

Dodatek č. 2 ke Smlouvě o poskytování Servisních služeb

Číslo smlouvy Poskytovatele: RCV-2015-Z087

Smluvní strany

Město Havlíčkův Brod

sídlo: Havlíčkovo náměstí 57, Havlíčkův Brod 580 01

IČ: 00267449

DIČ: CZ00267449

Zastoupená: Zbyněk Stejskal, starosta

Bankovní spojení: KB Havlíčkův Brod

Číslo účtu: 327521/0100

dále jen „**Objednatel**“ na straně jedné

a

Aricoma Systems a.s.

sídlo: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava

korespondenční adresa: Jihlavská 318, 580 01 Havlíčkův Brod

IČ: 04308697

DIČ: CZ04308697

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 11012

Zastoupená: Ing. Jaroslavem Dvořákem, člen představenstva

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

Číslo účtu: 6563752/0800

dále jen „**Poskytovatel**“ na straně druhé

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), níže psaného dne, měsíce a roku tento, Dodatek č.2 ke Smlouvě o poskytování Servisních služeb číslo smlouvy Poskytovatele RCV-2015-Z087, kterou Poskytovatel uzavíral ještě pod tehdejším firemním názvem AUTOCONT a.s.

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1.1. Smluvní strany se v souladu s kapitolou VI. bod 6 Smlouvy o poskytování Servisních služeb č. RCV-2015-Z087, uzavřené mezi smluvními stranami dne 30.6.2015, dohodly na následujících změnách:

2. PŘEDMĚT DODATKU

2.1. Předmětem tohoto dodatku je změna Všeobecných obchodních podmínek Aricoma Systems a.s. pro poskytování služeb, aktualizace úrovně služeb podpory, aktualizace Kontaktních a Odpovědných osob a změna cenové kalkulace.

2.2. Změna obchodních podmínek

Příloha č. 1 Smlouvy Všeobecné obchodní podmínky AutoCont CZ a.s. pro poskytování služeb platné od 1.1.2014 se s účinností od 1. 8. 2024 nahrazují Všeobecnými obchodními podmínkami Aricoma Systems a.s. pro poskytování služeb platnými od 1. 1. 2024.

Příloha č. 1 - Obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky Aricoma Systems a.s. pro poskytování služeb

Hornopolská 34, 702 00 Ostrava, IČO: 04308697, DIČ: CZ04308697, zapsaná v obchodním rejstříku, soudní zapsaná, E11011, krajový soud v Ostravě

1. Právní subjektivita Aricoma Systems a.s.

- 1.1. Aricoma Systems a.s., společnost se sídlem Hornopolská 33/21/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČO: 043 08 697, DIČ: CZ04308697, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl B, vložka 11012, je právnickou osobou založenou v první formě akciové společnosti podle právních předpisů České republiky (dále jen „Zhotovitel“).

2. Definice pojmů

- 2.1. Akceptace – první jednání vyjadřující schválení poskytnutého Plnění včetně potvrzení, že poskytnuté Plnění nemá zjevné vady, je kompletní a v množství, jakosti a provedení dle Smlouvy, těchto všeobecných obchodních podmínek nebo smluvních smluv.
- 2.2. Akceptační kritéria – seznam kritérií, která musí být splněna, aby mohlo být Plnění podléhající Akceptaci akceptováno.
- 2.3. Doprava – zahrnuje dopravu z místa Zhotovitele do místa Objednatel a zpět, ztrátu času na cestě při dopravě a ubytování v místě Objednatel.
- 2.4. Důvěrné informace – jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které se týkají Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách Plnění, jaké i o průběhu Plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro náhlášení, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, utajované skutečnosti, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za Důvěrné informace takové informace, které jsou jako Důvěrné výslovně označeny smluvní stranou. Za Důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se v průběhu trvání Smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na Smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 2.5. Integrace – je provedení činností potřebných k úplnému vytvoření systému a jeho uvedení do provozu, integrace jednotlivých komponent do funkčního celku a řízení všech výše uvedených činností.
- 2.6. Instalace – souhrn činností vedoucích k zprovoznění a nastavení Díla.
- 2.7. Implementace – je proces, při kterém dochází k zavedení, přizpůsobení a nastavení systému tak, aby podporoval naplnění požadavků a zadání Díla. Např. nastavení prostředí, zavedení informačního systému pomocí zakázkového vývoje software, přizpůsobování standardního Software specifickým potřebám organizace nebo její části, tvorba dokumentace, vyškolení koncových uživatelů apod.
- 2.8. Informační systém – (zkráceně IS) je chápán jako infrastruktura, nebo systém pro zpracování informací pro podporu řízení, provozu a rozhodování organizace nebo její části. Jeho součástí je hardware, software, technické přístroje a dokumentace.
- 2.9. Koncový uživatel – je pracovník Objednatel, který využívá Plnění, nebo jiná osoba, které Objednatel umožňuje využívat Plnění.
- 2.10. Kontaktní osoba Objednatel – je pracovník Objednatel, který je oprávněn obrátit se na službu Servis Desh Zhotovitel.
- 2.11. Metrika – měřitelný parametr Servisní služby.
- 2.12. Migrace dat – je proces zahrnující převod dat ve vzájemně odsouhlaseném formátu a vzájemně odsouhlasené struktuře do nového systému. Migrace dat může zahrnovat i přípravu a testování.
- 2.13. Návrh systému – je písemný dokument obsahující návrh informačního systému jako celku, zejména obsahující aplikační, datovou, technicko-technologickou a organizační architekturu IS. Návrh systému rovněž obsahuje Akceptační kritéria Software.
- 2.14. Neprodělné – bez zbytečného prodávání, neprodělně následující pracovní den.
- 2.15. Období podpory – je doba určená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje poskytnout služby podpory.
- 2.16. Objednatel – je společnost jmenovaná ve Smlouvě, které je poskytován předmět Plnění.
- 2.17. Odpovědné osoby – jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.
- 2.18. Okolnost vyvolávající odpovědnost – je překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, protože nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a stále, že by v době vzniku překážky předvidala. Událostmi, které by také m. považovat za okolnosti vyvolávající odpovědnost jsou zejména války, vojenské intervence, občanské nepokoje, teroristické útoky, blokády, povstání, výtržnosti, epidemie, karanténní omezení, živelné pohromy nebo zemětřesení, požáry, vichřice a jiné klimatické jevy, výpady dodávek elektrické energie nebo náboje přepětí, sešlápní medií, sešlápní telekomunikačních služeb, výpady sítě Internet či jiných elektronických komunikací. Za události vyvolávající odpovědnost se považují rovněž tzv. hackerské útoky, požadavky pověřovacích řízení třetích stran, nedostatečnosti přístupů způsobených třetími stranami nebo sešlápní stráž zapříčiněných třetími stranami.

Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

- 2.19. **Oprávněné osoby** – jsou zmocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.
- 2.20. **Osoby v koncernu** – jsou jakékoli třetí osoby, které tvoří se Zhotovitelem nebo Objednatelem koncern (holding) ve smyslu ustanovení § 79 odst. 1 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech.
- 2.21. **Ověřovací provoz** – provoz Objednatele za asistence a zvyklého dokladu Zhotovitele v místě Objednatele, sloužící pro optimalizaci a ověření správné funkčnosti IS.
- 2.22. **Plán projektu** – základní dokument, popisující základní parametry Projektu a zásady pro řízení a organizaci Projektu.
- 2.23. **Plnění** – je dodané zboží nebo zhotovené, provedené dle Zhotovitelem na základě Smlouvy. Plnění představují všechny Produkty a služby včetně dokumentace, které mají být Zhotovitelem dodány nebo poskytnuty v průběhu plnění Smlouvy.
- 2.24. **Pracovní dny** – všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8.00 do 17.00 hodin.
- 2.25. **Pracovníci Objednatele** – zaměstnanci Objednatele a/nebo jiné fyzické osoby, které Objednatel pověří plněním této smlouvy. Objednatel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- 2.26. **Pracovníci Zhotovitele** – zaměstnanci Zhotovitele a/nebo jiné fyzické osoby, které Zhotovitel pověří plněním této smlouvy. Zhotovitel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- 2.27. **Produkty** – jsou všechna zařízení, hardware, Software a spotřební zboží, které má Zhotovitel instalovat, nebo poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a všechna související dokumentace.
- 2.28. **Projekt** – je skupina časově ohraničených činností, které vedou k naplnění Smlouvy.
- 2.29. **Protokol o Akceptaci** – písemný protokol podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Akceptaci.
- 2.30. **Protokol o Předání** – písemný zápis podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Předání.
- 2.31. **Provozní prostředí** – HW a SW prostředí Objednatele vhodné pro provoz Informálního systému. Konfigurace HW a SW prostředí bude uvedena v Nártu systému.
- 2.32. **Předání** – úkon, kdy Zhotovitel předává definovaný předmět předání Objednateli a ten Předmět předání přijímá.
- 2.33. **Servis Desk** – je služba Zhotovitele, která slouží k přijímání a evidenci všech požadavků na záruční opravy a služby podpory.
- 2.34. **Servisní kalendář** – doba a dny, ve kterých je Servisní služba poskytována.
- 2.35. **Servisní služba** – služba související se správou, provozem, rozvojem a pravidelnou údržbou Informálního systému.
- 2.36. **Služby** – jsou všechny činnosti, které má Zhotovitel poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a jsou potřebné, ke splnění smluvních závazků.
- 2.37. **Služby podpory** – jsou služby, které se na základě smlouvy zavazuje Zhotovitel poskytnout v průběhu období podpory.
- 2.38. **Smlouva** – představuje dohodu uzávěrou mezi Objednatelem a Zhotovitelem, podepsanou Oprávněnými osobami obou smluvních stran včetně všech jejích dodatků, dopisků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedílnou součástí. Smlouva je základním dokumentem, který popisuje, jakým způsobem a za jakých podmínek bude poskytováno Plnění. Smlouva obvykle upravuje následující okruhy:
 - Obsah a rozsah Plnění
 - Harmonogram Plnění
 - Vymezení smluvních rizik – sankce
 - Pokuty, penále
 - Omezení škod
 - Řídící struktury projektu včetně popisu jejich rolí a kompetencí
 - Akceptační procedury
 - Popis řízení změn a dotů
- 2.39. **Software (Programové vybavení)** – počítačový program spolu s příslušnou dokumentací, popřípadě i zálohovými testy, je-li výslovně uvedeno, že jsou součástí Plnění.
- 2.40. **Subdodavatel** – Třetí strana, která se na plnění Smlouvy podílí dodávkami pro Zhotovitele.
- 2.41. **Třetí strana/osoba** – je fyzická nebo právnická osoba, kterou není Zhotovitel nebo Objednatel a která s ním netvoří koncern.
- 2.42. **Uroveň služeb podpory** – je konkrétní specifikace služeb podpory, jejich kvantity, kvality a podmínek, za kterých se Zhotovitel zavazuje tyto služby poskytovat.
- 2.43. **Vada** – je rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého Plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou uvedeny v dokumentaci nebo v popisu Plnění, je-li takový popis součástí Smlouvy nebo součástí dokumentu vypracovaného na základě Smlouvy. Za Vadu se dále považují i právní vady Plnění.
- 2.44. **Záruční doba** – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje bezplatně odstraňovat Vady.

3. Vztah smlouvy a všeobecných obchodních podmínek

- 3.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky Arcoma Systems a.s. pro poskytování služeb („VOP“) tvoří přílohu Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
- 3.2. Tyto VOP smlouvy jsou platné v celém rozsahu, pokud nejsou upraveny ustanoveními Smlouvy jinak.
- 3.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a VOP platí ustanovení Smlouvy.

4. Plnění

- 4.1. Místem plnění je sídlo smluvní strany, které má být Plnění poskytnuto.
- 4.2. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy (včetně změny sídla), jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po provedení takové změny.
- 4.3. Smluvní strany se dále zavazují poskytnout druhé smluvní straně součinnost umožňující řádné plnění povinností ze Smlouvy.
- 4.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků z této Smlouvy.
- 4.5. Smluvní strany se zavazují informovat opačnou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo by mohly být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 4.6. Smluvní strany se zavazují vyloučit předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednorázových termínů pro poskytnutí věcného plnění, ani k prodlení s úhradou jednorázových finančních závazků.
- 4.7. V zájmu optimálního plnění Smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 4.8. Smluvní strany se zavazují plnit své závazky v souladu se všemi příslušnými obecně závaznými předpisy a normami.
- 4.9. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím Třetích osob nebo Osob v koncernu, přičemž však odpovídají, jako by plnily samy.
- 4.10. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany.

5. Dílčí smlouvy a dodatky

- 5.1. Smluvní strany mohou jednotlivě čiast plnění Smlouvy upravit, popřípadě upřesnit pomocí písemných dílčích smluv nebo dodatků Smlouvy.
- 5.2. Nestanoví-li dílčí smlouvy nebo dodatky Smlouvy výslovně jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou.
- 5.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a zněním dílčí smlouvy platí ustanovení dílčí smlouvy.
- 5.4. Změny provedené dílčí smlouvou oproti ustanovením Smlouvy se týkají pouze Plnění poskytovaného na základě takové dílčí smlouvy.
- 5.5. Ukončení účinnosti kterékoliv dílčí smlouvy nemá vliv na účinnost Smlouvy.

6. Cena a platební podmínky

- 6.1. Ceny jsou udávány v českých korunách (CZK) nebo v jiné konvertibilní měně a jsou splatné v českých korunách při použití kurzu České národní banky deviza platného ke dni vystavení faktury.
- 6.2. Cena za Plnění je stanovena dohodou smluvních stran.
- 6.3. Cena za Plnění nepřekrojuje saň z přidané hodnoty.
- 6.4. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, cena Plnění je stanovena v českých korunách a index růstu spotřebitelských cen (měra inflace) vyhlášený Českými statistickými úřady srovná o pět (5) nebo více procent oproti okamžiku předchozího stanovení nebo zvýšení ceny, může být cena Plnění spočívajícího ve službách jednostranně zvýšena ze strany Zhotovitele, nejvýše však o částku odpovídající takovému procentuálnímu nárůstu. Zvýšená cena je platná uplynutím jednoho (1) měsíce po doručení oznámení o zvýšení.
- 6.5. Cena je sčítav splatná na základě vystavených faktur. Pro vyloučení pochybností platí, že cena je splacena připsáním celé finanční částky na účet Zhotovitele.
- 6.6. Faktury musí odpovídat veškeré náležitosti účetních a daňových dokladů vyžadované platnými právními předpisy. Přílohy faktury tvoří kopie potvrzených dokumentů popisujících Plnění nebo Akceptaci Plnění, jehož cena je fakturována.
- 6.7. Účta splatnosti faktury je, nestanoví-li Smlouva jinak, čtrnáct (14) kalendářních dnů ode dne vystavení. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.

