

VÝTISK:

číslo smlouvy Objednatele	2024034
číslo smlouvy Poskytovatele	20240222001

SILNICE LK A.S.

A

R ALTRA spol. s r.o.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

„Letní mapa obsluženosti“

I. Definice pojmů

1. **Informačním systémem**, který je předmětem poskytování služeb dle této Smlouvy, se pro účely této Smlouvy rozumí SW produkt PROTANK DYNAMICS – **modul Letní mapa obsluženosti** v rámci běžné údržby komunikací (dále jako „**IS**“), jehož rozsah a funkčnosti jsou popsány v dokumentu Technická specifikace, který je formou přílohy č. 4 nedílnou součástí této Smlouvy (dále jako „**Technická specifikace**“).
2. **Poskytovatelem** je osoba, která svým podpisem této Smlouvy stvrzuje, že je výhradním vykonavatelem majetkových autorských práv k tomuto IS, k jeho počítačovému programu a databázím, a tudíž je oprávněna nejen realizovat dodávku a implementaci IS, ale i zajištění provozu IS formou Služby servisní podpory tohoto IS, tj. mj. poskytovat licence a související práva dle Čl. X. Smlouvy, poskytovat Služby Maintenance licence IS a realizovat případné změny či rozšíření IS dle Čl. IX. Smlouvy.
3. **Servisní službou** se pro účely této Smlouvy rozumí: Služby servisní údržby a podpory provozu IS, tj. zajištění technické a technologické záruky a servisní podpory provozování IS včetně maintenance licence IS (dále jako „**Servisní služba**“), které Poskytovatel poskytuje na základě servisních požadavků zadaných Objednatel a evidovaných prostřednictvím Služby HelpDesk (dále jako „**Servisní požadavek**“).
4. **Incidentem** je událost, která není součástí standardního provozu IS 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 této Smlouvy či na základě Servisních požadavků, jejichž účelem je zajištění plnění podmínek Smlouvy a zajištění řádného provozu IS dle této Smlouvy.
6. **Hlavní pracovní doba** – období od 08:00 do 16:00 hodin každý den od pondělí do pátku mimo státem uznané svátky.

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění Smlouvy je poskytování Služeb na dodávku, implementaci a zajištění provozu IS – SW produktu PROTANK DYNAMICS – **modul Letní mapa obsluženosti** a dále poskytování Služeb servisní údržby a podpory IS.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby dle této Smlouvy a v souladu s dokumentem Technická specifikace a Objednatel se zavazuje platit za tyto Služby Poskytovateli odměnu, to vše za podmínek uvedených v této Smlouvě.
3. Poskytovatel poskytuje Objednateli licence na software produkt IS, resp. poskytuje příslušná práva k užívání děl autorských nezbytných pro užívání software IS dle této Smlouvy, a to na období dle Čl. III. Termín plnění s upřesněním podmínek dle Čl. X Smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele poskytovat následující Servisní služby, tj. Služby servisní údržby a podpory provozu IS po dobu platnosti Smlouvy:
 - a) Služba HelpDesk – podrobněji Příloha č. 1 Smlouvy.
 - b) Služba Maintenance licence SW produktu IS, která po dobu platnosti této služby zajišťuje Objednateli právo na upgrade na aktuální verzi IS – vždy po jejím oficiálním uvolnění Poskytovatelem.
 - c) Vyhrazení potřebného výpočetního výkonu a provoz a pronájem datové infrastruktury, která je v majetku Poskytovatele.
 - d) Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy.

III. Termín plnění

1. Smlouva se uzavírá **na dobu neurčitou** se zahájením plnění od data účinnosti Smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění Smlouvy dle Technické specifikace se zahájením dnem účinnosti Smlouvy a s termínem dokončení dne **30.4.2024**.
3. 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 přiměřeném prodloužení doby provedení dané Služby.

IV. Odměna a platební podmínky

1. Cena za poskytování Služeb v rozsahu dle Čl. II. byla pro dobu platnosti této Smlouvy stanovena dohodou Smluvních stran následovně:
 - a) **Cena jednorázová** za dodávku a implementaci řešení „Letní mapa obsluženosti“ (příprava a vývoj mapy obsluženosti – sledování seče a zametání) popsaného v Technické specifikaci byla Smluvními stranami sjednána ve výši **540.000 Kč bez DPH**. Poskytovatel má právo vystavit daňový doklad – fakturu na tuto výši ceny jednorázové úhrady odměny po řádném předání řešení „Letní mapa obsluženosti“ Objednateli, tj. po schválení a převzetí řešení podpisem Předávacího protokolu Objednatelem. Předávací protokol vystaví Poskytovatel v rámci procesu předání a převzetí řešení a následně jej oboustranně podepsaný zašle Objednateli formou přílohy k faktuře.
 - b) **Cena za poskytování Služeb** v rozsahu dle Čl. II. Smlouvy byla pro dobu platnosti této Smlouvy stanovena dohodou Smluvních stran formou měsíčních plateb za Služby realizované vždy v daném měsíci, přičemž celková Objednatelem hrazená cena v daném měsíci se skládá z následujících částí popsaných v níže odstavci 2. a 3. tohoto článku IV. Smlouvy:
 - Paušální měsíční odměna
 - Time & Material cena

