



Smlouva o poskytování služeb

č. SML/2025/172

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku spolu smluvní strany:

Dům zahraniční spolupráce

se sídlem: Na poříčí 1035/4, 110 00 Praha 1
zastoupen: Michalem Uhlem, ředitelem
ID datové schránky: tj8vfp3
IČO: 61386839
Bankovní spojení: ČNB, č. ú.: 8630031/0710
Kontaktní osoba: XXXXX (oddělení provozní a organizační)
e-mail: XXXXX@dzs.cz; tel.: +420 XXXXX
XXXXX (oddělení informačních technologií)
e-mail: XXXXX@dzs.cz; tel.: +420 XXXXX

dále jen „objednatel“ na straně jedné

a

EASY FM s.r.o.

se sídlem: K sadu 754/2a, Praha 8, PSČ 182 00
zastoupen: Ing. Ondřej Antoš
ID datové schránky:
IČO: 025 15 695
DIČ: CZ02515695
Bankovní spojení: 2200525097/2010
Kontaktní osoba: Ing. Ondřej Antoš
e-mail: XXXXX@easyfm.cz, tel.: +420 XXXXX

dále jen „poskytovatel“ na straně druhé

uzavřely tuto smlouvu o poskytování uživatelského práva ke službě SW varianta Silver (dále jen „smlouva“):



Čl. I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytnout objednateli služby specifikované dále v tomto článku.
2. Poskytovatel bude objednateli v souladu s touto smlouvou poskytovat úplatná, nevýhradní, časově a teritoriálně neomezená užívací práva ke službě SW KLID varianta Silver. SW KLID je informační systém sloužící k optimalizaci řízení a účinné kontrole outsourcovaných služeb v oblasti správy majetku. SW zajišťuje kontrolu, řízení a podporu veškerých procesů vztahujících se k pravidelným a plánovaným službám správy majetku zajišťovaných pomocí vlastních zaměstnanců nebo externích společností.
3. Licenční balíček SW KLID varianty Silver obsahuje tyto moduly:
 - Údržba
 - Evidence
 - Požadavkový systém (HelpDesk)
 - Úklid
 - Harmonogram
 - Kalkulace
 - Management dokumentů (DMS)
 - Propojení vlastníků a poskytovatelů
 - Mobilní aplikace
 - Katalog dodavatelských firem
 - Personalistika
4. Podrobný popis aplikace je uveden v příloze č. 5 této smlouvy (Příloha č. 5 – Technické specifikace a bezpečnost informací SW KLID).
5. Objednatel získává právo užívat všechny funkcionality a moduly aplikace SW KLID zahrnuté ve sjednaném licenčním balíčku k datu zahájení provozu. Rozsah skutečně využívaných funkcionalit je plně v dispozici objednatele a nemá vliv na sjednanou cenu. Nevyužívané funkcionality lze na žádost konfiguračně skrýt. Aktivace funkcionalit dostupných v rámci licenčního balíčku nevyžaduje dodatek smlouvy.
6. Poskytovatel se zavazuje službu SW pro objednatele implementovat a zaměstnancům poskytovatele poskytnout 3denní školení a implementaci za účelem získání potřebné kvalifikace pro jeho užívání. Součástí implementace dále bude 3denní podpora sběru dat, import klíčových dat do systému a nasazení systému (základní struktura, uživatelské účty, evidence majetku atd.).
7. Součástí služeb bude dále pravidelný upgrade systému a zákaznická podpora, která bude zajištěna formou standardní výpomoci při práci se systémem i při řešení technických problémů (podrobné podmínky viz Příloha č. 1 - Dohoda o úrovni poskytovaných služeb).
8. Aplikace je poskytována v režimu SaaS a je dostupná přes zabezpečený protokol HTTPS na adrese <https://www.swklid.cz/>. Poskytovatel založí 1 (jeden) počáteční administrátorský účet objednatele; objednatel následně samostatně provádí zakládání, správu a deaktivaci uživatelských účtů a nastavování jejich oprávnění v aplikaci. K tomuto bude řádně proškolen.
9. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn neomezeně disponovat s majetkovými právy k SW a že poskytnutím užívacích práv ke službě SW nebudou porušena práva třetích osob k SW. Služba je



EVROPSKÁ UNIE

na základě této Smlouvy pouze poskytována na serverech poskytovatele (formou software jako služba – SaaS).

