

## Smlouva o poskytování Servisních služeb

číslo smlouvy Objednatele:.....2016 100001  
číslo smlouvy Poskytovatele: RCV-2016-Z001

### Smluvní strany

#### Město Poděbrady

poštovní adresa: Jiřího náměstí 20/I, 290 31 Poděbrady

IČ: 00239640

DIČ: CZ00239640

Zastoupená: PhDr. Ladislavem Langrem, starostou

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: 6015-725191/0100

dále jen „**Objednatel**“ na straně jedné

a

#### AutoCont CZ a.s.

Hornopolská 34, 702 00 Ostrava

poštovní adresa: Politických vězňů 559, 280 02 Kolín

IČ: 47676795

DIČ: CZ47676795

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 814

Zastoupená: Ing. Jaroslavem Biolkem, předsedou představenstva

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

Číslo účtu: 5209452/0800

dále jen „**Poskytovatel**“ na straně druhé

### I. VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Základní obchodní vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem je vymezen všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy a jsou uvedeny v příloze č.1 této Smlouvy.
2. Upravuje-li tato Smlouva některé otázky odlišně, mají přednost ustanovení této Smlouvy před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb.
3. Pro účely této Smlouvy se smluvní strana označená jako „Zhotovitel“ dle všeobecných obchodních podmínek rozumí také jako „Poskytovatel“.

### II. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem plnění podle této Smlouvy je poskytování Servisních služeb v rozsahu činností uvedených v příloze č. 2 této Smlouvy po dobu udržitelnosti projektu realizovaného na základě Kupní smlouvy RCV-2014-Z168

### **III. ZPŮSOB A TERMÍNY PLNĚNÍ**

1. Servisní služby jsou poskytovány zejména následujícím způsobem:
  - Prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení.
  - Prostřednictvím konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, nebo videokonference.
  - Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele.
2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa plnění je definován v příloze č. 2 této Smlouvy.

### **IV. CENA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY, ZPŮSOB ÚHRADY**

1. Cena za poskytování služeb dle této smlouvy činí 2 061 235,- Kč bez DPH, 2 494 094,- Kč s DPH 21%
2. Cena je sjednána jako pevná a nepřekročitelná s výjimkou objektivně stanovených podmínek (změna DPH,).
3. Cena je rozdělena do kvartálních plateb, vždy na období 3 měsíců. Platby budou fakturovány jednou kvartálně na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Faktura bude vystavena Poskytovatelem Objednateli vždy do 15.dne následujícího měsíce po uplynutí daného období.
4. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 14 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této Smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a číslo této smlouvy, které ke smlouvě připojil Objednatel. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.

### **V. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby s odbornou péčí a dodávat kvalitní Služby.
2. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Pracovníky Objednatele ve věci řádného poskytování Servisních služeb dle této Smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen po provedení změn v Informačních systémech, které jsou předmětem této Smlouvy, neprodleně informovat Objednatele prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
5. Poskytovatel má za povinnost po dohodě s Objednatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
6. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Servisních služeb a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků.

7. Objednatel zajistí Pracovníkům Poskytovatele fyzický a zabezpečený vzdálený přístup k Informačním systémům, které jsou předmětem Servisních služeb.
8. Objednatel zajistí zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou a jmenuje Kontaktní a Odpovědné osoby pro účely této Smlouvy.
9. Objednatel je povinen po provedení změn v Informačních systémech, které jsou předmětem této Smlouvy, neprodleně informovat Poskytovatele prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
10. Objednatel má za povinnost po dohodě s Poskytovatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
11. Objednatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči Poskytovateli.

## **VI. ZÁRUKA**

1. Na poskytované Služby poskytuje Zhotovitel záruku v délce tří (3) měsíců.
2. Na náhradní díly nebo součástky, použité k opravám nezáručního charakteru na zařízeních nebo jejich dílech, poskytuje Zhotovitel, nebude-li písemně uvedeno jinak, záruku v délce tří (3) měsíců.

## **VII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Poskytovatelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Objednatele a v důsledku událostí vyšší moci.
3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena v důsledku chyby a selhání software nebo hardware.
4. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen zajistit bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Poskytovatelem, na které se záruka vztahuje.
5. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Objednatel je proto povinen zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo minimalizováno. Poskytovatel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.

## **VIII. OCHRANA OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ A DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ**

1. Smluvní strany se vzájemně zavazují, že budou chránit a utajovat před třetími osobami důvěrné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství (dále jen souhrnně „důvěrné informace“), které byly vzájemně smluvními stranami poskytnuty s odkazem na tuto smlouvu. Důvěrnými informacemi jsou vedle osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění, informace, u kterých lze vzhledem k jejich povaze předpokládat, že se nejedná o veřejně známé informace, které se týkají smlouvy a jejího plnění, smluvních stran, či se jedná o informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení. Jestliže si smluvní strany vzájemně poskytnou důvěrné informace, nesmí je smluvní strana, které byly tyto důvěrné

- informace poskytnuty, zpřístupnit třetí osobě ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby.
2. Závazek ochrany a utajení důvěrných informací trvá po celou dobu trvání důvěrnosti informací.
  3. Po splnění předmětu smlouvy je každá ze smluvních stran povinna do deseti (10) pracovních dnů vrátit druhé smluvní straně všechny poskytnuté materiály potřebné k provedení plnění obsahující důvěrné informace nebo skutečnosti tvořící obchodní tajemství, včetně jejich případně pořízených kopií. O předání a převzetí se sepíše protokol podepsaný oprávněnými osobami obou smluvních stran.
  4. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
    - a. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím smluvní strana,
    - b. měla přijímající smluvní strana k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve uzavřené smlouvy o ochraně informací,
    - c. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle na informacích získaných od druhé smluvní strany a je to schopna doložit svými záznamy,
    - d. po podpisu této smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba bez závazku jejich ochrany,
    - e. příslušná smluvní strana písemně označí jako informace, na které se ustanovení tohoto článku smlouvy nadále nevztahují.
  5. Poskytovatel se zavazuje, že při plnění předmětu této smlouvy bude dodržovat veškerá ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Poskytovatel je povinen přijmout veškerá opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití.
  6. Účastníci této smlouvy sjednali, že veškeré údaje obsažené v této smlouvě, včetně veškerých dodatků a příloh, je město Poděbrady oprávněno zveřejnit, a to jakýmkoliv způsobem, přičemž text této smlouvy, jejích dodatků a příloh, se nepovažuje za obchodní tajemství. Toto oprávnění se týká i takových údajů, jejichž ochrana je regulována zákonem č. 101/2000 Sb., včetně osobních údajů a citlivých údajů.