7. Vlastnická práva, práva užití díla a přechod nebezpečí škody

- 7.1. Vlastnické právo k předmětu Plnění, který se podle Smlouvy má stát vlastnictvím Objednatel, přechází na Objednatel dnem úplného zaplacení ceny příslušného předmětu Plnění.
- 7.2. V případě, že Zhotovitel poskytne jako součást Plnění dílo, které vyžaduje znaky autorského díla ve smyslu autorského zákona, poskytuje Zhotovitel Objednateli nevýhradní licenci k užití díla, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví a které má podle Smlouvy být předáno Objednateli, a to momentem předání a dnem úplného zaplacení ceny takového díla. Na základě nevýhradní licence je Objednatel oprávněn k užití díla, ke kterému je nositelem majetkových práv autorských pouze Zhotovitel. Objednatel je oprávněn dílo užívat následujícím způsobem:
- 7.2.1. užívat takové dílo v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě nebo v smluvních ujednáních týkajících se takového díla,
- 7.2.2. vytvářet kopie takového díla pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh. Kopie je Objednatel povinen zabezpečit proti ztrátě a odcezení a musí je označit všemi autorskými právy a označením jako originál,
- 7.2.3. předat, podarovat, prodat, pronajmout nebo jiným obdobným způsobem poskytnout takové dílo Třetí osobě, nebo Osobě v koncernu pouze s předchozím písemným souhlasem Zhotovitele, není-li takové dílo výslovně k poskytnutí Třetí osobě nebo Osobě v koncernu určeno. V takovém případě je Objednatel na základě práva užití díla oprávněn v témž rozsahu poskytnout právo užití díla takové Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, pro kterou je dílo určeno.
- 7.3. Práva užití díla mohou být dále upravena zvláštními podmínkami nositele autorských práv. Takové podmínky tvoří přílohu Smlouvy. V případech, kdy nositelem majetkových práv autorských k dílu poskytnutému Objednateli je osoba nebo část Třetí osobě nebo Osoba v koncernu, zavazuje se Zhotovitel poskytnout Objednateli podílec k tomtu dílu.
- 7.4. Vzhledem k tomu, že Zhotovitel poskytuje dle Článku 7.2. Objednateli nevýhradní licenci k poskytnutému Plnění, práva Zhotovitele k dílu dle Článku 7.2. zůstávají bez ohledu na výše uvedené zachována.
- 7.5. V případech, na které se nevztahují ustanovení podle Článku 7.2, platí, že když Zhotovitel při plnění Smlouvy vytvoří nematelný statek, který je způsobem jako předmět ochrany podle obecní závažných předpisů, upravujících práva k nematelným statkům, jsou obě smluvní strany oprávněny takový nematelný statek neomezeně užívat.
- 7.6. V případě, že Objednatel užití díla či jeho dílní část (ať již se jedná o dílo, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví či nikoli) v rozporu s ustanovením těchto obecných obchodních podmínek nebo Smlouvy, je Zhotovitel oprávněn vypovědět po majetném uplynutí písemně poskytnuté lhůty k napravení, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, poskytnuté právo užití takového díla či jeho části. Vypovědní doba činí třicet (30) kalendářních dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemného vyhotovení vypovědi. Pokud bylo dílo poskytnuto v souladu s článkem 7.2.3. Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, může být právo užití díla vypovězeno i v případě, že je používáno takovou Třetí osobou nebo Osobou v koncernu. Objednatel je povinen zajistit, aby Třetí strana nebo Osoba v koncernu přestala dílo užívat neposledně uplynutím vypovědní lhůty podle tohoto ustanovení.
- 7.7. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatel dnem jejich předání.

8. Záruka za jakost a odpovědnost za vady

- 8.1. Zhotovitel se poskytnutím záruky na předmět Plnění zavazuje, že tenito bude splňovat po stanovenou Záruční dobu specifikace uvedené v uživatelské a technické dokumentaci. Neexistující dokumentaci nahraduje popis vlastností výstupu ve Smlouvě.
- 8.2. Standardní doba záruky na poskytnuté služby a na poskytnutý spotřební materiál a náhradní díly je tři měsíce od předání Plnění, nebude-li dohodnuto jinak.
- 8.3. Záruční doba počíná běžet převzetím Plnění. Je-li předmět Plnění složen z více částí, potom záruční doba každé jednotlivé části předmětu Plnění začíná běžet od okamžiku jejího převzetí a vztahuje se na vady vzniklé v době trvání záruky.
- 8.4. Objednatel zasílá požadavky na záruční opravu v písemné formě prostřednictvím elektronické pošty, aplikace vzdáleného přístupu, popř. pošty na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě. Nejsou-li tyto kontaktní údaje ve Smlouvě uvedeny, bude objednatel zasílat požadavky na kontaktní údaje uvedené na internetových stránkách Zhotovitele. Oznamované Vady Plnění musí být dostatečně specifikovány. Oznamování zjištěných vad musí být provedeno nejpozději do posledního pracovního dne běhu záruční služby.
- 8.5. Práce na odstranění oznamované Vady, na kterou se vztahuje záruka, musí být zahájeny bez zbytečného odkladu. Není-li možné takovou vadu odstranit okamžitě, musí Zhotovitel oznámit bez zbytečného odkladu Objednateli předpokládaný termín a způsob odstranění Vady.
- 8.6. Zhotovitel je oprávněn eliminovat vadu i tím, že navrhne postup, který zamezí projevu Vady při běžném provozu.
- 8.7. V případě, že Objednatel požádá o opravu Vady, na kterou se nevztahuje záruka, dohodne se Zhotovitel a Objednatel na podmínkách jejího výkonu. Povinnosti Zhotovitele je předem informovat Objednatel o tom, že jim požadovaná služba není kryta zárukou a bude účtována dle aktuálních cen příslušné služby.
- 8.8. Náklady Zhotovitele na činnosti spojené s analýzou požadavků, na které se nevztahuje záruka, nesí Objednatel.

