

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace

se sídlem Dominikánská 288/4, Vnitřní Město, 301 00 Plzeň IČO: 66362717 DIČ: CZ66362717
bankovní spojení: xxx

zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Plzni pod sp. zn. Pr 65 zastoupená: Ing. Luděk Šantora, ředitel (dále pro účely této smlouvy jako „poskyvatel“)

a

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.

se sídlem Denisovo nábřeží 902/12, Východní Předměstí, 301 00 Plzeň
IČO: 25220683 DIČ: CZ25220683
bankovní spojení: xxx

zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Plzni pod sp. zn. B 710
zastoupená: Ing. Radomírem Kozlerem, ředitelem úseku PK
(dále pro účely této smlouvy jako „objednatel“)

dále též společně označování jako smluvní strany

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování služeb ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „smlouva“)

1. PŘEDMĚT A CENA PLNĚNÍ

1.1. Předmětem této smlouvy je poskytování služeb objednateli poskytovatelem, a to

1.1.1. Provozování vyvolávacího a rezervačního systému na serverech SITMP. Jedná se o provozování jednoho virtuálního serveru a jedné databáze na MS SQL serveru.

1.1.2. Zajištění služby SMS connector pro odesílání SMS pro potvrzení rezervace.

1.1.3. Zajištění podpory, komunikace a prostoru ke službě QTCloud_Rezervace s externím dodavatelem.

1.1.4. Zajištění servisní služby u externího dodavatele k rezervačnímu systému „Servisní služba - software (SL_SW2) (viz tabulka popisu příloha č.2 smlouvy)

Popis a rozsah služby 1.1.4. Servisní služby - software

Specifikace software, pro který jsou servisní služby poskytovány	Varianta servisních služeb (software)	Záruka pro software (ano/ne) a doba záruční doby (od okamžiku jeho zprovoznění)	Výše roční paušální odměny poskytovatele v Kč bez DPH	Výše hodinové odměny poskytovatele za práci programátora v Kč bez DPH a výše cestovného
QWIN (obsahující QVPT, QDLIC, QTMonitor, QTSTAT)	SL_SW2	Ano /24 měsíců	12.000,- Kč	2.000,- Kč /1 hod 10,- Kč /1 km

Výše hodinové odměny za poskytování prací konzultanta nad rámec v Kč bez DPH	Servisní služba „podpora softwarového produktu“ (Hotline) je poskytována v následující čas	Reakční doba poskytovatele v rámci servisní služby „podpora softwarového produktu“ (Hotline) v pracovní dny	Poskyvatel bude poskytovat objednateli VIP linku (ano/ne)	Podmínky poskytování služby „aktualizace softwarového produktu“
800,- Kč /1 hod	Po-Pá 8.00-17.00 hod	do 24 hodin	ANO	Sleva 100%

1.1.5. Zajištění servisní služby u externího dodavatele k rezervačnímu systému „Hardware podpora“ - SL_HW3 (viz tabulka popisu příloha č.2 smlouvy)

Popis a rozsah služby 1.1.5. Servisní služby ■ hardware

Objednateli budou poskytovány servisní služby související s hardware (ano/ne)	Specifikace hardware, pro který jsou servisní služby poskytovány	Varianta servisních služeb (hardware)	Záruka pro hardware (ano/ne) a doba záruční doby(od okamžiku jeho zprovoznění)	Výše roční paušální odměny poskytovatele v Kč bez DPH
ANO	QTRONIK	SL_HW 3	Pouze na nově dodaný / 24 měsíců	4 500,- Kč
Výše hodinové odměny poskytovatele za práci technika v Kč bez DPH a výše cestovného	Výše poskytnutého zvýhodnění výměny za nový HW komponent (stanoveno z ceny v Kč bez DPH/1ks)	Reakční doba poskytovatele od doručení zprávy o problému v pracovní dny	Reakční doba pro příjezd technika od doručení zprávy o problému v pracovní dny	
650,- Kč/1 h 14,- Kč/1 km	-5% nebo -10 %	do 72 hodin	do max. 5 dní	

2. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

Poskytovatel se zavazuje k plnění předmětu smlouvy průběžně po celou dobu její platnosti od doby účinnosti sjednané touto smlouvou, v sídle poskytovatele.

3. CENA A FAKTURACE

3.1.

- Cena služby dle bodu 1.1.1. smlouvy byla stanovena dohodou obou účastníků smlouvy a činí 1600,- Kč za měsíc bez DPH.
- Cena služby dle bodu 1.1.2. smlouvy činí 1,00,- Kč bez DPH za jednu odeslanou SMS a bude vyúčtována za všechny SMS měsíčně, vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce.
- Cena služby dle bodu 1.1.3. smlouvy činí 3.100,- Kč / měsíc bez DPH pokud nebude provedena změna služby či navýšení prostoru v Cloudovém prostředí na základě objednávky ze strany objednatele.
- Cena měsíčního paušálu ke službě dle bodu 1.1.4. smlouvy činí 1.000,-Kč/měsíc bez DPH.
- Cena měsíčního paušálu ke službě dle bodu 1.1.5. smlouvy činí 375,- Kč bez DPH / měsíc.

- 3.1. Objednatel neposkytuje zálohy. Všechny platby budou účtovány ve prospěch poskytovatele, na základě daňového dokladu (faktury) vystavené poskytovatelem, do 15 dnů ode dne zdanitelného plnění. Dnem zdanitelného plnění je poslední kalendářní den příslušného měsíce, za který je služba poskytována a vyúčtování vyhotovováno.
- 3.2. Doba splatnosti daňových dokladů je 30 kalendářních dnů ode dne vystavení min. však 21 dní ode dne doručení daňového dokladu objednateli.
- 3.3. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 3.4. K ceně bez DPH bude připočteno DPH dle platné legislativy v okamžiku plnění.
- 3.5. Daňový doklad (faktura) bude obsahovat náležitosti běžné v obchodním styku a musí naplňovat charakter daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o DPH ve znění pozdějších předpisů a náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a dále číslo této smlouvy. Nebude-li faktura obsahovat požadované náležitosti, případně bude-li neúplná či nesprávná, je objednatel oprávněn ji (resp. její kopii) ve lhůtě splatnosti vrátit k opravě či doplnění. Ode dne doručení nové faktury běží nová lhůta splatnosti. Úhradou ceny se pro účely této smlouvy rozumí den, kdy byla finanční částka odesána z účtu objednatele.
- 3.6. Poskytovatel je povinen objednateli zaslat fakturu primárně v elektronické formě ve formátu ISDOC nebo PDF/A a to na adresu : xxx
- 3.7. Kupující a prodávající se dohodli na tom, že kupující je oprávněn provést zajišťovací úhradu DPH za dodané plnění na účet příslušného finančního úřadu, v souladu s § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen "zákon o DPH"). Tímto bude považována DPH za zaplacenou a prodávající již nebude mít oprávnění DPH po kupujícím

požadovat a ani z této částky nebude nárokovat úrok z prodlení. Tímto způsobem bude kupující postupovat zejména v případě, že se prodávající stane tzv. nespolehlivým plátcem dle § 106a zákona o DPH. O tomto postupu bude kupující vždy prodávajícího informovat.

Skutečnost o zaevidování prodávajícího v registru nespolehlivých plátců je prodávající povinen oznámit kupujícímu do 3 pracovních dnů od uveřejnění této informace v registru plátců DPH na e-mailovou adresu: xxx V případě, že prodávající nesplní výše uvedenou oznamovací povinnost ani v dodatečné lhůtě 10 dnů, je povinen zaplatit kupujícímu smluvní pokutu ve výši trojnásobku DPH.

4. OPRAVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE

4.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu ve věcech technických.

Oprávněné osoby objednatele:

- Václav Nykles, email: [xxx](#) xxx
- ® Ing. Vladimír Levý, email: [xxx](#)
- Petr Valenta email: [xxx](#)

Oprávněné osoby poskytovatele

- Kontaktní centrum poskytovatele pro hlášení veškerých servisních požadavků:
HELP DESK: email: [xxx](#) tel: xxx
- Ing. Bohuslav Horais, email: [xxx](#) tel: xxx
- Ing. Libor Červený, email: [xxxx](#) tel: xx

4.2. Objednatel je povinen při hlášení jakéhokoliv servisního požadavku uvést v emailu či tel. žádosti:

- Popis požadavku na servisní službu
- ® Kontaktní osobu objednatele (jméno, tel.) která umožní či bude přítomna servisnímu zásahu poskytovatele.

4.3. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, nebo prostřednictvím oprávněných osob.

4.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny Informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.

4.5. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

5. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, OCHRANA INFORMACÍ

ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU (§2913 z. č. 89/2012j

5.1. Poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit.

5.2. Povinnosti k náhradě se škůdce zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští.

5.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

OCHRANA INFORMACÍ

5.4. Smluvní strany se touto smlouvou zavazují učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující zneužití či prozrazení důvěrných informací, a to zejména

- Informací, které tvoří konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž

vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení (obchodní tajemství dle § 504 z. č. 89/2012)

- Osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně osobních údajů (GDPR).

6. POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje písemně formou emailové zprávy informovat kontaktní osoby objednatele o plánovaných odstávkách min. 1 týden předem.
- 6.2. Poskytovatel je povinen provádět pravidelné zálohování aplikačního a DB serveru 1x denně.
- 6.3. Poskytovatel garantuje zapůjčení náhradního PC pro účely této smlouvy.
- 6.4. Objednatel je povinen vytvořit touto smlouvou sjednané podmínky pro poskytování servisních služeb.
- 6.5. Objednatel je povinen respektovat platební podmínky uvedené v této smlouvě.

7. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 7.1. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou a to 4 let, nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, které zajistí poskytovatel.
- 7.2. Obě smluvní strany jsou oprávněny vypovědět smlouvu:
 - » Dohodou smluvních stran.
 - ® Písemnou výpovědí bez udání důvodu s výpovědní dobou 3 měsíců. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi.

8. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 8.1. Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 8.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této smlouvy přednostně dohodou.
- 8.3. Pokud se případný spor z této smlouvy nepodaří vyřešit smírně, všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány soudy

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 9.2. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.3. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy.
- 9.4. Účastníci smlouvy prohlašují, že si smlouvu přečetli a shledali, že byla sepsána podle jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, prosté omylu, a že nebyla ujednána v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smlouvu podepisují.

Příloha č. 1 : Reakční doby
Příloha č. 2: Specifikace služeb
dodavatele rezervačního
systému

V Plzni dne:17.12.2019

Ing. Luděk Šantora, MBA ředitel

V Plzni dne: 17.12.2019

**Ing. Radomír Kozler ředitel úseku
Pízeňská karta**

Příloha č. 1 : Reakční doby k bodu předmětu smlouvy 1.1.1.1.1.2

Kvalita a parametry služby				
Doba provozu	Standardní	2 4 x 7		
Doba podpory		Časové pásmo A	Časové pásmo B	Časové pásmo C
	Standardní	07:00-15:30 hod	15:30- 19:00 hod	19.00-07.00 hod a mimopracovní dny
Parametry kvality				
Parametr	Hodnoty parametru v časových pásmech			
		A	B	C
Doba odezvy na incident		2 hod	2 hod	14 hod
Doba vyřešení požadavků od nahlášení		2 PD		

<p style="text-align: center;">Servisní služby a pozáruční servisní služby</p>		<p style="text-align: center;">Reakce technika na zaslání dotaz přes WEB formulář</p>	<p style="text-align: center;">3 S ^ LU • N 11 c ^ N</p>	<p style="text-align: center;">Příjezd a započítání opravy technikem / od zaslání reakce k nahlášené závadě</p>	<p style="text-align: center;">Hotline na SW</p>	<p style="text-align: center;">Hotline v určený čas</p>	<p style="text-align: center;">Cena za službu /l měsíc</p>	<p style="text-align: center;">Cena za službu /l rok</p>	<p style="text-align: center;">V případě pozáručního a nezáručního servisu, výjezdu platí a budou navíc účtovány tyto sazby za servisní práce.</p>
*		*		**	**	** »			
Bez podpory				max. do 30 dnů					Standardní ceny prací / 2.900 Kč výjezd SW nebo 1.800 Kč výjezd HW technika (do 2 h práce techniků) + 800 Kč za každou další hodinu u HW technika, +1000 Kč u SW technika , 14 Kč / 1 km cestovné, 2 200 Kč / 1 hod prcaramátor
Servisní služba 1 (SW podpora)	SL_SW1	do 12 hod	v ceně služby		max. do 24 h	Po - Pá 8.00 - 17.00	1 500 Kč	18 000 Kč	Přes vzdálenou správu nebo telefonicky do 2 hod za 1 měs / práce programátora 1 800 Kč/1 h
Servisní služba 2 (SW podpora)	SL_SW2	do 24 hod	v ceně služby		max. do 48 h	Po - ČT 8.00 - 16.00	1 000 Kč	12 000 Kč	Přes vzdálenou správu nebo telefonicky do 1 hod za 1 měs / práce programátora 2 000 Kč/1 h
Servisní služba 1 (HW podpora)	SL_HW1	do 12 hod		max. do 24 hodin			4 500 Kč	54 000 Kč	650 Kč / 1 h technik, 10 Kč / 1 km cestovné, sleva na HW -10%
Servisní služba 2 (HW podpora)	SL_HW2	do 24 hod		max. do 48 hod			2 500 Kč	30 000 Kč	650 Kč / 1 h technik, 10 Kč / 1 km cestovné, sleva na HW -5%
Servisní služba 3 (HW podpora)	SL_HW3	do 72 hod		max. do 5 dnů			1 500 Kč	18 000 Kč	650 Kč / 1 h technik, 10 Kč / 1 km cestovné
<p>¹ Servisní služby Platné pro jednu lokalitu, jednu DB // V případě více poboček, více DB je možné přizpůsobit Službu tzv. na míru.</p> <p>² Reakce technické podpory Zaslání potvrzovacího e-mailu s časovým termínem dojezdu technika a požadavky na součinnost (zajištění správce sítě, DB apod)káz na formulář: xxx</p> <p>*** Výjezd a oprava technikem Systém (jednotka) opravena (do konce uvedených časů) na místě instalace formou opravy nebo výměny za funkční díl.</p> <p>Hotline na SW Reakční časy určené pro odstranění chyb přes vzdálenou zprávu nebo zasláním ROZŠÍŘUJÍCÍHO/OPRAVNĚHO UPDATU SW e-mailem, případně telefonickou radou / nastavením.</p> <p>*** Hotline v určený čas V tuto dobu je připraven SW technik konzultovat případně, dle složitosti, vyřešit vznesené dotazy.</p>									

Garance uvedených reakčních časů opravy přímo u zákazníka jen za podmínky: V den opravy zákazník zajistí zpřístupnění celého systému po celých 24 hodin denně.