## **IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Doba trvání této smlouvy je stanovena na dobu určitou, do 4.1.2021
2. Ukončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele i Poskytovatele bez udání důvodu s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.
3. V případě odstoupení od Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu čl. III. této Smlouvy za Servisní služby skutečně realizované do konce běhu výpovědní lhůty.
4. Vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.
5. Ujednání této Smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi stranami smluvními zvláštní smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.
6. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou smluvních stran a to vždy jen písemnými dodatky.

7. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každé smluvní straně přísluší po jednom výtisku.
8. Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu poslední smluvní stranou.

## X. PŘÍLOHY

Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Všeobecné obchodní podmínky AutoCont CZ a.s. pro poskytování služeb

Příloha č. 2 - Úroveň služeb Podpory

Příloha č. 3 - Kontaktní a Odpovědné osoby

Dodatek:

Uzavření smlouvy bylo schváleno Radou města Poděbrady dne 2.12.2015 usnesením č. 882 / 2015

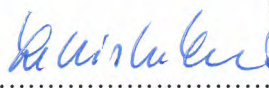
V Jihlavě dne 4.1.2016



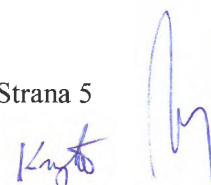
AutoCont CZ a.s.  
Ing. Jaroslav Biolek  
předseda představenstva

**AutoCont** <sup>6</sup>  
AutoCont CZ a.s., Jihlava  
Romana Havelky 5b, 586 01 Jihlava  
Tel.: 910 978 111, fax: 910 970 101  
DIČ: CZ47676795

V Poděbradech dne 4.1.2016



Město Poděbrady  
PhDr. Ladislav Langr  
starosta



## Příloha č.1

# Všeobecné obchodní podmínky AutoCont CZ a.s. pro poskytování služeb

### 1. Právní subjektivita AutoCont CZ a.s.

- 1.1. AutoCont CZ a.s. je právnickou osobou založenou v právní formě akciové společnosti podle právních předpisů České republiky (dále jen „Zhotovitel“).
- 1.2. AutoCont CZ a.s. je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl B, vložka 814.
- 1.3. Sídlo AutoCont CZ a.s. je 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, adresa pro doručování: 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, Česká republika.
- 1.4. Identifikační číslo (IČ) AutoCont CZ, a.s. je: 47676795
- 1.5. Daňové identifikační číslo (DIČ) AutoCont CZ, a.s., je: CZ47676795.

### 2. Definice pojmů

- 2.1. **Akceptace** – první úkon vyjadřující schválení poskytnutého Plnění včetně potvrzení, že poskytnuté Plnění nemá zjevné vady, je kompletní a v množství, jakosti a provedení dle Smlouvy, těchto všeobecných obchodních podmínek nebo dílčích smluv.
- 2.2. **Akceptační kritéria** – seznam kritérií, která musí být splněna, aby mohlo být Plnění podléhající Akceptaci akceptováno.
- 2.3. **Dopravné** – zahrnuje dopravu z místa Zhotovitele do místa Objednatele a zpět, zhrátu času na cestě při dopravě a ubytování v místě Objednatele.
- 2.4. **Důvěrné informace** – jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které se týkají Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách Plnění, jakož i o průběhu Plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnostech, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, utajované skutečnosti, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za Důvěrné informace také informace, které jsou jako Důvěrné výslovně označeny smluvní stranou. Za Důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se v průběhu trvání Smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na Smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně Třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 2.5. **Integrace** – je provedení činností potřebných k úplnému vytvoření systému a jeho uvedení do provozu, integrace jednotlivých komponent do funkčního celku a řízení všech výše uvedených činností.
- 2.6. **Instalace** – souhrn činností vedoucích k zprovoznění a nastavení Díla.
- 2.7. **Implementace** – je proces, při kterém dochází k zavádění, přizpůsobení a nastavení systému tak, aby podporoval naplnění požadavků a zadání Díla. Např. nastavení prostředí, zavedení Informačního systému pomocí zákaznického vývoje software, přizpůsobování standardního Software specifickým potřebám organizace nebo její části, tvorba dokumentace, výškolení Koncových uživatelů apod.
- 2.8. **Informační systém** – (zkráceně IS) je chápán jako infrastruktura, nebo systém pro zpracování informací pro podporu řízení, provozu a rozhodování organizace nebo její části. Jeho součástí je hardware, software, technické příslušenství a dokumentace.
- 2.9. **Koncový uživatel** – je pracovník Objednatele, který využívá Plnění, nebo jiná osoba, které Objednatel umožňuje využívání Plnění.
- 2.10. **Kontaktní osoba Objednatele** – je pracovník Objednatele, který je oprávněn obracet se na službu Servis Desk Zhotovitele.
- 2.11. **Metrika** – měřitelný parametr Servisní služby
- 2.12. **Migrace dat** – je proces zahrnující převod dat ve vzájemně odsouhlaseném formátu a vzájemně odsouhlasené struktuře do nového systému. Migrace dat může zahrnovat i přípravu a testování.
- 2.13. **Návrh systému** – je písemný dokument obsahující návrh Informačního systému jako celku, zejména obsahující aplikační, datovou, technicko-technologickou a organizační architekturu IS. Návrh systému rovněž obsahuje Akceptační kritéria Software.
- 2.14. **Neprodloužení** – bez zbytečného prodlení, nejpozději následující Pracovní den.
- 2.15. **Období podpory** – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje poskytnout služby podpory.
- 2.16. **Objednatel** – je společnost jmenovaná ve Smlouvě, které je poskytován předmět Plnění
- 2.17. **Odpovědné osoby** – jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.