10. Poskytovatel prohlašuje, že provoz reálných dat objednatele je zabezpečen a, že disponuje fyzickou nebo cloudovou infrastrukturou, kterou sám spravuje a kterou se zavazuje využívat k uložení dat objednatele.
11. Poskytovatel prohlašuje, že pro přenos dat je používáno šifrování přes SSL a že jsou data a databáze automaticky zálohovány 1 x denně na interní úložiště a 1 x týdně na externí úložiště.
12. Poskytovatel dále prohlašuje, že
 - a) development (rozvoj) probíhá na samostatných VPS
 - b) na produkční VPS je řízený přístup "oprávněné osoby mají právo nasazovat změny"
 - c) každá změna je důkladně testována na vlastních větvích
 - d) každý programátor je smluvně vázán mlčenlivostí

ČI. II.

Způsob a místo plnění smlouvy, odpovědnost za vady a škodu, záruka

1. Předmět plnění bude prováděn v sídle a na serveru poskytovatele.
2. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré plnění bude dodáno s odbornou péčí, v obvyklé kvalitě a bude sloužit účelu, ke kterému se obvykle užívá. Pokud bude poskytovatelem poskytnuté plnění dle této smlouvy trpět vadami, zejména bude-li dodáno či zpracováno neúplně či nekvalitně, je poskytovatel povinen vady odstranit bez zbytečného odkladu.
3. Plnění bude probíhat na základě harmonogramu viz příloha č. 2 – Harmonogram.
4. V případě poskytnutí vadného plnění je poskytovatel povinen přijmout opatření k zamezení nebo minimalizaci možnosti opětovného vzniku příslušné vady v budoucnosti, a uvedená opatření na výzvu objednatele prokázat.
5. Případné reklamace vyřizuje poskytovatel plně na své náklady.
6. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících či stanovených touto smlouvou nebo z obecně závazného právního předpisu.
7. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena nesprávným nebo neadekvátním přístupem objednatele.
8. Poskytovatel odpovídá objednateli za vzniklou škodu i v případě, že pro plnění, byť i části předmětu plnění, dle této smlouvy využije třetí osobu.

ČI. III.

Cena a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že
 - a) měsíční poplatek za užívací práva ke službě SW varianta Silver činí 4 000,- Kč bez DPH (cena je stanovena pro 8 uživatelů, 1 300 požadavků, 1 300 záznamů a s kapacitou DMS 1 300 MB);
 - b) cena implementace a školení je stanovena na 30 000,- Kč bez DPH;
 - c) poplatek za provoz služby podle písm. a) bude objednateli fakturována ročně;
 - d) implementace a školení bude fakturováno zálohově před provedením.



EVROPSKÁ UNIE

2. Změny počtu uživatelů a/nebo limitů záznamů/požadavků se účtují dle veřejně dostupného ceníku dostupného na <https://www.swklid.cz/documents/priloha1Cenik.pdf>, který je přílohou dokumentu Technicko-obchodní podmínky pro poskytování služby SW KLID. Dohodnutý bonus sjednaný v této smlouvě zůstává zachován a není změnami dle ceníku dotčen.
3. Finanční prostředky vyčleněné na veškeré plnění podle této smlouvy nesmí přesáhnout 200 000 Kč bez DPH.
4. Faktury vystavované ze strany poskytovatele podle této Smlouvy budou splatné ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli. Na faktuře bude vždy uvedeno nejméně číslo této Smlouvy a faktura bude obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku a případných dalších obecně závazných právních předpisů. Faktury budou vždy obsahovat ceny vyčíslené bez DPH a vyčíslené včetně DPH.
5. Platba bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele specifikovaný na faktuře. Za den úhrady fakturované částky se považuje den, v němž byla příslušná částka odeslána z bankovního účtu objednatele.
6. Faktury budou doručovány objednateli prostřednictvím elektronické pošty na adresu fakturace@dzs.cz. Pro vyloučení případných pochybností Smluvní strany vyslovují souhlas se zasíláním daňových dokladů v elektronické podobě.
7. Pokud faktura nebude obsahovat veškeré náležitosti stanovené příslušnými obecně závaznými právními předpisy a/nebo touto Smlouvou, je objednatel oprávněn ji vrátit poskytovateli; objednatel se na základě uvedené skutečnosti nedostane do prodlení s úhradou. Poskytovatel je v takovém případě povinen vystavit novou fakturu se splatností ve lhůtě 30 kalendářních dnů od doručení nové faktury objednateli.
8. Pokud se stane poskytovatel nespolehlivým plátcem daně dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel oprávněn hradit poskytovateli za poskytnuté zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet příslušného správce daně v souladu se zákonem o dani z přidané hodnoty. Zaplacení částky ve výši DPH na bankovní účet správce daně poskytovatele a zaplacení částky bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou cenu v souladu s touto smlouvou.

