

## Servisní smlouva

Číslo smlouvy: SS-PO/MUR067/03/2025

Číslo smlouvy objednatele: 088/2025

### Smluvní strany:

- na straně jedné -

**Název právnické osoby:**

**DATRON, a.s.**

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném rejstříkovým soudem v  
Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1680

se sídlem:

Česká Lípa, Vachkova 3008, PSČ 471 01

IČ:

43227520

DIČ:

CZ43227520

bankovní spojení:

UniCredit Bank Czech Republik and Slovakia, a.s.,  
č. účtu 1388001732/2700

zastoupen:

RNDr. Rostislav Vocilka, CSc. – místopředsedou představenstva  
Ing. Jaromírem Látalem – místopředsedou představenstva

(dále jen „Poskytovatel“)

a

- na straně druhé -

**Název právnické osoby:**

**Město Mnichovo Hradiště**

se sídlem:

Masarykovo náměstí 1, 295 21 Mnichovo Hradiště

IČ:

00238309

DIČ:

CZ00238309

zastoupen:

Ing. Jiří Plíhal – starosta

(dále jen „Objednatel“)

(Poskytovatel a Objednatel dále dohromady také jako smluvní strany)

se dnešního dne ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. (dále jen „občanský zákoník“),  
dohodly, že uzavírají tuto servisní smlouvu (dále jen „smlouva“) v tomto znění:

## 1. Vymezení pojmů

- 1.1 „Služby“ nebo též „Služba“ jsou činnosti spočívající v provozování, řízení nebo managementu, údržbě a podpoře, jakož i všechny ostatní práce a/nebo výkony, které má Zhotovitel provádět ke splnění svých závazků vůči Objednateli z této smlouvy.
- 1.2 „Speciální Služba“ je taková činnost nebo dodávka produktů, která není zahrnuta do Služeb a která může být Zhotovitelem poskytnuta na vyžádání Objednatele nad rámec Služeb s tím, že druh, rozsah a odměna za Speciální Službu bude buďto
  - dohodnuta předem nebo
  - stanovena dohodou smluvních stran v čase mezi jejím vyžádáním a jejím poskytnutím.

## 2. Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli servisní technickou podporu v rozsahu specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy a kvalitě v souladu s touto smlouvou (dál také jen jako „Služby“ nebo „Služby“) a závazek Objednatele za řádně poskytnutou servisní technickou podporu hradit sjednanou cenu tak, jak je uvedeno v této smlouvě.
- 2.2 Servisní podpora nezahrnuje žádné další práce a služby nad rámec uvedený v příloze č.1. Za podmínek uvedených v této smlouvě bude též Poskytovatel poskytovat Objednateli, pokud o to požádá, další práce a rozvoj díla dle podmínek, které budou samostatně sjednány.
- 2.3 Poskytovatel i Objednatel budou dodržovat všechna dohodnutá a dokumentovaná pravidla a postupy pro hlášení požadavků servisní podpory dle přílohy č. 1 této smlouvy.
- 2.4 Poskytovatel bude zajišťovat všechny aktivity potřebné k poskytování dohodnutých Služeb. Zejména bude zajišťovat:
  - spolupráce s poskytovateli služeb v oblasti, které sám neposkytuje;
  - aktivně zjišťovat důvody situací v jím řešené oblasti a tyto odstraňovat.

