

Smlouva o provozní a servisní podpoře dodaného SW E-shop ODIS

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
(dále jen "Smlouva" nebo "Servisní smlouva")

OBJEDNATEL:

Koordinátor ODIS s.r.o.

se sídlem 28. října 3388/111, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava
zapsaná v obchodním rejstříku u KS v Ostravě, oddíl C, vložka 8979
IČO: 646 13 895, DIČ: CZ64613895 (plátce DPH)
bankovní spojení: [REDAKCE]
jednající: Ing. Aleš Stejskal, jednatel a Ing. Martin Dutko, jednatel

(dále jen „Objednatel“)

a

ZHOTOVITEL:

XT-Card a.s.

se sídlem Seifertova 327/85, Praha 3, PSČ 130 00
zapsaná v obchodním rejstříku u MS Praha, oddíl B, vložka 10398
IČO: 27408256, DIČ: CZ27408256
bankovní spojení: [REDAKCE]
jednající: Ing. Martin Rejzl, předseda představenstva a Ing. Tomáš Vacek, místopředseda představenstva

(dále jen „Zhotovitel“)

PREAMBULE

Zhotovitel v předchozím období realizoval pro Objednatele projekt E-shop ODIS, dále jen „E-shop“.

Objednatel má zájem zajistit řádný provoz, podporu a rozvoj výše uvedeného SW a Zhotovitel má zájem Objednateli poskytovat zajištění služeb podpory a rozvoje jím dodaného díla. Z těchto důvodů se Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Zhotovitel se zavazuje, že v rozsahu a za podmínek stanovených v této Servisní smlouvě bude poskytovat Objednateli Provozní a Servisní podporu (dále též společně jako „Servisní zásahy“) pro E-shop.
- 1.2 Zhotovitel se dále zavazuje provádět pro Objednatele Úpravy E-shopu ve vzájemně odsouhlasených lhůtách a rozsahu podle písemných požadavků Objednatele.
- 1.3 Provozní podpora dle bodu 1.1 obsahuje:
 - 1.3.1 Zřízení pracoviště pro telefonické nebo emailové nahlášení požadavku ze strany Objednatele na servisní zásah v době pohotovosti definované v odst. 3.5 této Smlouvy a zřízení elektronického systému helpdesku pro evidenci požadavků.
 - 1.3.2 Poskytnutí rady kontaktním osobám Objednatele uvedeným v Příloze 1 této Smlouvy prostřednictvím emailu, nebo přímým datovým propojením:
 - 1.3.2.1 ovládací a uživatelské úkony směřující ke správné obsluze,
 - 1.3.2.2 postupy při analýze problémů pro stanovení správného postupu korekce chyb,
 - 1.3.2.3 postupy při analýze problémů a přesné definice reklamace chyb,

- 1.3.2.4 návod na správné provedení softwarové konfigurace,
 - 1.3.2.5 Zřízení testovací a integrační platformy v rozsahu současné aktuální verze E-shopu a její udržování po celou dobu platnosti této Servisní smlouvy.
- 1.4 Mezi Servisní podporu dle bodu 1.1 patří:
- 1.4.1 Vzdálená diagnostika E-shopu.
 - 1.4.2 Odstranění vzniklého provozního problému E-shopu:
 - 1.4.2.1 Detekce problému včetně zdokumentování,
 - 1.4.2.2 Analýza problému,
 - 1.4.2.3 Konzultace navrženého řešení s kontaktní osobou Objednatele,
 - 1.4.2.4 Odstranění závady.
- 1.5 Úpravy E-shopu dle bodu 1.2 zahrnují:
- 1.5.1 Úprava uživatelského rozhraní nezasahující do základních principů zobrazení a zpracování dat v aplikaci,
 - 1.5.2 Doplnění funkcí pro zvýšení komfortu uživatele a usnadnění ovládání E-shopu,
 - 1.5.3 Úprava a optimalizace zdrojových kódů E-shopu,
 - 1.5.4 Další úpravy E-shopu, na kterých se Smluvní strany dohodnou.
- 1.6 Obě strany se dohodly, že maximální souhrnný objem prací za Servisní zásahy a Úpravy E-shopu nepřesáhnou 28 člověkohodin za 1 měsíc. Nevyčerpané hodiny se nepřenesují do dalšího měsíce.
- 1.7 Zhotovitel provede Úpravu E-shopu či Servisní zásah pouze na základě předchozího písemného pokynu Objednatele provedeného do elektronického helpdesku.
- 1.8 Bližší specifikace poskytovaných služeb servisní podpory jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 1.9 Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za výše uvedené Servisní zásahy a Úpravy E-shopu dohodnutou cenu ve výši a za podmínek stanovených v této Smlouvě.
- 1.10 Touto Smlouvou nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran, vyplývající z ustanovení o záruce a odpovědnosti za vady, které byly sjednány v Původních smlouvách, a na jejichž základě byl systém vytvořen a dodán Objednateli.

