



Identifikátor: **KUMSX03C7NEG**

Agendové číslo: **00530/2026/EP**

SMLOUVA O SPOLUPRÁCI A O POSKYTNUTÍ LICENCE

Tuto Smlouvu o spolupráci a o poskytnutí licence („Smlouva“) uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2., ve spojení s ustanovením § 2389a a násl., zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, („**Občanský zákoník**“), a dále podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů („**Autorský zákon**“), níže uvedeného dne, měsíce a roku, tyto

SMLUVNÍ STRANY

CITYA mobility s.r.o.

IČO: 13975471
DIČ: CZ13975471
se sídlem Zaoralova 3045/1e, Líšeň, 628 00 Brno
zastoupena: Ing. Daliborem Kopelem, jednatelem
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.
číslo účtu: 217715293/0300
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 125886
(dále také jen „**CITYA**“)

a

Moravskoslezský kraj

IČO: 70890692
DIČ: CZ70890692
zastoupen: Ing. Šárkou Šimoňákovou, 1. náměstkyní hejtmána kraje
se sídlem 28. října 2771/117, 702 00 Ostrava
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: 200184-1650676349/0800

(dále také jen „Nabyvatel“)

(CITYA a Nabyvatel dále společně jako „Smluvní strany“ a jednotlivě jako „Smluvní strana“)

VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

- (A) Společnost CITYA je vlastníkem a provozovatelem platformy s názvem „CITYA“, zahrnující unikátní alokační technologie on-line webových a datových aplikací, algoritmů a simulačních nástrojů, a sloužící k poskytování služeb individuální mobility („Platforma“), tj. přepravních služeb ve vymezeném území, při kterém cestující vystupují a nastupují na jízdním řádem určených virtuálních zastávkách nebo jiných místech a trasa linky se tvoří na základě objednávek cestujících, a provozovaných formou vnitrostátní osobní (sdílené) veřejné linkové dopravy („Poptávková doprava“), přičemž bližší specifikace rozsahu a funkcionalit Platformy pro účely této Smlouvy je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy, a současně bližší specifikace parametrů k zajištění předvídatelnosti a měřitelnosti funkcionalit Platformy pro účely této Smlouvy ve formě Service Level Agreement – Dohodnutá úroveň služeb (dále jen „SLA“) je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy;
- (B) Nedílnou součástí Platformy je mimo jiné mobilní aplikace sloužící k vytváření objednávek (pasažérské rozhraní) a k potvrzování (řidičské rozhraní) jízd sdílené Poptávkové dopravy ve vymezeném území (to vše dále jen „Aplikace“);
- (C) Společnost CITYA v souladu s trendy vývoje tržního prostředí Poptávkové dopravy směřujícími k posilování digitalizace a dlouhodobé udržitelnosti, jakož i s přihlédnutím k individuálním i obecným požadavkům a potřebám jednotlivých subjektů na úseku veřejných služeb v přepravě cestujících, zejména objednatelů, organizátorů a dopravců, vyvinula a implementovala systém umožňující vytvoření univerzálního rozhraní („API“) pro využívání služeb Poptávkové dopravy k zajištění propojení Platformy se systémy elektronického odbavení cestujících užívaných jednotlivými objednateli a/nebo organizátory a/nebo dopravci, a v této souvislosti rovněž vyvinula a na úrovni samostatné modulární funkcionality Aplikace implementovala **inovativní adaptabilní digitální distribuční kanál** pro prodej a nákup elektronických jízdních dokladů sloužících k úhradě ceny za poskytnutí Poptávkové dopravy (cena za poskytnutí Poptávkové dopravy dále také jen „Jízdné“), který současně **umožňuje uživatelům Aplikace (cestujícím) hradit dopravcům Jízdné prostřednictvím platebních karet** s využitím Platební brány (jak je tento pojem definován dále), (Aplikace s aktivním výše specifikovaným modulem dále také jen „Distribuční kanál“);

- (D) Nabyvatel má při zajišťování veřejné služby v přepravě cestujících zájem na zvyšování dopravní obslužnosti a snížení hustoty dopravního provozu v části svého územního obvodu, jehož konkrétní oblast je graficky specifikovaná v Příloze č. 3 této Smlouvy („**Oblast**“), jakož i na poskytování služeb Poptávkové dopravy v Oblasti s využitím Platformy, přičemž za tímto účelem Nabyvatel uzavřel anebo neprodleně po nabytí účinnosti této Smlouvy uzavře s vybraným dopravcem, (dopravce vybraný Nabyvatelem dále jen „**Dopravce**“), smlouvu o veřejných službách v přepravě cestujících k zajištění obslužnosti mj. v Oblasti, a to i ve formě poskytování služeb Poptávkové dopravy s využitím Platformy z titulu Podlicence (jak je tento pojem definován dále), (dále jen „**Smlouva o poskytování přepravních služeb**“), zakládající postavení Dopravce jakožto poskytovatele veřejných služeb v přepravě cestujících a současně provozovatele Poptávkové dopravy v Oblasti, (poskytování služeb Poptávkové dopravy v Oblasti s využitím Platformy dále jen „**Účel**“), přičemž k zajištění podmínek potřebných k řádnému plnění Smlouvy o poskytování přepravních služeb s využitím Podlicence Dopravce (jak je tento pojem definován dále) poskytne Nabyvatel Dopravci Podlicenci Dopravce;
- (E) Nabyvatel založil společně se Statutárním městem Ostrava organizátora, společnost Koordinátor ODIS s.r.o., IČ: 64613895, se sídlem 28. října 3388/111, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 8979, (dále jen „**KODIS**“), který je pověřen plněním úkolů při zřízení a organizaci integrovaných veřejných služeb v přepravě cestujících mj. v Oblasti;
- (F) V souvislosti s naplňováním Účelu této Smlouvy a současně k zajištění podmínek potřebných k řádnému plnění Smlouvy o poskytování přepravních služeb s využitím Podlicence Dopravce uzavře Dopravce se společností CITYA samostatnou distribuční smlouvu o obchodní spolupráci, upravující podmínky zajišťování provozu Distribučního kanálu pro Dopravce z titulu a v rozsahu Podlicence Dopravce (dále jen „**Distribuční smlouva**“);
- (G) Smluvní strany si přejí touto Smlouvou upravit podmínky Licence (jak je tento pojem definován dále) a stanovit základní pravidla vztahů mezi Smluvními stranami;

DOHODLY SE SMLUVNÍ STRANY NA NÁSLEDUJÍCÍM:

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Společnost CITYA se zavazuje za podmínek v této Smlouvě dále sjednaných poskytnout Nabyvateli Licenci k Platformě, to vše po dobu trvání této Smlouvy a za podmínek dále sjednaných.
- 1.2. Nabyvatel se zavazuje hradit za poskytování Licence k Platformě společnosti CITYA Odměnu (jak je tento pojem definován dále), případně i další úhrady plynoucí z této Smlouvy, to vše po dobu trvání této Smlouvy, ve výši, a za podmínek dále sjednaných.

