

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Společnosti

## ELOS Technologies

se sídlem: Americká 525/23, 120 00 Praha 2

IC: 28327691

DIC: CZ28327691

zastoupena panem: jednatelem společnosti

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C vložka 151628 (dale též jako „Poskytovatel“)

a

Akademie výtvarných umění v Praze

Se sídlem: U Akademie 4, 170 22 Praha 7

ICO: 60461446

DIG: CZ60461446

Bankovní spojení: Komerční banka

Číslo účtu:

zastoupena

ve věcech smluvních:

Ve věcech odborných:

(dale též jen „Zákazník“)

uzavřely dne ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu o poskytování služeb (dale jen „Smlouva“):

## 1. Smluvní strany

Zákazník prohlašuje, že je obchodní společností i) adne založenou a existující v souladu s právním řádem České republiky a jakožto takový má právo tuto smlouvu uzavřít.

Obchodní společnost ELOS Technologies (dale též jako „Poskytovatel“), prohlašuje, že je obchodní společností i) adne založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, číslo vložky 151628, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněna tuto Smlouvu uzavřít a i) adne plnit závazky v ní obsažené.

## 2. Předmět smlouvy

Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Zákazníkovi za úplaty a za dále stanovených podmínek služby (dale též jako „služby“) specifikované v čl. 3 této Smlouvy. Zákazník

povezuje Poskytovatele poskytováním služeb za podmínek stanovených touto Smlouvou. Poskytovatel souhlasí s poskytováním těchto služeb za podmínek stanovených touto Smlouvou.

### 3. Poskytované služby

Poskytovatel bude poskytovat služby pro informační technologie Zakazníka v rozsahu a v době uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy. Jedná se zejména o následující činnosti:

- a) Audit stávajícího stavu IT – převzetí IS AVU od Ing. Jan Baloun-Balcom, specifikace nedostatku a rizik
- b) Procesní a organizační poradenství – posouzení stavu IT infrastruktury, specifikace nedostatku a rizik
- c) Další Konzultace, rozvojové aktivity na požádání
- d) Řešení drobných změn
  - analýzu dopadu změn, návrh řešení a nasazení návrhu (příkladem Opravy pro nové verze IT komponent),
  - dodávku řešení dle odsouhlaseného návrhu,
  - dodávku aktualizované provozní, administrátorské, uživatelské a technické dokumentace v souvislosti s činnostmi uvedenými v předchozím odstavci, pokud má požadována změna dopad do dokumentace.
- e) Školení pracovníků Zakazníka – tj. Uživateli, pracovníkům podpory a administrátorům (dále jen „školení“).
- f) Poskytování další asistence
  - poskytnutí podpory během nasazování do produkčního prostředí nových funkcí, oprav a upgradu systému i aplikací,
  - krátkodobé suplování provozního IT týmu zaměstnanci Poskytovatele.

Vytváření datových záloh (kopíí) a obnova dat z těchto záloh není předmětem plnění této Smlouvy a Poskytovatel nenesá žádnou odpovědnost za poškození či ztrátu uživatelských dat, ledže k nim došlo v důsledku porušení závazku či vadného plnění Poskytovatele. Zakazník je povinen sám a na vlastní náklady zajistit ovat datové zálohování a obnovu funkčnosti Systému, adekvátně vlastním požadavkům na dostupnost Systému, ledže by potřeba obnovy funkčnosti Systému vznikla v důsledku porušení závazku či vadného plnění Poskytovatele (v takovém případě nese náklady související s obnovou funkčnosti systému Poskytovatel). V případě vyžádání si součinnosti Zakazníkem od Poskytovatele, je Poskytovatel povinen poskytnout nezbytnou součinnost.

Blíže specifikace služeb, včetně způsobu poskytování je dále uvedena v Příloze č. 2 Smlouvy.

Všechny činnosti uvedené v 61.3 této smlouvy mohou být dále označovány jako „Služby“.

### 4. Dodací podmínky, dostupnost prostředí

Poskytovatel se zavazuje dodávat Služby kvalitně, odborně a bez zjevných či skrytých vad (faktických či právních) s vynaložením odborné péče a v souladu s pokyny Zakazníka a s podmínkami sjednanými touto Smlouvou.

1.1 Poskytovatel zajišťuje dostupnost Služeb následovně:

- Řešení drobných změn – mezi 9:00–17:00 GET (v Pracovní době)
- Preventivní stálá údržba IT systému – podle dohody
- Konzultace, rozvojové aktivity – probíhají mezi 9:00 – 17:00 GET (v Pracovní době) a maximální odezva na požadavek jsou 3 kalendářní dny, pokud není dohodnut jiný termín.
- Další asistence – podle dohody

Zákazník může požadovat o realizaci Služeb i mimo Pracovní dobu (pokud není výslovně uvedeno), ale je povinen předejmě oznámit tuto skutečnost Poskytovateli aspoň tři pracovní dny předem a Poskytovatel se do dvou pracovních dnů vyjádří, zda tomuto požadavku vyhoví.

Místem realizace Služeb jsou prostory Zákazníka nebo prostory Poskytovatele, přičemž Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že v souvislosti s poskytováním Služeb ve smyslu této Smlouvy mu bude umožněn vzdálený přístup do informačního systému Zákazníka.

## 5. Cena a platební podmínky

5.1. Ceny za Služby dle této Smlouvy se budou řídit objednávkami na základě zaslaných nabídek Poskytovatelem. Sazba za tyto Služby činí ) :

| STALÝ CENÍK DOSTUPNÝCH ROLE PRO ROZVOJOVÉ AKTIVITY- T&M role |                |
|--------------------------------------------------------------|----------------|
| SLUŽBA                                                       | CENA           |
| Engineer- Junior                                             | 1 200,- Kč/hod |
| Engineer- Senior                                             | 1 800,- Kč/hod |
| Architekt- Senior                                            | 2 000,- Kč/hod |

5.4. Ceny dle této Smlouvy jsou stanoveny v Kč bez DPH, které bude uetováno ve výši stanovené platnými právními předpisy.

