



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB – CHATBOT

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

mezi níže uvedenými smluvními stranami

Článek 1

Smluvní strany

Město Jindřichův Hradec

se sídlem Klášterská 35/II, 377 01 Jindřichův Hradec
IČO: 00246875
DIČ: CZ00246875
zastoupené: Mgr. Ing. Michalem Kozárem, MBA, starosta města
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: [REDACTED]

osoby oprávněné k jednání:

ve věcech smluvních: Mgr. Ing. Michal Kozár, MBA, starosta města

ve věcech technických: Mgr. Bc. Karel Holý, tajemník, e-mail: [REDACTED]

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Born Digital s.r.o.

se sídlem Eberlova 1483/3, Stodůlky, 155 00 Praha 5, Česká republika
IČO: 08226466
DIČ: CZ08226466
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 315049
zastoupená Ing. Tomáš Malovec, jednatel
bankovní spojení: Fio banka, a.s.
číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „**Zhotovitel**“)

(Objednatel a Zhotovitel dále společně jen „**smluvní strany**“ nebo každý z nich samostatně jen „**smluvní strana**“)



uzavírají dnešního dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování servisních služeb na veřejnou zakázku „Elektronizace služeb a automatizace procesů města Jindřichův Hradec – část 3 – Chatbot, opakované řízení II“

(dále jen „smlouva“):

Článek 2

Úvodní ustanovení, předmět smlouvy

- 2.1. Objednatel je veřejným zadavatelem ve smyslu § 4 odst. 1 písm. d) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném a účinném znění (dále jen „ZZVZ“ nebo „zákon“).
- 2.2. Objednatel realizuje projekt s názvem „Elektronizace služeb a automatizace procesů města Jindřichův Hradec“, reg. č. CZ.06.01.01/00/22_009/0002119, který je spolufinancován z prostředků Evropské unie a státního rozpočtu v rámci Integrovaného regionálního operačního programu 2021-2027 /dále jen „Projekt“/, přičemž plnění dle této smlouvy bude součástí tohoto Projektu.
- 2.3. Za účelem realizace Projektu Objednatel provedl zadávací řízení na veřejnou zakázku s názvem „Elektronizace služeb a automatizace procesů města Jindřichův Hradec“. Veřejná zakázka byla rozdělena na 5 částí. V zadávacím řízení s názvem veřejné zakázky „Elektronizace služeb a automatizace procesů města Jindřichův Hradec, opakované řízení II“ jsou zadávány pouze 2 části veřejné zakázky, které v předchozích zadávacích řízeních nebyly zadány. Předmětem této smlouvy je část 3 Chatbot. Spolu s touto smlouvou je mezi týmiž smluvními stranami uzavírána též Smlouva o dílo – chatbot (dále jen „Smlouva o dílo“) a která společně s touto smlouvou je výsledkem zadávacího řízení.
- 2.4. Touto smlouvou se Zhotovitel zavazuje poskytnout/poskytovat Objednateli na svůj náklad a nebezpečí servisní služby pro Zhotovitelem dodanou část ICT řešení do infrastruktury Objednatele (dále je „ICT řešení“), specifikované v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „předmět smlouvy“ a/nebo „plnění“ a/nebo „servisní služby“) a Objednatel se zavazuje uhradit za řádně poskytnuté plnění dále sjednanou cenu, to vše za podmínek uvedených v této smlouvě.
- 2.5. Účelem poskytování servisních služeb je zajištění provozu a technické podpory umožňující Objednateli řádné provozování ICT řešení tak, aby jejich výsledkem bylo plně funkční ICT řešení, jež si zachová všechny vlastnosti specifikované v Technické specifikaci, která je vložena do Přílohy č. 1 Smlouvy o dílo, resp. dle Prováděcího projektu vytvořeného na základě Smlouvy o dílo, a to po celou dobu účinnosti této smlouvy.
- 2.6. Plnění bude Zhotovitelem prováděno v rámci sjednaného rozsahu, a to dle požadavků a pokynů Objednatele.
- 2.7. Objednatel si na tomto místě vyhrazuje změnu závazku ze smlouvy, která je uvedena v Příloze č. 1 čl. P1.5.2 této smlouvy a která spočívá v:
 - a) právu Objednatele zcela nezadat Zhotoviteli žádné hodiny z Fondu hodin ročně dle čl. P1.5 této smlouvy, a tím po Zhotoviteli Servisní služby VAR ve smyslu čl. P1.5 této smlouvy vůbec nepožadovat;



- b) právu Objednatele vyčerpat pouze část ze 24 člověkohodin alokovaných na Fond hodin ročně ve smyslu čl. P1.5 této smlouvy.
- 2.8. Součástí servisních služeb je zajištění fungování ICT řešení v ICT prostředí Zhotovitele se zajištěním garantované dostupnosti, bezpečnosti a napojením na systémy Objednatele. Zhotovitel v rámci servisních služeb a ICT prostředí zajistí uložení, bezpečnost, dostupnost, fungování, zálohování a výkonnost ICT řešení, blíže definované v Příloze č. 1 této smlouvy a Příloze č. 1 Smlouvy o dílo.

Článek 3

Cena za plnění

- 3.1. Cena za plnění v rozsahu dle této smlouvy je pevná, úplná a konečná (nepřekročitelná), nelze ji po dobu trvání této smlouvy měnit, a zahrnuje jeho kompletní a řádné provedení dle této smlouvy. Změna Ceny za plnění je možná pouze na základě zákonné změny sazby DPH (oproti stavu v době uzavření této smlouvy). Jiná změna Ceny za plnění je možná pouze na základě písemně uzavřeného dodatku k této smlouvě, a to na základě řádně a v souladu se ZZVZ provedené změny předmětu smlouvy spočívající v odpočtu ceny tzv. méněprací, resp. navýšení Ceny za plnění o Objednatelem zadané a Zhotovitelem řádně provedené vícepráce ve smyslu odst. 3.6 této smlouvy. Zhotovitel tímto na sebe přejímá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
- 3.2. V Ceně za plnění jsou zahrnuty veškeré náklady Zhotovitele, které při provádění plnění nebo v souvislosti s ním vynaložil.
- 3.3. V Ceně jsou zahrnuty veškeré náklady Zhotovitele na provoz ICT řešení v prostředí Zhotovitele. V Ceně tak jsou zahrnuty veškeré náklady spojené s provozem a údržbou služeb v cloudovém prostředí, a to bez ohledu na objem poskytovaných služeb nebo datového provozu. Tento závazek zahrnuje všechny nutné výdaje na zajištění nepřetržitého chodu, bezpečnosti, zálohování a dalších souvisejících služeb, které jsou nezbytné pro plnění smlouvy. Vyžaduje-li užívání SW, který je součástí ICT řešení a má povahu samostatného SW a není Zhotovitelem vyvinut na základě Smlouvy o dílo (Licence_2) hrazení pravidelných poplatků za využití takového SW, jsou tyto poplatky zahrnuty v Ceně dle této smlouvy.
- 3.4. Pro vyloučení pochybností smluvní strany konstatují, že Cena za plnění ani žádná z jejích částí není cenou podle rozpočtu ve smyslu ustanovení § 2620 a násl. občanského zákoníku.
- 3.5. Cena za plnění je stanovena dohodou smluvních stran v návaznosti na nabídku Zhotovitele, v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném a účinném znění, a je uvedena v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 3.6. Není-li v Příloze č. 2 této smlouvy výslovně stanoveno jinak, je Cena za plnění uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude k Ceně za plnění připočítána v zákonem stanovené výši. V případě, že dle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném a účinném znění (dále jen „zákon o DPH“) bude Objednatel jako příjemce plnění ručit za nezaplacenou daň z tohoto plnění, je Objednatel oprávněn uhradit daň z přidané hodnoty za Zhotovitele přímo správci daně Zhotovitele za účelem zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109a zákona o DPH. O provedení platby Objednatel Zhotovitele písemně informuje. Takto uhrazenou daň



může Objednatel započíst proti jakékoli pohledávce Zhotovitele za Objednatelem o příslušnou částku daně, a Zhotovitel tak není oprávněn po Objednateli požadovat uhrazení této částky.

- 3.7. V Ceně za plnění jsou zahrnuty veškeré náklady Zhotovitele, které mu vzniknou v souvislosti s provedením předmětu smlouvy. Zhotovitel není oprávněn po Objednateli požadovat zvýšení Ceny za plnění, vyžaduje-li provedení plnění vyšší náklady a úsilí, než Zhotovitel předpokládal.

Článek 4

Platební a fakturační podmínky

- 4.1. Objednatel je povinen zaplatit Zhotoviteli bezhotovostně Cenu za plnění na bankovní účet Zhotovitele uvedený v této smlouvě. Cena za plnění je splatná dle platebních podmínek specifikovaných v Příloze č. 2 této smlouvy. Podkladem pro zaplacení Ceny za plnění je faktura, která musí splňovat náležitosti uvedené v § 435 občanského zákoníku, náležitosti daňového dokladu (pro plátce DPH), účetního dokladu a musí obsahovat číslo smlouvy Objednatele. Pokud je to uvedeno v Příloze č. 2 této smlouvy, musí být přílohou faktury doklad o předání a převzetí plnění či jeho kopie. Právo fakturovat vzniká Zhotoviteli dle platebních podmínek specifikovaných v Příloze č. 2 této smlouvy. Zhotovitel je povinen vystavit fakturu nejpozději do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.2. Splatnost faktury je třicet (30) kalendářních dnů ode dne, kdy byla faktura prokazatelně doručena Objednateli. Objednatel není v prodlení se zaplacením faktury, pokud nejpozději v poslední den její splatnosti byla částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele. Každá faktura musí být označena názvem a číslem projektu „**Elektronizace služeb a automatizace procesů města Jindřichův Hradec**“, reg. č. **CZ.06.01.01/00/22_009/0002119**.
- 4.3. Objednatel je oprávněn vrátit Zhotoviteli před dnem splatnosti bez zaplacení fakturu, která nemá náležitosti uvedené v odstavci 4.1 a/nebo 4.2 tohoto článku smlouvy nebo má jiné závady v obsahu s uvedením důvodu vrácení.
- 4.4. Zhotovitel je povinen podle povahy závad fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury.

