

## SMLOUVA O SPOLUPRÁCI A O POSKYTNUTÍ LICENCE

Tuto Smlouvu o spolupráci a o poskytnutí licence („Smlouva“ nebo „licenční 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.**

IČ: 13975471, DIČ: CZ13975471

se sídlem Zaoralova 3045/1e, Líšeň, 628 00 Brno

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 125886

(dále také jen „CITYA“ nebo „Dodavatel“)

Kontaktní osoba: [REDAKCE] (dále také jen „Kontaktní osoba společnosti CITYA“)

a

#### **Město Litoměřice**

IČ: 00263958, DIČ: CZ00263958

se sídlem Mírové náměstí 15/7, 412 01 Litoměřice, Česká republika

zastoupené: Mgr. Jiřím Adámkem, místostarostou města

(dále také jen „Nabyvatel“)

Kontaktní osoba: Mgr. Jiří Adámek, místostarosta města, email: [REDAKCE] tel. [REDAKCE] (dále také jen „Kontaktní osoba Nabyvatele“)

(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 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 uzavře s vybraným dopravcem, (dopravce vybraný Nabyvatelem dále jen „Dopravce“) smlouvu o veřejných službách v přepravě cestujících k zajištění obslužnosti v Oblasti, a to ve formě poskytování služeb Poptávkové dopravy využitím Platformy z titulu Podlicence Dopravce (jak je tento pojem definován dále), (dále jen „Smlouva o poskytování přepravních služeb“), zakládající postavení Dopravce jakožto poskytovatele veřejných služeb v přepravě cestujícím 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) 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“);
- (F) 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 a poskytovat veškeré související služby vč. úprav a změn v Platformě, to vše po dobu a za podmínek dále sjednaných.
- 1.2. Nabyvatel se zavazuje hradit za poskytování Licence k Platformě včetně všech souvisejících služeb dle této Smlouvy společnosti CITYA Odměnu a případně Podlicenční odměnu (jak jsou tyto pojmy definovány dále), to vše po dobu 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, a to zejména k užívání Platformy vč. Aplikací v rozsahu potřebném k naplnění Účelu 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 vč. Aplikací, 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 vč. Aplikací 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 (tím není dotčeno právo cestujících vytvořit objednávku Poptávkové dopravy z jakéhokoli místa na světě, bude-li se jednat o objednávku Poptávkové dopravy v Oblasti), (ii) s časovým omezením poskytnutí Licence ode dne zahájení poskytování služeb Poptávkové dopravy Dopravcem na základě Smlouvy o poskytování přepravních služeb uzavřené mezi Nabyvatelem a Dopravcem (předpoklad zahájení 1.9.2026 s tím, že o konkrétním datu zahájení poskytování služeb Poptávkové dopravy Dopravcem Nabyvatel písemně - postačí e-mailem - informuje CITYA), a to na dobu 48 měsíců ode dne zahájení poskytování Licence dle tohoto bodu. Smluvní strany dále sjednávají, že CITYA uděluje Nabyvateli oprávnění Platformu užít pro účely přípravy, nastavení apod. Platformy a provozu Poptávkové dopravy již 1 (jeden) měsíc před zahájením poskytování služeb Poptávkové dopravy Dopravcem, a dále 2 (dva) měsíce po ukončení poskytování služeb Poptávkové dopravy Dopravcem, resp. po skončení trvání Licence, a to pro účely přístupu vč. stažení provozních dat (statistik) Poptávkové dopravy (nikoli aktivní užívání Platformy pro Poptávkovou dopravu), (iii) s omezením množství užití Platformy specifikovaného v příloze č. 1 této Smlouvy, pro řídičské rozhraní vždy současně alespoň dva (2) řidiči, pro pasažérské a dispečerské rozhraní bez omezení, 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. a čl. 2.5. níže) Platformy či jakékoli její části. Nabyvatel je oprávněn poskytnout právo užít Platformu v rozsahu pasažérského rozhraní (Aplikace) uživatelům Aplikace (cestujícím), a dále je Nabyvatel oprávněn poskytnout právo užít Platformu v rozsahu týkajícím se dispečinku i třetím osobám zajišťujícím dispečink pro Nabyvatele, zejm. příspěvkové organizace Nabyvatele, apod. 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 vyjma nastavování funkcí Platformy ohledně parametrů Poptávkové dopravy v rozsahu umožněném Platformou, resp. danou Aplikací.
- 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. Nabyvatel je oprávněn poskytnout Dopravci Podlicenci Dopravce též bezúplatně.
- 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

