



3600250187

**RÁMCOVÁ SERVISNÍ SMLOUVA O VZDÁLENÉ PODPOŘE AUTOMATIZAČNÍHO
PROGRAMU MAGISTRÁTU MĚSTA ZLÍNA
ČÍSLO 01 / 2025 / HYVERR**

statutární město Zlín

se sídlem náměstí Míru 12, Zlín, PSČ 760 01

IČO: 00283924

DIČ: CZ00283924

zastoupené: Ing. et Ing. Jiřím Korcem, primátorem

zástupce ve věcech smluvních: Jiří Robenek, MBA, člen RMZ

zástupce ve věcech technických: [REDACTED] Odbor informatiky

odpovědný útvar: Odbor informatiky

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s. pobočka Zlín, č. ú.: 3048982/0800

(„**Objednatel**“)

a

Hyverr s.r.o.

se sídlem Velkopřevorské náměstí 488/5, Malá Strana, 118 00 Praha 1

zastoupená: [REDACTED]

IČO: 06696236

DIČ: CZ06696236

zapsána v obch. rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddílu C, vložce 287287

(„**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně též jako „**Smluvní strany**“ a každý jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto rámcovou servisní smlouvu o vzdálené podpoře RPA.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby spojené s podporou provozu automatizačních aktivit v rámci systémů a infrastruktury Objednatele, a to v tomto rozsahu:

- řešení incidentů existujících UiPath skriptů – investigace problému a návrh řešení;
- řešení nefunkčnosti UiPath softwaru;
- opravy UiPath skriptů s pracností do 4 hodin – opravy s pracností vyšší než 4 hodiny budou řešeny separátní objednávkou vývojových služeb;
- správa a management UiPath licence-upgrady, management licence, troubleshooting;
- správa a management DocuX licence-upgrady, management licence, troubleshooting;

(dále jen „**Služby**“), a to na základě této Rámcové servisní smlouvy, případně objednávek uzavřených dle článku 1.2 této Smlouvy (takto uzavřené objednávky dále jen „**Objednávky**“). Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby uhradit Poskytovateli odměnu podle článku 5. této Smlouvy. Práva a povinnosti z Objednávek se řídí touto smlouvou a příslušnými právními předpisy, zejména ustanoveními § 2586 a násl. občanského zákoníku.

1.2 Objednávky budou zasílány Objednatelem (resp. osobou oprávněnou k jednání ve věcech technických Objednatele) na e-mailovou adresu Poskytovatel [REDACTED] V každé Objedávce Objednatel specifikuje Služby, které mu mají být Poskyvatelem poskytnuty, a požadovaný termín pro poskytnutí Služeb. Poskytovatel do 3 pracovních dnů od doručení Objednávky ze své e-mailové adresy buď bez výhrad potvrdí Objednávku Objednatele na e-mailovou adresu Objednatele, čímž dojde k uzavření Objednávky, nebo ji neakceptuje a spolu s tím uvede důvody, proč Objednávku neakceptoval.

1.3 Objednatel současně s uzavřením této Smlouvy činí Objednávku na Služby v následujícím rozsahu, kterou Poskytoval tímto akceptuje:

Položka	Cena bez DPH (CZK)
Servisní služby podpory provozu software UiPath a DocuX a provozovaných automatizačních skriptů po dobu trvání 12 měsíců od uzavření této Smlouvy	240 000,00

1.4 Pojem „Smlouva“ zahrnuje tuto rámcovou servisní smlouvu o vzdálené podpoře RPA, která je tvořena touto smlouvou a Objednávkami uzavřenými na základě této smlouvy (dále jen „**Smlouva**“). V případě rozporu mezi ujednáními v hlavní části této Smlouvy na jedné straně a ujednáními v Objedávce na druhé straně má přednost ujednání v Objedávce.

2. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

2.1 Poskytovatel zajistí, že pro poskytování Služeb bude mít veškerá nezbytná oprávnění.

2.2 Poskytovatel je povinen:

- a) poskytovat Služby s odbornou péčí, řádně, včas, na svůj náklad a nebezpečí a v souladu se zájmy Objednatele;

- b) poskytovat Služby v souladu s pokyny Objednatele;
- c) bez zbytečného odkladu předat Objednateli veškeré informace související se Službami či plněním této Smlouvy, které bude Objednatel požadovat;
- d) bez zbytečného odkladu Objednateli sdělovat všechny Poskytovatelem zjištěné skutečnosti, které by mohly ovlivnit či změnit pokyny Objednatele.
- e) Poskytovatel se zavazuje učinit všechny potřebné kroky a opatření, aby neohrozil, s ohledem na kybernetickou bezpečnost, data, přístup a využití infrastruktury Objednavatele a neumožnil tak jejich zneužití. V případě porušení je Poskytovatel odpovědný za vzniklou škodu v souladu s čl. 8.2 této Smlouvy.

2.3 Po ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit Objednateli vše, co mu Objednatel během plnění předmětu této Smlouvy poskytl, včetně dat, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

3. POVINNOSTI OBJEDNATELE

3.1 Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli včasné, úplné, pravdivé a přehledné informace a potřebné podklady pro řádné poskytování Služeb Poskytovatelem.

3.2 Objednatel je povinen písemně oznámit Poskytovateli jakoukoli změnu okolností, která by mohla mít vliv na poskytování Služeb Poskytovatelem dle této Smlouvy.

3.3 Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli maximální součinnost za účelem řádného plnění jeho povinností dle této Smlouvy, zejména Objednatel poskytne Poskytovateli vzdálený přístup do své infrastruktury v takové míře, aby bylo možno dodat objednanou Službu.

3.4 Objednatel se zavazuje nevyvíjet žádnou činnost směřující k převzetí zaměstnanců Poskytovatele či jeho subdodavatelů, které Objednatel využil k plnění této Smlouvy, a ani neposkytnout podporu či součinnost takovému jednání ze strany jakéhokoli třetího subjektu. Toto ustanovení nabývá platnosti dnem podpisu této Smlouvy oběma Smluvními stranami a platí po dobu 3 měsíců po eventuálním ukončení smluvního vztahu.

4. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

4.1 Služby budou poskytovány v režimu „REMOTE“, nedohodnou-li se výslovně Smluvní strany v konkrétním případě jinak.

4.2 Služby budou poskytovány v pracovní dny od PO do PÁ v čase od 8:00 – 16:00.

4.3 Objednatel zasílá žádost o poskytnutí Služeb včetně hlášení o incidentu emailem pověřeným osobám Poskytovatele uvedeným v bodě 7.3. Takový emailový požadavek může za Objednatele zaslat pouze osoba pověřená za Objednatele uvedená v bodě 7.3. Email musí vždy obsahovat tyto informace: Kategorie incidentu (A, B, C) | Název Procesu, ve kterém se incident vyskytl | Popis incidentu.

4.4 Služby budou dodávány dle následujícího formátu:

Kategorie	Popis	Reakce na incident během pracovní doby (reakční doba)	Řešení incidentů v pracovní době
A – Kritický incident	Celý proces nebo jeho kritická část nefunguje	do 2 h	Vyřešení incidentu, nebo Odhad délky řešení bude sdělen v reakční době
B –Vážný incident	Nekritická část procesu nefunguje	do 16 h	Vyřešení incidentu, nebo Odhad délky řešení bude sdělen v reakční době
C – Nekritický incident	Drobné chyby / návrhy na zlepšení, které nemají vliv na fungování procesu	do 32 h	Vyřešení incidentu, nebo Odhad délky řešení bude sdělen v reakční době

Vysvětlivky:

Reakce na incident: čas od nahlášení žádosti do Vyřešení incidentu, nebo dodání Odhadu délky řešení.

Výše uvedené lhůty uplynou pouze v provozní době Poskytovatele uvedené výše (mimo pracovní dobu jsou pozastaveny).

Pokud se v průběhu prací ukáže, že by složitost řešení odhadnutá poskytovatelem mohla překročit 120 % původního odhadu, je Poskytovatel povinen o tom Objednateli okamžitě informovat, jinak je původně sdělený odhad délky řešení závazným.