Článek 5

Místo plnění, jeho předání a převzetí

- 5.1. Místo plnění je sídlo Objednatele.
- 5.2. Plnění (servisní služba) se považuje za řádně provedenou v okamžiku, kdy její řádné provedení potvrdí Objednatel dle čl. P1.8.2 Přílohy č. 1 této smlouvy. Vždy jednou za čtvrtletí účinnosti této smlouvy se Zhotovitel zavazuje předložit Objednateli předávací protokol (dále jen „Předávací protokol“). Pokud Objednatel s obsahem Předávacího protokolu souhlasí, připojí na něj svůj podpis. Pokud Objednatel s obsahem Předávacího protokolu nesouhlasí, sdělí své připomínky k obsahu Předávacího protokolu Zhotoviteli, který Předávací protokol odpovídajícím způsobem upraví a znovu předloží Objednateli k odsouhlasení, a takto až do



doby, než bude Předávací protokol Objednatelům odsouhlasen.

- 5.3. V případech, kdy má být součástí servisní služby dle této smlouvy rovněž vypracování a předání související dokumentace, považuje se servisní služba za řádně poskytnutou teprve v okamžiku předání takové dokumentace.

Článek 6

Doba plnění

- 6.1. Dnem zahájení poskytování servisních služeb pro ICT řešení je den následující po dni akceptace fáze Implementační fáze dle Smlouvy o dílo, tj. den po podpisu Implementačního protokolu dle Smlouvy o dílo (dále jen den zahájení poskytování servisních služeb).
- 6.2. Tato smlouva je uzavřena na dobu 5 let ode dne zahájení poskytování servisních služeb.

Článek 7

Oprávněné osoby, komunikace

- 7.1. Každá ze smluvních stran určí osobu či osoby oprávněné k jednání ve věcech této smlouvy a k podpisu Předávacího protokolu. Oprávněné osoby jsou uvedeny v záhlaví této smlouvy a budou zastupovat smluvní stranu v uvedeném rozsahu oprávnění. Objednatel je oprávněn zplnomocnit k jednání za Objednatel třetí osobu, která se prokáže vůči Zhotoviteli plnou mocí.
- 7.2. Oprávnění zástupci smluvních stran jsou oprávněni jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinni na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně předem upozornit. Změna oprávněných osob nevyžaduje uzavření dodatku k této smlouvě.
- 7.3. Pokud se mezi smluvními stranami předpokládá písemný kontakt, pokládají se písemné projevy za doručené druhé smluvní straně, pokud jsou doručeny jedním z následujících způsobů:
- a) osobním doručením
 - b) doporučeným dopisem
 - c) prostřednictvím kurýra
 - d) e-mailem s dokladem o tom, že zpráva byla druhé smluvní straně doručena
 - e) datovou schránkou.

Článek 8

Vlastnické právo a ochrana autorských práv

- 8.1. Je-li v souvislosti s některou servisní službou dle této smlouvy dodávána určitá věc, přechází vlastnické právo k takové věci a nebezpečí škody na ní ze Zhotovitele na Objednatel okamžikem řádného dokončení servisní služby, v jejíž souvislosti je věc dodávána, ve smyslu článku 5 odstavce 5.2 této smlouvy.
- 8.2. Zhotovitel je povinen zajistit průmyslově-právní, resp. autorskoprávní nezávadnost celého plnění poskytovaného v rámci služeb dle této smlouvy. Zhotovitel je odpovědný za to, že v rámci plnění služeb dle této smlouvy nebude docházet k porušování práv třetích osob, zejména v oblasti autorskoprávní. Pokud Zhotovitel při plnění této smlouvy neoprávněně užije výsledek



činnosti třetího subjektu, chráněný právem průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, autorským právem apod., a uplatní-li oprávněná osoba z tohoto titulu své nároky vůči Objednateli, zavazuje se Zhotovitel nahradit Objednateli veškerou újmu (majetkovou i nemajetkovou), která Objednateli v této souvislosti vznikla.

- 8.3. V případě, že je výsledkem činnosti Zhotovitele dle této smlouvy, které podléhá ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), s výjimkou SW (licence SW se řídí ustanovením odst. 8.4. a násl. tohoto článku Smlouvy), má Objednatel k takto vytvořenému autorskému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem nevýhradní, časově a územně v rámci České republiky neomezené oprávnění k výkonu práva autorské dílo užit, a to všemi způsoby užití známými v době uzavření této smlouvy, a to po celou dobu trvání majetkových práv k takto vytvořenému autorskému dílu. Objednatel je oprávněn užit autorské dílo pouze v souladu s jeho určením a za podmínek této smlouvy. Odměna za poskytnutí oprávnění k výkonu práva autorské dílo užívat je zahrnuta v ceně předmětu smlouvy. Licence zahrnuje dále právo Objednatele

- a) provozovat ICT řešení,
- b) funkčně propojit ICT řešení s jakýmkoliv jinými systémy (i budoucími) využívanými ze strany Objednatele.

Právo užití přechází při zániku Objednatele bez likvidace ve stejném rozsahu na jeho právního nástupce. Pro vyloučení pochybností smluvní strany vylučují použití § 1999 a § 2370 a § 2000 občanského zákoníku.

Zhotovitel prohlašuje, že je případně oprávněn udělit Objednateli souhlas ke změnám a jiným zásahům do autorského díla, jež budou vznikat při poskytování služby dle této Smlouvy, jakož i to, že má pro tento případ zajištěn či před poskytnutím služby zajistí souhlas autorů/spoluautorů všech případných autorských děl k provedení změn a zásahů do autorského díla, jež budou vznikat při poskytování služby dle této smlouvy, to vše pro případy, kdy má být nebo může být udělen tento souhlas v případech stanovených zákonem nebo touto smlouvou. Zhotovitel na požádání předloží Objednateli v jím stanovené lhůtě potřebné dokumenty toto dokazující. Zhotovitel v plném rozsahu odpovídá za následky způsobené nedodržením těchto prohlášení.

- 8.4. V případě, že součástí servisních služeb poskytovaných dle této smlouvy bude rovněž dodávka SW, který není Zhotovitelem vyvinut v souvislosti s plněním této smlouvy či Smlouvy o dílo, zavazuje se Zhotovitel poskytnout Objednateli (resp. zajistit, aby Objednateli bylo poskytnuto) takové licenční oprávnění k danému SW, které umožní řádně a nerušeně užívat výsledků (výstupů) služby, v jejíž souvislosti je SW dodáván. Licence musí opravňovat k užívání SW bez omezení množství přenesených dat. Užitím výsledků (výstupů) poskytnutých služeb nesmí být porušena práva třetích stran. Práva a povinnosti smluvních stran při využití SW, který není Zhotovitelem vyvinut v souvislosti s plněním této smlouvy či Smlouvy o dílo, se řídí ustanovením Smlouvy o dílo pro Proprietární software. V případě rozporu tohoto čl. VIII smlouvy a čl. VIII Smlouvy o dílo se uplatní čl. VIII Smlouvy o dílo.

- 8.5. V případě, že součástí servisních služeb poskytovaných dle této smlouvy bude rovněž dodávka



SW, který je Zhotovitelem vyvinut na základě této smlouvy či Smlouvy o dílo, poskytuje Zhotovitel Objednateli nevýhradní a územně v rámci České republiky neomezené oprávnění k výkonu práva autorské dílo užít, a to všemi způsoby užití známými v době uzavření této smlouvy, a to po celou dobu trvání majetkových práv k autorskému dílu. Objednatel je oprávněn užívat autorské dílo pouze v souladu s jeho určením. Licence dle tohoto ustanovení opravňuje Objednatele k užívání SW bez omezení množství přenesených dat. Zhotovitel prohlašuje, že je případně oprávněn udělit Objednateli souhlas ke změnám a jiným zásahům do SW, jež bude vznikat nebo bude dodán při poskytování služby dle této Smlouvy, jakož i to, že má pro tento případ zajištěn či před poskytnutím služby zajistí souhlas autorů/spoluautorů SW k provedení změn a zásahů do tohoto SW, jež bude vznikat nebo bude dodán při poskytování služby dle této Smlouvy, to vše pro případy, kdy má být nebo může být udělen tento souhlas v případech stanovených zákonem nebo touto Smlouvou. Zhotovitel na požádání předloží Objednateli v jím stanovené lhůtě potřebné dokumenty toto dokazující. Zhotovitel v plném rozsahu odpovídá za následky způsobené nedodržením těchto prohlášení. Práva a povinnosti smluvních stran při využití SW, který je Zhotovitelem vyvinut na základě této smlouvy či Smlouvy o dílo, se řídí ustanovením Smlouvy o dílo. V případě rozporu tohoto čl. VIII smlouvy a čl. VIII Smlouvy o dílo se uplatní čl. VIII Smlouvy o dílo.