tvůřícího 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 objektivně může potřebovat k plnění svých závazků z této Smlouvy. Případné prodlení Nabyvatele s poskytnutím součinnosti a podkladů nezbytných k plnění této Smlouvy CITYA vylučuje vznik prodlení společnosti CITYA s plněním jejích závazků z této Smlouvy.
- 3.3. 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).
- 3.4. Bude-li k naplnění Účelu této Smlouvy potřeba, aby si Smluvní strany poskytovaly produkty či služby za úplatu nad rámec sjednaný této Smlouvě, zejména, nikoli však výlučně v oblasti propagace či servisních služeb (vyjma servisních služeb sjednaných dle této Smlouvy - SLA), kdy Smluvní strany připouští možnost předchozího provedení SWAT analýzy, uzavrou vždy samostatné smlouvy o poskytování takových produktů či služeb, a to v souladu s příslušnými právními předpisy (zejm. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění).
- 3.5. 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. Smluvní strany dále sjednávají, že případné úpravy a změny v Platformě vč. Aplikace zejména s ohledem na případné úpravy provozní doby poskytování Poptávkové dopravy (zejm. nastavení poskytování Poptávkové dopravy v sobotu, neděli či dnů pracovního klidu, případnou-li na pondělí až pátek, změny denního časového úseku poskytování Poptávkové dopravy, období letního provozu, apod.), úpravy oblastí či virtuálních zastávek v rámci Oblasti, úpravy způsobu úhrady či výše či jiného druhu Jízdného a další vnitřní nastavení Platformy či Aplikace (zejm. způsob poptávání Poptávkové dopravy cestujícími apod.) vždy včetně poskytnutí Licence pro takovouto úpravu či změnu, je již zahrnuto v Odměně a CITYA se zavazuje takovéto úpravy a změny Platformy vč.



zpřístupnění změn Platformy a Aplikace zajistit na základě písemného (postačí e-mailem) požadavku Nabyvatele, bez zbytečného odkladu.

- 3.6. Smluvní strany se dále dohodly, že každá ze Smluvních stran může dle vlastního uvážení předkládat návrhy na nové funkce a služby poskytované v Platformě. V případě, že se Smluvní strany shodnou na jeho implementaci, vyjednájí také dle povahy nových funkcí, zda a jak se budou podílet na implementačních nákladech, to vždy však v souladu s příslušnými právními předpisy (zejm. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění) CITYA se zavazuje, že bez výslovného písemného souhlasu Objednatele neprovede implementaci nových funkcí či služeb v Platformě pouze na základě dohody či žádosti Dopravce; tím nejsou dotčeny úpravy a změny Platformy či služeb dle této Smlouvy touto Smlouvou výslovně předvídané.

#### 4. ODMĚNA A DALŠÍ PLNĚNÍ, PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Za Licenci poskytovanou na základě této Smlouvy náleží společnosti CITYA fixní odměna, která je Smluvními stranami sjednána ve výši **35 000, - Kč měsíčně** (tj. za 1 měsíc poskytování Licence vč. veškerých související služeb vč. úprav a změn v Platformě dle této Smlouvy) bez DPH („Odměna“). K Odměně bude připočtena DPH ve výši dle platných právních předpisů.
- 4.2. 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; ustanovení odst. 4.5. a 4.6. tohoto článku se pro účely stanovení platebních podmínek Podlicenční odměny použijí obdobně.
- 4.3. Odměna je konečná a zahrnuje veškeré náklady společnosti CITYA spojené s poskytováním Licence či jinými činnostmi vykonávanými na základě anebo v souvislosti s touto Smlouvou, a to včetně úprav a změn v Platformě dle čl. 3.5 Smlouvy, s výjimkou výslovně sjednanou v odst. 4.2. tohoto článku výše; k této skutečnosti Smluvní strany přihlédly při sjednávání výše Odměny.
- 4.4. V případě, že k zahájení poskytování Licence či k ukončení poskytování licence dle této Smlouvy dojde v průběhu kalendářního měsíce, nárok společnosti CITYA na Odměnu se alikvotně snižuje, a vypočte se jako součin počtu pracovních dnů poskytování Licence dle této Smlouvy v daném kalendářním měsíci a hodnoty podílu celkové výše měsíční Odměny a počtu dnů pracovních v daném kalendářním měsíci.
- 4.5. Smluvní strany se dále výslovně dohodly, že Odměna společnosti CITYA, na niž společnost CITYA vznikne nárok za příslušný kalendářní měsíc, je splatná na základě daňového dokladu vystaveného společností CITYA v souladu s českými právními předpisy. Společnost CITYA je povinna vystavit daňový doklad (fakturu) do 15 dnů ode dne, kdy vznikla povinnost přiznat daň, nebo přiznat uskutečnění plnění, přičemž splatnost Odměny v daňovém dokladu nebude kratší než 30 dnů ode dne jejího doručení Nabyvateli. Taktwo vystavený daňový doklad doručí společnost CITYA bez zbytečného odkladu Nabyvateli v elektronické podobě na emaily, případně na jiný/é později Nabyvatelem oznámené emaily: jiri.adamek@litomerice.cz.

