

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ A TECHNICKE PODPORY

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ust. § 1746 odst. 2 a ustanovení souvisejících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „Smlouva“)

mezi následujícími smluvními stranami:

(1) NUMOTEQ s.r.o.

IČO: 199 12 307, se sídlem Kurzova 2222/16, Stodůlky, 155 00 Praha 5, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 393690, zastoupená panem Lukášem Fránou, jednatelem společnosti
(dále jen „Poskytovatel“); a

(2) SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace

IČO: 663 62 717, DIČ: CZ66362717, se sídlem Dominikánská 288/4, Vnitřní Město, 301 00 Plzeň, Česká republika, zapsaná v rejstříku příspěvkových organizací vedeném u Krajského soudu v Plzni pod sp. zn. Pr 65, zřízená statutárním městem Plzeň, zastoupená Ing. Luďkem Šantorou, MBA, ředitelem

(dále jen „Objednatel“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále „Smluvní strany“ nebo „Strany“ a každý z nich samostatně jako „Smluvní strana“ nebo „Strana“)

SMLUVNÍ STRANY SE DOHODLY NA NÁSLEDUJÍCÍM:

PREAMBULE

- (A)** Objednatel má v dispozici na základě vlastnického práva, resp. nezbytného licenčního ujednání, internetový portál „PINE – Plzeňský inovační ekosystém“ a s ním související počítačový program (dále jen „Program“), přičemž prohlašuje a garantuje, že je oprávněn k uzavření této Smlouvy a k přenechání Programu do servisní a technické podpory Poskytovatele, případně k realizaci jeho změn, update či jiných úprav Poskytovatelem dle této Smlouvy, resp. dle Dílčích smluv. Podrobná specifikace Programu včetně rozsahu a podmínek jeho funkčnosti je obsažena v Příloze č. 1 této Smlouvy [Specifikace funkčnosti a funkcionality Programu].
- (B)** Objednatel má zájem o poskytování služeb podpory a údržby Programu ze strany Poskytovatele a Poskytovatel má zájem tyto služby Objednateli za podmínek této Smlouvy poskytovat. Strany proto uzavírají tuto Smlouvu.

1. VÝKLADOVÁ USTANOVENÍ

1.1 Níže uvedené pojmy mají význam definovaný v tomto článku 1.1; v textu Smlouvy jsou uvedeny vždy s velkým počátečním písmenem:

- a) „Čas nahlášení Incidentu“ představuje časový údaj vyjadřující datum a čas, kdy byl Incident ohlášen Poskytovateli způsobem stanoveným v této Smlouvě;
- b) „Doba dodání Řešení“ představuje rozdíl mezi časem obdržení posledních podkladů vyžádaných pracovníkem Poskytovatele nutných pro lokalizaci nebo replikaci Incidentu a časem nasazení Řešení Poskytovatelem;
- c) „Řešení“ představuje uvedení Programu do provozuschopného stavu, který jej dovoluje používat v souladu se Standardní dokumentací;

- d) „Hardware“ znamená veškeré hmotné součásti počítačových systémů a veškeré související vybavení hmotné povahy spolu se vším příslušenstvím, včetně veškeré související dokumentace;
- e) „Servisní e-mail“ je e-mailová adresa Poskytovatele uvedená v Příloze č. 2 této Smlouvy, sloužící k hlášení Incidentů, v rámci něhož bude evidován postup při odstranění Incidentu. Časem nahlášení Incidentu je okamžik doručení e-mailu na Servisní e-mail dle časového razítka přijímacího e-mailového serveru Poskytovatele; Poskytovatel zašle Objednateli potvrzení o přijetí hlášení nejpozději v rámci reakční doby pro daný typ Incidentu dle Přílohy č. 2;
- f) „Incident“ představuje jakoukoliv prokazatelnou nefunkčnost Programu, která se projeví selháním oproti funkčnosti a funkcionalitě sjednané ve Standardní dokumentaci, či jakýkoliv případ, kdy se Program nechová v souladu se Standardní dokumentací, a to bez ohledu na to, zda jde o Vadu či nikoliv. Kategorizace Incidentů je uvedena v Příloze č. 2 [Rozsah činností, kategorizace chyb, reakční doba a smluvní pokuty];
- g) „Občanský zákoník“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
- h) „Služby“ představuje souhrnné označení pro Technologickou podporu a Změny Programu;
- i) „Software“ znamená veškeré programové vybavení a další autorská díla, jakož i další věci či jiné majetkové hodnoty, které s programovým vybavením souvisejí a jsou určeny ke společnému užívání s tímto programovým vybavením, včetně veškeré související dokumentace a updatů a upgradů tohoto programového vybavení, avšak s výjimkou Hardware a databází, které nejsou současně autorským dílem;
- j) „Standardní dokumentace“ představuje specifikaci Programu uvedenou v Příloze č. 1 [Specifikace funkčnosti a funkcionality Programu] a specifikaci následných úprav a změn Programu uvedenou v Dílčích smlouvách;
- k) „Subdodavatel“ znamená kteroukoli osobu realizující subdodávky pro Poskytovatele v souvislosti s touto Smlouvou či Dílčí smlouvou;
- l) „Program“ má význam uvedený v odst. (A) Preambule;
- n) „Vada“ znamená jakoukoliv právní, faktickou či jinou vadu, jak je specifikována zejména v ustanoveních § 1916 a § 1920 Občanského zákoníku, zejména rozpor mezi skutečnými vlastnostmi Programu a vlastnostmi, které jsou pro Program stanoveny Standardní dokumentací;
- o) „Uživatel“ je zaměstnanec nebo spolupracující osoba Objednatele, která bude Program v rámci činnosti Objednatele užívat v souladu s licenčním ujednáním;
- p) „Dílčí smlouva“ nebo „Objednávka“ má význam uvedený v článku 5.2 písm. d) této Smlouvy; oba pojmy se v této Smlouvě používají rovnocenně.

2. ÚČEL SMLOUVY

2.1 Účelem této Smlouvy je zajistit pro Objednatele:

- a) bezvadný provoz Programu, včetně lokalizace a vyřešení případných Incidentů, pokud mají původ v Programu;
- b) další rozvoj Programu ve smyslu doplňování jeho nových funkcionalit, bude-li mezi Stranami takto ujednáno v rámci Dílčí smlouvy.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1 Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli technologickou podporu Programu („Technologická podpora“) za podmínek stanovených touto Smlouvou, a tomu odpovídající povinnost Objednatele za tyto služby platit dohodnutou cenu. Předmětem plnění této Smlouvy je dále případná povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli mimořádné služby

spočívající ve změnách Programu na základě změnového řízení, jak je stanoveno v podrobnostech v čl. 5 této Smlouvy („Změny Programu“), a tomu odpovídající povinnost Objednatele zaplatit za Změny Programu dohodnutou cenu. (Technologická podpora a Změny Programu společně jen „Služby“ či jednotlivě „Služba“).