- 8.6. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel nemá za povinnost licence poskytované dle odst. 8.3, 8.4 a 8.5 této smlouvy využít.
- 8.7. Zhotovitel prohlašuje, že si obstará, resp. disponuje či bude disponovat oprávněními k majetkovým právům autorským ke všem autorským dílům, jež případně budou součástí služeb poskytovaných dle této smlouvy, tak, aby mohl Objednateli poskytnout veškeré licence v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou, a že užívání výsledků poskytovaných služeb nebude vázáno na žádné další licence ani právní omezení. Zhotovitel na požádání předloží Objednateli v jím stanovené lhůtě potřebné dokumenty toto dokazující. Zhotovitel v plném rozsahu odpovídá za následky způsobené nedodržením tohoto prohlášení.
- 8.8. Veškeré údaje, data, databáze a řešení, která Objednatel nahraje nebo vloží do ICT řešení, nebo které se z důvodů na straně Objednatele ocitnou v programovém rozhraní ICT řešení (dále jen „Data Objednatele“), zůstávají ve výlučném vlastnictví Objednatele.
- 8.9. Zhotovitel se zavazuje na žádost Objednatele poskytnout Objednateli nebo třetí straně, dle volby Objednatele, sjednanou součinnost při exportu Dat Objednatele v souvislosti s jejich nahráním do jiného softwaru bez ohledu na to, kdo je dodavatelem takového softwaru, a to dle pravidel stanovených v tomto čl. 8.9. Součinnost Zhotovitele poskytovaná dle tohoto čl. 8.9. zahrnuje zejména:
 - a) Závazek Zhotovitele poskytnout Objednateli a/nebo na žádost Objednatele třetí straně veškerá Data Objednatele (zejména, ale nikoliv výlučně, databáze veškerých koncových uživatelů a souvisejících informací) ve standardním, nešifrovaném, nekódovaném, strojově čitelném formátu, jako je např. formát XML. Data Objednatele budou poskytnuta takovým způsobem, aby mohla být dále využitelná, včetně nezbytné dokumentace datových struktur poskytnutých dat.
 - b) Pro účely případného nahrání exportovaných Dat Objednatele na jiný software či jiné programové vybavení odlišné od ICT řešení bude Zhotovitel spolupracovat v rámci



výběrových řízení s Objednatelem a/nebo s třetí stranou – účastníky výběrových řízení a poskytne všem třetím stranám rovné obchodní podmínky spolupráce včetně standardní dokumentace k provozovanému ICT řešení.

- c) Termín dodání Dat Objednatele (Zhotovitelem Objednateli) bude předem oboustranně sjednán a odsouhlasen, nepřesáhne však maximální délku 60 kalendářních dní ode dne doručení písemné žádosti Objednatele Zhotoviteli.
- d) Součinnost Zhotovitele při exportu Dat Objednatele bude poskytována jako součást servisních služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy (Servisní služby FIX),
- e) Objednatel je oprávněn vznést požadavek na součinnost Zhotovitele při exportu Dat Objednatele v souvislosti s jejich nahráním do jiného softwaru pouze v souvislosti s řádným nebo předčasným ukončením této Smlouvy nebo v souvislosti s ukončením nebo přerušением poskytování služeb dle této Smlouvy, a to tak, aby byl zajištěn, pokud možno plynulý přechod Objednatele na jiný software.

Článek 9

Ochrana obchodního tajemství a důvěrných informací

- 9.1. Smluvní strany se vzájemně zavazují, že budou chránit a utajovat před třetími osobami důvěrné informace a skutečnosti tvořící součást obchodního tajemství (dále jen souhrnně „důvěrné informace“), které byly vzájemně smluvními stranami poskytnuty s odkazem na tuto smlouvu. Důvěrnými informacemi jsou vedle osobních údajů dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“), zejména informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou, které se týkají smluvních stran (zejména informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména utajované informace, bankovní tajemství), a dále všechna data, o kterých se Zhotovitel dozví v souvislosti se zpracováním dat Objednatele.
- 9.2. Závazek ochrany a utajení důvěrných informací trvá po celou dobu trvání důvěrnosti informací.
- 9.3. Odstavce 9.1 a 9.2 tohoto článku nebrání Objednateli poskytnout tuto smlouvu a veškeré dokumenty, které jsou jejím výstupem, osobám, které zajišťují pro Objednatele kontrolní a auditní činnosti nebo další činnosti v přímé souvislosti se službami poskytovanými dle této smlouvy, resp. v přímé souvislosti s ICT řešením. Objednatel je tuto smlouvu a veškeré dokumenty, které jsou jejím výstupem, oprávněn poskytnout i orgánům a institucím uvedeným v odst. 10.11 písm. c) této smlouvy. Zhotovitel je oprávněn poskytnout informace z této smlouvy Objednatelem schváleným poddodavatelům, přičemž je povinen u nich zajistit ochranu důvěrných informací podle této smlouvy. Zhotovitel bere na vědomí a souhlasí s tím, že veškeré dokumenty (popřípadě jejich části), které jsou výstupem této smlouvy, je Objednatel oprávněn zpřístupnit třetím stranám v rámci výběrového či zadávacího řízení pro případné implementace systémů souvisejících s či návazných na ICT řešení pro potřeby Objednatele, a následně v rámci realizace procesu implementace (implementací se pro účely této smlouvy rozumí i tvorba programových rozhraní a proces testování), a též třetím stranám



poskytujícím Objednateli servisní služby ve vztahu k ICT řešení a systémům souvisejícím s ICT řešením, to vše za podmínky, že Objednatel zaváže třetí strany k povinnosti zachovávat závazek mlčenlivosti (tj. zachovávat důvěrnost informací) a k využití poskytnutých podkladů pouze pro účely výběrového či zadávacího řízení a procesu implementace či poskytování servisních služeb. Pod pojem výběrové řízení spadá též jednání s jediným poskytovatelem (zhotovitelem, resp. dodavatelem).

- 9.4. Stejným způsobem budou smluvní strany chránit skutečnosti tvořící obchodní tajemství a důvěrné informace třetí osoby, které mají být chráněny a utajovány a které byly touto třetí osobou některé ze smluvních stran poskytnuty se svolením jejich dalšího použití.
- 9.5. Po splnění předmětu smlouvy je Zhotovitel povinen do patnácti (15) pracovních dnů vrátit Objednateli všechny poskytnuté materiály potřebné k provedení plnění obsahující důvěrné informace Objednatele nebo skutečnosti tvořící součást obchodního tajemství Objednatele, včetně jejich případně pořízených kopií.
- 9.6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím smluvní strana,
 - b) měla přijímající smluvní strana k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle na informacích získaných od druhé smluvní strany a je to schopna doložit svými záznamy,
 - d) po podpisu této smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba bez závazku jejich ochrany,
 - e) příslušná smluvní strana písemně označí jako informace, na které se ustanovení tohoto článku smlouvy nadále nevztahují.
- 9.7. Pokud bude součástí plnění zpracování osobních údajů, zavazuje se pro naplnění podmínek GDPR Zhotovitel dle výzvy Objednatele uzavřít se správcí osobních údajů smlouvu o zpracování osobních údajů.

Článek 10

Podmínky provádění plnění

- 10.1. Zhotovitel bude při plnění této smlouvy postupovat s odbornou péčí, dodržovat obecně závazné předpisy a technické normy vztahující se k předmětu této smlouvy, ustanovení této smlouvy a individuální pokyny Objednatele. Zhotovitel se zavazuje dodržovat provozní podmínky, bezpečnostní předpisy a další interní pravidla a předpisy Objednatele, s nimiž bude seznámen.
- 10.2. Zhotovitel odpovídá za bezpečnost práce a ochranu zdraví svých zaměstnanců nebo zaměstnanců poddodavatele.
- 10.3. Pro případy plnění prováděného v objektech v místech plnění dle čl. 5 smlouvy, platí, že Zhotovitel odpovídá za škody na objektech a zařízeních v nich umístěných, které zavinil on nebo poddodavatel.



