

Smlouva o provozní a servisní podpoře SW KM 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]
jednatel: 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]
jednatel: Ing. Martin Rejzl, předseda představenstva a Ing. Tomáš Vacek, místopředseda představenstva

(dále jen „Zhotovitel“)

PREAMBULE

Objednatel je provozovatelem Software interně označeného jako software „KM ODIS“, který zajišťuje funkcionalitu tzv. kontaktního místa pro předprodej čipových karet v ODIS ve vybraných lokalitách Moravskoslezského kraje.

Objednatel má zájem zajistit řádný provoz, podporu a rozvoj výše uvedeného SW a Zhotovitel má zájem Objednateli poskytovat zajištění služeb podpory provozu a rozvoje KM ODIS. 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 přepážkový SW kontaktních míst (dále jen KM ODIS)
- 1.2 Zhotovitel se dále zavazuje provádět pro Objednatele Úpravy KM ODIS 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 KM ODIS 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 KM ODIS
 - 1.4.2 Odstranění vzniklého provozního problému KM ODIS:
 - 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 KM ODIS 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 KM ODIS,
 - 1.5.3 Úprava a optimalizace zdrojových kódů KM ODIS,
 - 1.5.4 Další úpravy SW KM ODIS, na kterých se Smluvní strany dohodnou.
- 1.6 Obě strany se dohodly, že maximální souhrnný objem prací za Servisní zásahy a Úpravy SW KM ODIS zahrnutých do paušální ceny nepřesáhnou hodnotu 3,5 člověkohodiny * počet stanic se software KM ODIS za 1 měsíc.
- 1.7 Zhotovitel provede Úpravu SW KM ODIS či Servisní zásah pouze na základě předchozího písemného pokynu Objednatele provedeného do elektronického helpdesku.
- 1.8 Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za výše uvedenou servisní podporu dohodnutou cenu ve výši a za podmínek stanovených v této Smlouvě.

2 MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 Místem provádění Servisních zásahů podle této Smlouvy jsou místa instalace KM ODIS na PC stanicích v Moravskoslezském kraji.

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. Doba SLA je počítána od telefonického nahlášení v případě Priority 1 a od okamžiku zaevidování požadavku v helpdesku v případě Priority 2 nebo Priority 3 a od doby umožnění vzdáleného přístupu na PC se SW KM ODIS (pro počítání doby SLA musí být obě tyto podmínky splněny pro všechny tři priority). Uvedené komunikační kanály jsou brány jako prioritní. Slouží pro řešení problémů a zodpovídání dotazů, které se mohou vyskytovat při práci s KM ODIS. 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 KM ODIS provozován, neboť ten zajišťuje

Objednatel nebo s ním spolupracující subjekty. Při závadě HW však Zhotovitel poskytne veškerou potřebnou součinnost Objednateli pro řádné zprovoznění KM ODIS.

- 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 přístupu do PC KM ODIS Objednatele, na kterém je SW KM ODIS provozován.
- 3.7 Každý požadavek na servisní zásah musí být ohodnocen podle své závažnosti. Závažnost požadavku se stanoví podle následující tabulky:

Priorita 1 (A)	KM ODIS jsou zcela mimo provoz nebo je nefunkční pro provozní používání.
Priorita 2 (B)	Některá z klíčových funkcí SW KM ODIS není k dispozici nebo reakce klíčových funkcí jsou nespolehlivé, nebo netypické, hrozí výpadek systému.
Priorita 3 (C)	Některá z méně významných funkcí KM ODIS není k dispozici nebo jsou její reakce nespolehlivé nebo netypické. Zbývající části SW jsou správně funkční. „KM ODIS“ má zhoršený komfort obsluhy. „KM ODIS“ 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)	Poznámka
Zásah na „SW KM ODIS“	Do 48 hodin	Do tří pracovních dnů	Po dohodě smluvních stran	
Zásah na „SW KM ODIS“	Do 2 hodin	Do 24 hodin	Po dohodě smluvních stran	Platí v případě nefunkčnosti SW na 80% a více pracovních stanic

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)	Poznámka
SW PC stanice KM ODIS	Do tří pracovních dnů	Do 10 dnů	Do 30 dnů	

SW PC stanice KM ODIS	Do 8 hodin	Do 36 hodin	Do 10 dnů	Platí v případě nefunkčnosti SW na 80% a více pracovních stanic
-----------------------	------------	-------------	-----------	---

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 „KM ODIS“ 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 SW KM ODIS v rozsahu uvedeném dle odst. 1.3 až 1.5 (bez ohledu na to, zdali k servisním zásahům došlo, či nedošlo) je stanovena ve výši: Počet PC stanic se SW KM ODIS provozovaných v daném měsíci * 5.000,- Kč bez DPH (slovy: pět tisíc korun českých bez DPH) za měsíc. Tato částka v sobě zahrnuje určené člověkohodiny měsíčně pro konkrétní činnosti a části SW KM ODIS 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 KM ODIS při překročení počtu 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 (3,5 člověkohodin x počet PC instancí se SW KM ODIS); pro Servisní zásahy a Úpravy KM ODIS 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, a 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 PC stanic se SW KM ODIS 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 k poslednímu dni ukončeného kalendářního měsíce; tento den též bude datem uskutečnění zdanitelného plnění. 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 „KM ODIS“ při překročení počtu člověkohodin dle odst. 1.6 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 Tuto smlouvu lze dále ukončit dle platných právních předpisů.
- 5.3 Doba trvání této Servisní smlouvy může být také ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 5.4 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.
- 5.5 V případě 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 12 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 každý započatý den zpoždění;
Priorita 2	1.000 Kč za každý započatý týden zpoždění
Priorita 3	Není relevantní

Priorita	Konečné řešení problému (odst. 3.8.5)
Všechny priority	5.000 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 zaplácena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet 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 povinností, 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 „KM ODIS“) 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 „KM ODIS“ 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 Zhotovitel bude považovat za důvěrné informace 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.
- 12.2 Obě strany se zavazují, že budou jednat v souladu s autorským zákonem.
- 12.3 Ochrana osobních údajů je, v souladu s GDPR, řešena v samostatné, zpracovatelské smlouvě.

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 NAROVNÁNÍ

- 14.1 Obě smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomy, že plnění popisované v této Smlouvě bylo Zhotovitelem prováděno pro Objednatele již před účinností a platností této Smlouvy, a to od 1. 1. 2020, neboť Objednatel potřeboval touto Smlouvou popsané plnění nezbytně zajistit pro realizaci své činnosti a Zhotovitel tuto potřebu Objednatele respektoval, s tím že v uplynulém období probíhalo jednání o podmínkách této Smlouvy s cílem na základě provozních poznatků co nejlépe charakterizovat potřebné činnosti, jejich rozsah a podmínky poskytování.
- 14.2 Smluvní strany činí tímto narovnání vzájemných vztahů za dosavadní období, které bude narovnáno částkou vypočtenou jako $187 \times 5.000 \text{ Kč} = 935.000 \text{ Kč}$ bez DPH, která bude uhrazena Objednatelem na základě daňového dokladu vystaveném Zhotovitelem v účetním období 07/2020. Hodnota 187 byla vypočtena na základě tabulky dle Přílohy č. 3.
- 14.3 Obě smluvní strany prohlašují, že částka narovnání odpovídá rozsahu a významnosti plnění poskytnutým Zhotovitelem Objednateli v období před uzavřením této Smlouvy a nebudou v této souvislosti navzájem po sobě požadovat žádná další finanční ani jiná plnění.

15 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

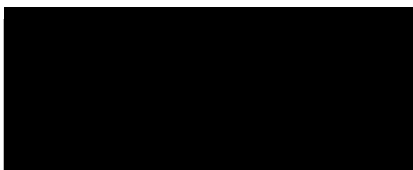
- 15.1 Touto smlouvou se ujednává, že veškeré úpravy, změny či doplnění SW, které provedl Zhotovitel pro Objednatele, jsou provedeny v souladu s licenčním ujednáním mezi zhotovitelem software a Objednatelem a nedochází k žádným změnám v tomto licenčním ujednání, nesjednají-li Smluvní strany v konkrétním případě písemně jinak.
- 15.2 Znění této Servisní smlouvy lze měnit či doplňovat pouze formou písemných, oboustranně podepsaných číslovaných dodatků, pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak.
- 15.3 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.
- 15.4 Osoby, které jsou ve smyslu odst. 13.2 a 13.3 pověřeny k provádění technických změn příloh:
- 15.4.1 Za Zhotovitele: ██████████ a
- 15.4.2 Za Objednatele: ██████████ á
- 15.5 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.
- 15.6 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.
- 15.7 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.