9. Omezení záruky

- 9.1. Zhotovitel nenesí odpovědnost za Vady a chyby a záruka se nevztahuje na Vady a chyby vzniklé:
- 9.1.1. užíváním Plnění v rozporu s dodanou uživatelskou, popř. technickou dokumentací,

- 9.1.2. neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím Přístrojů Objednatel nebo Třetí osobou nebo Osobou v konceptu bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,
- 9.1.3. úpravou nebo jakýmkoli jiným zásahem do poskytnutého Přístroje bez souhlasu Zhotovitele,
- 9.1.4. úpravou Software, které je v rozporu s podmínkami Smlouvy nebo zákonem, užíváním Software v jiném než Zhotovitelem podporovaném operačním a/nebo databázovém prostředí nebo užíváním Software v rozporu s aktuální verzí podporovanou Zhotovitelem, to vše bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,
- 9.1.5. změnou parametrů prostředí Informačního systému Objednatel, ve kterém je dodaný Software provozován, bez souhlasu Zhotovitele,
- 9.1.6. komponentami Informačního systému Objednatel, na které se nevztahuje tato záruka,
- 9.1.7. vlivem počítačových virů,
- 9.1.8. zaneřádáním předepsané údržby, provozu nebo odtahy ze strany Objednatel,
- 9.1.9. upotřebením zboží/děla způsobem jako obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které byla sjednána nižší cena,
- 9.1.10. nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, vystavením nepříznivým vnějším vlivům, provozem ze strany jiných než výrobce či dodavatele stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek,
- 9.1.11. fyzickým poškozením, na základy vzniklé neodvratnou událostí (požár, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem
- 9.2. Za tvorbu, využívání a provozování dat a Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Zhotovitel nenes odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatel, a to ani v případě, že s ním došlo při užívání Přístrojů dodaných Zhotovitelem, na které se záruka vztahuje.
- 9.3. Předmětem záruky také není:
 - 9.3.1. školení Objednatel,
 - 9.3.2. poskytnutí nových verzí systému,
 - 9.3.3. instalace oproti softwarovým chybám,
 - 9.3.4. poskytnutí služeb podpory.

10. Komunikace smluvních stran

- 10.1. Způsob a pravidla komunikace jsou definována Plánem projektu při zahájení Projektu. Není-li tomu tak, používají se následující ustanovení tohoto článku.
- 10.2. Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni Oprávněných osob. Tím není dotčena možnost smluvních stran komunikovat prostřednictvím statutárních orgánů.
- 10.3. Smluvní strana je oprávněná kdykoliv jmenovat jinou Oprávněnou nebo Odpovědnou osobu, je však povinna na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů od jejího provedení.
- 10.4. Do působnosti Oprávněných osob náleží:
 - 10.4.1. kontrolovat postup plnění Smlouvy,
 - 10.4.2. připravovat návrhy potřebných změn a dodatků Smlouvy, připravovat a podepisovat návrhy dodatků a dalších smluv týkajících se Plnění.
- 10.5. Do působnosti Odpovědných osob náleží:
 - 10.5.1. organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy,
 - 10.5.2. koordinovat součinnost smluvních stran,
 - 10.5.3. informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy.
- 10.6. Dokumenty se doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:
 - 10.6.1. osobně oproti potvrzení o převzetí
 - 10.6.2. doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zátky v případě, že si ji adresát nevyzvedl, nebo v případě, že nebyl zastaven, a dále dnem, kdy adresát převzetí zátky odmítl,
 - 10.6.3. smlouvou schránkou nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdržel od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání, anebo potvrzení o doručení. Pro odстранění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zastavěných tímto způsobem.
- 10.7. Dokumenty se doručují na údaje uvedené v záhlaví Smlouvy, není-li dohodnuto jinak.

11. Proces Akceptace

- 11.1. Akceptací Plnění nebo dílčího Plnění může ze Objednatelů učinit Odpovědná nebo Oprávněná osoba. Objednatel je povinen zajistit přítomnost příslušné osoby při Akceptaci.
- 11.2. O Akceptaci sepíše Zhotovitel s Objednatelům příslušný Akceptační protokol. V protokolu smluvní strany uvedou:
 - 11.2.1. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno bez výhrad, nebo
 - 11.2.2. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno s výhradami, které nebrání Akceptaci – v tomto případě se Plnění považuje za akceptované a účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad, nebo
 - 11.2.3. Plnění nebo dílčí Plnění nebylo akceptováno – v tomto případě účastníci v Akceptačním protokolu písemně uvedou příslušné věcné výhrady bránící Akceptaci včetně naplnění či nenaplnění Akceptačních kritérií formou strukturovaného rozdílového protokolu. V tomto případě se Plnění nebo dílčí Plnění nepovažuje za akceptované. Účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad a po jejich vyřešení bude znovu provedeno akceptační řízení.
- 11.3. V případě, že Objednatel neposkytne součinnost nutnou pro provedení akceptačního řízení nebo neuplatní výhrady bránící Akceptaci do 5 (pět) Pracovních dnů ode dne, kdy mu bylo předáno Plnění k Akceptaci, tudíž se považovat takto poskytnuté Plnění za akceptované.

12. Ochrana Důvěrných informací

- 12.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastních Důvěrných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů utajení Důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících Třetích stran a Osob v koncernu, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 12.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- 12.3. V případě ukončení platnosti nebo účinnosti některých smluvních ujednání ustanovení o ochraně Důvěrných informací, zůstávají nadále v platnosti a účinnosti nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.
- 12.4. Obě strany budou zachovávat příslušný důvěrný charakter veškerých takových důvěrných materiálů a nepoužijí je nebo nevyjeví třetím osobám. Pokud je sdělení informací z důvěrných materiálů třetím osobám nezbytné pro plnění Smlouvy, pak je možné informace poskytnout pouze za následujících podmínek:
 - 12.4.1. Třetí osobu, které budou Důvěrné informace některou ze stran sděleny, odsouhlasí druhá strana předem;
 - 12.4.2. Třetí osoba písemně jistí svůj závazek zachování důvěrnosti informací, které jí byly jako důvěrné předány ve stejném rozsahu, v němž je touto povinností vázána smluvní strana, které tyto informace Třetí osobě sdělila.
- 12.5. Za porušení povinností stran zachovávat důvěrnou povahu materiálů nebude považováno předání následujících informací:
 - 12.5.1. které jsou nebo se stávají veřejně přístupnými nebo musí být zpřístupněny na základě obecně závazných právních předpisů, aniž by došlo k porušení Smlouvy;
 - 12.5.2. které příjemce obdržel v souladu s právními předpisy od Třetí osoby nebo od Osoby v koncernu bez jakékoli povinnosti zachovat jejich důvěrnou povahu, v tomto případě nebude smluvní strana uváděna jako zdroj této informace;
 - 12.5.3. které jsou stavěny důvěrně jenahy na základě platného příkazu soudu nebo orgánu veřejné správy, a to za předpokladu, že příjemce:
 - 12.5.3.1. předkládající strana vyrozumí a takovému příkazu neprotiví po jeho obdržení;
 - 12.5.3.2. spolupracuje s předkládající stranou na tom, aby od soudu nebo od orgánu veřejné správy, který vydal zmíněný příkaz, získal ochranný příkaz, který by omezil vyjevení a užívání důvěrných materiálů výhradně na účely, kterým měl sloužit původní příkaz k odtažení;
- 12.6. Povinnosti stran vyplývající z tohoto článku budou plynout po celou dobu existence obchodního tajemství, a to jak po dobu platnosti Smlouvy, tak i po dobu jednoho roku po ukončení platnosti Smlouvy z jakéhokoli důvodu.
- 12.7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany domáhat se ochrany v souladu s ustanovením § 2983 občanského zákoníku.
- 12.8. Po ukončení Plnění může každá ze stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů patřících se zhromězení předmětu Smlouvy obsahujících informace důvěrného charakteru nebo tvořících obchodní tajemství a druhá strana je povinna tyto materiály neprodělně vrátit, pokud nebudou součástí předmětu Plnění.