Čl. IV.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje během plnění smlouvy a po ukončení smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od objednatele v souvislosti s plněním této smlouvy, nebo které objednatel označil za důvěrné. V pochybnostech se má za to, že příslušná informace má důvěrný charakter. Poskytovatel se současně zavazuje povinností mlčenlivosti zavázat své zaměstnance a/nebo spolupracovníky podílející se na poskytování služeb podle této smlouvy.
2. Objednatel předá poskytovateli podklady nezbytné pro splnění této smlouvy; poskytovatel je povinen objednatel v dostatečném předstihu upozornit na skutečnost, že některý z oprávněně požadovaných nezbytných podkladů nebyl doposud ze strany objednatele předložen. Poskytovatel si je vědom skutečnosti, že předané podklady jsou obchodním tajemstvím objednatele, a je povinen je chránit. Poskytovatel je povinen objednatel písemně upozornit bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu podkladů předaných objednatel, jestliže



poskytovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení odborné péče. Pokud poskytovatel tuto povinnost nesplní, odpovídá za vady plnění způsobené použitím nevhodných podkladů předaných objednatelem a s tím spojenou škodu.

3. Poskytovatel nese odpovědnost za řádné plnění této smlouvy i v případě, že zajistí poskytování části plnění vyplývajícího z této smlouvy prostřednictvím třetí osoby. Poskytovatel je oprávněn zapojit do plnění předmětu této smlouvy třetí osobu na základě předchozího písemného oznámení objednateli. Objednatel je oprávněn do 3 pracovních dnů od sdělení uvedené skutečnosti označeného poddodavatele odmítnout; v takovém případě není poskytovatel oprávněn příslušnou třetí osobu zapojit jako poddodavatele.
4. Poskytovatel je povinen v souvislosti s plněním této smlouvy chránit dobré jméno objednatele a počínat si při plnění této smlouvy tak, aby v rámci své činnosti nezpůsobil objednateli škodu nebo nepoškodil dobré jméno objednatele. Poskytovatel je zejména povinen zdržet se jakéhokoliv veřejného komentáře týkajícího se spolupráce na základě této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu objednatele a je současně povinen zajistit, aby uvedenou povinnost dodržovali i zaměstnanci, spolupracovníci a smluvní partneři poskytovatele. Poskytovatel současně není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu objednatele zveřejnit nebo jinak užít údaj o spolupráci s objednatelem (např. jako referenci nebo prezentaci v jakékoliv podobě či v jakékoliv souvislosti).
5. V případě, že na straně poskytovatele v průběhu plnění této smlouvy vznikne okolnost nezávislá na jeho vůli, která mu může bránit v řádném plnění této smlouvy, je poskytovatel o uvedené skutečnosti povinen neprodleně informovat objednatele a vynaložit veškeré úsilí na minimalizaci újmy, která v uvedeném důsledku může vzniknout na straně objednatele. Poskytovatel je současně povinen přijmout opatření k překonání uvedené okolnosti a obnovení plné způsobilosti.
6. Objednatel je oprávněn kdykoliv v průběhu plnění této smlouvy provést kontrolu kvality, způsobu provedení a souladu poskytovaného plnění s podmínkami sjednanými v této smlouvě a poskytovatel je povinen objednateli na jeho žádost předložit potřebné podklady ke kontrole a poskytnout mu bezplatně související nezbytnou součinnost.
7. Poskytovatel není oprávněn postoupit ani převést jakékoliv právo, pohledávku či povinnost vyplývající z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu objednatele.

