvou a do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Objednatele takové porušení nenapraví;
 - d) smluvní strana převedla ve smyslu § 1895 až 1900 OZ svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 7.4 Smlouva může být ukončena výpovědí Objednatele pro opakované porušování povinností dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele, přičemž pojmem „opakovaný“ se pro účely tohoto odstavce rozumí alespoň ve 2 případech za 1 kalendářní rok.
- 7.5 Smlouva může být ukončena výpovědí Poskytovatele v případě neplnění povinností Objednatele platit Poskytovateli Odměnu za Služby, a to v případě, že bude Objednatel v prodlení s úhradou faktury alespoň 60 dnů po její splatnosti.

- 7.6 Výpovědní doba dle odst. 7.4 a odst. 7.5 této Smlouvy činí 3 měsíce a počítá se od prvního kalendářního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.7 S výjimkou případů stanovených výše v tomto odstavci nemůže být Smlouva jednostranně vypovězena ani jednou ze smluvních stran po dobu 48 měsíců od účinnosti této Smlouvy.
- 7.8 Po uplynutí doby stanovené v předchozím odstavci může kterákoliv smluvní strana Smlouvu vypovědět. Výpovědní doba dle tohoto odstavce činí 6 měsíců a počítá se od prvního kalendářního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.9 Odstoupením od Smlouvy nevznikne smluvním stranám povinnost vrátit plnění, která již byla řádně poskytnuta, ani nejsou dotčeny další závazky, které ze své podstaty mají smluvní strany zavazovat i po ukončení smlouvy (zejména záruky za jakost, právo na smluvní pokuty a obdobně). 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.

Čl. VIII.

Sankce

- 8.1 Pro případ prodlení Objednatele s úhradou ceny za poskytování Služeb se sjednává smluvní úrok z prodlení ve výši XXX % z dlužné částky za každý den prodlení. Za den platby se považuje den odepsání prostředků ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 8.2 Pro případ prodlení Poskytovatele při nedodržení Reakční doby či Maximální doby vyřešení, a to z důvodů na straně Poskytovatele, se sjednávají následující smluvní pokuty:
- nedodržení doby reakce u závady klasifikace A: XXX Kč za každou i započatou hodinu prodlení a jednotlivou závadu;
 - nedodržení doby vyřešení u závady klasifikace A: XXX Kč za každý i započatý pracovní den prodlení a jednotlivou závadu;
 - při překročení nedodržení doby vyřešení u závady klasifikace A o více než trojnásobek Maximální doby vyřešení: XXX Kč za každý i započatý pracovní den prodlení a jednotlivou závadu;
 - nedodržení doby reakce u závady klasifikace B: XXX Kč za každou i započatou hodinu prodlení a jednotlivou závadu;
 - nedodržení doby vyřešení u závady klasifikace B: XXX Kč za každý i započatý pracovní den prodlení a jednotlivou závadu;
 - při překročení nedodržení doby vyřešení u závady klasifikace B o více než trojnásobek Maximální doby vyřešení: XXX Kč za každý i započatý pracovní den prodlení a jednotlivou závadu;
 - nedodržení doby reakce u závady klasifikace C, doby vyřešení závady klasifikace C

či nedodržení doby reakce a doby vyřešení k jiným požadavkům Objednatele na Služby: XXX Kč za každý započatý pracovní den prodlení a jednotlivou závadu;

- při překročení nedodržení doby vyřešení u závady klasifikace C o více než trojnásobek Maximální doby vyřešení: XXX Kč za každý i započatý pracovní den prodlení a jednotlivou závadu.

- 8.3 Pro případ porušení povinnosti Poskytovatele vyplývající z odst. 4.8 této Smlouvy či povinnosti jinak související s Exit plánem se sjednává smluvní pokuta ve výši XXX Kč za každý jednotlivý případ porušení dané povinnosti i za každý i započatý den prodlení, a to i opakovaně.
- 8.4 Za porušení povinnosti Poskytovatele být pojištěn a/nebo předložit pojistnou smlouvu v souladu s odst. 12.9 této Smlouvy se sjednává smluvní pokuta ve výši XXX Kč za každý jednotlivý případ porušení dané povinnosti i za každý i započatý den prodlení, a to i opakovaně.
- 8.5 Smluvní pokuty podle tohoto článku jsou splatné do 30 kalendářních dní od jejich uplatnění, přičemž Objednatel je oprávněn smluvní pokutu započít.
- 8.6 Sjednané smluvní pokuty / úroky z prodlení zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda. Náhradu škody lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty v maximální výši dle odst. 12.14 této Smlouvy.

ČI. IX.

Ochrana důvěrných informací

- 9.1 Smluvní strany konstatují a ujednávají, že všechny obchodní informace (např. technické údaje, výkresy, data, počítačové programy, software, marketingové informace, finanční informace nebo jiné technické, obchodní nebo jiné informace v jakékoliv formě (dále jen „**Data**“) poskytované stranami navzájem v plnění této Smlouvy, včetně na ni navazujících smluv, dohod, objednávek, popř. jinak označených smluvních vztahů, jsou informacemi důvěrného charakteru a žádná ze smluvních stran nesmí ohrozit důvěrnost těchto informací ani je eventuelně jakkoliv zpřístupnit třetí osobě a ani je zneužít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby.
- 9.2 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o Datech a zavazují se, že přijmou odpovídající opatření k ochraně Dat.
- 9.3 Ustanovení tohoto článku jsou závazná i pro každou třetí osobu, která by spolupracovala na plnění této Smlouvy, případně pro právní nástupce smluvních stran, jejich obchodní partnery apod. Smluvní strany jsou povinny zavázat tyto osoby k ochraně informací ve stejném rozsahu jako dle této Smlouvy. Data je však možné sdělit třetí osobě jen po předchozím písemném souhlasu druhé smluvní strany.
- 9.4 Smluvní strany se dále zavazují:

- a) Zpřístupnit nezbytná Data pouze těm svým zaměstnancům, kteří taková Data potřebují a jejichž potřeba je opodstatněná a pouze v nezbytném rozsahu;
 - b) seznámit zaměstnance, kteří přijdou do styku s Daty, s povinností mlčenlivosti dle tohoto článku Smlouvy;
 - c) neužívat Data jiným způsobem než pro účel, pro který byla Data poskytnuta.
- 9.5 V případě pochybnosti, zda konkrétní informace patří mezi Data podle této Smlouvy, příslušná smluvní strana bez zbytečného odkladu požádá druhou smluvní stranu o vyjádření a do tohoto vyjádření se bude k této informaci chovat jako k Datům.
- 9.6 Smluvní strana může sdělit Data v nezbytném rozsahu vyžadovaném rozhodnutím soudu či správního orgánu, dále také poradcům se zákonnou povinností mlčenlivosti, včetně právních zástupců, a dalším osobám v případech vyplývajících z příslušných obecně závazných právních předpisů.
- 9.7 Smluvní strany si sjednávají povinnost mlčenlivosti o Datech i po dobu pěti let ode dne skončení této Smlouvy.
- 9.8 Veškerá Data poskytnutá dle této Smlouvy zůstávají nadále ve výlučném vlastnictví smluvní strany, která Data poskytla. Uzavření této Smlouvy ani poskytnutí Dat neznamená převod vlastnického či jiného práva či licence týkající se Dat. Touto Smlouvou se nepřevádí žádná práva k duševnímu vlastnictví. Každá smluvní strana uznává a prohlašuje, že veškerá Data, kterými disponuje a která získala od druhé smluvní strany, mohou být užita výhradně pro účely plnění jejich povinností dle této Smlouvy a bez předchozího písemného souhlasu poskytující strany nesmějí být přijímající smluvní stranou použita pro její vlastní obchodní účely či prospěch.
- 9.9 V souladu s výše uvedeným si každá smluvní strana zachovává právo ke svým Datům, svému výzkumu, vývoji, výsledkům výzkumu a vývoje a zkušenostem (včetně práva podat žádosti o ochranu práva duševního vlastnictví na národní nebo na mezinárodní úrovni); poskytnutí Dat, souvisejících zjištění a zkušeností neopravňuje přijímající smluvní stranu k jejich použití pro vlastní obchodní účel či prospěch nebo k podání návrhu na ochranu duševního vlastnictví. Jakékoli takové využití Dat vyžaduje samostatnou písemnou dohodu smluvních stran.
- 9.10 V případě, že smluvní strana poskytla druhé smluvní straně nákresy, plány, či jiné dokumenty nebo CD nebo DVD nosiče nebo jiné hmotné nosiče obsahující Data, zavazuje se druhá smluvní strana tyto nákresy, plány, dokumenty či jiné nosiče poskytující smluvní straně vrátit do 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy poskytující smluvní strany.

Čl. X.

Autorská práva

- 10.1 Softwarová část Díla, resp. počítačový program a databáze jako součást Díla dle této Smlouvy (dále také jako „**SW**“), je autorským dílem dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů České republiky (dále jen „**autorský zákon**“). Dílo je v této souvislosti provedeno v jazyce českém. Poskytovatel tímto stvrzuje, že je výhradním vykonavatelem majetkových autorských práv k této části Díla.
- 10.2 Poskytovatel touto Smlouvou uděluje Objednateli (dále pro účely tohoto článku též jako „**Nabyvatel licence**“) nevýlučné, nepřenosné užívací právo k programovému vybavení, které je součástí Služeb v rámci této Smlouvy (dále jako „**Licence**“). Licence se poskytne Objednateli jako nevýhradní, časově neomezená, pro užití v neomezeném počtu uživatelů, pro interní potřeby v rámci organizačního členění Objednatele. Objednatel není oprávněn poskytovat licence třetím osobám bez dohody s Poskytovatelem a bez písemného souhlasu Poskytovatele. Licenční oprávnění uvedená v tomto článku této Smlouvy nabyl Objednatel v souladu se Smlouvou o dílo. Vznikne-li v rámci plnění Služeb nová součást Díla, nabyde Objednatel Licenci k této části po zaplacení příslušné faktury za provedení Služeb.
- 10.3 Užívacími právy se pro účely této Smlouvy rozumí právo Objednatele provozovat Dílo v souladu s touto Smlouvou a v souladu s potřebami své podnikatelské činnosti na území obsluhovaném Objednatelem.
- 10.4 Pokud při realizaci Služeb dle Smlouvy vznikne dílo nesoucí znaky díla autorského dle příslušného zákona, přechází na Objednatele nevýhradní oprávnění výkonu práva takové dílo užit, a to pouze pro interní účely Objednatele. Toto oprávnění však nezahrnuje další šíření takového díla.
- 10.5 Objednatel se zavazuje, že případné dílo dle předcházejícího odstavce tohoto článku této Smlouvy vytvořené Poskytovatelem dle této Smlouvy, ani jeho části, nebude žádnou formou rozšiřovat dalším osobám bez předchozí dohody a výslovného písemného souhlasu Poskytovatele. V ostatním pro nakládání s Dílem nebo jeho jednotlivými částmi platí přiměřeně ustanovení § 66 autorského zákona.
- 10.6 Pokud bude předmětem Služeb dle této Smlouvy poskytnutí SW produktů třetích stran, zajistí Poskytovatel pro Objednatele oprávnění k jejich užití ve stejném rozsahu a za podmínek uvedených tímto článkem Smlouvy. V ostatním se budou podmínky užívání těchto SW produktů řídit licenčními podmínkami výrobce nebo nositele příslušných práv k těmto SW produktům.
- 10.7 Smluvní strany se zavazují při realizaci Smlouvy k dodržování a ochraně práv průmyslového a jiného duševního vlastnictví, jakož i práv, spadajících do autorského práva a ochrany obchodního tajemství. Obdobný závazek platí pro smluvní strany v souvislosti s označováním výrobků, které jsou předmětem plnění v rámci Smlouvy.
- 10.8 Poskytovatel zajistí pro Objednatele právo používat patenty, ochranné známky, licence, průmyslové vzory, know-how, software a práva z duševního vlastnictví vztahující se ke

Službám dle této Smlouvy a nutné pro jejich provoz a užití. Náklady Poskytovatele s tímto postupem spojené jsou již zahrnuty v odměně dle této Smlouvy.

- 10.9 Každé užití SW Objednatelem, které by odporovalo podmínkám stanoveným touto Smlouvou, vyžaduje předchozí písemný souhlas Poskytovatele. Objednatel je dále povinen předem písemně oznámit Poskytovateli jakoukoliv změnu, která může mít vliv na změnu v rozsahu užívacích práv Objednatele k SW části Díla.
- 10.10 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 programový kód nebo jakoukoli Poskytovatelem předanou dokumentaci nebo jiné materiály rozmnožovat, předávat třetím osobám, či pro ně Dílo či části Díla rozmnožovat, dekompileovat, umožnit použití třetími osobami, nebo je užit jako předlohu při vývoji vlastního SW nebo vytvářet na základě Díla dle této Smlouvy jakákoliv díla nová.
- 10.11 Objednatel není oprávněn pozměnit nebo odstranit záznamy o autorském právu Díla dle této Smlouvy.