2. POSKYTNUTÍ NEVÝHRADNÍ LICENCE

- 2.1. Společnost CITYA prohlašuje, že vykonává veškerá oprávnění k Platformě jako celku i k jejím jednotlivým částem a/nebo nezávislým modulům, svým jménem a na svůj účet bez jakéhokoli omezení, a to v takovém rozsahu, aby mohla Nabyvateli udělit k Platformě veškerá oprávnění v rozsahu dle tohoto článku 2. této Smlouvy. Smluvní strany tímto sjednávají tuto Smlouvu rovněž jako nevýhradní licenční smlouvu.
- 2.2. Udělení licence. Společnost CITYA poskytuje touto licenční smlouvou Nabyvateli nevýhradní oprávnění k výkonu práva užít Platformu, a to způsoby a v rozsahu níže uvedeném („**Licence**“), a Nabyvatel tuto Licenci od společnosti CITYA přijímá. Společnost CITYA se zavazuje zajistit, že Nabyvatel bude oprávněn užívat Platformu v rozsahu a za podmínek dle této Smlouvy, a to po celou dobu trvání Licence.
- 2.3. Rozsah a doba trvání. Licence se uděluje formou software-as-a-service, a to v omezeném rozsahu, konkrétně (i) s územním omezením výlučně pro Oblast, (ii) s časovým omezením na dobu trvání této Smlouvy, (iii) s omezením množstevního rozsahu užití Platformy specifikovaného v příloze č. 1 této Smlouvy, a (iv) s omezením užívání výlučně k naplnění Účelu této Smlouvy; pro vyloučení pochybností platí, že součástí Licence není oprávnění Nabyvatele na rozmnožování, pronájem a podlicencování (s výjimkou udělení Podlicence subjektům/osobám dle odst. 2.4. níže) Platformy či jakékoli její části. Nabyvatel není oprávněn měnit či upravit název Platformy a ani označení společnosti CITYA jako autora Platformy. Nabyvatel není oprávněn měnit či jinak zasahovat do Platformy či jakékoli její části.
- Pro vyloučení pochybností platí, že pro účely této Smlouvy se KODIS považuje za organizační součást Nabyvatele, a je tedy spolu s Nabyvatelem oprávněn užívat Platformu v plném rozsahu udělené Licence; k této skutečnosti Smluvní strany přihlédly při sjednávání výše Odměny.
- 2.4. Podlicence Dopravce. Nabyvatel jakožto nabyvatel Licence je oprávněn poskytnout Dopravci část oprávnění tvořícího součást Licence, a to v rozsahu omezeném výhradně na řídičskou Aplikaci jakožto součást Distribučního kanálu (dále jen „**Podlicence Dopravce**“).
- Pro vyloučení pochybností platí, že využití práva Nabyvatele poskytnout Dopravci Podlicenci Dopravce je sjednáno jako bezúplatné; k této skutečnosti Smluvní strany přihlédly při sjednávání výše Odměny.
- 2.5. Podlicence. Nad rámec Podlicence Dopravce může Nabyvatel jakožto nabyvatel Licence poskytnout výlučně krajům a/nebo městům a/nebo obcím podílejícím se na organizaci integrovaných veřejných služeb v přepravě cestujících spolu s Nabyvatelem část oprávnění tvořícího součást Licence, a to v rozsahu omezeném výhradně na přístupová práva k Datovým a statistickým záznamům (jak je tento pojem definován dále) v režimu pasivního náhledu, (to vše jednotlivě anebo společně dále jen „**Podlicence**“).
- Využití práva poskytnout Podlicenci je sjednáno jako úplatné. Smluvní strany se výslovně dohodly, že za každé jednotlivé využití práva poskytnout Podlicenci ze strany Nabyvatele, tj. vytvoření přístupových práv k Platformě v rozsahu Podlicence, je Nabyvatel povinen

uhradit společnosti CITYA jednorázovou fixní odměnu ve výši a za podmínek dále sjednaných v této Smlouvě („**Podlicenční odměna**“).

