FT Technologies a.s.
Chválkovická 151/82, Olomouc
Czech Republic

Smlouva o poskytování údržby a podpory

FT Technologies a. s. č. smlouvy: S20240070
Nové Mesto nad Váhom č. smlouvy:

Město Nové Mesto nad Váhom
se sídlem: Čsl. Armády 1, 915 32 Nové Mesto nad Váhom
IČ: 00311863
DIČ: 2021079841
zastoupené: Ing. František Mašlonka, primátor
Bankovní spojení: Prima banka Slovensko, a.s. - Nové Mesto nad Váhom
Číslo účtu: 5801265001/5600
IBAN: SK12 5600 0000 0058 0126 5001
(dále jen „Nabyvatel")
a

FT Technologies a. s.
se sídlem: Chválkovická 151/82, 779 00, Olomouc Chválkovice
IČ: 26833620
DIČ: CZ26833620
zastoupená: Danielem Bednaříkem, předsedou správní rady
Bankovní spojení: FIO banka, a. s., č. ú.: 2800673800/2010
IBAN: CZ87 2010 0000 0028 0067 3800
Společnost zapsána: KS v Ostravě, sp. zn. B2786
(dále jen „Poskytovatel")

se dohodly na této smlouvě:

1. Úvodní ustanovení

1.1. Nabyvatel je držitelem licence k programu MP Manager určeného pro evidenci agendy obecních policií (dále jen Produkt), a to na základě licenční smlouvy, kterou spolu smluvní strany uzavřely dne ……12. 12. 2024……(dále též jen „Licenční smlouva").

2. Předmět smlouvy

2.1. Předmětem této smlouvy je:

2.1.1. závazek Poskytovatele poskytovat Nabyvateli údržbu a podporu Produktu (dále jen Služby), jejichž popis a rozsah je uveden v příloze č. 1 této smlouvy,

2.1.2. závazek Nabyvatele zaplatit za poskytované služby sjednanou cenu.

3. Místo a termín plnění

3.1. Místo poskytování Služeb je stanoveno dle přílohy č. 2 dle této smlouvy, není-li dohodnuto jinak.

3.2. Termíny plnění jsou stanoveny v příloze č. 3 této smlouvy.

4. Vlastnické právo a práva využití

4.1. Bude-li výsledkem plnění nebo jiné činnosti Poskytovatele prováděné dle této smlouvy autorské dílo, které požívá ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, poskytuje Poskytovatel Nabyvateli dnem poskytnutí plnění podle této smlouvy nevýhradní právo užít takovéto autorské dílo všemi způsoby nezbytnými či vhodnými k naplnění účelu vyplývajícímu z této smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskoprávní ochrany, bez omezení rozsahu množstevního, technologického či teritoriálního (dále jen „licence"). Tato licence je udělena bezúplatně, když Poskytovatel tuto skutečnost vzal v úvahu při stanovení výše své odměny dle této smlouvy.

4.2. Nabyvatel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo pouze v souladu s jeho určením, a to způsobem, jakým je oprávněn užívat dílo, k němuž má licenci uvedenou v odst. 1.1.

5. Cena a platební podmínky

5.1. Odměna za poskytování služeb podle této smlouvy činí 349,- € bez DPH měsíčně a je dále uvedena v příloze č. 4 této smlouvy. Daň z přidané hodnoty bude připočítána v zákonem stanovené výši.

5.2. Odměna za poskytování služeb podle této smlouvy bude Poskytovatelem Nabyvateli vyúčtovávána takto:

5.2.1. Odměna za služby, které jsou dle přílohy č. 4 zahrnuty v paušální odměně za poskytnutí služeb, bude účtována měsíčně. Uhrazena bude na základě daňového dokladu (faktury) vystavené Poskytovatelem.

5.2.2. Odměna za služby, které nejsou zahrnuty v paušální odměně a které byly poskytnuty na základě hlášení požadavku Nabyvatele, bude účtována samostatnými fakturami vystavenými Poskytovatelem po odsouhlasení provedených prací Nabyvatelem.