- 2.18. **Okořinost vylučující odpovědnost** – je překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážky předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
- 2.19. **Oprávněné osoby** – jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.
- 2.20. **Osoby v koncernu** – jsou jakékoli třetí osoby, které tvoří se Zhotovitelem nebo Objednatelem koncern (holding) ve smyslu ustanovení § 79 odst. 1 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech.
- 2.21. **Ověřovací provoz** – provoz Objednatele za asistence a zvýšeného dohledu Zhotovitele v místě Objednatele, sloužící pro optimalizaci a ověření správné funkčnosti IS
- 2.22. **Plán projektu** – základní dokument, popisující základní parametry Projektu a zásady pro řízení a organizaci Projektu.
- 2.23. **Plnění** – je dodané zboží nebo zhotovené, provedené dílo Zhotovitelem na základě Smlouvy. Plnění představují všechny Produkty a Služby včetně dokumentace, které mají být Zhotovitelem dodány nebo poskytnuty v průběhu plnění Smlouvy
- 2.24. **Pracovní dny** – všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.
- 2.25. **Pracovníci Objednatele** – zaměstnanci Objednatele a/nebo jiné fyzické osoby, které Objednatel pověřil plněním této smlouvy; Objednatel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- 2.26. **Pracovníci Zhotovitele** – zaměstnanci Zhotovitele a/nebo jiné fyzické osoby, které Zhotovitel pověřil plněním této smlouvy; Zhotovitel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- 2.27. **Produkty** – jsou všechna zařízení, hardware, Software a spotřební zboží, které má Zhotovitel instalovat, nebo poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a všechna související dokumentace.
- 2.28. **Projekt** – je skupina časově ohraničených činností, které vedou k naplnění Smlouvy.
- 2.29. **Protokol o Akceptaci** – písemný protokol podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Akceptaci.
- 2.30. **Protokol o Předání** – písemný záznam podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Předání.
- 2.31. **Provozní prostředí** – HW a SW prostředí Objednatele vhodné pro provoz Informačního systému. Konfigurace HW a SW prostředí bude uvedena v Návrhu systému
- 2.32. **Předání** – úkon, kdy Zhotovitel předává definovaný předmět předání Objednateli a ten Předmět předání přijímá.
- 2.33. **Servis Desk** – je služba Zhotovitele, která slouží k přijímání a evidenci všech požadavků na záruční opravy a služby podpory.
- 2.34. **Servisní kalendář** – doba a dny, ve kterých je Servisní služba poskytována
- 2.35. **Servisní služba** – služba související se správou, provozem, rozvojem a pravidelnou údržbou Informačního systému
- 2.36. **Služby** – jsou všechny činnosti, které má Zhotovitel poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a jsou potřebné, ke splnění smluvních závazků
- 2.37. **Služby podpory** – jsou služby, které se na základě smlouvy zavazuje Zhotovitel poskytnout v průběhu Období podpory.
- 2.38. **Smlouva** – představuje dohodu uzavřenou mezi Objednatelem a Zhotovitelem, podepsanou Oprávněnými osobami obou smluvních stran včetně všech jejich dodatků, doplnků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedílnou součástí. Smlouva je základním dokumentem, který popisuje, jakým způsobem a za jakých podmínek bude poskytováno Plnění. Smlouva obvykle upravuje následující okruhy
  - Obsah a rozsah Plnění
  - Harmonogram Plnění
  - Vymezení smluvních rizik – sankce
  - Pokuty, penále
  - Omezení škod
  - Řídící strukturu projektu včetně popisu jejich rolí a kompetencí
  - Akceptační procedury
  - Popis řízení změn a další...

- 2.39. **Software** (Programové vybavení) – počítačový program spolu s příslušnou dokumentací, popřípadě i zdrojovými texty, je-li výslovně uvedeno, že jsou součástí Plnění.
- 2.40. **Subdodavatel** – Třetí strana, která se na plnění Smlouvy podílí dodávkami pro Zhotovitele.
- 2.41. **Třetí strana/osoba** – je fyzická nebo právnická osoba, kterou není Zhotovitel nebo Objednatel a která s nimi netvoří koncern.
- 2.42. **Úroveň Služeb podpory** – je konkrétní specifikace Služeb podpory, jejich kvantity, kvality a podmínek, za kterých se Zhotovitel zavazuje tyto služby poskytovat.
- 2.43. **Vada** – je rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého Plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou uvedeny v dokumentaci nebo v popisu Plnění, je-li takový popis součástí Smlouvy nebo součástí dokumentu vypracovaného na základě Smlouvy. Za Vadu se dále považují i právní vady Plnění.
- 2.44. **Záruční doba** – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje bezplatně odstraňovat Vady.

### 3. Vztah smlouvy a všeobecných obchodních podmínek

- 3.1. Všeobecné obchodní podmínky tvoří přílohu Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
- 3.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky smlouvy jsou platné v celém rozsahu, pokud nejsou upraveny ustanoveními Smlouvy jinak.
- 3.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a všeobecných obchodních podmínek platí ustanovení Smlouvy.