2.6. Využití. Nabyvatel není povinen Licenci využít.

3. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 3.1. Smluvní strany jsou povinny poskytovat si navzájem veškeré informace potřebné pro řádné plnění této Smlouvy, zejména oznamovat všechny okolnosti či skutečnosti, které mohou mít vliv na změnu předmětu či Účelu této Smlouvy.
- 3.2. Nabyvatel je povinen poskytovat společnosti CITYA veškerou potřebnou součinnost, zejména se zavazuje předávat včas společnosti CITYA veškeré nezbytné a účelné informace a podklady, které společnost CITYA potřebuje nebo může potřebovat k plnění svých závazků z této Smlouvy. Případné prodlení Nabyvatele s poskytnutím součinnosti a podkladů vylučuje vznik prodlení společnosti CITYA s plněním jejích závazků z této Smlouvy.
- 3.3. Nabyvatel upozorňuje společnost CITYA a společnost CITYA bere na vědomí, že konečným příjemcem Jízdného uhrazeného prostřednictvím Distribučního kanálu je Nabyvatel, přičemž na základě Smlouvy o zabezpečení komplexních služeb poptávkové dopravy Nabyvatel určil a výslovně pověřil Dopravce, aby svým jménem a na svůj účet přijímal peněžní prostředky určené k úhradě Jízdného od uživatelů Aplikace (cestujících).
- 3.4. Společnost CITYA upozorňuje Nabyvatele a Nabyvatel bere na vědomí, že (i) k úhradě Jízdného prostřednictvím Distribučního kanálu je využívána platební brána společnosti CITYA (dále jen „**Platební brána**“), přičemž jako platební a vypořádací místo Jízdného uhrazeného přes Platební bránu je určen bankovní účet společnosti CITYA (dále jen „**Platební místo**“), a v této souvislosti dále že (ii) peněžní prostředky z Jízdného uhrazeného prostřednictvím Distribučního kanálu jsou poskytovatelem Platební brány poukazovány na Platební místo již ponížené o poplatky za využití Platební brány k vybírání Jízdného jménem a na účet Dopravce ve výši stanovené provozovatelem Platební brány (takové poplatky dále jen „**Poplatky**“, a současně příslušná částka Jízdného ponížená o Poplatky a připsaná na Platební místo dále jen „**Jízdné netto**“).
- 3.5. Nabyvatel v zájmu právní jistoty prohlašuje, že Dopravce a Nabyvatel mezi sebou vypořádají vlastnické právo k Jízdnému netto na základě Smlouvy o poskytování přepravních služeb, a to způsobem a za podmínek tam sjednaných.
- 3.6. Společnost CITYA se s ohledem na vše výše v odst. 3.3. až 3.5. uvedené zavazuje, že bude Nabyvateli poskytovat a předávat v elektronické podobě na email Kontaktní osoby Nabyvatele:
- 3.6.1. nejpozději do 10. dne každého kalendářního měsíce souhrnný přehled o Jízdném včetně DPH uhrazeném uživateli Aplikace (cestujícími) na účet Dopravce

prostřednictvím Platební brány, jakož i o Poplatcích a o Jízdném netto za předcházející kalendářní měsíc (dále jen „**Vyúčtování**“), a dále

- 3.6.2. nejpozději do posledního dne následujícího kalendářního měsíce vyúčtování Poplatků vyhotovené poskytovatelem Platební brány za rozhodné období, tj. za předcházející kalendářní měsíc (zpravidla do 15. dne následujícího měsíce), (dále jen „**Zúčtování poskytovatele**“).
- 3.7. Smluvní strany se vzájemně zavazují spolupracovat při naplňování Účelu této Smlouvy, a v této souvislosti zejména vyvíjet aktivitu směřující k odstranění případných komplikací způsobených vnějšími či vnitřními vlivy (změna legislativních požadavků či tržního prostředí).
- 3.8. Bude-li k naplnění Účelu této Smlouvy potřeba, aby si Smluvní strany poskytovaly produkty či služby za úplaty, zejména, nikoli však výlučně v oblasti propagace či servisních služeb, kdy Smluvní strany připouští možnost předchozího provedení SWAT analýzy, uzavrou vždy samostatné smlouvy o poskytování takových produktů či služeb.
- 3.9. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že nezbytné technické a provozní propojení elektronických systémů odbavení cestujících provozovaných a/nebo užívaných Dopravcem v souvislosti s poskytováním Poptávkové dopravy v Oblasti s Platformou přes jednotné rozhraní (API) zajistí společnost CITYA.
- 3.10. Smluvní strany se dále dohodly, že každá ze Smluvních stran může dle vlastního uvážení předkládat návrhy na nové funkce a služby poskytované v Platformě. Smluvní strany se zavazují takový návrh společně posoudit a v případě, že se shodnou na jeho implementaci, vyjednájí také dle povahy nových funkcí, zda a jak se budou podílet na implementačních nákladech.

4. ODMĚNA A DALŠÍ PLNĚNÍ, PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Smluvní strany se výslovně dohodly, že veškerá plnění poskytovaná společností CITYA podle této Smlouvy jsou realizována výlučně na základě objednávky Nabyvatele č. 0848/2025/EP/O ze dne 26. 9. 2025, která představuje jediný a závazný právní titul pro vznik nároku společnosti CITYA na jakoukoli úplatu podle této Smlouvy.
- 4.2. Za poskytnutí Licence k Platformě a všech souvisejících plnění dle této Smlouvy náleží společnosti CITYA jednorázová, konečná a nepřekročitelná odměna odpovídající objednavce dle čl. 4.1 této Smlouvy, tj. 35.000,- Kč/měsíčně což představuje maximálně 210.000,- Kč bez DPH, přičemž tato Odměna představuje výlučnou, úplnou a jedinou odměnu společnosti CITYA za plnění dle této Smlouvy.
- 4.3. Smluvní strany se výslovně dohodly, že součástí Odměny není jednorázová Podlicenční

odměna, která je Smluvními stranami sjednána ve výši 1,- Kč bez DPH za každé jednotlivé poskytnutí Podlicence. K Podlicenční odměně bude připočtena DPH ve výši dle platných právních předpisů. Společnost CITYA je povinna vystavit daňový doklad (fakturu) do 15 dnů ode dne každého využití Podlicence.

4.4. Smluvní strany se výslovně dohodly, že:

- nevzniká nárok společnosti CITYA na žádnou měsíční, opakovanou, průběžnou ani alikvotní odměnu,
- žádné ustanovení této Smlouvy nelze vykládat jako zakládající právo společnosti CITYA na pravidelnou či časově rozloženou fakturaci,
- jakákoli fakturace v rozporu s tímto ustanovením je neplatná a Nabyvatel není povinen ji uhradit.

4.5. Nárok společnosti CITYA na Odměnu vzniká **výlučně a pouze jednorázově**, a to okamžikem **řádného dodání Platformy** Nabyvateli v rozsahu a kvalitě odpovídajících této Smlouvě a objednavce dle čl. 4.1. Bez splnění této podmínky **nevzniká společnosti CITYA právo na vystavení faktury ani na úhradu Odměny**.

4.6. Odměna je splatná výhradně na základě daňového dokladu vystaveného společností CITYA:

- v souladu s českými právními předpisy a
- striktně v souladu s objednávkou č. 0848/2025/EP/O, která musí být na faktuře výslovně uvedena.

