

## Servisní smlouva

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku, v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění (dále jen „Smlouva“) smluvními stranami, kterými jsou:

### **PTT Software s.r.o.**

se sídlem Vyskočilova 741/3, 140 00 Praha 4

IČ: 05095671

DIČ: CZ05095671

zapsána: spisová značka C 257569 vedená u Městského soudu v Praze

zastoupena jednatelem: Ing. Alenou Kotlínovou

(dále jen "**Poskytovatel**")

a

### **Dopravní podnik měst Liberce a Jablonce nad Nisou, a.s.**

se sídlem Mrštíkova 3, Liberec 46 171

IČO: 47311975

DIČ: CZ47311975

zapsána: spisová značka B 372 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem

zastoupena ředitelem společnosti: Ing. Lubošem Wejnarem

(dále "**Objednatel**")

společně dále jako "**smluvní strany**"

## I Úvodní ustanovení

- 1.1. Poskytovatel je vykonavatelem majetkových autorských práv k počítačovému programu s názvem "MAGNUS" (dále jen „Program“), k jehož užití poskytl objednateli licenci na základě licenční smlouvy, která je uzavřena současně s touto servisní smlouvou.

## II Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem této smlouvy je úprava podmínek a způsobu zabezpečení provozu, údržby a servisu systému Programu Poskytovatelem (dále jen „Servis“) provozovaného Objednatelem.

Zajištěním provozu Programu se rozumí:



- Údržba a aktualizace provozní dokumentace Programu, metodik a zabezpečení souladu těchto dokumentů s platnou legislativou.
- Zabezpečení dalšího rozvoje Programu za smluvně garantovaných podmínek.

2.2. Poskytovatel zajistí soulad funkčnosti Programu s legislativním rámcem od účinnosti této smlouvy a dále i v průběhu zabezpečení provozu Programu. V rámci průběhu zabezpečení se jedná zejména o veškeré náležitosti spojené s realizací služeb spojených se získáváním a uchováváním osobních údajů. V rámci dalšího provozu Programu poskytovatel zajistí tento soulad zejména v rámci údržby metodik provozu a funkcí.

### **III Školení**

3.1. Poskytovatel je povinen poskytovat zaměstnancům objednatele, jakož i dalším osobám určeným objednatelem, školení, jehož účelem bude získání uživatelské znalosti Programu v tom rozsahu, které jsou nutné k výkonu činnosti vyplývající z jejich náplně práce, případně v rozsahu, který určí objednatel (dále jako Školení).

### **IV Vývoj**

4.1. Poskytovatel se zavazuje provádět průběžný vývoj Program na základě konzultací s Objednatelem v rozsahu 120 hodin za kvartál v prvním roce platnosti této smlouvy. V dalších letech platnosti této smlouvy 30 hodin kvartálně. Vyhodnocení objednaných a provedených prací bude probíhat kvartálně kontaktními osobami ve věcech technických, které bude sloužit jako podklad pro případné fakturace podle čl. 4.3. této smlouvy.

4.2. Poskytovatel poskytuje objednateli licence k novým verzím Program (upgrade) včetně veškerých nových modulů.

4.3. V případě, že by na základě písemného požadavku objednatele, mělo dojít k překročení počtu hodin, ke kterým se Poskytovatel zavázal v čl. 4.1 této smlouvy, má nárok na zvláštní odměnu, pouze pokud na tuto skutečnost Poskytovatel kontaktní osobu Objednatele ve věcech technických předem upozornil a ten s tímto souhlasil.

### **V Podpora po telefonu**

5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli telefonickou uživatelskou podporu, kterou zabezpečuje poskytovatel.

5.2. Telefonická podpora bude dostupná v pracovní dny v časech od 8.00 do 16.00.

5.3. Telefonní číslo telefonické podpory je povinen Poskytovatel sdělit objednateli bez zbytečného odkladu po podpisu této smlouvy.

5.4. Obsahem telefonické podpory je poskytování instrukcí týkajících se obsluhy Programu.

5.5. V případě složitějšího dotazu může Poskytovatel požádat objednatele o zaslání dotazu písemně prostřednictvím servicedesku podle čl. 6.



## **VI Internetový servicedesk**

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje udržovat internetový servicedesk a v jeho rámci přijímat a vyřizovat hlášení o vadách a závadách systému, zodpovídat objednatelem položené otázky, týkajících se jakýchkoliv závad nebo dotazů na instrukce týkající se obsluhy Programu. Internetový servicedesk zabezpečuje Poskytovatel.
- 6.2. Za vadu, ani za závadu se nepovažují chybová hlášení nebo jiné obdobné projevy, které nemají žádný vliv na funkčnost Programu a nezpůsobují žádné odchylky od vlastností uvedených ve specifikaci Programu uváděné Poskytovatelem (např. na jeho internetových stránkách nebo v instalační příručce).
- 6.3. Poskytovatel odpovídá za vady, které má Program v okamžiku jeho dodání, i když se vada stane zjevnou až po této době, a to za předpokladu, že vada bude objednatelem poskytovateli oznámena písemně nebo prostřednictvím servicedesku bez zbytečného odkladu poté, co vadu Objednatel zjistil nebo kdy ji s přihlédnutím ke všem okolnostem měl zjistit. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli výsledek posouzení nahlášené vady nejpozději do jednoho dne a v případě, že zjistí, že se jedná o vadu Programu, je rovněž povinen v této době zahájit práce na odstranění vady a následně dodat v době přiměřené povaze a rozsahu vady objednateli zdarma aktualizaci Programu (Program s odstraněnou vadou).
- 6.4. Za řádné odstranění vady se považuje i případ, kdy nefunkčnost Programu (incident) byla zapříčiněna objednatelem nebo třetí osobou a Poskytovatel tuto skutečnost oznámí Objednateli.
- 6.5. Objednatel bere na vědomí, že veškeré vady je povinen oznamovat elektronicky prostřednictvím servicedesku, který je na webových stránkách Poskytovatele <http://servicedesk.pttsoftware.eu/>
- 6.6. Komunikace prostřednictvím servicedesku umožňuje zachovávat historii komunikace k jednotlivým oznámením a požadavkům objednatele. Objednatel proto bere na vědomí, že v případě sporu bude pro posouzení rozhodující komunikace v servicedesku. Na jinou komunikaci ze strany objednatele (telefonicky, prostřednictvím e-mailu či faxu) s ohledem na své provozní možnosti nemůže brát při případných reklamacích zřetel. Historie ve smyslu tohoto odstavce musí být archivována po dobu 5 let od vzniku archivační události. Poskytovatel musí Objednateli předávat jednou měsíčně výpis z komunikace v servicedesku.