- 4.6. V případě, že daňový doklad vystavený společností CITYA nebude mít náležitosti stanovené českými právními předpisy účinnými ke dni jejího vystavení, vrátí Nabyvatel daňový doklad společnosti CITYA v odpovědi na e-mail, ze kterého byl tento Nabyvateli doručen, s upozorněním na zjištěné nedostatky; po dobu odstraňování nedostatků daňového dokladu společností CITYA neběží doba splatnosti příslušné Odměny, neboť se má za to, že daňový doklad společnosti CITYA nebyl Nabyvateli doručen. Daňový doklad je uhrazen dnem odeslání příslušné částky z účtu Nabyvatele na účet CITYA.

## 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.

## 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; (v) s ohledem na povinnosti Nabyvatele dle obecně závazných právních předpisů v oblasti svobodného přístupu k informacím, uveřejňování smluv v registru smluv a zadávání veřejných zakázek se za Důvěrné informace nepovažuje tato Smlouva včetně všech jejích příloh, informace o Platformě vč. Aplikace v rozsahu dle této Smlouvy, a dále v rozsahu potřebném k plnění Účelu této Smlouvy, jakož ani informace o uhrazené Odměně, Podlicenční odměně či jiných plateb CITYA ze strany Nabyvatele.
- 6.3. Každá ze Smluvních stran samostatně se zavazuje, že (i) bude uchovávat Důvěrné Informace v důvěrnosti a neposkytne Důvěrné informace či jakoukoli jejich část jakékoliv 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 vyrazení 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 způsobilá představovat 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, zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv a zákonem č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, vše v platném znění, a v souladu a za podmínek stanovených v těchto zákonech je povinnou 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 výslovně určeno jinak. CITYA souhlasí se zveřejněním veškerých údajů týkajících se či souvisejících s plněním této Smlouvy podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů. Tutéž povinnost bude CITYA požadovat po svých poddodavatelích.
- 6.6. Nabyvatel prohlašuje, že si je vědom toho, že jakékoli porušení tohoto článku 6. této Smlouvy by mohlo společnosti CITYA způsobit újmu a/nebo způsobit vznik škody. Nabyvatel tak odpovídá za veškeré škody, které společnosti CITYA vzniknou v důsledku porušení kterékoli povinnosti vyplývajících 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. Na osobní údaje se vztahuje obdobně ujednání o Důvěrných informacích.

## 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. 8.1. 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 je dle ujednání Smluvních stran řádně daná a učiněná, 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, Smluvní strany sjednávají, 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.