## 3. Organizace a řízení poskytovaných služeb

- 3.1 Smluvní strany jsou povinny informovat se navzájem o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy a jsou povinny si poskytnout veškerou potřebnou součinnost pro plnění poskytované na základě této smlouvy.
- 3.2 Zástupce Zhotovitele (myšleno odpovědný pracovník společnosti Zhotovitele) je zodpovědný vůči Objednateli za zajištění úrovně poskytovaných Služeb. Úzce přitom spolupracuje se zástupcem Objednatele (myšleno odpovědný pracovník Objednatele). Zejména zajišťuje:
  - soulad poskytovaných Služeb se standardy stanovenými v tomto dokumentu;
  - udržení dohodnuté úrovně Služeb;
  - styk se zástupcem Objednatele;
  - aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od uživatelů.
- 3.3 Zástupce Objednatele reprezentuje uživatelské skupiny při jednání se Zhotovitelem Služeb v rámci této smlouvy. Zástupce předkládá za Objednatele požadavky týkající se úprav a doplňování této smlouvy.
- 3.4 Poskytovatel poskytuje služby dle této smlouvy výhradně vzdáleně. Objednatel zajistí vzdálený přístup ke všem zařízením v nezbytném rozsahu a na nezbytně nutnou dobu vzdálený přístup do svého systému.
- 3.5 Poskytovatel rovněž nebude poskytovat Služby, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny. V rámci této smlouvy není Poskytovatel povinen poskytovat jakékoli služby, jejichž potřeba vzniká následkem použití výrobků v podmínkách, které jsou v rozporu s pokyny v příslušné dokumentaci, z prací vykonaných neautorizovanými osobami nebo následkem vyšší moci.

Poskytovatel má právo provádět dílčí plnění předmětu této smlouvy prostřednictvím plnění třetích stran, aniž by se tím zbavoval povinností z této smlouvy plynoucí, v tomto případě Poskytovatel odpovídá za pečlivý výběr a dostatečný dohled nad poddodavatelem.

- 3.6 Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli takovou součinnost, která umožní efektivně poskytovat Služby uvedené v předmětu této smlouvy. Pokud nebude tato součinnost Objednatelem poskytována, Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování předmětných Služeb. Na neposkytování součinnosti musí Poskytovatel upozornit Objednatele předtím, než přistoupí k uvedenému opatření a to tak, aby Objednatel mohl zjednat nápravu. Pokud nebude součinnost Objednatelem poskytnuta, má Poskytovatel právo fakturovat účelně vynaložené vícenáklady, které mu vznikly v důsledku nemožnosti poskytnout plnění v důsledku neposkytnutí součinnosti Objednatelem (např. alokace techniků, příprava).
- 3.7 Objednatel se zavazuje předat Poskytovateli na jeho vyžádání dokumentaci či jiné informace nutné pro plnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy. Zhotovitel není povinen využívat pro splnění svých závazků jiné údaje, než které mu Objednatel poskytne.
- 3.8 Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona a Poskytovatel provádí Služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.
- 3.9 Zhotovitel se zavazuje:
- při provedení předmětu této smlouvy postupovat s odbornou péčí tak, aby bylo účelu této smlouvy dosaženo;
  - při plnění dohodnutých prací brát na zřetel provozní potřeby Objednatele, postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat a v úzké součinnosti s Objednatelem provádět jednotlivá plnění této smlouvy;
  - během provedení předmětu této smlouvy umožnit Objednateli potřebnou kontrolu dokončených částí, pokud tato kontrola je objektivně možná a nemůže způsobit žádné překážky plnění Poskytovatele nebo nemůže mít vliv na dodržení termínů plnění;
  - i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které ač nejsou předmětem této smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; v takovém případě má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných nákladů podle zásad stanovených v občanském zákoníku pro jednatele bez příkazu.

#### 4. Cena a platební podmínky

- 4.1 Cena za plnění předmětu této smlouvy Poskytovatelem dle čl. 2 je na základě dohody smluvních stran stanovena ročním paušálním poplatkem a cenou dalších služeb čerpaných dle potřeby objednatel. Konkrétní ceny jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy.
- 4.2 K ceně uvedené v této smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy platnými v době poskytnutí plnění.
- 4.3 Cenu fakturovanou dle této smlouvy uhradí Objednatel na základě faktury Poskytovatele s dobou splatnosti 21 dnů ode dne doručení faktury Objednateli.
- 4.4 Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů České republiky.
- 4.5 V případě, že dojde k navýšení ceny stanovené v bodu 4.1 dle této smlouvy viz. příloha č. 3 této smlouvy – servisní podpora ročně (např. rozšířením počtu licencí, nebo funkčností dodaného díla) je Poskytovatel oprávněn formou dodatku této smlouvy navýšit cenu služeb dle této smlouvy.
- 4.6 Poskytovatel je oprávněn každoročně vždy k 1.4. běžného kalendářního roku valorizovat roční paušální poplatek písemným oznámením adresované Objednateli o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem s tím, že navýšení ceny dle tohoto odstavce na základě písemného oznámení platí zpětně k 1.1. Poskytovatel provede do fakturaci rozdílu v ceně ročního paušálního poplatku za období na něž valorizace dopadá. Poskytovatel je však oprávněn valorizovat cenu dle