- 3.2** Předmětem této Smlouvy není podpora či údržba Hardware, cloudového prostředí ani jakéhokoliv jiného Software Objednatele, než tvoří Program, jakož ani řešení incidentů Hardware, cloudového prostředí či jiného Software Objednatele, které nemají původ v Programu. Předmětem této Smlouvy není revize či údržba textového či obdobného obsahu Programu, jeho překlad, posouzení gramatické správnosti textového obsahu, jakož ani posouzení souladu textového, grafického či jiného obsahu Programu s právními normami států, ve kterých bude Program provozován.
- 3.3** Předmětem této Smlouvy dále není monitoring Uživateli a koncových uživatelů (zákazníků) využívajících Program nebo jeho části, monitoring jejich činnosti v rámci Programu, způsobu užití Programu, jakož ani posuzování souladu využívání Programu těmito osobami s obecnými právními předpisy. Činnosti podle tohoto ustanovení Smlouvy spadají svým obsahem mezi výlučné povinnosti Objednatele, které je Objednatel povinen vykonávat osobně, přičemž této povinnosti se nelze zříci, což Objednatel uzavřením této Smlouvy bere na vědomí.

4. PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ TECHNOLOGICKÉ PODPORY

- 4.1** Poskytovatel je povinen v době účinnosti této Smlouvy zajišťovat:
- dodání Řešení v případě Incidentu za podmínek dle této Smlouvy;
 - dodržení reakční doby odpovídající charakteru vzniklého Incidentu, specifikované v Příloze č. 2 [Rozsah činností, kategorizace chyb, reakční doba a smluvní pokuty];
 - dodržení doby nasazení Řešení odpovídající charakteru vzniklého Incidentu, specifikované v Příloze č. 2 [Rozsah činností, kategorizace chyb, reakční doba a smluvní pokuty].

5. ZMĚNY PROGRAMU NA ZÁKLADĚ ZMĚNOVÉHO ŘÍZENÍ

- 5.1** Poskytovatel se zavazuje na základě požadavku Objednatele provádět plnění požadované Objednatelem nad rámec Technologické podpory v rámci Změn Programu, a to za předpokladu, že je to v časových a personálních možnostech Poskytovatele.
- 5.2** Provádění Změn Programu se bude řídit následujícími pravidly:
- Provádění Změn Programu bude prováděno za úplaty, jak je stanoveno v článku 11.2 této Smlouvy.
 - Jednotlivé Změny Programu budou Poskytovatelem prováděny na základě dílčích požadavků Objednatele zaslaných pověřeným zaměstnancem Objednatele Poskytovateli písemně či e-mailem, které budou obsahovat zejména identifikaci požadované Změny Programu a termín pro její poskytnutí („Požadavek“).
 - Poskytovatel je povinen do pěti (5) pracovních dnů od data obdržení Požadavku posoudit jeho realizovatelnost. V případě, že je Požadavek technicky realizovatelný a je možné Změnu Programu poskytnout v termínu uvedeném v Požadavku, je Poskytovatel povinen ve stejné lhůtě připravit předběžnou kalkulaci obsahující počet hodin práce pracovníků Poskytovatele potřebný pro realizaci Změny Programu dle Požadavku a harmonogram realizace Změny Programu („Předběžná kalkulace“). Pokud Objednatel doplní nebo rozšíří původní Požadavek, Poskytovatel zašle novou upravenou Předběžnou kalkulaci.
 - Změny Programu budou realizovány po odsouhlasení Předběžné kalkulace pověřeným zaměstnancem Objednatele prostřednictvím písemné či e-mailové objednávky (dále jen „Dílčí smlouva“ nebo „Objednávka“; oba pojmy mají v této Smlouvě stejný význam).

- e) Změny Programu budou realizovány za podmínek stanovených touto Smlouvou, není-li v Dílčí smlouvě výslovně sjednáno jinak.

5.3 Strany pro úplnost poznamenávají, že není povinností Poskytovatele akceptovat Požadavek a realizovat Změnu Programu; pokud Poskytovatel nebude souhlasit s Požadavkem a realizací Změn Programu, zavazuje se toto s odůvodněním svého rozhodnutí sdělit obratem Objednateli.

6. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

6.1 Poskytovatel je povinen:

- a) spolupracovat s pracovníky Objednatele v oblastech dle této Smlouvy;
- b) pověřovat realizací plnění předmětu Smlouvy pouze ty pracovníky, kteří jsou k tomu odborně způsobilí.

6.2 Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění této Smlouvy s odbornou péčí, prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů.

6.3 Poskytovatel je povinen plnit tuto Smlouvu na vlastní nebezpečí a náklady.

6.4 Poskytovatel má právo navrhnout novou aktualizaci (novou verzi Programu či jeho části), která řeší chybu, jež dosud nebyla na straně Objednatele zaznamenána. Objednatel není povinen souhlasit s provedením implementace žádného typu aktualizace nabídnuté Poskytovatelem. V případě, že se u Objednatele vyskytne Incident v přímém důsledku chyby, na kterou Poskytovatel Objednatele upozornil dle první věty tohoto ustanovení, a odmítl-li Objednatel realizaci aktualizace, není Poskytovatel v prodlení s odstraněním tímto Incidentem způsobeného problému.

6.5 Poskytovatel je odpovědný za prodlení s poskytnutím Služby. Poskytovatel však není odpovědný za prodlení, pokud k němu došlo z některého z následujících důvodů:

- a) došlo k porušení povinnosti Objednatele poskytnout součinnost v rozsahu a způsobem sjednaným v této Smlouvě (včetně požadované součinnosti třetích osob, se kterými má Objednatel smluvní vztah); nebo
- b) je-li k poskytnutí Služby nezbytná migrace dat a vyskytla se zásadní nekvalita vyexportovaných dat, jež brání v provedení datové migrace, která není způsobena porušením povinností Poskytovatele, a Objednatel ji nenapravit, přestože jej Poskytovatel písemně na tuto skutečnost upozornil a poskytl mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k napravení kvality vyexportovaných dat.

6.6 Poskytovatel smí k plnění předmětu této Smlouvy či Dílčí smlouvy využít Subdodavatele či jiné spolupracující osoby. Poskytovatel plně odpovídá za řízení Subdodavatelů a dozor nad nimi. Použije-li Poskytovatel k plnění části předmětu této Smlouvy či Dílčí smlouvy Subdodavatele, má Poskytovatel odpovědnost, jako by tuto Smlouvu plnil sám. Poskytovatel je povinen zavázat každého Subdodavatele povinností mlčenlivosti a ochrany osobních údajů ve stejném rozsahu, v jakém je sám zavázán touto Smlouvou.

7. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

7.1 Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost nutnou pro řádné plnění této Smlouvy Poskytovatelem.