5. ODMĚNA

- 5.1 Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Služeb odměnu ve výši 240 000,- Kč za každý rok dodávky Služby. Objednatel se zavazuje Služby pro každý rok smlouvy platit předem.
- 5.2 Služby pro první rok budou zaplacený po podpisu této smlouvy a Objednatel uhradí částku odpovídající prvnímu roku služeb do 30 dnů po podpisu smlouvy, a to na základě vystavené faktury Poskytovatelem.
- 5.3 Poskytovatel vystaví fakturu za každý následující rok trvání smlouvy vždy ke dni výročí podpisu smlouvy. Každá faktura za další rok dodávky Služby musí být uhrazena do 30 dnů od vystavení.
- 5.4 V Odměně není zahrnuta daň z přidané hodnoty. Poskytovatel je oprávněn fakturovanou Odměnu navýšit o částku odpovídající dani z přidané hodnoty podle platných právních předpisů.
- 5.5 Splatnost faktury je 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Objednatel uhradí Odměnu za poskytnuté Služby bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený na faktuře. Objednatel je oprávněn fakturu Poskytovateli vrátit, pokud nebude mít náležitosti vymezené právními předpisy; v takovém případě se hledí na fakturu jako na nevystavenou. Lhůta splatnosti faktury začne běžet znovu od doručení opravené faktury Objednateli. Za den uhrazení Odměny se považuje den připsání Odměny na účet Poskytovatele.
- 5.6 Objednatel je oprávněn dle článku 1.2 realizovat dodatečné objednávky, hodinová sazba pro tento druh služby je určena jako 1 250 Kč (bez DPH).
- 5.7 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn upravit výši ročního paušálu za poskytované služby podpory (dále jen „paušál podpory“) a dále hodinovou sazbu pro dodatečné objednávky na základě meziroční inflace.

- 5.8 Úprava paušálu podpory a hodinové sazby pro dodatečné objednávky bude vycházet z roční míry inflace zveřejněné Českým statistickým úřadem (ČSÚ) nebo jiným relevantním oficiálním zdrojem pro předchozí kalendářní rok.
- 5.9 Poskytovatel oznámí objednateli úpravu paušálu a hodinové sazby pro dodatečné objednávky nejpozději 30 dní před výročím smlouvy. Výše paušálu podpory a hodinové sazby pro dodatečné objednávky bude automaticky upravena od prvního dne nového fakturačního období.
- 5.10 V případě, že míra inflace bude záporná (deflace), paušál podpory a hodinové sazby pro dodatečné objednávky zůstávají beze změny.
- 5.11 Úprava paušálu podpory a hodinové sazby pro dodatečné objednávky se provádí procentuálním navýšením odpovídajícím meziroční míře inflace, přičemž základní částka pro výpočet je paušál podpory platný v předchozím roce.
- 5.12 Maximální roční zvýšení paušálu podpory a hodinové sazby pro dodatečné objednávky nesmí překročit 10 %, pokud se strany nedohodnou jinak.
- 5.13 Úprava paušálu podpory a hodinové sazby pro dodatečné objednávky dle tohoto článku nevyžaduje podpis dodatku ke smlouvě, pokud změna odpovídá výpočtu dle inflace a je provedena v souladu s výše uvedenými pravidly.

6. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 6.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 6.2 Tuto Smlouvu je možné ukončit písemnou výpovědí bez uvedení důvodu; výpovědní doba činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 6.3 Poskytovatel je oprávněn vypovědět bez výpovědní doby dle jeho volby buď celou tuto Smlouvu či pouze jednotlivou Objednávku tehdy, jestliže Objednatel bude v prodlení s úhradou jednotlivé faktury více jak měsíc či mu Objednatel neposkytl potřebnou součinnost, ačkoli jej k tomu Poskytovatel písemně vyzval a stanovil alespoň desetidenní lhůtu k nápravě. Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit, pokud Poskytovatel poruší některou z povinností dle této Smlouvy či příslušné Objednávky a takovou povinnost nesplní ani v dodatečné lhůtě Objednatelem k tomu písemně poskytnuté.
- 6.4 Kterákoli Smluvní strana je oprávněna dále vypovědět tuto Smlouvu bez výpovědní doby v případě, že bylo zveřejněno rozhodnutí soudu o úpadku druhé Smluvní strany dle Insolvenčního zákona (nebo právní normy, jenž tento zákon nahradí, změní nebo doplní), nebo (ii) byl zamítnut insolvenční návrh pro nedostatek majetku druhé Smluvní strany dle Insolvenčního zákona, nebo (iii) bylo započato s rozdělováním likvidačního zůstatku druhé Smluvní strany nebo (iv) byla pravomocně nařízena exekuce nebo výkon rozhodnutí proti majetku druhé Smluvní strany.
- 6.5 Okamžikem ukončení této Smlouvy výpovědí dle článku 6.3 a 6.4 této Smlouvy jsou zároveň ukončeny všechny Objednávky, nedohodnou-li se Smluvní strany písemně jinak.
- 6.6 Všechna práva, která Smluvní strany nabyly před účinností výpovědi dle tohoto článku, zůstávají takovou výpovědí nedotčena.