### 4. Plnění

- 4.1. Místem plnění je sídlo smluvní strany, které má být Plnění poskytnuto.
- 4.2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy (včetně změny sídla), jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů po provedení takové změny.
- 4.3. Smluvní strany se dále zavazují poskytnout druhé smluvní straně součinnost umožňující řádné plnění povinností ze Smlouvy.
- 4.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků z této Smlouvy.
- 4.5. Smluvní strany se zavazují informovat opačnou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo by mohly být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 4.6. Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů pro poskytnutí věcného plnění, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.
- 4.7. V zájmu optimálního plnění Smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 4.8. Smluvní strany se zavazují plnit své závazky v souladu se všemi příslušnými obecně závaznými předpisy a normami.
- 4.9. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím Třetích osob nebo Osob v koncernu, přičemž však odpovídají, jako by plnily samy.
- 4.10. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

### 5. Dílčí smlouvy a dodatky

- 5.1. Smluvní strany mohou jednotlivé části plnění Smlouvy upravit popřípadě upřesnit pomocí písemných dílčích smluv nebo dodatků Smlouvy.
- 5.2. Nestanoví-li dílčí smlouvy nebo dodatky Smlouvy výslovně jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou.
- 5.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a zněním dílčí smlouvy platí ustanovení dílčí smlouvy.
- 5.4. Změny provedené dílčí smlouvou oproti ustanovením Smlouvy se týkají pouze Plnění poskytovaného na základě takové dílčí smlouvy.
- 5.5. Ukončení účinnosti kterékoliv dílčí smlouvy nemá vliv na účinnost Smlouvy.

### 6. Cena a platební podmínky

- 6.1. Ceny jsou udávány v českých korunách (CZK) nebo v jiné konvertibilní měně a jsou splatné v českých korunách při použití kurzu České národní banky deviza platného ke dni vystavení faktury.
- 6.2. Cena za Plnění je stanovena dohodou smluvních stran.
- 6.3. Cena za Plnění nezahrnuje daň z přidané hodnoty.
- 6.4. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, cena Plnění je stanovena v českých korunách a index růstu spotřebitelských cen (mira inflace) vyhlášený Českým statistickým úřadem vzroste o pět (5) nebo více procent oproti okamžiku předchozího stanovení nebo zvýšení ceny, může

být cena Plnění spočívajícího ve Službách jednostranně zvýšena ze strany Zhotovitele, nejvýše však o částku odpovídající takovému procentuálnímu nárůstu. Zvýšená cena je platná uplynutím jednoho (1) měsíce po doručení oznámení o zvýšení.

- 6.5. Cena je vždy splatná na základě vystavených faktur. Pro vyloučení pochybností platí, že cena je splacena připsáním celé finanční částky na účet Zhotovitele.
- 6.6. Faktury musí splňovat veškeré náležitosti účetních a daňových dokladů vyžadované platnými právními předpisy. Přílohy faktury tvoří kopie potvrzených dokumentů popisujících Předání nebo Akceptaci Plnění, jehož cena je fakturována.
- 6.7. Lhůta splatnosti faktury je, nestanoví-li Smlouva jinak, čtrnáct (14) kalendářních dní ode dne vystavení. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.

### 7. Vlastnická práva, práva užití díla a přechod nebezpečí škody

- 7.1. Vlastnické právo k předmětu Plnění, který se podle Smlouvy má stát vlastnictvím Objednatel, přechází na Objednatel dnem úplného zaplacení ceny příslušného předmětu Plnění.
- 7.2. V případě, že Zhotovitel poskytne jako součást Plnění dílo, které vykazuje znaky autorského díla ve smyslu autorského zákona, poskytuje Zhotovitel Objednateli nevýhradní licenci k užití díla, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví a které má podle Smlouvy být předáno Objednateli a to momentem předání a dnem úplného zaplacení ceny takového díla. Na základě nevýhradní licence je Objednatel oprávněn k užití díla, ke kterému je nositelem majetkových práv autorských pouze Zhotovitel. Objednatel je oprávněn dílo užívat následujícím způsobem:
- 7.2.1. užívat takové dílo v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě nebo v licenčních ujednáních týkajících se takového díla,
- 7.2.2. vytvářet kopie takového díla pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh. Kopie je Objednatel povinen zabezpečit proti ztrátě a odcizení a musí je označit všemi autorskými právy a označením jako originál,
- 7.2.3. předat, postoupit, prodat, pronajmout nebo jiným obdobným způsobem poskytnout takové dílo Třetí osobě, nebo Osobě v koncernu pouze s předchozím písemným souhlasem Zhotovitele, není-li takové dílo výslovně k poskytnutí Třetí osobě nebo Osobě v koncernu určeno. V takovém případě je Objednatel na základě práva užití díla oprávněn v též rozsahu poskytnout právo užití díla takové Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, pro kterou je dílo určeno.
- 7.3. Práva užití díla mohou být dále upravena zvláštními podmínkami nositele autorských práv. Takové podmínky tvoří přílohu Smlouvy. V případech kdy nositelem majetkových práv autorských k dílu poskytnutému Objednateli je zcela nebo zčásti Třetí osoba nebo Osoba v koncernu, zavazuje se Zhotovitel poskytnout Objednateli podlicenci k tomuto dílu.
- 7.4. Vzhledem k tomu, že Zhotovitel poskytuje dle článku 7.2. Objednateli nevýhradní licenci k poskytnutému Plnění, práva Zhotovitele k dílu dle článku 7.2. zůstávají bez ohledu na výše uvedené zachována.
- 7.5. V případech, na které se nevztahuje ustanovení podle článku 7.2, platí, že když Zhotovitel při plnění Smlouvy vytvoří nehmotný statek, který je způsobilý jako předmět ochrany podle obecně závazných předpisů, upravujících práva k nehmotným statkům, jsou obě smluvní strany oprávněny takový nehmotný statek neomezeně užívat.
- 7.6. V případě, že Objednatel užívá dílo či jeho dílčí část (ať již se jedná o dílo, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví či nikoli) v rozporu s ustanovením těchto obecných obchodních podmínek nebo Smlouvy, je Zhotovitel oprávněn vypovědět po mamém uplynutí písemně poskytnuté lhůty k nápravě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, poskytnuté právo užití takového díla či jeho části. Vypovědní doba činí třicet (30) kalendářních dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemného vyhotovení vypovědi. Pokud bylo dílo poskytnuto v souladu s článkem 7.2.3. Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, může být právo užití díla vypovězeno i v případě, že je ponoukáno takovou Třetí osobou nebo Osobou v koncernu. Objednatel, je povinen zajistit, aby Třetí strana nebo Osoba v koncernu přestala dílo užívat nejpozději uplynutím vypovědní lhůty podle tohoto ustanovení.
- 7.7. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatel dnem jejich Předání.