2 MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 Místem provádění servisní podpory podle této Smlouvy je Ostrava.

3 ROZSAH A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 3.1 Servisní podpora je poskytována prostřednictvím telefonu, e-mailu, dálkového přístupu nebo zásahem na místě. Pro Objednatele jsou zřízena telefonní čísla a emaily uvedené v Příloze 2. Primární bude zaevidování požadavku v helpdesku, v případě Priority 1 bude hlášeno i telefonicky a doba SLA je, v případě Priority 1, počítána od telefonického nahlášení. Slouží pro řešení problémů a zodpovídání dotazů, které se mohou vyskytovat při práci se systémem E-shopu. Nahlášený problém/požadavek přebírá pracovník technické podpory Zhotovitele, který zodpoví dotaz uživatele a pomáhá najít řešení problému. V případě potřeby spolupracuje s příslušným specialistou, případně i se specialisty a programátory Zhotovitele.
- 3.2 Další komunikační kanály (SMS, ICQ, Skype) jsou brány jako informativní (a používají se zpravidla ke konzultačním účelům), protože nelze zaručit přesný čas doručení ani dostupnost. Součástí poskytovaných služeb není servisní podpora HW, na kterém je systém E-shopu provozován, neboť ten zajišťuje Objednatel (je v majetku Objednatele). Při závadě HW však Zhotovitel poskytne veškerou potřebnou součinnost Objednateli pro řádné zprovoznění E-shopu.

- 3.3 Helpdesk bude Objednateli k dispozici pro zaevidování požadavků nepřetržitě. V případě nedostupnosti helpdesku využije Objednatel pro uplatnění svých požadavků e-mailové kontakty Zhotovitele uvedené v Příloze č. 2.
- 3.4 Kontaktní osoby pro účely této Servisní smlouvy ze strany Objednatele jsou uvedeny v Příloze 1.
- 3.5 Pohotovostí se rozumí, že ze strany Zhotovitele bude umožněno Objednateli nahlásit závadu odpovědné osobě, která zajistí servisní zásah dle odst. 1.4 této Smlouvy. Pohotovost bude poskytována během pracovních dnů v časech od 09:00 hodin do 17.00 hodin a veškeré časy SLA se počítají také pouze během pracovních dnů v časech od 09:00 hodin do 17.00 hodin, nestanoví-li Příloha č. 3 této Smlouvy něco jiného. Za začátek lhůt podle odst. 3.8 této Smlouvy se považuje doba spadající do doby pohotovosti, takže pro závadu nahlášenou mimo dobu pohotovosti počíná lhůta běžet od doby nejbližšího začátku pohotovosti.
- 3.6 Zhotovitel může k provedení servisního zásahu použít buď dálkový přístup přes Internet, nebo se dostaví osobně, na základě svého zvážení o potřebnosti zvoleného přístupu. Objednatel se zavazuje pro Zhotovitele zajistit prostředky pro realizaci vzdáleného (VPN) přístupu do systému Objednatele, na kterém je E-shop provozován.
- 3.7 Každý požadavek na servisní zásah musí být ohodnocen podle své závažnosti. Závažnost požadavku se stanoví podle následující tabulky:

Priorita 1 (A)	systému E-shopu je zcela mimo provoz nebo je nefunkční pro provozní používání.
Priorita 2 (B)	Některá z klíčových funkcí systému E-shopu není k dispozici nebo reakce klíčových funkcí jsou nespolehlivé, nebo netypické, hrozí výpadek systému.
Priorita 3 (C)	Některá z méně významných funkcí systému E-shopu není k dispozici nebo jsou její reakce nespolehlivé nebo netypické. Zbývající části systému jsou správně funkční. „systému E-shopu“ má zhoršený komfort obsluhy. „systému E-shopu“ vykazuje zvýšenou pracovní zátěž pro obsluhu.