5.5. Všechny faktury- danové doklady vystavené Poskytovatelem jsou splatné ve lhůtě do 14 dnů po jejich doručení na adresu Zákazníka.

5.6. Dnem zaplacení se rozumí den odepsání příslušné částky z účtu Zákazníka za předpokladu jejího řádného připsání na účet Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje na každé fakturě uvádět údaj o splatnosti faktury v souladu s touto Smlouvou; v případě rozporu v údajích má přednost znění této Smlouvy.

5.7. Každá faktura musí splňovat náležitosti danového dokladu dle platných právních předpisů a musí obsahovat též evidenční číslo této Smlouvy, pod kterým je vedena u Zákazníka. V případě, že faktura nebude splňovat uvedené náležitosti danového dokladu, vrátí ji Zákazník Poskytovateli k přepracování. Lhůta splatnosti v tomto případě počne bezet dnem doručení přepracované faktury.

5.8. Všechny ceny splatné podle této Smlouvy jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty (dale jen „DPH“), pokud není stanoveno jinak. DPH bude účtováno a připočteno k ceně podle platných právních předpisů.

5.9. Poskytovatel se zavazuje, že v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů („Zákon o DPH“) odvede (zaplatí) příslušnému správci daně příslušnou DPH ve výši dle platných právních předpisů, která bude připočtena k ceně dle této Smlouvy a bude uhrazena Zákazníkem Poskytovateli v souladu se Smlouvou.

5.10. Poskytovatel prohlašuje, že úplata za zdanitelné plnění dle této Smlouvy není bez ekonomického opodstatnění zcela zjevně odchylná od obvyklé ceny dle zákona č. 151/1997 Sb., o oceňování majetku a změně některých zákonů.

AVU-1712/2025

## **6. Místo plnění**

Služby budou poskytovány v sídle Poskytovatele nebo v sídle Zakazníka.

## 7. Zaručka

7.1. Poskytovatel zaručuje, že každá Služba, kterou Poskytovatel poskytuje na základě této Smlouvy, bude provedena s vynaložením přiměřené péče, znalostí a dovedností a bude odpovídat aktuálnímu popisu příslušné Služby (včetně kritérií plnění) obsaženému ve Smlouvě, její příloze nebo jiném příslušném dokumentu vyhotoveném v souvislosti se Smlouvou či na jejím základě.

7.2. Poskytovatel poskytuje na Služby, které jsou předmětem této Smlouvy záruku v době trvání této smlouvy. tzn. v případě, pokud Služba bude poskytnuta vadně, má Zákazník právo požadovat od Poskytovatele bezplatnou opravu.

7.3. Při plnění smluvních závazků z této Smlouvy vyplývajících se Poskytovatel zavazuje postupovat tak, aby nedošlo k poškození dobrého jména Zákazníka, a to ani v případě, že plnění Smlouvy bude částečně zajišťováno prostřednictvím jeho subdodavatele.

## 8. Práva a povinnosti smluvních stran

8.1. Poskytovatel se zavazuje připravovat report výkazu práce, který bude obsahovat:

- seznam všech poskytnutých Služeb dle této Smlouvy
- informace o hodinách vyčerpaných na sjednané plnění (odsouhlasených na základě předchozí dohody) dle této Smlouvy v průběhu každého kalendářního měsíce. Výkaz musí obsahovat informace o práci služeb poskytnutých dle této Smlouvy pro každý jednotlivý požadavek.

8.2. Výkaz bude vyhotoven a zaslán Zákazníkovi do 10 pracovních dnů po konci příslušného kalendářního měsíce ke schválení. Výkaz je považován za schválený elektronickou odpovědí oprávněnými osobami uvedenými v Příloze č. 4 této Smlouvy. Zákazník má právo rozporovat jednotlivé položky výkazu do 20 pracovních dnů po obdržení výkazu Poskytovatelem, po marném uplynutí této lhůty toto právo ztrácí. Zákazník a Poskytovatel jsou povinni výkaz práce schválit nejpozději do konce následujícího měsíce po příslušném kalendářním měsíci. Forma reportu bude předem dohodnuta a odsouhlasena Zákazníkem. Zákazník má právo požadovat o setkání zastupců obou stran za účelem objasnění obsahu reportu, vyřešení sporných bodů apod. a Poskytovatel poskytne požadovanou součinnost.

8.3. Zákazník se zavazuje:

- poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost při provádění Služeb dle této Smlouvy;
- neprodle informovat Poskytovatele o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na provedení Služby i dříve a včas;
- poskytnout účty pracovníkům Poskytovatele pro přihlášení do všech prostředků pro realizaci aktivit nezbytných pro plnění služeb dle této Smlouvy;
- poskytnout vzdálený přístup pracovníkům Poskytovatele;
- provádět hlášení veškerých požadavků (Incident, Problem, Servisní požadavek, Změnový požadavek) pomocí portálu podpory Zákazníka a pravidel uvedených v této Smlouvě a poskytnout pracovníkům Poskytovatele účty s příslušným oprávněním pro přihlášení a realizaci aktivit v portálu podpory Zákazníka;

8.4. Zákazník bere na vědomí, že pro dříve poskytované Služby dle této Smlouvy je nezbytné, aby Poskytovatel měl k dispozici vzdálený přístup. Dostupnost vzdáleného připojení je považována za nezbytnou základní součinnost Zákazníka.