### 8. Záruka za jakost a odpovědnost za vady

- 8.1. Zhotovitel se poskytnutím záruky na předmět Plnění zavazuje, že tento bude splňovat po stanovenou Záruční dobu specifikace uvedené v uživatelské a technické dokumentaci. Neexistující dokumentaci nahrazuje popis vlastností výstupu ve Smlouvě.
- 8.2. Standardní doba záruky na poskytnuté služby a na poskytnutý spotřební materiál a náhradní díly je tři měsíce od Předání Plnění nebude-li dohodnuto jinak.
- 8.3. Záruční doba počíná běžet převzetím Plnění. Je-li předmět Plnění složen z více částí, potom záruční doba každé jednotlivé části předmětu Plnění

- začíná běžet od okamžiku jejího převzetí a vztahuje se na Vady vzniklé v době trvání záruky.
- 8.4. Objednatel zasílá požadavky na záruční opravu v písemné formě prostřednictvím elektronické pošty, aplikací vzdáleného přístupu, popř. pošty, faxu na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě. Nejsou-li tyto kontaktní údaje ve smlouvě uvedeny, bude objednatel zasílat požadavky na kontaktní údaje uvedené na internetových stránkách Zhotovitele. Oznamované Vady Plnění musí být dostatečně specifikovány. Oznamování zjištěných vad musí být provedeno nejpozději do posledního pracovního dne běhu záruční doby.
  - 8.5. Práce na odstranění oznámené Vady, na kterou se vztahuje záruka, musí být zahájeny bez zbytečného odkladu. Není-li možné takovou vadu odstranit okamžitě, musí Zhotovitel oznámit bez zbytečného odkladu Objednateli předpokládaný termín a způsob odstranění Vady.
  - 8.6. Zhotovitel je oprávněn eliminovat vadu i tím, že navrhne postup, který zamezí projevům Vady při běžném provozu.
  - 8.7. V případě, že Objednatel požádá o opravu Vady, na kterou se nevztahuje záruka, dohodne se Zhotovitel a Objednatel na podmínkách jejího výkonu. Povinnosti Zhotovitele je předem informovat Objednatele o tom, že jim požadovaná služba není kryta zárukou a bude účtována dle aktuálních cen příslušné služby.
  - 8.8. Náklady Zhotovitele na činnosti spojené s analýzou požadavků, na které se nevztahuje záruka, nese Objednatel.

## 9. Omezení záruky

- 9.1. Zhotovitel nenese odpovědnost za Vady a chyby a záruka se nevztahuje na Vady a chyby vzniklé:
  - 9.1.1. užíváním Plnění v rozporu s dodanou uživatelskou, popř. technickou dokumentací,
  - 9.1.2. neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím Plnění Objednatelem nebo Třetí osobou nebo Osobou v koncemu bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,
  - 9.1.3. úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do poskytnutého Plnění bez souhlasu Zhotovitele,
  - 9.1.4. úpravou Software, která je v rozporu s podmínkami Smlouvy nebo zákonem, užíváním Software v jiném než Zhotovitelem podporovaném operačním a/nebo databázovém prostředí nebo užíváním Software v rozporu s aktuální verzí podporovanou Zhotovitelem, to vše bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,
  - 9.1.5. změnou parametrů prostředí Informačního systému Objednatele, ve kterém je dodán Software provozován, bez souhlasu Zhotovitele,
  - 9.1.6. komponentami Informačního systému Objednatele, na které se nevztahuje tato záruka,
  - 9.1.7. vlivem počítačových virů,
  - 9.1.8. zanedbáním předepsané údržby, provozu nebo obsluhy ze strany Objednatele
  - 9.1.9. opotřebením zboží/díla způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které byla sjednána nižší cena,
  - 9.1.10. nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením; vystavením nepříznivým vnějším vlivům, provozem za jiných než výrobcem či dodavatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek;
  - 9.1.11. fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratnou událostí (ohně, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem
- 9.2. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Zhotovitelem, na které se záruka vztahuje.
- 9.3. Předmětem záruky také není:
  - 9.3.1. školení Objednatele,
  - 9.3.2. poskytnutí nových verzí systému,
  - 9.3.3. instalace oprav softwarových chyb,
  - 9.3.4. poskytnutí služeb podpory.

## 10. Komunikace smluvních stran

- 10.1. Způsob a pravidla komunikace jsou definována Plánem projektu při zahájení Projektu. Není-li tomu tak, používají se následující odstavce tohoto článku.
- 10.2. Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni Oprávněných osob. Tím není dotčena možnost smluvních stran komunikovat prostřednictvím statutárních orgánů.
- 10.3. Smluvní strana je oprávněna kdykoliv jmenovat jinou Oprávněnou nebo Odpovědnou osobu; je však povinna na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů od jejího provedení.
- 10.4. Do působnosti Oprávněných osob náleží:
  - 10.4.1. kontrolovat postup plnění Smlouvy,

- 10.4.2. připravovat návrhy potřebných změn a dodatků Smlouvy, připravovat a podepisovat návrhy dodatků a dalších smluv týkajících se Plnění.
- 10.5. Do působnosti Odpovědných osob náleží:
  - 10.5.1. organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy,
  - 10.5.2. koordinovat součinnost smluvních stran,
  - 10.5.3. informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy.
- 10.6. Dokumenty se doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:
  - 10.6.1. osobně oproti potvrzení o převzetí
  - 10.6.2. doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zásilky v případě, že si ji adresát nevyzvedl, nebo v případě, že nebyl zastížen, a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl,
  - 10.6.3. faxem nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdržel od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání, a nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslaných tímto způsobem.
- 10.7. Dokumenty se doručují na údaje uvedené v záhlaví Smlouvy, není-li dohodnuto jinak.