2. Paušální měsíční odměna

Řešení „Letní mapa obsluženosti“ bude od data podpisu Předávacího protokolu Objednatelem užíváno a Poskytovatelem poskytováno a provozováno jako součást Služeb dle Čl. II. Smlouvy, a to **zdarma po dobu 60 měsíců počínajíc dnem podpisu Předávacího protokolu**, tzn. po dobu 60 měsíců bez nároku Poskytovatele na úhradu paušální měsíční odměny za provoz IS – řešení „Letní mapa obsluženosti“, a to vč. licence, maintenance, mapových podkladů a servisní podpory provozu IS. Smluvní strany si sjednali, že nejpozději do posledního dne zde uvedeného 60 měsíců poskytování a provozování řešení „Letní mapa obsluženosti“, po dobu platnosti Smlouvy, spolu uzavřou dodatek Smlouvy, v kterém sjednají výši paušální měsíční odměny za provoz IS – řešení „Letní mapa obsluženosti“, a to vč. licence, maintenance, mapových podkladů a servisní podpory provozu IS. Paušální měsíční odměna zahrnuje veškeré plnění Poskytovatele mimo plnění výslovně zahrnuté v Time & Material ceně v níže odst. 3. tohoto článku IV. Smlouvy.

3. **Time & Material cena** se pro zpoplatnění Služeb uplatní na základě objednávky Objednatele (prostřednictvím servisních požadavků zadaných s využitím služby HelpDesk), a to v níže uvedených případech:
 - Řešení servisních požadavků Objednatele na odstraňování vad týkajících se IS dle této Smlouvy, které v době záruky za jakost nebyly způsobeny vadou IS a dále řešení všech servisních požadavků, které se vyskytnou po uplynutí záruky za jakost.
 - Realizace změn v IS nad rámec funkcí IS prvotně implementovaného dle Technické specifikace, a to na základě požadavků Objednatele, posouzení reálnosti požadavku Poskytovatelem a po vzájemné dohodě Objednatele s Poskytovatelem na základě objednávky v souladu s Čl. IX. Smlouvy.
 - Poskytování konzultací a školení k provozu IS nad rámec školení a konzultací provedených v rámci prvotní implementace IS, tj. poskytování konzultací a školení po zahájení ostrého provozu IS, a to na základě objednávek Objednatele a po vzájemné dohodě Objednatele s Poskytovatelem.

Time & Material cena za poskytování Služeb v Hlavní pracovní době se stanoví jako součin doby skutečného trvání poskytování zpoplatněných Služeb v daném měsíci (vykázaných na Objednatelem schválených časových pracovních výkazech nebo vykázaných a Objednatelem potvrzených ve službě HelpDesk), a hodinových cen servisních prací, které jsou pro jednotlivé činnosti součástí Ceníku.

Time & Material Ceník servisních prací (výše a dále jako „Ceník“) je uveden v Příloze č. 3 Smlouvy, kde uvedené hodinové sazby pro jednotlivé činnosti a role se týkají prací **v rámci Hlavní pracovní doby**.

Dopravní náklady v rámci realizace předmětu plnění, tj. i v rámci realizace Služeb servisní údržby a podpory IS pro případ realizace činností přímo v prostorách / provozovnách Objednatele na objednávku Objednatele budou účtovány dle skutečnosti v souladu s Ceníkem Poskytovatele.

4. Poskytovatel má právo vystavit, v souladu se Smlouvou, daňový doklad (dále jen „**faktura**“) vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce (a ve vztahu k Službám dle Přílohy č. 3 Smlouvy po jejich schválení Objednatel) a zaslat **fakturu v elektronické podobě s elektronickým podpisem na e-mailovou adresu Objednatele fakturace@silnicelk.cz**.
5. Splatnost faktur činí 30 dnů od data doručení faktury Objednateli.
6. V souladu se Smlouvou vystavené faktury uhradí Objednatel bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě. Datem zaplacení se rozumí datum připsání příslušné částky ve prospěch účtu Poskytovatele.
7. Faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů (zejména zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a údaje dle ustanovení § 435 občanského zákoníku). V případě, že faktura nebude odpovídající náležitosti obsahovat a splňovat, má Objednatel právo zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či úpravě, aniž by se tak dostal do prodlení se splatností. Nová lhůta splatnosti počíná běžet od opětovného zaslání náležitě doplněné či opravené faktury.
8. Ceník uvedený v Příloze č. 3 této Smlouvy bude, vždy po písemné dohodě obou Smluvních stran, aktualizován dodatkem k této Smlouvě v případě změny některé v Ceníku uvedené cenové kalkulace.
9. Smluvní strany sjednávají **inflační doložku** k cenám uvedených v Čl. IV. Smlouvy a k cenám uvedených v Ceníku v Příloze č. 3 této Smlouvy. Poskytovatel má právo jedenkrát za rok jednostranně zvýšit Paušální měsíční ceny uvedené v tabulce v Čl. IV. Smlouvy a ceny uvedené v Ceníku v Příloze č. 3, a to o **průměrnou roční míru inflace** v České republice vyjádřenou přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Takové zvýšení cen je Poskytovatel povinen Objednateli písemně oznámit formou zpracování Dodatku Smlouvy s odvoláním se na tento odstavec tohoto článku Smlouvy, a to vždy s odesláním Dodatku Smlouvy Objednateli v elektronické podobě s elektronickým podpisem nejpozději jeden (1) kalendářní měsíc před měsícem, kdy změna cen, v důsledku splnění podmínek pro aplikaci inflační doložky Poskytovatelem, má nabýt účinnosti. Objednatel je povinen takový dodatek Smlouvy podepsat bez zbytečného prodlení vždy nejpozději v termínu tak aby bylo možné v souladu s tímto odst. 9. Smlouvy dodržet výše uvedenou účinnost.
10. Všechny ceny uvedené v této Smlouvě, pokud není uvedeno jinak, jsou uvedeny bez DPH. Výše DPH bude vždy účtována v zákonné výši účinné v den uskutečnění zdanitelného plnění.
11. Poskytovatel je povinen spolupůsobit jako osoba povinná ve smyslu § 2 písm. e) zák. č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě ve znění pozdějších předpisů.