13. Náhrada škody

- 13.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.2. Žádá se smluvními stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně neoprávněného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 13.3. Náhradí se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, náhodné nebo následné škody. Škody způsobené na statech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů netíží.

jiné finanční ztrátě, a to i vyprávací z nedodržení povinností vůči správním orgánům, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti.

- 13.4. Účastníci tohoto závazkového vztahu stanovují, že výše předvídání škody, která případně může vzniknout porušením povinností Zhotovitele, představuje částku maximálně do výše ceny předmětu plnění, ohledně něhož došlo ke škodné události, není-li sjednána jiná výše. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat Objednatel. Účastníci stanovují, že celková výše náhrady škody z jedné škodné události nebo z řady vzájemně propojených škodných událostí, která lze v příčné souvislosti s plněním Smlouvy mohla vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ubího ztrátu celkem do výše ceny předmětu plnění.
- 13.5. Jakékoli nároky na náhradu škody je Objednatel oprávněn u Zhotovitele relevantně uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učiní veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události Zhotovitele bezodkladně vyrozumí a poskytne mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.
- 13.6. Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynášením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.

14. Okolnosti vylučující odpovědnost – vyšší moc

- 14.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků, způsobené Okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc).
- 14.2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé Okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání Okolností vylučujících odpovědnost.
- 14.3. V případě opoždění plnění Zhotovitelem způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost platí, že tento není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Zhotovitel je však povinen Objednatel o výskytu takových překážek neprodleně informovat. Trvá-li tato opoždění více jak tři (3) dny, považují se termíny plnění o dobu opoždění.

15. Sankce

- 15.1. Pro každý případ porušení podmínek účtu dle (článek 7.2.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši sta tisíc (100 000) Kč.
- 15.2. Pro každý případ porušení povinností ochrany Důvěrných informací (článek 12.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši jeden milion (1 000 000) Kč.
- 15.3. Smluvní pokuta je splatná do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.
- 15.4. V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 15.5. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty nebo úroků z prodlení, jejich vyúčtováním nebo zaplacením, není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody.

16. Platnost a účinnost

- 16.1. Účinnost Smlouvy lze předčasně ukončit:
- 16.1.1. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
- 16.1.2. písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran,
- 16.1.3. písemnou výpovědí Smlouvy v případě neplnění jedné ze stran z důvodů Okolností vylučujících odpovědnost.
- 16.2. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním nepeněžitých závazků delší než tři (3) měsíce, popřípadě prodlení smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než tři (3) měsíce.
- 16.3. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy podle ustanovení čl. 16.1.2 pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která není být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, neodstraní.
- 16.4. Smluvní strana je oprávněna výpověď Smlouvy podle ustanovení čl. 16.1.3 pouze v případě, že druhá smluvní strana není schopna plnit z důvodů Okolností vylučujících odpovědnost po dobu delší než tři (3) měsíce.
- 16.5. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení článků 12., 13., 15.

17. Compliance smluvní doložka

Každá ze smluvních stran prohlašuje:

- 17.1. že se nepodílí, nepodílí a nebude podílet na páchání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění, zejména:
- 17.1.1. nebude poskytovat žádné osobě úplatky,
- 17.1.2. nebude od žádné osoby úplatky přijímat,

- 17.1.3. nebude navrhovat ani žádat o žádné úplatky, nebude je nabízet, zprostředkovávat ani s nimi jinak nakládat;
- 17.1.4. nebude započítávat ani využívat k jakémukoli jednání uvedenému v bodech 17.1.1 až 17.1.3. tohoto článku žádné jiné osoby;
- 17.2. že zavedla a bude řádně činit náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců a obchodních zástupců a zajistí, aby v souladu se zásadami uvedenými v tomto článku postupovali i všichni její vedoucí pracovníci;
- 17.3. že učinila a bude řádně činit nezbytná opatření k zamezení nebo omezení případných následků spáchaného trestného činu a v případě, že bude mít podezření, že v plnění smlouvy došlo nebo dochází k trestné činnosti, nebo se o jakémkoliv takovém jednání dozví, neprodleně vyrozumí druhou smluvní stranu (kontakty Zhotovitele jsou uvedeny na stránce <https://www.arcoma.com/cs/o-nas/ochrana-obnamovatele>);
- 17.4. že provedla a bude provádět taková opatření, která měla činit provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů;
- 17.5. že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila a bude činit vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, zejm. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu;

Porušení tohoto článku 17. bude považováno za podstatné porušení smlouvy a zakládá právo druhé smluvní strany smlouvu ukončit bez výpovědní lhůty nebo i 30 denní výpovědní dobou, dle jejího uvážení.

18. Závěrečná ustanovení

- 18.1. Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právem řádem. Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 18.2. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit své práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy Třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou;
- 18.3. Smlouva představuje úplné ujednání mezi smluvními stranami;
- 18.4. Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číselovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy;
- 18.5. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností z nichž bylo sjednáno, nevyplyvá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy;
- 18.6. Všechna vyhotovení Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu. Je-li Smlouva sepsána ve více jazycích, je v případě rozporu jednotlivých jazykových verzí rozhodující verze česká. V případě, že Smlouva není sepsána v české verzi, označí smluvní strany ve Smlouvě rozhodující jazykovou verzi.

2.3. Aktualizace úrovně služeb podpory

Příloha č. 2, Smlouvy se s účinností od 01. 08. 2024 nahrazuje textem:

Příloha č.2 – Úroveň služeb podpory

1) Terminologie

- **BE (Best Effort)** – hodnota parametru znamenající, že Poskytovatel provede Požadavek bez zbytečného odkladu.
- **Business Day (BD)** – Pracovní den.
- **Business Hours (BH)** – pracovní hodina v rámci Pracovního dne.
- **Člověkohodina** – práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.
- **Člověkoden** – práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne (po dobu 8 hodin) v rámci Servisního kalendáře.
- **Doba odezvy (Response time)** – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servis Desk Poskytovatele do zahájení provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.
- **Incident** – událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, nebo služby IT.
- **Koncová zařízení** – počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).
- **Konzultační požadavek** – žádost o konzultaci a poradenství k uvažovaným Změnám, které by mohly mít vliv na Informační systémy Objednatele, Prvky IT, nebo služby IT.
- **Kybernetická bezpečnostní událost (KBU)** – událost, která může způsobit narušení bezpečnosti Informací v Informačních systémech nebo narušení bezpečnosti Služeb anebo bezpečnosti a integrity sítě elektronických komunikací.
- **Kybernetický bezpečnostní incident (KBI)** – je narušení bezpečnosti informací v Informačních systémech nebo narušení bezpečnosti Služeb anebo bezpečnosti a integrity sítě elektronických komunikací v důsledku Kybernetické bezpečnostní události.
- **Kybernetický prostor** – je digitální prostředí umožňující vznik, výměnu a zpracování Informací, tvořené Informačními systémy a službami a sítěmi elektronických komunikací.
- **Pokročilý bezpečnostní dohled** – kontinuální sběr strojově detekovaných Kybernetických bezpečnostních událostí (KBU), případně flow z definovaných Prvků IT, jejich ukládání, korelace a vyhodnocení za účelem identifikace potencionálních Kybernetických bezpečnostních incidentů (KBI), včetně jejich následné analýzy, návrhu řešení, řízení jejich životního cyklu a komunikace s Třetími stranami.
- **Monitorování, Monitoring** – sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.
- **Náhradní zařízení** – zařízení podobných vlastností (parametrů).
- **Požadavek** – žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT, přičemž:
 - Požadavek může zahrnovat:
 - Žádost o poskytnutí servisního zásahu (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT)