5.2.3. Délka splatnosti daňových dokladů bude 14 kalendářních dnů od data doručení Nabyvateli. V pochybnostech se má za to, že faktura byla Nabyvateli doručena třetí den po odeslání. Za datum úhrady se považuje den připsání dlužné částky na účet Poskytovatele.

5.2.4. Pro případ prodlení Nabyvatele se zaplacením se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

5.3. S ohledem na možný cenový vývoj a inflaci se smluvní strany zavazují, že na návrh Poskytovatele povedou v následujících obdobích jednání ve věci případné úpravy cen dodatkem k této smlouvě.

5.3.1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně upravit výši měsíční platby za poskytované služby podle bodu 5.1. této smlouvy (dále jen platba za poskytované služby) z důvodu inflace za podmínek dále uvedených

5.3.2. inflací se rozumí meziroční inflace měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející vyjádřená v procentech;

5.3.3. vždy od 1. května kalendářního roku dále do budoucna je poskytovatel oprávněn zvýšit platbu za poskytované služby z důvodů inflace, a to o tolik procent, kolik procent činila inflace v roce předcházejícím;

5.3.4. platba za poskytované služby z důvodu inflace se považuje za sjednanou platbu za poskytované služby.

6. Oprávněné osoby

6.1. Nabyvatel v příloze č. 5 určí jednu nebo více osob oprávněných jednat s Poskytovatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy.

6.2. Poskytovatel v příloze č. 5 určí jednu nebo více osob oprávněných jednat s Nabyvatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy.

7. Odpovědnost za škodu

7.1. Každá ze stran nese odpovědnost za škodu způsobenou porušením povinnosti vyplývající z právních předpisů a této smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

7.2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

7.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a bránící řádnému plnění této smlouvy.

7.4. Smluvní strany sjednávají, že škoda, jež by mohla vzniknout, může být druhou smluvní stranou hrazena nejvýše do částky rovnající se ceně za poskytování údržby a podpory Poskytovatelem v účtovaném období.

8. Doložka mlčenlivosti a ochrana informací

8.1. Smluvní strany se zavazují, že veškeré informace a dokumenty, které získaly od druhé smluvní strany nebo které v průběhu plnění smlouvy získají, budou udržovat v tajnosti, nevyužijí je ke svému finančnímu či jinému prospěchu ani ve prospěch nebo potřeby třetí osoby, nezpřístupní je třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace a materiály k jiným účelům než k plnění smlouvy.

8.2. Poskytovatel se rovněž zavazuje, že nebude v prostorách nabyvatele, jakkoliv získávat informace, nebude-li dohodnuto jinak.

8.3. Poskytovatel nebude vyvíjet v prostorách nabyvatele žádnou činnost, která nesouvisí s plněním této smlouvy.

8.4. Poskytovatel je odpovědný i za neúmyslné zcizení nebo zpřístupnění informací třetí straně.

8.5. Poskytovatel nebude bez vědomí a souhlasu nabyvatele pořizovat žádné kopie informací a dokumentů, k nimž získá, byť jen náhodně přístup v souvislosti s plněním této smlouvy.

8.6. Údaje uvedené v hranatých závorkách [...] jsou pokládány za bezpečnostní prvky a v případě zveřejnění této smlouvy a/nebo jejích příloh musí být před zveřejněním anonymizovány.

8.7. Žádné ustanovení přitom nebrání nebo neomezuje Poskytovatele v obchodním využití technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.

8.8. Poskytovatel si je vědom toho, že při plnění této smlouvy může přijít do styku s osobními údaji a zvláštní kategorií osobních údajů, které podléhají ochraně podle nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) nebo s utajovanými skutečnostmi podle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů, a nese plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů.