7.2 Součinností Objednatele se rozumí, že:

- a) Objednatel na požádání v přiměřené lhůtě dodá Poskytovateli podklady, údaje, přístupy, data a informace související s realizací předmětu plnění této Smlouvy;
- b) Objednatel je povinen na předchozí žádost Poskytovatele konzultovat v průběhu realizace plnění předmětu Smlouvy s Poskytovatelem přijatá řešení; Objednatel zajistí pro takovéto konzultace účast svých kvalifikovaných pracovníků;

- c) Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost při řešení překážky v plnění této Smlouvy;
 - d) Objednatel je povinen mít k dispozici materiály (logy v rozsahu poskytovaném Programem, tiskové šablony, zdrojová data, apod.) potřebné k řádnému plnění předmětu této Smlouvy Poskytovatelem a zajistit Poskytovateli přístup k těmto materiálům v rozsahu potřebném pro plnění této Smlouvy.
- 7.3 Objednatel se zavazuje zabezpečit přístup k Programu takovým způsobem, aby nedošlo k zásahu nepovolaných osob. Nepovolanými osobami se rozumí zaměstnanci třetích stran a dále zaměstnanci Objednatele, spolupracující osoby Objednatele či osoby, kterým byl umožněn přístup Objednatelem a kteří nebyli proškoleni pro práci s Programem v rámci jejich činnosti.
- 7.4 Objednatel se zavazuje zajistit taková organizačně-technická opatření, která neumožní neoprávněné nebo neodborné zásahy do Programu.
- 7.5 Objednatel se v případě výskytu Incidentu zavazuje zajistit Poskytovateli vzdálený přístup na veškerá prostředí, ve kterých je Program nainstalován.
- 7.6 Objednatel se zavazuje, že Poskytovateli zajistí v rozsahu potřebném pro plnění předmětu této Smlouvy přístup do svých prostor.
- 7.7 Objednatel je povinen dodat Poskytovateli, na základě jeho žádosti dle této Smlouvy, vyžádané informace související s touto Smlouvou, které jsou potřebné pro plnění povinností Poskytovatele dle této Smlouvy.

8. KOMUNIKAČNÍ KANÁLY PRO HLÁŠENÍ INCIDENTŮ

- 8.1 Primárním kanálem pro hlášení Incidentů je Servisní e-mail Poskytovatele uvedený v Příloze č. 2 této Smlouvy. Doručení e-mailu na Servisní e-mail je mezi Stranami považováno za prokazatelný způsob hlášení Incidentu ve smyslu této Smlouvy. Časem nahlášení Incidentu je okamžik doručení e-mailu na přijímací e-mailový server Poskytovatele dle časového razítka tohoto serveru; v případě sporu o tento okamžik předloží Poskytovatel Objednateli příslušný výpis z e-mailového serveru. Poskytovatel zašle Objednateli potvrzení o přijetí hlášení nejpozději v rámci reakční doby stanovené pro daný typ Incidentu v Příloze č. 2.
- 8.2 Pro Incidenty kategorie A („kritické chyby“) je Objednatel oprávněn (nikoli však povinen) duplicitně hlášení podat rovněž telefonicky na pohotovostním telefonním čísle Poskytovatele uvedeném v Příloze č. 2. Telefonické hlášení se považuje za platné pouze, pokud je následně bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) hodin, písemně potvrzeno Servisním e-mailem; v takovém případě se za Čas nahlášení Incidentu považuje okamžik telefonického hlášení.
- 8.3 Pro předávání většího objemu dat (logy, dumpy, přílohy přesahující limity e-mailu) se Strany dohodnou ad-hoc na vhodném způsobu předání (např. zaslání odkazu na sdílené cloudové úložiště dle volby kterékoli ze Stran). Přijaté soubory předávané podle tohoto ujednání musí být předávány zabezpečeným způsobem (zpravidla šifrovaným odkazem s časově omezenou platností).
- 8.4 Poskytovatel je povinen vést u každého Incidentu interní záznam o jeho stavu (přijetí, zahájení činnosti, řešení, nasazení Řešení) a tento záznam Objednateli na vyžádání zpřístupnit. Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o významných změnách stavu Incidentu (zejména zahájení řešení a nasazení Řešení) bez zbytečného odkladu prostřednictvím Servisního e-mailu.

9. MÍSTO PLNĚNÍ

- 9.1 Místem plnění této Smlouvy jsou prostory Poskytovatele, případně další místa dle uvážení Poskytovatele a s ohledem na charakter Služeb poskytovaných na základě této Smlouvy. Provoz Programu (zejména hostování serverové části Programu, zálohování a monitoring) bude zajišťován u

Poskytovatele, případně u jím vybraného Subdodavatele cloudových služeb se sídlem v Evropské unii. Konkrétní specifikace serverové infrastruktury a způsobu provozu Programu je obsažena v Příloze č. 2 této Smlouvy.

10. OHLÁŠENÍ INCIDENTU

- 10.1** Každý Incident musí být ohlášen Objednatelům prokazatelným způsobem zasláním e-mailu na Servisní e-mail uvedený v Příloze č. 2 této Smlouvy, případně rovněž telefonicky postupem dle čl. 8.2 této Smlouvy.
- 10.2** E-mail s hlášením o Incidentu obsahuje zejména:
- krátký a výstižný název Incidentu;
 - určení prostředí (testovací, produkční apod.);
 - detailní popis Incidentu, průvodních jevů a všech souvisejících informací;
 - návrh priority Incidentu (kategorie A, B, C dle Přílohy č. 2);
 - kontakt na osobu Objednatelů, která hlášení podala.
- 10.3** Časem nahlášení Incidentu se rozumí okamžik doručení e-mailu na přijímací e-mailový server Poskytovatele dle čl. 8.1 této Smlouvy, případně okamžik telefonického hlášení, je-li platně dle čl. 8.2 této Smlouvy potvrzeno.
- 10.4** Poskytovatel je povinen dodržet požadovanou reakční dobu vyplývající z klasifikace příslušného Incidentu plynoucí od Času nahlášení Incidentu, a to v rozsahu sjednané doby udržování pohotovosti dle Přílohy č. 2.
- 10.5** Proces řešení a vyřešení Incidentu je tvořen následující posloupností kroků:
- reakce a zahájení činnosti;
 - řešení Incidentu;
 - nasazení Řešení.

11. CENA

- 11.1** Cena za poskytování Služeb Technologické podpory byla dohodou Stran stanovena v Příloze č. 3 [Cena] této Smlouvy.
- 11.2** Cena za provádění Změn Programu se řídí ujednáním Stran v Dílčí smlouvě, případně je stanovena jako součin hodinové sazby pracovníků Poskytovatele za provedení Změny Programu uvedené v Příloze č. 3 [Cena] a skutečně a efektivně strávené doby příslušného pracovníka Poskytovatele na jejím provedení.
- 11.3** Cena dle této Smlouvy je uvedena bez DPH. K ceně bude připočtena DPH v zákonné výši platné k datu uskutečnění zdanitelného plnění.

12. FAKTURACE

- 12.1** Doba splatnosti faktury je třicet (30) dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Případně-li termín splatnosti na den, který není pracovním dnem, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den. Ke splnění dluhu Objednatelů dojde odepsáním příslušné částky z účtu Objednatelů do prospěch účtu Poskytovatele.
- 12.2** Faktura bude Poskytovatelem vystavena vždy nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byly Služby Technologické podpory poskytovány či byla dokončena Změna Programu.

- 12.3** Objednatel má po obdržení faktury sedm (7) pracovních dnů na posouzení toho, zda je bezchybně vystavena a splňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu právních předpisů ČR, a na její případné vrácení, a to i opakovaně, pokud není bezchybně vystavena anebo nesplňuje všechny náležitosti daňového dokladu. Po dobu odůvodněného vrácení faktury neběží Objednateli prodlení s její úhradou; nová lhůta splatnosti počíná běžet od doručení opravené faktury.
- 12.4** V případě prodlení s úhradou řádně vystavené faktury dle této Smlouvy je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 12.5** Faktura musí obsahovat odkaz na tuto Smlouvu (číslo a datum uzavření) a kontaktní osobu na straně Poskytovatele.
- 12.6.** Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli v písemné, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatele. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na e-mailovou adresu: xxx
- 12.7.** Poskytovatel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve poskytovatele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.
- 12.8.** V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatele na základě této smlouvy bude o poskytovateli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížít všechny platby poskytovateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto poskytovateli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb.

