

Č. smlouvy poskytovatele:

P3-25004

Č. smlouvy uživatele:

S/85/142/4/2025/15

## Smlouva o poskytování služeb k SW řešení eSADA

### SMLUVNÍ STRANY

**Uživatel:**

**Lesy města Brna, a.s.**

Křížkovského 247

664 34 Kuřim

**Zastoupená:**

Bc. Petrou Quittovou, předsedkyní představenstva

jednající na základě plné moci: Ing. Jiří Neshyba, ředitel akciové společnosti

**kontaktní osoba ve věcech obchodních:**

Ing. Jan Sekanina, vedoucí obchodního oddělení, tel. 602335661

**kontaktní osoba ve věcech technických:**

Martin Raškovec, správce IS, tel. 723862616

bankovní spojení: [REDACTED]

č. účtu: [REDACTED]

IČ: 60713356

DIČ: CZ60713356

*Zápis v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 4713*

**a**

**Poskytovatel:**

**EG - Expert, s. r. o.**

Náchodská 24

541 03 Trutnov

**zastoupená** Ing. Petrem Šnytou, MBA, jednatelem společnosti

**kontaktní osoba ve věcech obchodních:**

Ing. Petr Šnyta, jednatel

**kontaktní osoba ve věcech technických:**

Ing. Dalibor Kaláb, senior konzultant

bankovní spojení: [REDACTED]

č. účtu: [REDACTED]

IČ: 25268031

DIČ: CZ25268031

*Zápis v obchodním rejstříku Krajského soudu Hradec Králové, oddíl C, vložka 11474*

sjednávají jako smluvní strany dle §1746 odst. 2 a ve spojení s ust. § 2358 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění níže uvedenou smlouvu o poskytování služeb k SW řešení eSADA (dále jen „**smlouva**“) v tomto znění:

## I. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Poskytovatel se zavazuje pro Uživatele poskytovat servis a metodickou pomoc při provozu SW řešení eSADA implementovaného pro potřeby uživatele, a to v tomto rozsahu:

- eSADA PS (Paliva a substráty) pro evidenci a podporu logistiky příjmu paliv typu biomasa (včetně potřebných modulů ze subsystémů Obchod a marketing (OM), Technologická informační databanka (TID) a Správa systému (SD).
- Mobilní aplikace Reklamace (MMS), která slouží obsluze pro zdokumentování reklamace dodávek při vykládce (kamení, zemina atd.).

Pojem servis a metodická pomoc v sobě zahrnuje:

### A. Primární podporu

#### A1. HotLine

(telefonní linka pro rychlou pomoc a konzultaci v rozsahu do 15 min)

#### A2. HelpDesk

(zabezpečení pracoviště a aplikace pro příjem a zpracování zaslaných požadavků a vrácení odpovědí, případně pro provedení zásahů na dálku v délce do 30 min)

#### A4. Maintenance k SW aplikacím

Nové verze SW řešení eSADA (upgrady SW licencí jsou zdarma), garance disponibility pracovníků vývoje pro zabezpečení nových verzí a rozvoj řešení dle požadavků uživatele

### B. Sekundární podporu

#### B1. Řešení kritických problémů či závad

(servisní zásahy na základě výzvy Uživatele vedoucí k uvedení systému do standardního stavu po vzniku poruchy zaviněné vnějšími vlivy mimo předmět dodávky)

#### B2. Řešení drobných změn a doplňků

(dílčí programové úpravy v jednotlivých modulech, distribuce úprav, tvorba doplňkových sestav dle zadání Uživatele)

#### B3. Podpora při hromadném pořizování dat, migraci dat a hromadné změny v datové základně

#### B4. Konzultace a školení (konzultace, poradenství, doškolování uživatelů)

## II. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Udržovat v provozu na svém pracovišti HotLine - telefonní linky (+420 499 735 021, +420 605 290 570) a to v pracovní dny od 8:00 do 16:00. Dále musí zřídit a udržovat v provozu aplikaci pro nepřetržité přijímání metodických dotazů a servisních požadavků pro Helpdesk. Musí uživateli zpětně potvrdit přijetí dotazů a sdělit mu způsob jeho řešení v pracovní dny do 24 hodin. Pro tyto účely bude zpřístupněna podpůrná webová aplikace Klientský portál [REDACTED]
2. Poskytovatel musí zabezpečit, že k datům Uživatele budou mít přístup pouze oprávněné a kompetentní osoby.
3. Vyhotovit záznam, resp. informaci pro uživatele o připravené programové úpravě nových verzí, navrhnout termín a způsob realizace provedení změny a zaslat informaci o změnách příslušné kontaktní osobě.
4. Po provedení vyžádaných prací v rámci sekundární podpory vystavit předávací protokol (součást zakázkového listu), který schválí kontaktní osoba Uživatele.
5. Pracovníci poskytovatele musí při práci dodržovat pravidla bezpečnosti práce.