- 10.4. Zhotovitel zajistí, aby jeho zaměstnanci a zaměstnanci poddodavatele podílející se na plnění podle této smlouvy při pobytu na pracovištích v místech plnění dle článku 5 smlouvy dodržovali vnitřní předpisy, pokyny a směrnice, dodržovali předpisy upravující pohyb zaměstnanců, vozidel, materiálu, požární bezpečnost, ochranu zdraví při práci a další předpisy, se kterými budou Objednatelům seznámeni, přičemž o takovém seznámení musí být pořízen písemný zápis. Porušování či neplnění těchto pokynů může být důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany Objednatelů.
- 10.5. Zhotovitel či zaměstnanec Zhotovitele nebo poddodavatel nebo zaměstnanec poddodavatele není oprávněn požívat alkoholické nápoje či užívat jiné návykové látky v místě plnění ani vstupovat na místo plnění pod jejich vlivem. Zhotovitel či zaměstnanec Zhotovitele nebo poddodavatel nebo zaměstnanec poddodavatele, který porušil zákaz požívání alkoholických nápojů či zneužívání jiných návykových látek, bude z pracoviště vykázan a nebude mu již umožněn přístup do objektů v místech dle čl. 5 této smlouvy. Vznikne-li takovýmto způsobem prodlení v plnění Předmětu smlouvy, odpovídá za takovéto prodlení Zhotovitel. Stejný postup bude uplatněn i v případě, kdy se zaměstnanec Zhotovitele nebo jeho poddodavatele dopustí krádeže v místech dle čl. 5 této smlouvy, nebo v případech násilného chování vůči zaměstnancům Objednatelů, nebo zaměstnancům jiných Zhotovitelů na pracovištích v místech dle článku 5 této smlouvy Objednatelů v souvislosti s plněním pracovních povinností.
- 10.6. Zhotovitel se zavazuje zabezpečit, aby ani jeho zaměstnanci, ani jiné osoby, provádějící pro něho činnost související s plněním předmětu smlouvy, nevykonávali takovou činnost jako nelegální práci ve smyslu § 5 písm. e) zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel se zavazuje vynaložit náležitou péči a podniknout veškerá opatření, zejména pokud jde o předcházení výskytu nelegální práce při provádění předmětu smlouvy, a to i u svých poddodavatelů.
- 10.7. Pojištění:
- a) Zhotovitel se zavazuje uzavřít a udržovat v plné platnosti a účinnosti alespoň v průběhu provádění plnění dle této smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozní činností Zhotovitele jiným osobám (dále jen „pojištění odpovědnosti“), a to do výše minimálně 2.000.000,- Kč, a to (i) za jednu pojistnou událost a (ii) v součtu pojistných událostí za rok, s maximální spoluúčastí 50.000,- Kč za pojistnou událost, a současně pojištění nesmí obsahovat výluku týkající se (i) škod vzniklých v důsledku hrubé nedbalosti zaměstnance Zhotovitele, (ii) škod vzniklých v důsledku vady výrobku nebo vadně provedených prací, (iii) škod vzniklých na věcech převzatých od Objednatelů za účelem provedení prací, ani (iv) následných finančních škod.
 - b) Zhotovitel se zavazuje dodržovat podmínky pojištění a za jejich porušení nese Zhotovitel plnou odpovědnost, pokud takové porušení bude mít vliv na nároky z pojištění (zejména na nevyplacení pojistného plnění nebo jeho snížení v důsledku porušení podmínek pojištění).
 - c) Zhotovitel na výzvu Objednatelů předloží Objednatelům do deseti (10) dnů kopii uzavřené a účinné pojistné smlouvy pro pojištění dle tohoto článku nebo osvědčení pojistitele



o takové uzavřené pojistné smlouvě. Objednatel může vyzvat Zhotovitele k předložení dokladů uvedených v předchozí větě i opakovaně během účinnosti této smlouvy.

- d) Nebude-li Zhotovitel udržovat platná pojištění ve smyslu ustanovení tohoto odstavce, bude tato skutečnost považována za podstatné porušení této smlouvy.
 - e) Zhotovitel konstatuje, že v souladu s obecnými pojistnými podmínkami pojištění odpovědnosti Zhotovitele a dle příslušných zákonných ustanovení bude případné pojistné plnění z titulu náhrady škody způsobené Zhotovitelem na majetku Objednatele na základě této smlouvy hrazeno pojišťovnou přímo Objednateli.
 - f) Nic v tomto odstavci nezbavuje Zhotovitele odpovědnosti a povinností daných mu touto smlouvou.
- 10.8. Zhotovitel se zavazuje předat Objednateli potvrzení o úhradě poplatků a služeb maintenance SW dle čl. P1.3.10 této smlouvy, které vystavil výrobce ICT řešení pro každý konkrétní SW, spadající pod čl. P1.3.10 (SW užívaný na základě Licence_2 dle Smlouvy o dílo).
- 10.9. Zhotovitel se zavazuje poskytnout odezvu na nahlášenou vadu či incident ve smyslu čl. P3.1.1 Přílohy č. 3 této smlouvy ve lhůtách stanovených v čl. P3.2 Přílohy č. 3 této smlouvy.
- 10.10. Zhotovitel se zavazuje vyřešit vadu, incident či požadavek ve smyslu čl. P3.1.1 a P3.1.2 Přílohy č. 3 této smlouvy ve lhůtách stanovených v čl. P3.2 Přílohy č. 3 této smlouvy.
- 10.11. Zhotovitel se jako osoba povinná dle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, v platném a účinném znění, zavazuje spolupůsobit při výkonu finanční kontroly, mj. umožnit všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly přístup ke všem dokumentům, tedy i k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. obchodní tajemství), a to za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy; tuto povinnost rovněž zajistí Zhotovitel u případných poddodavatelů Zhotovitele.
- 10.12. Zhotovitel bere na vědomí, že ICT řešení realizované na základě Smlouvy o dílo je spolufinancováno z prostředků Evropské unie v rámci Integrovaného regionálního operačního systému (dále jen: „IROP II“). Z tohoto vyplývají smluvním stranám povinnosti při realizaci plnění dle této smlouvy, která je se Smlouvou o dílo, jakož i projektem s názvem „Elektronizace služeb a automatizace procesů města Jindřichův Hradec“, reg. č. CZ.06.01.01/00/22_009/0002119, ze kterého je ICT řešení spolufinancováno, úzce spjata. Zhotovitel v souvislosti s uvedeným musí:
- a) uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů minimálně do konce roku 2035. Pokud z platných právních předpisů vyplývá lhůta delší, potom po tuto delší dobu;
 - b) minimálně do konce roku 2035 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (Centru pro regionální rozvoj, Ministerstvu pro místní rozvoj ČR, Ministerstvu financí ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.



- 10.13. Zhotovitel je zavázán plnit předmět této smlouvy prostřednictvím osob uvedených v Příloze č. 4 této smlouvy /dále jen realizační tým/. V případě, že dojde ke změně osob v tomto realizačním týmu (za změnu se považuje i rozšíření týmu), je Zhotovitel povinen o tom Objednateli bez zbytečného odkladu informovat a doložit změnu příslušného pracovníka, přičemž nový pracovník musí splňovat minimální požadavky na kvalifikaci uvedenou v Příloze č. 4 této smlouvy. Vedle označených členů realizačního týmu může Zhotovitel při plnění této smlouvy, zejména při jednodušších úkonech, použít i další pracovníky s dostatečnou kvalifikací a praxí, přičemž tito další pracovníci, pokud se podílejí na plnění této smlouvy v technických ICT věcech, musí vykonávat svoji činnost pod dohledem doložených členů realizačního týmu, přičemž Zhotovitel je povinen Objednateli na vyžádání doložit, jakému členovi realizačního týmu je tento další pracovník podřízen. Objednatel má však právo vždy požadovat po Zhotoviteli, aby určitý úkon při plnění této smlouvy prováděl člen realizačního týmu splňující minimální požadavky na kvalifikaci uvedené v Příloze č. 4.

Článek 11

Součinnost smluvních stran

- 11.1. Smluvní strany se zavazují, že se zdrží jednání, které by mohlo poškodit dobré jméno druhé smluvní strany.
- 11.2. Smluvní strany se zavazují úzce 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, jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu bezodkladně, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů po zjištění takové změny.
- 11.3. Smluvní strany se dále zavazují poskytnout druhé smluvní straně dohodnuté podmínky a součinnost umožňující řádné plnění smlouvy.
- 11.4. V zájmu 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 písemně oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 11.5. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za prodlení způsobené výhradně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 11.6. Objednatel se zavazuje umožnit Zhotoviteli přístup k vlastnímu HW a SW v rozsahu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy a vyčlenit k součinnosti své zaměstnance nezbytné pro řádné plnění Smlouvy Zhotovitelem.
- 11.7. Zhotovitel nesmí od zákazníků Objednatele přijímat jakékoliv pokyny vztahující se k plnění předmětu smlouvy, pokud k tomu nedá Objednatel předchozí písemný souhlas.

Článek 12

Odpovědnost za vady, záruka za jakost

- 12.1. Plnění má vady, jestliže neodpovídá výsledku určenému ve smlouvě, účelu stanovenému



smlouvou, nemá vlastnosti stanovené smlouvou, obecně závaznými právními předpisy, popř. nemá vlastnosti stanovené harmonizovanými nebo technickými normami, podle nichž má být plnění provedeno. Vlastností stanovenou smlouvou jsou i garantované parametry dle Přílohy č. 3 této smlouvy. Plnění má právní vady, jestliže Zhotovitel porušil ustanovení čl. 8 této smlouvy.

- 12.2. Zhotovitel odpovídá za vady plnění v době dokončení příslušné služby a dále za vady, které se projeví v záruční době, jež činí 24 měsíců od dne, kdy Objednatel podepíše Předávací protokol dle čl. 5 odstavce 5.2 této smlouvy (dále též jen „záruka“), a to vždy ve vztahu ke službám uvedeným v příslušném Předávacím protokolu. Záruka se vztahuje na vady plnění zjištěné Objednatelům a písemně uplatněné v době trvání záruky. Zhotovitel nemá právo namítat, že právo z vadného plnění bylo uplatněno opožděně, pokud je Objednatel uplatnil v rámci záruční doby.
- 12.3. Záruční doba neběží po dobu reklamace vad.
- 12.4. Oznámení vad musí být zasláno Zhotoviteli písemně dle článku č. 7 odstavce 7.3 této smlouvy bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Musí v něm být vada popsána a uvedena volba mezi nároky dle odstavce 12.5 tohoto článku smlouvy. V pochybnostech se má za to, že oznámení vad bylo Zhotoviteli doručeno třetího dne po odeslání.
- 12.5. Při zjištění, že plnění vykazuje vadu, má Objednatel na základě své volby právo buď:
 - a) požadovat odstranění reklamované vady poskytnutím nového bezvadného plnění, jedná-li se o vady neodstranitelné, nebo
 - b) požadovat odstranění reklamované vady opravou plnění, jestliže jsou vady odstranitelné, nebo
 - c) požadovat přiměřenou slevu z Ceny za plnění.