## 9. Duševní vlastnictví

10.1. Poskytne-li Poskytovatel Zákazníkovi na základě této Smlouvy jakékoli plnění, které je předmětem práv z průmyslového nebo duševního vlastnictví, zejména počítačové programy ve smyslu § 2 odst. 2 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o

zmene nekterych zakonu, ve znenr pozdejsich pFedpisu (dale jen „autorsky zakon“), dale analyzy, zpravy ci dokumentaci, Zakaznik nabyva okamzikem prevzetu takovehoto plnenf pravo uzivat je a upravovat je sam ci prostfednictvfm ti'etich osob pro svoji vnitnf potiebu bez jakychkeliv dalsich poplatku nebo jinych plateb nad ramec ceny sjednane v teto smlouve; v pifpade jejich upravy a zmeny vsak Poskytovatel neodpovfda za vady ani za skedu vzniklou po takeve uprave nebo zmene, navc Zakaznik ztraci zaruku k poskytnutemu plnenf ovsem pouze k casti, která byla Zakaznikem zmenena, ostatnf casti dodavky Poskytivatele jseu nadale garantovany zarukou. Poskytovatel prohlasuje, ze ma ohledne prav k duševnimu vlastnictvf, vzniklemu v ramci poskytovani sluzeb die teto Smlouvy, osetreny vztahy se svymi zamestnanci a /nebo subdodavateli tak, aby na Zakaznika pfevadena prava nebyla zatrzena pravy techto esob.

10.2. Pravo Zakaznika uzivat a upravovat plneni poskytnute Poskytovatelem na zaklade tete Smlouvy je nevyhradni, teritorialne neomezene a poskytnute na celou dobu trvani majetkovych autorskych prav.

10.3. Poskytovatelse zavazuje predat Zakaznikovi zdrojeve k6dy a funkci, technickou a uzivatelskou dokumentaci die posledniho funkcnfhe stavu IT systemu bez zbytecneho odkladu a po kazde uprave. Zdrojeve kody pocitacovych programu vytverenych Poskytovatelem pro Zakaznika na zaklade teto Smlouvy se stanou majetkem Zakaznika pe dokoncenf a pi'edanf plneni, pifpadne jeho jednotlivych casti.

## 10. Kontaktni osoby

11.1. Kontaktni esoby povelene vedenim vecnych jednani, vcetne kontaktnich spojeni, jseu uvedeny v Pffleze c. 4 tete Smlouvy.

11.2. Zmena kontaktnich osob bude provedena pfsemnym oznamenfm druhe smluvnf strane bez nutnosti vyhotovenf pfsemneho dodatku k teto Smlouve.

## 11. Ukonceni Smlouvy

12.1. Tato Smlouva je uzavri'ena na dobu neurcitou. Tute smlouvu lze ukoncit:

- pfsemneu dohodou smluvnich stran, jejz soucastf bude tez vypofadani vzajemnych zavazku ze Smlouvy vyplvajicich
- pfsemnou vypovedi kterekoliv ze smluvnich stran i bez udani duvodu s trimesfni vypovednf lhutou, která peeina bezet ed prvnfhe dne nasledujicfho mesfce po mesci, v kterem byla pisemria vypoved' druhe strane dorucena,
- odstoupenfm kterekoliv ze smluvnich stran pro podstatne porusenf smluvnfch povinnosti druhou smluvni stranou, pokud toto poruseni trva i pate, co byla smluvni strana, která zavazek porusila, e peruseni pisemne infermevana druhou smluvnf straneu a pisemnou vyzveu s nahradnf lhOteu ke zjednani napravy v trvanialespen jednehe kalendafnfhe mesfce vyzvana k naprave.

12.2. za podstatne poruseni smluvnich povinnosti ze strany Peskytivatele se pro ucely tete Smlouvy povazuje:

- poruseni ustanoveni Dohody e mlcenlivesti nebe Dehedy o seucinnosti,
- upadek Poskytivatele nebe pffpady, kdy je proti Poskytovateli zahajeno insolvencni rizenf, nebo je pravomocne nai'izena exekuce ci vykon rozhodnutf preti jehe majetku.

12.3. Za podstatne porusenf smluvnich povinnosti ze strany Zakaznika se pro ucely teto Smlouvy povazuje zejména:

- prodleni s uhradou faktury trvajicipo dobu delsi nez 60 dnu

- opakované neplnění nezbytné součinnosti.

12.4. Smlouvu je možné ukončit i z dalších důvodů uvedených výše, pokud vyplývají z obecně závazných právních předpisů.

## 12. Mlčenlivost, Soucinnost

13.1. Smluvní strany uzavírají samostatnou Dohodu o zachování mlčenlivosti c. S/2018/3869 (též jako „Dohoda o mlčenlivosti“), na základě které se Poskytovatel zavazuje dodržovat píšnou povinnost mlčenlivosti ohledně informací týkajících se Zakazníka a o všech skutečnostech tak, jak vyplývají z dohody o mlčenlivosti, a zároveň přijíma další závazky v souvislosti s povinností mlčenlivosti, když prohlašuje, že tato smlouva je tzv. zvláštní smlouvou ve smyslu výše uvedené dohody o mlčenlivosti. Porušení dohody o mlčenlivosti se považuje za porušení této smlouvy podstatným způsobem a zakládá právo Zakazníka od této Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit.

13.2. Smluvní strany uzavírají Dohodu o vzájemné soucinnosti c. S/2018/21 (též jako „Dohoda o soucinnosti“), na základě které se Poskytovatel zavazuje vstupovat do prostor a informací systému Zakazníka za podmínek stanovených Zakazníkem. Poskytovatel zároveň přijíma další závazky v souvislosti s dohodou o soucinnosti, když prohlašuje, že tato smlouva je tzv. zvláštní smlouvou ve smyslu výše uvedené dohody o soucinnosti. Porušení dohody o soucinnosti se považuje za porušení této smlouvy podstatným způsobem a zakládá právo Zakazníka od této Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit.