přílohy č. 3 této smlouvy v případě, když meziroční průběžná míra inflace vyhlášená ČSÚ překročí hranici 5 % a uplynulo-li od nabytí účinnosti smlouvy nejméně 6 měsíců.

## 5. Utajení informací

- 5.1 Každá ze smluvních stran této Smlouvy bude utajovat informace týkající se osobních údajů a podnikání a záležitosti druhé strany či předmětu této Smlouvy nebo jakýchkoli otázek s ní spojených, s kterými se dotýčná strana seznámí nebo může seznámit, které může získat či kontrolovat a prozradí takové informace pouze svým zaměstnancům, kteří takové informace potřebují znát, aby mohli řádně plnit své povinnosti (viz přiměřené použití § 1730 občanského zákoníku, které upravuje režim tzv. důvěrných údajů a sdělení - Jestliže si strany při jednání o uzavření smlouvy navzájem poskytnou důvěrné údaje nebo sdělení, dbá strana, které byly tyto informace poskytnuty, aby nebyly zneužity, nebo aby nedošlo k jejich prozrazení bez zákonného důvodu, a to bez ohledu na to, zda dojde k uzavření smlouvy). Poruší-li smluvní strana tuto povinnost a obohatí-li se tím, vydá druhé straně na její výzvu to, oč se obohatila.
- 5.2 Každá ze smluvních stran této Smlouvy vynaloží své nejlepší úsilí na zajištění toho, aby si každý z jejich zaměstnanců byl vědom ustanovení tohoto odstavce týkajícího se důvěrnosti a zákazu prozrazení informací a aby je dodržoval.
- 5.3 Pokud kterákoli ze smluvních stran zjistí, že kterýkoli její zaměstnanec jakkoli porušil důvěrnost informací, neprodleně o tom uvědomí druhou stranu a poskytne jí veškerou přiměřenou pomoc při jakémkoli řízení, které může druhá strana proti takovým osobám zahájit.
- 5.4 Omezení obsažená v tomto článku se nebudou vztahovat na informace:
- veřejně dostupné
  - které vešly ve známost prostřednictvím třetích stran
  - jejichž sdělení je vyžadováno právními předpisy, na základě pravomocného rozhodnutí či usnesení příslušného soudu nebo požadavku správního či jiného příslušného úřadu nebo organizace
- 5.5 V případě, že některá ze smluvních stran prokazatelně porušila závazek mlčenlivosti, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 50 000,- Kč s tím, že povinná smluvní strana takovou smluvní pokutu uhradí nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy obdržela od smluvní strany oprávněné písemnou výzvu k úhradě. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody z titulu porušení závazku mlčenlivosti dle tohoto článku smlouvy.

## 6. Odpovědnost za vady

- 6.1 Obě smluvní strany se výslovně dohodly na následujícím rozsahu odpovědnosti Poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za vady a škody svého plnění způsobené:
- Zaviněním pracovníků Poskytovatele.
  - Plněním, které je odchýlné od obsahu předmětu plnění této smlouvy.
- 6.2 Vady předmětu plnění této smlouvy bude Objednatel oznamovat Poskytovateli stejným způsobem jako požadavky na běžné plnění této smlouvy.
- 6.3 Poskytovatel se své odpovědnosti zproští, pokud bude zjištěno, že vada byla způsobena výlučně Objednatelem nebo zásahem do software, hardware či systémového prostředí ze strany Objednatele v rámci nestandardního zásahu nebo při nedodržení všech provozních postupů nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Objednatele nutných pro řádné plnění závazků Poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za vady, jestliže tyto byly způsobeny použitím informací předaných mu Objednatelem, pokud Poskytovatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit. V tomto případě je Poskytovatel oprávněn fakturovat vícenáklady (dle přílohy č. 3 této smlouvy – ceníková položka speciální služby) spojené s neoprávněnou reklamací.
- 6.4 Vady a škody, za které odpovídá Poskytovatel, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady.