V. Způsob poskytování a převzetí Služeb

1. Místem předání a převzetí předmětu plnění Smlouvy je sídlo Objednatele dle této Smlouvy, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
2. V případě, že Poskytovatel po provedení implementace dle odst. 1. Čl. II. Smlouvy pro potřeby zajištění zahájení provozu IS – SW produktu PROTANK DYNAMICS – **modul Letní mapa obsluženosti** vyzve Objednatele k provedení předání a převzetí implementovaného IS, je Objednatel povinen ve lhůtě nejpozději do tří pracovních dnů od doručení výzvy Poskytovatelem předložit Poskytovateli k návrhu všechny své případné připomínky, které jsou v souladu s předmětem plnění této Smlouvy a s Technickou specifikací a jejichž zpracování je dle Objednatele nutné k tomu, aby došlo k předání a převzetí IS.
3. V případě, že při předání/převzetí implementovaného IS nebude mít implementovaný IS žádnou závažnou vadu která by bránila užívání IS, Poskytovatel sepíše Předávací protokol a Objednatel jej podpisem schválí. V případě, že při předání/převzetí nebude mít implementovaný IS žádnou závažnou vadu a bude mít pouze některé menší či drobné vady, které nebrání užívání IS, Poskytovatel sepíše Předávací protokol „s výhradou“ s uvedením termínů pro odstranění zjištěných vad a Objednatel jej podpisem schválí. To však nezabavuje Poskytovatele povinnosti odstranit takovéto vady ve lhůtě dohodnuté oběma Smluvními stranami v Předávacím protokolu. V případě, že Předávací protokol takový termín/termíny neobsahuje, zavazuje se Poskytovatel odstranit zjištěné vady nejpozději do 30 dnů ode dne podpisu Předávacího protokolu, přičemž odstranění vad bude opět protokolárně potvrzeno.
4. Poskytovatel bude poskytovat Servisní služby popsané v Čl. II. v reaktivním režimu. V reaktivním režimu jsou Služby poskytovány na základě Servisních požadavků Objednatele vznesených prostřednictvím HelpDesku.