## 9. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 9.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou 48 měsíců počínaje ode dne zahájení poskytování služeb Poptávkové dopravy Dopravcem na základě Smlouvy o poskytování přepravních služeb uzavřené mezi Nabyvatelem a Dopravcem; předpoklad zahájení dne 1.9.2026 s tím, že o konkrétním datu zahájení poskytování služeb Poptávkové dopravy Dopravcem Nabyvatel písemně (postačí e-mailem) informuje CITYA. CITYA poskytuje Nabyvateli Licenci na dobu dle předchozí věty tohoto článku 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.
- 9.3. Tato Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran anebo výpovědí.
- 9.4. Nabyvatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu písemnou výpovědí i bez udání důvodu s 2 (dvou) měsíční výpovědní dobou, jejíž běh započne první den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž bude výpověď doručena CITYA. Nabyvatel je oprávněn takto Smlouvu vypovědět nejprve po uplynutí 21 měsíců ode dne zahájení poskytování Licence dle této Smlouvy.
- 9.5. Nabyvatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu písemnou výpovědí doručenu CITYA v případě, že Nabyvatel ukončil Smlouvu o poskytování přepravních služeb uzavřenou mezi Nabyvatelem a Dopravcem, a to ke dni ukončení Smlouvy o poskytování přepravních služeb, nejdříve však s výpovědní dobou dle 9.9 Smlouvy.
- 9.6. Nabyvatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu písemnou výpovědí doručenu CITYA v případě, že CITYA poruší svou povinnost vyplývající ze Smlouvy, a toto své porušení nenapraví ani v dodatečně lhůtě mu poskytnuté ve výzvě (výzva postačí e-mailem) Nabyvatele, či toto porušení, na které byl upozorněn Nabyvatelem, opakuje.
- 9.7. Nabyvatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případech, kdy tak stanoví právní předpis a v případě, že vůči CITYA je zahájeno insolvenční řízení, CITYA je v úpadku, na jeho majetek je prohlášen konkurs nebo pokud CITYA vstoupí do likvidace. Účinnost odstoupení od Smlouvy nastává dnem doručení písemného oznámení druhé Smluvní straně, tj. účinky odstoupení od Smlouvy jsou vždy do budoucna.
- 9.8. CITYA je oprávněn ukončit tuto Smlouvu pouze písemnou výpovědí doručenu Nabyvateli, a to výlučně z důvodů prodlení Nabyvatele se zaplacením daňového dokladu (faktury) po dobu delší než 30 (třicet) dnů po lhůtě jejich splatnosti, a to za předpokladu, že na možnost výpovědi Smlouvy byl Nabyvatel s předstihem alespoň 10 (deset) dnů písemně upozorněn CITYA a Nabyvatel v uvedené lhůtě dlužnou částku neuhradil.



- 9.9. Nejedná-li se o výpověď dle čl. 9.4 Smlouvy činí výpovědní doba 1 (jeden) měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena příslušné Smluvní straně.
- 9.10. 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. Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky podepsaným oběma Smluvními stranami. Smluvní strany tímto dle § 564 Občanského zákoníku vylučují možnost změnit obsah této Smlouvy jinou než písemnou formou a dále vylučují, aby osoby uvedené v ust. § 166 a § 430 Občanského zákoníku sjednávaly změny obsahu této Smlouvy jinak než na základě písemného zmocnění statutárního orgánu či prokuristy příslušné Smluvní strany.
- 10.4. Smluvní strany se dohodly, že právní vztahy vyplývající z této smlouvy se budou řídit právem České republiky.
- 10.5. Pokud se jakékoliv ustanovení Smlouvy stane neplatným, právně neúčinným, zdánlivým nebo nevymahatelným, zůstanou zbývající ustanovení v plné platnosti a účinnosti. Smluvní strany se dohodly nahradit neplatné, právně neúčinné, zdánlivé a nevymahatelné ustanovení takovými platnými, právně účinnými a vymahatelnými ustanoveními, jež se svým významem co nejvíce přiblíží smyslu a účelu dotčených ustanovení.
- 10.6. CITYA je oprávněn postoupit pohledávky vyplývající ze Smlouvy třetím osobám pouze po předchozím písemném souhlasu Nabyvatele.
- 10.7. CITYA 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. CITYA se zavazuje zajistit spolupůsobení svých poddodavatelů a dodavatelů při výkonu finanční kontroly v souvislosti s touto Smlouvou a zavazuje se požadovat po svých poddodavatelích a dodavatelích jejich spolupůsobení při výkonu finanční kontroly, a to vždy minimálně v rozsahu dle věty první tohoto článku.

