

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB SLA A VÝVOJE

uzavřeli v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění, dále jen „**občanský zákoník**“, tuto smlouvu o zajištění služeb SLA a vývoje, dále jen „**smlouva**“:

Smluvní strany

InQool, a. s.

se sídlem Brno, Svatopeřská 35/7, PSČ 61700

IČ: 292 22 389,

DIČ: CZ29222389,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 6125,

jednající [redacted] členy představenstva společně

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s., [redacted]

dále jen „**Poskytovatel**“ na straně jedné

a

město Klatovy

se sídlem nám. Míru 62/I, 339 01 Klatovy

IČ: 00255661

DIČ: CZ00255661

Jednající [redacted] starosta města

Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., číslo účtu [redacted] nebo [redacted]

Komerční banka, a.s., číslo účtu [redacted]

dále jen „**Objednatel**“ na straně druhé

Objednatel a Poskytovatel dále jen společně jako „**smluvní strany**“

Čl. I.

Vymezení pojmů

1. „**Člověkodén**“ nebo „**MD**“ je měrná jednotka pro vykazování práce, za kterou se považuje osm (8) člověkohodin.
2. „**Člověkohodina**“ - je měrná jednotka pro vykazování práce, za kterou se považuje jedna (1) pracovní hodina (60 minut) jednoho pracovníka Poskytovatele. Nejmenší zúčtovací jednotkou podle této smlouvy je 0,5 člověkohodiny (30 minut).
3. „**Smlouva o dílo**“ - je smlouva o dílo ze dne 28.1.2019 uzavřená mezi Objednatel a Poskytovatelem jako zhotovitelem díla dle předmětné smlouvy, na základě, které byl Objednateli dodán informační systém městské policie. Odkaz na registr smluv: <https://smlouvy.gov.cz/smlouva/8030219>.
4. „**IS Metropolis**“, „**Dílo**“ nebo „**ISMP**“ je dílo vytvořené na základě Smlouvy o dílo a které je předmětem poskytování Služeb dle této Smlouvy.
5. „**Paušální služby**“, nebo „**Služby SLA**“ - pravidelné služby spočívající v pravidelné činnosti

Poskytovatele v oblasti bezpečnosti, aktualizace a monitoringu, služby představující podporu provozu, údržbu informačního systému ve smyslu Přílohy č. 1 této smlouvy; Paušální služby zahrnují i Služby řešení incidentů.

6. **„Služby vývoje“** - služby spočívající v činnosti Poskytovatele v oblasti vývoje software, služby představující vývoj a aktualizace Díla ve smyslu Přílohy č. 1 této smlouvy;
7. **„Služby řešení incidentů“** – služby spočívající v činnosti Poskytovatele řešit Incidenty ve smyslu Přílohy č. 1 této smlouvy
8. **„Služby“** - pravidelné paušální služby Poskytovatele, Služby řešení incidentů a Služby vývoje, které společně představují předmět této smlouvy.
9. **„Pracovní pásmo“** – poskytování služeb ze strany Poskytovatele v čase od 09:00 do 16:00 během pracovních dnů.
10. **„Incident“** znamená jakoukoli provozní událost, při níž dojde k narušení funkčnosti informačního systémů dodaného na základě Smlouvy o dílo.

Čl. II. Úvodní ustanovení

1. Objednatel uzavírá s Poskytovatelem tuto smlouvu za účelem poskytování služeb SLA (Service-level agreement), Služeb řešení incidentů a Služeb vývoje.
2. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k provádění předmětu smlouvy.
3. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví smlouvy jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí neprodleně druhé smluvní straně. Strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.

