

## Servisní smlouva č. 20211202

uzavřená jako smlouva o dílo mezi

### I. Smluvní strany

**MDPO**

#### Městský dopravní podnik Opava, a.s.

se sídlem: Bílovecká 1127/98, 747 06 Opava  
IČ: 646 10 250  
DIČ: CZ 64610250  
Bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.ú.: 230808451/0300  
Spisová značka: B. 1234 vedená u rejstříkového soudu v Ostravě  
Zastupuje:  
Zastupuje ve věcech  
technických:

(dále jen „Objednatel“)

a

**DATA** software

#### DATA-Software spol. s r.o.

se sídlem: U Fortny 1, 746 01 Opava  
IČ: 46576592  
DIČ: CZ46576592  
Bank.spojení: Komerční banka a.s., pobočka Opava  
Číslo bank.účtu: č.ú.: 752645821/0100  
Spisová značka: C 3190, vedená Krajským soudem v Ostravě  
Zastupuje: Ing. Miroslav Nedbal, jednatel  
Zastupuje ve věcech  
technických:

(dále jen „Zhotovitel“)

### II. Předmět smlouvy

Zhotovitel se zavazuje provádět servisní zabezpečení programového vybavení MAGIS PRO (dále jen SW), které je provozováno Objednatel jako podnikový informační systém. Seznam servisovaných modulů SW je uveden v Příloze č.1 této Servisní smlouvy (dále jen Smlouva). Servisním zabezpečením se rozumí provádění prací rozsahu dle následující specifikace SLA (*Service Level Agreement*):

**1. HOT-Line, tj. servisní podpora „SW“ a rezervace pracovní kapacity.**

Zhotovitel bude provádět servisní podporu aplikací „SW“, konzultace a poradenství k SW. Zhotovitel bude držet projekční pohotovost a zálohu pracovní kapacity svých pracovníků pro servisní práce na „SW“ – požadavky typu incident.

- Režim servisní pohotovosti – trvání služby: **5 x 8**, tj. **v pracovní dny od 8:00 – 16:00**.
- Přidělení osobního konzultanta: **ANO**, viz *Zástupce ve věcech technických*.
- Doba reakce na servisní požadavek typu „incident“, tedy problém v aplikaci, který brání provozování aplikace: kritické provozní aplikace (např. expedice, řízení výroby) **24 hodin**, ostatní aplikace (např. účetnictví, zásoby, MIS, atd.) **48 hodin**.
- Doba reakce na požadavek na rozvoj aplikace: bude potvrzováno **individuálně pro jednotlivé požadavky**,
- HelpDesk: **Nepřetržitý přístup**.
  
- Dálková diagnostika „SW“ a testování aplikačních databází pomocí vzdáleného přístupu – počet incidentů: **bez omezení**

**2. Automatická aktualizace SW, rozvoj standardních funkcí.** Zhotovitel bude nabízet v rámci plnění této smlouvy následující typy aktualizací:

- **Legislativní garance.** Nabízet a dodávat aktualizace SW v souvislosti se změnami v legislativě nebo v obecně platných předpisech, po celou dobu platnosti této smlouvy, s cílem zajištění standardního rozsahu funkčnosti programového vybavení. V případě legislativní garance budou instalace nabízeny nejpozději do 6 týdnů po zveřejnění související legislativní změny, pokud se smluvní strany v konkrétních případech nedohodnou jinak.
- **Technologická garance**, tj. aktualizace aplikací v souvislosti se změnami / aktualizací provozní platformy klientského operačního systému, aktualizace aplikací pro zajištění kompatibility v případě aktualizace ostatních částí aplikací. Tento typ aktualizace zachovává funkcionalitu SW, tento typ aktualizace může upravovat prvky uživatelského rozhraní.

**3. V ceně paušálních měsíčních poplatků v rámci Smlouvy jsou zahrnuty aktualizace u modulů – částí SW, u kterých je ve sloupci „Automatická aktualizace“ v tabulce v Příloze č.1 uvedeno ANO.**

U ostatních modulů („Automatická aktualizace“ = NE) tato služba není zahrnuta v ceně paušálního poplatku a jejich aktualizace budou prováděny na základě samostatné nabídky a následné objednávky (smlouvy). V rámci paušálu jsou však zahrnuty minoritní aktualizace i těchto modulů v rozsahu nezbytném pro zajištění kompatibility s moduly, u nichž automatická aktualizace v ceně paušálu zahrnuta je.