5. Poskytovatel poskytuje Servisní služby v rámci definované Provozní doby podpory a s garantovanou kvalitou. Provozní doba podpory a garantovaná kvalita Servisních služeb jsou definovány pro jednotlivé Služby v Příloze č. 2 této Smlouvy.
6. Poskytování Služeb servisní podpory dle Čl. II. zahájí Poskytovatel ke dni uvedení předmětu plnění do ostrého provozu, kdy Poskytovatel zajistí řízení poskytování Servisních služeb odpovědným servisním manažerem (dále jen „service manager Poskytovatele“), který bude komunikovat s pověřeným service manager Objednatele.
7. Není-li v této Smlouvě sjednáno jinak, Servisní služby jsou poskytovány na základě Servisních požadavků učiněných prostřednictvím HelpDesk. Poskytovatel zajistí pro všechny Servisní požadavky jejich řešení ve shodě s garantovanými parametry kvality. HelpDesk zajišťuje komunikaci o průběhu poskytování Služby směrem k pověřenému service manager Objednatele, který je současně odpovědný za komunikaci a akceptaci poskytnutých Služeb jako řešení Servisních požadavků.
8. Pro fungování HelpDesk budou vybudovány tyto komunikační kanály:
 - a) Webová aplikace Objednatele přístupná pro Poskytovatele (dále jen „**Webová aplikace**“)
 - b) Telefonní kontakt
 - c) E-mailový kontakt
9. 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 nebo e-mail hlášení Objednatelem je Objednatel povinen nejpozději ve lhůtě 2 pracovních dní potvrdit hlášení ve Webové aplikaci.
10. Objednatel zajistí, aby všechny jím hlášené servisní požadavky byly evidované ve Webové aplikaci. Poskytovatel zajistí, aby informace o poskytnutých Servisních službách byly zdokumentovány a evidovány ve Webové aplikaci.
11. Nebezpečí škody na částech Dodávky IS přechází na Objednatele dnem schválení daného Pracovní listu, dnem podpisu Předávacího protokolu nebo Akceptačního protokolu, podle toho, která skutečnost nastane později.
12. Poskytovatel má právo 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, který 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 stávkové akce, 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 v minulosti 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 takové 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. Požadavek na odstranění vady výsledku provedené Služby předmětu plnění Smlouvy je Objednatel povinen uplatnit okamžitě po zjištění vady písemně s využitím HelpDesk u pověřené osoby Poskytovatele dle Čl. VII. této Smlouvy.
6. Vadou se rozumí rozpor mezi skutečnou funkčností předmětu plnění Smlouvy a popisem funkčností uvedených v předmětu plnění této Smlouvy a v Technické specifikaci. Za vadu se nepovažuje rozpor mezi funkčností předmětu plnění Smlouvy a právními předpisy České republiky, které vešly v platnost až po podpisu této Smlouvy.
7. Objednatel má právo kontrolovat dodávky plnění předmětu této Smlouvy. Zjistí-li, že Poskytovatel provádí plnění předmětu smlouvy v rozporu se smluvními závazky uzavřenými dle této Smlouvy, má právo dožadovat se písemně toho, aby Poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným prováděním a postupoval při realizaci plnění řádným způsobem. Ve svém požadavku na odstranění vady je Objednatel povinen předložit zcela jasné, průkazné a konkrétní námitky identifikující dané vadné plnění.
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 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.
9. Objednatel má právo uplatnit u Poskytovatele nárok na úhradu škody vzniklé mimo v tomto článku VI. Smlouvy uvedené případy, přičemž 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 dodávkou a implementací předmětu plnění dle čl. II. Smlouvy nebo výsledkem poskytnuté Servisní služby Poskytovatelem dle předmětu plnění této Smlouvy a pokud příčina škody je z prokazatelných důvodů na straně Poskytovatele a pokud Objednatel na své straně a bez zbytečného odkladu využil všech svých dostupných prostředků a možností pro eliminaci možných příčin či následků škod.
10. Vady Služby, které se vyskytnou prokazatelně v přímé příčinné souvislosti s realizací předmětu plnění Smlouvy Poskytovatelem a pokud příčina vady je z prokazatelných důvodů na straně Poskytovatele, je povinen Poskytovatel bezplatně odstranit. V ostatních případech jsou na základě servisního požadavku Objednatele odstraňovány vady za úplatu v Time & Material cenách dle platného Ceníku uvedeného v Příloze č. 3.
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 dle odst. 9. tohoto Čl. VI. 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 v Čl. VIII Ochrana informací dle této Smlouvy.
12. Poskytovatel neručí za žádnou škodu ani újmu Objednateli vzniklou z důvodu ukončení poskytování Služeb v případě prodloužení Objednatele se zaplacením paušální měsíční odměny.
13. Poskytovatel je povinen mít po celou dobu trvání této Smlouvy sjednané pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své činnosti třetím osobám, včetně Objednatele, s pojistným plněním ve výši nejméně 5.000.000 Kč na pojistnou událost. Poskytovatel je povinen doklad o uzavření takové pojistné smlouvy doložit Objednateli do 10 pracovních dnů ode dne jeho výzvy.

VII. Součinnost a vzájemná komunikace

1. Objednatel se zavazuje, že po dobu provádění Dodávky IS a poskytování Servisních služeb bude Poskytovateli poskytovat nezbytnou součinnost k naplnění předmětu této Smlouvy. Objednatel, na žádost Poskytovatele, rovněž zajistí součinnost 3. stran, bude-li to povaha Dodávky IS nebo poskytování Servisních služeb vyžadovat a je-li to možné po Objednateli

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 Čl. Smlouvy. Zpracovatel níže uvedených osobních údajů se touto Smlouvou zavazuje, za účelem uvedeným v předešlém odstavci tohoto Čl. 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. Smluvní strany se dohodly, že jakákoliv dodatečná potřebná plnění, která by byla nad rámec této Smlouvy, mohou být řešena Poskytovatelem akceptovanou závaznou objednávkou Objednatele. Pokud Objednatel vznese požadavek na rozšíření či připomínku k předmětu plnění Smlouvy, které jsou nad rámec předmětu plnění dle této Smlouvy, mohou se obě Smluvní strany dohodnout na jejich realizaci jako 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;
 - (b) nebo Poskytovatel připraví Nabídku jako podklad pro objednávku nebo návrh Dodatku k této Smlouvě,příčemž 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 předmětu plnění Smlouvy (dále také jako „Dílo“), resp. počítačový program a databáze jako součást Díla a Služeb 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 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 Objednatel. 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 Služeb a následně pak pro každý další daný měsíc vždy po zaplacení měsíčního paušálu 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 Objednatel 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 Poskytovatele. V ostatním pro nakládání s Dílem nebo jeho jednotlivými částmi platí přiměřeně ustanovení § 66 autorského zákona.
7. Každé možné užití předmětu plnění Smlouvy Objednatel, 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 (dále jako „doplatek“). Tento doplatek bude vyúčtován Objednateli na základě Poskytovatelem vystaveného daňového dokladu Objednateli se splatností 30 dní, který je povinen jej uhradit nejpozději ve lhůtě splatnosti.
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, dekompileovat, 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 Objednatel v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. V případě porušení smluvní povinnosti uvedené v tomto odstavci této Smlouvy vzniká Poskytovateli právo na náhradu vzniklé škody.
10. Objednatel nemá právo pozměnit nebo odstranit záznamy o autorském právu na předmětech plnění dle této Smlouvy.