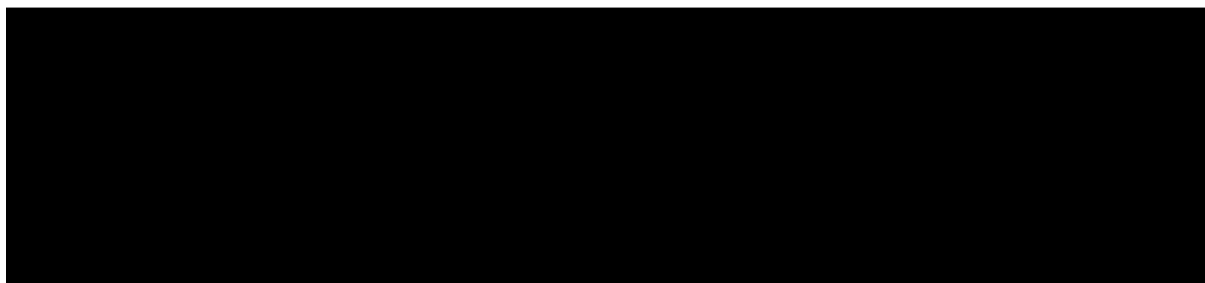
- 6.7 Smluvní strany se dohodly, že v případě, že Objednatel odstoupí od smlouvy dle bodu 6.2 během předplaceného období, Poskytovatel není povinen vrátet jakoukoli část uhrazeného ročního paušálu za služby poskytované dle této smlouvy.
- 6.8 Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že předplacený roční paušál pokrývá náklady Poskytovatele spojené s rezervací kapacit, alokací zdrojů a dalšími výdaji nutnými k plnění smluvních závazků.
- 6.9 Pokud Poskytovatel odstoupí od smlouvy dle bodu 6.2 během předplaceného období, Objednateli náleží poměrná kompenzace z předplaceného paušálu odpovídající nedodaným měsícům podpory v daném předplaceném roce. Výše kompenzace bude vypočtena jako:

$$\frac{\text{Výše ročního paušálu}}{12} \times \text{Počet nedodaných měsíců podpory}$$

Kompenzace bude objednateli vrácena do 30 dnů od data ukončení smlouvy.

7. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1 Při písemné komunikaci dle této Smlouvy budou Smluvní strany používat adresy uvedené v článku 7.3 této Smlouvy.
- 7.2 Změna adresy Smluvní strany pro písemnou komunikaci dle odstavce 7.1 této Smlouvy je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem doručení písemného (případně e-mailového) oznámení o takové změně druhé Smluvní straně.
- 7.3 Při e-mailové komunikaci dle této Smlouvy budou Smluvní strany používat tyto e-mailové adresy:



- 7.4 Změna e-mailové adresy Smluvní strany pro e-mailovou komunikaci dle odstavce 7.3 této Smlouvy je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem doručení písemného oznámení o takové změně druhé Smluvní straně nebo doručení e-mailového oznámení o takové změně druhé Smluvní straně, a to z e-mailové adresy, která bude touto změnou nahrazena.

8. OSTATNÍ USTANOVENÍ

- 8.1 Rozsah odpovědnosti za škodu prokazatelně způsobenou Poskytovatelem nebo Objednatelem je dán platnými právními předpisy.
- 8.2 Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením smluvních povinností, a to zejména nedovoleným jednáním svých zaměstnanců, prodlením s poskytováním Služeb či jiným jednáním učiněným v souvislosti s plněním této Smlouvy, a to vše do maximální výše 100 000,- Kč.