3.8 Zařazení požadavku podle priority určuje kontaktní osoba Objednatele po dohodě s kontaktní osobou Zhotovitele.

3.8.1 Servisní zásah (činnosti dle odst. 1.4) bude ze strany Zhotovitele zahájen nejpozději v časech uvedených v následující tabulce (od nahlášení požadavku):

Zahájení servisního zásahu	Priorita 1 (A)	Priorita 2 (B)	Priorita 3 (C)
Zásah na „systému E-shopu“	Do 2 hodin	Do 24 hodin	Po dohodě smluvních stran

3.8.2 Zhotovitel po započetí servisního zásahu buď zprovozní systém telefonickou nebo jinou radou zaměstnanci Objednatele nebo určí postup náhradního režimu, který zajistí plné nebo uživatelsky neomezené využívání systému. U servisních zásahů, směřujících k odstranění provozního problému (činnosti dle odst. 1.4), bude toto nápravné opatření ze strany Zhotovitele dokončeno nejpozději v časech uvedených v následující tabulce (od nahlášení požadavku):

Zprovoznění systému	Priorita 1 (A)	Priorita 2 (B)	Priorita 3 (C)
E-shopový systém	Do 8 hodin	Do 36 hodin	Do 10 dnů

3.8.3 Zprovozněním systému v případě priority 1 a 2 se rozumí:

Přímé vyřešení problému,

Určení postupu náhradního režimu, který zajistí provozní využívání systému.

3.8.4 Pokud provozní podmínky Objednatele neumožní výše uvedené způsoby nápravného opatření, navrhne Zhotovitel provedení zásahu na místě instalace „systému E-shopu“ v termínu odsouhlaseném smluvními stranami.

- 3.8.5 Nápravné opatření, jehož výstupem bude odstranění důvodu vzniku provozního problému (činnosti dle odst. 1.4.2) nebo výsledek analýzy problému s popisem doporučení pro další postup, bude ze strany Zhotovitele ukončeno, resp. předáno nejpozději v časech uvedených v následující tabulce (od nahlášení požadavku):

Nápravné opatření	Priorita 1 (A)	Priorita 2 (B)	Priorita 3 (C)
Finální řešení problému	Do 1 měsíce	Do 2 měsíců	Do 6 měsíců

4 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Celková cena za servisní podporu prováděnou podle této Smlouvy se skládá z těchto částí:

- 4.1.1 Cena za Servisní zásahy a Úpravy E-shopu v rozsahu uvedeném dle odst. 1.3 až 1.5 (bez ohledu na to, zdali k úkonům došlo, či nedošlo) je stanovena ve výši 60.000,- Kč bez DPH za měsíc (slovy: šedesát tisíc korun českých bez DPH za měsíc). Tato částka v sobě zahrnuje i určené člověkohodiny měsíčně dle odst. 1.6, které je Objednatel oprávněn čerpat a není s nimi spojena žádná další úhrada.
- 4.1.2 Cena za provedené Servisní zásahy a Úpravy E-shopu nad rámec měsíčně disponibilních člověkohodin dle odst. 1.6 je stanovena dohodou smluvních stran a je fakturována za každý měsíc, v němž dojde k provedení prací či servisních zásahů v úhrnné výši nad rámec určených člověkohodin měsíčně pro konkrétní činnosti a části systému E-shopu, jak jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy; pro Servisní zásahy a Úpravy E-shopu je stanovena hodinová sazba ve výši 1.500,- Kč bez DPH za 1 člověkohodinu (slovy: jeden tisíc pět set korun českých bez DPH za jednu člověkohodinu), sazba se uplatní za každou člověkohodinu nad rámec určených člověkohodin měsíčně pro konkrétní činnosti a části E-shopu, jak jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy, to na základě výkazu Zhotovitele o činnosti („Přehled plnění smluvní zakázky“), který je Zhotovitel v těchto případech povinen vyhotovit.
- 4.1.3 Cena vadných HW dílů (nebo nových obdobných v případě nedostupnosti původních) u zařízení dodaných Zhotovitelem Objednateli (jsou-li taková), bude v případech, kdy skončila jejich záruční doba, fakturována Zhotovitelem Objednateli samostatnou fakturou v ceníkových cenách dodavatelů vadných HW dílů.
- 4.1.4 Výše uvedené ceny bez DPH dle odst. 4.1 jsou stanoveny jako pevné a neměnné po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu, s výjimkou případů, kdy v důsledku změny vnějších okolností dojde k takovému zvýšení cen vstupů Zhotovitele, při kterých se dotčené plnění dle této Servisní smlouvy stává pro Zhotovitele jednostranně nevýhodné (ztrátové). V tomto případě se smluvní strany zavazují zahájit neprodleně jednání o nových cenách za plnění dle této Smlouvy.