Faktura vystavená bez odkazu na tuto objednávku, případně s částkou nebo plněním neodpovídajícím objednavce, se považuje za neoprávněnou.

5. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 5.1. Smluvní strany prohlašují, že jsou oprávněny v souladu s právními předpisy České republiky Smlouvu uzavřít a plnit své závazky z ní vyplývající, a současně že uzavřením Smlouvy a plněním závazků z ní vyplývajících nedojde k porušení povinností stanovených účinnými právními předpisy, rozhodnutím soudu, rozhodčího orgánu či státního orgánu, vnitřními předpisy Smluvních stran či jakýmkoliv právním jednáním, kterým je Smluvní strana vázána.
- 5.2. Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.3. Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Smluvní strany se rovněž zavazují, že úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí

obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.

- 5.4. Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
- 5.5. CITYA, plátce DPH, prohlašuje, že bankovní účet uvedený v úvodu této Smlouvy je bankovním účtem zveřejněným ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o DPH). V případě změny účtu CITYA je CITYA povinna doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu; nový účet musí být zveřejněným účtem ve smyslu předchozí věty.
- 5.6. CITYA prohlašuje, že není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády), nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25% účast společníka v obchodní společnosti. CITYA bere na vědomí, že pokud je uvedené prohlášení nepravdivé, bude Smlouva považována za neplatnou.
- 5.7. CITYA bere na vědomí, že Poptávková doprava dle této smlouvy je součástí pilotního provozu, který je realizován v rámci projektu Moravskoslezského kraje s názvem NUTSHELL@CE–Strengthening public transport to enhance accessibility in rural central Europe, reg. č. CE0200933, spolufinancovaného z Programu Interreg CENTRAL EUROPE.

6. ZACHOVÁNÍ DŮVĚRNÉHO CHARAKTERU INFORMACÍ

- 6.1. Informace důvěrného charakteru, které jedna Smluvní strana získá a/nebo se jakkoli jinak dozví v souvislosti anebo na základě této Smlouvy, či označí-li je druhá Smluvní strana později výslovně za důvěrné, tvoří zejména, nikoli však výlučně, obchodní tajemství Smluvních stran a jejich obchodních partnerů, know-how, jakož i další informace, které jsou v tomto článku 6. této Smlouvy dále podrobně definovány (dále jen „**Důvěrné informace**“). Smluvní strany potvrzují a respektují skutečnost, že takto odhalované Důvěrné informace představují pro druhou Smluvní stranu veškeré skutečnosti obchodní či technické povahy nebo jiné znalosti týkající se druhé Smluvní strany, související s předmětem její činnosti, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, přičemž jde o Důvěrné informace, které byly, jsou a budou uvolněny jednou Smluvní stranou bez dalšího k aplikaci druhé Smluvní straně, která se o ně nijak nezasloužila.

Součástí Důvěrných informací je know-how („vědět-jak“), tzn. návod popisující informační předpoklady a znalosti pro určitou činnost – nejčastěji funkcionality Platformy

a plán obchodní strategie definující postup budování, udržování a rozšiřování vztahů s obchodními partnery. Know-how v sobě zahrnuje Platformu a systém vytváření a udržování kontaktů s obchodními partnery i dalšími zapojenými osobami, znalosti a dlouhodobé zkušenosti s těmito určitými procesy, a dále poznatky a zkušenosti z oblasti řízení, podnikání, obchodu, marketingu atp. Součástí know-how je prakticky vše, co není nebo nemůže být předmětem průmyslových nebo autorských práv, avšak pro firmu má tržní hodnotu a cenu a může se tak stát předmětem hospodářské a obchodní činnosti. Know-how vždy představuje ekonomickou hodnotu, která náleží tomu, kdo je vyvinul nebo oprávněně získal. Know-how je chráněno jeho důsledným utajováním, dále v rámci postihu nekalé soutěže nebo pro porušení obchodního tajemství, a to jak v rovině majetkoprávní, tak i trestněprávní. Součástí Důvěrných informací jsou také informace a skutečnosti, např. organizační, obchodní, finanční nebo jiné povahy, které mohou být důvěrnými informacemi jedné Smluvní strany nebo mohou tvořit její obchodní tajemství nebo mohou jinak ovlivnit konkurenceschopnost nebo hospodaření jedné Smluvní strany, a které nejsou veřejně známé a dostupné bez omezení. Všechny takové informace jsou pro účely této Smlouvy zahrnuty pod společný pojem Důvěrné informace.

- 6.2. Důvěrnými informacemi pro účely této Smlouvy nejsou nebo přestávají být (i) informace, které byly v době, kdy byly druhé Smluvní straně poskytnuty, veřejně známé nebo veřejně dostupné; (ii) informace, které se stanou veřejně známými nebo veřejně dostupnými poté, co byly druhé Smluvní straně poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými nebo veřejně dostupnými v důsledku porušení závazků druhé Smluvní strany podle této Smlouvy; (iii) informace, které byly druhé Smluvní straně prokazatelně známé před jejich poskytnutím, a nebyly součástí jakýchkoli dohod o zachování důvěrnosti informací; (iv) informace, získané od nezávislé třetí osoby, která tyto informace získala v souladu se zákonem a není vázána žádnou povinností uchovat tyto informace v tajnosti či je oprávněna k jejich poskytování.
- 6.3. Každá ze Smluvních stran se samostatně zavazuje, že (i) bude uchovávat Důvěrné informace v důvěrnosti a neposkytne Důvěrné informace či jakoukoli jejich část jakékoli další osobě, pokud nebude mít k poskytnutí Důvěrné informace předchozí písemný souhlas druhé Smluvní strany; (ii) učiní veškerá opatření nezbytná k tomu, aby nedošlo k vyzrazení Důvěrných informací, jakož i k možnosti neoprávněného přístupu k jakýmkoliv Důvěrným informacím nebo k jejich použití další osobou; (iii) neučiní vůči dalším osobám žádné prohlášení týkající se obsahu správnosti nebo jiných aspektů Důvěrných informací; (iv) nepoužije Důvěrné informace k vlastním jakýmkoli jiným účelům, pouze v souvislosti se Službami/Podnikatelskou činností, zejména tyto Důvěrné informace nepoužije ke své vlastní podnikatelské, investiční nebo jiné činnosti. Pokud se Smluvní strana dozví o jakékoli skutečnosti, jež představuje nebo je způsobila představitel porušení jakýchkoli jejích závazků vyplývajících z této Smlouvy, zejména že došlo nebo mohlo dojít k prozrazení Důvěrných informací, oznámí to písemně bezodkladně druhé Smluvní straně, a aniž by tím byla dotčena jakákoliv práva nebo prostředky právní ochrany dotčené Smluvní strany, učiní taková opatření, která jsou nezbytná k odstranění nebo zmírnění následků takového skutečného nebo hrozícího

porušení.