XI. Smluvní pokuty a sankce

1. Pokud bude Poskytovatel v prodlení s termínem dokončení implementace IS v termínu dle této Smlouvy a/nebo s poskytnutím jakékoli Služby v termínu určeném či určitelném na základě této Smlouvy a jejích příloh, z důvodů nikoli na straně Objednatele, má Objednatel právo účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny bez DPH za provedení implementace IS/ceny Služby, a to za každý započatý den prodlení.

2. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou splatné ceny je úrok z prodlení stanoven za každý i započatý den prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky.
3. Všechny smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení požadavku na zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně. Ustanovení o všech smluvních pokutách dle této Smlouvy se nikterak nedotýkají možnosti uplatnění náhrady škody v souladu s podmínkami této Smlouvy, zejména dle Čl. VI. Smlouvy, a to v plné výši.

XII. Ukončení Smlouvy

1. Tuto Smlouvu lze jednostranně ukončit pouze výpovědí v písemné formě.
2. Smlouvu lze ukončit po vzájemné dohodě obou Smluvních stran, a to k datu uvedenému v písemné dohodě.
3. Kterákoliv ze Smluvních stran má možnost tuto Smlouvu jednostranně ukončit i bez udání důvodu písemnou výpovědí doručenou druhé Smluvní straně. Výpovědní lhůta se sjednává tříměsíční (3) a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět postupem dle předchozí věty až po uplynutí 60 měsíců ode dne podpisu Předávacího protokolu.
4. Výpovědí této Smlouvy nevznikne Smluvním stranám povinnost vrátit plnění, která již byla řádně poskytnuta. V případě, že takové plnění v době před či v průběhu výpovědní lhůty poskytla jen jedna ze Smluvních stran, je druhá strana povinna i po výpovědi Smlouvy splnit své závazky, vážící se na plnění, které již bylo řádně poskytnuto.
5. Účinky výpovědi této Smlouvy nejsou dotčeny:
 - a) ustanovení článku VIII., článku X. a článku XIII. této Smlouvy;
 - b) nároky na smluvní pokuty a sankce, které v souladu se Smlouvou vznikly před účinností odstoupení nebo ukončení Smlouvy;
 - c) nároky na náhradu škody, která vznikla v souladu se Smlouvou z řízení před účinností odstoupení nebo ukončení Smlouvy;
 - d) nároky na náhradu všech nákladů, které Poskytovatel účelně vynaložil do okamžiku odstoupení;
 - e) jakékoliv úhrady ceny za již poskytnutá plnění v souladu s předmětem plnění této 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 takového 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 příslušným dle platných právních předpisů.

XIV. Další ustanovení

1. Objednatel souhlasí, aby se Poskytovatel odkazoval ve svých elektronických a papírových materiálech (reference) na spolupráci s Objednatelem.
2. 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.
3. Tato Smlouva může být měněna či doplněna pouze písemně se souhlasem obou Smluvních stran formou číslovaných dodatků.
4. Nevynutitelnost nebo neplatnost kteréhokoli článku, odstavce, pododstavce nebo ustanovení této Smlouvy neovlivní vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení této Smlouvy. V případě, že jakýkoli takovýto článek, odstavec, pododstavec nebo ustanovení by mělo z jakéhokoli důvodu pozbyt platnosti (zejména z důvodu rozporu s právními předpisy), vyvinou Smluvní strany veškeré úsilí, aby došlo k dohodě o právně přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v takové části Smlouvy, jež pozbyla platnosti.
5. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v informačním systému veřejné správy – Registru smluv.

6. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě Smluvní strany obdrží její elektronický originál.
7. Poskytovatel souhlasí s uveřejněním Smlouvy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
8. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
9. Smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle **zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů**, do této Smlouvy a jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. do všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu, a to oběma Smluvními stranami).
10. Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle **§ 5 odst. 2 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v platném znění** splní Objednatel.
11. Součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:
 - č. 1 – Specifikace Služby HelpDesk
 - č. 2 – Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS
 - č. 3 – Ceník servisních prací
 - č. 4 – Technická specifikace – Letní mapa obsluženosti

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.

NA DŮKAZ SVÉHO SOUHLASU S OBSAHEM TÉTO SMLOUVY K NÍ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJILY SVÉ UZNÁVANÉ ELEKTRONICKÉ PODPISY DLE ZÁKONA Č. 297/2016 SB., O SLUŽBÁCH VYTVÁŘEJÍCÍCH DŮVĚRU PRO ELEKTRONICKÉ TRANSAKCE, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ.

OBJEDNATEL

V Jablonci nad Nisou

za **Silnice LK a.s.**

Ing. Petr Správka
předseda představenstva

Zdeněk Sameš
místopředseda představenstva

POSKYTOVATEL

V Praze

za **R ALTRA spol. s r.o.**

Ing. Milan Rada
jednatel společnosti

Specifikace Služby HelpDesk

1. Definice pojmů

HelpDesk – webová aplikace Poskytovatele, která slouží k zajištění komunikace Objednatele a Poskytovatele při řešení vzniklých incidentů/událostí v provozu SW/IS s cílem co nejrychlejší obnovy standardního provozního stavu IS.