Vadu dle písm. a) a b) tohoto odstavce smlouvy je Zhotovitel povinen odstranit bez zbytečného odkladu po obdržení písemné reklamace Objednatel a vyvinout maximální úsilí za účelem minimalizovat dobu trvání vady, nejpozději je Zhotovitel povinen odstranit reklamovanou vadu ve lhůtách stanovených v Příloze č. 3, pokud si smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě lhůtu jinou.

- 12.6. Odstranění reklamované vady plnění nemá vliv na nárok Objednatel na smluvní pokutu a náhradu škody vzešlou z vady plnění.
- 12.7. O odevzdání nového plnění v rámci odstranění vady a o odpovědnosti za vady tohoto plnění platí ustanovení této smlouvy týkající se místa a způsobu provádění plnění, předání a převzetí plnění a odpovědnosti za vady.
- 12.8. Kategorizace vad a lhůty pro jejich odstranění jsou stanoveny v Příloze č. 3 této smlouvy. Zhotovitel je povinen navrhnout postup, který zamezí projevům vady při běžném provozu do doby definitivního odstranění vady, je-li takový.



Článek 13
Náhrada újmy

- 13.1. Náhrada újmy se řídí § 2894 a násl. občanského zákoníku. Smluvní strany tímto výslovně sjednávají povinnost náhrady nemajetkové újmy (např. poškození dobrého jména).
- 13.2. Obě smluvní strany se zavazují přijmout všechna jim dostupná opatření k tomu, aby se předešlo vzniku škod a aby případné vzniklé škody byly co nejmenší.
- 13.3. Nárok na náhradu škody vzniká vedle nároku na smluvní pokuty sjednané dle čl. 14 této smlouvy.
- 13.4. Žádná ze smluvních stran nebude považována za odpovědnou za nesplnění některého ustanovení této smlouvy, budou-li příčinou nesplnění některého ustanovení této smlouvy okolnosti nebo události, které jsou nezávislé na vůli povinné strany ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále též jako „vyšší moc“).
- 13.5. V případě, že okolnosti vyšší moci bránící Zhotoviteli v řádném plnění této smlouvy trvají déle než tři (3) měsíce, má Objednatel právo odstoupit od této smlouvy. V případě, že okolnosti vyšší moci bránící Objednateli v řádném plnění této smlouvy trvají déle než tři (3) měsíce, má Zhotovitel právo odstoupit od této smlouvy.
- 13.6. Smluvní strana, která porušuje svou povinnost nebo která s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět, že poruší svou povinnost založenou touto smlouvou, nebo která se dozví o okolnosti vyšší moci bránící plnění povinnosti dle této smlouvy, je povinna oznámit písemně druhé smluvní straně povahu překážky, která jí brání nebo bude bránit v plnění povinnosti, a o jejích důsledcích. Zpráva musí být podána bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů poté, kdy se povinná smluvní strana o překážce dověděla nebo při náležité péči mohla dovědět. Druhá smluvní strana je povinna přijetí takové zprávy bez zbytečného odkladu písemně potvrdit. Stejným způsobem musí být obeznamena druhá smluvní strana o ukončení okolností vyšší moci bránících splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

Článek 14
Smluvní pokuty, úrok z prodlení

- 14.1. Smluvní strany sjednávají smluvní pokutu pro následující případy:
 - a) prodlení Zhotovitele s odezvou na nahlášený incident nebo vadu plnění ve smyslu čl. 10 odst. 10.9 této smlouvy,
 - b) prodlení Zhotovitele s vyřešením požadavku, incidentu nebo vady plnění ve smyslu čl. 10 odst. 10.10 této smlouvy,
 - c) pro případ porušení jiného dále v tomto článku uvedeného závazku smluvních stran vyplývajících ze smlouvy.
- 14.2. Smluvní pokuta pro případ prodlení Zhotovitele s odezvou na nahlášený incident nebo vadu plnění ve smyslu čl. 10 odst. 10.9 této smlouvy se sjednává ve výši stanovené v Příloze č. 3 této smlouvy.
- 14.3. Smluvní pokuta pro případ prodlení Zhotovitele s vyřešením požadavku či každého



jednotlivého incidentu nebo vady ve smyslu čl. 10 odst. 10.10 této smlouvy se sjednává ve výši stanovené v Příloze č. 3 této smlouvy.

- 14.4. Smluvní pokuta pro případ nezajištění dostupnost ICT prostředí a ICT řešení (SLA dostupnosti) ve výši 95% dostupnosti za měsíc se sjednává pokuta ve výši stanovené v Příloze č. 3 této smlouvy.
- 14.5. V případě prodlení Objednatele s úhradou bezvadné a oprávněně vystavené faktury se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý kalendářní den prodlení.
- 14.6. V případě, že Zhotovitel poruší svůj závazek vyplývající z čl. 8.9. této Smlouvy jakýmkoliv způsobem, zavazuje se zaplatit Objednateli jednorázovou smluvní pokutu odpovídající výši trojnásobku ceny za poskytování servisních služeb za jeden kalendářní měsíc vč. DPH (Cena Servisních služeb FIX dle Přílohy č. 2 Smlouvy), a dále vedle toho v případě, že Zhotovitel nedodá Data Objednatele Objednateli do termínu dle čl. 8.9., písm. c) Smlouvy, zavazuje se Zhotovitel za každý započatý měsíc prodlení s dodáním Dat Objednatele Objednateli zaplatit Objednateli smluvní pokutu odpovídající výši ceny za poskytování servisních služeb za jeden kalendářní měsíc vč. DPH (Cena Servisních služeb FIX dle Přílohy č. 2 Smlouvy).
- 14.7. Za porušení smluvních povinností uvedených v čl. 8 této smlouvy nebo čl. VIII. Smlouvy o dílo Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000, - Kč za každé jednotlivé porušení stanovené smluvní povinnosti.
- 14.8. Za porušení smluvních povinností uvedených v čl. 9 je porušující smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000, - Kč, za každé jednotlivé porušení stanovené smluvní povinnosti.
- 14.9. Za porušení povinnosti uvedené v odst. 10.8 této smlouvy je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000, - Kč za každé jednotlivé porušení stanovené smluvní povinnosti.
- 14.10. Za porušení povinnosti uvedené v odst. 10.7 písm. c) této smlouvy je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000, - Kč za každý den prodlení.
- 14.11. Za porušení povinnosti při ukládání a správě dat dle přílohy č. 3 této smlouvy (Požadavek na ukládání dat) je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši
 - a) 1.000, - Kč za každý započatý den prodlení s doložením splnění povinností dle výzvy Objednatele,
 - b) 100.000, - Kč za zjištěné jiné porušení povinnosti při ukládání a správě dat než dle písm. a) tohoto ustanovení.
- 14.12. Všechny výše uvedené smluvní pokuty jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dní ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody, a to včetně škody přesahující smluvní pokutu.
- 14.13. Smluvní strany konstatují, že výše smluvní pokuty není nepřiměřená a že smluvní pokuta není v rozporu s dobrými mravy.
- 14.14. Zhotovitel prohlašuje, že zná účel této smlouvy.



Článek 15

Předčasné ukončení smlouvy

- 15.1. Smlouvu lze předčasně ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
- 15.2. Od smlouvy lze odstoupit pouze v případech podstatného porušení smlouvy (viz čl. 10 odst. 10.7 a čl. 16 této smlouvy) a v případech, které jsou v této smlouvě výslovně stanoveny. Odstoupení od smlouvy musí být písemné a nabývá účinnosti dnem doručení druhé smluvní straně.
- 15.3. Odstoupí-li od smlouvy Objednatel z důvodů na straně Zhotovitele, je Objednatel oprávněn ponechat si ve svém vlastnictví veškeré výsledky či výstupy poskytovaných služeb, jakož i dodávky realizované v rámci poskytnutých služeb. V takovém případě má Zhotovitel právo na úhradu ceny takového plnění. Zhotovitel je zároveň povinen na výzvu Objednatele neprodleně Objednateli předat veškeré rozpracované či nedokončené výstupy poskytovaných služeb, a to ve stavu, v němž se tyto výstupy v okamžiku odstoupení od smlouvy nachází, spolu s veškerými právy potřebnými k dopracování a následnému užívání předávaných výstupů. Pokud Objednatel nevyužije svého práva, vrátí si smluvní strany do té doby poskytnutá plnění.
- 15.4. Odstoupí-li od smlouvy Zhotovitel z důvodů na straně Objednatele, má Zhotovitel právo na úhradu služeb realizovaných do okamžiku odstoupení od této smlouvy. Veškeré zaplacené výsledky či výstupy poskytovaných služeb, jakož i již zaplacené dodávky realizované v rámci poskytnutých služeb, se stávají vlastnictvím Objednatele.
- 15.5. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvních pokut, náhrady škody, ochrany obchodního tajemství a důvěrných informací a dalších ustanovení této smlouvy, která podle dohody smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení smlouvy.

Článek 16

Podstatné porušení smlouvy

- 16.1. Podstatným porušením smlouvy Zhotovitelem je:
- a) prodlení Zhotovitele s vyřešením požadavku a vyřešením nahlášeného incidentu nebo vady plnění ve sjednaném čase, které je delší než deset (10) kalendářních dnů;
 - b) porušení povinností uvedených v čl. 8 této smlouvy;
 - c) porušení čl. VIII. Smlouvy o dílo při plnění této smlouvy;
 - d) porušení povinností uvedených v čl. 9 této smlouvy;
 - e) porušení povinnosti Zhotovitele udržovat platná pojištění ve smyslu čl. 10 odst. 10.7 této smlouvy,
 - f) nedodržení Požadavku na ukládání dat dle přílohy č. 1 této smlouvy.
- 16.2. Podstatným porušením smlouvy Objednatelem je:
- a) prodlení Objednatele s úhradou faktury po dobu delší než dvacet (20) kalendářních dnů;
 - b) porušení povinností uvedených v čl. 9 této smlouvy.