## III. SOUČINNOST UŽIVATELE

1. Uživatel se zavazuje spolupracovat s poskytovatelem při poskytování servisu a metodického vedení dle této smlouvy.
2. Uživatel zajistí Poskytovateli přístup k pracovišti s PC v rámci počítačové sítě s omezeným přístupem a vzdálený přístup z pracoviště poskytovatele při dodržení instrukcí vztahujících se k ochraně zdraví a bezpečnosti při práci a ochraně dat.
3. Kontaktní osoby Uživatele budou požadavky na opravy nebo úpravy v SW aplikaci a vyžádání vlastního servisního zásahu provádět formalizovaným způsobem, a to písemnou objednávkou nebo přes aplikaci Klientský portál.

## IV. CENY

1. Paušální poplatek za služby dle čl. I., bodu A (Primární podpora) činí:  
Paušální poplatek ..... [REDACTED]
2. Služby realizované na základě dílčích objednávek dle čl. I., bodu B (Sekundární podpora) budou placeny dle objemu provedených prací v souladu s následujícími sazbami:
  - Hodina servisních prací konzultanta [REDACTED] [REDACTED]

- Cestovné



3. Rozsah a ceny ostatních prací budou stanoveny dohodou při sjednání zakázky a vyžádány formou výzvy ze strany uživatele. Na základě této výzvy vypracuje poskytovatel cenovou (hodinovou) nabídku, kterou schválí kontaktní osoba uživatele.
4. Poskytovatel garantuje výše uvedené ceny po dobu dvou let od podepsání smlouvy. Ceny mohou být dohodou stran navýšeny v roce jen o procento oficiální průměrné inflace v předchozím období, zveřejněné ČSU. Pokud bude poskytovatel požadovat navýšení plateb dle tohoto článku, je povinen tuto skutečnost uživateli oznámit nejméně 3 měsíce před uplynutím sjednané doby.
5. Poskytovatel prohlašuje, že po celou dobu trvání smluvních závazků je plátcem DPH. Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH, která bude stanovena podle zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění.
6. V dohodnuté ceně jsou započítány veškeré náklady, které souvisejí s poskytováním služeb dle této smlouvy.

## **V. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

1. Platby za práce sjednané dle článku I. této smlouvy budou pravidelné a nepravidelné:
  - Pravidelné: kvartální paušální poplatek za primární podporu (I. A.) – poprvé bude placen za 4Q 2025.
  - Nepravidelné: fakturované vždy po provedení prací, které nejsou součástí paušálního poplatku (čl. I. bod B.), a to na základě podepsaného předávacího protokolu (dle čl. II. odst. 4 smlouvy).
2. Faktury vystaví poskytovatel do 15 dní po ukončení kvartálu při pravidelné platbě či po provedení prací při nepravidelné platbě, a to se všemi zákonnými náležitostmi zejména pak s platnou úpravou DPH. Datum uskutečnění zdanitelného plnění se sjednává na poslední pracovní den kalendářního měsíce (u pravidelných plateb). U nepravidelných plateb se faktura vystaví tak, že datum vystavení se musí shodovat s datem uvedeným na oboustranně podepsaném předávacím protokolu, jehož kopie bude přiložena k faktuře. Pokud nebude faktura obsahovat povinné náležitosti nebo nebude přiložena kopie oboustranně podepsaného předávacího protokolu, bude uživatelem před uplynutím lhůty splatnosti vrácena poskytovateli neproplacená. Ve vrácené faktuře musí být uveden důvod vrácení. V tomto případě nevzniká poskytovateli nárok na vymáhání úroků z prodlení. Lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené faktury.
3. Lhůta splatnosti faktury je 21 dní ode dne prokazatelného doručení elektronické faktury uživateli na adresu pro doručování elektronických daňových dokladů (dufkova@lesymb.cz). Cena vyúčtovaná fakturou se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.
4. Poskytovatel není oprávněn své pohledávky vůči uživateli vyplývající z této smlouvy postoupit na třetí osobu, ani zastavit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu uživatele.