Čl. III. Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele k poskytování služeb SLA (Service-level agreement), Služeb řešení incidentů (Incident management) a Služeb vývoje (Change management) pro ISMP v rozsahu stanoveném v příloze č. 1 této smlouvy za cenu uvedenou v čl. IV. této smlouvy.
2. Poskytovatel se na základě této smlouvy zavazuje zajistit řádné a včasné poskytování služeb SLA a Služeb řešení incidentů tak, aby Objednatel mohl řádným způsobem ISMP užívat. Objednatel má právo na řádné a včasné poskytnutí služeb SLA a Služeb řešení incidentů ze strany Poskytovatele.
3. Paušální služba je definována jako sada pravidelně poskytovaných technických činností vůči fixní roční ceně definované v čl. IV. Rozsah těchto činností je definován v příloze č. 1 této Smlouvy.
4. Služby řešení incidentů jsou definované jako jakékoliv technické nebo netechnické práce na řešení operativně nastalých provozních událostí (Incidentů) Díla.

5. Služba vývoje uvedená v příloze 1 této smlouvy se provádí na základě písemného požadavku Objednatele na změnu, konfiguraci nebo technickou konzultaci. Objednatel řádně definuje požadavek na změnu a zasílá přes Service desk Poskytovatele nebo na Kontaktní údaje v této Smlouvě. Poskytovatel se na podkladě tohoto požadavku Objednatele zavazuje Objednateli zaslat cenovou nabídku, která obsahuje stručný návrh funkčního řešení, definování jednotlivých rolí, které na změně budou pracovat, předpokládaný počet člověkodní potřebných k provedení požadavku na změnu, a předpokládanou, respektive odhadovanou cenu. Objednatel může cenovou nabídku přijmout nebo vrátit Poskytovateli s připomínkami, respektive může upravit své požadavky na změnu. Poskytovatel je v této souvislosti povinen znovu vystavit cenovou nabídku v souladu s výše uvedeným. Objednatel následně může cenovou nabídku přijmout, přičemž po jejím přijetí se tato stává závaznou a zahájí se požadavek na změnu ze strany Poskytovatele provádět/realizovat, a to v souladu s Přílohou č. 1 této smlouvy.
6. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je oprávněn kdykoli od realizace služeb vývoje odstoupit, a to za podmínky, že ještě nedošlo k zahájení její realizace. V případě pokud došlo k zahájení realizace, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli všechny náklady spojené s realizovanou částí poskytnutých služeb vývoje.
7. Předmětem této smlouvy je dále závazek Objednatele poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při plnění předmětu smlouvy a zaplatit Poskytovateli odměnu v souladu s touto smlouvou.

Čl. IV. Odměna a platební podmínky

1. Cena za poskytování paušálních služeb dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran formou ročních paušálních plateb ve výši
 - a.  bez DPH za kalendářní rok poskytování služeb

Cena za poskytování služeb vývoje je stanovena na  za člověkohodinu.

K částce bez DPH je Poskytovatel povinen dopočítat DPH dle aktuálně platné sazby DPH. Nejmenší účtovaná jednotka při poskytování Služeb vývoje a Služeb řešení incidentů je 30minut.

2. Strany se dohodly, že jednotlivé ceny se budou každoročně vždy od 1. července automaticky zvyšovat o míru inflace, která je vyjádřena přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, tak jak jej vyhláší Český statistický úřad.
3. Součástí sjednané ceny jsou veškeré náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytování služeb v rozsahu stanoveném touto smlouvou.
4. Smluvní strany se dohodly, že dojde-li v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, je Poskytovatel od okamžiku nabytí účinnosti změněné sazby DPH povinen účtovat Objednateli k ceně bez DPH platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.
5. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za poskytování paušálních služeb vždy dopředu k 1. lednu kalendářního roku, za který budou paušální služby poskytovány, případně alikvotně ke dni účinnosti této smlouvy pro období do konce daného kalendářního roku.