- 8.3 Veškeré skutečnosti, obchodní, ekonomické a technické povahy související se Smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích, a se kterými Smluvní strany při plnění předmětu této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou přijdou do styku, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o uvedených skutečnostech a informacích v souladu s již uzavřenou Smlouvou o ochraně důvěrných informací, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
- 8.4 Smluvní strany se zavazují, že informace shora uvedené povahy jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazují se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům či smluvním partnerům, kteří jsou pověřeni plněním této Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se současně zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost ve stejném nebo větším rozsahu jako na základě tohoto článku.
- 8.5 V případě porušení povinnosti mlčenlivosti má poškozená Smluvní strana právo na náhradu škody, která jí takovýmto jednáním druhé Smluvní strany vznikne.
- 8.6 Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které:
- a) mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy,
 - b) byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - c) jsou všeobecně známé nebo byly zveřejněny jinak než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran,
 - d) příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana, a příjemce nemá důvod předpokládat, že tyto byly získány porušením právních předpisů,
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona a dožádaná Smluvní strana před jejich poskytnutím druhou Smluvní stranu o tomto požadavku informuje (v případě, že to není v rozporu s právními předpisy).
- 8.7 Povinnost mlčenlivosti trvá po celou dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 2 let od ukončení trvání Smlouvy.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1 V případě, že se jakékoli ustanovení této Smlouvy stane zcela či z části neplatným, zdánlivým, neúčinným nebo nevymahatelným, ale bylo by platné, účinné a vymahatelné, kdyby byla jeho část vypuštěna, bude toto ustanovení nebo jeho část, považováno za vypuštěné v rozsahu, který je potřebný pro platnost, účinnost a vymahatelnost této Smlouvy jako celku, při zachování co možná největšího původního ekonomického významu daného ustanovení. V takovém případě Smluvní strany nahradí do patnácti dnů od výzvy kterékoliv ze Smluvních stran takovéto neplatné, zdánlivé, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení ustanovením, které bude nejlépe splňovat smysl takového neplatného, zdánlivého, neúčinného nebo nevymahatelného ustanovení.

- 9.2 Poskytovatel nebude vázán touto Smlouvou nebo dodatkem k této Smlouvě, jestliže při uzavírání této Smlouvy nebo dodatků k této Smlouvě Objednatel učiní ve Smlouvě nebo dodatku nebo jakémkoli souvisejícím ujednání jakékoli změny, dodatky nebo odchylky, které by i nepodstatně měnily podmínky Smlouvy, dodatku ke Smlouvě nebo souvisejícího ujednání. Ustanovení § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku se nepoužije. Poskytovatel není dále vázán Smlouvou, pokud bude přijetí nabídky ze strany Objednatele vyjádřeno odpovědí, která vymezuje obsah Smlouvy jinými slovy. Ustanovení § 1740 odst. 2 Občanského zákoníku se nepoužije. Smluvní strana navíc není vázána ani ujednáním v jiné než písemné formě, ani pokud je následně písemně potvrzeno. Ustanovení § 1757 Občanského zákoníku se nepoužije.
- 9.3 Tuto Smlouvu lze měnit pouze na základě vzájemné dohody ve formě písemných a číslovaných dodatků s podpisy oprávněných zástupců Smluvních stran.
- 9.4 Tato smlouva je vyhotovena v elektronické v elektronické formě, a každá smluvní strana k ní připojuje v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, svůj kvalifikovaný elektronický podpis. Tato smlouva nabývá platnosti dnem přiložení elektronického podpisu poslední smluvní strany a účinnosti dnem zveřejnění smlouvy vč. jejích příloh v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy dle zákona o registru smluv zajistí zasláním správci registru smluv objednatel. Smluvní strany vysloveně souhlasí se zveřejněním této smlouvy v jejím plném rozsahu, včetně příloh a dodatků v registru smluv vedeném Ministerstvem vnitra ve smyslu zákona o registru smluv. Tato Smlouva se řídí právem České republiky. Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou rozhodovat soudy České republiky.

Doložka dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích

Schváleno orgánem obce: Rada města Zlína

Datum a číslo usnesení: 24. 3. 2025, 100/6R/2025 - schválení uzavření smlouvy

Schváleno orgánem obce: Zastupitelstvo města Zlína

Datum a číslo usnesení: 12. 12. 2024, č.usn. 3/16Z/2024 schválení rozpočtu

V Zlíně dne dle el. podpisu

V Praze dne dle el. podpisu

statutární město Zlín

Hyverr s.r.o.

Jiří Robenek\, MBA



Digitální podpis: Jiří Robenek\, MBA,
16.04.2025 17:12

Jiří Robenek, MBA
Člen RMZ