- 6.4. Poskytnutí Důvěrných informací oprávněným osobám na základě obecně závazných právních předpisů, soudního rozhodnutí či správního orgánu či regulátora není porušením této Smlouvy. Bude-li však Smluvní strana povinna poskytnout Důvěrné informace z toho důvodu, je povinna tuto skutečnost, včetně uvedení všech relevantních informací o povaze a adresátovi takového poskytnutí, bezodkladně písemně oznámit druhé Smluvní straně.
- 6.5. Společnost CITYA podpisem této Smlouvy bere na vědomí, že Nabyvatel je povinným subjektem v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a v souladu a za podmínek stanovených v tomto zákoně je povinen tuto Smlouvu, příp. informace v ní obsažené nebo z ní vyplývající zveřejnit. Informace, které je Nabyvatel povinen zveřejnit, se nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku ani za důvěrný údaj nebo sdělení ve smyslu ustanovení § 1730 odst. 2 Občanského zákoníku, pokud není Smluvními stranami určeno jinak.
- 6.6. Nabyvatel prohlašuje, že si je vědom toho, že jakékoli porušení tohoto článku 6. této Smlouvy by mohlo společnosti CITYA způsobit nenapravitelnou újmu a/nebo způsobit vznik škody. Nabyvatel tak odpovídá za veškeré škody, které společnosti CITYA vzniknou v důsledku porušení kterékoli povinnosti vyplývající z tohoto článku 6. této Smlouvy. Odpovědnost za škodu se řídí Občanským zákoníkem.

7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 7.1. Společnost CITYA se jakožto zpracovatel osobních údajů zákazníků, obchodních partnerů a spolupracovníků Nabyvatele, které jí budou na základě této Smlouvy ze strany Nabyvatele poskytnuty, zavazuje, že bude tyto osobní údaje zpracovávat v souladu s právními předpisy, především s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů.
- 7.2. Osobní údaje zákazníků, obchodních partnerů a spolupracovníků Nabyvatele společnost CITYA zpracovává z právního důvodu, kterým je plnění uzavřené smlouvy, tedy poskytování Licence. Poskytnuté informace jsou předpokladem nezbytným pro uzavření a plnění této Smlouvy; důsledkem případného neposkytnutí osobních údajů je nemožnost poskytování Licence.
- 7.3. Společnost CITYA se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které pro ni vyplývají z právních předpisů o ochraně osobních údajů, jakož i z interních předpisů či rozhodnutí nebo doporučení vydaných příslušným orgánem státní správy, a to včetně budoucích. Společnost CITYA se dále zavazuje nezpracovávat osobní údaje získané za účelem plnění Smlouvy pro své vlastní účely. Smluvní strany se zavazují poskytnout si součinnost v případě uplatnění práv subjektů osobních údajů, a to zejména s právem na přístup, výmaz, opravu, omezení, přenositelnost nebo vznést námitku.
- 7.4. Společnost CITYA se zavazuje přijmout a udržovat taková technická a organizační

opatření tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Ke zpracovávaným osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby, které budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů, rozsahem a účelem jejich zpracování.

8. OZNÁMENÍ

- 8.1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré písemnosti zakládající vznik, změnu nebo zánik práv a povinností na základě anebo v souvislosti s touto Smlouvou anebo její ukončení („**Písemnost**“) budou mezi nimi doručovány datovou schránkou. Pravidla doručování Písemností datovou schránkou se řídí platnou právní úpravou.
- 8.2. V případě, že postup sjednaný v odst. 7.1. shora nebude možný (např. datová schránka Smluvní strany nebude aktivní pro příjem soukromých datových zpráv), budou Písemnosti specifikované v předchozí větě mezi Smluvními stranami doručovány písemně; Písemnost bude považována za řádně danou či učiněnou, bude-li doručena osobně proti potvrzení nebo doporučeným dopisem na adresu Smluvní strany uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo na takovou jinou adresu, kterou tato Smluvní strana určí v oznámení zaslaném způsobem v tomto odstavci uvedeným. Smluvní strany se zavazují neprodleně si sdělit změny jakýchkoli doručovacích údajů uvedených v tomto článku bez povinnosti uzavřít dodatek k této Smlouvě; to platí přiměřeně také pro změnu Kontaktní osoby CITYA a/nebo Kontaktní osoby Nabyvatele. Pokud adresát odmítne převzetí Písemnosti, má se za to, že Písemnost byla řádně doručena v okamžiku odmítnutí jejího převzetí. Pokud nebyl adresát při osobním doručení zastížen, bude provedeno doručení prostřednictvím pošty. Nebyla-li Smluvní strana jako adresát Písemnosti, která má být doručena do vlastních rukou, zastížena, Písemnost se uloží a adresát se vhodným způsobem vyzve, aby si Písemnost vyzvedl. Nevyzvedne-li si adresát zásilku do deseti dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. Výše uvedené platí bez ohledu na to, zda se příslušná Smluvní strana skutečně zdržuje či nachází v místě svého sídla, které bylo uvedeno jako místo pro doručování.
- 8.3. Smluvní strany se zavazují k maximální míře vzájemné součinnosti, která povede ke zdárnému plnění této Smlouvy, naplnění jejího účelu. Za tím účelem se obě Smluvní strany zavazují se navzájem bez zbytečného odkladu informovat o všech relevantních skutečnostech, které se týkají konkrétního průběhu poskytování Licence, a konzultovat společně veškeré skutečnosti, které mohou mít zásadní dopad na jejich průběh a výsledek.
- 8.4. Smluvní strany prohlašují, že pro účely operativní komunikace, která nemá charakter Písemnosti, ustanovují své zmocněnce oprávněné jednat v záležitostech týkajících se plnění této Smlouvy za Smluvní strany, což zejména znamená schvalovat dílčí kroky v rámci poskytování Služeb, které jsou blíže specifikovány v záhlaví této Smlouvy. Smluvní

strany jsou povinny udržovat své Kontaktní osoby v potřebné pohotovosti a zajistit, že telefonní a e-mailové spojení shora uvedené bude po celou dobu trvání této Smlouvy plně funkční.