- 6.5 Poskytovatel neručí za jakékoli škody vzniklé Objednateli, ani za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností vyplývajících z této smlouvy, dojde-li k nim v důsledku působení vyšší moci, viz článek 9. této smlouvy.

## 7. Obnova dat a bezpečnost

- 7.1 Poskytovatel není odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele. Za obnovu dat je odpovědný Objednatel. Poskytovatel upozorňuje Objednatele na nezbytnost zálohování všech svých datových souborů v časových intervalech, které minimalizují ztrátu dat (doporučený minimální interval pro zálohování je 24 hod.).

## 8. Odpovědnost za škodu

- 8.1 Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci již vzniklých škod.
- 8.2 Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku prokazatelně věcně nesprávného nebo jinak chybného pokynu, které obdržela od druhé strany nebo v důsledku mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli smluvní strany. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy žádná ze smluvních stran neodpovídá druhé smluvní straně za jakékoli nepřímé, nahodilé a následné škody.
- 8.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prokazatelně prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 8.4 Náhrady škody se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak. Smluvní strana se zproští odpovědnosti zcela nebo zčásti pokud prokáže, že škoda byla způsobena vlastním zaviněným jednáním poškozené strany, či mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou, která vznikla nezávisle na vůli smluvní strany.
- 8.5 Smluvní strany konstatují s ohledem na všechny okolnosti související s uzavřením této Smlouvy, že úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla v jejím rámci vzniknout, může činit za každý rok maximálně částku rovnající se výši ročního plnění paušální platby.
- 8.6 Smluvní strany odpovídají bez omezení za porušení svých povinností týkajících se důvěrných informací, zejména pak informací, týkajících se struktury, organizace a bezpečnosti informačních systémů a informačních technologií druhé smluvní strany, produktů a výrobních postupů druhé smluvní strany, podnikatelských plánů, záměrů, know-how, účetních / daňových skutečností, obchodní a cenové strategie druhé smluvní strany.

## 9. Okolnosti vylučující odpovědnost – vyšší moc

- 9.1 Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předpovídala.
- 9.2 Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti, nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů.
- 9.3 Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

## 10. Doba trvání a ukončení smlouvy

- 10.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

- 10.2 Tuto smlouva lze ukončit dohodou smluvních stran nebo odstoupením anebo výpovědí v souladu s jednotlivými ustanoveními této smlouvy.
- 10.3 Od této smlouvy lze odstoupit za podmínek stanovených zákonem.
- 10.4 Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 10.5 Každá smluvní strana je oprávněna vypovědět tuto smlouvu i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba jsou 3 měsíce a začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 10.6 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlžení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
- 10.7 Výpovědí ani odstoupením není dotčena platnost ani účinnost ustanovení této smlouvy, která se týkají záruk, práv duševního vlastnictví, povinnosti mlčenlivosti. Uplynutím výpovědní doby není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty, který vznikl před uplynutím výpovědní doby, ani nárok Poskytovatele na zaplacení ceny za plnění poskytnuté před uplynutím výpovědní doby.

