SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

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

(dále jen „Smlouva“)

čís. smlouvy Poskytovatele: 20230718001 čís. smlouvy Objednatele: …………………

Smluvní strany

Objednatel: Čistá Plzeň, s.r.o. Sídlo: Edvarda Beneše 430/23, Doudlevce, 301 00 Plzeň

Zastoupená: Otakarem Horákem, jednatel společnosti

Bankovní spojení: KB Plzeň

č.účtu: 43-3711080207/0100

IČO: 28046153

DIČ: CZ28046153 Spisová značka: C 22669 vedená u Krajského soudu v Plzni

(dále jen „Objednatel“)

a

Poskytovatel: R ALTRA spol. s r.o. Sídlo: Čimická 819/86a, Bohnice, 182 00 Praha

Jednající ve věcech smluvních: Ing. Michal Šmatera

Jednající ve věcech technických: Marcel Čmelík

zastoupená: Ing. Milanem Radou, jednatel společnosti

Bankovní spojení: ČSOB, pobočka Praha – Ke Stírce

č.účtu: 195181728/0300

IČO: 25676326

DIČ: CZ25676326

Spisová značka: C 60314 vedená u Městského soudu v Praze

(dále jen „Poskytovatel“)

(dále spolu i jako „Smluvní strany“)

Preambule

1. Smluvní strany uzavřely a podepsaly dne 12. 3. 2015 smluvní dokument „SMLOUVA O DÍLO, LICENČNÍ SMLOUVA A O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB“ ve znění dvou Dodatků smlouvy, a to na dodávku a provoz díla - „Analýza, dodávka a implementace SW produktu – Informačního systému pro svoz odpadu“ (dále jako „Dílo“) jejíž platnost skončila dne 31. 7. 2019.

2. Smluvní strany uzavřely a podepsaly dne 29. 7. 2019 smluvní dokument „SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB“ na období 48 měsíců s ukončením platnosti tohoto smluvního dokumentu ke dni 31.7.2023.

3. Smluvní strany se dohodly, že uzavřou tuto Smlouvu o poskytování servisních služeb na podporu Díla za podmínek v této Smlouvě specifikovaných.

I.

Definice pojmů

1. Informační systém, který je zprovozněn Poskytovatelem na technologické infrastruktuře – serverech Objednatele a který je jako klíčová část Díla předmětem servisní podpory dle této Smlouvy, se pro účely této Smlouvy rozumí SW produkt:

a) Informační systém pro svoz odpadu, který jako webová aplikace pro PC a Notebooky slouží uživatelům pro evidenci zakázek, odpadových nádob a zákazníků; plánování svozů odpadu, vyhodnocování a optimalizaci svozu odpadu; dispečink; fleet management – analýza provozu sledovaných vozidel a dále reporting ve stávajícím rozsahu.

b) Mobilní aplikace Svoz odpadu, která je určena pro mobilní zařízení – tablety a slouží pro řidiče svozových vozidel na podporu při svozu odpadu,

odst. 1 tohoto Čl. I Smlouvy dále jako „IS“.

Stránka 2 z 23

2. Hardware – koncová technická zařízení na vozidlech svozu odpadu jejichž montáž a zprovoznění bylo provedeno Poskytovatelem za účelem integrace dat z těchto vozidel do IS (dále jako „HW“).

3. Servisní službou se pro účely této Smlouvy rozumí: Služby servisní údržby a podpory provozu IS včetně maintenance licence a servisní podpory provozu HW vč. datové integrace koncového HW na vozidlech svozu odpadu (dále jako „Servisní služba“), které Poskytovatel poskytuje na základě servisních požadavků písemně zadaných Objednatelem a evidovaných prostřednictvím Služby HelpDesk (dále jako „Servisní požadavek“).

4. Incident je událost, která není součástí standardního provozu IS nebo HW a která způsobuje či může způsobit přerušení nebo omezení kvality funkcionality IS.

5. Služby – Službami se v kontextu této Smlouvy rozumí činnosti Poskytovatele vykonávané na základě Servisního požadavku či této Smlouvy, jejichž účelem je zajištění řádného provozu IS a HW dle této Smlouvy.

6. Hlavní pracovní doba – období od 06:00 do 18:00 hodin každý den od pondělí do pátku mimo státem uznané svátky.

II.

Předmět plnění

1. Předmětem této Smlouvy je na straně jedné závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli Služby a na straně druhé závazek Objednatele platit za tyto Služby Poskytovateli odměnu, a to vše za podmínek uvedených v této Smlouvě.

2. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli licence na software produkt IS, resp. poskytovat příslušná práva k užívání děl autorských nezbytných pro užívání software IS dle této Smlouvy, a to na dobu dle Čl. III Termín plnění v souladu s upřesněním podmínek dle Čl. X této Smlouvy.

3. Předmětem této Smlouvy je též závazek Poskytovatele po dobu trvání této Smlouvy dle čl. III Smlouvy pro Objednatele poskytovat následující Servisní služby, tj. Služby servisní údržby a podpory provozu IS včetně maintenance licence a podpory provozu HW:

a) Servisní služby HelpDesk – popis v Příloze č. 1 Smlouvy;

V rámci této Služby dále Poskytovatel umožní, na základě samostatných objednávek Objednatele a v cenách dle této Smlouvy Přílohy č. 6 „Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů“ prostřednictvím Služby HelpDesk, dodávky a montáže nového HW s následnou fakturací Poskytovatelem.

b) Řešení Incidentů IS a HW – popis v Příloze č. 2 Smlouvy;

c) Realizace změn IS – popis v Příloze č. 3 Smlouvy;

d) Poskytování konzultací a doškolení k provozu IS – popis v Příloze č. 4 Smlouvy;

e) Služby Maintenance licence IS – popis v Příloze č. 5 Smlouvy.

III.

Termín plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat předmět plnění dle Čl. II této Smlouvy a tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 48 měsíců, s účinností ode dne 1. 8. 2023.

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

IV.