## 13. Závěrečná ustanovení

14.1. Tato Smlouva se řídí právem České republiky, zejména zákonem c. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

14.2. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Smluvní strany prohlašují, že Poskytovatel zahájil poskytování Služeb již před uzavřením této Smlouvy dne 1.7.2020. Smluvní vztah, na základě kterého bylo poskytování Služeb zahájeno, je tímto píne nahrazen touto Smlouvou. Dosavadní závazky týkající se poskytování Služeb ke dni účinnosti této Smlouvy zanikají a jsou nahrazeny ujednáními obsazenými v této Smlouvě. Strany pro zamezení pochybností prohlašují, že Zakazník je oprávněn ponechat si všechny výstupy poskytnuté mu Poskytovatelem před uzavřením této Smlouvy a na tyto výstupy, včetně práva k jejich užítí či odpovědnosti za vady, se v celém a neomezeném rozsahu použijí ustanovení této Smlouvy.

14.3. V souvislosti s implementací evropské direktivy BRRD (Bank Recovery and Resolution Directive 2014/59/EU), resp. zákona c. 374/2015 Sb., o ozdravných postupech a řešení krize na finančním trhu, v platném znění (dále jen „Zákon“) smluvní strany sjednávají, že v případě, že prokazatelně dojde k „selhání“ Zakazníka definovaného Zákonem a v důsledku toho k zásahu České národní banky (dále jen „CNB“), jakožto orgánu píslušnému k řešení krize, zavazuje se Poskytovatel a Zakazník, že budou plnit své povinnosti stanovené jím Smlouvou nadále po dobu minimálně 12 měsíců následujících po písemném oznámení Zakazníka o zásahu CNB v důsledku selhání Zakazníka, za podmínky, že Poskytovateli bude takové oznámení Zakazníka doručeno nejpozději do 20 pracovních dnů od započetí zásahu CNB u Zakazníka, a dále se Poskytovatel zavazuje, že Smlouvu po tuto dobu 12 měsíců předčasne neukončí, a to ani v případě neplnění platebních povinností ze strany Zakazníka z důvodu zásahu definovaného shora. Po ukončení píedmetného zásahu CNB, resp. po uplynutí shora uvedené lhůty 12 měsíců, a to podle toho, která z událostí nastane dříve (dále jen „Období opatření“), pokud zásah nevyústí v zánik Zakazníka bez právního nástupce, se Zakazník zavazuje uhradit Poskytovateli veškeré neuhrazené nároky, na které vznikl Poskytovateli nárok v Období opatření dle Smlouvy.

14.4. Žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit tuto Smlouvu ani jakkoliv práva či povinnosti z ní plynoucí, včetně pohledávek z nezaplacených služeb, bez předcházejícího písemného souhlasu druhé strany, s výjimkou příslušných zákonných ustanovení, týkajících se píemenné společnosti.

14.5. Poskytovatel smí použít k plnění svých závazků dle této smlouvy své stále subdodavatele v postavení pracovníku, se kterými spolupracuje mimo pracovněprávní vztah, a kteří se pro účely této Smlouvy nepovažují za třetí osoby ve vztahu k Poskytovateli. V případě, že Poskytovatel bude píi plnění smluvních závazků z této Smlouvy mu vyplývajících využívat takové pracovníky, odpovídá Zakazníkovi v

plnem rozsahu, jako by plnil sam.

14.6. Žadna ze smluvnfch stran neni odpovedna za prodlenf způsobene okolnostmi vylucujicimi odpovednost. Za okolnosti vylucujfcf odpovednost se povazuje pfekazka, jez nastala nezavisle na vuli povinne strany a branr jf ve splneni její povinnosti, jestlize nelze rozumne pi'edpokladat, ze by povinna strana tuto pfekazku nebo její nasledky odvrátila nebo překonala a dale, ze by v dobe vzniku pfekazku pi'edvidala. Odpovednost nevylucuje pi'ekazka, která vznikla teprve v dobe, kdy povinna strana byla v prodleni s plnenfm své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodarskych pomeru. Ocinky vylucujfcí odpovednostjsou omezeny pouze na dobu, dokud trva prekazka, s nfz jsou tyto povinnosti spojeny.

14.7. Veskera ustanovenf této Smlouvy jsou oddelitelna v tom smyslu, ze neplatnost nektereho z nich nezpůsobí neplatnost Smlouvy jako celku. Pokud by se v dusledku vydanf obecné zavazného pravního predpisu kterekoliv ustanovenf této Smlouvy dostalo do rozporu s pravnfm i'adem a tento rozpor by způsoboval neplatnost této Smlouvy jako celku, bude tato smlouva posuzovanajako by takové ustanovení nikdy neobsahovala a smluvnr strany se v této veci budou ffdit obecné zavaznými pravnfmi pfedpisy.

14.8. Tato Smlouva obsahuje uplne ujednanf o pi'edmetu Smlouvy a vseh nalezitostech, které strany mely a chtely ve Smlouve ujednat, a které povazujf za dulezité pro zavaznost této Smlouvy. Žadny projev stran ucinemy pri jednanf o této Smlouve ani projev ucineny po uzavfeni této Smlouvy nesmi byt vykladan v rozporu s vyslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezaklada žadny zavazek žadne ze stran. Strany si nepfeji, aby nad ramec vyslovných ustanovení této Smlouvy byla jakakoliv prava a povinnosti dovozovany z dosavadnf ci budoucr praxe zavedene mezi stranami ci zvyklostr zachovavanych obecné ci v odvetvf tykajfcfm se predmetu plnenf této Smlouvy, ledaze je ve Smlouve vyslovne sjednano jinak. Vedle shora uvedeneho si strany potvrzujf, ze si nejsou vedomy žadných dosud mezi nimi zavedených obchodnfch zvyklostf ci praxe. Strany si sdělily vsechny skutkove a pravnf okolnosti, o nichz k datu podpisu této Smlouvy vedely nebo vedEH musely, a které jsou relevantnf ve vztahu k uzavfeni této Smlouvy. Krome ujistemi, která si strany poskytly v této Smlouve, nebude mít žadna ze stran žadna dalsiprava a povinnosti v souvislosti s jakymikoliv skutecnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druMstrana informace pi'i jednani o této Smlouve. Vyjimkou budou pi'ípady, kdy dana strana umyslné uvedla druhou stranu ve skutkovy omyl ohledne pi'edmetu této Smlouvy. Strany se dale dohodly, ze pro ucely této Smlouvy se nepouziji ustanovení § 1765 a 1766, § 1793 az 1795 a§ 1805 odst. 2 zákona c. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platnem znení.