- 10.8. CITYA je povinen uchovávat doklady, které souvisejí s plněním této Smlouvy a jeho financováním (dle zákona č. 563/1991 Sb.), minimálně 10 let od finančního ukončení, nestanoví-li platný právní předpis lhůtu delší. Stanoví-li platný právní předpis lhůtu delší, musí být doklady dle věty první tohoto článku uchovávány po tuto delší dobu. Tutéž povinnost se CITYA zavazuje požadovat po svých poddodavatelích.
- 10.9. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom.
- 10.10. 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
- 10.11. 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. Smluvní strany jsou si vědomy, že Objednatel je povinným subjektem podle Zákonu o registru smluv, a tímto vyslovují svůj souhlas se zveřejněním této Smlouvy v Registru smluv na dobu neurčitou a uvádějí, že výslovně označily údaje, které se dle Zákonu o registru smluv neuveřejňují.
- 10.12. Tato Smlouva vstupuje v platnost ke dni jejího podpisu oběma Smluvními stranami a nabude účinnosti dnem jejího zveřejnění dle Zákonu o registru smluv.
- 10.13. Uzavření této Smlouvy bylo schváleno Radou města Litoměřice na jednání dne 22.4.2026 usnesením č. 252/7/2026.

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

Nabyvatel:



za Město Litoměřice

Mgr. Jiří Adámek, místostarosta města

Datum: 22. 06. 2026

CITYA:



CITYA mobility s.r.o.

Ing. Dalibor Kopel, jednatel

Datum: 5. 6. 2026



## Příloha č.1 - Specifikace platformy

### Objednávka

- Odbavení, potvrzení a naplánování požadavků na jízdu v reálném čase (reakce do 5s od zadání request).
- Odbavení, potvrzení a naplánování požadavků na jízdu na základě předobjednávky (reakce do 5s 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 5s od zadání request).
- Odbavení více požadavků zároveň několika agenty.
- Okamžité zpracování objednávky jízdy z aplikace nebo prostřednictvím telefonního dispečinku, přičemž přiřazení vozidla a zařazení jízdy do systému probíhá automatizovaně bez nutnosti manuálního zásahu dispečera
- 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, 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 předobjednávek 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 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. Poskytovány informace zejména ohledně typů a počtu zákazníků, trasách jízd, počtu najetých kilometrů, počtu realizovaných/nerealizovaných/zrušených jízd, časových slotů vytíženosti, atp.
- Tvorba virtuálních zastávek, editace a nastavení regionu v manažerském “Dispatcher”
- Technická podpora platformy ve smyslu Help Desk: v pracovní hodiny 7:00 - 19:00, pondělí – pátek; tím není dotčena funkčnost Platformy 24/7 v garantované dostupnosti dle přílohy č. 2 - SLA.
- Samotná architektura pracuje co nejefektivnějším tak, aby byla výkonná a nenáročná na provozní náklady (např. práce s runtime daty, cache system, API gateway, priority requesty apod.)
- Zabezpečení a nezávislost dat (platforma splňuje NIS2 / multitenantní databáze, a další.)
- Unikátní uživatelský design ověřený praxí zákazníků
- Umožnění dalších způsobů úhrady jízdného, např. předplacená karta (kupon), stanovení bezplatného jízdného, apod.

## Příloha č. 2 - SLA

SLA (Service Level Agreement) stanovuje parametry dostupnosti, kvality a podpory služeb poskytovaných Dodavatelem 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 CITYA 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 CITYA 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 CITYA. 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
<b>A – kritická</b>	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>B – vysoká</b>	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.
<b>C – nízká</b>	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

<b>Popis služby</b>	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.	
<b>Rozsah poskytování služby</b>	Služba je poskytována v nepřetržitém provozu.	
<b>SLA parametry</b>		
<b>Celková dostupnost služby</b>	<b>Rozsah zaručeného provozu služby</b>	<b>Max. doba jednoho výpadku služby (v minutách)</b>
99,89%	5 x 14 Po-Pá 7:00 – 19:00	60
<b>SLA parametry – Incident Management</b>		
<b>Kategorie</b>	<b>Reakční doba</b>	<b>Doba vyřešení</b>
A	30 minut	3 hodiny
B	120 minut	24 hodin
C	SBD	36 hodin
<b>Plánované odstávky</b>		
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 (CITYA), 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 99,89 %, poskytne Dodavatel Nabyvateli 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 Nabyvateli poskytnuta sleva ve výši 10 % z měsíční Odměny.