Odměna a cenové a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje za řádné a včasné poskytování Servisních služeb v rozsahu dle Čl. II této Smlouvy platit Poskytovateli paušální měsíční odměnu po dobu platnosti této Smlouvy, a to dle následujícího ceníku (dále jen „Odměna“):

Cenová položka Cena za měsíc bez DPH

Informační systém pro svoz odpadu:

Služby servisní údržby a podpory provozu včetně maintenance licence

36.025 Kč

Mobilní aplikace Svoz odpadu:

Služby servisní údržby a podpory provozu včetně maintenance licence

5.500 Kč

Poplatek za 1 vozidlo evidované v IS:

(datový přenos, support HW, support komunikačních serverů)

100 Kč

Stránka 3 z 23

2. Time & Material ceny se uplatní pro zpoplatnění Servisních služeb vyžádaných Objednatelem na základě servisních požadavků na školení a konzultace, dále na odstraňování vad týkajících se IS nebo týkajících se HW v záruční době za jakost HW, které nebyly způsobeny vadou IS nebo vadou HW a dále na odstraňování vad týkajících se HW v době po ukončení záruky za jakost daného HW. Dále pak se Time & Material ceny uplatní při fakturaci za dodávky a montáže nového HW dle čl. II. odst. 3 písm. a) a dále pak na jakékoliv práce IT technika SW nebo SW vývoj nebo na práce HW technika v rámci tzv. víceprací objednaných Objednatelem v souladu s čl. IX. „Změnové řízení v průběhu realizace předmětu plnění Smlouvy“. Ve všech těchto v tomto odstavci tohoto článku Smlouvy vyjmenovaných případech Poskytovatel uplatní v Hlavní pracovní době Time & Material ceny uvedené v této Smlouvě v Příloze č. 6 „Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů“ (dále jen „T&M cena“):

3. Splatnost jednotlivých faktur činí 14 dní ode dne jejich doručení Objednateli.

4. Poskytovatel má právo vystavit a zaslat fakturu v elektronické podobě s elektronickým podpisem, a to na e-mailovou adresu Objednatele: fakturace@cistaplzen.cz

5. Paušální měsíční odměna dle odstavce 1 tohoto článku Smlouvy bude na základě faktury vystavené Poskytovatelem Objednatelem uhrazena vždy bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedený ve faktuře. Datem zaplacení se rozumí datum odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

6. Faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisu (zejména zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a údaje dle § 435 občanského zákoníku). V případě, že faktura nebude odpovídající náležitosti obsahovat a splňovat, je Objednatel oprávněn 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.

7. Ceník uvedený v Příloze č. 6 této Smlouvy bude, vždy po písemné dohodě obou Smluvních stran, Poskytovatelem aktualizován formou Dodatku této Smlouvy 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.

8. Smluvní strany sjednávají, že dojde-li u Poskytovatele ke změně okolností, které Poskytovatel nemohl rozumně předpokládat ani ovlivnit ve smyslu ust. § 1765 NOZ, kdy Poskytovatel v době uzavření Smlouvy nemohl předvídat budoucí růst cen na trhu některých vybraných relevantních cenových položek, které jsou předmětem Smlouvy v Příloze č. 6 a v článku IV. odst. 1 a odst. 2 Smlouvy (dále také jako „cenové podmínky“) vč. z toho plynoucích nákladů na lidské zdroje Poskytovatele nutné pro zajištění služeb a prací, které jsou předmětem Smlouvy a které Poskytovateli neúměrně zvyšují náklady na plnění této Smlouvy, má Poskytovatel právo domáhat se vůči Objednateli obnovení jednání o Smlouvě. Nedohodnou-li se Smluvní strany na změně smluvních cenových podmínek v přiměřené lhůtě, nejdéle však do 1 měsíce od zaslání návrhu změn cenových podmínek Poskytovatele Objednateli, sjednávají Smluvní strany právo Poskytovatele odstoupit od této Smlouvy. Poskytovatel v takovém případě neodpovídá za žádnou škodu ani újmu vzniklou z důvodu ukončení poskytování Služeb dle tohoto odstavce a článku této Smlouvy. V ostatním pak platí Čl. XII. této Smlouvy.

V.

Způsob poskytování a převzetí Služeb

1. Místem předání a převzetí Servisních služeb, resp. plnění v souladu s předmětem plnění dle Čl. II této Smlouvy je sídlo Objednatele, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

2. Není-li v této Smlouvě sjednáno jinak, Servisní služby jsou v souladu s Přílohou č. 1–5 Smlouvy poskytovány Poskytovatelem na základě Servisních požadavků Objednatele, které obsahují rozsah požadovaného a sjednaného plnění a které Objednatel zadává prostřednictvím Služby HelpDesk, která pro daný Servisní požadavek obsahuje i stav jeho plnění. K Službě HelpDesk má Objednatel přístup skrze níže uvedenou Webovou aplikaci.

3. Pro fungování Služby HelpDesk Poskytovatel vybuduje tyto komunikační kanály:

a) Webová aplikace Poskytovatele přístupná pro Objednatele (dále jen „Webová aplikace“) – primární komunikační kanál pro Smluvní strany;

b) E-mailový kontakt pro komunikaci s Poskytovatelem m.tran@protank.cz;

c) Telefonní kontakt pro komunikaci s Poskytovatelem +420 777 507 520.

4. Primárním komunikačním kanálem v Hlavní pracovní době je Webová aplikace. V případě její nedostupnosti je možné využít telefonní nebo e-mailový kontakt. V případě telefonického hlášení je nutné nejpozději ve lhůtě 2 pracovních dní potvrdit hlášení ve Webové aplikaci.

5. Objednatel zajistí, aby všechny jím hlášené Servisní požadavky byly evidované a zpětně dohledatelné ve Webové aplikaci. Poskytovatel zajistí, aby informace o poskytnutých Službách byly zdokumentovány a evidovány ve Webové aplikaci.

Stránka 4 z 23

6. Poskytovatel je oprávněn využívat k poskytování Služeb subdodavatelů. Za Služby poskytnuté prostřednictvím subdodavatelů odpovídá Poskytovatel stejně, jako by tyto Služby poskytoval sám.

VI.

Odpovědnost za škodu a vady

1. Smluvní strany jsou povinny vyvíjet maximální úsilí k předcházení vzniku škod a učinit veškerá dostatečná opatření k minimalizaci vzniklých škod. V rámci této prevenční povinnosti jsou Smluvní strany povinny zejména respektovat vzájemná zadání, pokyny a doporučení, která jsou významná z hlediska plnění této Smlouvy.

2. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení nebo škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost za vzniklou škodu. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k této situaci došlo v důsledku prodlení s plněním závazku druhé Smluvní strany. Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost. Každá ze Smluvních stran je povinna bez zbytečného odkladu upozornit druhou Smluvní stranu na vznik okolnosti vylučující odpovědnost.

3. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku prokazatelně věcně nesprávného nebo jinak chybného pokynu, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran není povinna nahradit druhé Smluvní straně jakékoli nepřímé, nahodilé a následné škody spočívající například v nedosažení očekávaného zisku, ztráty smluv, dat, provozního času nebo ztráty užívání jakéhokoliv zařízení nebo procesu nebo v nedosažení předpokládaných výsledků v provozu obchodního závodu a nesplnění podnikatelských záměrů.