- 4.2 Smluvní strany se dohodly, že Zhotovitel bude Objednateli fakturovat servisní podporu takto:

- 4.2.1 Platby za podporu SW Centrálních systémů a servisní připravenost budou hrazeny formou měsíčních plateb ve výši dle odst. 4.1.1. Platba bude provedena na základě faktury – daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystavené Zhotovitelem vždy k poslednímu dni ukončeného kalendářního měsíce. Nebyla – li (první nebo poslední měsíc účinnosti Smlouvy) poskytována tato podpora po celý měsíc, bude fakturována v poměrné výši.
- 4.2.2 Platby za provedené servisní zásahy a úpravy „systému E-shopu“ budou hrazeny na základě samostatné faktury formou měsíčních plateb a budou vypočítány na základě časové náročnosti dle výkazů o servisní činnosti a hodinové sazby uvedené v odst. 4.1.2. Platba za tyto zásahy bude provedena na základě samostatné faktury vystavené Zhotovitelem vždy k poslednímu dni ukončeného kalendářního měsíce. Nedílnou součástí faktury – daňového dokladu bude výkaz Zhotovitele o činnosti („Přehled plnění smluvní zakázky“), písemně odsouhlasený oběma smluvními stranami. Součástí této faktury mohou být též položky dle odst. 4.1.3.

- 4.3 Součástí ceny plnění Zhotovitele dle této Servisní smlouvy není úhrada provozních poplatků a provizí vzniklých v důsledku realizace platebních transakcí pomocí platebních karet.

- 4.4 Splatnost faktur se stanovuje na 30 dnů ode dne vystavení faktury Objednatelem. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění. Faktura, která nespĺňuje náležitosti dle tohoto odstavce, bude Zhotoviteli Objednatelem vrácena, to ve lhůtě do 10 dnů od doručení Objednateli.
- 4.5 Všechny ceny v této Servisní smlouvě jsou uváděny bez daně z přidané hodnoty. K cenám bez DPH připočte Zhotovitel DPH dle aktuálně platné sazby DPH v období vystavení faktury.
- 4.6 Faktura musí být zaslána na adresu sídla Objednatele, popřípadě na jinou adresu, kterou sdělí Zhotoviteli alespoň e-mailem oprávněná osoba Objednatele.
- 4.7 Nevyčerpaný objem podpory běžného měsíce zahrnutý v paušální úhradě dle odst. 4.1.1 se do dalšího měsíce nepřevádí.
- 4.8 Jakékoliv změny cen uvedených v odst. 4.1 mohou být provedeny výhradně ve formě písemného dodatku k této Servisní smlouvě, podepsaného oběma smluvními stranami.

5 DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 5.1 Servisní smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 5.2 Doba trvání této Servisní smlouvy může být také předčasně ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 5.3 Tato smlouva může být ukončena rovněž výpovědí kterékoliv ze smluvních stran s šestiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 5.4 Tuto smlouvu lze dále ukončit dle platných právních předpisů.
- 5.5 V případě předčasného ukončení platnosti Servisní smlouvy jsou si obě smluvní strany povinny vzájemně vyrovnat všechny doposud existující závazky.