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

Nabyvatel je oprávněn slevu dle tohoto článku 4. jednostranně uplatnit. V případě uplatnění slevy z Odměny není Nabyvatel v prodlení s hrazením příslušné faktury, na níž Nabyvatel slevu uplatnil.

#### 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).

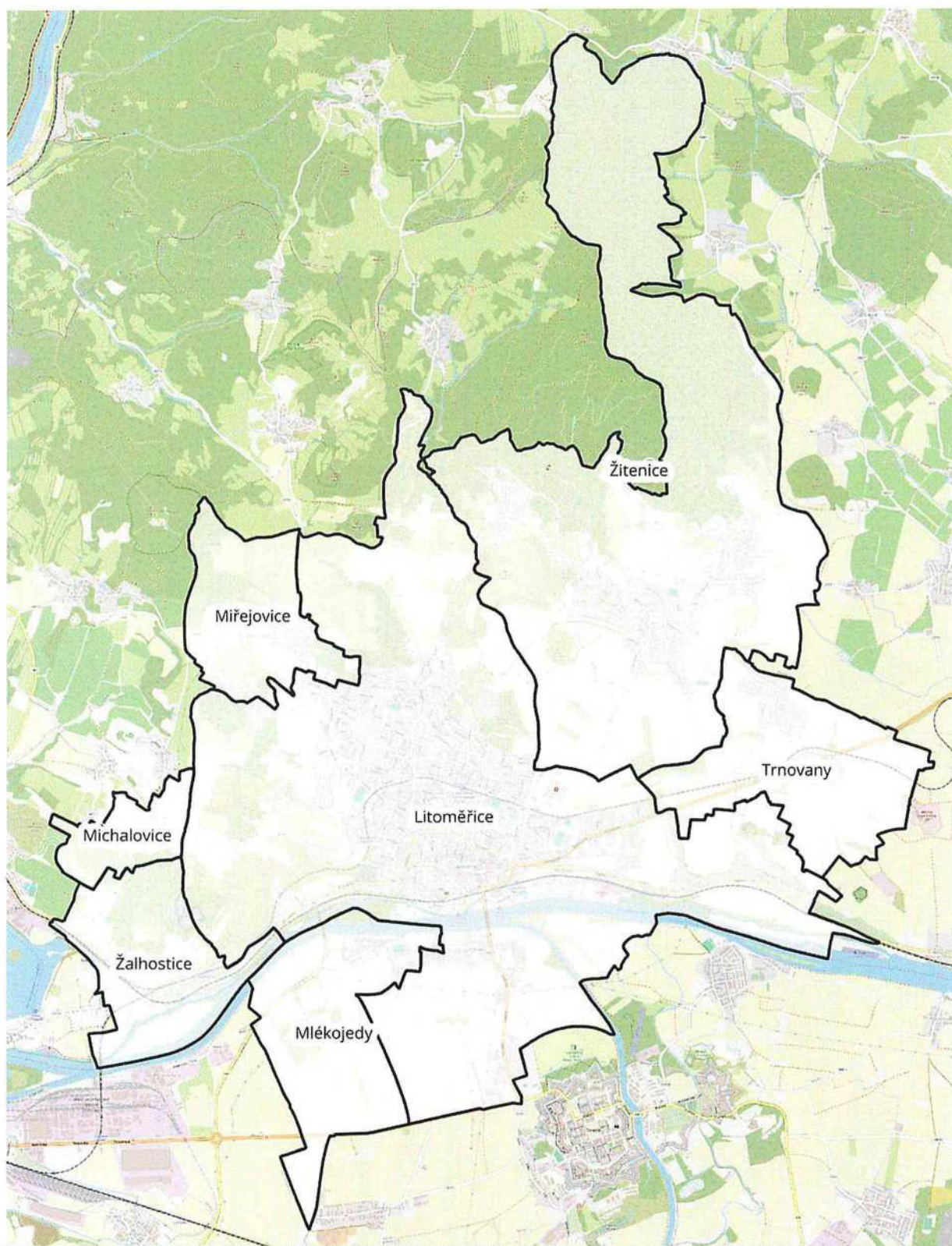
CITYA vede evidenci incidentů, která je zpřístupněna Dopravci online.

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





### Příloha č. 3 - Grafická specifikace Oblasti



□ Oblast obsluhy