## **VI. ZÁRUKY NA ODSTRANĚNÍ PORUCH A JEJICH KLASIFIKACE**

1. Poskytovatel zaručuje Uživateli, že svoji činnost bude provádět s odbornou péčí na základě požadavků uživatele a řídit se pokyny uživatele. V případě nevhodných pokynů uživatele je poskytovatel povinen uživatele na nevhodnost těchto pokynů písemně upozornit a je povinen se jimi řídit, pouze pokud na nich bude uživatel trvat i přes toto písemné upozornění.
2. Poskytovatel se zavazuje provádět služby v kvalitě odpovídající účelu smlouvy, právním předpisům a závazným technickým normám.
3. V případě závažné poruchy, kdy celý systém eSADA nebo jednotlivý subsystém nelze provozovat, je poskytovatel povinen odstranit poruchu nejpozději do konce následujícího pracovního dne (pokud se strany písemně nedohodnou jinak). Doba běží od nahlášení poruchy (nutné potvrzení přijetí zprávy poskytovatelem). Uživatel je povinen zajistit přítomnost pracovníka zodpovědného za služby IT při provedení zásahu.
4. V případě malé poruchy, kdy je narušena dílčí funkce některého subsystému eSADA, ale je možno ho provozovat, je poskytovatel povinen doporučit řešení k dalšímu provozu a odstranit poruchu nejpozději do pěti (5) pracovních dnů následujících po nahlášení poruchy ve smyslu předchozího odstavce (pokud se strany písemně nedohodnou jinak).
5. Uživatel je zodpovědný za správnou činnost technické infrastruktury v souladu s potřebami SW řešení eSADA dle technické dokumentace.

## **VII. SMLUVNÍ ZÁVAZKY**

1. V případě prodlení Uživatele s úhradou faktury dle čl. V. odst. 3. vzniká Poskytovateli vůči uživateli nárok na úhradu úroku z prodlení podle obecně platných předpisů.
2. V případě, že Poskytovatel nenastoupí na odstranění poruchy tak, jak je sjednáno v čl. VI. této smlouvy, vzniká uživateli vůči Poskytovateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 500,-- Kč za každý započatý den prodlení. Tím není dotčen nárok Uživatele na náhradu škody v plné výši.

## **VIII. KONTAKTNÍ OSOBY, VÝZVA K ZAHÁJENÍ ČINNOSTI**

1. Výzva Uživatele k zahájení činností uvedených ve smlouvě bude prováděna pouze prostřednictvím zmocněnce nebo kontaktních osob uvedených v bodě 3. A. tohoto článku.
2. Převzetím výzvy se rozumí potvrzení sdělení kontaktní osobou Poskytovatele.
3. Kontaktní osoby:

A. Kontaktní osoby Uživatele pro vyžádání opravy, konzultace a obdobných servisních služeb:

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

B. Kontaktní osoby Poskytovatele:

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Komunikační adresa pro nahlašování poruch a zasílání dotazů:

[REDACTED] [REDACTED]  
[REDACTED] [REDACTED]  
[REDACTED]

## IX. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ZACHOVÁNÍ DŮVĚRNOSTI

1. V rámci plnění dle předmětu této smlouvy může dojít k přístupu, respektive zpracování osobních údajů, jichž je uživatel správcem a zpracovatelem ve smyslu příslušné právní ochrany osobních údajů (GDPR) a poskytovatel je v pozici dalšího zpracovatele.
2. Správce poskytne zpracovateli přístup k osobním údajům v rozsahu nezbytném pro plnění služeb dle předmětu díla a stanoví pravidla pro práci s nimi a je zodpovědný za ochranu práv subjektů daných údajů.
3. Zpracovatel je povinen zajistit plnění právních, technických a organizačních pravidel správce, aby taková opatření byla vždy vhodná a přiměřená pro zamezení zničení, ztráty, pozměňování, neoprávněného zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněného přístupu k nim.
4. Poskytovatel je povinen nakládat s interními informacemi Uživatele (v elektronické, písemné nebo ústní formě), které získal v souvislosti se svými smluvně sjednanými činnostmi, jako s obchodním tajemstvím, ať již jsou označeny jako interní či důvěrné nebo lze jen dle jejich obsahu poznat, že jsou interní či důvěrné, bez výslovného písemného souhlasu Uživatele je ani neukazovat ani nezveřejňovat, komerčně nevyužívat a nepřenechávat nepovolaným osobám, ani je jiným způsobem nezpřístupňovat. Za nepovolané jsou považovány všechny osoby, které Poskytovatelem nebyly pověřeny realizací smluvně sjednané činnosti.
5. Pokud by se měly důvěrné informace předávat ústní formou (např. v rámci prezentace nebo jednání), bude to Uživatelem konstatováno v protokolu nebo ve srovnatelném písemném dokumentu (např. seznam účastníků jednání/prezentace).
6. Pokud se Poskytovatel nebo jeho zaměstnanci seznámí s informacemi zákazníků Uživatele, je nutné na tyto informace nezávisle na viditelné klasifikaci v každém případě nahlížet jako na důvěrné a považovat je za obchodní tajemství.