- žádost o poskytnutí konzultace a poradenství
- žádost o provedení Změny
- Požadavek může:
 - být zadán Objednatelem jako jednorázový
 - být zadán Objednatelem jako opakující se činnost
 - vzniknout jako výstup Monitorování
 - vzniknout na základě Provozní správy nebo Pravidelné kontroly Prvků IT
- **Pravidla změnového řízení** – zahrnující následující kroky: inicializace změnového řízení, ověření relevance a stanovení priority Změnového požadavku, posouzení Změnového požadavku, přijetí/odmitnutí/odložení požadavku na Změnu, zpracování analýzy požadavků na Změnu a postup realizace Změny, schválení realizace Změny, realizace Změny, akceptace realizace, zhodnocení Změny a návrh opatření na zlepšení.
- **Priorita Incidentu** – závažnost Incidentu dle klasifikace Odpovědné osoby Objednatele.
- **Provozní správa, Pravidelná kontrola** – provádění Služeb, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT, nebo služby IT.
- **Prvek IT** – zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.
- **Report** – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.
- **Servisní požadavek** – žádost o provedení Servisní služby za účelem vyřešení Incidentu.
- **SLA** – Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrík Servisních služeb.
- **Správa a údržba** - provádění Služeb, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT, nebo služby IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu. Popis prováděných činností (Změn) je uveden v popisu konkrétní Služby.
- **Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.
- **Vzdálený přístup, Vzdálené připojení** – připojení z provozovny Poskytovatele k Prvku IT Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
- **Změnový požadavek, Změna** – žádost o provedení změny parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT. Mezi Změny patří i pravidelné opakující se činnosti, jako je například zálohování nebo profylaxe. Mezi Změny patří i administrace (vytváření, modifikování nebo rušení uživatelů systému a vytváření, modifikování nebo rušení jejich parametrů nebo práv).

2) Obsah Servisních služeb

a) Centrální kontaktní bod

Hlavní přístupový a komunikační bod je Servis Desk Poskytovatele, který zajišťuje komunikaci a předává Požadavky na ředitelské týmy, koordinuje Třetí strany. Požadavky mohou zadávat Kontaktní osoby Objednatele následujícím způsobem:

- telefonicky: + 420 910 971 595, + 420 596 152 595
- prostřednictvím e-mailu: sd_vcs@autocont.cz

- přes webové rozhraní: <https://servicedesk.aricoma.com> - ze strany Poskytovatele bude Kontaktním osobám Objednatele odeslána elektronicky individuální pozvánka pro přístup a registraci do Servis Deskového portálu Poskytovatele.

Obsahem Služby je:

- příjem Požadavků,
- předání na řešitelské týmy (pracovníky Poskytovatele) a Třetí strany (např. výrobce),
- sledování životního cyklu Požadavků,
- standardní Report,
- administrativní uzavírání Požadavků po Objednatelem akceptovaném vyřešení,

Za vyřešený se považuje každý Požadavek, jehož vyřešení bylo akceptováno Kontaktní osobou Objednatele. Požadavek se považuje za vyřešený i bez toho, že by Kontaktní osoba akceptovala vyřešení Požadavku tehdy, pokud nevznese k jeho vyřešení připomínky ve lhůtě pěti pracovních dnů po písemné výzvě k Akceptaci vyřešení předmětného Požadavku.

b) Řízení a koordinace Servisních služeb

Na garanci kvality dohlíží přidělený Service Delivery Manager Poskytovatele. Koordinuje dodávku Servisních služeb, zajišťuje vyhodnocování nastavených pravidel a procesů, dbá nad kvalitou poskytovaných Servisních služeb, řídí a kontroluje dodávky Servisních služeb s Třetími stranami, zajišťuje statistické výstupní informace (reporty), které předkládá dle nastaveného smluvního plnění Objednateli a proaktivně identifikuje možnosti zlepšení dodávky poskytovaných Servisních služeb.

c) Garance reakce Poskytovatele na incidenty pod SLA

Jedná se o dobu, do kdy musí dojít k „první reakci“ ze strany Poskytovatele směřující k řešení incidentu (např. telefonní kontakt, vzdálené připojení apod.).

d) Monitoring

Služba Monitoringu poskytuje proaktivní dohled pomocí SW nad Informačním systémem Objednatele. Seznam Prvků IT, které jsou zahrnuty v Monitoringu se specifikují před podpisem smlouvy a jsou předmětem plnění dle této Smlouvy. Monitorované parametry a jejich mezní hodnoty se implementují pomocí připravené šablony. Po domluvě lze připravené mezní hodnoty upravit dle potřeb Objednatele.

Výstupy monitorovacího nástroje jsou aktivně sledovány a vyhodnocovány obsluhou dohledového centra Poskytovatele. Po vyhodnocení překročení mezních stavů jsou tyto stavy nahlášeny Kontaktním osobám Objednatele nebo je dohodnutých případech založen Požadavek a iniciována dodávka odpovídajících Servisních služeb v rámci Servisního kalendáře.

Po skončení fakturačního období, během něhož je poskytována tato služba je Objednateli předán report ve formátu PDF. Objednatel má přístup do webového rozhraní monitorovacího nástroje pro sledování stavu svého Informačního systému.

Nasazení Monitoringu probíhá zpravidla do 10 Pracovních dní od začátku platnosti Smlouvy, konkrétní termín instalace je stanoven dohodou smluvních stran. Následně proběhne odsouhlasení monitorovaných parametrů oběma smluvními stranami formou oboustranného odsouhlaseného zápisu. Tento zápis se pak stává další přílohou/nedílnou součástí této Smlouvy.

Počet sledovaných zařízení/parametrů v rámci této Servisní služby je uveden v Příloze č.4, bodu 4.2. Pokud dojde ke snížení/navýšení počtu sledovaných zařízení, dochází i ke změně ceny. Pokud Objednatel do 5-ti pracovních dnů nepodá protinávrh, má se za to, že cenu výhradně akceptoval.

e) Pravidelná kontrola Prvků IT

Předmětem Servisní služby je servisní činnost spočívající v pravidelné kontrole definovaných Prvků IT (např. kontrola logů), nebo kontrola funkce Monitoringu nebo parametrů, které Monitoring nezahrnuje. Služba je poskytována pracovníkem Poskytovatele prostřednictvím zabezpečeného Vzdáleného připojení. Výstupem je report obsahující výsledky kontroly a navrhovaná systémová doporučení. Tato služba nezahrnuje Pokročilý bezpečnostní dohled.