14.9. Tuto Smlouvu lze menit nebo doplňovat pouze pfsemnými dodatky podepsanými zastupci obbu smluvnfch stran s temito vyjimkami: i) s vyjimkou kontaktních udaju uvedených v Pfíloze C. 4, které lze menit jednostranným pfsemným oznámením zaslaným do sfdlu druhé smluvní strany a ii) s vyjimkou seznamu komponent (aplikacf, celku) uvedených v Pfíloze c. 3, jehož aktualní verze bude uložena na cloudovem ulozisti (bude specifikovano po vzajemné dohode), pficemz po kazde pffpadné změně seznamu komponent ze strany Zakazníka vložene do tohoto cloudoveho uloziste, je Poskytovatel povinen prostrednictvím emailu tuto změnu (resp. navy seznam komponent) nejpozdeji do peti pracovnfch dnu akceptovat nebo odmítnout.

14.10. Tato Smlouva byla vyhotovena a ucastnfky podepsana ve dvou (2) stejnopisech, z nichz kazdy rna stejnou platnost. Kazda ze stran obdrzf jedno (1) z techto vyhotovenf. Jakekoli opravy textu plati jen, byly-li obema ucastnfky vlastnorucne parafovany.

Nedfílnou soucast této Smlouvy tvoří:

Pí'iloha c. 1 – Vymezení pojmu (Definice)

Pí'iloha c. 2 – Popis, objem a rozsah Služeb

Pí'iloha C. 3 – Popis prostí'edí

AVU-1712/2025

Priloha c. 4 – Kontaktní údaje, zodpovědné osoby, složení týmu

Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva včetně jejích příloh je projevem jejich praxe a svobodné vůle a důkaz dohody o všech částech této Smlouvy a jejích příloh připojují své podpisy.

-----

## Priloha C. 1: Vymezení pojmu (Definice)

Pokud v této Smlouvě není uvedeno jinak, budou mít následující pojmy označene velkými počátečními písmeny níže uvedeny význam:

1. *Clovekoden*- je násobkem základní jednotky práce. Clovekodem (tež jako „MD“) je rozumeno 8 (slovy: osm) hodin práce jednoho pracovníka Poskytovatele, případně pracovníka třetí osoby jednajícího z poverení Poskytovatele.
2. *Clovekohodina*- je základní jednotka práce. Clovekohodina je práce jednoho cloveka po dobu jedné hodiny (tež jako „clh, hodina, hod“)
3. *Doba odezvy* – je čas od nahlášení případu (Incidentu / Problemu / požadavku na Drobnou změnu) ze strany Zakazníka do portálu podpory (JIRA) do převzetí případu Poskytovatelem.
4. *Doba vyřešení- fix- tež Fix pro Incident-* doba vyřešení Incidentu / Problemu. Je vypočtena jako doba od okamžiku nahlášení do okamžiku dodání jejího finalního řešení specifikace Instalčního požadavku (fix). *Za finalní vyřešení (fix)* je považováno odstranění hlavní příčiny Incidentu / Problemu a uvedení servisovaného systému do plné funkční a provozuschopné stavu.
5. *Doba vyřešení – workaround* -doba vyřešení Incidentu / Problemu. Je to doba od okamžiku nahlášení požadavku do okamžiku dodání náhradního řešení (workaround).
6. *Doba vyřešení servisních požadavků*- je vypočtena jako doba od okamžiku nahlášení požadavku do okamžiku jeho dodání. Dodáním servisního požadavku je poskytnut jeho plnění na základě typu jeho zadání podle Přílohy c. 2 odst. 5.
7. *Dčasné vyřešení incidentu (Workaround)* - dčasným vyřešením Incidentu se rozumí takové odstranění Incidentu nebo nalezení takového postupu, které(y) odstraňuje technické komplikace a umožňuje provoz funkčnosti Systemu, ales užitými technickými nebo organizačními dopady.
8. *Dokumentace*- dokumentace Systemu, tj. uživatelská pro všechny okruhy uživatele, provozně-technická včetně instalačních postupů pro všechny okruhy provozovatele, programátorská, zdrojové texty Softwarových aplikací dodaných Poskytovatelem, referenční postupy pro parametrizaci Softwarových aplikací a Standardního software a nastavení statických dat a jejich aktualizace, vše dodaných na základě smlouvy o dílo
9. *Dostupnost služby*- dostupnosti se rozumí časový interval, kdy je Poskytovatelem poskytována Služba Zakazníkovi. Mimo interval dostupnosti nelze aplikovat ani případně lhůty na odezvy, dčasné vyřešení incidentu nebo na vyřešení incidentu, pokud se smluvní strany pro daný konkrétní případ nedohodnou jinak.
10. *Drobná změna* – znamená činnosti Poskytovatele, jejichž výsledkem je dodávka změn podle požadavku Zakazníka a jejichž rozsah z hlediska náročnosti nepřesahuje objem 5 clovekodů.
11. *Incident*- je jakákoli událost, která způsobí neplánovaný výpadek Systemu nebo omezení jeho funkčnosti a má dopad na obchodní nebo podnikové činnosti Zakazníka a znamená odchylku od standardního / očekávaného chování Systemu a způsobuje či může způsobit snížení kvality nebo nedostupnost Systemu z pohledu provozních potřeb Zakazníka
12. *Instalační požadavek* – je to ucelený postup a specifikace v elektronické podobě, konkrétně v SW nastavení Zakazníka. Na základě tohoto postupu jsou technici pracovníci Zakazníka schopni instalovat softwarový produkt.
13. *Instalační postup* – je to ucelený postup v elektronické podobě, na základě něhož jsou technici pracovníci Zakazníka schopni nainstalovat softwarový produkt. Postup je zhotoven podle platné šablony RB standardu.
14. *Incident portal*- aplikace pro komunikaci poskytovatele se Zakazníkem, blíže specifikována v Dohodě o komunikaci prostřednictvím Service Desk portálu