## 11. Závěrná ujednání

- 11.1 Tuto smlouvu, včetně všech příloh, je možno měnit pouze písemně formou písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 11.2 Veškerá sdělení se provádějí písemně mezi adresami smluvních stran, které jsou uvedeny v této smlouvě, nebo mezi adresami, které po písemném oznámení jednou nebo druhou smluvní stranou nahrazují adresy zde uvedené.
- 11.3 Pokud by některé ustanovení této smlouvy bylo úplně nebo částečně neplatné, není tímto dotčena platnost zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany dohodnou jeho nahrazení novým, které se nejvíce přiblíží smluvnímu účelu neplatného ustanovení.
- 11.4 Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran. Nicméně žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit tuto smlouvu ani jakákoliv práva či povinnosti z ní plynoucí, bez předcházejícího písemného souhlasu druhé strany.
- 11.5 Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, platí ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů. Místem k projednávání veškerých sporů v souvislosti s touto smlouvou budou příslušné soudy České republiky.
- 11.6 Smluvní strany potvrzují, že uzavření této smlouvy je výsledkem jednání stran a každá ze smluvních stran měla příležitost ovlivnit obsah této smlouvy.
- 11.7 Smluvní strany souhlasí se zveřejněním údajů podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a to v rozsahu a postupem a v souladu s uvedeným právním předpisem, a dále se zveřejněním (včetně zpracování) této smlouvy, příp. všech údajů uvedených v této smlouvě a jejích případných přílohách a dodatcích v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu v registru smluv zveřejní Objednatel.
- 11.8 Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž objednatel obdrží jeden stejnopis a Poskytovatel obdrží jeden stejnopis.
- 11.9 Tato smlouva nabývá platnosti v den jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.
- 11.10 Tato smlouva byla uzavřena v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, a byly splněny podmínky pro její uzavření stanovené tímto zákonem. Uzavření této smlouvy a tato smlouva byly schváleny Radou města Mnichovo Hradiště dne 31.03.2025 usnesením č. 209.

11.11 Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly či chtěly ujednat. Žádný projev smluvních stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádné ze smluvních stran jakýkoli závazek.

Přílohy:

- Příloha č. 1 – Specifikace servisní podpory
- Příloha č. 2 – Kontaktní osoby
- Příloha č. 3 – Ceny služeb

V České Lípě dne

V Mnichově Hradišti dne

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:



RNDr. Rostislav Vocilka, CSc.

Předseda představenstva



Ing. Jiří Plíhal

Starosta



Ing. Jaromír Látal

Místopředseda představenstva



## Příloha č. 1 - specifikace servisní podpory

Servisní podpora k dílu Portál Občana zajišťuje aktualizaci dodaného díla, dostupnost helpdesk podpory pro nahlášení chyb a následné opravy pomocí opravných balíčků.

Objednatel bude vždy informován s dostatečným předstihem o aktualizaci dodaného díla nebo provedené opravě, a to formou e-mailové notifikace (pověřené kontaktní osobě).

### Poskytování servisní podpory díla je zajištěno v níže uvedeném rozsahu:

- Servisní podpora díla je zajišťována výhradně vzdáleně. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli vzdálený přístup k zajištění servisní podpory. Místem zajištění služeb servisní podpory je sídlo objednatele.
- Maintenance – poskytnutí aktuálních licencí dodaného díla
- Průběžná údržba systému – dálková diagnostika provozu softwaru, vzdálená údržba serveru a jeho aktualizace, přístup přes VPN.
- Upgrade na novou verzi aplikace – instalace nových verzí, updatů a opravných balíčků.
- Hlášení incidentů prostřednictvím Helpdesku v režimu 24/7 dle detailního popisu SLA
- Poskytnuté hodiny poskytovatelem pro služby servisní podpory v rozsahu 8 hodin (1 MD) za rok. Hodiny je možné čerpat pro aktualizace (upgrade) dodaného díla, konzultace a školení. Nevýčerpané hodiny se nepřevádějí do dalšího období.

### Pravidla a postupy pro hlášení požadavků servisní podpory:

Požadavky na poskytování servisní podpory dle této smlouvy hlásí Objednatel výhradně prostřednictvím webové aplikace Helpdesk na adrese <http://helpdesk.datron.cz>.

Zadání požadavku do aplikace Helpdesk bude považováno za požadavek na Služby.

Poskytovatel potvrdí příjem hlášení prostřednictvím webové aplikace. Dříve než dojde k vyřešení požadavku, může být Objednatel požádán, aby provedl systémový diagnostický test, který mu pro tento účel poskytne Poskytovatel.

### SLA – Podrobný popis podmínek řešení incidentů

#### 1. Účel služby

Cílem služby je zajistit rychlou reakci a nápravu v případě výpadku nebo snížené funkčnosti systému SOFTWARE, minimalizovat dopad na provoz Zadavatele a zajistit kontinuitu služeb.