Aktualizace/update/service packy/patche nejsou předmětem plnění této Servisní služby. Jejich nasazení je nad rámec paušální platby dle hodinových sazeb dle Přílohy č. 4, bodu 4.3 po předchozím mailovém odsouhlasení Objednatele.

f) Řešení Incidentů

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k Incidentu. Obsahem této Servisní služby je reakce Poskytovatele na Incidenty dle jejich priority a zahájení řešení v rámci Servisního kalendáře. Práce prováděné po dohodě mimo Servisní kalendář nespádají pod SLA. V případě, že není Objednatel uveden konkrétní úroveň SLA, platí, že SLA pro daný Incident je v kategorii C.

Požadavek na provedení této Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Servisního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

Zahájení řešení je primárně poskytováno Vzdáleným připojením pracovníka Poskytovatele. Pokud to technická povaha řešení Požadavku neumožňuje, je po domluvě s Kontaktní osobou Objednatele realizován on-site výjezd ve sjednaném a oboustranně odsouhlaseném termínu. On-site výjezd Poskytovatele je zpoplatněn nad rámec paušální platby dle ceníku v Příloze č. 4, bodu 4.3 této Smlouvy.

Klasifikace Incidentu

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
Incident kategorie A	Události, které znemožňují přístup ke Službám a datům poskytovaných Prvky IT, nebo jejich využívání, vážně ovlivňují plnění termínů nebo ziskovost, případně mají vliv na většinu uživatelů a Služeb. Incident kategorie A musí být primárně oznámen telefonicky na Servis Desk Poskytovatele.	Nejpozději do 4 hodin (4BH)
Incident kategorie B	Události, které významným způsobem degradují, nebo silně omezují funkcionality nebo Službu Prvku IT, ale existuje náhradní řešení (činnost pokračuje v omezeném provozu).	Nejpozději do následujícího pracovního dne (NBD)
Incident kategorie C	Všechny ostatní incidenty, neomezující řádné používání Informačního systému, které tvoří Prvky IT.	Nejpozději do třetího pracovního dne (3BD)

g) Podpora při řešení Změn

Servisní služba je poskytována pracovníky Poskytovatele v případech, kdy je plánována Změna v Informačním systému. Postupuje se dle Pravidel změnového řízení, které zahrnuje všechny potřebné kroky. Servisní službu lze vyžádat prostřednictvím zadání Změnového požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

Klasifikace Změny (Změnového požadavku)

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
Změnový požadavek	Součinnost Pracovníků Poskytovatele při plánování, implementaci, kontrole anebo provozování IT služeb v rámci Informačního systému Objednatele.	Dle dohodnutého termínu v rámci Pravidel Změnového řízení.

Základní Pravidla změnového řízení (Projektově řízená Změna):

Principy změnového řízení se aplikují v případech, kdy je plánována konkrétní Změna, která může ovlivnit dostupnost provozního prostředí IT infrastruktury Objednatele.

- Inicializace** změnového řízení může být jak ze strany Objednatele, tak Poskytovatele. Objednatel zadáním Změnového požadavku do Servis Desku Poskytovatele, Poskytovatel odesláním návrhu na Změnu na odpovědné osoby Objednatele. Součástí Změnového požadavku musí být její specifikace, zdůvodnění a doplnění případných dalších relevantních informací.
- Ověření relevance a stanovení priority Změnového požadavku – potvrzení** relevantnosti Požadavku, zhodnocení úplnosti zadaných informací, doplnění informací ve spolupráci se žadatelem Změny. Odmítnutí Změny z důvodu neschválení, neúplnosti poskytnutých informací nebo Změn mimo smluvního plnění.
- Posouzení Změnového požadavku** – Poskytovatel posoudí Požadavek na Změnu z hlediska závislosti Požadavků, proveditelnosti, rizik a dopadů na funkci a úroveň poskytovaných Služeb a jednotlivých komponent. Poskytovatel vydá doporučení, které Změny realizovat a které nikoliv, včetně doporučení související s realizací Požadavků. Poskytovatel upozorní Objednatele na rizika související s implementací konkrétní Změny.

4. **Přijetí/odmítnutí/odložení požadavku na Změnu** – na základě posouzení Požadavku na Změnu rozhodne Objednatel o tom, které Požadavky jsou přijaty, odmítnuty nebo odloženy.
5. **Zpracování analýzy Požadavků na Změnu a postup realizace Změny** – Poskytovatel zpracuje analýzu Požadavků spojených s realizací konkrétní Změny, stanoví časovou náročnost (v člověkohodinách, nebo člověkodnech) a navrhne harmonogram realizace Změny včetně odpovědnosti.
6. **Schválení realizace Změny** – Odpovědná osoba Objednatele schválí realizaci Změny, nebo vrátí k dopracování analýzu Požadavků na Změnu a postup realizace Změny.
7. **Realizace Změny** – vlastní realizace Změny dle akceptovaných podkladů.
8. **Akceptace realizace** – Objednatel akceptuje realizovanou Změnu z pohledu splnění Požadavků, které byly na Změnu kladeny.
9. **Zhodnocení Změny** – vyhodnocení úspěšnosti provedené Změny. Vyhodnocení je promítnuto do doporučení na zlepšení procesu řízení Změn.

h) Poskytování konzultací

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele. Konzultaci se rozumí telefonická či emailová rada k Prvkům IT, která nepřesáhne 30 minut.

Požadavek na provedení Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Konzultačního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

Klasifikace konzultace (Konzultačního požadavku)

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
Konzultační požadavek	Poradenské služby poskytované Pracovníky Poskytovatele k funkcionalitám, nebo Službám Prvků IT, které tvoří Informační systém Objednatele.	Dohodou obou smluvních stran

3) Vymezení Servisních služeb

Obsahem Servisních služeb není:

- zabezpečení dat na datových nosičích Objednatele, které jsou umístěné v lokalitě Objednatele, nebo u Třetích stran;
- podpora aplikací Třetích stran, nedodaných Poskytovatelem, pokud se smluvní strany výslovně nedohodly v konkrétním případě jinak,
- řešení stavů vzniklých v důsledku Kybernetických bezpečnostních událostí (KBU) a Kybernetických bezpečnostních incidentů (KBI).

Nefunkční a dlouhodobě neřešené testy Monitoringu, čekající na součinnost Objednatele, budou do tří (3) Pracovních dnů od upozornění automaticky vymazány.

V rámci řešení Požadavků postupuje Poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců hardware i software a podle záručních podmínek zakoupené podpory výrobce (např. maintenance, carepack, support atd.). Na hardware a software, který již není podporován výrobcem, negarantuje Poskytovatel dostupnost podpory, dílů, dostupnost aktualizací firmware a nelze zaručit kompatibilitu s jinými prvky informačního systému Objednatele.

Servisní služby nezahrnují náhradní díly, pokud není výslovně uvedeno jinak. Dodávka náhradních dílů probíhá na základě samostatných objednávek či na základě záručních oprav dle platných záručních podmínek výrobců, nebo Třetích stran.