4. Žádná ze Smluvních stran nebude odpovídat za nesplnění kteréhokoli ze svých smluvních závazků podle Smlouvy v důsledku vyšší moci, tj. v případě, že ve splnění povinnosti ze smlouvy jedné ze smluvních stran dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Smluvní strany, mající bezprostřední vliv na realizaci Smlouvy, zejména epidemie, pandemie, teroristický útok, válka, revoluce, odborové stávky, požáry, výbuchy, zemětřesení, povodně, údery blesků, vichřice, tornáda, laviny, sněhová kalamita, a další změny okolností, které Poskytovatel či Objednatel nemohli předvídat před uzavřením této Smlouvy vč. překážek způsobených vyšší moci které již mohly být známy nebo již existovaly v době uzavření této Smlouvy, ale které se významně a nepředvídatelně zhoršily až po uzavření této Smlouvy, jejichž činnost má vliv na plnění 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, 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. Na dodávky HW poskytuje Poskytovatel záruku za jakost v délce 24 měsíců ode dne podpisu Pracovního listu o jeho dodávce. 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.

6. Požadavek na odstranění vady IS nebo HW je Objednatel povinen uplatnit okamžitě po zjištění vady písemně s využitím HelpDesk u pověřené osoby Poskytovatele dle Čl. VII této Smlouvy.

7. Vadou se rozumí rozpor mezi skutečnou funkčností předmětu plnění Smlouvy a popisem funkčností uvedených v předmětu plnění této Smlouvy.

8. Objednatel má právo kontrolovat dodávky plnění předmětu této Smlouvy. Zjistí-li Objednatel, 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.

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 dokumentací dodanou Poskytovatelem. 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.

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

Stránka 5 z 23

využil všech svých dostupných prostředků a možností pro eliminaci možných příčin či následků škod.

11. 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. 1 Čl. IV Smlouvy. To se však nevztahuje na odpovědnost Smluvní strany, která způsobila nemateriální újmu porušením svých povinností uvedených v Čl. X Autorská práva, práva třetích osob a Čl. VIII Ochrana informací dle této Smlouvy nebo na odpovědnost Smluvní strany, která způsobila škodu či nemateriální újmu úmyslně nebo v důsledku hrubé nedbalosti.

12. Poskytovatel neručí za žádnou škodu ani újmu Objednateli vzniklou z důvodu ukončení poskytování Služeb v případě prodlení Objednatele se zaplacením paušální měsíční odměny.

VII.

Součinnost a vzájemná komunikace

1. Objednatel se zavazuje, že po dobu poskytování Služeb bude Poskytovateli poskytovat součinnost spočívající zejména v předávání vyžádaných podkladů, doplňujících údajů, zpřesnění podkladů, vyjádřeních a stanovisek Objednatele, jejichž potřeba vznikne v průběhu plnění této Smlouvy. Objednatel, na žádost Poskytovatele, rovněž zajistí součinnost 3. stran, bude-li to povaha řešení vyžadovat. Veškerá součinnost bude Poskytovateli poskytnuta vždy nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího vyžádání. Zvláštní lhůta pro poskytnutí součinnosti bude Poskytovatelem stanovena tehdy, půjde-li o součinnost, kterou Objednatel nemůže zajistit vlastními silami.

2. Požadavek na součinnost Objednatele dle Čl. VII odst. 1 této Smlouvy zašle Poskytovatel Objednateli prostřednictvím služby HelpDesk nebo na emailovou adresu osoby Objednatele pověřené ke komunikaci dle tohoto Čl. VII Smlouvy.

3. Pokud Objednatel neposkytne dle Čl. VII odst. 1 této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo posunout termíny plnění stanovené v Čl. III této Smlouvy nebo termíny plnění stanovené v Příloze č. 2 – Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW, a to vždy o čas, po který Poskytovatel nemohl pracovat na plnění Servisních služeb.

4. Objednatel zodpovídá za to, že předané podklady a doklady nemají žádné faktické ani právní vady.

5. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob pověřených za tím účelem Smluvními stranami.

6. Za stranu Objednatele je osobou pověřenou ke komunikaci: Ing. Jan Šneberk (378 038 620, sneberk@cistaplzen.cz). Za stranu Poskytovatele je osobou pověřenou ke komunikaci Martin Tran (telefon: +420 777 507 520, email: m.tran@protank.cz).

VIII.

Ochrana informací a zpracování osobních údajů

Ochrana informací:

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 obchodní, 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.

2. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak.

3. Smluvní strany se zavazují, že bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany nebudou důvěrné informace sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osob, které na plnění této Smlouvy spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nevyužít důvěrné informace získané v souvislosti s touto Smlouvou jinak než pro účely této Smlouvy, v neprospěch druhé Smluvní strany či k poškození jejího dobrého jména nebo pověsti. Za porušení závazku důvěrnosti informací podle této Smlouvy nebude považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze Smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí. Za třetí osoby se ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele nepovažují externí subdodavatelé Objednatele spolupracující s Objednatelem v přímé souvislosti a v souladu s předmětem plnění této Smlouvy, kterým

Stránka 6 z 23

mohou být takové důvěrné informace poskytnuty pouze oproti podpisu dohody o mlčenlivosti mezi Objednatelem a takovým subdodavatelem, a to zavázáním se ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy.

Zpracování osobních údajů:

4. Smluvní strany mají právo zpracovávat všechny osobní údaje potřebné pro plnění této Smlouvy a společně se zavazují přijmout potřebná opatření k ochraně osobních údajů v souladu se zák. č. 110/2019 Sb., Zákon o zpracování osobních údajů, v aktuálním znění a dále zejména v souladu s Čl. 28 odst. 3) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jako „Nařízení“) a dále v souladu s ustanoveními této Smlouvy.

5. Objednatel (dále také jako „Správce“) tímto pověřuje Poskytovatele (dále také jako „Zpracovatel“) zpracováním osobních údajů demonstrativně uvedených v následujícím odstavci tohoto článku Smlouvy. Zpracovatel níže uvedených osobních údajů se touto Smlouvou zavazuje, za účelem uvedeným v předešlém odstavci tohoto článku této Smlouvy, zpracovávat osobní údaje k nimž získá přístup na základě této Smlouvy.

6. Osobní údaje jsou pro Správce zpracovávány Zpracovatelem pro účely a v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu této Smlouvy, tj. zejména může docházet k zpracování následujících osobních údajů:

a) jméno, příjmení a titul,

b) osobní číslo,

c) e-mailová adresa,

d) telefonní číslo,

e) registrační značka vozidla,

f) GPS poloha,

Osobními údaji, v souladu s odst. 1) Čl. 4 Nařízení, se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (dále jen „subjekt údajů“); identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat (výše a dále jako „osobní údaje“).

7. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace a osobní údaje mají obě Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této Smlouvy.

8. Ustanovení tohoto článku Smlouvy o ochraně informací a zpracování osobních údajů není dotčeno ukončením této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu, a to po dobu 3 let od ukončení této Smlouvy.

IX.

Změnové řízení v průběhu realizace předmětu plnění Smlouvy

1. Pokud Objednatel vznese požadavek na změnu či rozšíření stávajícího rozsahu Díla v souladu s původním zaměřením Díla na SW podporu činností Objednatele souvisejících se sběrem a svozem odpadů, mohou se obě Smluvní strany dohodnout na realizaci rozšíření Díla formou vícepráce.