Čl. V.

Sankční ujednání

1. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti podle této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých), a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti. Porušení mlčenlivosti je současně považováno za podstatné porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy.
2. Za porušení povinnosti součinnosti kontaktní osoby uvedené v hlavičce této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
3. V případě, že poskytovatel ne zahájí řešení kritického incidentu v reakční době stanovené přílohou č. 1, má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každé započaté 2 hodiny prodloužení.



4. V případě, že poskytovatel nezahájí řešení vysokého incidentu v reakční době stanovené přílohou č. 1, má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 2 500 Kč za každé započaté 2 hodiny prodlení.
5. V případě, že poskytovatel nezahájí řešení středního incidentu v reakční době stanovené přílohou č. 1, má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 2 500 Kč za každý započatý den prodlení.
6. V případě, že poskytovatel nezahájí řešení nízkého incidentu v reakční době stanovené přílohou č. 1, má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 1 500 Kč za každý započatý den prodlení.
7. V případě prodlení objednatele s úhradou fakturované částky má poskytovatel nárok na úrok z prodlení v zákonné výši. Pro vyloučení případných pochybností smluvní strany prohlašují, že poskytovatel v takovém případě není oprávněn přerušit poskytování služeb podle této smlouvy.
8. Objednatel je oprávněn jednostranně započíst své nároky vůči poskytovateli vyplývající z této smlouvy proti nároku poskytovatele na zaplacení ceny za plnění poskytnuté dle této smlouvy.
9. Zaplacením smluvních sankcí není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody či odstoupení od smlouvy za podmínek stanovených touto smlouvou, ani povinnost poskytovatele dále řádně plnit předmět této smlouvy..

Čl. VI.

Doba trvání smlouvy, ukončení smlouvy

1. Tato smlouva je uzavřena na **dobu určitou**, a to na dobu **36 měsíců** ode dne účinnosti této smlouvy, nebo do vyčerpání finančních prostředků podle č. III odst. 3 této smlouvy.
2. Tato smlouva může být dále ukončena:
 - a. písemnou dohodou smluvních stran;
 - b. písemnou výpovědí;
 - c. písemným odstoupením od této smlouvy v případě podstatného porušení povinnosti vyplývajících z této smlouvy y některou ze smluvních stran.
3. Každá ze smluvních stran může tuto smlouvu vypovědět s výpovědní dobou v délce **2 měsíců**, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. Podstatným porušením povinnosti vyplývajících z této smlouvy ze strany poskytovatele se rozumí závažné nebo opakované nesplnění nebo porušení povinnosti vyplývajících z této smlouvy v požadovaném termínu nebo kvalitě, plnění této smlouvy odchylně od požadavků stanovených v této smlouvě, či jiném písemném pokynu objednatele (písemná forma je pro tento účel zachována i v případě zaslání pokynu poskytovateli prostřednictvím e-mailu), nebo porušení povinnosti mlčenlivosti podle této smlouvy. Podstatným porušením povinnosti ze strany objednatele se rozumí prodlení se zaplacením částky, na jejíž zaplacení a fakturaci vznikl poskytovateli nárok v souladu s touto smlouvou, trávající déle než 3 měsíce, i přes písemnou výzvu poskytovatele k plnění obsahující vylíčení všech skutečností, na nichž poskytovatel zakládá svůj nárok na zaplacení příslušné částky.
5. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení doručeno druhé smluvní straně.



6. Ukončením smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se náhrady škody, smluvních pokut, úroků z prodlení a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku smlouvy.
7. Smluvní strany výslovně berou na vědomí, že po ukončení této smlouvy budou data vložená do SW smazána poskytovatelem. Objednatel bude předem písemně informován o plánovaném výmazu a bude mu poskytnuta lhůta 30 dnů pro zálohování dat. Export dat je umožněn ve formátu Excel nebo CSV.

Čl. VII.

Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
2. Poskytovatel podpisem této smlouvy výslovně souhlasí s uveřejněním celého znění této smlouvy v registru smluv ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“). Pro případ pochybností smluvní strany shodně prohlašují, že tato smlouva neobsahuje obchodní tajemství, utajované informace či další údaje, které nemohou být uveřejněny prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že splnění zákonné povinnosti uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv zajistí objednatel, přičemž v případě jeho prodlení s uveřejněním smlouvy zajistí tuto povinnost nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy poskytovatel.
4. Objednatel je společensky odpovědnou organizací (viz Strategie CSR DZS, která je k dispozici na odkazu <https://www.dzs.cz/sites/default/files/2022-01/Strategie-DZS-2022.pdf>), je registrován ve dvou asociacích: Platformě zainteresovaných stran CSR a Asociaci společenské odpovědnosti. Objednatel se také pravidelně účastní společensky odpovědných akcí. V roce 2014 a 2016 byl DZS oceněn Radou kvality ČR v kategorii Národní cena ČR za společenskou odpovědnost – Společensky odpovědná organizace – veřejná správa. S ohledem na společenskou odpovědnost objednatel snižuje svou ekologickou stopu a totéž požaduje i po svých dodavatelích. V souladu se shora uvedenými skutečnostmi objednatel výslovně prohlašuje, že v rámci svých dodavatelsko-odběratelských vztahů vyžaduje, aby dodavatelé v rámci své činnosti postupovali v souladu s principy společenské odpovědnosti. Podpisem této smlouvy poskytovatel výslovně prohlašuje a potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s principy, které jsou shrnuty v dokumentu s názvem Etický kodex dodavatele Domu zahraniční spolupráce, který je k dispozici na internetovém odkazu <https://www.dzs.cz/sites/default/files/2021-08/Etick%C3%BD%20kodex%20dodavatele.pdf>, a zavazuje se specifikované principy v rámci poskytování služeb na základě této smlouvy v plném rozsahu dodržovat.
5. Poskytovatel prohlašuje, že není osobou podléhající mezinárodním sankcím vyplývajícím z aplikovatelných právních předpisů nebo rozhodnutí orgánů Evropské unie nebo České republiky (zejména podle nařízení Rady (EU) č. 833/2014, je-li aplikovatelné s ohledem na hodnotu veřejné zakázky, nařízení Rady (EU) č. 269/2014, nařízení Rady (EU) č. 208/2014 nebo Rady (ES) č.



765/2006 nebo podle prováděcích předpisů) a není ve vztahu k němu nebo k plnění, které je předmětem veřejné zakázky (tedy např. v souvislosti se subdodávkami), naplněna žádná z podmínek, která by z poskytovatele mohla učinit osobu podléhající sankcím, případně z poskytovaného plnění takové plnění, které by bylo v rozporu se shora specifikovanými aplikovatelnými sankcemi; tento stav se poskytovatel zavazuje udržovat po celou dobu plnění veřejné zakázky na základě této smlouvy a o případné změně nebo vzniku pochybnosti je povinen odběratele bez zbytečného odkladu obratem informovat. Porušení povinnosti podle ustanovení tohoto odstavce může být důvodem pro ukončení závazku ze smlouvy na veřejnou zakázku, zejm. podle ustanovení § 223 odst. 2 nebo 4 zákona o zadávání veřejných zakázek.

6. Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení této smlouvy nezpůsobuje neplatnost smlouvy jako celku. Smluvní strany se zavazují nahradit případné neplatné nebo neúčinné ustanovení smlouvy ustanovením platným a účinným, které bude co do obsahu a významu nejblíží nahrazovanému ustanovení.
7. Poskytovatel bere na vědomí, že osobní údaje specifikované v této smlouvě jsou ze strany objednatele zpracovávány mj. v souvislosti s plněním této smlouvy a v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů, což je ze strany objednatele specifikováno v dokumentech Zásady zpracování osobních údajů a Informace o zpracování osobních údajů za účelem vedení agendy veřejných zakázek a smluvně závazkových dokumentů a agendy zajištění letenek/hotelů dostupných na webových stránkách objednatele (<https://www.dzs.cz/zpracovani-osobnich-udaju>).
8. Veškeré právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
9. V případě rozporu mezi touto smlouvou a ustanoveními přílohy č. 3 - Technicko-obchodní podmínky pro poskytování služby SW KLID, mají přednost ustanovení této smlouvy.
10. Smluvní strany se zavazují, že v případě sporů o obsah a plnění této smlouvy vynaloží veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k tomu, aby tyto spory byly vyřešeny smírnou cestou, zejména aby byly odstraněny okolnosti vedoucí ke vzniku práva od této smlouvy odstoupit nebo způsobující její neplatnost. Pokud by se v důsledku změny právních předpisů nebo jiných důvodů stala některá ujednání této smlouvy neplatnými nebo neúčinnými, budou tato ustanovení uvedena do souladu s právními normami a smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je ve zbývajících ustanoveních platná, neodporuje-li to jejímu účelu nebo nejedná-li se o ustanovení, která oddělit nelze.
11. Jakékoliv změny či doplňky této smlouvy je možné činit pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami.
12. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky plnění této smlouvy, zejména změny svého majetkoprávního postavení, připravovaný vstup do likvidace, úpadek nebo hrozící úpadek apod.
13. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž jeden obdrží objednatel a jeden poskytovatel. V případě, že bude elektronická verze smlouvy podepsána připojením elektronických podpisů smluvních stran, bude mít každá smluvní strana v držení digitální originál.



EVROPSKÁ UNIE

14. Nedílnou součástí této smlouvy jsou níže uvedené přílohy.
15. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
16. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla sepsána podle jejich pravé a svobodné vůle, že si smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují jejich oprávnění zástupci níže své podpisy.

Přílohy:

- Příloha č. 1 Dohoda o úrovni poskytovaných služeb*
- Příloha č. 2 Harmonogram*
- Příloha č. 3 Technicko-obchodní podmínky pro poskytování služby SW KLID, které jsou veřejně dostupné na odkaze <https://www.swklid.cz/sign/vop-documents>*
- Příloha č. 4 Šablona pro import dat*
- Příloha č. 5 Technické specifikace a bezpečnost informací SW KLID*

V Praze dne 29.8.2025

poskytovatel

V Praze dne 23.9.2025

objednatel

Ing. Ondřej Antoš

jednatel

Michal Uhl

ředitel



Příloha č. 1

Dohoda o úrovni poskytovaných služeb

1. Tato dohoda o úrovni poskytovaných služeb (dále jen „SLA“) je součástí Smlouvy o poskytnutí uživatelských práv ke službě SW KLID mezi poskytovatelem a objednatelem (dále jen „smlouva“). SLA popisuje úroveň a dostupnost služeb, které může objednatel od poskytovatele po dobu trvání spolupráce očekávat.

Čl. I Rozsah dohody

1. SLA se vztahuje pouze na produkty a služby popsané ve smlouvě.

Čl. II Technická podpora

1. Poskytovatel se zavazuje k poskytování podpory, zejména formou řešení incidentů a zajišťování kontinuální údržby systému.
2. Komunikace s poskytovatelem týkající se podpory a hlášení vad bude probíhat prostřednictvím Help Desku SW KLID na adrese <https://www.swklid.cz/help-desk/>.
 - a) kdykoliv prostřednictvím emailu [info@easyfm.cz], kde si poskytovatel vyhrazuje lhůtu 24 hodin pro odpověď v pracovních dnech, v ostatních případech odpoví v nejbližší následující pracovní den.
 - b) v pracovní den na telefonním čísle +420 [775 318 547] / +420 [602 403 010]
3. Kategorie podpory
 - a) Technické problémy – vady vzniklé v době používání SW KLID souvisejí s určitou chybou nebo jiným typem nefunkčnosti produktu. Příklad: „Data se nezobrazují v přehledové části systému.“
 - b) Uživatelské otázky – vznikají v případech, kdy se uživatel učí ovládat software. Příklad: „Jak vytvořím v informačním systému nového uživatele?“

Čl. III Povinnosti jednotlivých stran

1. Povinnosti poskytovatele
 - a) Zajistit bezporuchový provoz informačního systému SW KLID
 - b) Aktualizace a údržba programového vybavení
 - c) Odstranění veškerých vad/incidentů SW, které se vyskytnou a které bude objednatel u poskytovatele reklamovat.
 - Poskytovatel zahájí řešení incidentu ve lhůtě uvedené v čl. IV níže, počítáno od jeho nahlášení.