8.5. Kontaktní osoba Nabyvatele: [REDACTED] email: [REDACTED] tel. [REDACTED]

Kontaktní osoba společnosti CITYA: [REDACTED] email: [REDACTED] tel. [REDACTED]

9. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 9.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou 6 měsíců počínaje ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 9.2. Smluvní strany se dohodly, že v posledním kalendářním měsíci sjednané doby trvání této Smlouvy provedou společně vyhodnocení vzájemné spolupráce na základě Smlouvy, tj. zejména zda je naplňován účel Smlouvy a očekávání Smluvních stran, a v případě oboustranného zájmu uzavřou písemný dodatek ke Smlouvě, kterým prodlouží dobu jejího trvání o dalších dvou měsících, případně se současně dohodnou na změně některých podmínek sjednaných v této Smlouvě.
- 9.3. Tato Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran anebo výpovědí. Kterákoli Smluvní strana je oprávněna vypovědět tuto Smlouvu písemnou výpovědí bez udání důvodu s tří měsíční výpovědní dobou, jejíž běh započne první den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž bude výpověď doručena druhé Smluvní straně.
- 9.4. Zánikem této Smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ta její ustanovení, z jejichž smyslu vyplývá, že mají Smluvní strany zavazovat na delší dobu nebo po neomezeně dlouhou dobu.

10. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Tato Smlouva tvoří úplnou dohodu mezi Smluvními stranami ohledně předmětu a účelu této Smlouvy a nahrazuje veškeré předchozí rozhovory, jednání a dohody mezi Smluvními stranami týkající se předmětu či účelu 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.
- 10.2. Smluvní strany se zavazují vyřešit přednostně smírem veškeré a jakékoliv spory či nesrovnalosti vzniklé z této Smlouvy či v souvislosti s ní. Pokud by Smluvní strany v přiměřené lhůtě, jež však nebude delší než třicet kalendářních dnů ode dne, kdy kterákoli ze Smluvních stran písemně informovala druhou Smluvní stranu o vzniku sporu a požádala o smírné řešení takového sporu, jakékoliv spory či nesrovnalosti nevyřešily smírem, budou tyto spory či nesrovnalosti (včetně zejména sporů o uzavření této

Smlouvy, o její platnosti a o právech s ní souvisejících) s konečnou platností vyřešeny příslušným obecným soudem.

- 10.3. Osobní údaje obsažené v této smlouvě budou Objednatelem zpracovávány pouze pro účely plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy; k jiným účelům nebudou tyto osobní údaje Objednatelem použity. Objednatel při zpracovávání osobních údajů dodržuje platné právní předpisy. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny na oficiálních webových stránkách Objednatele www.msk.cz.
- 10.4. Změny této Smlouvy lze provádět formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků, které se po podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran stanou nedílnou součástí této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly na možnosti uzavírání dodatků ke Smlouvě také v elektronické formě, kdy se za platný dokument považuje rovněž dodatek podepsaný zaručeným elektronickým podpisem všemi Smluvními stranami a současně všemi oprávněnými osobami takový dodatek podepsat. Smluvní strany pro vyloučení pochybnosti stanovují, že všechny podpisy musí být v případě elektronicky podepisovaného dokumentu provedeny zaručeným elektronickým podpisem, kterým bude zajištěna pravost takto podepsaného dokumentu. Současně smluvní strany vylučují možnost, aby některá ze Smluvních stran podepsala dokument v listinné a ostatní smluvní strany v elektronické podobě.
- Skutečnost o formě uzavíraného dodatku bude v každém dokumentu taxativně slovně uvedena takto: (i) „v listinné podobě“ (v případě listinného uzavření dodatku) nebo (ii) „elektronicky“ (v případě elektronicky uzavíraného dodatku). Je-li dodatek uzavírán v listinné podobě, je vyhotoven ve 4 stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu, podepsaných oprávněnými zástupci Smluvních stran, přičemž Nabyvatel si ponechá 2 vyhotovení a CITYA obdrží 2 vyhotovení. Je-li dodatek uzavírán v elektronické podobě, obdrží obě Smluvní strany jeho elektronický originál opatřený zaručenými elektronickými podpisy oprávněných osob obou Smluvních stran.
- 10.5. Smluvní strany se dohodly, že právní vztahy vyplývající z této smlouvy se budou řídit právem České republiky.
- 10.6. Je-li tato Smlouva uzavírána v listinné podobě, je vyhotovena ve 4 stejnopisech s platností originálu, přičemž Nabyvatel obdrží 2 a CITYA 2 vyhotovení. Je-li tato Smlouva uzavírána v elektronické podobě, obdrží obě Smluvní strany její elektronický originál opatřený zaručenými elektronickými podpisy oprávněných osob obou Smluvních stran.
- 10.7. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří její přílohy, a to konkrétně:
- Příloha č. 1 - Specifikace Platformy.
 - Příloha č. 2 – SLA.
 - Příloha č. 3 - Grafická specifikace Oblasti.
- 10.8. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude zveřejněna na Portálu veřejné správy v Registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách

účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů („**Zákon o registru smluv**“); Smluvní strany se v této souvislosti dohodly, že zveřejnění této Smlouvy v souladu se Zákonem o registru smluv zajistí Nabyvatel, a to bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy.