8.9. Poskytovatel se zavazuje seznámit s tímto ustanovením všechny své zaměstnance, subdodavatele a jiné osoby, které budou poskytovatelem použity pro plnění této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby uvedené v předchozí větě plnily povinnosti podle tohoto ustanovení ve stejném rozsahu jako poskytovatel.

8.10. Nabyvatel má právo provést kontrolu znalosti tohoto ustanovení u poskytovatele, jeho zaměstnanců, subdodavatelů a jiných osob, které poskytovatel užije k plnění této smlouvy. Pokud nabyvatel zjistí u některé osoby uvedené v předchozí větě neznalost tohoto ustanovení, je nabyvatel oprávněn vykázat takovou osobu z prostor nabyvatele a současně oznámí tuto skutečnost poskytovateli, který je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu přestat takovou osobu užívat pro plnění této smlouvy.

8.11. V případě, že dojde k porušení některé povinnosti podle tohoto ustanovení poskytovatelem, jeho zaměstnancem, subdodavatelem či jinou osobou, kterou poskytovatel užije k plnění této smlouvy, je poskytovatel povinen o této události neprodleně informovat nabyvatele, a to prostřednictvím zaměstnance odpovědného za smlouvu nebo právníka. Současně může nabyvatel požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,00 Kč za každé takové porušení. Tím není, jakkoliv dotčen nárok nabyvatele na náhradu vzniklé škody přesahující tuto smluvní pokutu.

9. Součinnost stran

9.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.

9.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů.

9.3. Veškerá komunikace bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, popř. statutárních orgánů. Ve všech případech (i v případě plnění v místě Nabyvatele) platí, že pouze Poskytovatel je oprávněn dávat instrukce a příkazy svým zaměstnancům.

9.4. Pro poskytnutí služeb vzdáleným připojením Nabyvatel zajistí Poskytovateli připojení přes internet. V případě nefunkčního připojení přes internet není Poskytovatel v prodlení s poskytováním služeb.

10. Doba účinnosti smlouvy

10.1. Tato smlouva se sjednává na dobu dva roky, a to od data předání Produktu do ostrého provozu na základě Licenční smlouvy k Informačnímu systému a končící dnem skončení doby, na kterou je poskytnuta licence podle Licenční smlouvy.

10.2. Poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu v případě porušení smlouvy ze strany Nabyvatele, pokud Nabyvatel toto porušení nenapraví (nezjedná nápravu závadného stavu) ani na základě písemné výzvy Poskytovatele ke zjednání nápravy v přiměřené lhůtě činící nejméně 15 dnů určené Poskytovatelem v písemné výzvě, a to výpovědí ve výpovědní lhůtě v délce 90 dní, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení výpovědi Nabyvateli.

10.3. Nabyvatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez výpovědní doby, pokud bude Poskytovatel v prodlení s poskytováním služeb dle této smlouvy o více než 15 dnů.

10.4. Po ukončení platnosti této smlouvy ze strany zavazují dodržovat čl. 8. této smlouvy.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Veškeré změny a doplňky této smlouvy lze činit pouze písemnou formou.

11.2. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom.

11.3. Smluvní strany svými podpisy potvrzují, že jsou s obsahem smlouvy seznámeny a že ji uzavírají na základě své svobodné a vážné vůle, nikoliv v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz těchto skutečností připojují své podpisy.

11.4. Poskytovatel bere na vědomí, že tato smlouva bude uveřejněna v registru smluv podle 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. Smlouvu uveřejní v registru smluv Nabyvatel.

11.5. Nedílnou součást smlouvy tvoří tyto přílohy

Příloha č. 1	Specifikace údržby a podpory
Příloha č. 2	Místo plnění
Příloha č. 3	Termín plnění
Příloha č. 4	Cena a ceník služeb
Příloha č. 5	Oprávněné osoby

FT Technologies a.s.
Chválkovická 151/82, Olomouc
Czech Republic

Nové Město nad Váhom dne: 12. 12. 2024

Olomouc dne 09.12.2024:

[redacted]

Nabyvatel
Ing. František Mašlonka, primátor
Nové Město nad Váhom

[redacted]

Poskytovatel
Daniel Bednařík, předseda správní rady
FT Technologies a. s.

FT Technologies a.s.
Chválkovická 151/82, Olomouc
Czech Republic

Příloha č. 1
Specifikace údržby a podpory

1. **Předmět údržby a podpory je:**
   1.1 Služba zajištění metodiky obdržených hlášení a jejich administrace
   1.2. Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace
   1.3. Služba Hotline s telefonickým poradenstvím
   1.4. Služba profylaxe – monitoring systému
   1.5. Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj
   1.6. Služba školení a poradenství

2. **Definice pojmů:**

Helpdesk – FTT Support	Rozhraní Poskytovatele umožňující zadávání požadavků a zobrazující celý životní cyklus každého požadavku.
Doba nahlášení požadavku	Datum a čas, kdy byl servisní požadavek nahlášen Nabyvatelem. Čas nahlášení požadavků přijatých po skončení provozní doby je roven času začátku provozní doby v následující pracovní den.
Doba odezvy	Čas, který uplyne od doby nahlášení požadavku do doby kontaktování Nabyvatele Poskytovatelem.
Dotaz	Relevantní dotazy na technické informace vztahující se na stávající systém včetně dodaných aplikací a souvisejících procesů, případně dotazy na vlastnosti a chování systému.
Podnět	Nabyvatel navrhuje možná vylepšení, úpravy či změny funkcionalit oproti stávajícímu stavu.
Nový požadavek	Požadavek na úpravu nebo doplnění funkcionality stávajícího systému. V zásadě jde o změnu chování systému nebo rozšíření jeho funkcionality oproti dokumentaci a odsouhlaseným specifikacím.
Priorita	Priorita servisního požadavku označuje důležitost požadavku z časového hlediska.
Problém/Chyba	Hlášení chybného chování systému vzhledem k jeho očekávanému chování, definovaném v dokumentaci (Funkční specifikace, Akceptační protokol apod.).
Servisní požadavek	Obecné označení kteréhokoli z následujících druhů požadavku: Hlášení problému (chyby) Dotaz Podnět Nový požadavek
Závažnost	Závažnost servisního požadavku odráží důležitost požadavku z pohledu možných dopadů požadavku z hlediska provozu podporovaného systému.

1.1. Služba zajištění metodiky obdržených hlášení a jejich administrace

Nabyvatel zasílá požadavek na poskytnutí služby prostřednictvím Helpdesk zadáním požadavků do systému přes webové rozhraní.

[WEB: http://support.fttech.org]

U každého požadavku, kromě co nejpřesnějšího popisu požadavku, zadává uživatel druh požadavku (chyba, nový požadavek, podnět), optimální termín vyřešení požadavku (z pohledu uživatele) a také prioritu požadavku.

Druh požadavku:

Chyba – Nabyvatel avizuje chybu a očekává opravu v rámci po implementační podpory či záruky (6 měsíců u softwaru).

Nový požadavek – Nabyvatel požaduje novou funkcionalitu, její úpravu či její rozšíření a očekává nabídku řešení.

Dotaz – Nabyvatel poptává relevantní informace k systému a očekává kvalifikovanou odpověď.

Podnět – Nabyvatel navrhuje úpravu (vylepšení) v rámci aktualizací.

Priority:

1 - Nejvyšší – Systém je nefunkční jako celek, není možné pokračovat ve způsobu zpracování, důsledek problému neumožňuje ani za cenu omezení jakýmkoli způsobem provozovat systém, jedná se o fatální chybu, která systém zcela znehodnocuje. Nebo se jedná o vážné (závažné) riziko z hlediska bezpečnosti.
2 - Vysoká – Jedná se o vážný problém způsobující vážnou poruchu ve zpracování, ale který lze po určitém úsilí eliminovat opatřeními na straně Nabyvatele (např. organizačními) tak, že po určitou dobu lze ve zpracování pokračovat náhradním způsobem.
3 - Střední – Systém je částečně funkční – lze jej použít s omezeními, případně rozšíření o novou výraznou funkcionalitu.
4 - Nízká – Drobné nedostatky, menší úpravy a funkcionality, doplnění možností apod.
5 - Nejnižší – Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny a úpravy, žádost o informace atd.

Poskytovatel má právo dodatečně změnit prioritu požadavku na základě skutečného obsahu požadavku.

Proces služby podpory:

Založení požadavku (Založeno) - Pro potřeby dalšího zpracování vyžaduje založení požadavku zadání co nejpřesnějších údajů. Pokud je specifikace požadavku předem konzultována, je pro další postup nutné závěry uvést do podrobného popisu požadavku.

Dotázání (Dotázáno/Navrženo) - Poskytovatel žádá Nabyvatele o schválení postupu a odsouhlasení rozsahu prací nebo o poskytnutí dodatečných informací, např. kopii obrazovky nebo systémový protokol.

Specialista analyzuje požadavek a navrhuje řešení vč. časové náročnosti a cenové kalkulace. Poskytovatel informuje Nabyvatele o zařazení požadavku (druh), způsobu řešení, termínu řešení a ceně.

Řešení (Řešeno) - na požadavku se pracuje. Příznaky požadavku (typ, termín, priorita) jsou upraveny Poskytovatelem dle stavu věci.

Ukončení (Vyřešeno, Odloženo, Zamítnuto) - Nabyvatel je informován, že práce na požadavku byly ukončeny, v případě zamítnuto se požadavek řešit nebude. V případě, že ze strany Nabyvatele přijde

souhlasné stanovisko s řešením, případně nepřijde v průběhu 10 kalendářních dní žádná reakce, je požadavek uzavřen.

Odmítnutí (Odmítnuto) - Nabyvatel nesouhlasí s řešením a specifikuje důvody svého nesouhlasu. Požadavek není uzavřen, ale je opět zařazen Poskytovatelem do procesu (možno i identického).

Požadavek na individuální úpravu (Připravit nabídku, Objednáno) - Tyto statusy přiřazuje Poskytovatel v případě, že má Nabyvatel zájem o zaslání nabídky na individuální úpravu. Po zaslání nabídky je Nabyvatel vyzván k vyjádření statusem navrženo a po objednání je požadavku přiřazen status objednáno.

Přístupy do Supportu FTT – Nabyvatel je povinen nahlásit veškeré personální změny (odchod pracovníka, změna kontaktních údajů apod.) týkající se pracovníků se zřízeným přístupem do Supportu.

1.2. Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace

Poskytovatel provádí průběžné aktualizace a vylepšení ve vlastní režii v rámci podpory systému. Podkladem pro tyto práce jsou podněty Nabyvatelů, zkušenosti získávané v průběhu chodu Produktu, poptávané nové funkcionality ze strany jiných Nabyvatelů apod.

Uvedené práce provádí Poskytovatel dle vlastního uvážení s přihlédnutím k využitelnosti širokým spektrem Nabyvatelů a zvýšení přidané hodnoty Produktu.

1.3. Služba Hotline s telefonickým poradenstvím

Pro operativní řešení nestandardních situací je zavedena služba Hotine, která umožňuje zahájení rychlého řešení.

Služba Hotline zahrnuje:

- nahlášení havarijní situace Nabyvatelem,
- zahájení potřebných kroků k řešení situace Poskytovatelem s garantovanou dobou odezvy,
- telefonické poradenství na požadavky jednoduššího charakteru (snadno zodpověditelných dotazů, které nevyžadují připojení do systému).

Uvedenou službu mohou využívat pouze oprávněné osoby uvedené v příloze či statutární zástupce Nabyvatele. V případě odsouhlasení praci navrhnutých Poskytovatelem k řešení situace ze strany Nabyvatele, je tento souhlas považován za závaznou objednávku. I v případě nahlášení požadavku telefonicky či e-mailem je požadována pozdější autorizace prostřednictvím Helpdesk – FTT Support. Za závazný a průkazný požadavek je považován pouze záznam učiněný přes WEBové rozhraní Helpdesk.

1.4. Služba profylaxe – monitoring systému

Z důvodu prevence poruch a optimalizace výkonu systému bude Poskytovatel po dobu platnosti této smlouvy sledovat chod systému a případně v součinnosti s Nabyvatelem provádět potřebné zásahy. Tato služba bude prováděna průběžně či na základě zaslaného hlášení požadavku Nabyvatelem.

Jedná se především o prověřování:

- zaplnění diskového prostoru,
- vytížení paměťových bufferů,
- zaplňování databázového prostoru,
- reorganizaci databázových objektů.

Vyžádají-li si závěry monitoringu rozsáhlejší úpravy, které překročí rámec 2 hodin měsíčně, bude následná služba poskytnuta na základě objednávky zasláním nového hlášení požadavku na provedení rozšířené služby profylaxe. Rozšířená služba profylaxe není zahrnuta v paušální platbě.

1.5. Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj

Poskytovatel se zavazuje poskytováním po implementačních služeb podporovat IS ve smyslu:

- asistenční, poradenské, konzultační a metodické služby pro podporu a rozvoj IS a jednotlivých modulů,
- podpora při diagnostice a řešení závad,
- instalace/reinstalace produktů,
- úpravy systému,
- přidávání funkcionalit,
- řešení doplňujících a rozšiřujících projektů.

Poskytovatel poskytuje tyto služby na základě zaslaného hlášení požadavku na provedení služby. Po obdržení požadavku připraví Poskytovatel nabídku včetně cenové kalkulace a termínu provedení prací v souladu s ceníkem služeb Poskytovatele. V případě akutních prací je následná cena služeb vypočtena jako násobek hodinové sazby a časové náročnosti. Pokud se bude jednat o rozsáhlejší služby (např. doplňující projekt), vyžádá si tyto služby Nabyvatel s dostatečným předstihem. Pokud to bude žádoucí, bude na takový projekt ošetřen samostatnou smluvní dokumentací.

1.6. Služba školení a poradenství

Poskytovatel poskytne služby školení a poradenství Nabyvateli na základě zaslaného hlášení požadavku na provedení služby. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat školení v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí v souladu s ceníkem služeb.

Příloha č. 2
Místo plnění

Po implementační služba dle bodu 1.1 přílohy č. 1 této smlouvy – Služba zajištění metodiky obdržených hlášení a jejich administrace – je prováděna v místě Poskytovatele.

Po implementační služba dle bodu 1.2 přílohy č. 1 této smlouvy – Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace – je prováděna v místě Poskytovatele.

Po implementační služba dle bodu 1.3 přílohy č. 1 této smlouvy – Služba Hotline s telefonickým poradenstvím – je prováděna v místě Poskytovatele.

Po implementační služba dle bodu 1.4 přílohy č. 1 této smlouvy Služba profylaxe – monitoring systému – je prováděna vzdáleným připojením u Nabyvatele v místě Poskytovatele.

Po implementační služba dle bodu 1.5 přílohy č. 1 této smlouvy Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj – je prováděna v místě Nabyvatele a vzdáleným připojením u Nabyvatele v místě Poskytovatele.

Po implementační služba dle bodu 1.6 přílohy č. 1 této Služba školení a poradenství – je prováděna dle dohody v místě Nabyvatele nebo v místě Poskytovatele.

Příloha č. 3
Termín plnění

Služby dle bodu 1.1 přílohy č. 1 této smlouvy jsou poskytovány nepřetržitě v režimu 7*24.
Služby dle bodu 1.2 až 1.6 přílohy č. 1 této smlouvy jsou poskytovány Poskytovatelem v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hodin. Pro hlášení servisních požadavků prostřednictvím webového rozhraní je registrace požadavku zpřístupněna nepřetržitě.