6 ZÁRUKA

- 6.1 Zhotovitel poskytne záruku na všechny služby, jejichž plnění je předmětem této smlouvy.
- 6.2 Záruční lhůta je stanovena v trvání 24 měsíců, s výjimkou případů, kdy je součástí služby dodávka či oprava nebo výměna HW dílu – v těchto případech je poskytována Záruční lhůta v délce 6 měsíců. Záruční lhůta počíná běžet ode dne podpisu protokolu o úspěšném zásahu, který bude akceptován oběma smluvními stranami.

7 ÚROK Z PRODLENÍ A SMLUVNÍ POKUTA

- 7.1 V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavené faktury je Zhotovitel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené částky za každý započatý den prodlení.
- 7.2 V případě, že Objednatelem budou vytvořeny podmínky pro plnění v rozsahu uvedeném v čl. 10 této Servisní smlouvy, avšak Zhotovitel nedodrží kterýkoliv z časů uvedených v odst. 3.8.2 této Servisní smlouvy (činnosti dle odst. 1.4.2), je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši stanovené v následujících tabulkách:

Priorita	Zprovoznění systému (odst. 3.8.2)
Priorita 1	1.000 Kč za každou hodinu zpoždění;
Priorita 2	1.000 Kč za každý započatý den zpoždění;
Priorita 3	Není relevantní

Priorita	Konečné řešení problému (odst. 3.8.5)
----------	---------------------------------------

Všechny priority	25.000 Kč za každý započatý měsíc zpoždění;
------------------	---

- 7.3 Za prodlení činností dle odst. 1.4.1 a odst. 1.5 se smluvní pokuta nesjednává.
- 7.4 Smluvní pokuty sjednané dle této Servisní smlouvy hradí povinná strana nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně. Smluvní pokuty lze do náhrady škody započíst.

8 NÁHRADA ŠKODY

- 8.1 Každá ze stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 8.2 Žádná ze stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Zhotoviteli chybné zadání a Zhotovitel s ohledem na svou povinnost dodat dílo nebo jeho část či poskytovat Služby s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele upozornil. Zhotovitel se rovněž přiměřeně zproští povinnosti hradit škodu Objednateli, pokud škoda vznikla v důsledku jednání Zhotovitele na základě předchozího chybného či nesprávného jednání jiného subjektu (třetí strany), která spolupracuje s Objednatelem (a která nemá smluvní vztah se Zhotovitelem v souvislosti s přímým plněním této Smlouvy).
- 8.3 Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 8.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
- 8.5 Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočítání na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 8.6 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, penále, úrok z prodlení apod. či sleva z ceny. Stanoví se však, že částka smluvní pokuty, penále, úroku z prodlení apod. či sleva z ceny se do úhrady náhrady škody ve stejné věci započítává, a to v celém rozsahu.

9 ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- 9.1 Obě strany prohlašují, že v případě neplnění vzájemných povinností využijí všech dostupných prostředků k tomu, aby bylo dosaženo věcné nápravy.
- 9.2 V případě, že nebude možné dosáhnout nápravy, kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna okamžitě odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana podstatně poruší své povinnosti vyplývající z této Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy musí být provedeno písemně s uvedením jeho důvodu.
- 9.3 Objednatel může odstoupit od této Smlouvy v případě, že Zhotovitel nebude provádět práce v souladu se Smlouvou a nebo bude zanedbávat plnění svých závazků závažným způsobem. Objednatel za závažné porušení Smlouvy s možností okamžitého odstoupení považuje:
- 9.3.1 opakované provádění prací v rozporu s touto Smlouvou
- 9.3.2 prodlení s termínem plnění delším než 30 dní

