

**SMLOUVA O DÍLO**  
**číslo smlouvy O/18/215**

uzavřená podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění,

mezi:

**Teplárny Brno, a.s.**

se sídlem Okružní 25, 638 00 Brno - Lesná

IČ: 46347534

DIČ: CZ46347534

zastoupená: Ing. Petrem Fajmonem, MBA, místopředsedou představenstva  
a generálním ředitelem  
Ing. Vlastimilem Sucháčkem, členem představenstva  
a obchodním ředitelem

email: mail@teplarny.cz

(dále jen „objednatel“)

a

**Tectronik s.r.o.**

se sídlem: Zeyerova 2142/7, 616 00 Brno

IČ: 28971167

DIČ: CZ28971167

bankovní spojení: Fio banka

číslo účtu: 2800057602/2010

zastoupená: jednatelem společnosti Ing. Andrzejem Bartošem

e-mail: xxx

(dále jen „dodavatel“)

**Čl. I.****Předmět smlouvy**

1. Dodavatel se touto smlouvou zavazuje zhotovit studii proveditelnosti dle Zadávací dokumentace k investiční akci - Realizace DIGI - zákaznický přístup (uvedeno v Příloze č. 1 této smlouvy). Dodavatel se dále touto smlouvou zavazuje k poskytování služeb a prací stanovených v této smlouvě za cenu a podmínek níže stanovených.
2. Objednatel se touto smlouvou zavazuje poskytnout součinnost při tvorbě studie proveditelnosti a dále se zavazuje zaplatit dodavateli cenu za dohodnutý předmět této smlouvy.

**Čl. II.****Termíny, doba plnění a místo plnění**

1. Objednatel se podpisem této smlouvy zavazuje dodat veškeré dokumenty, podklady a informace nezbytné ke zhotovení studie proveditelnosti do 1. 5. 2018.
2. Při splnění čl. II. odst. 1 této smlouvy je předpokládáný termín dodání studie proveditelnosti do 30. 9. 2018.
3. Místem poskytování předmětu smlouvy je Brno.

### Čl. III. Cena

1. Cena za zhotovení studie proveditelnosti byla dohodou smluvních stran stanovena částkou ve výši 353.320,- Kč s DPH (**292.000,- Kč bez DPH**).
2. Veškeré sjednané ceny touto smlouvou jsou uvedeny včetně DPH.

### Čl. IV. Platební podmínky

1. Cena plnění dle čl. III odst. 1 této smlouvy bude objednatelem uhrazena následovně: na základě faktury – daňového dokladu, který dodavatel vystaví do 5 dnů od uzavření této smlouvy, bude uhrazeno 176.660,- Kč s DPH (146.000,- Kč bez DPH); na základě faktury – daňového dokladu, který bude vystaven při předání studie proveditelnosti, bude uhrazena částka 141.328,- Kč s DPH (116.800,- Kč bez DPH); zbylá částka ve výši 35.332,- Kč s DPH (29.200,- Kč bez DPH) bude uhrazena na základě faktury – daňového dokladu, který bude vystaven po akceptaci.
2. Splatnost všech faktur – daňových dokladů činí patnáct (15) dní ode dne jejich doručení objednateli. Faktura se považuje za doručenu též, bylo-li její převzetí odepřeno, nebo pokud se ji nepodařilo doručit pro nepřítomnost adresáta, ač byla zaslána na adresu sídla objednatele uvedenou v této smlouvě, a to třetí den po jejím prokazatelném odeslání.
3. Faktura musí obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejména ustanovením § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené potřebné údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji dodavateli ve lhůtě splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury objednateli.
4. V případě prodlení při poskytování plnění či se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05% z hodnoty částky, s níž je smluvní strana v prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok poškozené strany na náhradu vzniklé škody.

### Čl. V. Zástupci smluvních stran

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu v technických záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy.
2. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Změna oprávněné osoby není považována za změnu této smlouvy.

za dodavatele: xxx  
za objednatele: xxx

## **Čl. VI. Odpovědnost za škodu**

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škod a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
4. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta. Smluvní strana je povinna zaplatit smluvní pokutu pouze v případě prokázání porušení povinnosti, k níž se vztahuje, a pouze v případě, že takové porušení nastalo bez zavinění druhé strany.
5. Dodavatel není v prodlení s poskytováním plnění dle této smlouvy, jestliže prodlení s plněním bylo způsobeno na straně objednatele, a to zejména prodlením objednatele s poskytnutím součinnosti.

## **Čl. VII. Ochrana informací**

1. Žádná ze smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této smlouvy získala od druhé smluvní strany. To neplatí v případech, mají-li být za účelem plnění této smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, statutárním orgánům nebo jejich členům a subdodavatelům.
2. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
  - je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
  - smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
  - obdrží smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci.
3. Za důvěrné informace jsou dle této smlouvy stranami považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, zejména informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností

smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny.

4. Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této smlouvy.
5. Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
6. Budou-li informace poskytnuté objednatelem, které jsou nezbytné pro plnění dle této smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel povinen zabezpečit splnění všech povinností, které citovaný zákon vyžaduje.
7. Povinnost utajovat důvěrné informace zavazují smluvní strany po dobu účinnosti této smlouvy a po dobu 2 let po ukončení této smlouvy.
8. Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývající z této smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé porušení takové povinnosti. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

## Čl. VIII.

### Součinnost smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
2. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem. Oznámení se považují za doručena po jejich prokazatelném odeslání a uložení na poště třetím dnem ode dne uložení.
3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do deseti (10) dnů.

## Čl. IX

### Ukončení smlouvy

1. Tuto smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran nebo odstoupením od smlouvy. Dohoda o ukončení smluvního vztahu musí být písemná, jinak je neplatná. Od této smlouvy lze odstoupit v případě podstatného porušení smlouvy, jestliže je toto porušení smlouvy označeno za podstatné, zákonem nebo touto smlouvou.

Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení smlouvy považují:

- a) v případě dodavatele, že i přes upozornění objednatele soustavně porušuje povinnosti sjednané touto smlouvou,
  - b) v případě objednatele, že je v prodlení s úhradou ceny dle této smlouvy delší než 30 dní.
2. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## Čl. X

### Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvní stranou, která přijala nabídku – návrh na uzavření smlouvy. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím 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.
2. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
4. Práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění.
5. Tato smlouva je uzavřena ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.
6. Podpisem této smlouvy dodavatel bere na vědomí, že objednatel je povinnou osobou dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn bez dalšího zveřejnit obsah celé smlouvy, a to prostřednictvím registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Dodavatel souhlasí se zveřejněním této smlouvy na profilu zadavatele.

7. Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 Zadávací dokumentace k investiční akci - Realizace DIGI -  
zákaznický přístup

8. Smluvní strany si smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a souhlasí s ním. Na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

V Brně dne .....

V Brně dne .....

Za objednatele:

Za dodavatele:

.....  
Ing. Petr Fajmon, MBA  
místopředseda představenstva  
a generální ředitel

.....  
Ing. Andrzej Bartoś  
jednatel společnosti Tectronik s.r.o.

.....  
Ing. Vlastimil Sucháček  
člen představenstva  
a obchodní ředitel

## Zadávací dokumentace k investiční akci - Realizace DIGI - zákaznický přístup

Self Care obsluha pro potřeby tohoto zadání představuje zajištění přístupů zákazníka k automatizovaným možnostem komunikace se společností TB.

Dlouhodobým cílem společnosti je vytvořit samoobslužné prostředí/rozhraní pro různé typy zákazníků/uživatelů, ve kterém odbaví své požadavky online bez použití jiných obslužných kanálů (email, telefon,..) a zásahu obsluhy (backoffice).

Jde především o využití komunikačních technologií pro vzdálené připojení zákazníka do určených aplikací TB a následné zpracování uživatelského požadavku v reálném čase, eventuálně prostřednictvím Back Office procesů. Předpokladem je implementace portálového řešení integrovaného do ideového pojetí stávajících www stránek TB, s možností navrhnout a realizovat v tomto smyslu i řešení pro obchodní a marketingové aktivity společnosti. Základním nástrojem pro realizaci jsou předpokládané technologie typu internet (webové rozhraní, portálové řešení). Intranet (webové rozhraní, portálové řešení pro interní uživatele), uživatelské rozhraní pro využití mobilních zařízení (tablet, telefon), internet (rozhraní pro sociální média, FB, TW, SS, ...). Současně je nezbytné navrhnout a implementovat technologická řešení umožňující komunikaci v reálném čase s kmenovými systémy TB s nezbytným zajištěním datového prostoru a zajištěním bezpečnosti vstupů do kmenových systémů a aplikací TB. Jako vhodné řešení preferujeme rozfázování návrhu implementačních kroků, z technologického pohledu a současně i z pohledu provozních náběhů zákaznických business case, například prvotním nasazením pouze prohlížečích nástrojů pro koncového zákazníka a postupně připojovat možnosti aktivního vstupu koncových uživatelů, vždy se zajištěnou kontrolou provozovatele. Z tohoto pohledu je vhodné nastavit a využít agilní metodiku projektového přístupu k postupné implementaci celého řešení.

Studie proveditelnosti bude minimálně obsahovat:

- Základní popis současného řešení obsluhy koncových zákazníků v TB, včetně využití stávajících komunikačních technologií, provedení základního srovnání ve vazbě na ostatní podobné společnosti v ČR.
- Základní návrh logické a technologické architektury řešení s ohledem na současnou vybavenost TB v této oblasti a s ohledem na strategii rozvoje TB v nejbližších pěti letech (Strategy compliants).
- Technologický návrh nezbytných datových rozhraní a odhady datových objemů v čase ve vazbě na základní systémy TB (SAP ERP, ISU, CRM, TIS, GIS, BI, Flexi IT, SAP PI).
- Základní obsahový, objektový a designový návrh pro Front End rozhraní ve vazbě na stávající webové řešení TB.
- Návrh definice a nastavení KPI ukazatelů pro vykazování a manažerské řízení.
- Návrh bezpečnostních pravidel a technologických bezpečnostních zajištění pro celé řešení.

- Návrh definice pro zajištění přístupů externích a interních uživatelů do jednotlivých oblastí celého řešení, návrh přístupu k datům s ohledem na legislativní zajištění
- Doporučení pro zajištění nebo nezbytný rozvoj Back Office služeb v TB a odhad jejich náročnosti s porovnáním s dnešním stavem.
- Návrh realizace celého řešení v čase a financích.
- Doporučení pro development, odkaz na referenční řešení, doporučení projektového scope a realizačního postupu.
- Zpracování uživatelských Use Case v minimálním rozsahu:
  - Koncový zákazník (MO, VO)
    - o Žádosti zákazníka obecně (je třeba zpracovat scénáře obsluhy koncových zákazníků, které jsou definovány některým druhem žádosti (viz legislativní podklady pro prodej elektřiny, plynu a tepla, resp. distribuci (dodávku) tepla.
    - o Smlouvy – kompletní scénáře pro obsluhu koncových zákazníků v oblasti smluvních ujednání, pro všechny druhy smluv vyplývajících z legislativy pro prodej elektřiny, plynu a tepla, resp. distribuci (dodávku) tepla.
    - o Informace a změny údajů pro smlouvy a údaje relevantní k příslušnému obchodnímu partnerovi, procesy běžné obsluhy zákazníka, informace, změny základních údajů, obchodní komunikace, informace o spotřebách, přehledy faktur, odběrové statistiky, stav pohledávek a podobně,
    - o relevantní procesy změny dodavatele pro elektřinu a plyn, nové odběry, retence
    - o Elektronická komunikace dokladů, procesy spojené s komunikací dokumentů a dokladů, možnosti elektronizace komunikace, způsoby uložení a zajištění dokumentů.
    - o Odečty, samoodečty, scénáře pro obsluhu zákazníka v oblasti odečtů měřících zařízení pro elektřinu, plyn a teplo.
    - o Reklamace, procesy spojené s podáním reklamací a jejich vyřízením.
    - o Revizní zprávy, v případě dodávek tepla, procesy s pojené s možnostmi provedení revizí technologických zařízení.
    - o Přehled eventuálních doplňkových služeb, které jsou příslušnému odběrateli, eventuálně obchodnímu partnerovi poskytovány nad rámec služeb spojených s odběrem média.
    - o On line formuláře – obecně, definice všech dostupných a povinných formulářů, které je možné realizovat online přístupem.
    - o Eventuálně další dle posouzení dodavatele studie.
  - Obchodník, zprostředkovatel
    - o Žádosti obecně (je třeba zpracovat scénáře obsluhy zákazníků, které jsou definovány některým druhem žádosti (viz legislativní podklady pro prodej elektřiny, plynu a prioritně tepla, resp. distribuci (dodávku) tepla
    - o Smlouvy – kompletní scénáře pro obsluhu zákazníků v oblasti smluvních ujednání, pro všechny druhy smluv vyplývajících z legislativy pro prodej elektřiny, plynu a prioritně tepla, resp. distribuci (dodávku) tepla
    - o Informace a změny údajů pro smlouvy a údaje relevantní k příslušnému obchodnímu partnerovi, případně zprostředkovateli, procesy běžné obsluhy



- zákazníka, informace, změny základních údajů, obchodní komunikace, informace o spotřebách, přehledy faktur a podobně
- Elektronická komunikace dokladů, procesy spojené s komunikací dokumentů a dokladů, možnosti elektronizace komunikace, způsoby uložení a zajištění dokumentů
- Odečty, samoodečty, scénáře pro obsluhu zákazníka v oblasti odečtů měřících zařízení pro elektřinu, plyn a teplo
- Reklamace, procesy spojené s podáním reklamací a jejich vyřízením
- Revizní zprávy, v případě dodávek tepla, procesy s pojené s možnostmi provedení revizí technologických zařízení
- On line formuláře – obecně, definice všech dostupných a povinných formulářů, které je možné realizovat online přístupem
- Změny dodavatele, nové odběry, retence
- Eventuálně další dle posouzení dodavatele studie
- Posoudit možnost zobrazování relevantních dat pro majitele bytů v případech kdy TB zajišťuje podklady k rozúčtování pro teplo
- Municipality (komunikace s městem, specificky pro Brno a dodávky tepla))
  - specifické procesy platné pro oblasti municipalit, vytipovat a popsat požadavky této skupiny, navrhnout self care řešení se specifickým přístupem pro požadavky této skupiny uživatelů
- interní zákazník
  - definovat procesy správy a údržby aplikačního řešení
  - zpracovat požadavky interních KPI, navrhnout relevantní výkaznictví celého Self Care řešení

Zpracování všech Use Case je nutné pro dodávané služby v oblasti dodávky a prodeje médií (elektřina, plyn, teplo).

Kvalifikační předpoklady dodavatele:

- prokazatelná zkušenost s návrhem a tvorbou uživatelských portálových řešení
- realizace implementačních projektů v oblasti správy zákazníků prostřednictvím webových řešení v posledních třech letech
- prokazatelná zkušenost s procesním a provozním nastavením zákazníků
- seznam referenčních zákazníků
- doklady a oprávnění k podnikání v rozsahu odpovídajícím předmětu zakázky