- 10.9. Tato Smlouva vstupuje v platnost ke dni jejího podpisu oběma Smluvními stranami a nabude účinnosti dnem jejího zveřejnění dle Zákonu o registru smluv.
- 10.10. Tuto Smlouvu je v době nepřítomnosti hejtmana kraje oprávněn podepsat jeho zástupce v pořadí určeném usnesením zastupitelstva kraje č. 1/11 ze dne 21.10.2024.
- 10.11. Tuto Smlouvu je na základě pověření hejtmanem kraje uděleného se souhlasem rady kraje oprávněna podepsat 1. náměstkyně hejtmana kraje. V případě nepřítomnosti 1. náměstkyně podepisuje smlouvu hejtman, případně jeho zástupce v pořadí určeném usnesením zastupitelstva č. 1/11 ze dne 21.10.2024.
- 10.12. Doložka platnosti právního jednání dle § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů:
K uzavření této Smlouvy má Nabyvatel souhlas rady kraje udělený usnesením č. 39/2484 ze dne 9. 3. 2026.

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem této Smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy.

Nabyvatel:

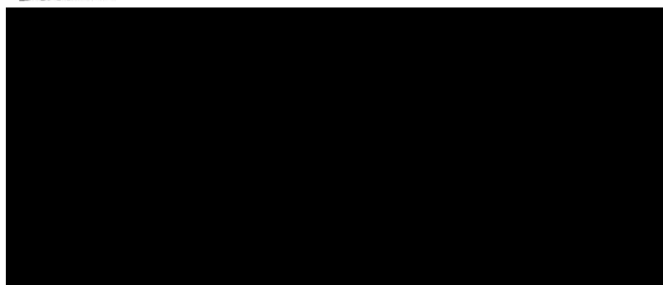
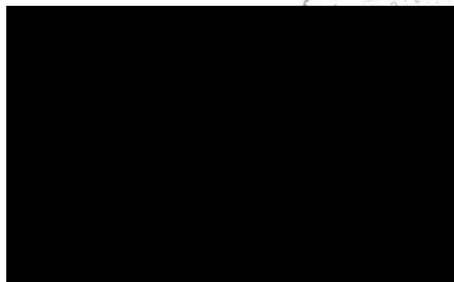
Datum:

- 4. 05. 2026

CITYA:

Datum:

13.3.2026



Příloha č. 1 - Specifikace platformy

Objednávka

- Odbavení, potvrzení a naplánování požadavků na jízdu v reálném čase (reakce do 5 s od zadání request).
- Odbavení, potvrzení a naplánování požadavků na jízdu na základě předobjednávky (reakce do 5 s od zadání requestu).
- Odbavení, potvrzení a naplánování požadavků v režim ASAP (co nejdříve) a ALAP (co nejpozději) a odbavení na konkrétní čas vyzvednutí / vysazení (reakce do 5 s od zadání request).
- Odbavení více požadavků zároveň několika agenty.
- Okamžitá objednávka z aplikace, či telefonního dispečinku bez zásahu dispečera a vložení do jízdy.
- Inkrementální optimalizace celého vozového parku, regionu a objednávek v reálném čase pravidelně každých několik sekund.
- Přijímání požadavků a cestujících do již probíhající jízdy, autonomní úprava jízdních plánů za účelem odbavení dalšího cestujícího při stávající jízdě.
- Vyřízení požadavku dle vozidla priorit a typu pasažéra, naplnění specifických podmínky vozidel, např. nízkopodlažní apod. a optimální přiřazení pasažéra do probíhající jízdy.
- Nabídka alternativních možností jízdy v případě plné kapacity (dříve / později) a to v režimu ASAP, ALAP, objednávek na budoucí čas i objednávek na konkrétní čas dojezdu / návaznosti spoje.
- Automatická nabídka objednávky pro zpáteční jízdu s potvrzením a alokací.
- Zohlednění proměnlivé délky zastávky (v čase) dle typu pasažéra, nebo preference.

Virtuální zastávky a režimy poptávkové dopravy

- Objednávka na konkrétní místo ke dveřím, i na virtuální zastávky.
- Více režimů virtuálních zastávek (pick up / drop-off / point-2-hub), poskytování datového formátu VZ v režimu GeJson, long./lat. coordiantes a číselníku (CisID).
- Vymezování koridorů a prioritizace preferované linkové dopravy v době a místě cestujícího.
- Režim „plně flexibilní“ (libovolná kombinace virtuálních zastávek a vozidel, režim „semi-flexibilní“ (daný plán respektuje sekvenci zastávky, případně danou linku dle priorit v místě a čase).

Optimalizace

- Sdílení vozidla a trasy více pasažéry z různých nástupních a výstupních míst (bez omezení počtu míst).
- Nastavení váhy a podmínek za kterých bude takovýto pasažér přijat s vlivem na již probíhající jízdu.
- Definovat maximální deviaci trasy (v km a čase).
- Definovat maximální dobu zpoždění vyzvednutí.

- Optimalizace tras v reálném čase na základě aktuální dopravní situace a změna plánů vozidel s instantním zásahem do řídičské aplikace.
- V případě poruchy systém autonomně změní plány na další vozidla v reálném čase.
- Proaktivní autonomní optimalizace a odbavení požadavků 24/7 v reálném čase na základě nenadálých událostí (zrušení jízd uživatelem, přidání nové jízdy, uživatel nepřišel, poruchy a nehody vozidla a jiné), bez lidského zásahu.
- Inkrementální optimalizace celého fleetu, všech požadavků, jízd i předobjednavek a dalších vstupních dat každých několik sekund.
- Systém "kotev" a "koridorů", který umožňuje vozidlu vracet se na prioritizovaná místa, předpokládaný typ poptávky tak aby aktivně podporoval tzv. channeling (sdílenost) a zamezoval "aglomeračnímu efektu shlukování".

Řidičská aplikace

- Turn-by-turn navigace v řídičské aplikaci CITYA Driver (vč. zastávek a informací o probíhajících a budoucích misích).
- Uživatelský design ověřený řidiči autobusů i běžných vozidel (taxi, logistické služby). Podpora pro iOS, Android, pro mobilní zařízení i tablety.