6. Odměnu dle odst. 1 tohoto článku smlouvy v rozsahu Paušálních služeb uhradí Objednatel na základě doručených daňových dokladů (dále jen „**faktura**“) Poskytovatele, na jeho bankovní účet uvedený v záhlaví této smlouvy. Lhůta splatnosti je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne doručení daňového dokladu – faktury Objednateli. Faktura se považuje za doručenou dnem po jejím prokazatelném odeslání. Přílohou faktury je sumář provedených pravidelných činností.
7. Odměnu dle odst. 1 tohoto článku smlouvy v rozsahu Služby vývoje uhradí Objednatel na základě faktur na bankovní účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Fakturu Poskytovatel vystaví do 15 dnů od jejich řádného poskytnutí a akceptaci Služby vývoje na základě akceptačního protokolu podepsaného Objednatelem. Lhůta splatnosti je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne doručení daňového dokladu – faktury Objednateli. Faktura se považuje za doručenou dnem po jejím prokazatelném odeslání. V rámci služeb vývoje je možné akceptovat i dílčí částí (částečné plnění) a to na základě dohody Smluvních stran a řádného akceptačního protokolu.
8. Smluvní strany se dohodli, že stejný termín splatnosti jako pro faktury, tedy 30 dnů, platí pro smluvní strany i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.)

Čl. V.

Akceptace služeb

1. Pro poskytování paušálních služeb se nevyžaduje akceptace. Poskytování paušálních služeb se provádí v souladu touto smlouvou a s přílohou 1 této smlouvy.
2. Předpokladem akceptace Služby vývoje je provedení akceptačního testu dle specifikace uvedené odsouhlaseném implementačním plánu a v testovacím prostředí Objednatele. Pokud se strany nedohodnou jinak, Zákazník se zavazuje akceptovat poskytnuté služby vývoje, pokud splňují požadavky ve smyslu v objednávce definovaných funkčních specifikací a akceptačních testů.
3. Smluvní strany se zavazují potvrdit poskytnutí Služby vývoje akceptačním protokolem, který slouží jako podklad pro vystavení příslušné faktury Poskytovatelem a úhradu ceny za služby vývoje v souladu s cenovou kalkulací Poskytovatele.
4. Objednatel se zavazuje podepsat akceptační protokol na Služby vývoje vystavený Poskytovatelem do 5 pracovních dnů ode dne úspěšného dokončení akceptačních testů služeb vývoje. V případě marného uplynutí výše uvedené lhůty se příslušné služby vývoje považují za řádně akceptované Objednatelem.

Čl. VI.

Služby řešení incidentů

1. Během poskytování služeb může dojít k provozním incidentům Díla. Objednatel je povinen hlásit požadavky na řešení incidentů prostřednictvím informačního systému pro správu požadavků a následně e-mailem, který nahlášený incident potvrdí.
2. Seznam osob oprávněných k nahlášení požadavku na řešení incidentů Objednatelem a jejich kontaktní údaje doručí Objednatel Poskytovateli v písemné formě písemně do 20 (dvaceti) dnů od podpisu této smlouvy. Jakoukoli změnu těchto osob je Objednatel povinen neprodleně písemně oznámit Poskytovateli písemně v písemné formě nebo e-mailem.

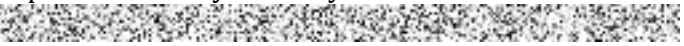
3. Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí žádosti Objednatele na řešení incidentu, jinak je Objednatel povinen využít jiný způsob kontaktu s Poskytovatele.
4. Typologie jednotlivých incidentů včetně doby odezvy a reakce Poskytovatele je uvedena v příloze 1 této smlouvy.