- Vada bude odstraněna nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jejího oznámení poskytovateli. Porušení povinnosti k odstranění závady ve lhůtě 5 pracovních dnů bude považováno za podstatné porušení Smlouvy v případě, že reklamovaná vada bude podstatně ztěžovat užívání SW. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy zejména v případě, že se stejná vada SW objeví opakovaně (alespoň 3x), nebo se bude jednat o více vad vyskytujících se na SW současně (alespoň 3 vady).

2. Povinnosti objednatele

- a) Bezodkladně oznámit veškeré zjištěné vady a nedostatky SW, které ovlivňují jeho funkčnost nebo bezpečnost
- b) Poskytnout poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, zejména zpřístupněním relevantních informací a dat potřebných k odstranění reklamovaných vad.

Čl. IV
Reakční a řešící doby

Typ incidentu	Reakční doba	Řešící doba
Kritický (např. výpadek systému)	do 4 hodin	do 8-16 hodin „co nejdříve“
Vysoký (např. nefunkčnost klíčové funkcionality)	do 8 hodin	do 1-3 pracovních dnů
Střední (např. chyba bez dopadu na provoz)	do 1 pracovního dne	do 3-5 pracovních dnů
Nízký (např. kosmetické chyby, návrhy na zlepšení)	do 2 pracovních dnů	dle dohody, max. 15 pracovních dnů

Čl. V
Dostupnost softwaru

1. Poskytovatel garantuje dostupnost systému (uptime) ve výši minimálně 99,5 % během pracovních dnů

Čl. VII
Náhrada škody

1. V případě, že bude uptime v kalendářním měsíci nižší než 90 % během pracovních dnů a bude zapříčiněn poskytovatelem, poskytovatel bude platit náhradu škody ve formě slevy z ceny za technickou podporu ve výši 10 % uvedenou v čl. III odst. 1 písm. a) smlouvy.

Čl. VIII
Požadavky na bezpečnostní opatření

1. Poskytovatel se zavazuje při správě a vývoji postupovat v souladu s bezpečnostními opatřeními, které definuje Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a vyhláška č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, a to minimálně s těmito:



- a. Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní politiku objednatele
- b. Poskytovatel má zaveden systém řízení kontinuity činností
- c. Poskytovatel stanovil příslušnou úroveň ochrany dat z pohledu důvěrnosti, dostupnosti a integrity
- d. Poskytovatel je povinen informovat objednatele o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním smlouvy
- e. Poskytovatel bude povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v informačních systémech



EVROPSKÁ UNIE

Příloha č.2 Harmonogram

1. Poskytovatel se zavazuje plnit předmět této smlouvy v souladu s harmonogramem předmětu (dále jen „Harmonogram“). Harmonogram je rozdělen na milníky projektu. Délka trvání milníků uvedené v Harmonogramu jsou pro poskytovatele závazné, jejich nedodržení bude sankcionováno v souladu s touto smlouvou. Lhůty dodání výsledků aktivity běží od účinnosti smlouvy.
2. Včasné dokončení implementace a zaškolení je podmíněno včasným předáním všech relevantních dat v požadované struktuře ze strany objednatele. Viz příloha č. 4 – Šablona pro import dat.
3. Harmonogram předmětu plnění:

Milník	Termín
Zahájení (Kick-off)	T + 14 kalendářních dnů
Dokončení implementace vč. onsite školení a Go-Live	Zahájení + 30 kalendářních dnů
ETAPA I – Analýza a návrh: • Analýza – 0,5 MD • Návrh opatření – 0,25 MD	T + 14 – 18 dnů
ETAPA II – Implementace SW KLID • Sběr a import klíčových dat - 1 MD • Praktické zaškolení ONSITE - 0,5 MD	T + 18 – 26 dnů
Go-Live	T + 30 dnů
Závěrečná zpráva z implementace 0,25 MD	Go-Live + 5 pracovních dnů

*1 MD = 1 člověkodenní