Provedení výše specifikovaných aktualizací může vyžadovat dodání aktualizovaných verzí jiných součástí „SW“ nezařazených do Automatické aktualizace (viz příloha 1). V tomto případě budou tyto aktualizace dodány na základě samostatné objednávky.

Zhotovitel bude provádět instalace aktualizací u objednatele po potvrzení zástupce Objednatele. Zhotovitel provede zaškolení obsluhy v těchto změnách. Současně zhotovitel předá změnový list aplikace, tj. seznam změn proti předchozí verzi.

4. **Provádět servisní zabezpečení „SW“** u objednatele, tj. zejména úpravy formátů výstupních sestav, změny parametrů úloh, úpravy obrazovek, doplnění nových výstupních sestav apod, v souvislosti s operativními požadavky provozu podniku. Dále na vyžádání provádět školení nebo asistence při zpracování. Doba zásahu servisního pracovníka od nahlášení závady odpovědným pracovníkem objednatele je u kritických úloh do 24 hodin od nahlášení závady, u ostatních úloh do 48 hodin nebo dle dohody smluvních stran.
5. **Provádět úpravy „SW“ vybavení menšího rozsahu**, tj. např. formátování výstupů, dokladových formulářů apod. Za menší úpravu se nepovažují změny, které vyžadují provedení úpravy struktury databázových tabulek a doplnění nových funkcí – takovéto úpravy jsou předmětem jiné smlouvy uzavřené mezi Objednatelem a Zhotovitelem.
6. **Servis souvisejícího licenčního software (MAGIC Maintenance, Pervasive, QlikView)**. Zhotovitel bude provádět servisní zabezpečení provozního prostředí SW, tj. licenčního software MAGIC Maintenance, Pervasive.SQL. Toto zahrnuje nastavení konfiguračních parametrů tohoto software odpovídajících požadavkům aplikace a možnostem technického vybavení. Tato služba zahrnuje instalaci minoritních (nelicencovaných) aktualizací a oprav (patches) tohoto software.
7. Služba zahrnuje poskytování každoročních majoritních aktualizací licenčního software uvedeného v předchozím bodu v případech, pokud je v tabulce v **Příloze č. 1** uveden u příslušných položek příznak ANO.
8. **Požadavky na rozvoj aplikací** – budou řešeny formou samostatných objednávek (smluv) zaslaných zhotoviteli prostřednictvím systému HelpDesk.
9. Poskytování poradenských služeb a asistencí při zpracování v místě provozu „SW“, které souvisí s používáním stávajících funkcí „SW“.
10. Smlouva **nezahrnuje servis technických zařízení** (včetně ovladačů těchto technických zařízení) a servis operačních systémů těchto zařízení, pod kterými je SW provozován, vyjma technických prostředků (serveru), které má zhotovitel ve své správě.

### III. Forma a rozsah plnění

1. Servisní služby uvedené v článku II. Budou poskytovány jedním z následujících způsobů:
  - Provedením programové změny u zhotovitele a provedení instalace této změny u objednatele pomocí vzdáleného připojení. Objednatel tímto vyslovuje souhlas se vzdáleným přístupem pověřeného pracovníka Zhotovitele k servisovanému SW. Současně Objednatel zajistí na své straně příslušné technické prostředky.
  - Formou telefonické konzultace nebo osobní konzultace v konzultačním středisku u zhotovitele.
  - Objednatel je oprávněn vyžádat si konzultaci „v místě provozování SW“.
2. Forma zásahu je volena po dohodě mezi smluvními stranami dle následujících zásad a priorit:
  - zvolenou formou zásahu musí být v požadovaném termínu dosaženo obnovy funkčnosti informačního systému nebo jeho části,
  - forma bude volena tak, aby při dodržení bodu 1) byly náklady na provedení zásahu minimální.