- 9.4 Zhotovitel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že bude Objednatel v prodlení se zaplacením faktury delším než 1 měsíc a rovněž tak v případě, kdy Objednatel opakovaně znemožňuje Zhotoviteli řádné plnění této Smlouvy. V případě odstoupení Zhotovitele z důvodů dle tohoto odstavce uhradí Objednatel Zhotoviteli prokazatelně vynaložené náklady vzniklé ke dni odstoupení.
- 9.5 Kterákoliv ze smluvních stran je dále oprávněna odstoupit od této Smlouvy, pokud druhá smluvní strana je v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) v platném znění.
- 9.6 V případě odstoupení kterékoliv ze smluvních stran od této Smlouvy na základě odst. 8.2 až 8.5 končí platnost a účinnost této Smlouvy dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od této Smlouvy druhé smluvní straně.
- 9.7 V pochybnostech se má za to, že den doručení písemného oznámení o odstoupení Smlouvy nastala po marném uplynutí lhůty pro uložení, přičemž úložní lhůta na základě dohody obou smluvních stran činí 4 dny po uložení. Doručováno bude prostřednictvím České pošty, s.p.
- 9.8 V případě odstoupení od této Smlouvy budou vyrovnány nároky obou smluvních stran tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.

10 POVINNOSTI ZHOTOVITELE

- 10.1 Zhotovitel se zavazuje poskytovat servisní podporu řádným způsobem a v souladu s platnými normami a předpisy, které se na tento druh činnosti vztahují. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto norem a předpisů ze strany Zhotovitele, jdou k tíži Zhotovitele.
- 10.2 Zhotovitel se zavazuje používat zařízení a software Objednatele, zapůjčený k provedení servisního zásahu, výhradně pro plnění předmětu Servisní smlouvy a respektuje zákaz kopírování software.
- 10.3 Zhotovitel předloží Objednateli po podpisu této Servisní smlouvy písemný seznam osob, které budou provádět servisní podporu dle této Smlouvy. Seznam bude ze strany Zhotovitele průběžně aktualizován.
- 10.4 Zhotovitel jako zaměstnavatel při poskytování servisní podpory podle této Servisní smlouvy odpovídá za dodržování předpisů BOZP a PO svými zaměstnanci, popřípadě dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch na pracovišti Objednatele. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto předpisů zaměstnanci Zhotovitele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, jdou k tíži Zhotovitele. Pokud Zhotovitel svou činností způsobí nebezpečí na pracovišti Objednatele, je povinen ho sám zabezpečit a neprodleně o tom informovat Objednatele.
- 10.5 Objednatel se zavazuje provozovat veškeré podporované systémy a jejich části v souladu s jejich platnou dokumentací.
- 10.6 Zhotovitel prohlašuje, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností jiným osobám.

11 POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 11.1 Objednatel se zavazuje provozovat veškeré podporované systémy a jejich části v souladu s jejich platnou dokumentací.
- 11.2 Objednatel se zavazuje provádět pravidelnou údržbu podporovaných systémů (resp. jejich částí, které nejsou spravovány v rámci této Servisní smlouvy, ale jejich činnost je potřebná pro realizaci funkce „SYSTÉMU MOS“) a jejich částí v souladu s jejich dokumentací.
- 11.3 Objednatel je na vyžádání Zhotovitele povinen poskytnout nezbytně nutnou součinnost, přičemž pro účely této Smlouvy je součinností myšleno:
- 11.3.1 umožnit Zhotoviteli přístup na svá pracoviště v nezbytně nutném rozsahu;
 - 11.3.2 umožnit Zhotoviteli vzdálené připojení k „systému E-shopu“ v potřebné kvalitě a zabezpečení a umožnit přihlášení k systémům, na kterých má být prováděna služba;

- 11.3.3 vypracování, poskytnutí nebo předání podkladů Zhotoviteli v rozsahu nezbytně nutném k řádnému poskytování servisní podpory podle této Servisní smlouvy, bude-li o tom Objednatel předem Zhotovitelem požádán a dovolí-li to Objednateli jeho interní bezpečnostní předpisy.
- 11.3.4 Objednatel se zavazuje umožnit Zhotoviteli použít zařízení a software Objednatele k provedení servisního zásahu dle Servisní smlouvy.