15. *Mimopracovní doba* – je doba mimo Pracovní dobu
16. *Objednávka*- znamená vždy písemnou objednávku Zakazníka na Drobne změny
17. *Platforma*- je soustava technologií a Standardního software Zakazníka.
18. *Pausální práce*- pro poskytování služeb je v pausální ceně zahrnuta pausální práce, která je určena pro poskytování služeb. Pausální práce je stanovena v člověkodnech. Poskytovatel je oprávněn čerpat pausální práci na všechny služby sjednaného plnění dle této Smlouvy kromě služeb poskytnutých na řešení vad.
19. *Podpora - 1st Level Support* přitom představuje uživatelskou podporu, která zajišťuje přebíraní, řešení bezných zdokumentovaných incidentů, problému a dotazu od koncových uživatelů. Úkolem 1st level supportu je získání informací od koncového uživatele, na základě, kterých lze přičinu incidentu, problému rovnou odstranit nebo v případě nevyřízení předat na řešení do 2nd level supportu.
20. *Podpora- 2nd Level Support* představuje uživatelskou podporu, která zajišťuje řešení incidentu a problému, které nebylo možné vyřešit na úrovni 1st level supportu, protože tato úroveň nedisponuje potřebnými znalostmi. Uživatelská podpora této úrovně vyžaduje detailnější technické či procesní znalosti a provozní odpovědnost k provozovanému Systemu.
21. *Podpora- 3rd Level Support* představuje podporu, která zajišťuje řešení incidentů, problému a požadavku, které nebylo možné vyřešit na úrovni 2nd Level Support a vyžaduje hluboké technické či procesní znalosti.
22. *Pohotovost* – zajištění dostupnosti odpovídajícího pracovníka Poskytovatele v Mimopracovní době.
23. *Pracovní doba* – je doba mezi 9:00 – 17:00 místního času od pondělí do pátku kromě dnů pracovního volna nebo oficiálně stanovených státních svátků **CR**.
24. *Problem* – jakkoli, v době zadání Problemu, neznáma (nebo nepředpokladána) příčina vzniku jednoho nebo několika stávajících nebo potenciálních Incidentů. Konkrétní příčina zpravidla není známa v době vzniku (zaznamenaný) problému. Problem rovněž může nabývat formy známé vady se známým náhradním řešením souvisejících incidentů. Problem může dále být: Zranitelnost z důvodu vady
25. *Servisní požadavek*- požadavek o informace, radu apod. na Poskytovatele od Zakazníka. Vznik požadavku není iniciován výpadkem nebo omezením funkčnosti produktu.
26. *Skupina Zakazníka* – Zakazník a všechny další fyzické či právnické osoby, které spolu se Zakazníkem tvoří koncern ve smyslu ust. § 79 zák. č. 90/2012 Sb., zákon o obchodních korporacích, v platném znění. Pro vyloučení pochybností platí, že všechny osoby patří do skupiny Zakazník tvoří spolu se Zakazníkem koncern.
27. *SLA (Service Level Agreement)* – dohoda mezi poskytovatelem IT služeb a zakazníkem. SLA popisuje IT službu, dokumentuje cílovou úroveň služby a specifikuje povinnosti poskytovatele IT služby a Zakazníka
28. *Time & Material* – režim poskytování služeb, v jejichž rámci poskytují odborní pracovníci Poskytovatele (či Subdodavatele) plnění rozsahu či doby dohodnuté v objednávce /Prováděcím dokumentu, přičemž cena za tyto služby je určena podle doby jejich trvání poskytování dle výkazu práce schváleného Zakazníkem
29. *Vyřízení incidentu*- vyřešení se rozumí takové odstranění Incidentu nebo nalezení takového postupu, který odstraní technické komplikace a umožňuje plné využívání funkčnosti Systemu. Za Vyřízení Incidentu je rovněž považováno ukončení řešení incidentu na základě požadavku ze strany Zakazníka.
30. *Zasah*- znamená řešení Incidentu / Problemu / Drobne změny nebo jiného požadavku v místě plnění.

31. Zranitelnost" – znamená nedostatek Systemu, který může být přímo použit útočníkem k získání přístupu k systému či síti Zakazníka, nebo k manipulaci s daty Zakazníka bez příslušného oprávnění, a to i přesto, že Zakazník takový systém či síť odpovídajícím způsobem zabezpečuje. Jákýkoli nedostatek, nebo neúplnost Systemu se považuje za Zranitelnost, pokud dovoluje útočníkovi prolomit Zakazníka, utajení nebo dostupnost systému či dat.

## Priloha C. 2: Popis, objem a rozsah Sluzeb

### 1. Postup reseni pozadavku na zmenu a servisnich pozadavku.

Postup i'esenf pozadavku na zmenu, pozadavku na Fesenf problemu a servisnfch pozadavku

- a) pomocf ITSM nastroje poskytovatele, kde jsou pozadavky vedeny a pi'edavany na tYm Poskytovatele, resp. na elena tymu podpory
- b) prosti'ednictvm pi'idelenf ukolu na synchronizacnfch, pravidelných schuzkach (napi'. tydenf synchronizacni schuzky tymu nebo odpovednych osob). Pozadavek pak bude pracovnfkem podpory Poskytovatele nasledne zapsan do ITSM nastroje Poskytovatele

### 2. Zpusob poskytovani a doba odezvy pro jednotlivé sluzby

Casove parametry sluzby

| SLUZBA                                                    | CASOVE POKRYT[ SLUZBY             |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Resenf problemu v ramci servisni podpory (mimo incidentU) | 9 - 17 (standardnf pracovnf doba) |
| Pozadavky na zmenu, servisni pozadavky                    | 9 - 17 (standardnf pracovnf doba) |

### 3. Operativni koordinace

Soucastf poskytovanf sluzby je take pravidelna operativnf koordinace (v dohodnute frekvenci, minimalne vsakjednou mesfcne). Jejím obsahem je:

#### 3.1. Phinovimi dalsich kroku

Pi'ehled planovanych uprav IT, který zahrnuje:

- planovane kroky spravy zivotnfho cyklu
- pi'Emovanf dalsfch rozvojovych pracf

Vyhodnocenf poskytovanf sluzeb probehne ve stanovene periodicite, die dohody, minimalne vsak na mesfcni bazi. Vyhodnocenf provede Tech Lead Poskytovatele s osobou odpovednou na strane Zakaznfka. Pffpadne neshody se i'esi pomoci eskalacnfch procedur a principu. Na zaklade vyhodnoceni sluzeb pi'istoupf odpovedne osoby k navrhUm pro zlepšení dodavek sluzeb, komunikace nebo proskoleni pracovnfku servisni podpory.

### 4. Reseni servisnich pozadavku a pozadavku na zmenu

V ramci teto sluzby muze Zakaznfk pozadovat poskytovanf minimalne techto aktivit:

Poradenstv[ pro efektivnf uziti Produktu Zakaznfkem

Zprosti'edkovanf pi'enosu vedomostf o sprave systemu obsluznemu personalu Zakaznfka formou informacf o postupech pi'i zmenach konfigurace

Asistence pi'i zajist'ovanr bezporuchoveho provozu systemu

Identifikace compatibility Produktu s jinými softwarovými produkty

Sledovani aktualnosti verze ProduktU u Zakaznfka s doporučenfm na jejich aktualizaci

Heporty na vyzadani

Pokud Zakaznik nestanovi jinak, neposkytuji se Sluzby tykajicf se otazek ze strany Zakaznika (otazky instalace, pouziti a konfigurace zpusobilych produktU, dokumentace, problemu s k6dem, posouzeni diagnostickych informacf) na konkrétnim mfste.

## 5. Konzultacni sluzby

Portfolio konzultacnich sluzeb zahrnuje (nikoliv vylucne) tato temata:

| SLUZBA                      | POPIS                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Architektura & Implementace | Architektura a implementace komponent IT navrienych pro provoz u Zakaznika                                                                                                                                    |
| Infrastructure-as-a-code    | Automatizace zivotního cyklu IaaS pro chad aplikaci, spojená s automatizaci nasazovanr aplikacf tak, aby bylo možné vyuzfvat IT prostfedky optimalne a dynamicky.                                             |
| DevOps praxe                | Spojenf zivotního cyklu IaaS s zivotním cyklem aplikaci jiz od jejich vyvoje tak, abyste meli jistotu, ze budete mit snadno rozsifitelnou a udrZ:ovatelnou infrastrukturu pro podporu variability IT poti'eb. |
| Zabezpeceni                 | Jak zajistit bezpecnost a governance tak, aby byla v souladu se spravou a dodrZ:ovanim pfedpisu, platnych v odvetvf Zakaznika.                                                                                |

Die dohody jsou nasi konzultanti k dispozici take na dalsi zakaznicka temata.

## 6. Definice rozvojovych aktivit

Rozvojové aktivity jsou aktivity nad ramec nabfzene sluzby. Lze jich vyuzit pro:

- Migraci aplikaci z legacy prosti'edi Zakaznika do nov}lch prosti'edf
- Nasazeni testovacich prosti'edf pro testovani implementaci novych funkcionalit aplikaci
- Testovani implementaci novych funkcionalit

Výše uvedeny vycet nenr konečný, a rozvojové aktivity se mohou pi'fpadne tykat dalsich cinnostf a souvisejicfch technologif, podle zadanr Zakaznika.

Plan rozvojovych aktivit je, na zaklade dohody mezi Zakaznikem a Poskytovatelem urcen pro nasledujrcr obdobf jednoho mesice na pravidelne operativni schuzce.

Zajistemim organizace rozvojové aktivity lze povei'it po dohode koordinatora rozvojové aktivity Poskytovatele, který urci casovou narocnost aktivit a za'i'idi alokaci zdroju die dohodnutého planu.

Vybrany koordinator rozvojové aktivity i'i'idi tuto aktivitu spolecne s obdobnou roll na strane Zakaznfka.

AVU-1712/2025

Jednotlivé úkoly v rámci aktivit rozvoje jsou vedeny v ITSM nástroji Poskytovatele. Casový plán a náročnost rozvojových aktivit je předmětem dohody obou stran.

#### 6.1.        **Rozsah rozvojových aktivit**

| POPIS              | ROZSAH                    |
|--------------------|---------------------------|
| Rozvojové aktivity | Podle požadavku Zakazníka |

Stav rozvojových aktivit je kromě monitoringu v ITSM systému Poskytovatele také předmětem vyhodnocování služby a jejího dalšího plnění na operativní úrovni.