Incident – událost která nastane v provozu SW/IS, která dle prvotního posouzení Objednatele je příčinou nefunkčnosti některé dílčí části SW/IS, kterou je tedy nutné řešit a na základě které Objednatel vystaví do HelpDesk svůj Požadavek k vyřešení události/incidentu Poskytovatelem a pokud je výsledkem řešení zjištění vady SW/IS z důvodů na straně Poskytovatele pak Poskytovatel musí vadu odstranit, a to ve lhůtě pro Maximální dobu vyřešení Požadavku Objednatele.

Požadavek – konkrétní, dále již nedělitelné, zadání/požadavek Objednatele na obnovení standardního provozního stavu IS, reagující na vzniklý Incident/událost. Jeden Požadavek se vždy musí týkat software (SW) pouze na dodávku (na základě objednávky) nebo pouze na servisní podporu (servisní požadavek).

Úkol – jeden Požadavek Objednatele.

Projekt – skupina Úkolů, které se týkají stejného zákazníka, přičemž daný Projekt může obsahovat Úkoly týkající se v tomto případě pouze SW.

Fronta – řada/fronta jednotlivých Úkolů v rámci daného jednoho Projektu. Aplikace HelpDesk využívá např. tyto Fronty:

- Projekt SW – název zákazníka
 - o SW – Vícepráce (pro případ požadavku na výrobu nové funkce nebo dodávku služby)
 - o SW – Reklamacie (pro případ požadavku na servisní podporu aplikace, která se dle Objednatele chová nestandardně příp. jsou nefunkční některé její části)

2. Služba HelpDesk

Služba HelpDesk představuje jednotné kontaktní místo pro pracovníky Objednatele a Poskytovatele a slouží pro vzájemnou komunikaci při řešení Požadavků Objednatele. Součástí služby HelpDesk je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):

- Primárním kanálem je webová aplikace HelpDesk (<https://helpdesk.protank-dynamics.cz>)
- V případě nedostupnosti webové aplikace lze využít e-mail servis@protank.cz
- Nebo [REDACTED]

Primárním komunikačním kanálem služby HelpDesk v Hlavní pracovní době je webová aplikace HelpDesk. Teprve v případě nedostupnosti webové aplikace lze využít e-mailovou nebo telefonní komunikaci. 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. Požadavky typu Objednávka nebo Objednávka vícepráce SW nelze zadat telefonicky.

Servisní požadavek lze zadat do HelpDesk i mimo Hlavní pracovní dobu. Reakční doba i Maximální doba vyřešení u takového Servisního požadavku však začínají běžet až od začátku příští Hlavní pracovní doby.

3. Přístup do aplikace HelpDesk

Aplikace HelpDesk je dostupná pro uživatele s platným přístupem na adrese <https://helpdesk.protank-dynamics.cz>. Objednatel definuje seznam uživatelů, kteří mají mít přístup do aplikace HelpDesk s uvedením celého jména uživatele, titulu, e-mailové adresy (musí být jedinečná) a oprávnění na jednotlivé Projekty. Role uživatelů aplikace HelpDesk jsou rozdělené na:

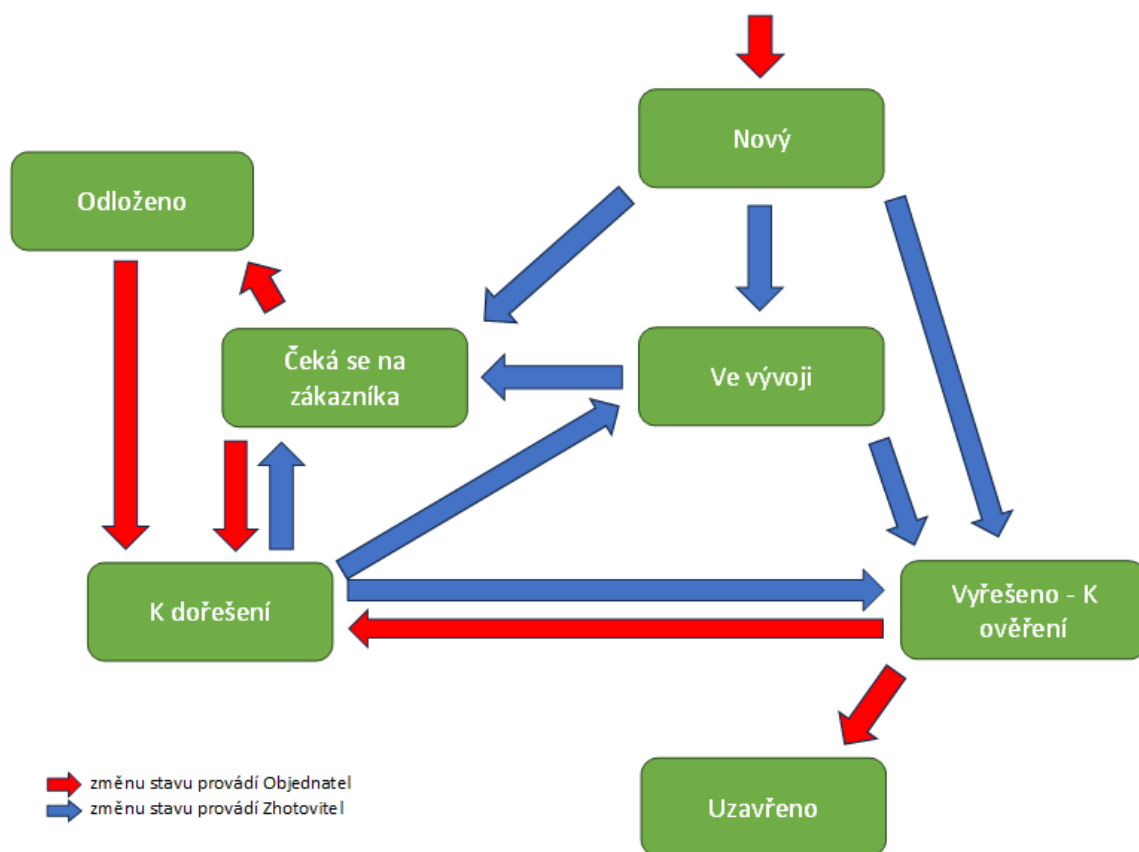
- **Zadavatel** – uživatel Objednatele, který má oprávnění zadávat a editovat jednotlivé Úkoly
- **Nahlížeč** – uživatel Objednatele, který má oprávnění pouze pro nahlížení
- **SW Operátor** – uživatel Poskytovatele, který má oprávnění editovat jednotlivé Úkoly s cílem vyřešení
- **TO Operátor** – uživatel Poskytovatele, který má oprávnění editovat jednotlivé Úkoly s cílem vyřešení