7. Z povinnosti zachování mlčenlivosti jsou vyňaty informace,
- a. které jsou již veřejně známé;
  - b. které Poskytovatel, resp. jeho zaměstnanci získali nezávisle na projektu uskutečňovaném s Uživatelem v souladu se zákonem, zejména nikoliv porušením povinností zachování mlčenlivosti poskytovatele informace;
  - c. které je nutné předkládat úřadům (povinnost mlčenlivosti je zde prolomena vůči těmto úřadům, nikoliv obecně);
  - d. které je nutné oznámit ve správním řízení nebo trestním, resp. civilním řízení na základě nařízení (opatření) soudu (aniž by mohlo být využito právo na odepření svědecké výpovědi);
  - e. které byly prokazatelně zveřejněny nezávisle na Poskytovateli;
  - f. pro které Uživatel udělí písemné a v souladu s firemními předpisy podepsané povolení pro účelné používání, pokud tím nejsou porušena zákonná ustanovení, zejména obecné nařízení o ochraně osobních údajů GDPR nebo Zákon o ochraně osobních údajů DSG;
  - g. k jejichž zveřejnění je Uživatel povinen podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

## **X. TRVÁNÍ A ZÁNİK SMLOUVY**

1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti nabývá od 1. 10. 2025.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
3. Kterákoliv strana je oprávněna tuto smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. Ze strany poskytovatele může být tato smlouva ukončena odstoupením pro podstatné porušení povinnosti platit sjednanou cenu, pokud toto porušení trvá déle než jeden měsíc.
5. Ze strany uživatele může být tato smlouva ukončena odstoupením pro podstatné porušení povinností poskytovatele dle této smlouvy, nebo v případě, že poskytovatel i po uživatelově dodatečné výzvě k nápravě bude tuto smlouvu porušovat nepodstatným způsobem, pokud toto porušení trvá déle než jeden měsíc.

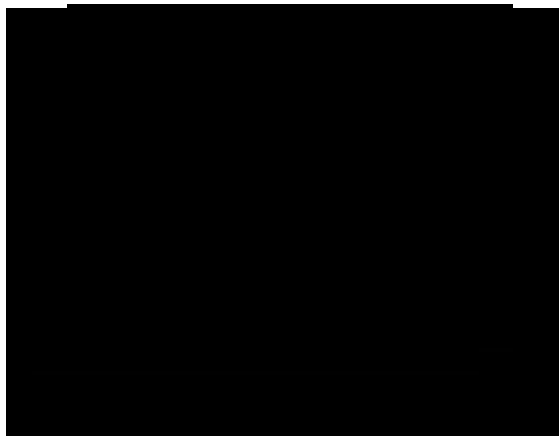
## **XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Právní vztahy stran vyplývající z této smlouvy jsou podřízeny právní úpravě obsažené v občanském zákoníku v platném znění.
2. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována jen písemnou formou, číslovanými dodatky smlouvy s tím, že podmínkou platnosti změny nebo doplnění smlouvy je podpis dodatku smlouvy oprávněnými osobami smluvních stran, a to na téže listině. Podpis nemůže být nahrazen

mechanickými prostředky. Případné dodatky smlouvy se vyhotovují ve dvou stejnopisech s platností originálu a budou tvořit nedílnou součást této smlouvy. Za písemnou formu pro potřeby úprav smluvních vztahů nebude pro účel této smlouvy považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

3. K uzavření nebo změně či zrušení smlouvy je oprávněn pouze statutární orgán nebo zaměstnanci, kteří podepsali původní smlouvu. Jiné osoby mohou dodatek podepsat pouze tehdy, prokáží-li se speciální plnou mocí vydanou k tomuto účelu.
4. Poskytovatel, pod sankcí absolutní neplatnosti takového jednání, nesmí bez předchozího písemného souhlasu uživatele postoupit (např. postoupení dluhu, postoupení smlouvy (cese) apod.) svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy nebo celou smlouvu třetí osobě. V případě nedodržení této povinnosti ze strany poskytovatele si uživatel vyhrazuje právo jednostranně odstoupit od této smlouvy.
5. Smluvní strany jsou si vědomy, že tato smlouva bude zveřejněna v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, a zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření této smlouvy. Pokud je smluvní stranou subjekt povinný zveřejnit tuto smlouvu v Registru smluv, smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu do Registru smluv vloží Objednatel. Za zveřejnění této smlouvy si nebudou smluvní strany nic platit ani nahrazovat či poskytovat. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že platnost tohoto ujednání zůstává zachována i v případě zániku nebo neplatnosti této smlouvy.
6. Práva a povinnosti z této smlouvy přecházejí na právní nástupce každé ze smluvních stran.
7. Smlouva je vystavena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž po podepsání oběma smluvními stranami obdrží každá jeden stejnopis.

V Kuřimi dne:



V Trutnově dne:

