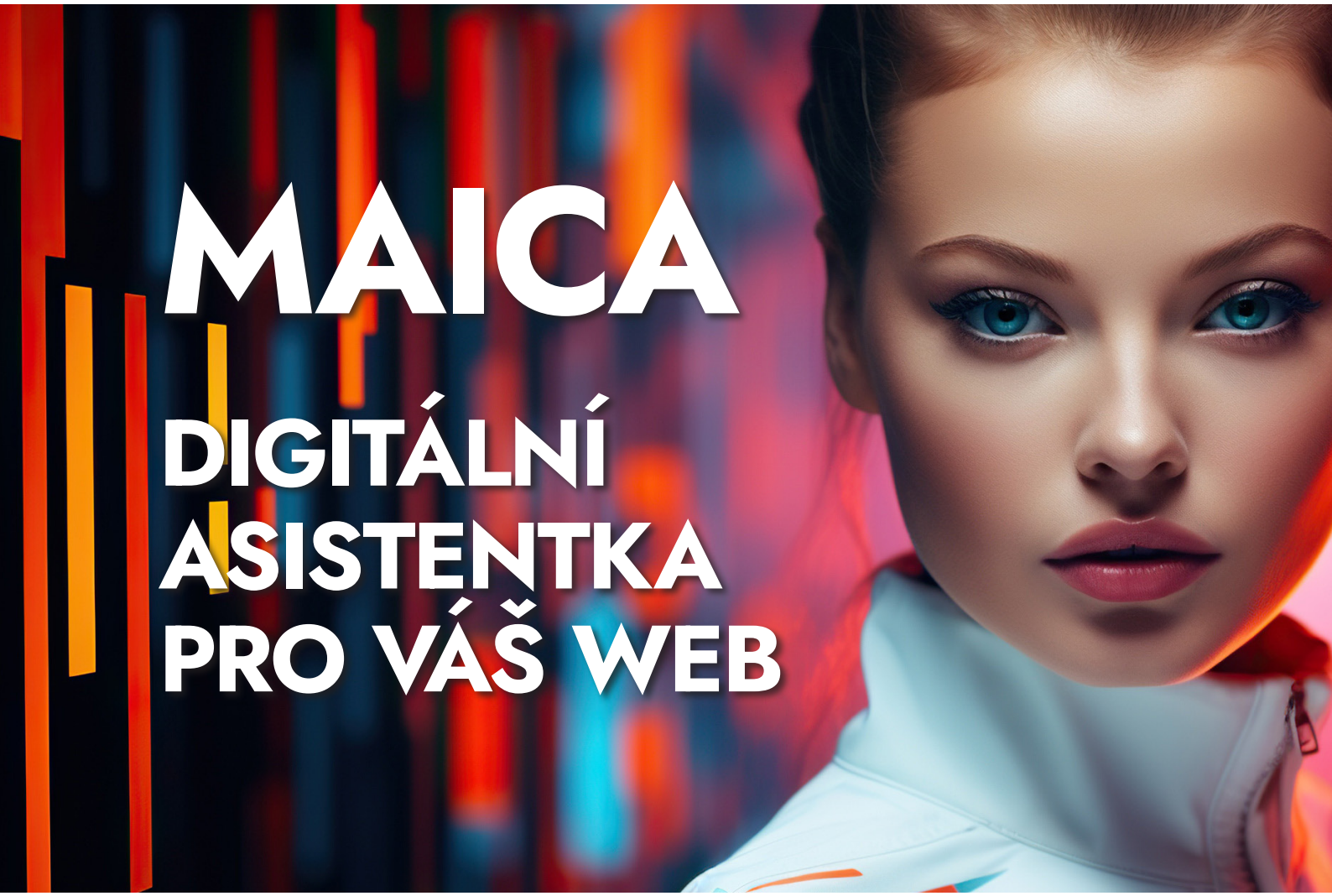



## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tento Produktový list (zvláštní obchodní podmínky) specifikuje práva a povinnosti Smluvních stran, Poskytovatele a Zákazníka, vyplývající z uzavřené Smlouvy a vztahující se k Produktu „MAICA"

1.2 Tento Produktový list, společně s VOP, je nedílnou součástí Smlouvy a používá-li tento Produktový list pojem „Smlouva", je tím dle okolností mimo Smlouvy myšlen i tento Produktový list a VOP.