13. SMLUVNÍ POKUTY

- 13.1** Poruší-li Poskytovatel svou povinnost včas poskytnout některou ze Služeb Technologické podpory, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši stanovené v Příloze č. 2 [Rozsah činností, kategorizace chyb, reakční doba a smluvní pokuty].
- 13.2** Smluvní pokuta dle této Smlouvy je splatná do čtrnácti (14) dnů ode dne doručení písemné výzvy porušující Straně k jejímu uhrazení.
- 13.3** Souhrnná výše smluvních pokut dle této Smlouvy zaplacených jednou Stranou druhé Straně za kalendářní měsíc nepřesáhne dvojnásobek měsíční odměny Poskytovatele dle Přílohy č. 3 této Smlouvy. Tímto omezením není dotčeno právo dotčené Strany na náhradu škody přesahující výši smluvní pokuty.
- 13.4** Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok oprávněné Strany na splnění povinnosti, jejíž porušení bylo smluvní pokutou utvrzeno.

14. ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 14.1** Poskytovatel odpovídá za vady plnění dle této Smlouvy a Dílčí smlouvy, které má Program či poskytnuté Služby v době jejich poskytnutí či předání Objednateli.
- 14.2** Poskytovatel je povinen zajišťovat odstraňování vad bezúplatně, tj. za práce vynaložené Poskytovatelem na odstranění vad nebude Poskytovatelem nárokována cena dle čl. 11 této Smlouvy.

- 14.3** V případě výskytu vady Programu či poskytnuté Služby je Objednatel povinen tuto Poskytovateli oznámit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do deseti (10) pracovních dnů od okamžiku, kdy Objednatel vadu zjistil.
- 14.4** Objednatel je povinen oznámit vady Programu či poskytnuté Služby Poskytovateli (i) písemně, nebo (ii) prostřednictvím Servisního e-mailu, nebude-li dohodnuto jinak.
- 14.5** Strany pro vyloučení veškerých pochybností sjednávají, že za vadu Programu či Služeb se nepovažuje skutečnost, že v období po předání Programu či poskytnutí Služby dojde v důsledku:
- Poskytovatelem neautorizovaných úprav v rámci nastavení Hardware, Software, Programu či IT prostředí Objednatele;
 - systémových aktualizací a upgrade Hardware či Software či IT prostředí Objednatele;
 - systémových aktualizací, upgrade či výpadků na straně poskytovatelů cloudových či serverových služeb, pokud nejsou Subdodavateli Poskytovatele;
 - neautorizovaného zásahu do Programu či jakékoli jeho části;
- ke změně ve funkčnosti Programu, neboť tyto skutečnosti nemají původ v rámci činnosti Poskytovatele a nemohou být Poskytovatelem předvídaný.

15. PRÁVA K DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ

- 15.1** Poskyvatel touto Smlouvou Objednateli uděluje výhradní licenci k užívání výstupů plnění této Smlouvy Poskytovatelem („Licence“), a to ke všem způsobům užití výstupů Služeb. Ustanovení tohoto odstavce se nevztahují na knihovny třetích stran, resp. části počítačového programu tvořené takovými knihovnami, jejichž licenční podmínky stanoví jinak. Objednatel má právo tuto Licenci zcela nebo částečně dále postoupit na kteroukoli třetí osobu, k čemuž tímto Poskyvatel uděluje souhlas, případně v rámci Licence udělit podlicenci kterýmkoli třetím osobám.
- 15.2** Poskyvatel počínaje dnem vytvoření příslušných předmětů práv uděluje Objednateli oprávnění užívat příslušná autorská díla v rozsahu dle tohoto čl. 15 této Smlouvy. Poskyvatel v rámci Licence uděluje Objednateli právo užití autorské dílo, které je autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, jako teritoriálně neomezené, na dobu trvání majetkových práv autorských, bez omezení množství rozsahu a ke všem známým způsobům užití.
- 15.3** Odměna Poskytovatele za poskytnutí této Licence je zahrnuta v ceně/odměně dle této Smlouvy.
- 15.4** Objednatel bere na vědomí, že Poskyvatel je oprávněn jednotlivé části výstupů z této Smlouvy upravovat, modifikovat či jinak použít pro účely své další činnosti, a to i pro jiné své zákazníky za účelem vytvoření jiného software, ovšem výhradně za podmínky, že tím nedojde k zpřístupnění unikátních dat, know-how či důvěrných informací Objednatele.

16. TRVÁNÍ A PODMÍNKY UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- 16.1** Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 16.2** Strany se dohodly, že kterákoliv ze Stran je oprávněna vypovědět tuto Smlouvu bez udání důvodu s výpovědní dobou dvou (2) měsíců, která se počítá od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Straně.
- 16.3** Strany se dohodly, že kterákoli Strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případě, že dojde k podstatnému porušení Smlouvy druhou Stranou, a tento závadný stav druhá Strana nenapraví ani ve lhůtě třiceti (30) dní po doručení písemné výzvy k nápravě. Odstoupení od této Smlouvy je účinné a Smlouva zaniká dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Straně, není-li v oznámení o odstoupení stanoveno jiné, pozdější datum.

16.4 Odstoupení od Smlouvy Objednatel. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy v následujících případech:

- a) Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník ve smyslu § 98 zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů („Insolvenční zákon“);
- b) insolvenční soud vydá rozhodnutí o úpadku Poskytovatele ve smyslu § 136 Insolvenčního zákona;
- c) insolvenční soud zamítne insolvenční návrh pro nedostatek majetku Poskytovatele;
- d) insolvenční soud prohlásí konkurs na majetek Poskytovatele; nebo
- e) je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Poskytovatele (vyjma případů sloučení nebo splnutí).

16.5 Odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy v následujících případech:

- a) Objednatel nezaplatil jakoukoli nespornou cenu dle této Smlouvy řádně a včas a toto porušení nenapravit ani do třiceti (30) dnů ode dne obdržení písemné výzvy k nápravě;
- b) je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Objednatele bez právního nástupce.

16.6 Strany se dohodly na vyloučení možnosti automatického odstoupení od této Smlouvy v případech, kdy jedna ze Stran oznámí druhé Straně, že jí určuje dodatečnou lhůtu k plnění jakékoli povinnosti dle této Smlouvy a že ji již neprodlouží ve smyslu § 1978 odst. 2 Občanského zákoníku.

16.7 Přetrvávající ustanovení. Strany sjednávají, že i po ukončení této Smlouvy zůstanou v platnosti a účinnosti ujednání, která to dle své povahy vyžadují, zejména pak ustanovení o smluvních pokutách (čl. 13), o licenci a duševním vlastnictví (čl. 15), čl. 1 (Výkladová ustanovení), čl. 14 (Odpovědnost za Vady), čl. 17 (Zákaz nábory pracovníků), čl. 18 (Komunikace Stran), čl. 19 (Zpracování osobních údajů), čl. 20 (Ostatní ujednání), čl. 21 (Rozhodné právo a řešení sporů) a čl. 22 (Závěrečná ustanovení).

16.8 Strany se dohodly, že ukončení této Smlouvy nemá vliv na trvání Dílčích smluv (Objednávek) uzavřených před ukončením této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností Strany potvrzují, že nejpozději k poslednímu dni účinnosti této Smlouvy Poskytovatel předá Objednateli veškerá data, zálohy a dokumentaci Programu ve standardních otevřených formátech, a to bez nároku na úhradu kromě prokázaných nutných nákladů; součinnost Poskytovatele při migraci v rozsahu do osmi (8) hodin je zahrnuta v ceně dle této Smlouvy. Součinnost nad rámec uvedeného rozsahu Poskytovatel poskytne za hodinovou sazbu dle Přílohy č. 3.

17. ZÁKAZ NÁBORU PRACOVNÍKŮ

17.1 Smluvní strany se zavazují, že po dobu trvání této Smlouvy a po dobu jednoho (1) roku po jejím ukončení nebudou přímo ani nepřímo, samy ani prostřednictvím jiné osoby, aktivně oslovovat za účelem zaměstnání nebo jiného obdobného smluvního vztahu pracovníky druhé Smluvní strany, kteří se v posledních dvanácti (12) měsících před oslovením prokazatelně podíleli na plnění této Smlouvy. Tento zákaz se nevztahuje na (i) reakci na obecnou veřejnou inzerci pracovních pozic nezacílenou na konkrétní pracovníky druhé Strany, ani na (ii) případy, kdy pracovník sám z vlastní iniciativy a bez aktivního oslovování druhou Stranou vyhledá zaměstnání u druhé Strany.

17.2 Za každé jednotlivé porušení povinnosti podle čl. 17.1 této Smlouvy je porušující Strana povinna zaplatit druhé Straně smluvní pokutu ve výši 250 000 Kč (slovy: dvě stě padesát tisíc korun českých). Smluvní pokuta je splatná do třiceti (30) dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu uhrazení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo druhé Strany na náhradu škody/újm v plném rozsahu.

18. KOMUNIKACE STRAN

18.1 Veškerá oznámení, návrhy, požadavky a další sdělení jsou účinná okamžikem jejich doručení příjemci. Adresy uvedené v tomto článku mohou být měněny jednostranným písemným sdělením, které musí být doručeno příslušné Straně, přičemž tyto změny nabývají účinnosti uplynutím deseti (10) pracovních dnů od doručení takového sdělení. Kromě případů výslovně uvedených v této Smlouvě musí být veškerá oznámení, žádosti, požadavky či jiná sdělení požadovaná touto Smlouvou provedena písemně a musí být (i) zaslána e-mailem, nebo (ii) doručena osobně, nebo (iii) zaslána doporučeným dopisem, nebo (iv) zaslána do datové schránky na následující kontaktní údaje:

a) Objednatel:

Jméno: Tomáš Krblich

E-mail: xxx

Datová schránka: 367k8gv

b) Poskytovatel:

Jméno: Lukáš Frána

E-mail: xxx

Datová schránka: tgdn8vd

18.2 Veškerá komunikace podle této Smlouvy bude činěna v českém či slovenském jazyce.

19. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ (ZPRACOVATELSKÁ SMLOUVA)

19.1 Postavení Stran a předmět zpracování. Smluvní strany výslovně prohlašují, že tento článek 19 představuje smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů („GDPR“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Pro účely tohoto článku 19 je Objednatel správcem osobních údajů a Poskytovatel zpracovatelem. Předmětem zpracování je plnění Technologické podpory a souvisejících Služeb dle této Smlouvy, zejména provoz, hostování, údržba, zálohování, monitoring a řešení Incidentů v rámci Programu (portálu PINE).

19.2 Doba a povaha zpracování. Zpracování probíhá po dobu trvání této Smlouvy a po jejím ukončení do okamžiku splnění povinností dle čl. 19.10. Povaha zpracování zahrnuje automatizované i neautomatizované operace s osobními údaji nezbytné k zajištění Služeb, zejména ukládání, hostování, zálohování, zpřístupňování oprávněným osobám, předávání mezi systémy v rámci infrastruktury Poskytovatele a výmaz.

19.3 Typy osobních údajů a kategorie subjektů údajů. Zpracovávané osobní údaje zahrnují zejména: identifikační a kontaktní údaje (jméno, příjmení, e-mail, telefon, organizace, pracovní zařazení), přihlašovací údaje a hesla v zahashované podobě, IP adresy, provozní logy, údaje vložené uživateli do Programu v rámci jejich činnosti. Kategorie subjektů údajů jsou zejména registrovaní uživatelé Programu, zaměstnanci a spolupracovníci Objednatele a třetí osoby, jejichž údaje Objednatel do Programu vkládá. Zpracování zvláštních kategorií osobních údajů ve smyslu čl. 9 GDPR se nepředpokládá; pokud by k němu mělo dojít, Objednatel o tom Poskytovatele předem písemně informuje.

19.4 Pokyny správce. Poskytovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele, kterými jsou tato Smlouva, Dílčí smlouvy/Objednávky a další písemné pokyny Objednatele zasláné pověřené osobě Poskytovatele. Má-li Poskytovatel za to, že pokyn Objednatele porušuje GDPR či jiné předpisy o ochraně osobních údajů, neprodleně o tom Objednatele informuje. Předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci je možné pouze na pokyn Objednatele nebo pokud to Poskytovateli ukládá právo EU či ČR; v takovém případě Poskytovatel Objednatele o této povinnosti předem informuje, ledaže by to právo zakazovalo.