12 OCHRANA INFORMACÍ

- 12.1 Ochrana informací byla mezi Smluvními stranami již sjednána v Původní smlouvě. Ustanovení v této oblasti se na základě dohody Smluvních stran vztahují i na poskytnutá plnění v rámci této Servisní smlouvy. Mimo tato ustanovení platí pro oblast plnění Servisní smlouvy ještě další ustanovení uvedené v následujících odstavcích tohoto článku.
- 12.2 Zhotovitel bude považovat za důvěrné informace i všechna data, která jsou uchovávána v systémech a programech Objednatele, a to i po neomezenou dobu po ukončení platnosti této Servisní smlouvy. Takové informace či data nesmí Zhotovitel žádným způsobem zpřístupnit jakékoliv třetí osobě bez písemného svolení Objednatele.
- 12.3 Obě strany se zavazují, že budou jednat v souladu s autorským zákonem.

13 VYŠŠÍ MOC

- 13.1 Smluvní strany se osvobozují od odpovědnosti za částečné nebo úplné nesplnění smluvního závazku, jestliže se tak stalo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pokládají okolnosti, které vznikly po uzavření dané Servisní smlouvy v důsledku stranami nepředvídaných a neodvratitelných událostí mimořádné povahy a mají bezprostřední vliv na plnění předmětu této Servisní smlouvy.
- 13.2 Za vyšší moc se považují:
 - 13.2.1 přírodní pohromy a katastrofy jako zemětřesení, povodeň, abnormální atmosférické podmínky, epidemie,
 - 13.2.2 závažné nehody jako oheň, exploze,
 - 13.2.3 vyhlášený i nevyhlášený válečný stav,
 - 13.2.4 veřejné nepokoje jako povstání, vzpoury, stávky, výluky,
 - 13.2.5 rozhodnutí vládních orgánů jako zákazy nebo jakékoliv omezení, karanténa,
 - 13.2.6 jakákoliv jiná událost, kterou smluvní strany nemohou nikterak ovlivnit jako přerušení dodávky el. energie, teroristické činy.
- 13.3 V případě vyšší moci se termíny a časy plnění uvedené v této Servisní smlouvě prodlužují o dobu, během které budou účinkovat následky vyšší moci.
- 13.4 Nastanou-li výše uvedené okolnosti, jsou obě smluvní strany povinny se neprodleně o těchto okolnostech vzájemně informovat. Jestliže důsledky vyplývající ze zásahu vyšší moci prokazatelně trvají déle než 3 měsíce, může kterákoliv ze smluvních stran od této Servisní smlouvy odstoupit.

14 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1 Touto smlouvou se ujednává, že na veškeré úpravy, změny či doplnění SW, které provedl Zhotovitel pro Objednatele v rámci této Servisní smlouvy, se vztahuje licenční ujednání uvedené v Původních smlouvách, Objednatel bude veškeré úpravy, změny či doplnění SW užívat v souladu s licenčním ujednáním uvedeným v Původních smlouvách. Příslušnost licenčního ujednání z konkrétní Původní smlouvy (1 až 4) je dána originálním SW (před úpravou, změnou či doplněním), resp. jeho Původní smlouvou (1 až 4), na základě které byl tento originální SW vytvořen.