## **VII Provoz služeb závislých na online službách**

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby závislé na on-line připojení serverů Poskytovatele v dostupnosti alespoň 98% v každém kalendářním měsíci. Za porušení této povinnosti je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu za každé započaté procento nedostupnosti podle článku 8.2.

## **VIII Cena**

- 8.1. Za plnění podle článků III, IV, V, VI a VII této smlouvy si strany sjednaly pravidelnou měsíční platbu ve výši 25.000,- Kč.
- 8.2. Za porušení povinností Poskytovatele podle čl. 7.1. této smlouvy si strany sjednaly pokutu ve výši 500,- Kč.
- 8.3. Zákonná sazba DPH bude účtována podle platných právních předpisů.
- 8.4. Obě smluvní strany si vyhrazují právo upravit v tomto článku uvedené ceny v souvislosti s inflací – zjištěnou formou meziročního růstu úhrnného indexu spotřebitelských cen, kterou vydává Český statistický úřad za předcházející rok, a to o výši takto zjištěné inflace. Poskytovatel je povinen na tuto změnu písemně upozornit objednatele. Změna cen bude provedena k měsíci následujícím po vyhlášení inflace Českým statistickým úřadem.

### **IX Platební podmínky**

- 9.1. Splatnost faktur se sjednává na 30 dní od jejich doručení.

### **X Další povinnosti Poskytovatele**

- 10.1. Poskytovatel je povinen měsíčně, a to vždy k prvnímu pracovnímu dni následujícího měsíce předkládat v elektronické podobě Objednateli zprávy o nahlášených chybách v členění pro jednotlivé moduly Programu. Zpráva bude obsahovat údaje o nahlášení chyb a způsob a čas jejich řešení.

### **XI Odpovědnost za škodu**

- 11.2. Obě smluvní strany odpovídají za způsobenou škodu v plné výši.

### **XII Odstoupení od smlouvy**

- 12.1. Objednatel může od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení Smlouvy, za což je považován stav, kdy Poskytovatel neodstraní kritické vady Programu opakující se závady, které se vyskytly v záruční době. Odstoupení musí být doručeno Poskytovateli v písemné formě a musí obsahovat odůvodnění.
- 12.2. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Objednatel užívá přes písemné upozornění Program tak, že svým jednáním podstatně porušuje tuto Smlouvu.
- 12.3. Ukončením Smlouvy není dotčena povinnost smluvních stran (Poskytovatel a Objednatele) vypořádat veškeré existující závazky vzniklé na základě Smlouvy, a to nejpozději do jednoho měsíce po ukončení Smlouvy. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, není objednatel oprávněn užívat Program minimálně v tom rozsahu, v jakém od Smlouvy odstoupil (Smlouva zaniká v rozsahu účinků odstoupení).

### **XIII Omezení funkčnosti**



- 13.1. V případě neposkytování plnění ze strany Objednatele po dobu delší než 60 dnů dojde k pozastavení všech plnění ze strany Poskytovatele do doby, než Objednatel plně uhradí všechny své závazky vůči němu z této smlouvy plynoucí.

#### XIV Doba trvání smlouvy

- 14.1. Tato smlouva se sjednává na dobu neurčitou a je účinná od 1.1.2017
- 14.2. Platby dle článku 8.1. budou placeny od 1.1.2017.

#### XV Závěrečná ustanovení

- 15.1. Veškeré právní vztahy vzniklé na základě této smlouvy se řídí touto smlouvou a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a ostatními obecně platnými právními předpisy České republiky.
- 15.2. Tato smlouva a její přílohy jsou vyhotoveny ve třech stejnopisech, z nichž Poskytovatel obdrží jeden z nich a Objednatel zbylé dva stejnopisy.
- 15.3. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma Stranami.
- 15.4. Tato smlouva může být měněna a doplňována pouze písemnými dodatky schválenými oběma smluvními Stranami.
- 15.5. Strany po přečtení této smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato smlouva byla sepsána vážně, určitě, srozumitelně a na základě jejich pravé a svobodné vůle, na důkaz čehož níže připojují své podpisy.
- 15.6. Kontaktními osobami jsou:

za Objednatele ve věcech smluvních: Bc. Oskar Zappe, oskar.zappe@dpmlj.cz

za objednatele ve věcech technických: Ing. Pavel Bouma, pavel.bouma@dpmlj.cz

za Poskytovatele ve věcech smluvních: Alena Kotlíňová, akotlinova@pttsoftware.eu

za Poskytovatele ve věcech technických: Ing. Jaromír Šulc, jsulc@pttsoftware.eu

V Praze dne 13.9.2016

Poskytovatel  
Ing. Alena Kotlíňová  
Jednatel společnosti

V Liberci dne

Nabyvatel  
Ing. Luboš Wejnar  
Ře



22. 11. 2016