2. Pokud obě Smluvní strany projeví vůli dohodnout se na realizaci víceprací, pak dle vzájemné dohody

(a) buď Objednatel připraví na základě této Smlouvy Objednávku, nebo

(b) Poskytovatel připraví Nabídku jako podklad pro Objednávku nebo návrh Dodatku k této Smlouvě,

přičemž v daném dokumentu bude vždy specifikován konkrétní rozsah víceprací, termín plnění a cena plnění, jakož i ostatní podmínky realizace víceprací.

3. Jednotlivé smluvní podmínky této Smlouvy jsou zavazující pro obě Smluvní strany, pokud nebude některá smluvní podmínka v příslušném dodatku či Objednávce písemně dohodnuta jinak.

X.

Autorská práva, Práva třetích osob

1. Software část Díla, resp. počítačový program a databáze jako součást Díla dle této Smlouvy (výše a dále také jako „SW“) je autorským dílem dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů České republiky (dále jen „autorský zákon“). Dílo je v této souvislosti provedeno v jazyce českém. Poskytovatel tímto stvrzuje, že je výhradním vykonavatelem majetkových autorských práv k této části Díla.

2. Poskytovatel touto Smlouvou uděluje Objednateli (dále též jako „Nabyvatel licence“) nevýlučné, nepřenosné užívací právo k programovému vybavení, které je součástí dodávek v rámci této Smlouvy. Licence se poskytne Objednateli jako nevýhradní, časově omezená na

Stránka 7 z 23

dobu platnosti této Smlouvy, územně omezená v souladu s organizačním členěním Objednatele, pro užití v neomezeném počtu uživatelů Objednatele, za účelem SW podpory provozních činností Objednatele v souladu s touto Smlouvou, a to pro interní potřeby Objednatele pro které je Dílo určeno v rámci organizačního členění Objednatele a v souladu s potřebami své podnikatelské činnosti v oblasti sběru a svozu odpadu na území obsluhovaném Objednatelem. Objednatel nemá právo poskytovat licence třetím osobám bez dohody s Poskytovatelem a bez písemného souhlasu od Poskytovatele. Licenční oprávnění uvedená v tomto článku této Smlouvy nabývá Objednatel podpisem Smlouvy pro první 2 měsíce provozu IS a Služeb a následně pak pro každý další daný měsíc vždy po zaplacení paušální měsíční odměny za předešlý měsíc dle Čl. IV Smlouvy.

3. Poskytovatel zajistí pro Objednatele práva autorská a práva průmyslového vlastnictví vztahující se k předmětu plnění této Smlouvy v souladu s právy k duševnímu vlastnictví. Náklady Poskytovatele s tímto postupem spojené a s umožněním užívání licence Objednatelem jsou již zahrnuty v ceně dle této Smlouvy.

4. Smluvní strany se zavazují při realizaci Smlouvy k dodržování a ochraně práv k duševnímu vlastnictví.

5. Pokud při realizaci plnění dle Smlouvy vznikne dílo nesoucí znaky díla autorského dle příslušného zákona, přechází na Objednatele nevýhradní oprávnění výkonu práva takové dílo užít, a to pouze pro interní účely Objednatele. Toto oprávnění však nezahrnuje další šíření takového díla třetím osobám.

6. 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 3. stranám bez předchozí dohody a výslovného písemného souhlasu Zhotovitele. V ostatním pro nakládání s Dílem nebo jeho jednotlivými částmi platí přiměřeně ustanovení § 66 autorského zákona.

7. Každé možné užití předmětu plnění Smlouvy Objednatelem, které by odporovalo podmínkám stanoveným touto Smlouvou, vyžaduje v předstihu 1 měsíce předchozí písemný souhlas Poskytovatele, přičemž Poskytovatel nemá povinnost písemný souhlas udělit. Objednatel je dále povinen předem písemně oznámit Poskytovateli jakoukoliv změnu, která může mít vliv na změnu v rozsahu užívacích práv Objednatele k SW nebo HW dané části předmětu plnění Smlouvy.

8. 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 ve lhůtě splatnosti dle daného daňového dokladu Poskytovatele uhradit.

9. Objednatel nemá právo bez předchozího výslovného písemného souhlasu Poskytovatele jakýmkoliv způsobem zasahovat do HW, SW či jeho zdrojového kódu nebo do jakékoli předané dokumentace a do předaných materiálů dle této Smlouvy. Objednatel dále nemá právo HW, SW či jeho zdrojový programový kód nebo jakoukoli Poskytovatelem předanou dokumentaci nebo jiné materiály rozmnožovat, pořizovat jejich vizuální dokumentaci, předávat je třetím osobám, či pro ně předmět plnění Smlouvy nebo jeho části rozmnožovat, dekompilovat, umožnit použití třetími osobami, nebo je užít jako předlohu při vývoji vlastního SW nebo HW nebo vytvářet na základě této Smlouvy jakákoliv díla nová. Za rozmnožování SW či dokumentace je rovněž považováno jejich kopírování na pevný disk nebo na jiný přenosný nosič dat, jakož i kopírování papírových podkladů s výjimkou pořizování kopií uživatelských návodů nutných k užívání předmětu plnění Smlouvy Objednatelem v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.

10. V případě porušení smluvní povinnosti uvedené v tomto článku této Smlouvy vzniká Poskytovateli právo na náhradu majetkovou škody a nemajetkové újmy.

11. Objednatel nemá právo pozměnit nebo odstranit záznamy či informace o autorském právu na předmětech plnění dle této Smlouvy.

XI.

Smluvní pokuty a sankce

1. Pokud bude Poskytovatel v prodlení s termínem maximální doby řešení incidentu IS dle Přílohy č. 2 Specifikace Služby Řešení Incidentů této Smlouvy, a to z důvodů na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu v závislosti na kategorii vady:

- 2.000 Kč u vady kategorie A,

- 1.000 Kč u vady kategorie B,

- 500 Kč u vady kategorie C,

a to za každý započatý den prodlení.

2. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou splatné Odměny či T&M ceny dle Čl. IV této Smlouvy je úrok z prodlení stanoven za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky.

Stránka 8 z 23

3. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení požadavku na zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.

4. Výše všech smluvních pokut, které je Poskytovatel povinen zaplatit v daném měsíci, je omezena výší 30 % Odměny dle Čl. IV této Smlouvy za daný měsíc.

XII.

Ukončení Smlouvy, Odstoupení od Smlouvy

1. Smlouva bez dalšího skončí v den, dosáhne-li celkové plnění podle Čl. IV této Smlouvy Objednatele vůči Poskytovateli částku 2 000 000 Kč (slovy: dva miliony korun českých).

2. Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou v trvání 6 měsíců, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

3. Smlouvu lze ukončit odstoupením kterékoli ze Smluvních stran z důvodu podstatného porušení povinností stanovených touto Smlouvou opačnou Smluvní stranou dle odstavce 3 resp. odstavce 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 30 dní. V případě odstoupení/ukončení odstupující 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.

4. Objednatel má právo Smlouvu ukončit odstoupením od Smlouvy z těchto podstatných důvodů porušení Smlouvy:

a) v případě, že Poskytovatel nemůže z důvodů událostí podle Čl. VI. odst. 4 této Smlouvy pokračovat v plnění podle Smlouvy po dobu delší než 30 dnů,

b) v případě, že Poskytovatel poruší Smlouvou podstatným způsobem dle ust. § 2002 zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, a to z prokazatelných důvodů na straně Poskytovatele, a do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Objednatele takové porušení nenapraví.

5. Poskytovatel má právo Smlouvu ukončit odstoupením od Smlouvy z těchto podstatných důvodů porušení Smlouvy:

a) v případě, že nastane událost nebo řada událostí podle Čl. VI. odst. 4 této Smlouvy zamezující Poskytovateli plnění vyžádaných součinností dle článku III. Smlouvy po dobu delší než 30 dnů,

b) v případě, že Objednatel poruší Smlouvou podstatným způsobem dle ust. § 2002 zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, a to z prokazatelných důvodů na straně Objednatele, a do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Zhotovitele takové porušení nenapraví, c) v případě, že se Smluvní strany nedohodnou na změně smluvních podmínek v souladu s odst. 8 Čl. IV. Smlouvy,

d) 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.

6. Účinky ukončení této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu nejsou dotčeny:

• ustanovení článku VIII., článku X., článku XII. a článku XIII. této Smlouvy;

• nároky na smluvní pokuty a sankce, které vznikly před účinností odstoupení nebo ukončení Smlouvy;

• nároky na náhradu škody, 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.

7. Smluvní strany si ujednaly, že odstoupením od Smlouvy 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.

XIII.

Řešení sporů

1. V případě sporu vyplývajícího z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní se Smluvní strany zavazují vyvinout maximální úsilí k vyřešení takovéhoto sporu smírnou cestou.

2. Pokud ve Smlouvě není stanoveno jinak, všechny spory, které vzniknou z této Smlouvy, včetně sporů o její platnost, výklad nebo zrušení, které není možné řešit smírnou cestou podle odst. 1 tohoto článku Smlouvy, budou řešeny před obecným soudem České republiky příslušným dle platných právních předpisů.

Stránka 9 z 23

XIV.

Závěrečná ustanovení

1. Objednatel souhlasí, aby se Poskytovatel odkazoval ve svých elektronických a papírových materiálech (reference) na spolupráci s Objednatelem.

2. 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.

3. Nevynutitelnost nebo neplatnost kteréhokoli článku, odstavce, pododstavce nebo ustanovení této Smlouvy neovlivní vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení této Smlouvy. V případě, že jakýkoli takovýto článek, odstavec, pododstavec nebo ustanovení by mělo z jakéhokoli důvodu pozbýt platnosti (zejména z důvodu rozporu s právními předpisy), vyvinou Smluvní strany veškeré úsilí, aby došlo k dohodě o právně přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v takové části Smlouvy, jež pozbyla platnosti.

4. Smluvní strany se zavazují, že budou postupovat v souladu s oprávněnými zájmy druhé Smluvní strany, a že uskuteční veškerá právní jednání, která se ukáží být nezbytná pro realizaci transakcí upravených touto Smlouvou.

5. Veškeré ceny uvedené v této Smlouvě se rozumí bez případné daně z přidané hodnoty nebo jiné obdobné daně, ať už je tuto daň povinen uplatnit a odvést Poskytovatel nebo Objednatel.

6. Tato Smlouva může být měněna či doplněna pouze písemně se souhlasem obou Smluvních stran formou číslovaných dodatků.

7. 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.

8. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom exempláři.

9. Tato Smlouva nabývá účinnosti i platnosti dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran.

10. Součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:

č. 1 – Specifikace Služby HelpDesk

č. 2 – Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW

č. 3 – Specifikace Služby Realizace změn

č. 4 – Specifikace Služby Konzultace a školení

č. 5 – Specifikace Služby Maintenance IS

č. 6 – Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů

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

V Plzni dne: V Praze dne:

Za Objednatele: za Poskytovatele:

…………………………… ……….……………..

Otakar Horák Ing. Milan Rada

jednatel společnosti jednatel společnosti

Stránka 10 z 23

Příloha č. 1 Smlouvy č. 20230718001

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 nezapíše 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

Nahlížitel

- Má právo nahlížet na tikety

- Je informován o sledovaných událostech na požadavcích zadaných Objednatelem pomocí notifikačních emailů

- Všichni vč. Nahlížitele mají právo nastavit, zda Nahlížitel 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)

Stránka 11 z 23

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

Stránka 12 z 23

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. 2: Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS a HW

• U POŽADAVKU NA ZMĚNU je výběr kategorií pouze informativní a signalizuje prioritu.

• U ŠKOLENÍ / KONZULTACÍ je výběr kategorií pouze informativní a signalizuje prioritu.

7. Metodika zadávání do helpdesku

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

Stránka 13 z 23

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

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

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

Stav UZAVŘENO/AKCEPTOVÁNO zadává pouze zákazník.

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/Poskytovatele: Marcel Čmelík

Pověřená osoba za stranu Objednatele: Otakar Horák

Stránka 14 z 23

Příloha č. 2 Smlouvy č. 20230718001

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 Služby HelpDesk, zahrnuje řešení různých událostí / incidentů (dále jako „incident“), jež dle posouzení Objednatele způsobují nefunkčnost některé dílčí části IS nebo nefunkčnost daného HW. Služba nezahrnuje řešení incidentů, jež nebyly přímo způsobeny vadou IS nebo vadou HW.

Cílem Služby je 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 obejití vzniklého problému, zavedením náhradního řešení).

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

a) Servisní požadavek Objednatele 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 dle této Smlouvy.

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 informován o ukončení servisního zásahu a je informován o jeho výsledku. Objednateli je rovněž předán ke kontrole a potvrzení vyplněný Elektronický pracovní list (výše a dále jako „Pracovní list“).

Princip Elektronického pracovního listu 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 verze Pracovního listu ve formátu PDF, která druhý pracovní den je pod názvem „Pracovní list – vyúčtování“ elektronicky 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.

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

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:

Stránka 15 z 23

- 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 Objednatel zajistit prostředky pro základní zámečnické a svářečské práce;

- Přistavené vozidlo musí být čisté pro potřeby servisního zásahu 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 či jiné zařízení na kterém je namontován daný HW a po ukončení servisního zásahu zodpovědný pracovník Objednatele dané zařízení převezme zpět.