#### IV. Povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen jednoznačně zformulovat popis případné závady – incidentu, tedy popsat veškeré projevy závady z uživatelského pohledu. V případě požadavku na změnu Objednatel popíše požadované změny SW, a tyto informace předá Zhotoviteli prostřednictvím aplikace HelpDesk, (přístupné přes \_\_\_\_\_ případně kontaktnímu pracovníkovi Zhotovitele. V případě nedostupnosti helpdeskového řešení nebo v jiných závažných případech (např. kritický výpadek systému) může být za účelem rychlého vyřešení problému využita i jiná forma předání požadavku, příp. jejich kombinaci, např. HelpDesk + telefonický kontakt. Zhotovitel je oprávněn požadovat dodatečné doplnění písemné specifikace v případě jiné nežli písemné formy předání požadavku.
2. Objednatel zpřístupní veškeré informace související s informačním systémem a veškeré části informačního systému, které jsou potřebné k plnění předmětu smlouvy, servisním pracovníkům zhotovitele. Zejména umožní pracovníkům zhotovitele přístup k příslušným částem informačního systému s maximálními uživatelskými právy a rovněž umožní přístup k odpovídajícím provozním datům s maximálními uživatelskými právy.
3. Objednatel instaluje a nastaví na své straně technické prostředky pro vzdálené připojení pracovníků Zhotovitele k SW pro vykonávání servisních služeb dle této Smlouvy. Současně Objednatel zajistí na své straně dostupnost těchto prostředků po dobu servisních prací.
4. Zhotovitel je oprávněn požadovat součinnost pověřeného pracovníka Objednatele při provádění servisních prací. Současně také Objednatel zajistí pro plnění této smlouvy odpovídající kapacitu svého pověřeného pracovníka, který bude informován o činnostech a službách pracovníků zhotovitele prováděných v souvislosti s touto smlouvou.
5. Objednatel se po výzvě ze strany Zhotovitele zavazuje vyjádřit k dodanému řešení, a to prostřednictvím potvrzení (převzetí) nebo odmítnutí (reklamací) dodaného řešení v aplikaci HelpDesk, případně jiným způsobem (např. e-mailovou formou). V případě, že se Objednatel ani po opakované výzvě ze strany Zhotovitele k dodanému řešení do 10 pracovních dnů nevyjádří, je Zhotovitel oprávněn dodané řešení považovat za Objednatelem akceptované.

#### V. Cena a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že za plnění smlouvy náleží zhotoviteli měsíční paušální poplatek ve výši uvedené v tabulce.

Položka	Jednotka	Množ.	Celkem
<b>Paušální měsíční poplatky</b>			
Projekční pohotovost (HOT-Line), garantovaná doba reakce, přidělený konzultant „HOT-Line a automatická aktualizace, 20 uživatelů), servisní podpora.			2.750 Kč
Automatická aktualizace SW dle bodu 2. a bodu 3. Článku II. Této smlouvy, v rozsahu tabulky v Příloze č. 1 u modulů s uvedením ANO.			5.965 Kč

Provádění servisního zabezpečení a drobných úprav/změn – zahrnuté servisní a režijní hodiny (max. 10 hod/měs. – převoditelnost v rámci smlouvy), tj. např. ad-hoc požadavky, vzdálená podpora a režijní náklady s tím související. Nevyčerpané hodiny budou převedeny do následujícího měsíce. Saldo nevyčerpaných hodin v daném roce se nepřevádí do roku následujícího. Vykazování servisních zásahů: servisní zásahy zhotovitele budou vykazovány jednou měsíčně formou souhrnného výkazu práce (příloha faktury). Výkaz práce bude obsahovat i informaci o aktuálním počtu čerpání hodin v příslušném kalendářním měsíci.	Hod	10	9 900 Kč
<b>Celkem měsíčně-paušální poplatek</b>			<b>18.615 Kč</b>

Tabulka č. 1

Jednorázové platby – služby	Částka
Služby konzultanta, servisní, programové a analytické práce v prac. dny v pracovní době 8-16 hod.-nad rámeček 10 hod/měsíčně	1.100 Kč / hod.
Služby konzultanta, servisní, programové a analytické práce výslovně vyžádané k realizaci mimo pracovní dobu	1.750 Kč / hod.