Čl. VII. Poskytování služeb

1. Smluvní strany prohlašují, že svoje závazky budou plnit řádně a včas.
2. Poskytovatel bude plnit předmět smlouvy v souladu s technickými normami, ať už závaznými nebo doporučenými, řádně a včas, ke spokojenosti Objednatele a s ohledem na aktuální stav a potřeby Objednatele.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby SLA, Služeb řešení incidentů a Služby vývoje dle této smlouvy svým jménem a na svou vlastní odpovědnost.
4. Poskytovatel se zavazuje při plnění služeb respektovat a plnit pokyny Objednatele bez toho, aby se od nich odchýlil kromě případů, kdy je to nezbytné v zájmu Objednatele a pokud nemůže včas obdržet jeho souhlas.
5. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na následky takových rozhodnutí a úkonů, které jsou zjevně neúčelné nebo Objednatele poškozují. Pokud Objednatel trvá na svém pokynu i přesto, že byl Poskytovatelem informován o jeho nesprávnosti, je Poskytovatel povinen pokyn splnit. Za nesprávnost pokynů Objednatele Poskytovatel nezodpovídá.

Čl. VIII. Oprávněné osoby a vzájemná komunikace

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy:
 - a) oprávněné osoby za Objednatele:

 - b) oprávněné osoby za Poskytovatele:

2. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit.
3. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran. Komunikace mezi stranami probíhá písemně v listinné nebo elektronické podobě, a to doporučenou poštou nebo elektronickou poštou na e-mailové adresy uvedené v této smlouvě. V případě písemností doručovaných poštou na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy jako doporučená zásilka se tyto písemnosti považují za doručené dne:
 - odmítnutí přijetí zásilky, pokud adresát odmítl zásilku přijmout;
 - uplynutím odběrní lhůty, i když se adresát o uložení zásilky nedozvěděl, protože zásilka byla uložena na poště a adresát si ji v odběrní lhůtě nevyzvedl;
 - vrácení zásilky adresátovi jako nedoručitelné.
4. Případné rozpory v komunikaci (zejména výzvy k poskytnutí součinnosti) budou řešeny prostřednictvím oprávněných osob dle odst. 1 tohoto článku smlouvy.

Čl. IX. Důvěrné informace

1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací obvyklým způsobem, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací.
2. Poskytovatel se zavazuje, že bez předchozího souhlasu Objednatele neužije důvěrné informace pro jiné účely než pro účely poskytování služeb SLA a vývoje dle této smlouvy a nezveřejní ani jinak neposkytne důvěrné informace žádné třetí osobě, vyjma svých zaměstnanců, členů svých orgánů, poradců, právních zástupců a případných subdodavatelů. Těmto osobám však může být důvěrná informace poskytnuta pouze za té podmínky, že budou zavázáni udržovat takové informace v tajnosti, jako by byly stranami této smlouvy. Pokud bude jakýkoli správní orgán, soud či jiný státní orgán vyžadovat poskytnutí jakékoli důvěrné informace, oznámí Poskytovatel tuto skutečnost neprodleně písemně Objednateli.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají této smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech stran jakož i informace o cenách), které se týkají některé ze stran, anebo informace, pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, ochrana osobních údajů). Dále se považují za důvěrné takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny.
4. Za důvěrné se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. V případě, že se Poskytovatel dozví nebo bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění důvěrných informací nebo jejich části neoprávněné osobě nebo že došlo k jejich zneužití, je povinen o tom neprodleně písemně informovat Objednatele.
6. V případě, že jedna ze smluvních stran prokazatelně nedodrží ustanovení předchozích odstavců, má druhá smluvní strana práva na náhradu škody způsobenou únikem informací v prokázané výši.

Čl. X. Sankční ujednání

1. V případě prodlení Poskytovatele oproti lhůtám stanoveným pro úplné vyřešení požadavků na odstranění chyby, tzv. „incidentů“, uvedených v příloze č. 1 této smlouvy, se zavazuje Poskytovatel Objednateli zaplatit smluvní pokutu, pokud není písemně oběma smluvními stranami stanoveno jinak:
 - a. ve výši  za každou započatou hodinu prodlení a za každou chybu, s jejímž úplným vyřešením je Poskytovatel v prodlení v případě „Incidentu typu A“,
 - b. ve výši  za každou započatou hodinu prodlení a za každou chybu, s jejímž úplným vyřešením je Poskytovatel v prodlení v případě „Incidentu typu B“,