Podpora hardware je pouze do úrovně záruk zakoupených Objednatelem pro daný Prvek IT. U Prvků IT, kde není

Poskytovatel zároveň autorizovaným servisním partnerem výrobce, je poskytována pouze součinnost k řešení Vady hardware.

V rámci řešení některých Požadavků může být zahájení řešení prodlouženo o dobu reakce a součinnost Třetí strany (např. výměna prvku v návaznosti na předplacené služby HW podpory daného výrobce, analýza logu, servisní podporu výrobce, vydání neveřejného opravného balíčku apod.).

4) Seznam Prvků IT

Seznam podporovaných Prvků IT v rámci této Smlouvy, na které jsou poskytovány Servisní služby, na základě požadavků Objednatele:

Hardware	Záložní zdroje	3 ks		4 roky		
	Aktivní prvky LAN/SAN (vzdáleně spravovatelné)	3 ks		Záruka na dobu životnosti	1x kvartálně	Monitoring + Pravidelná kontrola
	Server	3 ks		5 let ProSupport NBD Onsite		
Software	Serverová virtualizace	instance		5 let	1x kvartálně	Monitoring + Pravidelná kontrola
	Virtualizace diskového pole	instance		5 let		
	OS Windows server	1 instance				Monitoring
	Databázový SW	instance				
	Zálohovací SW	instance		1 rok – pravidelná obnova		
	Anti-X	instance		Ano	1x kvartálně	Monitoring + Pravidelná kontrola
	Poštovní systém	instance		Ano		
	Antispam	instance		5let		

Provozní

- Provozní správa – pravidelná kontrola Prvků IT (a) nebo Vzdáleného připojení pracovníkem Poskytovatele (kontrola/profylaxe) a údržba Prvků IT (aktualizace/update/service packy/patche dle definované četnosti viz tabulka výše).

- **Pravidelná kontrola** – základní úroveň servisní podpory Prvku (ú) IT prostřednictvím Vzdáleného připojení pracovníkem Poskytovatele (*kontrola/profylaxe*).
- **Monitoring** – základní úroveň servisní podpory Prvku (ú) IT prostřednictvím Monitoringu.
- **Integrační podpora** – poskytnutí součinnosti (*předání informací Třetí straně a koordinace řešení*) s dodavateli aplikací Třetích stran.
- **Reaktivní podpora** – podpora při řešení Incidentů.

Na ostatní Prvky IT zde neuvedené, poskytne Poskytovatel součinnost pro řešení po předchozí dohodě s Objednatelem a bez garantované doby zahájení řešení.

Aktuální seznam firemních certifikací naleznete na webových stránkách společnosti:

<https://www.aricoma.com/cs/o-nas/partneri-certifikace>

2.4. Změna Kontaktních a Odpovědných osob

Příloha č. 3 Smlouvy se s účinností od 01. 08. 2024 nahrazuje textem

Příloha č. 3 – Kontaktní a Odpovědné osoby, provozovny

a) Kontaktní osoby

Pracovníci Objednatele pověřeni zadáváním Požadavků a Akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele:



b) Odpovědné osoby

Jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran ve věcech plnění této Smlouvy.

Do působnosti Odpovědných osob patří:

- organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním této Smlouvy,
- koordinovat součinnost smluvních stran,
- informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění této Smlouvy,

Odpovědné osoby Objednatele:

Jméno, Příjmení:

Funkce:

Adresa:

Telefon:

Email:

Odpovědné osoby

Jméno, Příjmení:

Funkce:

Adresa:

Telefon:

Email:

c) Provozovny Objednatele

Servisní služby budou poskytovány v následujících provozovnách Objednatele:

Město Havlíčkův Brod – v Rámcích 1855, 580 01 Havlíčkův Brod

a

Město Havlíčkův Brod – Havlíčkovo náměstí 57, 580 01 Havlíčkův Brod

a

Město Havlíčkův Brod – Havlíčkovo náměstí 87, 580 01 Havlíčkův Brod

2.5. Změna Cenové kalkulace

Příloha č. 4, Smlouvy se s účinností od 01. 08. 2024 nahrazuje textem:

a) Základní parametry Smlouvy

Servisní kalendář:	Pracovní dny, Po – Pá od 08:00 do 17:00 hodin
Fakturační období:	1 kalendářní měsíc

K níže uvedeným cenám bude účtována DPH v souladu s platným zákonem o dani z přidané hodnoty.

b) Servisní služby v rámci paušálu

Název Servisní služby	Cena bez DPH / fakturační období
Centrální kontaktní bod *	2 000 Kč
Garance reakce Poskytovatele na incidenty pod SLA	1 700 Kč
Řízení a koordinace Servisních služeb	
Monitoring_Zabbix_do 50 zařízení (5000 sledovaných hodnot)	3 000 Kč
Pravidelná kontrola Prvků IT (1x kvartálně, vzdáleným přístupem)	1 650 Kč
CENA CELKEM	8 350 Kč

* Cena Centrálního kontaktního bodu předpokládá zpracování maximálně 50 Požadavků evidovaných v elektronickém systému Poskytovatele za 12 kalendářních měsíců.

c) Jednotkové sazby pro Servisní služby nad rámec paušální platby

Typ požadavku – Serverová a síťová infrastruktura	Hodnota (Cena bez DPH)	Měrná jednotka
Centrální kontaktní bod ** – příplatek za překročení počtu Požadavků (servisních zakázek)	+ 1 500 Kč	Fakturační období
• za každých dalších 50 (padesát) Požadavků (servisních zakázek)		
Změnový požadavek ***	2 100 Kč	Člověkohodina
Konzultační požadavek ***	2 100 Kč	Člověkohodina
Pravidelná technická podpora na místě	2 200 Kč	Člověkohodina
Incident kategorie "A"	2 700 Kč	Člověkohodina
Incident kategorie "B"	2 100 Kč	Člověkohodina
Incident kategorie "C"	1 650 Kč	Člověkohodina
Dopravné po městě	390 Kč	Výjezd
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v PO-PÁ ****	50 %	Člověkohodina
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v SO-NE a Svátek ****	90 %	Člověkohodina

** Účtuje se dle skutečného počtu zpracovaných Požadavků (servisních zakázek), evidovaných v elektronickém systému Poskytovatele.

*** Požadavky jsou standardně řešeny pouze v Servisním kalendáři 9x5 (Po – Pá od 8:00 do 17:00 hodin)

**** Slouží pro případ, kdy řešení Incidentu si vyžaduje pokračování Plnění mimo Servisní kalendář daný touto Smlouvou. Musí být odsouhlaseno oběma smluvními stranami.

Při hodinových sazbách za práci u Objednatele se účtuje každá započatá půlhodina.

3. SPOLÉČNÁ USTANOVENÍ

- 3.1. Ustanovení Smlouvy, tímto dodatkem nedotčená, zůstávají nezměněna.
- 3.2. Tato smlouva je vyhotovena elektronicky. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném vyhotovení.
- 3.3. Tento dodatek nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem: 01. 08. 2024.
- 3.4. Smluvní strany prohlašují, že tento dodatek uzavřely na základě své pravé a svobodné vůle, nikoliv v tisli ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