Článek 17
Řešení sporů

- 17.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k smírnému odstranění a vyřešení případných sporů či nejasností, a to zejména prostřednictvím oprávněných osob nebo statutárních orgánů.
- 17.2. Jakékoliv spory, které vzniknou mezi smluvními stranami v souvislosti s touto smlouvou, včetně jejího uzavření, platnosti, a současně práva s těmito spory související, budou řešeny příslušným obecným soudem. Pokud by však příslušným obecným soudem byl soud se sídlem v zahraničí, budou spory řešeny soudem s místní příslušností podle sídla Objednatele, a to bez ohledu na jinak příslušný zahraniční soud.

Článek 18
Závěrečná ustanovení

- 18.1. Smluvní strany prohlašují, že předmět svých závazků považují za dostatečně určený.
- 18.2. Právní vztahy založené touto smlouvou se řídí českým právním řádem, zejména ustanoveními občanského zákoníku o smlouvě o dílo (§ 2586 a násl.), případně § 1746 odst. 2 občanského zákoníku a ustanoveními autorského zákona ve vztahu k autorskému dílu.
- 18.3. Stane-li se některé ustanovení smlouvy neplatným nebo neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se zavazují, v souladu s čl. 18 odst. 18.7 smlouvy, dodatkem k této smlouvě nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným nebo účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného nebo neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 18.4. Zhotovitel podpisem této smlouvy přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 občanského zákoníku.
- 18.5. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, včetně peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou. Součástí souhlasu s postoupením pohledávky musí být dohoda smluvních stran o způsobu úhrady daně z přidané hodnoty z plnění, ke kterému se postupovaná pohledávka váže tak, aby došlo k řádné úhradě daně a nevzniklo ručení příjemce zdanitelného plnění ve smyslu ustanovení § 109 zákona o DPH. Nedojde-li k takové dohodě, může být souhlas s postoupením pohledávky odepřen.
- 18.6. Tato smlouva se podepisuje elektronicky.
- 18.7. Tuto smlouvu lze upravovat pouze dohodou smluvních stran písemnými v řadě číslovanými dodatky.
- 18.8. Smluvní strany souhlasí s tím, že tato smlouva bude uveřejněna v plném rozsahu způsobem stanoveným v zákoně č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném a účinném znění.



- 18.9. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran a účinnosti uveřejněním v registru smluv. Toto uveřejnění zajistí Objednatel.
- 18.10. Znění této smlouvy je v souladu s návrhem zadání veřejné zakázky schváleným usnesením Rady města Jindřichův Hradec č. 1031/36R/2024 ze dne 4. 12. 2024. Zadání zakázky a uzavření smlouvy o poskytování servisních služeb bylo schváleno usnesením Rady města Jindřichův Hradec č. 101/4R/2025 ze dne 5. 2. 2025.
- 18.11. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Číslo	Příloha
1	Předmět smlouvy
2	Cena za plnění
3	Garantované parametry a sankce při jejich nedodržení
4	Seznam členů řešitelského týmu a minimální požadavky na kvalifikaci

Datum: (viz elektronický podpis)

Za Objednatele:

Podpis:

Jméno: Mgr. Ing. Michal Kozár, MBA

Funkce: starosta

Datum: (viz elektronický podpis)

Za Zhotovitele:

Podpis:

Jméno: Ing. Tomáš Malovec

Funkce: jednatel



Příloha č. 1

Předmět smlouvy

- P1.1 Předmětem této smlouvy je poskytování služeb servisní podpory ICT řešení vytvořeného jako výsledek plnění ze Smlouvy o dílo „**Chatbot**“.
- P1.2 Servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou určeny pro řešení všech mimozáručních požadavků/ incidentů vzniklých v souvislosti s provozem a správou ICT řešení a jeho rozhraní na navazující systémy.
- P1.3 Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytovat servisní služby v následujícím rozsahu:
- P1.3.1 Zajištění připravenosti k výkonu části servisních služeb tak, aby bylo zajištěno splnění požadavků na odstranění incidentů dle specifikace uvedené v Příloze č. 3 této smlouvy.
- P1.3.2 Zajištění jednotného kontaktního místa pro veškerá hlášení oprávněných osob Objednatele (telefonická podpora, helpdesková aplikace Zhotovitele).
- P1.3.3 Poskytování technické odborné podpory při odstraňování incidentů vzniklých při provozu ICT řešení včetně jeho rozhraní na jiné systémy, a to v rozsahu a způsobem uvedeným v čl. P1.6 této Přílohy č. 1. Dále taktéž přímé řešení těchto incidentů, a to v rozsahu a způsobem uvedeným v čl. P1.6 této Přílohy č. 1.
- P1.3.4 Zjišťování, analyzování a definování incidentů ve funkcionalitě ICT řešení včetně zpracování návrhů variant k jejich řešení, a to v rozsahu, který povede k identifikaci jejich příčiny či příčin a následnému odstranění.
- P1.3.5 Provádění úprav ICT řešení ve smyslu provádění změn v nastavení jeho parametrů na základě požadavků Objednatele a/nebo objektivních změn vzniklých na základě změn právních předpisů České republiky případně metodik vědy a výzkumu či jiných objektivních parametrů daných třetími stranami.
- P1.3.6 Poskytování konzultací – technického poradenství – k systému ICT řešení na základě požadavků Objednatele, v rozsahu vedoucím k vyřešení požadavků Objednatele.
- P1.3.7 Provádění úprav dokumentace ICT řešení na základě požadavků Objednatele.
- P1.3.8 Poskytování technické odborné podpory se zaměřením na běžné provozní práce správců ICT řešení zahrnující např. následující činnosti:
- a) Poskytování konzultací – technického poradenství – při plánování nasazení a při vlastní instalaci aktualizovaných verzí SW pro ICT řešení,
 - b) Poskytování konzultací – technického poradenství – k systému ICT řešení, a to jak pro testovací, tak i produkční prostředí, včetně procesu nasazení nových verzí SW,
 - c) Podpora při řešení incidentů, případně přímé řešení incidentů ve smyslu čl. P1.3.3 této Přílohy č. 1.
 - d) Návrh plánu preventivní kontroly a údržby zařízení v rámci ICT řešení.
- P1.3.9 Školení pro uživatele ICT řešení na téma SW ICT řešení dle specifikace Objednatele



P1.3.10 Maintenance k SW, který je součástí ICT řešení a: (i) má povahu samostatného SW a (ii) není Zhotovitelem vyvinut na základě Smlouvy o dílo (tj. je Zhotovitelem či třetí stranou standardně dodáván nebo nabízen i jiným zákazníkům)¹ – bude Zhotovitel provádět v tomto rozsahu:

- Oznámení nových dostupných verzí aktualizovaného SW pro ICT řešení bezodkladně po vydání příslušné aktualizace ve smyslu provozního update,
- Zálohování SW ICT řešení na denní bázi a zajištění obnovy v rámci opravy SW ICT řešení,
- Doporučení či nedoporučení aplikace aktualizace SW pro ICT řešení včetně uvedení důvodu aplikace či neaplikace,
- Přístup ke znalostní bázi výrobce dodávaného SW ICT řešení a k aktuálnímu seznamu chyb a zranitelností SW ICT řešení,
- Dodání aktualizované verze SW ICT řešení zajišťující opravu nalezených nedostatků,
- Opravy SW ICT řešení v případě nalezení funkčních nedostatků SW ICT řešení,
- Opravy SW ICT řešení v případě nalezení bezpečnostních nedostatků SW ICT řešení,
- Průběžné úpravy nastavení parametrů SW ICT řešení vedoucí ke zlepšení chování a zlepšení vlastností SW ICT řešení,
- Poskytnutí technické podpory při provedení aktualizace SW ICT řešení ve smyslu provozního update v rozsahu dle čl. P1.3.8 písm. a) a b) této Přílohy č. 1,
- Poskytnutí technické podpory při řešení problémů s nasazením aktualizace SW ICT řešení ve smyslu provozního update v rozsahu dle čl. P1.3.8 písm. c) této Přílohy č. 1,
- Dodání aktualizace dokumentace k SW ICT řešení v rozsahu definovaném ve Smlouvě o dílo, a to v souladu s provedenými změnami realizovanými Zhotovitelem.

P1.3.11 Poskytování služeb instalace, správy a podpory včetně upgrade a zajištění bezpečnosti databázového prostředí v rozsahu potřebném pro udržení provozuschopnosti implementovaného řešení, a to v případě využití jiného databázového prostředí ve smyslu parametru Id 53 Technické specifikace, která je vložena do Přílohy č. 1 Smlouvy o dílo.

P1.3.12 Poskytování služeb instalace, správy a podpory včetně upgrade a zajištění bezpečnosti operačního systému v rozsahu potřebném pro udržení provozuschopnosti implementovaného řešení, a to v případě využití jiného operačního systému ve smyslu parametru Id 53 Technické specifikace, která je vložena do Přílohy č. 1 Smlouvy o dílo.

¹ Tj. SW užívaný na základě Licence_2 dle Smlouvy o dílo.