## 11. Proces Akceptace

- 11.1. Akceptaci Plnění nebo dílčího Plnění může za Objednatele učinit Odpovědná nebo Oprávněná osoba. Objednatel je povinen zajistit přítomnost příslušné osoby při Akceptaci.
- 11.2. O Akceptaci sepíše Zhotovitel s Objednatelem příslušný Akceptační protokol. V protokolu smluvní strany uvedou:
  - 11.2.1. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno bez výhrad, nebo
  - 11.2.2. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno s výhradami, které nebrání Akceptaci - v tomto případě se Plnění považuje za akceptované a účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad, nebo
  - 11.2.3. Plnění nebo dílčí Plnění nebylo akceptováno - v tomto případě účastníci v Akceptačním protokolu písemně uvedou příslušné věcné výhrady bránící Akceptaci včetně naplnění či nenaplnění Akceptačních kritérií formou strukturovaného rozdílového protokolu. V tomto případě se Plnění nebo dílčí Plnění nepovažuje za akceptované. Účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad a po jejich vyřešení bude znovu provedeno akceptační řízení.
- 11.3. V případě, že Objednatel neposkytne součinnost nutnou pro provedení akceptačního řízení nebo neuplatní výhrady bránící Akceptaci do 5 (pět) Pracovních dnů ode dne, kdy mu bylo předáno Plnění k Akceptaci, bude se považovat takto poskytnuté Plnění za akceptované.

## 12. Ochrana Důvěrných informací

- 12.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastních Důvěrných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů utajení Důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících Třetích stran a Osob v koncemu, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 12.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- 12.3. V případě ukončení platnosti nebo účinnosti některých smluvních ujednání ustanovení o ochraně Důvěrných informací, zůstávají nadále v platnosti a účinnosti nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.
- 12.4. Obě strany budou zachovávat přísně důvěrný charakter veškerých takových důvěrných materiálů a nepoužijí je nebo nevyjeví třetím osobám. Pokud je sdělení informací z důvěrných materiálů třetí osobě nezbytné pro plnění Smlouvy, pak je možné informace poskytnout pouze za následujících podmínek:
  - 12.4.1. Třetí osobu, které budou Důvěrné informace některou ze stran sděleny, odsouhlasí druhá strana předem;
  - 12.4.2. Třetí osoba písemně potvrdí svůj závazek zachování důvěrnosti informací, které jí byly jako důvěrné předány ve stejném rozsahu, v němž je touto povinností vázána smluvní strana, která tyto informace Třetí osobě sdělila.
- 12.5. Za porušení povinnosti stran zachovávat důvěrnou povahu materiálů nebude považováno předání následujících informací:
  - 12.5.1. které jsou nebo se stávají veřejně přístupnými nebo musí být zpřístupněny na základě obecně závazných právních předpisů, aniž by došlo k porušení Smlouvy;
  - 12.5.2. které příjemce obdržel v souladu s právními předpisy od Třetí osoby nebo od Osoby v koncemu bez jakékoliv povinnosti zachovat jejich důvěrnou povahu; v tomto případě nebude smluvní strana uváděna jako zdroj této informace;

- 12.5.3. které jsou zbaveny důvěrné povahy na základě platného příkazu soudu nebo orgánu veřejné správy, a to za předpokladu, že příjemce:
- 12.5.3.1. předkládající stranu vyzooměl o takovémto příkazu neprodleně po jeho obdržení;
- 12.5.3.2. spolupracuje s předkládající stranou na tom, aby od soudu nebo od orgánu veřejné správy, který vydal zmíněný příkaz, získal ochranný příkaz, který by omezil vyjevení a užívání důvěrných materiálů výhradně na účely, kterým měl sloužit původní příkaz k odtajnění.
- 12.6. Povinnosti stran vyplývající z tohoto článku budou platit po celou dobu existence obchodního tajemství, a to jak po dobu platnosti Smlouvy, tak i po dobu jednoho roku po ukončení platnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu.
- 12.7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany domáhat se ochrany v souladu s ustanovením § 2988 občanského zákoníku.
- 12.8. Po ukončení plnění může každá ze stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných ke zhotovení předmětu smlouvy obsahujících informace důvěrného charakteru nebo tvořících obchodní tajemství a druhá strana je povinna tyto materiály neprodleně vrátit, pokud nebudou součástí předmětu plnění.

### 13. Náhrada škody

- 13.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 13.3. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě, a to i vyplývající z nedodržení povinností vůči správním orgánům, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti.
- 13.4. Účastníci tohoto závazkového vztahu stanovují, že výše předvídatelné škody, která případně může vzniknout porušením povinností Zhotovitele, představuje částku maximálně do výše ceny předmětu plnění, ohledně něhož došlo ke škodné události, není-li sjednána jiná výše. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat Objednatele. Účastníci stanovují, že celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, která by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy mohla vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ušlého zisku celkem do výše ceny předmětu plnění.
- 13.5. Jakékoli nároky na náhradu škody je Objednatel oprávněn u Zhotovitele relevantně uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učinil veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události Zhotovitele bezodkladně vyzooměl a poskytl mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.
- 13.6. Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastávajícími nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.

### 14. Okolnosti vylučující odpovědnost – vyšší moc

- 14.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků, způsobené Okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší mocí).
- 14.2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé Okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání Okolností vylučujících odpovědnost.

- 14.3. V případě opoždění plnění Zhotovitele způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost platí, že tento není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Zhotovitel je však povinen Objednatele o výskytu takových překážek Neprodleně informovat. Trvá-li toto opoždění více jak tři (3) dny, posouvají se termíny plnění o dobu opoždění.

### 15. Sankce

- 15.1. Pro každý případ porušení podmínek užití díla (článek 7.2.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši sto tisíc (100 000) Kč.
- 15.2. Pro každý případ porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací (článek 12.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši jeden milion (1 000 000) Kč.
- 15.3. Smluvní pokuta je splatná do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.
- 15.4. V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 15.5. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty nebo úroků z prodlení, jejich vyúčtováním nebo zaplacením, není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody.