#### 2. Rozsah služby

Služba pokrývá:

- příjem incidentů přes Helpdesk,
- zahájení řešení problému (reakce),
- zajištění dočasného funkčního stavu (náhradní řešení),
- úplné odstranění závady dle specifikace produktu nebo smlouvy.

#### 3. Provozní doba služby

Pondělí až pátek, 9:00 – 17:00

Mimo tuto dobu se incidenty pouze zaznamenávají a řeší se od následujícího pracovního dne.



**4. Kategorizace incidentů**

| Kategorie | Popis                                                                                                                    |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A         | Kritická chyba – systém nebo jeho část je nefunkční, bez možnosti náhradního postupu, případně v rozporu s legislativou. |
| B         | Významná chyba – funkčnost systému je omezená, ale je možný alternativní postup.                                         |
| C         | Méně závažná chyba – funkčnost systému není podstatně omezena, dopad je minimální.                                       |

Pokud není kategorie při nahlášení uvedena, považuje se incident za kategorii C.

**5. Reakční a řešící časy (SLA parametry)**

| Kategorie | Reakce (hodin) | Náhradní řešení (hodin) | Trvalé odstranění (dnů) |
|-----------|----------------|-------------------------|-------------------------|
| A         | do 6 hod       | do 40 hod               | do 10 pracovních dnů    |
| B         | do 12 hod      | do 80 hod               | do 14 pracovních dnů    |
| C         | do 20 hod      | do 112 hod              | do 20 pracovních dnů    |

\*Časy platí v rámci pracovní doby.\*

**6. Postup řešení incidentu**

1. Zadání požadavku – přes autorizovanou osobu pomocí Helpdesku.
2. Zahájení řešení – v rámci garantované doby Zhotovitel reaguje.
3. Posouzení požadavku:
  - Pokud se jedná o vadu systému, je řešena bezplatně.
  - Pokud nejde o vadu, Zhotovitel navrhne další postup jako změnový požadavek (může být zpoplatněno).
4. Řešení a informování – Zhotovitel průběžně informuje o průběhu a požadavcích na součinnost.
5. Ukončení incidentu – Zadavatel/Objednatel potvrdí vyřešení prostřednictvím Helpdesku.

**7. Definice klíčových pojmů**

Prvotní reakce – potvrzení přijetí požadavku a sdělení dalšího postupu.

Náhradní řešení – obnovení alespoň částečné funkčnosti nebo možnost pokračovat alternativní cestou.

Odstranění závady – úplné opravení funkčnosti dle specifikace, dokumentace nebo smlouvy.

Incident – neplánovaná událost způsobená Zhotovitelem, která ovlivní funkčnost systému.

Vada – rozpor s funkcionalitou dle smlouvy, dokumentace nebo platné legislativy.

**8. Výluky a omezení**

Bezplatná oprava se nevztahuje na:

- chyby způsobené hardwarem, síťovou infrastrukturou nebo nevhodným použitím software,
- neautorizované zásahy, chybnou konfiguraci, nesprávná data v systému,
- incidenty mimo produkční prostředí.

Zhotovitel může odmítnout řešit požadavek, pokud:

- je požadavek neúplný, nejednoznačný nebo duplicitní,
- incident řeší kompetentní osoba Zadavatele,
- se požadavek týká neprodukčního systému.

**9. Reporting a měření kvality**

Incidenty jsou evidovány a sledovány v systému Helpdesk.

Výkonnost služby je pravidelně vyhodnocována a reportována v rámci služby 2.1 (Helpdesk).