- 19.5 Mlčenlivost oprávněných osob.** Poskytovatel zajistí, že fyzické osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje na jeho straně se písemně zavázaly k mlčenlivosti, případně se na ně vztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti. Tato povinnost trvá i po skončení jejich pracovního či obdobného poměru.
- 19.6 Bezpečnost zpracování (čl. 32 GDPR).** Poskytovatel přijme s ohledem na stav techniky, náklady na provedení, povahu, rozsah, kontext a účely zpracování a rizika pro práva a svobody fyzických osob vhodná technická a organizační opatření k zajištění úrovně zabezpečení odpovídající danému riziku, zejména: (a) šifrování přenášených osobních údajů (TLS/HTTPS); šifrování dat v klidu (at rest) v rozsahu, v jakém je poskytováno použitou databázovou platformou nebo poskytovatelem cloudové infrastruktury; (b) zajištění důvěrnosti, integrity, dostupnosti a odolnosti systémů a služeb zpracování (zejména řízení přístupových práv, monitoring a logování); (c) schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzického či technického incidentu (zejména prostřednictvím pravidelných záloh dle Přílohy č. 2); (d) interní testování a hodnocení účinnosti zavedených opatření.
- 19.7 Další zpracovatelé (subdodavatelé).** Objednatel uděluje Poskytovateli obecné povolení k zapojení dalších zpracovatelů (subdodavatelů); aktuální seznam dalších zpracovatelů Poskytovatel sdělí Objednateli na vyžádání. O každé plánované změně (zapojení nového nebo nahrazení stávajícího dalšího zpracovatele) Poskytovatel Objednatele informuje předem, nejméně třicet (30) dnů před změnou. Objednatel má právo z důvodů ochrany osobních údajů proti změně písemně vznést námitku do čtrnácti (14) dnů od oznámení; v takovém případě Strany jednají v dobré víře o řešení, a nedojde-li k dohodě, je Objednatel oprávněn z tohoto důvodu vypovědět tu část plnění této Smlouvy, které se zapojení daného dalšího zpracovatele týká, s výpovědní dobou jednoho (1) měsíce. Poskytovatel uloží každému dalšímu zpracovateli povinnosti v ochraně osobních údajů ne nižší, než jsou stanoveny v tomto čl. 19; za splnění povinností ze strany dalšího zpracovatele odpovídá Poskytovatel Objednateli, jako by je plnil sám.
- 19.8 Pomoc správci.** Poskytovatel je povinen Objednateli s ohledem na povahu zpracování přiměřeně pomáhat: (a) prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření při plnění povinnosti reagovat na žádosti subjektů údajů o výkon jejich práv dle čl. 12 až 22 GDPR; (b) při zajištění dodržování povinností Objednatele dle čl. 32 až 36 GDPR (zabezpečení zpracování, ohlašování porušení zabezpečení, posouzení vlivu na ochranu osobních údajů, předchozí konzultace s dozorovým úřadem). Pomoc dle písm. (a) v rozsahu do dvou (2) hodin za kalendářní měsíc je zahrnuta v ceně dle této Smlouvy; nad tento rozsah je Poskytovatel oprávněn účtovat hodinovou sazbu dle Přílohy č. 3.
- 19.9 Oznámení porušení zabezpečení.** Poskytovatel oznámí Objednateli každé porušení zabezpečení osobních údajů, jakmile se o něm dozví, nejpozději však do dvaceti čtyř (24) hodin. Oznámení obsahuje informace v rozsahu stanoveném čl. 33 odst. 3 GDPR, a to v rozsahu Poskytovateli v daném okamžiku známém. Poskytovatel poskytne Objednateli součinnost při ohlášení porušení Úřadu pro ochranu osobních údajů a oznámení dotčeným subjektům údajů.
- 19.10 Vrácení nebo výmaz osobních údajů.** Po ukončení této Smlouvy nebo poskytování Služeb spojeného se zpracováním osobních údajů Poskytovatel — dle volby Objednatele oznámené nejpozději ke dni ukončení této Smlouvy — veškeré osobní údaje Objednateli vrátí ve standardních otevřených formátech (včetně záloh) a stávající kopie smaže, nebo veškeré osobní údaje a jejich kopie bezpečně smaže, ledaže právo EU či ČR ukládá Poskytovateli uchování osobních údajů. Splnění této povinnosti Poskytovatel Objednateli na žádost písemně potvrdí.
- 19.11 Audit.** Poskytovatel poskytne Objednateli veškeré informace nutné k doložení splnění povinností stanovených v čl. 28 GDPR a tomto čl. 19 Smlouvy a umožní audit, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil. Audity se konají na náklady Objednatele s předchozím písemným oznámením nejméně třicet (30) dnů předem (s výjimkou důvodného podezření z porušení), nejvýše jednou (1) za dvanáct (12) měsíců (s výjimkou důvodného podezření z porušení), v provozní době Poskytovatele a způsobem, který nebude nepřiměřeně

narušovat činnost Poskytovatele. Není-li auditor zaměstnancem Objednatele, je povinen být zavázán mlčenlivostí v rozsahu odpovídajícím čl. 19.12 této Smlouvy.

19.12 mlčenlivost a důvěrné informace. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, s nimiž se seznámí při plnění této Smlouvy. Tato povinnost přetrvává i po ukončení Smlouvy. Za důvěrné se nepovažují informace veřejně dostupné, informace, které Strana získala nezávisle bez porušení této Smlouvy, ani informace, které je Strana povinna sdělit ze zákona.

19.13 Zálohování dat. Poskytovatel se zavazuje vést pravidelné zálohy dat Programu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 2 této Smlouvy a po ukončení Smlouvy postupovat dle čl. 19.10.

20. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

20.1 Okolnosti vylučující odpovědnost a limitace náhrady škody.

20.2 Žádná ze Stran není povinna nahradit újmu způsobenou prodlením při plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo za jejich neplnění, způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku.

20.3 Smluvní strany se dohodly na limitaci náhrady škody v souvislosti s porušením povinností Poskytovatele dle této Smlouvy či Dílčí smlouvy, a to co do výše škody. Poskytovatel odpovídá za škodu v souvislosti s porušením povinností Poskytovatele dle této Smlouvy či Dílčích smluv až do souhrnné výše ceny zaplacené Objednatelem za Služby dle této Smlouvy v posledních dvanácti (12) kalendářních měsících předcházejících vzniku škody, nejméně však 250 000 Kč. Limitace dle předchozí věty se neuplatní (a) v případě úmyslu nebo hrubé nedbalosti Poskytovatele, (b) na povinnost zaplatit smluvní pokuty dle této Smlouvy, (c) na náhradu škody vzniklé porušením povinností mlčenlivosti dle čl. 19 této Smlouvy a (d) na škodu způsobenou zásahem do osobnostních práv či práv duševního vlastnictví třetích osob.

20.4 Započtení, zastavení a postoupení pohledávek.

Strany se výslovně dohodly, že:

- a) kterákoli Strana je oprávněna postoupit jakoukoli svou pohledávku z této Smlouvy na třetí osobu pouze s předchozím písemným souhlasem druhé Strany;
- b) kterákoli Strana je oprávněna jednostranně započíst své splatné pohledávky vůči druhé Straně, jsou-li nesporné nebo pravomocně přiznané; jiné pohledávky lze započíst pouze na základě písemné dohody Stran;
- c) kterákoli Strana je oprávněna zastavit své pohledávky vůči druhé Straně pouze s předchozím písemným souhlasem druhé Strany.

21. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

21.1 Smlouva se řídí a bude vykládána v souladu s právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem. Strany se dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před žádným ustanovením zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky.

21.2 Strany se zavazují řešit veškeré spory, které mezi nimi mohou vzniknout v souvislosti s prováděním nebo výkladem této Smlouvy, jednáním a vzájemnou dohodou. Pokud se nepodaří vyřešit předmětný spor smírnou cestou, bude takový spor předložen jednou ze Stran věcně a místně příslušnému obecnému soudu žalované Strany.

22. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

22.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování

těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů („Zákon o registru smluv“). Strany se dohodly, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel. Poskytovatel poskytne Objednateli pro tento účel veškerou potřebnou součinnost. Smluvní strany prohlašují, že žádné z ustanovení této Smlouvy nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku, s výjimkou údajů uvedených v Příloze č. 3 [Cena] – pokud taková výjimka přichází v úvahu dle § 3 Zákona o registru smluv.