### 16. Platnost a účinnost

- 16.1. Účinnost Smlouvy lze předčasně ukončit:
- 16.1.1. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
- 16.1.2. písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran,
- 16.1.3. písemnou výpovědí Smlouvy v případě neplnění jedné ze stran z důvodů Okolností vylučujících odpovědnost.
- 16.2. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním nepeněžitých závazků delší než tři (3) měsíce, popřípadě prodlení smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než tři (3) měsíce.
- 16.3. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy podle ustanovení čl. 16.1.2 pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, neodstraní.
- 16.4. Smluvní strana je oprávněna vypoovědět Smlouvu podle ustanovení čl. 16.1.3 pouze v případě, že druhá smluvní strana není schopna plnit z důvodů Okolností vylučujících odpovědnost po dobu delší než tři (3) měsíce.
- 16.5. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení článku 12., 13., 15.

### 17. Závěrečná ustanovení

- 17.1. Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 17.2. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy Třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
- 17.3. Smlouva představuje úplné ujednání mezi smluvními stranami.
- 17.4. Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy.
- 17.5. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností za nichž bylo sjednáno, nevyplyvá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy.
- 17.6. Všechna vyhotovení Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu. Je-li Smlouva sepsána ve více jazycích, je v případě rozporu jednotlivých jazykových verzí rozhodující verze česká. V případě, že Smlouva není sepsána v české verzi, označí smluvní strany ve Smlouvě rozhodující jazykovou verzi.

## **Příloha č.2 – Úroveň služeb Podpory**

### **1) Obsah Servisních služeb**

#### **1.1 POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY HW**

Objednatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby.

Oprávněná osoba objednatele může ohlásit požadavek na poskytnutí služby e-mailem na e-mailovou adresu prodávajícího nebo telefonicky, případně prostřednictvím helpdesku.

##### Kontaktní údaje pro ohlášení požadavků

- www stránky aplikace helpdesk: <http://servis.autocont.com>
- Email: [sd-jihlava@autocont.cz](mailto:sd-jihlava@autocont.cz)
- Tel.: 910 971 595

##### TERMÍNY PLNĚNÍ

Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech plnění dle služby „Řešení incidentů“. Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší následujícím pracovním dnem.

Služba pro ohlášení požadavků bude poskytována nepřetržitě 5 dní v týdnu, od 7 do 17 hodin.

Cílem služby je co nejdříve obnovit funkčnost implementovaného systému. Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.

V rámci této služby jsou řešeny všechny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému.

##### Kategorie klasifikace incidentů:

- Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup.
- Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí.
- Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho částí, nebo lze použít alternativní postup.

Poskytovatel v rámci této služby garantuje:

- Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu.
- Zprovoznění systému náhradním způsobem.
- Úplné odstranění závady.

Prvotní reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace objednateli, jakým způsobem bude poskytovatel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému.

Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění základních funkcí systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho částí.

Úplným odstraněním závady se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci kupní smlouvy nebo je popsán v dokumentaci produktu.

##### POSTUP PŘI ŘEŠENÍ INCIDENTŮ

Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí poskytovateli incident s návrhem kategorie.

##### TERMÍNY PLNĚNÍ

Služba bude poskytována v pracovní dny v pracovní době 7:00 - 17:00 hod. Služba garantuje řešení objednatelům klasifikovaných incidentů v níže specifikovaných termínech.

| Garance                                | Termín odstranění                                         | Kritický stav | Méně závažný stav | Stav neohrožující funkčnost |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------|-------------------|-----------------------------|
| Prvotní reakce                         | Do <b>X</b> pracovních hodin od doby nahlášení incidentu. | 4h            | 8h                | 16h                         |
| Zprovoznění systému náhradním způsobem | Do <b>X</b> pracovních hodin od doby nahlášení incidentu. | 24h           | 48                | 72                          |

V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.

## **1.2 POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ÚDRŽBY (MAINTENANCE) SOFTWARE A PROVOZNÍ PODPORY SYSTÉMU**

Předmětem plnění je poskytování níže specifikovaných služeb k systému (dílu), který vznikne realizací předmětu plnění dle Kupní smlouvy č. RCV-2014-Z168.

Cílem těchto služeb je zabezpečit trvalou kvalitu systému a jeho efektivní využití pro potřeby objednatele.

### **1.2.1 Údržba (maintenance) software**

Maintenance se rozumí poplatek za údržbu software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání objednatele a za legislativní podporu, a to za produkty dodané v rozsahu předmětu plnění této smlouvy.

Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionalita by nutila objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software nepokryval.

Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě s objednatelem.

Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update je jejich implementace u objednatele včetně rozdílového školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade.

Realizace služby maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb:

- Poskytování aktuálních verzí
- Poskytování upgrade
- Poskytování update
- Legislativní servis

Předmět plnění – služby maintenance - jsou poskytovány v místě poskytovatele.

### **1.2.2 Základní podpora (služby poskytované paušálně) na software**

Realizace Základní podpory probíhá formou následujících služeb:

- Služba helpdesk
- Řešení incidentů

#### **1.2.2.1 Služba helpdesk**

##### **CÍL SLUŽBY**

Služba helpdesk představuje komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany poskytovatele. Cílem je zabezpečit jedinou evidenci zadávání servisních požadavků uživatelů

objednatele na systém, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně poskytovatele.

### ZÁSADY KOMUNIKACE

Objednatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby.

Oprávněná osoba objednatele může ohlásit požadavek na poskytnutí služby e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele nebo telefonicky, případně službou helpdesk.

#### Kontaktní údaje pro nahlášení požadavku

- www stránky aplikace helpdesk: <http://servis.autocont.com>
- Email: [sd-jihlava@autocont.cz](mailto:sd-jihlava@autocont.cz)
- Tel.: 910 971 595
- Adresa: AutoCont CZ a.s., Politických vězňů 559, 280 02 Kolín

Poskytovatel vede evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí objednatele.