- c. ve výši ~~0,05 %~~ za každou započatou hodinu prodlení a za každou chybu, s jejímž úplným vyřešením je Poskytovatel v prodlení v případě „Incidentu typu C a D“,
2. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení jakéhokoliv splatného závazku se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na zaplacení úroku z prodlení.
 3. V případě, že Objednatelem nebude uhrazena faktura v době splatnosti, je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši dle platného právního předpisu.
 4. Za každé jednotlivé porušení povinnosti chránit Důvěrné informace dle Článku IX. je porušující smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši ~~0,05 %~~ přičemž toto ujednání o smluvní pokutě je účinné do uplynutí 5 let ode dne ukončení této smlouvy nebo Smlouvy o dílo (jako celku) podle toho, která z nich bude ukončena později.
 5. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody způsobené mu porušením povinnosti Poskytovatele, ke které se vztahuje smluvní pokuta. To platí i tehdy, bude-li smluvní pokuta snížena rozhodnutím soudu.
 6. Smluvní pokuty je Objednatel oprávněn započíst proti pohledávce Poskytovatele.
 7. Splatnost vyúčtovaných smluvních pokut je 30 dnů od data doručení písemného vyúčtování příslušné smluvní straně. Za den úhrady smluvní pokuty je považován den odepsání příslušné částky smluvní pokuty z účtu povinné smluvní strany ve prospěch účtu oprávněné strany.

Čl. XI. Ukončení smlouvy

1. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou.
2. Tato smlouva může být ukončena výpovědí bez uvedení důvodů kteroukoliv ze smluvních stran. Výpověď musí být písemná a doručena druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta se sjednává v délce 3 měsíců, přičemž výpovědní lhůta počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena.
3. Tato smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran.
4. Každá ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení smlouvy stanoveném touto smlouvou nebo občanským zákoníkem druhou ze smluvních stran.
5. Objednatel je dále oprávněn od smlouvy odstoupit:
 - a) bez zbytečného odkladu poté, co z chování Poskytovatele nepochybně vyplývá, že poruší smlouvu podstatným způsobem, a nedá-li na výzvu Objednatele přiměřenou jistotu,
 - b) v případě vydání rozhodnutí o úpadku Poskytovatele dle § 136 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.
6. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že Objednatel budě v prodlení s úhradou ceny díla delším než 30 dnů.

7. Smluvní strany sjednávají, že za podstatné porušení smlouvy se mimo výslovně uvedených případů považuje rovněž takové porušení povinnosti smluvní strany, o němž již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá smluvní strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.
8. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně, jinak je neplatné. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.

čl. XII.

Další práva a povinnosti

1. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání závazku dle této smlouvy bude mít uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti kryjící případné škody způsobené po dobu poskytování služeb SLA a vývoje ve výši minimálně 5 000 000 Kč. Pojistnou smlouvu je Poskytovatel povinen kdykoliv na požádání v originále předložit zástupci Objednatele k nahlédnutí. Nesplnění závazku dle tohoto odstavce smlouvy je podstatným porušením smlouvy.
2. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
3. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
4. Poskytovatel bude při plnění předmětu této smlouvy brát zřetel na provozní potřeby a požadavky Objednatele a jednotlivá plnění bude provádět s náležitou odbornou péčí a v úzké součinnosti s Objednatelem. Poskytovatel je povinen vynaložit maximální úsilí, aby docílil nejlepšího možného výsledku při plnění předmětu této smlouvy prostřednictvím využití svých zkušeností a znalostí.
5. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním této smlouvy nebo její části třetí osoby pouze se souhlasem Objednatele. V takovém případě odpovídá Poskytovatel za plnění poskytnuté třetí osobou, jako kdyby příslušné plnění poskytl sám.
6. Poskytovatel se zavazuje dodržovat interní předpisy Objednatele, se kterými byl Objednatelem v dostatečném předstihu písemně seznámen.
7. Objednatel vybaví pracovníky Poskytovatele příslušnými oprávněními nutnými k plnění předmětu této smlouvy.