## 6.2. Specifikace rolí pro dodávky rozvojových aktivit (T&M)

| ROLE               | POPIS                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Engineer / Senior  | Inženýr s minimálně tříletou praxí v návrhu a správě vysoce dostupných, cenově optimálních, efektivních a škálovatelných řešení                                                                                                                                                           |
| Engineer / Junior  | Inženýr s minimálně jednoletou praxí v návrhu a správě vysoce dostupných, cenově optimálních, efektivních a škálovatelných řešení.                                                                                                                                                        |
| Architect / Senior | Inženýr s více než pětiletou praxí v návrhu a správě vysoce dostupných, cenově optimálních, efektivních a škálovatelných řešení. Zná detaily postupy pro správu a automatizaci životního cyklu IaaS, včetně zálohování a Disaster Recovery. Dokáže být partnerem pro spolupráci s vývoji. |

## 6.3. Postup realizace rozvojových aktivit

Dohodnuté komunikační prostředky pro hlášení požadavků Zakazníka Poskytovateli na Služby jsou:

- portal podpory Poskytovatele- <https://elos.atlassian.net>
- emailová adresa centra podpory Poskytovatele-
- telefonní číslo centra podpory Poskytovatele-

Konkrétní požadavky na poskytování služeb Rozvojových aktivit, jakož i všechny doplňující informace, bude Zakazník zasílat prostřednictvím portalu podpory Poskytovatele. V požadavku Zakazníka musí být vždy uveden konkrétní předmět požadavku a případně předpokladaná rozsah a požadovaný termín realizace

Služby dle této Smlouvy jsou prioritně poskytovány ze sídla Poskytovatele formou vzdálené konzultace a resení po telefonu nebo s využitím internetu (vzdáleného přístupu). V případě, že poskytnutí Služeb ze sídla Poskytovatele nebude z povahy řešeného požadavku možné, budou Služby provedeny v sídle Zakazníka.

AVU-1712/2025

## Priloha C. 3: Popis prostredi

Podpora pro IT prostFedf v v nem provozovanych technologii je urcena k i'esenf pozadavku a problemu vzniklych pri provozu.

Prostredi

Zakaznik v soucasne dobe provozuje IT prostFedi v rozsahu popsane v tabulce nize je take predmetem smlouvy.

| SLUZBA | POCET |
|--------|-------|
|        |       |

## Priloha C. 4: Kontaktní údaje, zodpovědné osoby, složení týmu

Tým podpory je složen z technických specialistů, kteří se orientují v tematice podpory a rozvoje IT a mají v této tematice víceletou praxi u zakazníku Poskytovatele. Seznam specialistů je uveden v tabulce níže:

| JMENO | POZICE                              | KONTAKT |
|-------|-------------------------------------|---------|
|       | Inženýr Senior                      |         |
|       |                                     |         |
|       | Inženýr Junior                      |         |
|       |                                     |         |
|       | Architekt Senior, procesní analytik |         |
|       |                                     |         |

### Kontaktní údaje

Kontaktní informace na tým podpory pro obecnou komunikaci v případě předání požadavku a směřování telefonních hovorů v rámci servisní podpory jsou určeny tyto kontaktní údaje:

| TÝM               | TYP KOMUNIKAČNÍHO KANALU | KONTAKT |
|-------------------|--------------------------|---------|
| Technická podpora | Hotline telefonní číslo  |         |
|                   | E-mailová adresa         |         |

Kontaktní údaje pro řízení eskalace:

| ŘÍZENÍ ESKALACE | Zakazník | Poskytovatel |
|-----------------|----------|--------------|
|                 |          |              |

### Eskalací procedury

Procedury eskalace lze využít pro znovuvytvoření vyřešených Incidentů, reklamaci neúspěšné nebo neuspokojivé řešené požadavku nebo řešení jakýchkoli dalších nedostatků poskytované podpory. Eskalace lze obecně rozdělit do dvou typů, tj. na:

funkční eskalace

hierarchická eskalace

#### Funkční eskalace

Funkční eskalace má za cíl eskalovat řešený Incident, eventuelně Problemu (jako příkladu trvalý nedostatek ve funkci IT prostředků a souvisejících technologií) mezi jednotlivými stupni podpory od L1 až po L3 (nebo přímo u výrobce softwaru). Poskytovatel poskytuje podporu L3, v rámci které zajišťuje i komunikaci s výrobcem softwaru. Funkční eskalaci v tomto smyslu je tedy řešený Incident či Problemu

prima s Poskytovatelem.

V pi'ipade funkcnf eskalace, jejiz i'eseni vyzaduje spolupraci Zakaznika a Poskytovatele nad ramec dohodnutych pravidel komunikace, bude tato spoluprace i'esena vzajemnou dohodou.

#### Hierarchicka eskalace

Hierarchicka eskalace poskytuje Zakaznikovi i Poskytovateli mechanismus pro dodatecnou casovou a kapacitnf prioritizaci pozadavku, eventualne pro planovanf mimoradnych kroku k zajistenf funkcnosti IT a k vyresenf konkretnfch problemu (pi'fpadne jine sluzby poskytovane v ramci smlouvy). V ramci hierarchicke eskalace jsou informovani pi'islusnf IT manazeri.

#### Eskalacnimatice Poskytovatele

| LEVEL | JMENO | POZICE    | KONTAKT |
|-------|-------|-----------|---------|
| L1-L3 |       | Tech Lead |         |
|       |       |           |         |

#### Eskalacnimatice Zakaznika

| LEVEL | JMENO | POZICE | KONTAKT |
|-------|-------|--------|---------|
| L1-L3 |       | VITO   |         |
|       |       |        |         |