### TERMÍNY PLNĚNÍ

Poskytovatel reaguje na požadavky v termínech plnění dle služby „Řešení incidentů“. Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší následujícím pracovním dnem.

## **1.1 Řešení incidentů**

### CÍL A SPECIFIKACE SLUŽBY

Cílem služby je co nejdříve obnovit funkčnost implementovaného systému. Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.

V rámci této služby jsou řešeny všechny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, i takové, které objednatel navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“.

#### Kategorie klasifikace incidentů:

- Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování systému v rozporu s platnou legislativou ČR.
- Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí.
- Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho částí, nebo lze použít alternativní postup.

Poskytovatel v rámci této služby garantuje:

- Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu.
- Zprovoznění systému náhradním způsobem.
- Úplné odstranění závady.

Prvotní reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace objednateli, jakým způsobem bude prodávající incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému.

Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění základních funkcí systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí.

Úplným odstraněním závady se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci produktu.

### POSTUP PŘI ŘEŠENÍ INCIDENTŮ

Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí prodávajícímu incident s návrhem kategorie.

### TERMÍNY PLNĚNÍ

Služba bude poskytována v pracovní dny v pracovní době 7:00 - 17:00 hod. Služba garantuje řešení objednatelům klasifikovaných incidentů v níže specifikovaných termínech.

| Garance                                | Termín odstranění                                                                                                   | Kritický stav | Méně závažný stav | Stav neohrožující funkčnost |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|-----------------------------|
| Prvotní reakce                         | Do <b>X</b> pracovních hodin od doby nahlášení incidentu.                                                           | 4h            | 8h                | 16h                         |
| Zprovoznění systému náhradním způsobem | Do <b>X</b> pracovních hodin od doby nahlášení incidentu.                                                           | 24h           | -                 | -                           |
| Úplné odstranění závady                | Do <b>X</b> pracovních dnů od doby nahlášení incidentu, je-li možné odstranit vadu úpravou nastavení systému.       | 5 dnů         | 10 dnů            | 15 dnů                      |
|                                        | Do <b>X</b> pracovních dnů od doby nahlášení incidentu, je-li nutné provést pro odstranění vady programovou úpravu. | 10 dnů        | 20 dnů            | 30 dnů                      |

V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí prodávající prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.

## 2) Součinnost Objednatele

Pro poskytování služeb servisní podpory je nutné zajistit potřebné informace pro včasné řešení incidentů a problémů, dále přístupy a příslušná systémová oprávnění k technickým i programovým prostředkům Objednatele, na nichž bude poskytována podpora a zajištění vzdáleného přístupu k IT infrastruktuře Objednatele po dobu platnosti smluvního kontraktu.

V rámci řešení některých typů požadavků Objednatele (např. v rámci podpory při havarijních situacích) může být člen servisního teamu Objednatele požádán o provedení činností k vymezení incidentu / problému tak, jak bylo navrženo pracovníky technické podpory Poskytovatele. Činnosti k vymezení incidentu / problému mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci. Dále může být člen servisního teamu Objednatele též požádán o provedení činností vedoucích k řešení incidentu / problémů, což zahrnuje změnu konfigurace produktů, instalaci nových verzí softwaru nebo nových komponent či modifikaci procesů.

V rámci řešení některých požadavků může být zahájení řešení prodlouženo o dobu reakce a součinnost třetí strany (např. výměna prvku v návaznosti na předplacené služby HW podpory daného výrobce, analýza logu, servisní podporu výrobce, vydání neveřejného opravného balíčku apod.).

## 3) Prvky IT a služby IT

Seznam podporovaných Prvků IT a služeb IT v rámci této smlouvy tvoří HW a SW dodaný v rámci Kupní smlouvy č. RCV-2014-Z168

V rámci řešení servisních požadavků postupuje Poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců HW i SW a podle záručních podmínek zakoupené podpory výrobce HW či SW (maintenance, carepack, support).

## **Příloha č.3 – Odpovědné osoby**

### **a) Oprávněné osoby**

Pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran ve věcech plnění Smlouvy.

Do působnosti Oprávněných osob patří:

- b) organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy
- c) koordinovat součinnost smluvních stran
- d) informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy
- e) Zadávat požadavky na Poskytovatele:

#### **Oprávněné osoby Objednatele:**

Jméno, Příjmení: Bc. Pavel Knytl, DiS  
Telefon: +420 325 600 215, +420 721 739 639  
Email: knytl@mesto-podebrady.cz

Jméno, Příjmení: Vladimír Kotlář, DiS.  
Telefon: +420 325 600 216  
Email: kotlar@mesto-podebrady.cz

Jméno, Příjmení: Miloslav Odvárko  
Telefon: +420 325 600 206  
Email: odvarko@mesto-podebrady.cz

Jméno, Příjmení: Michal Malý  
Telefon: +420 325 600 207  
Email: maly@mesto-podebrady.cz

#### **Oprávněné osoby Poskytovatele:**

Jméno, Příjmení: Radka Dohnalová  
Funkce: regionální vedoucí realizací  
Adresa: Romana Havelky 5b, 586 01 Jihlava  
Telefon: +420 724 937 402  
Email: radka.dohnalova@autocont.cz

Jméno, Příjmení: Jan Šátek  
Funkce: obchodník  
Adresa: Politických vězňů 559, 280 02 Kolín  
Telefon: +420 606 782 730  
Email: jan.satek@autocont.cz

Jméno, Příjmení: Jiří Kasan  
Funkce: ředitel obchodního zastoupení  
Adresa: Politických vězňů 559, 280 02 Kolín

Telefon: +420 602 795 799  
Email: jiri.kasan@autocont.cz

### **f) Provozovny Objednatele**

Servisní služby budou poskytovány v následujících provozovnách Objednatele:

Městský úřad Poděbrady

Budova Radnice: Jiřího nám. 20, Poděbrady 290 01

a

Budova Pentagon: Nám. T.G.Masaryka 1130, Poděbrady 290 01