ČI. XI.

Komunikace smluvních stran

- 11.1 Ve věcech poskytování Služeb a objednávání Služeb budou smluvní strany komunikovat primárně prostřednictvím HelpDesk v souladu s odst. 3.8 a násl. této Smlouvy. Tím není dotčeno oprávnění Objednatele požadovat Služby též telefonicky či e-mailem v souladu s odst. 3.11 této Smlouvy.
- 11.2 Ve věcech smluvních je za smluvní strany oprávněn jednat:
- Za Objednatele: Ing. Karel Jelínek
- Za Poskytovatele: Ing. Milan Rada
- 11.3 Ve věcech technických je za smluvní strany oprávněn jednat:
- Za Objednatele: XXX
- Za Poskytovatele: XXX
- 11.4 Kontaktní údaje pro účely nahlašování požadavků na Služby v případě nedostupnosti HelpDesk v souladu s 3.11 této Smlouvy:
- E-mail: XXX
- Telefon: +420 XXX XXX XXX
- 11.5 Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenované oprávněné osoby či jiné kontaktní údaje, musí však o každé změně vyrozumět písemně druhou smluvní stranu. Změna

oprávněných osob je vůči druhé smluvní straně účinná okamžikem, kdy o ní byla písemně vyrozuměna. V případě změny oprávněných osob není potřeba ke Smlouvě uzavírat dodatek a změna je účinná dnem doručení písemného vyrozumění druhé smluvní straně.

Čl. XII. Práva a povinnosti z vadného plnění, odpovědnost za škodu, pojištění

- 12.1 Není-li v této Smlouvě uvedeno jinak, Poskytovatel poskytuje záruku za jakost na část Díla předanou Objednateli dle odst. 1.3 písm. a) a b) zhotovenou podle Smlouvy o dílo po dobu 48 měsíců ode dne protokolárního převzetí části Díla Objednatelem.
- 12.2 Poskytovatel poskytuje záruku za jakost na HW předaný Objednateli dle odst. 1.3 písm. c) až e) dle Smlouvy o dílo po dobu 24 měsíců ode dne protokolárního převzetí HW Objednatelem.
- 12.3 Poskytovatel poskytuje záruku za jakost na HW dle odst. 3.19 této Smlouvy v délce 24 měsíců počínaje dnem podpisu Objednatele na Pracovním listu o uskutečněné dodávce a montáži daného koncového HW. V této záruční době jsou servisní opravy vad na základě Servisních požadavků Objednatele zadaných do HelpDesk provedeny zdarma, pokud se jedná o závadu, za kterou odpovídá Poskytovatel. V ostatních případech a v době po uplynutí záruční doby jsou servisní práce a opravy považovány za Další požadavky Objednatele dle odst. 3.20 této Smlouvy a zpoplatněny dle příslušné položky v Ceníku.
- 12.4 Požadavek na odstranění vady Díla nebo výsledku provedené Služby předmětu plnění je Objednatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady písemně s využitím HelpDesk v souladu s odst. 3.8 a násl.
- 12.5 Poskytovatel je povinen na pokyn Objednatele odstranit vadu Díla i v případě, že má za to, že za předmětnou vadu neodpovídá a tato skutečnost je mezi stranami sporná. Prokáže-li se následně, že Poskytovatel za tuto vadu nebyl odpovědný, náleží mu odměna jako za objednávku servisních služeb v souladu s odst. 5.3 této Smlouvy.
- 12.6 Poskytovatel je rovněž povinen bezúplatně odstranit skryté vady Díla zjištěné v průběhu 48 měsíců od účinnosti této smlouvy, a to v souvislosti se spouštěním navazujícího budoucího nového účetního a obchodního softwaru Objednatele dle odst. 2.6 této Smlouvy.
- 12.7 Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění předmětu této Smlouvy. Zjistí-li, že Poskytovatel provádí plnění předmětu Smlouvy v rozporu se smluvními závazky uzavřenými dle této Smlouvy, je oprávněn 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 konkrétní důvody identifikující dané vadné plnění.
- 12.8 Poskytovatel neodpovídá za vady v případě, že dodaný předmět plnění byl užíván na jiných než Poskytovatelem odsouhlasených zařízeních nebo nebyl užíván v souladu s touto Smlouvou či provedeným školením. Poskytovatel neodpovídá za vady, které byly způsobeny nevhodným užíváním Díla nebo výsledku Služby Objednatelem, neoprávněným zásahem