1.3. Ustanovení tohoto Produktového listu se před ustanoveními VOP použijí přednostně. Nestanoví-li tento Produktový list jinak, použijí se ustanovení obsažená ve VOP.

1.4. Pojmy a zkratky s velkým písmenem použité v tomto Produktovém listu mají význam definovaný v čl. 2 tohoto Produktového listu. Pojmy a zkratky s velkým písmenem, které nejsou definovány v tomto Produktovém listu, mají význam uvedený ve Smlouvě a VOP.

1.5. Uzavřením Smlouvy Zákazník přijímá znění tohoto Produktového listu a vyjadřuje svůj výslovný a jednoznačný souhlas s těmito podmínkami a vůli postupovat při plnění vyplývajícího ze Smlouvy v souladu s nimi.

## 2. DEFINICE POJMŮ

2.1. Akce znamená interakci Uživatele nebo Koncového uživatele v rámci Produktu - typicky uskutečnění dotazu prostřednictvím chatovacího okna.

2.2. Aktualizace znamená změny Produktu provedené ze strany Poskytovatele, jejichž cílem je zejména oprava Chyb v Produktu a vylepšení jeho funkcionalit.

2.3. Chyba znamená vadu Produktu, která zásadně znesnadňuje či znemožňuje jeho řádné užití Zákazníkem v souladu se Smlouvou, není-li vada způsobena Zákazníkem.

2.4. Cloud znamená servery provozované Poskytovatelem nebo Třetí osobou, které jsou přístupné prostřednictvím počítačové sítě internet, na kterých je Produkt provozován.

2.5. Dílčí smlouva znamená dílčí smlouvu na poskytování Konzultace uzavřenou na základě Smlouvy a v souladu s podmínkami uvedenými v tomto Produktovém listu.

2.6. Dostupnost znamená podíl (i) celkové doby v rámci příslušného Období snížené o dobu, kdy Zákazník nemohl Produkt prokazatelně užívat a navýšené o souhrn dob trvání Servisních oken a nedostupnosti nezaviněné Poskytovatelem v rámci tohoto Období, a (ii) celkové doby v rámci příslušného Období, přičemž tento podíl je vyjádřený v procentech. Pro účely výpočtu dostupnosti se doby vyjadřují zaokrouhleně na celé minuty.

2.7. HelpDesk znamená kontaktní portál Poskytovatele pro poskytování technické podpory dostupný na e-mailové adrese support@multima.cz. Dohodnou-li se na tom Smluvní strany, je možné technickou podporu poskytovat taktéž prostřednictvím telefonního čísla +420 246 097 018.

2.8. Instalace znamená Službu zahrnující podporu při zavedení Produktu a úvodní školení, jak jsou tyto specifikovány dále v tomto Produktovém listu.

2.9. Koncový uživatel znamená koncový uživatel Produktu, který je Třetí osobou oprávněnou jej užívat prostřednictvím Zákazníka a za podmínek uvedených v tomto Produktovém listu.

2.10. Konzultace znamená Službu zahrnující ad-hoc konzultace (příp. Instalaci) poskytovaných na základě Dílčí smlouvy a v souladu s ustanoveními tohoto Produktového listu.

2.11. MD znamená jednotku práce odpovídající vykonané činnosti jednoho Zaměstnance Poskytovatele v jednom Pracovním dni (tj. 8 MH).

2.12. MDR znamená částku vyjadřující sazbu Poskytovatele za 1 MD Zaměstnance.

2.13. Období znamená časový úsek od okamžiku zahájení poskytování Plnění do uplynutí doby jednoho (1) roku od tohoto okamžiku.

2.14. Podpora znamená Službu zahrnující opravu Chyb v Produktu, zpřístupňování Aktualizací a provoz HelpDesk, jak jsou tyto specifikovány dále v tomto Produktovém listu.

2.15. Pracovní den znamená den, který není sobotou, nedělí nebo dnem pracovního klidu dle § 3 zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu.

2.16. Reakční doba znamená dobu mezi okamžikem prokazatelného nahlášení dotazu či požadavku ze strany Zákazníka a okamžikem prokazatelné reakce Poskytovatele na takový dotaz či požadavek. Reakce ve smyslu tohoto ustanovení zahrnuje i automatizovanou či administrativní reakci potvrzující přijetí dotazu či požadavku Zákazníka ze strany Poskytovatele.

2.17. SaaS znamená Software jako služba (Software as a Service), tedy forma poskytování Služby, kdy Poskytovatel umožňuje Zákazníkovi připojit se k Software (Produktu), který je provozován v Cloudu a užívat jej prostřednictvím Webové aplikace.

2.18. Servisní okno znamená dobu, po kterou Poskytovatel provádí nezbytnou údržbu Produktu za podmínek uvedených v tomto Produktovém listu, a po kterou nelze Produkt ze strany Zákazníka užívat.

2.19. Software znamená počítačový program ve formě zdrojového či strojového kódu.

2.20. Uživatel znamená koncový uživatel Produktu, který je Zaměstnancem Zákazníka nebo jinou osobou výslovně specifikovanou ve Smlouvě. Uživatel má v rámci Produktu oprávnění pro správu.

2.21. Webová aplikace znamená aplikace přístupná na webových stránkách Poskytovatele, prostřednictvím které lze vzdáleně přistupovat k Produktu a využívat některých Služeb.

2.22. Zpřístupnění znamená okamžik, kdy Poskytovatel zpřístupní Zákazníkovi Produkt k užití způsobem specifikovaným v tomto Produktovém listu.

2.23. Zásady férového používání jsou pravidla určená k zajištění vyváženého a efektivního využívání služby pro všechny uživatele. Jejich cílem je zabránit nadměrnému, neobvyklému nebo zneužívajícímu provozu, který by mohl negativně ovlivnit dostupnost, kvalitu nebo výkon služby ostatním zákazníkům. Zákazník je oprávněn využívat službu bez předem stanoveného omezení objemu požadavků, a to v rozsahu, který odpovídá běžnému a předpokládanému způsobu využívání služby dle velikosti instituce a charakteru poskytované služby. Poskytovatel si vyhrazuje právo monitorovat objem a charakter užívání služby a v případě zjištění nadměrného, neobvyklého nebo systémově zatěžujícího využívání služby je oprávněn:

2.23.1. kontaktovat Zákazníka za účelem objasnění situace,

2.23.2. navrhnout úpravu způsobu využívání služby nebo sjednání individuálních podmínek,

2.23.3. v krajních případech dočasně omezit přístup ke službě nebo jej pozastavit, dokud nebude sjednána náprava.

## 3. ROZSAH PLNĚNÍ

3.1. Závazek Poskytovatele poskytovat Zákazníkovi Plnění dle Smlouvy zahrnuje činnosti podrobněji specifikované v tomto Produktovém listu.

3.2. Součástí poskytovaného Plnění je Produkt včetně Licence k jeho užití, jakož i níže uvedené Služby:

3.2.1. Podpora;

3.2.2. Konzultace; a

3.2.3. provádění Akcí dle požadavků Zákazníka a v souladu s tímto Produktovým listem.

3.3. Zákazník je nad rámec užití přímo Uživateli Zákazníka oprávněn v rozsahu a za podmínek stanovených v tomto Produktovém listu Produkt zpřístupnit i Koncovým uživatelům.

## 4. SPECIFIKACE PRODUKTU

4.1. Produkt „MAICA" je digitální webový asistent ve formě chatbota, který je umístěn na web Zákazníka.

4.2. Produkt zejména:

4.2.1 zpřístupňuje na webové stránce Zákazníka ikonu s vyskakovacím oknem určeným pro chat mezi návštěvníkem webu (Uživatel, nebo Koncový uživatel) a chatbotem využívajícím umělé inteligence;

4.2.2. tento chatbot při svých odpovědích a reakcích vychází primárně z obsahu webu na kterém je použit;

4.2.3. případně zprostředkovává předání požadavku Koncového zákazníka dále Zákazníkovi.

4.3. Produkt využívá služeb nástrojů umělé inteligence třetích stran a Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za správnost poskytnutých odpovědí. Uživatel a Koncový uživatel jsou o této skutečnosti informováni příslušnou poznámkou v rámci uživatelského prostředí Produktu.

4.4. Produkt je Zákazníkovi poskytován ve formě SaaS. Zákazník je oprávněn za stanovených podmínek využívat Produkt prostřednictvím Webové aplikace.

4.5. Produkt je nabízen v několika edicích, které se určují vždy před uzavřením Smlouvy, či Objednávky, následně pak při jejich výročí.

4.5.1. Edice OBEC 3 000
a) pro obce do 3 000 obyvatel.
b) zahrnuje neomezený počet Akcí

4.5.2. Edice MĚSTO 10 000
a) pro města do 10 000 obyvatel.
b) zahrnuje neomezený počet Akcí

4.5.3. Edice MĚSTO 30 000
a) pro města do 30 000 obyvatel.
b) zahrnuje neomezený počet Akcí

4.5.4. Edice NEOMEZENĚ
a) pro města nad 30 000 obyvatel.
b) zahrnuje neomezený počet Akcí

4.6. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Produkt může být poskytován prostřednictvím Cloudu Třetí osoby. Poskytovatel je oprávněn stávajícího poskytovatele Cloudu nahradit jiným poskytovatelem, a to bez nutnosti oznámení takové skutečnosti Zákazníkovi.

4.7. Zákazník rovněž bere na vědomí a souhlasí s tím, že podmínky poskytování Plnění se mimo Smlouvy, VOP a tohoto Produktového listu řídí podmínkami poskytovatele Cloudu dostupnými na adrese https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/

4.8. Zákazník je oprávněn Produkt užívat od okamžiku jeho Zpřístupnění. Ke Zpřístupnění dochází vytvořením dedikovaného prostředí Zákazníka v Produktu a založením uživatelského účtu prvního Uživatele pod emailovou adresou uvedenou ve Smlouvě ze strany Poskytovatele, na kterou Poskytovatel následně zašle přístupové údaje k Produktu spolu s kódem, po jehož vložení do webové stránky Zákazníka dojde k zobrazení Produktu na této stránce.

4.9. Poskytovatel Zpřístupní Produkt dle odst. 4.8 tohoto Produktového listu do sedmi (7) dnů ode dne účinnosti Smlouvy.

4.10. Zákazník odpovídá za veškeré činnosti Uživatelů a Koncových uživatelů v rámci Produktu a je těmito činnostmi vázán.

4.11. Zákazník je od okamžiku Zpřístupnění povinen zajistit, aby Uživatelé, Zaměstnanci Zákazníka a případně další osoby, které se budou podílet na využívání Produktu (včetně Koncových uživatelů v míře, kterou je schopen zajistit), využívali Produkt v souladu se Smlouvou, tímto Produktovým listem, VOP a instrukcemi, které Poskytovatel Zákazníkovi prokazatelně zpřístupní, včetně nezbytných bezpečnostních opatření či pravidel.

4.12. Zákazník je zejména povinen zajistit, že osoby uvedené v odst. 4.13 nebudou:
- 4.12.1. narušovat práva Poskytovatele, porušovat Smlouvu, či Produkt užívat způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy či dobrými mravy;
- 4.12.2. užívat Produkt způsobem, který by mohl poskytování Produktu jakkoli poškodit, znemožnit jeho provoz či jej přetěžovat;
- 4.12.3. prostřednictvím Produktu šířit jakýkoliv, byť pouze případně škodlivý nebo jinak protiprávní Software či jiný kód obsahující počítačový virus, spyware či malware;
- 4.12.4. pokoušet se přerušit či narušit zabezpečení Produktu, jeho vzhled, celistvost či dostupnost;
- 4.12.5. pokoušet se získat neoprávněný přístup k Produktu; nebo
- 4.12.6. sdělovat či sdílet přihlašovací údaje, případně provádět jakékoli jiné činnosti, které by mohly vést ke zneužití uživatelského účtu.

4.13. Poskytovatel neodpovídá za neposkytnutí Produktu ani za nedodržení parametrů či jinak sníženou kvalitu Produktu v případě porušení povinnosti dle odst. 4.12 Zákazníkem, Uživatelem či Koncovým uživatelem.

## 5. SLUŽBY

5.1. Služba Podpory zahrnuje následující činnosti Poskytovatele:
- 5.1.1. oprava Produktu v případě, že je tento postižen Chybou;
- 5.1.2. Aktualizace Produktu bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy jsou takové Aktualizace dostupné; a
- 5.1.3. provoz HelpDesk pro technické dotazy a hlášení požadavků ze strany Zákazníka.

5.2. Služba Konzultace bude poskytována na základě Dílčích smluv uzavřených mezi Smluvními stranami v souladu s požadavky uvedenými v tomto Produktovém listu, a to v rozsahu a dle podmínek v ní uvedených. Cena za Konzultace bude stanovena v Dílčí smlouvě a bude vycházet z MDR ve výši 15.500, - Kč bez DPH. Dohodnou-li se na tom Smluvní strany, Konzultace mohou zahrnovat i Instalaci zahrnující podporu při zavedení Produktu v rámci prostředí Zákazníka a úvodní školení odpovědných osob Zákazníka.

5.3. Dílčí smlouvy dle odst. 5.2 budou uzavírány osobami oprávněnými jednat za Smluvní strany, a to na základě poptávky na poskytnutí Konzultace ze strany Zákazníka zaslané Poskytovateli prostřednictvím uvedených kontaktních údajů, prostřednictvím HelpDesk, případně jiným dohodnutým způsobem.

5.4. Poskytovatel na základě poptávky Zákazníka dle odst. 5.3 zpracuje nabídku obsahující specifikaci Konzultací, Cenu a případně další podmínky obsahující podstatné náležitosti smlouvy tak, aby Dílčí smlouva mohla být uzavřena jejím jednoduchým a nepodmíněným přijetím ze strany Zákazníka.

5.5. Akceptací nabídky Poskytovatele dle odst. 5.4 Zákazníkem dochází k uzavření Dílčí smlouvy.

5.6. Není-li v Dílčí smlouvě sjednáno jinak, poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi k výsledkům Plnění na základě Konzultací Licenci v rozsahu, které stanoví VOP.

## 6. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

6.1. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, Služba Podpory bude poskytována od okamžiku Zpřístupnění Produktu. Od stejného okamžiku je Zákazník oprávněn za podmínek stanovených dále provádět Akce.

6.2. Od okamžiku Zpřístupnění je Zákazník oprávněn Produkt užívat.

6.3. Smluvní strany se dohodly, že:
- 6.3.1. Služba Podpory bude poskytována v rámci Cloudu (příp. Webové aplikace), nedohodnouli se Smluvní strany jinak; a
- 6.3.2. Služba Konzultace bude poskytována v místě uvedeném v Dílčí smlouvě, jinak v místě sídla Zákazníka.

## 7. ZÁRUKA A PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

7.1. Poskytovatel odpovídá za to, že Plnění bude mít po Dobu trvání Smlouvy vlastnosti stanovené Smlouvou a že bude splňovat požadavky kladené na Plnění či jeho výsledky obecně závaznými předpisy.

7.2. Během Doby trvání Smlouvy je Poskytovatel povinen odstranit na vlastní náklady veškeré Chyby, které vznikají, vznikly nebo se objevují v Produktu.

7.3. Smluvní strany se dohodly, že záruka, tak vymezená v tomto článku se uplatní toliko za podmínky, že vady vzniklé v Plnění nebyly odstraněny v rámci Služby Podpory.

7.4. Poskytovatel nenese odpovědnost za vady Produktu vzniklé v důsledku neoprávněných zásahů do Software či užití Software v rozporu se sjednanými podmínkami ze strany Zákazníka nebo Třetích osob.

## 8. POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

8.1. Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost za účelem Aktualizace Produktu.
8.2. Zákazník se zavazuje ve vztahu k Produktu a souvisejícímu Plnění poskytovat Poskytovateli součinnost, a to zejména:
  8.2.1. zajištění minimálních požadavků na digitální prostředí Zákazníka (zejm. podporovaný webový prohlížeč); a
  8.2.2. umožnění přístupu do Produktu Poskytovatelem v rozsahu nezbytném pro zajištění Služby Podpory či jiného Plnění dle dohody Smluvních stran.

## 9. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

9.1. Zákazník se zavazuje za 9.1 Zákazník se zavazuje za poskytnuté Plnění zaplatit Cenu, zahrnující poskytnutí licence Produktu.
9.2. Cena jednotlivých Edic Produktu za Období (Rok):

| Edice produktu | Cena (bez DPH) |
|---|---|
| **OBEC 3 000** | **19 500 Kč** |
| **MĚSTO 10 000** | **39 600 Kč** |
| **MĚSTO 30 000** | **56 400 Kč** |
| **NEOMEZENĚ** | **98 000 Kč** |

9.3. Cena za Plnění zahrnuje cenu za Produkt a Službu Podpory.
9.4. Poskytovatel provádí fakturaci Ceny takto:
  9.4.1. za jednotlivé Edice Produktu pravidelně vždy jedenkrát (1x) za každé Období, přičemž každou Fakturu za konkrétní Období Poskytovatel vystaví do čtrnácti (14) dnů ode dne začátku tohoto Období.
9.5. První Fakturu vystaví Poskytovatel do čtrnácti (14) dnů ode dne Účinnosti Smlouvy.
9.6. Fakturu za Konzultace vystaví Poskytovatel do čtrnácti (14) dnů ode dne jejich poskytnutí, není-li v Dílčí smlouvě sjednáno jinak.

## 10. SLA

10.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Plnění v souladu s SLA vymezenými v tomto článku Produktového listu.
10.2. V rámci Služby Podpory se Poskytovatel zavazuje provozovat HelpDesk v souladu s těmito SLA:
  10.2.1. Dostupnost Produktu v rozsahu 99 %;
  10.2.2. dostupnost HelpDesk každý Pracovní den v rozmezí 9-17 hodin; a
  10.2.3. Reakční doba na technické dotazy a hlášení požadavků ze strany Zákazníka v rámci provozní doby HelpDesku nejvýše 8 hodin.
10.3. Za účelem Aktualizací, oprav Chyb a dalších činností nezbytných k zajištění řádného poskytování Plnění je Poskytovatel oprávněn provádět servisní a další činnosti v rámci stanovených Servisních oken, a to za podmínky, že:
  10.3.1. upozorní Zákazníka na nedostupnost Produktu s předstihem alespoň 5 dnů;
  10.3.2. doba trvání Servisního okna nepřesáhne 6 hodin; a
  10.3.3. celková doba, po kterou Zákazník nemůže Produkt užívat, nepřesáhne v daném Období 90 hodin.
10.4. Poskytovatel dále neodpovídá za nedostupnost Produktu v případě, že tato prokazatelně nebyla zaviněna Poskytovatelem, příp. byla způsobena Vyšší mocí. Za tyto okolnosti se považují zejména:
  10.4.1. výpadky elektrické energie;
  10.4.2. výpadky datové sítě;
  10.4.3. výpadky způsobené provozovatelem Cloudu, je-li Cloud provozován Třetí osobou; nebo
  10.4.4. jiné poruchy zaviněné či způsobené Zákazníkem nebo Třetími osobami.
10.5. Nedodrží-li Poskytovatel v daném Období výše uvedenou úroveň Služby (SLA), vzniká Zákazníkovi za podmínek stanovených v tomto článku nárok na slevu na Produkt v dalším Období.
10.6. Zákazník má nárok na slevu ve výši 2% ceny, a to za:
  10.6.1. každý měsíc, kdy nebyla dodržena dostupnost Produktu ve výši 99 %;
  10.6.2. každý měsíc, ve kterém Poskytovatel nedodržel dostupnost HelpDesk stanovenou v odst. 10.2.1.

## 11. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

11.1. Poskytovatel k části Produktu, která je Autorským dílem, poskytuje Zákazníkovi v případě, že činnost Uživatele naplní znaky užití dle Autorského zákona, nevýhradní Licenci k užití Autorského díla v následujícím rozsahu:
- 11.1.1. s oprávněním Autorské dílo užít pouze v původní podobě bez oprávnění k provádění změn, zejména pak bez oprávnění do Autorského díla jakýmkoli způsobem zasahovat, upravovat jej, spojovat s jinými díly, uvádět na veřejnost či zahrnovat dílo do díla souborného;
- 11.1.2. v neomezeném územním rozsahu, a na dobu trvání Smlouvy;
- 11.1.3. způsoby užití a pouze k účelu bezprostředně vyplývajícím ze Smlouvy;
- 11.1.4. bez oprávnění Licenci zcela nebo zčásti postoupit Třetí osobě.

11.2. Odměna za poskytnutí Licence je zahrnuta v Ceně Plnění.

11.3. Ustanovení tohoto článku nejsou dotčena práva Zákazníka k jeho datům (tj. informacím Zákazníka, které jsou zpracovávané nebo ukládané Poskytovatelem) vytvořeným či vloženým v rámci Produktu (Cloudu), které jsou ve výlučném vlastnictví Zákazníka a Zákazník je plně odpovědný za veškeré nakládání s nimi.

## 12. UKONČENÍ SMLOUVY

12.1. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou a skončí za podmínek uvedených ve VOP.

12.2. Zákazník není oprávněn po skončení Doby trvání Smlouvy Produkt užívat.

12.3. Poskytovatel je oprávněn od okamžiku skončení Doby trvání Smlouvy Zákazníkovi zrušit Zpřístupnění užití Produktu a přístup do veškerých účtů Uživatelů zablokovat.

## 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

13.1. Poskytovatel je oprávněn tento Produktový list jednostranně měnit a doplňovat, a to v rozsahu a za podmínek stanovených ve VOP.