## Příloha č. 2 – kontaktní osoby

### Osoba poskytovatele pro řešení smluvních podmínek:

|                         |                                                                                   |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Jméno, Příjmení:</b> | Ing. Jaromír Látal                                                                |
| <b>Funkce:</b>          | Technický ředitel                                                                 |
| <b>Adresa:</b>          | Vachkova 3008, 470 01 Česká Lípa                                                  |
| <b>Telefon:</b>         |  |
| <b>e-mail:</b>          | jlatal@datron.cz                                                                  |

### Osoba poskytovatele pro řešení požadavků servisní podpory:

|                         |                                                                                   |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Jméno, Příjmení:</b> | Daniela Poršová                                                                   |
| <b>Funkce:</b>          | Konzultant                                                                        |
| <b>Adresa:</b>          | Vachkova 3008, 470 01 Česká Lípa                                                  |
| <b>Telefon:</b>         |  |
| <b>e-mail:</b>          | dporsova@datron.cz                                                                |

### Osoby objednatele pro řešení smluvních podmínek:

|                         |                                                                                     |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Jméno, Příjmení:</b> | Mgr. Kamila Galetková MPA                                                           |
| <b>Funkce:</b>          | Tajemnice MěÚ                                                                       |
| <b>Adresa:</b>          | Masarykovo náměstí 1, 295 21 Mnichovo Hradiště                                      |
| <b>Telefon:</b>         |  |
| <b>e-mail:</b>          | kamila.galetkova@mnhradiste.cz                                                      |

### Osoby objednatele pověřené zadáváním požadavků do helpdesku:

|                         |                                                                                     |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Jméno, Příjmení:</b> | Ing. Radek Matějů                                                                   |
| <b>Funkce:</b>          | Referent Odboru Kancelář vedoucího úřadu                                            |
| <b>Adresa:</b>          | Masarykovo náměstí 1, 295 21 Mnichovo Hradiště                                      |
| <b>Telefon:</b>         |  |
| <b>e-mail:</b>          | radek.mateju@mnhradiste.cz                                                          |

Průběh celého servisního případu je zaznamenán jako jednotlivé akce v tiketů, který obsahuje veškeré informace o nahlášení závady a slouží zároveň jako doklad o ukončení případu a podklad pro fakturaci.

Pokud řešení situace nespočívá v poskytnutí standardních, nebo smluvených služeb, informuje Poskytovatel o této skutečnosti Objednatele a řeší po dohodě s Objednatelem situaci dále na základě Objednávky Speciálních služeb nad rámec této smlouvy v dohodnutých termínech.

## Příloha č. 3 – ceny služeb

Paušální cena služeb dle služeb využitých v této smlouvě je stanovena z aktuální ceny servisní podpory, případně upravujících dodatků této smlouvy a vyplývajících ustanovení.

Cena servisní podpory bude poskytovatelem vyúčtována objednateli za období jednoho roku dopředu, a to vždy na základě poskytovatelem vystavené faktury se splatností 21 dnů. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona.

Konzultace a úpravy nad rámec prací viz Příloha č. 1 – specifikace servisní podpory budou vyúčtovány dle dokladované skutečnosti a budou fakturovány k poslednímu dni v měsíci, ve kterém byly poskytnuty.

Všechny dále uvedené hodinové ceny služeb jsou účtovány za každých započatých 30 min. práce, není-li u příslušné služby uvedeno jinak. Ceny služeb jsou uvedeny bez DPH. U některých služeb je uveden i výčet doplňujících podmínek, který je blíže určuje.

Cena servisní podpory díla Portál Občana: SS-PO/MUR067/03/2025

| Název                                                 | Cena bez DPH     | Cena s DPH        |
|-------------------------------------------------------|------------------|-------------------|
| Portál Občana – roční podpora                         | 69 000 Kč        | 83 490 Kč         |
| DAS doplňkové agendy – roční podpora                  | 22 000 Kč        | 26 620 Kč         |
| Portál občana – modul redakční systém – roční podpora | 2 500 Kč         | 3 025 Kč          |
| <b>Cena celkem</b>                                    | <b>93 500 Kč</b> | <b>113 135 Kč</b> |

### Hodinová sazba (práce nad rámec servisní podpory – speciální služby):

| Implementace, konzultace, školení... | Cena bez DPH   | Cena s DPH    |
|--------------------------------------|----------------|---------------|
| 1 hodina práce (poskytovatel)        | 1 800 Kč / hod | 2178 Kč / hod |

V případě požadavků, které budou realizovány mimopracovní dny, nebo mimo pracovní dobu poskytovatele je hodinová sazba vyšší dle stanovených podmínek požadavků na čas realizace.