Garantovaná doba odezvy:

Priority	Doby odezvy*
1 – Nejvyšší	4 hodiny
2 – Vysoká	1 den
3 – Střední	3 dny
4 – Nízká	1 týden
5 – Nejnižší	2 týdny

* doba odezvy je uvažována v rámci provozní doby

V případě, že si řešení požadavku vyžádá poskytnutí služby fyzickým zásahem konzultanta v místě Nabyvatele, musí Nabyvatel potvrdit požadavek na požadovanou dobu nástupu na řešení požadavku.

Poskytovatel vyvine veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k co nejrychlejšímu vyřešení všech nahlášených požadavků. Požadavky jsou řešeny s ohledem na jejich prioritu.

V případě prodlení poskytnutí služby způsobeného na straně Nabyvatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně Nabyvatele, a o přiměřeně nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytovaná plnění znovu vhodně zkoordinována.

Příloha č. 4
Cena a ceník služeb

Odměna za poskytnutí Služeb (pro moduly Informačního systému, které jsou předmětem licence dle Licenční smlouvy) uvedených v bodech 1.1 až 1.3 přílohy č. 1 této smlouvy a Služeb uvedených v bodě 1.4 přílohy č. 1 této smlouvy v rozsahu zde uvedeném, je sjednána formou měsíční paušální platby ve výši 349,- € bez DPH
Fakturace odměny za poskytnutí Služeb bude prováděna měsíčně.

V případě, že dojde v průběhu používání Produktu k jeho rozšíření nákupem licencí dalších modulů Produktu, zvýší se odměna za poskytnutí Služeb dle aktuálně platného ceníku s platností od uvedení modulů do ostrého provozu.

V paušální odměně nejsou zahrnuty náklady na dopravu na místo plnění. V případě nutnosti provedení prací v místě Nabyvatele budou náklady na dopravu fakturovány a uhrazeny samostatně dle ceny stanovené v Ceníku služeb níže a počtu ujetých km.

Ceník služeb

Cena za poskytnutí služeb dle bodu 1.5. – 1.6., případně služby dle bodu 1.1. – 1.4. přílohy č. 1 této smlouvy nad definovaný rámec bude stanovena na základě časové náročnosti v souladu s ceníkem služeb.

Služby	Cena*	jednotka
Práce analytika	50€	hodina
Práce programátora	50 €	hodina
Školení u uživatele	50 €	hodina
Konzultace u uživatele	50 €	hodina
Konzultace v prostorách firmy FTT	40 €	hodina
Cestovné	0,70 €	km

*Ceny jsou uvedeny bez DPH

Příloha č. 5
Oprávněné a zodpovědné osoby

Oprávněné osoby zastupující Poskytovatele:

Zastoupení ve věcech	Jméno a příjmení	Funkce	Telefon	E-mail
technických	Radana Řezníčková	vedoucí projektu	588 118 334	r.reznickova@fttech.org
smluvních	Daniel Bednařík	předseda správní rady	588 118 318	d.bednarik@fttech.org
fakturačních	Lenka Vaněčková	fakturantka	588 118 319	kancelar@fttech.org

Kontaktní údaje Poskytovatele:

Hotline tel.: [+421 513 700 014]

Technická podpora [http://support.fttech.org]

Oprávněné osoby zastupující Nabyvatele:

Zastoupení ve věcech	Jméno	Funkce	Telefon	E-mail
smluvních	Ing. František Mašlonka	Primátor	+421 32 7402 220	primator@nove-mesto.sk
technických	Ing. Jaroslav Madara, L.L.M.	Náčelník	+421 32 7771 920	madara@nove-mesto.sk
fakturačních	Ing. František Sádecký	Přednosta	+421 32 7402 222	prednosta@nove-mesto.sk