- 22.2** Tato Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně, a to v případě změn Smlouvy číslovanými dodatky, které musí být podepsány všemi Stranami, s výjimkou změny kontaktních údajů Stran dle čl. 18.
- 22.3** Obě Strany prohlašují, že pokud se kterékoliv ustanovení této Smlouvy nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným či nicotným nebo se neplatným či nicotným stane, tato skutečnost neovlivní platnost Smlouvy jako celku. V takovém případě se obě Strany zavazují nahradit neprodleně neplatné či nicotné ustanovení ustanovením platným; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků Smlouvy či souvisejících ujednání.
- 22.4** Pro případ uzavírání této Smlouvy a Dílčích smluv Strany vylučují použití § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku, který stanoví, že smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle Stran.
- 22.5** Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech v českém jazyce, z nichž Objednatel obdrží jedno (1) a Poskytovatel jedno (1) vyhotovení; případně může být uzavřena elektronicky kvalifikovanými elektronickými podpisy Stran.
- 22.6 Nedílnou součástí této Smlouvy je:**

Příloha č. 1 – Specifikace funkčnosti a funkcionality Programu

Příloha č. 2 – Rozsah činností, kategorizace chyb, reakční doba a smluvní pokuty

Příloha č. 3 – Cena

SMLUVNÍ STRANY VÝSLOVNĚ PROHLAŠUJÍ, ŽE TATO SMLOUVA VYJADŘUJE JEJICH PRAVOU A SVOBODNOU VŮLI, NA DŮKAZ ČEHOŽ PŘIPOJUJÍ NÍŽE SVÉ PODPISY.

Místo: Praha

Místo: Plzeň

Datum: 10.6.2026

Datum: 22.6.2026

.....
za **NUMOTEQ s.r.o.**

Jméno: Lukáš Frána

Funkce: jednatel

.....
za **SPRÁVA INFORMAČNÍCH
TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ,
příspěvková organizace**

Jméno: Ing. Luděk Šantora, MBA

Funkce: ředitel

PŘÍLOHA Č. 1

Specifikace funkčnosti a funkcionality Programu

Programem dle této Smlouvy se rozumí internetový portál „PINE — Plzeňský inovační ekosystém“ (dále jen „Portál PINE“ nebo „Program“). Portál PINE plní roli centrálního rozcestníku a informační platformy nabídky organizací zapojených do plzeňského inovačního ekosystému; slouží veřejnosti, která hledá služby, akce a aktivity nabízené těmito organizacemi.

A. Účel a charakter Programu

- Portál PINE shromažďuje a prezentuje na jednom místě obsah z více organizací plzeňského inovačního ekosystému, čímž návštěvníkovi poskytuje ucelený přehled bez nutnosti znát jednotlivé organizace a jejich vlastní weby.
- Portál je informační a rozcestníkový — neslouží k uzavírání transakcí ani k přímému prodeji; nabídku jednotlivých organizací prezentuje s prokliky na příslušné zdroje.
- Charakter, struktura i konkrétní obsahová náplň Programu se v čase vyvíjejí dle dohody Stran a aktuálních potřeb Objednatele.

B. Obsah a jeho organizace

- Program pracuje s několika typy obsahových položek (zejména katalog služeb a nabídek, akce, články, podcasty a obdobné formáty), jejichž výčet a struktura se mohou v čase měnit.
- Obsah je strukturován tak, aby návštěvníka navedl podle jeho profilu (cílových skupin) a podle tematických oblastí, kterým se chce věnovat. Konkrétní cílové skupiny i tematické oblasti Strany průběžně upřesňují a v případě potřeby je možné je rozšiřovat či upravovat.
- Pro klasifikaci a automatické filtrování obsahu Program využívá systém štítků (tagů); štítky lze přiřazovat ručně i s asistencí umělé inteligence. Konkrétní sady štítků se vyvíjejí dle potřeby.
- Program eviduje organizace zapojené do ekosystému s vlastními informačními podstránkami a kontaktními osobami (poradci); vazby mezi organizacemi, poradci a obsahovými položkami umožňují flexibilní správu.

C. Získávání a aktualizace obsahu

- Program podporuje více způsobů, jak se obsah do něj dostává: automatickým importem z externích zdrojů zapojených organizací (typicky API, RSS nebo scraping veřejně dostupných stránek), ruční tvorbou interních editorů a přímým vkládáním obsahu externími přispívajícími.
- Konkrétní seznam napojených zdrojů, jejich technické rozhraní a způsob importu se průběžně mění tak, jak se vyvíjí ekosystém zapojených organizací; aktuální stav si Strany sdělují operativně v rámci běžné provozní komunikace.
- Program podporuje detekci změn na zdrojových systémech, verzování položek a pravidla pro automatickou expiraci či archivaci obsahu, jejichž konkrétní nastavení Strany v případě potřeby přizpůsobují.

D. Administrace a editorské procesy

- Program nabízí administrační rozhraní pro správu obsahu, organizací, kontaktních osob, štítků a stránek. Součástí je blokový editor umožňující flexibilní skládání obsahových stránek z opakovaně použitelných komponent.

- Editorické workflow podporuje stavový model položek (publikované, rozpracované, skryté, archivované apod.) s diferencovaným schvalováním podle původu obsahu (důvěryhodné zdroje, externí přispívatelé, ruční tvorba).
- Program rozlišuje různé úrovně uživatelských rolí umožňující bezpečnou spolupráci interních editorů Objednatele i externích organizací; rozsah oprávnění jednotlivých rolí lze konfigurovat dle potřeby.

E. Doplňkové funkce a integrace

- Vyhledávání napříč obsahem portálu.
- Možnost odběru newsletteru s napojením na externí službu pro hromadnou e-mailovou komunikaci, jejíhož operátora může Objednatel dle potřeby měnit.
- Možnost měření návštěvnosti a chování uživatelů prostřednictvím standardních analytických nástrojů a tag managerů; konkrétní výběr nástrojů určuje Objednatel.
- Odkazy na sociální sítě a právní dokumenty Objednatele (zejména pravidla užívání portálu a zásady zpracování osobních údajů).

F. Provozní a technické prostředí

- Program je provozován v prostředí Poskytovatele s využitím obvyklých moderních webových technologií. Konkrétní technologický stack (programovací jazyky, frameworky, databázová platforma, infrastruktura, externí služby) volí Poskytovatel s péčí řádného hospodáře a může jej v čase měnit; podstatné změny technologického prostředí Poskytovatel s Objednatelem předem konzultuje.
- Frontend portálu je responzivní; podpora se vztahuje na aktuální verze běžných moderních prohlížečů na stolních i mobilních zařízeních.
- Provozní doména a případná přesměrování jsou určeny Objednatelem.

Tato Příloha č. 1 obsahuje rámcový popis schopností a funkcionalit Programu pro účely této Smlouvy. Konkrétní podoba jednotlivých funkcí, použité technologie, datové struktury, seznam napojených zdrojů, struktura cílových skupin, tematických podstránek a další provozní detaily se v čase přirozeně vyvíjejí; tyto operativní záležitosti si Strany sdělují průběžně v rámci běžné pracovní komunikace a nepovažují je za součást této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností: rozvoj a změny funkcionality Programu jsou předmětem Změn Programu dle čl. 5 této Smlouvy a jsou samostatně objednávány Dílčí smlouvou nebo Objednávkou.