- 15.8 Servisní smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden výtisk.
- 15.9 Servisní smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem podpisu poslední ze smluvních stran.
- 15.10 Nedílnou součástí této Servisní smlouvy jsou její přílohy:
- 15.10.1 Příloha 1 – Kontaktní osoby Objednatele
 - 15.10.2 Příloha 2 – Kontaktní osoby Zhotovitele.
 - 15.10.3 Příloha 3 – Kontaktní místa, Poskytované služby SW

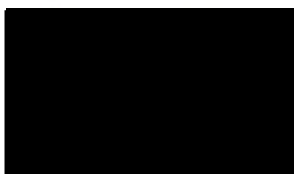
Podpisový list

Koordinátor ODIS s.r.o.

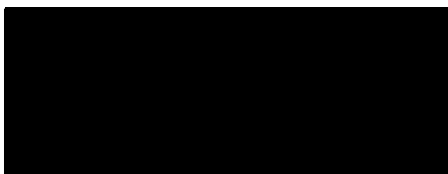
V Ostravě, dne 1. 7. 2020



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

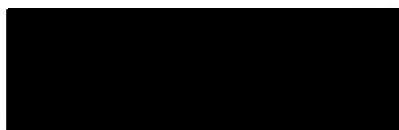


Ing. Martin Dutko
Jednatel
Koordinátor ODIS s.r.o.




XT-Card a.s.

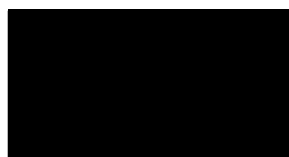
V Ostravě, dne 1. 7. 2020



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]
[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] Vedoucí projektu	[redacted]	[redacted]
[redacted] Technik SW	[redacted]	[redacted]
[redacted] Technik SW	[redacted]	[redacted]

Kontaktní osoby Zhotovitele ve věcech organizačních a smluvních

Jméno a příjmení	Telefon	Email
[redacted]	[redacted]	[redacted]

Příloha 3 – Kontaktní místa, poskytované služby SW:

Seznam kontaktních míst a počet PC stanic se SW KM ODIS v daném kontaktním místě od 1/1/2020:

Číslo KM	Název	Období 2020											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
0000	Koordinátor ODIS s.r.o	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0001	Dopravní infocentrum Český Těšín	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0002	Dopravní infocentrum Ostrava	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
0003	Dopravní infocentrum Třinec	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0004	Dopravní infocentrum Jablunkov	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0006	Dopravní infocentrum Hlučín	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0007	Dopravní infocentrum Karviná	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0008	Dopravní infocentrum Orlová	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0009	Dopravní infocentrum Krnov	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0011	DPO - prodejna Poděbradova	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
0012	DPO - prodejna vozovna Poruba	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0013	DPO - prodejna Venuše	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0014	DPO - Prodejna OC Kotva	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0015	KODIS - Specializované pracoviště	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
0017	Městské muzeum Rýmařov p.o.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0018	MIC Bruntál - terminál	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0019	Informační kancelář Nový Jičín	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0020	Informační kancelář Kopřivnice	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0022	ČSAD FM, AN	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
0024	Dopravní infocentrum Opava	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
CELKEM za období:		23	23	36	36	35	34	34	34	34	34	34	34

Poskytované služby servisovaného SW:

Jedná se o Front-End Card management systému, který se skládá z přepážkového SW, což je instalovaná aplikace spustitelná pod OS Windows.

Servisovaný SW má, mimo jiné, tyto základní funkce:

- Administraci - správa uživatelů, správa lokálních a globálních nastavení, správa číselníků.
- Pořízení žádosti o kartu, správa žádostí a žadatelů.
- Generování výrobní dávky a import výsledků z personalizačního pracoviště.
- Správa karet, jejich evidence a řízení životního cyklu (blokace, odblokace apod.), změny profilů uživatelů
 - Dobíjení časových kupónů na karty.
 - Dobíjení elektronické peněženky.
 - Vrácení kupónu nebo části kupónu.
 - Převody kupónů nebo zůstatků EP.
 - Možnost nákupu dalších souvisejících produktů (jízdni řády, obaly na karty apod.), vystavení dokladu.

- Komunikace s Clearingem MSK - aktivace karet, zasílání transakcí.
- Řešení reklamací, výpis celého obsahu karty.
 - Vydávání a správa náhradních karet
 - Potisky a vydávání expresních karet (od 1.3.2020) u vybraných KM.
 - Schvalování fotografií žadatelů pro e-shop (od 1.3.2020)