Ostatní

- SDK pasažérské aplikace pro implementaci do aplikace.
- Pozice vozidel v reálném čase.
- Datový a analytický report "Dispatcher" v online prostředí v reálném čase, vč. kohort uživatelů.
- Tvorba virtuálních zastávek, editace a nastavení regionu v manažerském "Dispatcher".
- Technická podpora platformy: v pracovní hodiny 7:00 - 19:00, pondělí-pátek.
- Samotná architektura pracuje co nejefektivnějším tak, aby byla výkonná a nenáročná na provozní náklady (např. práce s runtime daty, cache system, API gateway, priority requests apod.).
- Zabezpečení a nezávislost dat (platforma splňuje NIS2 / multitenantní databáze, a další.)
- Unikátní uživatelský design ověřený praxí zákazníků.

Příloha č. 2 - SLA

SLA (Service Level Agreement) stanovuje parametry dostupnosti, kvality a podpory služeb poskytovaných **společností CITYA (dále jen „Dodavatel“)** v rámci provozu **softwarového řešení poptávkové dopravy** (dále jen „Služba“). Účelem SLA je zajistit předvídatelnost a měřitelnost poskytované Služby.

1. Definice priorit incidentů

Dobou vyřešení je míněna maximální doba, za jakou řešitelský tým, do jehož kompetence daný problém spadá, vyřeší příslušný požadavek/vyřeší incident. Doba je definována v souvislosti s SLA, takže platí, že uvedená doba se počítá v době plného provozního času služby, které se požadavek týká. Po dobu, kdy Dodavatel čeká na reakci nebo součinnost Dopravce, je pozastaven čas měřící dobu na vyřešení (tato doba se do SLA nezapočítává).

Prioritu stanovuje Dopravce. V případě pochybností si CITYA může u Dopravce prioritu ověřit a po dohodě změnit.

V případě, že Dodavatel v rámci své činnosti zjistí existenci incidentu, který zatím nebyl žádným z Dopravce Služeb předepsaným způsobem nahlášen, je povinen jej bez zbytečného odkladu sám zadat prostřednictvím služby CityaSupport. V těchto případech stanovuje prioritu Dodavatel. Dopravce je oprávněn prioritu takto nahlášeného incidentu změnit; doba pro vyřešení incidentu se v takovém případě bude nově počítat od okamžiku této změny.

Priorita	Popis priority
A – kritická	Služba je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je vysoká, neboť incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení.
B – vysoká	Služba je částečně nedostupná, tj. není dostupný některý funkční modul dané služby. Touto částečnou nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, protože se týká všech skupin uživatelů, naléhavost je však střední, neboť existuje známé náhradní řešení.

C – nízká	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postižen jednotlivý uživatel nebo omezená skupina uživatelů. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný a naléhavost je nízká, protože nedochází k ohrožení termínu. Případně se jedná o závadu, která není uvedena v prioritě A a B.
------------------	--

2. Služba poskytování SW vybavení pro poptávkovou dopravu

Popis služby	Poskytování webové aplikace a core systému pro správu služby poptávkové dopravy umožňující administraci, správu uživatelů, objednávek, reporting a další. Součástí služby je i poskytování mobilní aplikace pro řidiče a cestující.	
Rozsah poskytování služby	Služba je poskytována v nepřetržitém provozu.	
SLA parametry		
Celková dostupnost služby	Rozsah zaručeného provozu služby	Max. doba jednoho výpadku služby (v minutách)
99,89 %	5 x 14 Po-Pá 7:00 – 19:00	60
SLA parametry – Incident Management		
Kategorie	Reakční doba	Doba vyřešení
A	30 minut	3 hodiny
B	120 minut	24 hodin
C	SBD	36 hodin
Plánované odstávky		

2x měsíčně 21:00 – 23:00, maximálně na dobu 2 hodin, hlášení o plánované odstávce min. 48 hodin předem

3. Měření dostupnosti

Dostupnost bude měřena jako podíl rozdílu celkové odsouhlasené provozní doby za sledované období a doby nedostupnosti služby, za niž nese odpovědnost dodavatel, a odsouhlasené provozní doby za sledované období vynásobené 100. Do odsouhlasené provozní doby za období se pro potřebu výpočtu dostupnosti promítnou plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby. Dostupnost bude uvedena v %.

$$\text{Dostupnost} = \frac{\text{PDobdobí} - \text{Nslužby}}{\text{PDobdobí}} \times 100$$

PDobdobí – Odsouhlasená provozní doba za sledované období

Nslužby – Doba úplné nedostupnosti služby ve sledovaném období, za niž odpovídá dodavatel.

4. Sankce za nedodržení SLA

Pokud nebude dosaženo měsíční dostupnosti 99,99 %, poskytne Dodavatel slevu z měsíční odměny:

- **5 %** za každé započaté **0,5 %** poklesu pod garantovanou úroveň.

V případě překročení maximální doby řešení kritického incidentu kategorie A nebo B bude Dopravce poskytnuta sleva ve výši **10 %** z měsíční odměny.

Celková maximální výše slevy za kalendářní měsíc je **30 %** z měsíční fakturované částky.

5. Výluky z odpovědnosti

Dodavatel není odpovědný za nedostupnost či poruchy způsobené:

1. událostí vyšší moci (povodně, útoky DDoS mimo kontrolu Dodavatele, požár apod.),
2. chybou na straně infrastruktury třetích stran, která není součástí SLA (poskytované cloudové a datové a mobilní služby),
3. neodborným zásahem Dopravce nebo jím pověřenou osobou,
4. plánovanou údržbou oznámenou minimálně 48 hodin předem.

6. Hlášení a dokumentace incidentů

Incidenty musí být hlášeny prostřednictvím helpdeskového systému <https://support.citya.io>
Každé hlášení musí obsahovat:

- stručný popis incidentu,
- datum a čas výskytu,
- kontaktní osobu,
- přiložené logy/snímky obrazovky (pokud existují).

CITYA vede evidenci incidentů, která je zpřístupněna Dopravci online.

CITYA poskytne Dopravci měsíční výkaz s rozdělením incidentů dle kategorií a časů řešení.

Příloha č. 3 - Grafická specifikace Oblasti