PŘÍLOHA Č. 2

Rozsah činností, kategorizace chyb, reakční doba a smluvní pokuty

A. Technologická podpora – seznam činností

- Udržování pohotovosti pro řešení urgentních požadavků na nápravu chyb v režimu 5 × 8 (v pracovních dnech v ČR v čase 9:00–17:00).
- Provoz podpory uživatelů a pravidelná údržba Programu – rychlost, stabilita a bezpečnost.
- Odstraňování chyb Programu v definovaných reakčních limitech; sledování a optimalizace rychlosti načítání stránek, kapacity serveru a celkového výkonu.
- Pravidelné aktualizace a údržba operačního systému serveru, na kterém je Program provozován u Poskytovatele.
- Hostování serverové části Programu v prostředí Poskytovatele, případně u jím vybraného Subdodavatele cloudových služeb se sídlem v EU, včetně monitoringu dostupnosti 24/7.
- Pravidelné vytváření záloh aplikace a databáze pro případ selhání nebo útoků, ve frekvenci 1 × denně. Uchovávání alespoň posledních sedmi (7) denních záloh.
- Udržování technického a personálního prostředí potřebného k pohotovostním zásahům u Poskytovatele; kontinuální sledování a reagování na bezpečnostní hrozby (malware, hacking, DoS/DDoS).
- Dokumentování změn a zásahů souvisejících s odstraňováním chyb Programu.
- Oprava chyb Programu nahlášených Objednatelem prostřednictvím Servisního e-mailu (nefunkční odkazy, problémy s layoutem, chyby v kódu) v rámci sjednaných reakčních dob a doby dodání Řešení.
- Využití obvyklých nástrojů pro zajištění základní kompatibility Programu při nasazování změn; podpora se vztahuje výhradně na aktuální verze běžných moderních prohlížečů (Chrome, Edge, Firefox, Safari) na běžných zařízeních.
- Poskytování podpory Uživatelům při technických problémech nebo dotazech týkajících se používání Programu prostřednictvím Servisního e-mailu.
- Provoz analytického nástroje napojeného na Program (sledování návštěvnosti a využití). Standardní reporty Poskytovatel připraví na vyžádání Objednatele za samostatnou úhradu jako Změnu Programu (Dílní smlouvou nebo Objednávkou); přístup k surovým datům analytického nástroje je Objednateli k dispozici v rámci paušálu.

B. Činnosti, které nejsou součástí Technologické podpory (řeší se samostatnými Dílčími smlouvami)

- Příprava nových patchů Programu (nad rámec oprav chyb dle této Smlouvy).
- Příprava nových verzí Programu, ve kterých jsou opraveny chyby zjištěné na straně Poskytovatele na úrovni aplikace nad rámec běžné údržby.
- Změny z podnětu Poskytovatele, zejména z důvodu optimalizace a zvyšování kvality produktu.
- Sledování vývoje nových technologií, nových verzí vývojových platforem, verzí operačních systémů, databází a software třetích stran.

C. Kategorizace chyb

A – kritické chyby – znemožňují provoz celého Programu nebo neumožňují provoz jiným náhradním postupem.

B – vážné chyby – umožňují pouze částečný provoz Programu či jeho provoz jiným náhradním postupem.

C – malé chyby – neznemožňují provoz Programu, ale snižují jeho komfort nebo dílčí funkcionalitu.

D. Reakční doba a lhůta pro odstraňování chyb

Typ chyby	Zahájení činnosti (reakční doba)	Úplná náprava v produkčním prostředí (Doba dodání Řešení)
A	Do 8 hodin	Do 24 hodin
B	Do 24 hodin	Do 5 pracovních dnů
C	Do 3 pracovních dnů	Do 20 pracovních dnů

Uvedené lhůty pro reakční dobu počínají běžet okamžikem, kdy je během sjednané doby udržování pohotovosti na řešení urgentních požadavků na nápravu chyb doručeno v souladu se Smlouvou oznámení o výskytu Incidentu Poskytovateli. Dobou dodání Řešení se rozumí doba od obdržení posledních podkladů vyžádaných pracovníkem Poskytovatele nutných pro lokalizaci nebo replikaci Incidentu do Času nasazení Řešení.

E. Smluvní pokuty

Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednaný termín pro nasazení Řešení, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty za každé takové prodlení:

- i) ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané doby pro nasazení Řešení v případě chyby kategorie A;
- ii) ve výši 300,- Kč za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané doby pro nasazení Řešení v případě chyby kategorie B;
- iii) ve výši 150,- Kč za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané doby pro nasazení Řešení v případě chyby kategorie C.

Smluvní pokuta může být Objednatelům vůči Poskytovateli nárokována za dobu tvořící rozdíl mezi časem obdržení posledních podkladů vyžádaných pracovníkem Poskytovatele nutných pro lokalizaci nebo replikaci Incidentu a Časem nasazení Řešení. Souhrnná měsíční výše smluvních pokut dle této Přílohy nepřekročí dvojnásobek měsíční odměny dle Přílohy č. 3 této Smlouvy.

F. Kontaktní údaje pro hlášení Incidentů

Servisní e-mail (primární kanál): xxx

Pohotovostní telefon (záložní kanál pro kategorii A, 5 × 8): +420 xxx

Eskalační kontakt (mimo provozní dobu, pouze pro kategorii A): Lukáš Frána, xxx

Předávání větších objemů dat: ad-hoc dohodou Stran (sdílený odkaz, šifrovaný přenos)

PŘÍLOHA Č. 3

Cena

Cena za poskytování Technologické podpory byla Stranami stanovena následovně:

Položka	Cena
Měsíční paušální odměna Poskytovatele za výkon Technologické podpory v plném rozsahu sjednaném v Příloze č. 2 sekci A této Smlouvy (zejména: provoz a hostování Programu, pravidelné aktualizace a údržba, monitoring, zálohování, odstraňování Incidentů v rámci sjednaných reakčních dob a doby dodání Řešení, běžná komunikace s Objednatelem). Pro vyloučení pochybností: měsíční odměna NEzahrnuje Změny Programu (rozvoj nových funkcionalit a obdobné činnosti uvedené v Příloze č. 2 sekci B), které se objednávají samostatnou Dílčí smlouvou nebo Objednávkou.	15 000 Kč bez DPH / měsíc

Hodinová sazba pro Změny Programu (rozvoj nad rámec Technologické podpory) objednávané samostatnou Dílčí smlouvou nebo Objednávkou:

Položka	Cena
Hodinová sazba za realizaci Změn Programu na základě Dílčí smlouvy nebo Objednávky	1 500 Kč bez DPH / hod

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH. K cenám bude připočtena DPH v zákonné výši platné k datu uskutečnění zdanitelného plnění. Ceny uvedené v této Příloze č. 3 jsou pevné a zůstávají v platnosti po celou dobu trvání této Smlouvy; jejich změna je možná pouze písemnou dohodou Stran formou číslovaného dodatku. Pro vyloučení pochybností: tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s možností výpovědi kteroukoli Stranou bez udání důvodu s dvouměsíční výpovědní dobou dle čl. 16.2 této Smlouvy, čímž je oběma Stranám zachována možnost reagovat na výrazné změny tržních podmínek (zejména na vývoj inflace) ukončením Smlouvy a případným uzavřením nové smlouvy s aktualizovanými cenami.