P1.3.13 Poskytování součinnosti při migraci Dat Objednatele do jiného softwaru dle pravidel stanovených v čl. 8.9.

P1.3.14 Zajištění ICT infrastruktury a prostředí pro ICT řešení s garantovanou dostupností 95 %, zabezpečením na bezpečnostní úrovni střední, uložením ICT řešení a dat v lokaci v rámci EU v souladu s požadavky Technické specifikace, která je vložena do Přílohy č. 1 Smlouvy o dílo. Dodavatel je povinen zajistit, aby všechna osobní data zpracovávaná v rámci chatbotu byla ukládána a spravována v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“), zejména v souladu s kapitolou V GDPR týkající se přenosu osobních údajů do třetích zemí. V případě, že data budou ukládána nebo zpracovávána mimo území EU, musí dodavatel zajistit, že budou splněny všechny příslušné právní požadavky a poskytnuty odpovídající záruky ochrany údajů, například prostřednictvím připojení k platným mechanismům, jako je EU-U.S. Data Privacy Framework nebo využitím standardních smluvních doložek schválených Evropskou komisí (dále jen „Požadavek na ukládání dat“). Splnění tohoto bodu dodavatel prokázal před uzavřením Smlouvy a je povinen doložit jeho splnění kdykoliv po dobu účinnosti Smlouvy, a to do 3 pracovních dnů od takové výzvy.

P1.4 Veškeré servisní služby dle čl. P1.3.1 a P1.3.2 a P1.3.11 a P1.3.12 a P1.3.14 této Přílohy č. 1 bez omezení rozsahu, bude Zhotovitel poskytovat v rámci pevné ceny (dále jen „Servisní služby FIX“).

P1.5 Servisní služby dle čl. P1.3.3 až P1.3.9 této Přílohy č. 1 bude Zhotovitel poskytovat na bázi vyúčtování jednotlivých úkonů (dále jen „Servisní služby VAR“) v rozsahu 24 hod/ročně (dále jen „Fond hodin ročně“).

P1.5.1 Čas počítaný za Servisní služby VAR je čistým časem poskytování plnění na základě této smlouvy a nesmí zahrnovat čas na doprovodné služby a úkony, spojené s poskytováním plnění např. dopravu, překládku, shánění náhradních dílů apod.

P1.5.2 Objednatel si na tomto místě vyhrazuje změnu závazku ze smlouvy ve smyslu § 100 odst. 1 ZZVZ, která spočívá v:

- a) právu Objednatele zcela nezadat Zhotoviteli žádné hodiny z Fondu hodin ročně dle čl. P1.5 této Přílohy č. 1, a tím po Zhotoviteli Servisní služby VAR ve smyslu čl. P1.5 této Přílohy č. 1 vůbec nepožadovat;
- b) právu Objednatele vyčerpat pouze část z 24 člověkohodin alokovaných na Fond hodin ročně ve smyslu čl. P1.5 této Přílohy č. 1.

P1.5.3 Pokud nebude daný Fond hodin ročně Objednatelem zcela vyčerpán, ať již z důvodu uvedeném v čl. P1.5.2 písm. a) nebo b) této Přílohy č. 1, bude nevyčerpaná část Fondu hodin ročně převedena automaticky do dalšího (následujícího) kalendářního roku, vždy však lze převést člověkohodiny nevyčerpané v jednom kalendářním roce pouze do následujícího kalendářního roku, kdy jsou tyto nevyčerpané člověkohodiny čerpány



přednostně, tj. před hodinami spadajícími do Fondu hodin ročně daného kalendářního roku.

P1.6 Způsoby provádění servisních služeb:

P1.6.1 Hotline podpora

- a) Hotline podpora je základní variantou služby, která bude vždy využita k prvnímu kontaktu. Dle závažnosti a složitosti incidentu / požadavku může být následně po dohodě se Zhotovitelem zvolen způsob provedení služby off-site podporou nebo on-site podporou.
- b) Je-li řešení incidentu mimo možnosti Hotline podpory, musí být hlášení incidentu neprodleně předáno k řešení dalším odborníkům na straně Zhotovitele poskytujícím podporu.
- c) Hotline podpora dle této smlouvy je zajištěna:
 - I. prostřednictvím helpdeskové aplikace Zhotovitele nepřetržitě (24/7/365), a dále
 - II. prostřednictvím telefonního čísla telefonické podpory v pracovní dny dle kalendáře České republiky v časovém rozmezí dle ust. P3.2 Přílohy č. 3 této smlouvy.

P1.6.2 Off-site podpora

- a) Jedná se o dálkový přístup oprávněných osob Zhotovitele, jejichž náplní práce je výkon plnění dle předmětu této smlouvy dle požadavků Objednatele, na zařízení, jejichž prostřednictvím je nutné provést činnosti servisní podpory.
- b) Tento způsob poskytování podpory je variantou, pokud nepostačuje Hotline podpora, to neplatí, pokud oprávněná osoba Objednatele dle této smlouvy stanoví, že daný incident/požadavek bude řešen formou off-site mandatorně.
- c) Podmínky pro poskytování off-site podpory na straně Objednatele zajišťuje Objednatel na vlastní náklady (umožnění vzdáleného přístupu přes komunikační infrastrukturu atp.).

P1.6.3 On-site podpora

- a) Jedná se o fyzickou přítomnost oprávněných osob Zhotovitele, jejichž náplní práce je výkon plnění dle předmětu této smlouvy dle nahlášených požadavků a incidentů Objednatele.
- b) Tento způsob poskytování podpory je určen pro řešení požadavků a incidentů, které nelze řešit prostřednictvím Hotline podpory ani off-site podpory, to neplatí, pokud oprávněná osoba Objednatele dle této smlouvy stanoví, že daný incident/požadavek bude řešen formou on-site mandatorně.

P1.7 Předávání požadavků, hlášení incidentů

- P1.7.1 Oprávněná osoba Objednatele ve věcech technických dle této smlouvy kategorizuje závažnost incidentu.



- P1.7.2 Požadavek na servisní podporu/ hlášení incidentu nahlásí oprávněná osoba Objednatele pomocí Hotline podpory. Při předávání požadavků nebo hlášení incidentů je nutno uvést zejména (povinné):
- a) Specifikaci komponenty ICT řešení, její verze, které se požadavek/ incident týká.
 - b) U incidentu kategorizaci dle odst. P3.3 Přílohy č. 3 této smlouvy.
 - c) Výstižný a srozumitelný popis podstaty požadavku/ incidentu a jak lze vyvolat popsany projev.
- P1.7.3 Oprávněná osoba Zhotovitele musí potvrdit příjem požadavku/ incidentu v souladu s garantovanými dobami odezev uvedenými v Příloze č. 3 této smlouvy. V případě nejasné formulace má možnost vyžádání upřesnění, a to stejným komunikačním kanálem, kterým byl požadavek/ incident přijat.
- P1.7.4 Veškeré požadavky/ incidenty musí být Zhotovitelem evidovány a Zhotovitel musí zajistit sledování jejich životního cyklu (tj. od jejich nahlášení do jejich vyřešení). Objednatel musí mít přístup jak k aktuální evidenci požadavků/ incidentů, tak i k evidenci požadavků/ incidentů, které byly evidovány za dobu účinnosti této smlouvy. Přístup musí být zajištěn v režimu 24/7/365 pomocí helpdeskové aplikace Zhotovitele dostupné online.
- P1.8 Řešení požadavků/ incidentů
- P1.8.1 Oprávněná osoba Objednatele musí vždy obdržet informaci o příčině incidentu. Dále musí obdržet způsob řešení požadavku/ incidentu (patche, skripty apod.), včetně přesného popisu postupu nasazení oprav na ICT řešení.
- P1.8.2 Oprávněná osoba Objednatele musí po instalaci a otestování řešení potvrdit vyřešení požadavku/ incidentu.

Příloha č. 2

Cena za plnění

- P2.1 Cena **Servisních služeb FIX** dle Přílohy č. 1 této smlouvy (viz ust. P1.4):
činí 30.000, - Kč ročně.
- Cena **Servisních služeb VAR** dle Přílohy č. 1 této smlouvy (viz ust. P1.5):
činí 1.500, - Kč / hodinu.
- P2.2 Cena Servisních služeb FIX a Servisních služeb VAR bude hrazena čtvrtletně zpětně vždy po uplynutí čtvrtletí účinnosti této smlouvy, a to ve výši 1/4 celkové roční ceny Servisních služeb FIX, ke které bude připočtena cena Servisních služeb VAR za uplynulé čtvrtletí účinnosti této smlouvy, a to na základě daňového dokladu – faktury – vystaveného po řádném předání a převzetí, tj. po podpisu Předávacího protokolu.
- P2.3 Servisní služby FIX a Servisní služby VAR poskytnuté Zhotovitelem v rámci plnění této smlouvy na základě požadavků oprávněných osob Objednatele dle Přílohy č. 1 této smlouvy budou



průběžně evidovány tak, že ze záznamu bude patrné, kterého pracovníka Zhotovitele se záznam týká, číslo incidentu a funkcionální oblast činnosti.

- P2.4 Závazným podkladem Zhotovitele pro fakturaci Servisních služeb FIX a Servisních služeb VAR je předání a převzetí plnění (na měsíční bázi), tj. podepsání příslušného Předávacího protokolu ze strany Zhotovitele i Objednatele dle čl. 5 odst. 5.2 smlouvy.
- P2.5 Cena **Servisních služeb Maintenance** dle Přílohy č. 1 čl. P1.3.10 této smlouvy.