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

V případě, 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 paušální poplatek 1500 Kč bez DPH za daný zbytečný výjezd a dopravní náklady dle skutečnosti.

2. Dostupnost a spolehlivost Služby

Provozní doba podpory Služby je v Hlavní pracovní době.

3. 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.

3.1 Sjednané 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 vážné (kategorie „A“), které neumožňují využívat Dílo:

- nejpozději do 6 hodin v Hlavní pracovní době,

• Incidenty středně vážné (kategorie „B“), Dílo je však použitelné ve svých základních funkcích:

- nejpozději do 6 hodin v Hlavní pracovní době,

• Incidenty nezávažné (kategorie „C“):

- nejpozději do konce násl. pracovního dne v Hlavní pracovní době.

Maximální doba řešení

Poskytovatel garantuje maximální dobu řešení Incidentu na své straně:

• Incidenty vážné (kategorie „A“), které neumožňují využívat Dílo:

- do konce následujícího pracovního dne v Hlavní pracovní době,

Pokud byl požadavek zadán mimo pracovní den nebo po skončení Hlavní pracovní doby, pak termín ukončení servisní opravy je míněn do 2 pracovních dní následujících po nejbližším pracovním dni, který následuje po dni zadání servisního požadavku Objednatelem do HelpDesk

Stránka 16 z 23

• Incidenty středně vážné (kategorie „B“), Dílo je však použitelné ve svých základních funkcích:

- do 5 pracovních dnů v Hlavní pracovní době,

• Incidenty nezávažné (kategorie „C“):

- do 15 pracovních dnů v Hlavní pracovní době

3.2 Sjednané termíny plnění týkající se servisních požadavků na HW:

Sjednané termíny plnění týkající se HW:

1. Reakční doba na přijatý požadavek: do 8 hodin (počítáno v pracovní době).

2. Maximální doba řešení požadavku: do 5 následujících pracovních dní (není-li dohodnuto jinak).

3.3 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 Objednatelem. Nalezení a předání náhradního řešení (work-aroundu) Objednateli nezbavuje Poskytovatele povinnosti odstranit/vyřešit Incident, aby nemuselo být použito náhradní řešení. Incident je možné uzavřít v případě, že příčina Incidentu je mimo IS.

4. 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 činnosti, 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;

Stránka 17 z 23

• 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 řádně poskytovat Službu, je Poskytovatel zproštěn všech důsledků, které vzniknou z důvodu existence překážky na straně Objednatele.

5. 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.

6. 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 odměně za komplex poskytovaných Služeb. Celková paušální měsíční odměna za komplex poskytovaných Služeb je stanovena v čl. IV, této smlouvy.

Pohyblivá část (Time & Material) je stanovena na základě cen dodávaného HW a 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 ani vadou HW a dále řešení všech incidentů, které se vyskytnou po uplynutí záruky za jakost.

Stránka 18 z 23

Příloha č. 3 Smlouvy č. 20230718001

Specifikace Služby Realizace změn

1. Předmět Služby

Cílem Služby Realizace změn je efektivní realizace změn SW a provozu IS při zajištění kontinuity i kvality provozu IS. Poskytování této Služby zaručuje objednateli, že změny v jednotlivých komponentách IS budou realizovány v dohodnutém harmonogramu a za dohodnutou cenu.

2. Postup při využití služby

Požadavky na změny jsou objednatelem oznamovány prostřednictvím Helpdesk.

Po nahlášení Požadavku na změnu provede poskytovatel dopadovou analýzu a ve formě nabídky navrhne objednateli cenu, termíny a návrh řešení realizace Servisního požadavku na změnu. Tato nabídka bude obsahovat:

a) Nabízený obsah;

b) Objem práce odhadovaný pro přípravu a provedení změny IS;

c) Cenu nabídky;

d) Harmonogram provedení změny IS;

Objednatel rozhodne, zda za podmínek formulovaných poskytovatelem v nabídce bude požadovaná změna IS realizována. V případě kladného rozhodnutí vystaví objednávku Služby s odvoláním na závaznou nabídku poskytovatele.

Poskytovatel realizuje změnu IS až do její implementace na provoz.

3. Dostupnost a spolehlivost služby

Požadavky na změny jsou hlášeny i řešeny pouze v Hlavní pracovní době.

4. Kontrola kvality služby

Dopadová analýza, pokud bude dohodnuta, je provedena do 7 pracovních dní od nahlášení požadavku na změnu, nebude-li mezi stranami dohodnuto jinak.

Realizované změny předá poskytovatel objednateli v termínech uvedených v nabídce, pokud nedojde k jiné písemné dohodě smluvních stran v průběhu realizace změny.

5. Cena služby (Pricing and charging)

Cena za realizaci požadovaných změn IS je hrazena na základě akceptované nabídky. Ta bude vycházet z odhadu času a Time & Material cen specifikovaných v čl. IV této smlouvy.

Stránka 19 z 23

Příloha č. 4 Smlouvy č. 20230718001

Specifikace Služby Konzultace a školení

1. Předmět Služby

Předmětem Služby je poskytování konzultací a školení k provozu IS na základě žádosti objednatele. Cílem Služby Konzultace a školení je zvyšovat know-how objednatele a umožnit tak objednateli efektivně vlastnit IS a plně čerpat jeho užitnou hodnotu. Součástí Služby jsou pouze školení a konzultace, které se přímo týkají IS a jeho funkcí.

Školením se rozumí aktivita spočívající v předávání znalostí vybraným pracovníkům objednatele a jejich pasivním přijímání. Součástí této Služby je i příprava tzv. školících materiálů a případně dalších dokumentů potřebných k osvojení předávaných znalostí. Podle požadavku objednatele je možno Službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti.

Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků objednatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma.

2. Postup při využití Služby

Požadavek na konzultaci či školení vznáší objednatel prostřednictvím Helpdesk.

Konzultace mohou být poskytovány libovolnou vhodnou formou:

a) telefonicky;

b) v rámci osobního setkání;

c) písemně e-mailem;

d) v rámci řešení SP.

Součástí požadavku na školení či konzultaci musí být následující:

• návrh vhodných termínů zahájení,

• počet účastníků,

• návrh místa konání,

• přepokládaná délka a obsah školení či tematické okruhy konzultace.

Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli doplňující informace, které si poskytovatel vyžádá.

Poskytovatel na základě požadavku objednatele vypracuje v dohodnutém termínu nabídku školení či konzultace. Tato nabídka bude obsahovat:

• Nabízený termín školení či konzultace. Prvotní návrh vhodných termínů školení navrhuje objednatel, návrh vhodných termínů je součástí požadavku na službu. Při návrhu termínu konání vždy poskytovatel přihlíží k návrhu termínu objednatele. Pokud není poskytovatel schopen uskutečnit školení či konzultaci v objednatelem navržených termínech, může nabídnout školení v jiném termínu, avšak ne v termínu dřívějším než nejbližší objednatelem navržený termín. Poskytovatel nesmí bezdůvodně oddalovat termín školení či konzultace.