třetí osoby či neodvratitelnými událostmi např. v důsledku vyšší moci dle tohoto článku Smlouvy.

- 12.9 Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu účinnosti této Smlouvy bude mít sjednanu pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění minimálně XXX Kč. Poskytovatel je povinen předložit kopii pojistné smlouvy Objednateli k posouzení Objednatelem nejpozději do 3 pracovních dnů od podpisu Smlouvy, případně pak po dobu trvání této Smlouvy na vyžádání Objednatele vždy do 3 pracovních dnů ode dne vyžádání. V případě, že při činnosti prováděné Poskytovatelem dojde ke způsobení prokazatelné škody Objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu tohoto odstavce Smlouvy, bude Poskytovatel povinen tyto škody uhradit z vlastních prostředků.
- 12.10 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.
- 12.11 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.
- 12.12 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku prokazatelně věcně nesprávného nebo jinak chybného pokynu, které obdržela od druhé smluvní strany. Tím není dotčena povinnost Poskytovatele upozornit Objednatele na zjevně nesprávný pokyn a splnit jej, jen pokud na takovém pokynu Objednatel i přes upozornění Poskytovatele trvá.
- 12.13 Žádná ze smluvních stran nebude odpovídat za nesplnění kteréhokoli ze svých smluvních závazků podle Smlouvy v důsledku vyšší moci, tj. událostí vylučujících odpovědnost např. nepředvídatelné a neodvratitelné události mimořádné povahy, mající bezprostřední vliv na realizaci Smlouvy, které vznikly po uzavření této Smlouvy, zejména pandemie, válka, revoluce, teroristické útoky, celostátní odborové stávky, požáry, výbuchy, zemětřesení, povodně, údery blesků, vichřice, 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 takovéto události nebudou prominuty. Při výskytu takové události smluvní strana, jejíž plnění taková událost ohrožuje, bez zbytečného prodlení písemně informuje druhou smluvní stranu a vynaloží veškeré úsilí na překonání své neschopnosti provádět plnění. Jestliže vznikne z titulu vyšší moci okolnost, v důsledku které nemůže Poskytovatel pokračovat v plnění Smlouvy, zavazují se smluvní strany bez zbytečného odkladu zahájit jednání o úpravě podmínek

plnění této Smlouvy. Platí, že bude-li se kterákoliv ze smluvních stran odvolávat v souvislosti s nesplněním kteréhokoliv ze svých závazků na okolnosti vyšší moci dle tohoto odstavce, je povinna prokázat, jakým způsobem tyto okolnosti vyšší moci měly bezprostřední vliv na realizaci Smlouvy.

- 12.14 Objednatel je oprávněn uplatnit u Poskytovatele nárok na úhradu vzniklých škod pouze v té výši, která je prokazatelně v přímé příčinné souvislosti s výsledkem poskytnuté Služby Poskytovatelem dle předmětu plnění této Smlouvy a pokud příčina je z prokazatelných důvodů na straně Poskytovatele a pokud Objednatel na své straně a bez zbytečného odkladu využil svých dostupných prostředků a možností pro eliminaci následků škod. Maximální výše ceny škody je omezena částkou XXX Kč.

Čl. XIII.

Závěrečná ustanovení

- 13.1 Veškeré změny či doplnění této Smlouvy lze učinit pouze písemně ve formě číslovaných dodatků.
- 13.2 V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neúčinné či pozbude platnosti, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná. Strany se zavazují nahradit neúčinné či neplatné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, účinným, popřípadě platným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního, neúčinného, případně neplatného.
- 13.3 Ve věcech v této Smlouvě výslovně neupravených se smluvní strany řídí platnými předpisy právního řádu České republiky.
- 13.4 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.
- 13.5 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 předchozího odstavce Smlouvy, budou řešeny před obecným soudem příslušným dle platných právních předpisů.
- 13.6 Pokud Poskytovatel na základě této Smlouvy zpracovává osobní údaje, zpracování probíhá za účelem poskytování Služeb podpory na právním základu plnění této Smlouvy dle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**GDPR**“). V takovém případě smluvní strany shodně prohlašují, že Objednatel je správcem a Poskytovatel zpracovatelem osobních údajů. Poskytovatel je povinen v souladu s GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZOÚ**“) dostatečně informovat subjekty údajů dle čl. 13 a 14 GDPR, stejně jako reagovat na žádosti subjektů údajů, neprodleně informovat Objednatele o veškerých porušeních

zabezpečení osobních údajů a dalších významných skutečnostech, týkajících se zpracování osobních údajů, řídit se při zpracování osobních údajů doloženými pokyny Objednatele, poskytovat Objednateli veškerou potřebnou součinnost, nezbytnou při plnění povinností vyplývajících z GDPR a ZZOÚ a sám plnit veškeré povinnosti, jež Poskytovateli vyplývají z GDPR a ZZOÚ. Osobní údaje jsou Poskytovatelem zpracovávány pouze v rozsahu, nezbytném pro splnění povinností dle této Smlouvy, nestanoví-li Objednatel jinak. Poskytovatel není oprávněn předávat osobní údaje jakékoliv třetí straně bez předchozího písemného schválení Objednatelem s výjimkou Další autorů. Poskytovatel je povinen Další autory zavázat obdobnými povinnostmi pro zpracování osobních údajů, jaké vyplývají ze Smlouvy jemu, aby byl zachován vysoký standard ochrany osobních údajů. Po ukončení účinnosti Smlouvy, nebo jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovávány, Poskytovatel osobní údaje v souladu s písemným rozhodnutím Objednatele buď vymaže, nebo je vrátí Objednateli a vymaže existující kopie. V případě, že rozsah Poskytovatelem zpracovávaných osobních údajů bude vyžadovat uzavření zvláštní smlouvy v souladu se ZZOÚ, zavazuje se Poskytovatel takovou smlouvu s Objednatelem bezodkladně uzavřít.

- 13.7 Zpracování osobních údajů v rámci plnění Smlouvy, ke kterému jsou využívány SW a HW produkty Poskytovatele, probíhá technicky na části technologické infrastruktury Objednatele, která je výhradně ve vlastnictví a Objednatele. V souvislosti s tím smluvní strany shodně potvrzují, že Poskytovatel, s výjimkou činností spojených s přístupem Poskytovatele do části této technologické infrastruktury Objednatele, kterou Poskytovatel činí s nutnou podporou a součinností Objednatele za účelem zajištění Služeb v souladu s odst. 3.18 Smlouvy, není odpovědný za ochranu osobních údajů, která se týká provozu vlastní technologické infrastruktury, kterou je povinen ve smyslu GDPR a ZZOÚ zajišťovat sám Objednatel jako vlastník technologické infrastruktury.
- 13.8 Podepsaní zástupci obou stran prohlašují, že jsou oprávněni k podpisu Smlouvy.
- 13.9 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem vzájemného podpisu obou smluvních stran, a účinnosti nabývá dnem zveřejnění v registru smluv ve smyslu následujícího odstavce.
- 13.10 Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že tato Smlouva bude zveřejněna Objednatelem v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Objednatel se zavazuje odeslat tuto Smlouvu společně s metadaty správci registru smluv bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy, nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího uzavření.
- 13.11 Smluvní strany shodně prohlašují, že obsah této Smlouvy není obchodním tajemstvím ve smyslu ustanovení § 504 OZ a souhlasí se zveřejněním jejího textu za účelem plnění zákonných povinností, které smluvním stranám vyplývají z právních předpisů o svobodném přístupu k informacím (zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů).

13.12 Smluvní strany prohlašují, že ujednání v této Smlouvě byla dosažena v souladu s jejich vůlí, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní a na základě jednostranně nevýhodných podmínek.

13.13 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Ceník

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

V Brně dne 21. 9. 2022

V Praze dne 21. 9. 2022

Ing. Karel Jelínek
generální ředitel společnosti

Ing. Milan Rada
jednatel společnosti