Tabulka č. 2

Vyúčtování servisního měsíčního paušálního poplatku (cena celkem uvedená v tabulce č. 1) probíhá v měsíčních intervalech vždy zpětně za uplynulý kalendářní měsíc na základě faktury zaslané zhotovitelem. Lhůta splatnosti je 14 dnů. Ceny za update licenčního software bude každoročně fakturována zhotovitelem objednateli vždy v měsíci květnu příslušného kalendářního roku. Vykazování servisních zásahů: servisní zásahy Poskytovatele budou vykazovány jednou měsíčně formou souhrnného výkazu práce. Výkaz práce bude obsahovat i informaci o aktuálním počtu čerpání bezplatných hodin v příslušném kalendářním měsíci. Poskytovatel zveřejní výkaz práce Objednateli do 5. pracovního dne následujícího měsíce na:

- Služby poskytnuté nad rámeček paušálně uhrazeného rozsahu služeb (viz odstavec 1. Článku V. této smlouvy-tabulka č. 2) budou účtovány zvýhodněnou sazbou konzultanta uvedenou v tabulce cen výše. Je účtována každá započatá půlhodina.
- Při neplnění podmínek Smlouvy z viny zhotovitele je objednatel oprávněn požadovat nápravu a pozdržet adekvátní část platby až do zjednání nápravy zhotovitelem. O důvodech vedoucích k tomuto kroku musí být zhotovitel informován písemnou formou, a to nejpozději do doby splatnosti paušálního poplatku. V případě uplatňování náhrad, se budou obě smluvní strany řídit příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a souvisejících právních úprav.

4. Zhotovitel je oprávněn navýšit ceny uvedené v části V. nejvýše o státem přiznanou průměrnou inflaci zveřejněnou ČSÚ, a to maximálně 1x za kalendářní rok. Takovéto navýšení je oprávněn zhotovitel provést nejdříve k 1.1.2023, a to za předpokladu, že nejpozději k datu 20.1.2023 bude ČSÚ zveřejněna průměrná míra inflace za předchozí rok. Nebude-li míra inflace za předchozí rok do uvedeného data zveřejněna, je Zhotovitel oprávněn navýšit ceny jen po dohodě s Objednatelům nebo až po zveřejnění míry inflace za předchozí rok. Zhotovitel je dále oprávněn upravit ceny uvedené v článku V. této smlouvy i dříve, pokud dojde k rozšíření aplikace nebo ke zvýšení počtu uživatelů, resp. k snížení rozsahu aplikace nebo snížení počtu uživatelů. Takové navýšení nebo snížení cen může proběhnout jen na základě písemné dohody mezi smluvními stranami.
5. Veškeré ceny uvedené v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH. Ceny budou v rámci vyúčtování navýšeny o DPH ve výši platné v době zdanitelného plnění.

## VI. Ostatní ujednání

1. Zhotovitel se zavazuje udržovat v tajnosti veškeré informace o podniku objednatele, zjištěné během plnění smlouvy a nezveřejňovat je vzhledem ke třetím osobám.
2. O každém zásahu nebo realizované změně, případně o dohodě o dalším postupu prací, bude proveden písemný záznam, který bude dán k dispozici oběma stranám, a to nejpozději v rámci měsíčního vyúčtování. Každý takto provedený písemný záznam bude podepsán oprávněnými zástupci smluvních stran ve věcech technických.
3. Smlouva může být změněna nebo doplněna pouze dohodou smluvních stran, a to zásadně písemnou formou.
4. Touto Smlouvou nejsou dotčeny garance (limited warranty) vztahující se na programové vybavení z jiných smluv, dotýkajících se SW nebo částí SW.
5. Objednatel souhlasí se zasíláním faktur za plnění této smlouvy v elektronickém formátu, tj. ve formátu \*.pdf, prostřednictvím e-mailu, a to na dohodnutou e-mailovou adresu:

## VII. Platnost smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti dnem **1.1.2022**
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou s platností do **31.12.2023**.

## VIII. Odstoupení od smlouvy

1. Zhotovitel i objednatel mají možnost odstoupit od Smlouvy v případě závažného porušení některého smluvního ujednání. Takovým porušením se rozumí prodleva v placení měsíčního paušálu objednatelem delší než 30 dnů, opakované neprovedení požadovaných a vzájemně odsouhlasených předmětů plnění podle této smlouvy (úprav informačního systému zhotovitelem,

opakované neprovedení vyžádaného servisního zásahu nebo opakované nedodržení dohodnutých termínů atd) zhotovitelem.

2. Odstoupení od Smlouvy musí předcházet minimálně jedno písemné upozornění na skutečnosti, které by mohly vést k vypovězení smlouvy. Po tomto upozornění musí být dána druhé smluvní straně časová lhůta k nápravě s tím, že práce na nápravě budou zahájeny okamžitě. Délka této lhůty, dohodou smluvních stran, se stanovuje na 60 kalendářních dnů počínaje dnem doručení upozornění (podle přechodí věty) druhé smluvní straně. Smlouvu lze vypovědět zásadně písemnou formou s udáním všech důvodů, které k tomuto kroku vedly.

### **IX. Závěrečná ujednání**

1. Smluvní strany podpisem této smlouvy berou na vědomí, že Městský dopravní podnik Opava, a.s. je povinným subjektem dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a dále dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Je tak povinován v souladu s uvedenými předpisy za zákonem daných okolností zveřejnit obsah této smlouvy či poskytnout její kopii třetí osobě. Smluvní strany proti tomuto podpisu nic nenamítají. Zveřejnění v registru učiní objednatel, o termínu zveřejnění v registru smluv bude objednatel informovat zhotovitele na mailovou adresu:
2. Práva a povinnosti smluvních stran týkající se jakýchkoli záležitostí neupravených touto smlouvou se řídí příslušnými českými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění, a dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky.
3. Smluvní strany se shodly na tom, že všechny spory, které mohly vzniknout z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešeny přednostně dohodou. V případech, kdy nebude dosaženo dohody, bude věc řešena před místně a věcně příslušným soudem. Místně příslušným soudem se sjednává soud, který je v okamžiku uzavření této smlouvy obecným soudem Objednatele.
4. Obsah smlouvy nebo jejích příloh lze měnit nebo doplňovat dohodou smluvních stran formou písemného dodatku, který se po podpisu oběma smluvními stranami stává nedílnou součástí této smlouvy.
5. Účastníci této smlouvy po jejím přečtení prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své podpisy.
6. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech majících platnost originálu a každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
7. Smluvní strany se dohodly, že vzhledem k rozšíření poskytovaných služeb (poskytování servisu pro 20 uživatelů místo původních 10) tato Smlouva v plném rozsahu nahrazuje původní Servisní smlouvu č.20200103, která k datu účinnosti této Smlouvy zaniká.

**X. Přílohy**

**Příloha 1. Seznam modulů SW**

**XI. Podpisy smluvních stran**

Datum:

Datum:

**Miroslav  
Nedbal** Digitálně podepsal  
Miroslav Nedbal  
Datum: 2022.01.18  
13:01:50 +01'00'

---

objednatel

---

zhotovitel

ředitel společnosti

Ing. Miroslav Nedbal  
jednatel společnosti

Městský dopravní podnik Opava, a.s.

DATA-Software spol. s r.o.



**Příloha 1. Seznam modulů SW**

Seznam modulů – částí SW, které jsou předmětem servisní smlouvy, je uveden v následující tabulce.

<b>Modul – aplikace</b>	<b>Automatická aktualizace</b>
UC Účetnictví a saldokonto	ANO
FI Finance	ANO
MA Majetek	ANO
MA Majetek – web klient	ANO
ZA Zásobování – skladové hospodářství	ANO
ZA Zásobování – nákup materiálu	ANO
MP Mzdy a personalistika	ANO
MIS Manažerský systém – část Finanční analýza	ANO
<b>Licenční software:</b>	
DB engine Pervasive.SQL	NE
MAGIC Runtime	NE
QlikView	NE

Počet uživatelů servisovaných aplikací MAGIS: 20.