• Nabízený obsah školení, stručnou osnovu školení nebo konzultací, témata konzultace.

• Požadavky na předběžnou kvalifikaci pracovníků objednatele účastnících se školení či konzultace.

• Objem práce odhadovaný pro přípravu a provedení služby rozdělený na:

o přípravu prezentace pro školení nebo konzultaci,

o přípravu školících materiálů a příkladů nebo podkladů pro konzultaci,

o provedení služby.

• Cenu nabídky v obdobném členění (viz předchozí bod) zahrnující i další náklady (např. rezervace odpovídajících prostor, zapůjčení technického vybavení atd.)

• Platnost nabídky.

Akceptace nabídky

Po vypracování nabídky poskytovatelem je objednatel seznámen s nabídkou.

V případě, že objednatel s nabídkou souhlasí a požaduje její realizaci, akceptuje nabídku písemnou objednávkou, kde uvede zvolený termín, cenu a rozsah konání školení či konzultace.

Realizace Služby

Pokud objednatel odsouhlasil nabídku poskytovatele, dochází k realizaci na základě konkrétních a vzájemně odsouhlasených podmínek (druh, parametry, rozsah služby a další náležitosti) uvedených v nabídce.

Odstoupení od nabídky konkrétní Služby, zrušení Služby

Stránka 20 z 23

Odstoupení od Služby: pokud poskytovatel neobdrží akceptaci nabídky v době platnosti nabídky, nebo pokud poskytovatel obdrží zamítavé stanovisko k nabídce, předpokládá se odstoupení objednatele od poskytovatelem nabízené konkrétní Služby.

Zrušení služby: objednatel i poskytovatel mohou dále zrušit poskytnutí konkrétní Služby v termínu po předložení nabídky či akceptaci objednávky. Zrušení Služby mohou být následujícího typu:

• Zrušení konzultace.

• Zrušení školení ze strany objednatele bez penalizace.

• Zrušení školení ze strany objednatele méně než 10 pracovních dní před dohodnutým termínem.

• Zrušení školení ze strany poskytovatele bez penalizace.

• Zrušení školení ze strany poskytovatele méně než 10 pracovních dní před dohodnutým termínem.

Podmínky a výše penalizace jsou uvedeny v sekci Penalizace a Sankce této přílohy servisní smlouvy.

3. Dostupnost a spolehlivost služby

Provozní doba podpory Služby „Konzultace a školení“ je v Hlavní pracovní době.

4. Technicko-organizační podmínky realizace služby a součinnost objednatele

Mimo obecných podmínek součinnosti vymezených ve smlouvě, objednatel pro poskytování Služby školení a konzultace zajistí:

• Výběr vhodných pracovníků objednatele pro absolvování školení.

• Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli doplňující informace, které si poskytovatel vyžádá.

Pro realizaci Služby školení jsou stanoveny následující podmínky:

• Maximální délka školení je 5 po sobě jdoucích pracovních dní.

• Maximální počet účastníků ze strany objednatele je 10 osob.

Pro realizaci Služby školení v prostorách objednatele v Praze jsou pro objednatele stanoveny následující podmínky:

• Zajištění prostoru pro školení s dostatečnou kapacitou pro daný počet osob,

• Zajištění síťově propojené pracovní stanice s nastavenými přístupovými právy pro každého účastníka školení.

• Možnost zapojení vlastního serveru poskytovatele do sítě s pracovními stanicemi objednatele,

• Zajištění projekčního plátna, flipchartu a datového projektoru.

Pro realizaci Služby konzultace jsou stanoveny následující podmínky:

• Maximální délka konzultace je 1 pracovní den.

• Maximální počet účastníků ze strany objednatele je 5 osob.

• Místo konání konzultace je možné v prostorách společnosti poskytovatele, v prostorách objednatele nebo v prostorách Zákazníka.

• Konzultace může proběhnout jako telekonference.

V případě, kdy se vyskytnou překážky na straně objednatele, které poskytovateli neumožňují řádně poskytovat Službu, je poskytovatel zproštěn všech důsledků, které vzniknou z důvodu existence překážky na straně objednatele.

5. Kontrola kvality služby

Pokud objednatel dojde k názoru, že kvalita Služby neodpovídá sjednaným 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 a dále opatření vedoucí k nastavení odpovídající kvality Služby.

6. Cena služby (Pricing and charging)

Cena je stanovena časem reálně odpracovaných Služeb Konzultace a školení. Stanovení ceny je učeno metodou Time&Material na základě objednatelem potvrzených výkazů práce a materiálu (time sheet). Jednotková cena za hodinu práce je stanovena v čl. IV této smlouvy.

Součástí ceny školení jsou také přidružené prokazatelné náklady poskytovatele na přípravu a realizaci školení (např. výroba/tisk školicích materiálů, rezervace a pronájem odpovídajících prostor,

Stránka 21 z 23

rezervace technického vybavení, doprava atd.). Tyto prokazatelné náklady a počet odpracovaných časových jednotek tvoří celkovou cenu služby v daném měsíci. Poskytovatel je povinen prokázat objednateli na jeho žádost vznik a výši účtovaných nákladů.

7. Penalizace a Sankce

Obě smluvní strany dohodly pro realizaci Služby následující sankce a smluvní pokuty/penále.

Zrušení konzultace

Není penalizováno.

Zrušení školení ze strany objednatele:

Pokud zrušení školení proběhne více než 10 pracovních dní před odsouhlaseným termínem školení, není zrušení penalizováno a objednatel uhradí pouze prokázané a účelně vynaložené náklady poskytovatele na přípravu školení (např. příprava školicích materiálů, rezervace prostor, rezervace technického vybavení), které byly již vynaloženy.

Zrušení školení ze strany objednatele méně než 10 pracovních dní před dohodnutým termínem

V tomto případě může poskytovatel požadovat penalizaci objednatele v hodnotě 50% dohodnuté ceny celého školení a navíc objednatel uhradí adekvátní část prokazatelných nákladů poskytovatele na přípravu školení (např. příprava školicích materiálů, rezervace prostor, rezervace technického vybavení), jejichž výše překračuje 50% dohodnuté ceny školení. Právo na penalizaci (pokutu) objednatele nevzniká, došlo-li ke zrušení školení objednatelem v důsledku neodvratitelné události (vyšší moc).

Zrušení školení ze strany poskytovatele bez penalizace

Pokud zrušení školení proběhne více než 10 dní před odsouhlaseným termínem školení, není zrušení penalizováno a poskytovatel uhradí objednateli pouze prokazatelné a účelně vynaložené náklady na přípravu školení.

Zrušení školení ze strany poskytovatele méně než 10 pracovních dní před dohodnutým termínem

V tomto případě může objednatel požadovat smluvní pokutu ve výši 50% dohodnuté ceny celého školení. Právo na smluvní pokutu nevzniká, došlo-li ke zrušení školení poskytovatelem v důsledku neodvratitelné události (vyšší moc). Poskytovatel dále uhradí objednateli prokazatelné a účelně vynaložené náklady na přípravu školení.

Stránka 22 z 23

Příloha č. 5 Smlouvy č. 20230718001

Specifikace Služby Maintenance IS

1. Předmět služby Maintenance

Předmět služby maintenance se týká pouze SW produktu – IS, který je předmětem plnění – servisní podpory dle této Smlouvy.

Služba maintenance obsahuje tyto položky:

- Oprava vad IS zjištěných jinými uživateli jiného Objednatele

- Upgrade IS – dostupnost upgrade IS

- Nové funkcionality vzniklé v produktu na základě podkladů jiných uživatelů jiných Objednatelů a Poskytovatele.

2. Dostupnost a spolehlivost Služby

Provozní doba podpory Služby „Maintenance“ je v Hlavní pracovní době.

3. Oprava vad IS

a) Předmětem poskytované služby Oprava vad IS je oprava vad SW produktu, která je následně formou upgrade IS zpřístupněna objednateli.

b) Služba je poskytována pro Softwarový produkt, jehož funkčnosti a rozsah jsou specifikovány v předešlé Smlouvě o Dílo v souladu s Preambulí této Smlouvy.

c) Předmětem služby Oprava vad IS není oprava vad vztahující se k implementaci IS. K tomuto účelu slouží služby specifikované v Přílohách 1 a 2

d) Poskytovatel služby touto službou negarantuje dobu, do které je hlášená vada zapracována do SW upgrade produktu.

e) Oprava vad produktu není podporou implementace produktu a jako taková neobsahuje zejména:

- zásahy na pracovišti objednatele,

- technickou podporu na jiné produkty, než na Softwarový produkt – IS ve smyslu plnění podle této smlouvy,

- jakákoliv školení (instalace, administrace produktů, školení uživatelů),

- řešení incidentů v provozním či testovacím prostředí produktu, a to ani telefonickou formou,

- řešení požadavků mimo Hlavní pracovní dobu,

- opravu vad zastaralých a výrobcem již oficiálně nepodporovaných verzí Softwarového produktu – IS.

K tomuto účelu slouží služby specifikované v Přílohách 1 a 2.

4. Upgrade IS

a) Předmětem služby je možnost získání upgrade IS, které budou uvedeny na trh Poskytovatelem v době platnosti Maintenance.

b) Pokud není platná Maintenance, nelze instalovat žádné nové verze SW produktu – IS a případná instalace či provoz těchto komponent je považována za porušení licenčních podmínek ve smyslu Čl. X této Smlouvy.

c) V rámci Maitenance je možné požadovat upgrade pouze na aktuální a výrobcem oficiálně podporované verze SW produktu – IS.

d) Poskytovatel bude informovat Objednatele o novém upgrade IS prostřednictvím standardních komunikačních kanálů.

e) Předmětem této služby je také realizace vlastní instalace či podpora nasazení upgrade do provozního prostředí Objednatele.

f) Objednatel nesmí bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele předat ani jinak zpřístupnit třetí osobě předmětný upgrade IS, poskytnout souhlas k jejich užívání, a to ani k užívání částečnému. Objednatel provede taková opatření, aby k porušení tohoto závazku nedošlo ani jeho zaměstnanci.

5. Nové funkcionality

Poskytovatel touto službou zaručuje dodání nově vytvořených funkcionalit, které jsou součástí SW produktu - IS, tj. Díla specifikovaného v předešlé Smlouvě o Dílo v souladu s Preambulí této Smlouvy, pokud byly tyto nové funkcionality vytvořeny na základě podkladů od jiných uživatelů jiných Objednatelů, Poskytovatele nebo na základě změn platné legislativy.

6. Cena Služby

Služba je poskytována v komplexu služeb a je jeho nedílnou součástí. Cena Služby za jeden kalendářní měsíc je zahrnuta v paušální měsíční odměně a je stanovena v čl. IV této smlouvy pod názvem Služby Maintenance IS.

Stránka 23 z 23

Příloha č. 6 Smlouvy č. 20230718001

Ceník servisních prací, HW výrobků, materiálů a náhradních dílů

Ceník servisních prací:

Cenová položka Cena bez DPH

Práce IT technika SW/SW vývoj

1.500 Kč / hod.

Práce HW technika

750 Kč / hod.

Provedení školení a konzultací

1 350 Kč / hod.

Kilometrovné (v případě, že povaha servisního zásahu to vyžaduje nebo Objednatel vyžaduje školení či konzultace v sídle Objednatele)

14 Kč/km.

Ceník HW výrobků, materiálů a náhradních dílů:

Cenová položka Cena bez DPH

Dodávka GPS jednotky do nákladního vozidla včetně příslušenství

7 900 Kč

Montáž GPS jednotky do nákladního vozidla

2 500 Kč

Instalace sledování výsypů svozového vozidla

2 850 Kč

Dodávka GPS jednotky do osobního/dodávkového vozidla vč.příslušenství

3 900 Kč

Montáž GPS jednotky do osobního/dodávkového vozidla

1 300 Kč

CAN převodník pro osobní/dodávková vozidla

3 000 Kč

Ruční GPS jednotka

4 290 Kč

Mobilní GPS jednotka (vč. 2 polohového přepínače)

4 290 Kč

BT čtečka pro sledování VOK tagů

6 590 Kč

Montáž BT čtečky

1 950 Kč

BT tag (na VOK, vlek)

750 Kč

RFID čtečky na vyklápěč svozového vozidla (jen pro plastové nádoby)

41 500 Kč

RFID čtečky na vyklápěč svozového vozidla (pro plast. i kovové nádoby)

48 000 Kč

RFID čtečky na vyklápěč svozového vozidla (pro plast. i kovové nádoby) včetně dvojí zvukové a optické signalizace)

58 000 Kč

RFID ruční čtečka k mobilnímu zařízení (konektor USB-C)

8 900 Kč

RFID ruční čtečka U9100 (Android)

21 500 Kč

RFID čip HDX na plastovou nádobu

33 Kč

RFID čip HDX na plechovou nádobu

85 Kč

Připojení GPS na vážní systém (MOBA, TAMTRON, ELTE)

17 650 Kč

Kamerový systém (jedna kamera v kabině vozidla)

16 800 Kč

Kamerový systém (dvě kamery - v kabině vozidla a na nástavbě)

24 900 Kč

Měsíční paušální poplatek za GPS jednotku (1 vozidlo)

100 Kč/měsíc

Měsíční paušální poplatek za kamerový systém (1 vozidlo)

890 Kč/měsíc