činí: 12.000, - Kč ročně.

- P2.6 Cena Servisních služeb Maintenance dle Přílohy č. 1 bod P1.3.10 této smlouvy na následující roční období bude vždy fakturována předem k 10. kalendářnímu dnu příslušného ročního období na základě daňového dokladu – faktury, vystaveného Zhotovitelem. Výše uvedený den je zároveň dnem uskutečnění zdanitelného plnění. Pokud tyto služby nebudou poskytovány Zhotovitelem po celé roční období, bude fakturována a hrazena pouze poměrná část ceny těchto služeb odpovídající době jejich poskytování.

Příloha č. 3

Garantované parametry a sankce při jejich nedodržení

- P3.1 Definice požadavků/ incidentů/ vad/doby odezvy/doba vyřešení
- P3.1.1 **Incident** – je událost při provozu systému ICT řešení, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje či může způsobit snížení kvality provozu ICT řešení nebo částečnou nebo úplnou nedostupnost služeb poskytovaných ICT řešením. Incidentem je i stav, kdy ICT řešení nenaplnuje požadavky Objednatele označené ve sloupci „Garantované parametry“ uvedeném v excelovém souboru v Příloze č. 1 Smlouvy o dílo a/nebo nenaplnuje parametry v uvedené v dokumentu Prováděcí projekt vytvořeném jako výstup Analytické fáze plnění Smlouvy o dílo.
- P3.1.2 **Požadavek** – je žádost o zabezpečení podpory při využívání ICT řešení, která nemá příčinu v chybovém stavu ICT řešení, tj. není incidentem (např. žádost o informace k provozovanému ICT řešení), a to pouze v rozsahu předmětu plnění této smlouvy.
- P3.1.3 **Doba odezvy** – doba, která uplyne mezi ohlášením vady/incidentu do první reakce, včetně první analýzy hlášené vady/incidentu ze strany Zhotovitele.
- P3.1.4 **Doba vyřešení** – doba potřebná na lokalizaci a vyřešení incidentu/vady nebo jeho snížení na nižší kategorii (náhradní řešení) alespoň o jeden stupeň (z V na S či ze S na N), s tím, že při snížení na nižší kategorii se prodlužuje doba pro vyřešení dané vady/incidentu tak, že nově platí doba na vyřešení vady/incidentu této nižší kategorie, do které se však započítává již uplynulá doba, po kterou byla vada/incident řešen(a) v kategorii předcházející (tj. vyšší).



P3.2 Doba podpory, odezvy a vyřešení incidentů a vad a doba vyřešení požadavků:

Doba podpory		Časové pásmo	
		pracovní dny dané kalendářem České republiky v rozmezí (8:00 – 16:00 hod.)	
Doba odezvy na incident/vadu	Kategorie	V	2 hodiny
		S	1 pracovní den
		N	5 pracovních dnů
Doba vyřešení incidentu/vady	Kategorie	V	2 pracovní dny
		S	5 pracovních dnů
		N	Dle dohody oprávněných osob v závislosti na povaze a závažnosti daného incidentu/vady a složitosti (časové náročnosti) jeho odstranění
Doba vyřešení požadavku		Dle dohody oprávněných osob v závislosti na povaze daného požadavku a složitosti (časové náročnosti) jeho vyřešení	

Zhotovitel bude informovat Objednatele kdykoliv bude takový údržbový programový balík vydán, a na vyžádání dodá tento balík Objednateli.

Zhotovitel je zavázán poskytnout profesionální instalaci tohoto údržbového programového balíku na vlastní náklady, za podmínky, že tento balík eliminuje chyby nalezené v původním programovém vybavení, instalovaném u Objednatele, a to do šesti (6) týdnů ode dne, kdy Objednatel o tento programový balík Zhotovitele požádal.

Garantovanými parametry dle této smlouvy je doba podpory, odezvy a vyřešení incidentů a vad a doba vyřešení požadavků dle odst. P3.2 Přílohy č. 3 této smlouvy.

P3.3 Kategorizace vad a incidentů:

Zhotovitel definuje tři úrovně – kategorie – závažnosti vady/incidentu. Klasifikace vad/incidentů provádí Objednatel. Pokud Zhotovitel s touto klasifikací nesouhlasí, vadě/incidentu zůstane přiřazena závažnost stanovená Objednatelem.

Vada/incident kategorie V – vada/incident, která/který závažně ovlivňuje funkce služeb, provozu a účtování provozu a která/který vyžaduje okamžitý servisní zásah, např. úplný výpadek ICT řešení, opakované vypnutí ICT řešení, podstatné nebo úplné přerušení provozu nebo významná ztráta výkonu ICT řešení bez možnosti návratu do bezvadného stavu.

Vada/incident kategorie S – vada/incident, která/který je příčinou stavu, jenž vážně ovlivňuje výkon, provoz a/nebo údržbu ICT řešení a která/který vyžaduje rychlé odstranění.



Naléhavost je nižší než u vady/incidentu kategorie V, protože tento typ vady/incidentu má menší bezprostřední dopad na výkon či provoz ICT řešení, jeho koncové zákazníky či související činnosti. V případě současného výskytu více vad/ incidentů kategorie S může nastat situace, kdy vzájemné působení těchto vad/ incidentů způsobí kumulaci negativního dopadu na firemní procesy Objednatele či koncového zákazníka tak, že závažnost dopadu bude odpovídat podmínkám vady/ incidentu kategorie V. V tomto případě budou i jednotlivé vady/ incidenty způsobující tuto kumulaci hodnoceny kategorií V.

Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany konstatují, že vadou/ incidentem kategorie S je zhoršení dob odezev nad požadované hodnoty a nedodržení stanovené doby dostupnosti.

Vada/incident kategorie N – Ostatní – drobné vady/ incidenty, které nespádají do kategorií V a S, které vážně nenarušují funkci ICT řešení a neovlivňují podstatně kvalitu poskytovaných služeb dle této smlouvy.

P3.4 Smluvní pokuty za nedodržení garantovaných parametrů servisní služby:

P3.4.1 Zhotovitel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokuty za nedodržení doby odezvy/ doby vyřešení vady/incidentu/požadavku, uvedené (uvedených) v čl. P3.2 Přílohy č. 3 této smlouvy, z důvodů výhradně na straně Zhotovitele:

- a) pro incidenty/vady kategorie V 1500,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení
- b) pro incidenty/vady kategorie S 500,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení
- c) pro incidenty/vady kategorie N 300,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení.

P3.5 Garantované parametry dostupnosti ICT prostředí a řešení:

P3.5.1 Zhotovitel je povinen zajistit dostupnost ICT prostředí a ICT řešení (SLA dostupnosti) ve výši 95 % dostupnosti za měsíc.

P3.5.2 Výpočet Dostupnosti ICT prostředí a řešení

Pro výpočet dostupnosti ICT prostředí se použije následující vzorec:

Dostupnost ICT prostředí v % = $[(T_d - T_n) / T_d] * 100$

- **T_d** – znamená dobu, po kterou mělo být ICT prostředí, potažmo řešení dostupné po odečtení dob, které se dle tohoto dokumentu nepovažují za nedostupnost (odstávky);
- **T_n** – znamená dobu, kdy bylo být ICT prostředí, potažmo řešení v rozporu s touto Přílohou č. 3 nedostupné;
- **Doby T_d a T_n** se počítají na celé minuty. Dostupnost ICT prostředí, potažmo řešení se vyjadřuje procentní hodnotou zaokrouhlenou na jedno desetinné místo.

P3.5.3 Zadavatel je oprávněn po písemném schválení Objednatele provést odstávku ICT prostředí nebo řešení. Odstávka smí trvat maximálně 8 hodin za měsíc a musí být realizovaná mimo



pracovní dobu (8-17h). Takového odstávky nejsou započítány do nedostupnosti ICT prostředí nebo řešení.

P3.5.4 V případě nedodržení SLA dostupnosti bude Zhotoviteli účtována pokuta 2 % z Ceny Servisních služeb FIX za každou započatou jednu desetinu procenta (0,1 %) nedodržení SLA dostupnosti v příslušném měsíci.

P3.5.5 Dostupnost prostředí a řešení bude realizovaná webovou službou Zhotovitele, ke které bude mít Objednatel neomezený přístup a měsíční hodnoty dostupnosti budou Zhotovitelem reportovány, přičemž Objednatel má právo tyto hodnoty verifikovat proti webové službě.

Příloha č. 4

Seznam členů řešitelského týmu a minimální požadavky na kvalifikaci

P.4.1 Vedoucí týmu

Jméno, Příjmení: Radomír Profant	
Praxe v oboru	min. 5 let praxe v oboru ICT, zkušenost s řízením projektů spočívajících v poskytování služeb k provozu a správě aplikačního SW řešení, přičemž alespoň v 1 případě se podílel/a na realizaci obdobné zakázky v řídicí roli jako vedoucí realizačního týmu, vedoucí projektu, projektový manažer apod.
Další požadavky	znalost českého nebo slovenského jazyka pro potřeby odborné komunikace na pracovní úrovni.

P.4.2 Člen týmu

Jméno, Příjmení: Jan Šedivý	
Praxe v oboru	min. 3 let praxe v oboru ICT infrastruktury nebo SW, zkušenost s poskytováním služeb k provozu a správě aplikačního SW řešení, přičemž alespoň v 1 případě se podílel/a jako specialista realizačního týmu na realizaci obdobné zakázky
Další požadavky	znalost českého nebo slovenského jazyka pro potřeby odborné komunikace na pracovní úrovni.