4. Proces životního cyklu Úkolu

Každý vytvořený Úkol Objednatel je řešen Poskytovatelem v rámci jeho životního cyklu. Životní cyklus Úkolu je zahájen jeho vytvořením Objednatel a ukončen akceptací Objednatel. Pro aktuální stav životního cyklu Úkolu se používá pole STAV. Rozlišujeme tyto hodnoty pole STAV:

- **Nový** – jedná se o stav, který Úkol má po jeho vytvoření Objednatel. V tomto stavu běží Reakční doba.
- **Ve vývoji** – jedná se o stav, kdy je Úkol řešen Poskytovatelem. V tomto stavu běží doba řešení.
- **Čeká se na zákazníka** – jedná se o stav, kdy Úkol vyžaduje součinnost Objednatele. V tomto stavu neběží doba řešení, ani Reakční doba.
- **Vyřešeno – K ověření** – jedná se o stav, kdy Poskytovatel ukončil řešení Úkolu.
- **Uzavřeno** – jedná se o stav, kdy Objednatel souhlasí s řešením a uzavřením Úkolu včetně případného následného vyúčtování.
- **K dořešení** – jedná se o stav, kdy Objednatel nesouhlasí s vyřešením Poskytovatele nebo s dodáním požadované součinnosti. V tomto stavu běží nová Reakční doba.
- **Odloženo** – jedná se o stav, kterým může Objednatel Požadavek odložit na neurčito z různých důvodů. V tomto stavu neběží doba řešení, ani Reakční doba.

Diagram životního cyklu Úkolu



5. Principy využívání služby HelpDesk

Jeden Úkol se zadává pro jeden konkrétní dále již nedělitelný Požadavek Objednatele (viz výše definice pojmu Požadavek a Úkol).

Do již uzavřeného Úkolu nelze vkládat další Požadavky. V opačném případě na takto zadané Požadavky nebude brán zřetel. Pro nový Požadavek je nutné zadat nový Úkol, např. s odkazem na již uzavřený Úkol.

Pokud se při testování, resp. ověřování výsledného řešení Úkolu zjistí, že sice odpovídá zadání, ale neřeší problém, bude zadán nový Úkol.

Pokud se stane, že se řešení Úkolu „zacyklí“, tzn. že se pracovníci Objednatele a Poskytovatele neshodnou na výsledku řešení, bude Požadavek eskalován na smluvně pověřené osoby, které se pokusí situaci vyřešit jiným komunikačním kanálem (e-mail, telefon nebo osobní schůzka).

Pověřená osoba za stranu Poskytovatele: [redacted]

Pověřená osoba za stranu Objednatele: [redacted]

Specifikace Služby servisní údržby a technické podpory provozu IS

Realizace služeb servisní údržby, opravy a technické podpory provozu IS na základě zjištěné vady z důvodů na straně Poskytovatele probíhá na základě servisních požadavků zadaných Objednatelům s využitím Služby HelpDesk a v souladu s reakční dobou a dobou vyřešení servisního požadavku (SLA) dle níže uvedených pravidel.

1. Předmět Služby

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

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

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

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

Služba má následující fáze:

- a) Spuštění služby nahlášením incidentu Objednatelům domluveným komunikačním kanálem.
- b) Reakce Poskytovatele – dá najevo, že přijal zprávu a zahajuje práci na odstraňování incidentu
- c) Vyřešení incidentu, jeho odstranění nebo nalezením Work-aroundu – jakýsi bypass, časově ohraničené obejítí vzniklého problému, zavedením náhradního řešení.

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

- a) Servisní požadavek musí obsahovat veškeré potřebné informace, zejména detailní popis závady a kontaktní informace. Objednatel, s cílem snížit náklady na obou Smluvních stranách, zaeviduje v HelpDesk servisní požadavek pro daný den jako celek, pokud možno bez zbytečného rozložení požadavků do více dnů.
- b) Poskytovatel, v případě potřeby, kontaktuje zadavatele požadavku Objednatele a společně dohodnou další postup.
- 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 přílohy.
- d) V případě incidentu SW, pokud musí být servisní požadavek řešen současně i zásahem na vozidle, Objednatel přistaví vozidlo / stroj na dohodnuté místo v dohodnutý čas v souladu s níže uvedenou součinností Objednatele.
- e) Po provedení servisního zásahu je Objednatel Poskytovatelem bezodkladně informován o ukončení servisního zásahu a je informován o jeho výsledku. Pokud musel být servisní požadavek řešen současně i se zásahem na vozidle je rovněž Objednateli předán ke kontrole a schválení 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 Objednatel 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 schválit či ještě připomínkovat Pracovní list, který po schválení Objednatelům slouží Poskytovateli jako podklad pro fakturaci.

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

2. Technicko-organizační podmínky realizace Služby a součinnost Objednatele

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

2.1 Pro oblast podpory provozu IS:

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

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

Dále na žádost Poskytovatele Objednatel:

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

V případě, kdy se vyskytnou překážky na straně Objednatele, které Poskytovateli objektivně neumožňují řádně poskytovat Službu, je Poskytovatel zproštěn všech důsledků, které v příčinné souvislosti a prokazatelně vzniknou z důvodu existence překážky na straně Objednatele.

3. Dostupnost a spolehlivost Služby

Provozní doba podpory Služby je v Hlavní pracovní době.

4. Kategorizace Incidentů

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

5. Klíčové parametry Služby

Nedohodnou-li se Smluvní strany v konkrétních případech jinak, pak v případě zjištěné vady z důvodů na straně Poskytovatele 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.

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

Reakční doba

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

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

Maximální doba řešení

Nedohodnou-li se Smluvní strany v konkrétních případech jinak, garantuje Poskytovatel maximální dobu řešení Incidentu na své straně v nejkratších možných termínech s ohledem na povahu Incidentu a jeho dopad na činnost Objednatele, nejpozději však v níže uvedených termínech od nahlášení Incidentu.

Poskytovatel garantuje maximální dobu řešení Incidentu na své straně:

- Incidentsy kategorie A – do konce následujícího prac. dne v Hlavní pracovní době,
Pokud byl požadavek zadán mimo pracovní den nebo po skončení Hlavní pracovní doby, pak termín ukončení servisní opravy je míněn do 2 pracovních dní následujících po nejbližším pracovním dni, který následuje po dni zadání servisního požadavku Objednatelem do HelpDesk
- Incidentsy kategorie B – do 15 prac. dnů v Hlavní pracovní době,
- Incidentsy kategorie C – v příští verzi SW aplikace. V případně nahlášení incidentu méně než 10 pracovních dnů před plánovaným uvolněním nové verze aplikace, až v další následné verzi aplikace, a to v Hlavní pracovní době.

5.2 Společné parametry Služby pro IS:

Do doby reakce a do doby řešení Incidentu se nezapočítává doba, kdy je Objednatel v prodlení s poskytnutím oprávněně 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 nebo na HW vozidla či jiného zařízení;
 - Provedení předepsané kontroly monitorovací telemetrické jednotky na vozidle řidičem Objednatele;
 - Formulace projevů vady v SW části IS;
 - Žádost Objednateli o schválení použití work-aroundu, tj. náhradního řešení.
- d) V ostatních případech, kdy přerušení řešení odsouhlasí Objednatel na základě požadavku 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 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.

6. Kontrola kvality Služby

Pokud Objednatel dojde k názoru, že kvalita Služby neodpovídá smluvním podmínkám, bude informovat odpovědného zástupce Poskytovatele s žádostí o provedení nápravy; současně předloží odpovídající a zcela konkrétní podklady jako důkaz o neplnění kvality Služby. Odpovědný zástupce

Poskytovatele neprodleně projedná tuto skutečnost s odpovědným zástupcem Objednatele. V případě oprávněnosti žádosti Objednatele, dohodnou tito zástupci nápravu identifikované skutečnosti nejpozději do 5 dnů (pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak) a dále dohodnou opatření vedoucí k nastavení odpovídající kvality Služby.

7. Cena Služby (Pricing and charging)

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

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

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

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

Ceník servisních prací

Položka	Cena
SW vývoj – hodinová sazba	1 750 Kč / hod
SW školení – hodinová sazba	850 Kč / hod
Doprava	14 Kč / 1 km

Technická specifikace – Letní mapa obsluženosti

Nástroj pro sledování a vyhodnocování seče a zametání; podobně jako služba pro sledování zimního období údržby vozovek.

Vozidla, vykonávající službu sečení a zametání, budou označena příznakem (např. sekačky, sypače, sběry). Služba vybarví trajektorie silnic s pomocí GPS, a to dle posledního průjezdu označených vozidel splňujících podmínky:

- Služba bude sledovat vozidla pouze při zapnutém sečení/zametání, nikoliv jen průjezd označeného vozidla.
- Služba nebude zohledňovat počet průjezdů, nýbrž poslední průjezd označeného vozidla splňujícího podmínky.

Obsloužené trajektorie silnic budou zobrazeny neustále dokud místem neprojde označené vozidlo znovu se zapnutou sekačkou/sběrem.

Nebude docházet k mizení dat po 12 hodinách. K vybarveným místům budou přibývat další.

Sledování bude rozděleno do dvou map:

1. Mapa seče
2. Mapa zametání“