Čl. XIII.

Ostatní ujednání a závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnost nabývá dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů..
2. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

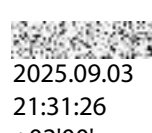
3. Úpravy ustanovení a podmínek této smlouvy je možné realizovat jen písemnou formou a to dodatkem smlouvy.
4. Poskytovatel nemůže bez souhlasu Objednatele postoupit kterákoli svá práva a kterákoli povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě, ani není oprávněn tuto smlouvu postoupit.
5. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
6. Neplatnost či nicotnost kterékoliv části této smlouvy nemá vliv na platnost Smlouvy jako celku. Smluvní strany nahradí neprodleně neplatné či nicotné ustanovení ustanovením platným; obdobně budou postupovat v případě ostatních nedostatků této smlouvy či souvisejících ujednání.
7. Poskytovatel se zavazuje, že jakékoliv informace, které se dozvěděl v souvislosti s plněním předmětu smlouvy nebo které jsou obsahem předmětu smlouvy, neposkytne třetím osobám.
8. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. 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 žádný závazek žádné ze smluvních stran.
9. Smluvní vztah podle této smlouvy se ve věcech zde výslovně neupravených řídí právními předpisy České republiky.
10. Smlouva je vyhotovena v elektronické formě a je podepsána pomocí kvalifikovaného elektronického podpisu.
11. Podpisem této smlouvy vyjadřují obě strany souhlas s obsahem této smlouvy, že tato smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.
12. Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č. 1 – Specifikace obsahu a rozsahu služeb.
13. Tento právní úkon byl schválen Radou města Klatovy dne 19.08.2025, usnesením č. 242.

V Klatovech, dne
Objednatel:

 Location: Klatovy
Date:
2025.09.02
14:52:37+02'00'

Mesto Klatovy

V Brně, dne
Poskytovatel:

  
2025.09.03
21:31:26
..+02'00'

InQool a.s.

Příloha č. 1 – Specifikace obsahu a rozsahu služeb

A. Paušální služby

Rozsah paušálních služeb je definován následovně

1. Poskytování služeb Helpdesku a Hotline
2. Profylaxe výkonu a vyhodnocení dostupnosti Díla
3. Běžná údržba technologických komponent
4. Monitorování a vyhodnocování logů
5. Běžné konzultace a poradenství
6. Monitoring aktualizací použitých technologií a komponent
7. Monitoring provozu, provozních parametrů a vytížení aplikací

B. Služby řešení incidentů

Incidenty jsou standardně řešeny v pracovním pásmu a v následujících lhůtách:

Typ incidentu	Reakční doba	Řešení do
A – blokační	8h	24h
B – významný, ale neblokační	8h	3 pracovní dny
C - středně významný	24h	5 pracovní dnů
D – marginální	24h	15 pracovních dnů

C. Služby rozvoje

Rozsah Služeb rozvoje je definován následovně:

1. Realizace úprav funkcionalit díla (drobné úpravy i koncepční rozvoj)
2. Realizace nových funkcionalit díla nebo souvisejících modulů
3. Realizace analýzy komplexních úprav nebo požadavků
4. Zásahy do dat
5. Konfigurace technologický komponent díla
6. Realizace updatů a upgradů Díla nebo jeho komponent
7. Individuální technologické konzultace pro Objednatele nebo určené třetí strany

Služby rozvoje jsou realizovány obratem po schválení nabídky a v termínech dle objednávky.

Komplexním požadavkům na úpravy díla vždy předchází vypracování cílového konceptu nebo předimplementační analýzy, která je zpoplatněna v režimu Služeb rozvoje a jejím cílem je vyjasnění technologického řešení, upřesnění požadavků Objednatele a zejména stanovení relevantního časového rámce a ceny realizace.