- 14.2 Znění této Servisní smlouvy lze měnit či doplňovat pouze formou písemných, oboustranně podepsaných číslovaných dodatků, pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak.
- 14.3 Obě Smluvní strany se výslovně dohodly, že technické změny příloh, které nemají vliv na výši ceny a/nebo platební podmínky, mohou být prováděny pouze na základě dohody pověřených osob Smluvních stran. Technické změny příloh budou vždy písemně odsouhlaseny pověřenými osobami Smluvních stran a každá takto provedená změna příloh bude samostatně číslována a bude tvořit nedílnou součást této Servisní smlouvy.
- 14.4 Osoby, které jsou ve smyslu odst. 13.2 a 13.3 pověřeny k provádění technických změn příloh:
- 14.4.1 Za Zhotovitele: [REDACTED]
- 14.4.2 Za Objednatele: [REDACTED]
- 14.5 Zhotovitel prohlašuje a odpovídá za to, že má oprávnění k podnikání v rozsahu plnění této Smlouvy a že při poskytování servisní podpory bude postupovat s odbornou péčí.
- 14.6 Obě smluvní strany prohlašují, že jednotlivé články Servisní smlouvy jsou dostatečné z hlediska náležitosti pro vznik smluvního vztahu a že bylo využito smluvní volnosti stran a Servisní smlouva se uzavírá určitě, vážně a srozumitelně. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah se řídí ustanoveními Občanského zákoníku v platném znění.
- 14.7 Smluvní strany se dohodly, že všechny spory vznikající ze Servisní smlouvy nebo v souvislosti s ní se budou snažit řešit nejprve smírnou cestou. U případů, které se nepodaří odstranit jednáním mezi smluvními stranami, zavazují se obě smluvní strany řešit spor formou soudního řešení sporu. V případě soudního řešení sporů mezi smluvními stranami je příslušným soudem obecný soud žalovaného dle příslušných ustanovení zákona č. 99/1963, občanský soudní řád, v platném znění.
- 14.8 Servisní smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden výtisk.
- 14.9 Servisní smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem podpisu poslední ze smluvních stran.
- 14.10 Nedílnou součástí této Servisní smlouvy jsou její přílohy:
- 14.10.1 Příloha 1 – Kontaktní osoby Objednatele
- 14.10.2 Příloha 2 – Kontaktní osoby Zhotovitele.
- 14.10.3 Příloha 3 – Poskytované služby

Podpisový list

Koordinátor ODIS s.r.o.

V Ostravě, dne ...12.3.2020.....

.....
Ing. Aleš Stejskal
Jednatel
Koordinátor ODIS s.r.o.

.....
Ing. Martin Dutko
Jednatel
Koordinátor ODIS s.r.o.

XT-Card a.s.

V Ostravě, dne

.....
Ing. Martin Rejzl
Předseda představenstva
XT-Card a.s.

.....
Ing. Tomáš Vacek
Místopředseda představenstva
XT-Card a.s.

Příloha 1 – Kontaktní osoby Objednatele

Jméno a příjmení	Telefon	Email
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED] z
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Příloha 2 – Kontaktní osoby Zhotovitele

Kontaktní osoby Zhotovitele ve věcech technických a provozních

Jméno a příjmení Role v týmu	Telefon	Email
[REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Příloha 3 – Poskytované služby:

E-shop ODIS

- Údržba Back-Endu spočívající v testování funkčnosti Back-Endu v půlročních časových intervalech a jeho ladění za účelem minimalizace výskytu vad.
- Údržba Front-Endu spočívající v testování funkčnosti Front-Endu v půlročních časových intervalech a jeho ladění za účelem minimalizace výskytu vad.
- Provádění úprav Front-Endu vyplývajících z legislativních změn (vynucené zejména změnou právních předpisů na úseku ochrany osobních údajů, platebním styku, účetnictví či daní).
- Provádění úprav Back-Endu vyplývajících z legislativních změn (vynucené zejména změnou právních předpisů na úseku ochrany osobních údajů, platebním styku, účetnictví či daní).
- Konzultační činnost na základě požadavků Objednatele v rozsahu max. deset (10) hodin za kalendářní měsíc;
- Profylaxe serverové části Systému zajišťující udržování optimálních provozních podmínek Systému.
- Sledování a vyhodnocování aplikačních logů Back-Endu.
- Sledování a vyhodnocování aplikačních logů Front-Endu.
- Správa databáze, kontrola databázové integrity.
- Dohled nad párováním plateb a řešení nestandardních stavů při párování.
- Provádění běžných softwarových úprav dle požadavků Objednatele nepřesahující časovou náročnost dle bodu 1.6 za kalendářní měsíc
- Zajištění SLA pro vady priority A, tj. vad majících kritický dopad do funkčnosti systému, tak, že vadu do 8 hodin odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení.
- Zajištění SLA pro vady priority B, tj. vad způsobujících zhoršení výkonnosti a funkčnosti systému, tak, že vadu do 36 hodin odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení.
- Zajištění SLA pro vady priority C, tj. vad s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost systému, tak, že vadu do 10 dnů odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení.