

Preambule

Objednatel a Dodavatel ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, uzavírají vzájemnou dohodu - Smlouvu o zajištění technické podpory a servisu (*dále jen „Smlouva“*) v následujícím znění. Tato smlouva navazuje na Servisní smlouvu o poskytování záručního a pozáručního servisu č. S/01/2009 ze dne 28. 4. 2011, kterou po podpisu zástupci obou smluvních stran v plném rozsahu nahrazuje.

Dodavatel si vyhrazuje právo konzultovat, analyzovat a realizovat předmět smlouvy i ve spolupráci se společností EM TEST a.s., se sídlem Bánovská cesta 7, 010 01 Žilina, Slovenská republika, pro objednatele na území České republiky, přičemž zodpovědnost za předmět Smlouvy a z ní vyplývající závazky či povinnosti nese vůči objednateli dodavatel.

Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené ve Smlouvě jsou pravdivé a zároveň se zavazují vzájemně se bez prodlení informovat o každé změně, která by mohla mít vliv na plnění smluvních závazků. Obě strany jsou si vědomy, že v případě neoznámení takových skutečností odpovídají za škodu a následky, které druhé smluvní straně z neznalosti takovýchto údajů vzniknou.

1. Předmět plnění

1.1. Předmětem plnění této Smlouvy je zajištění softwarové podpory a služeb i softwarového a hardwarového servisu (*dále nazýváno souhrnným názvem „**technická podpora**“*) na informační technologie pro veřejnou hromadnou dopravu, které byly Objednateli dodány Dodavatelem na základě samostatně uzavřených smluv. Informačními technologiemi, na něž se vztahuje technická podpora poskytovaná dodavatelem dle této Smlouvy, jsou míněny hardwarové komponenty (odstavovací zařízení, předprodejní a kontrolní zařízení, zařízení vozidlového informačního systému), programové vybavení dodaných zařízení, obslužný software sloužící pro přípravu, přenos a zpracování dat (dále také „Back Office“ nebo „Systém WinADO“), zařízení obslužného systému sloužící pro přenos dat a zajištění exportu dat do externích systémů (například clearingů, dispečinku).

1.2. Rozsah spravovaného systému, na který se vztahuje poskytovaná podpora a servis, je dále definován v příloze č. 1 této Smlouvy – Rozsah spravovaného systému. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě zásadní změny rozsahu spravovaného systému, jako je rozšíření používaných hardwarových komponentů o další typy zařízení, implementace zásadních nových prvků do jejich programového vybavení (např. odbavení v dalších IDS apod.) nebo rozšíření obslužného systému, uzavřou dodatek k této Smlouvě, v němž vymezí nový rozsah spravovaného systému.

1.3. Smluvní strany se dále dohodly na tom, že Dodavatel zajistí update a upgrade programového vybavení dodaných zařízení i softwaru obslužného systému, a to za podmínek definovaných níže v této Smlouvě.

1.4. Dodavatel se zavazuje provádět pro Objednatele rovněž servisní práce na dodaných hardwarových komponentech, za podmínek definovaných touto smlouvou.

1.5. Smluvní strany se dohodly na tom, součástí předmětu plnění této smlouvy bude poskytování stálé služby „on-line“ dispečinku, stejně jako tomu bylo v případě plnění Servisní smlouvy o poskytování záručního a pozáručního servisu č. S/01/2009 ze dne 28. 4. 2011. Tuto službu bude poskytovat Dodavatel Objednateli s využitím cloudového řešení a webové aplikace pod správou Dodavatele. Na technickou podporu a servis v rámci poskytování „on-line“ dispečinku se vztahují identická pravidla jako na informační technologie uvedené výše v čl. 1.1. Smlouvy.

1.6. Za poskytování plnění dle této Smlouvy náleží Dodavateli odměna v níže dohodnuté výši (*dále také „odměna“*).

2. Definice pojmů

Obslužný systém představuje komplex hardwarového a softwarového vybavení pro přípravu dat pro vozidlový odbavovací a informační systém, oboustranný přenos dat mezi obslužným systémem a zařízeními a pro následné zpracování dat.

Zařízení jsou jednotlivá zařízení odbavovacího i vozidlového informačního systému dodaná dodavatelem, instalovaná a provozovaná ve vozidlech i pevných místech (např. předprodeje) Objednatele.

Aplikační programové vybavení (aplikační software) obslužného systému představuje komplex programů obslužného systému, sloužící k provedení přípravy dat, přenosu dat a zpracování dat.

Aplikační programové vybavení zařízení je programové vybavení konkrétního zařízení, které zajišťuje, že zařízení má nadefinované funkcionality.

HELP DESK představuje způsob komunikace mezi Objednatelem a Dodavatelem prostřednictvím internetového rozhraní, s detailní evidencí zadávání problémů a požadavků vznikajících při provozu zařízení i obslužného systému včetně evidence jejich řešení.

Komunikační protokol představuje elektronický dokument o komunikaci mezi Dodavatelem a Objednatelem (mezi pracovníky či jinými osobami Dodavatelem a Objednatelem pověřenými), který vzniká při definování problému či požadavku.

Telefonická podpora představuje podporu a pomoc při řešení problémů spojených s provozem obslužného systému a zařízení (telefonické konzultace, poradenství a podobně) za účelem zajištění provozu obslužného systému a zařízení.

Dálková správa představuje formu podpory a pomoci při řešení problémů spojených s provozem obslužného systému a zařízení, kdy je poskytovateli podpory umožněn přístup do obslužného systému či zařízení ze vzdáleného pracoviště za účelem servisního zásahu, update, upgrade či administrace systému.

Správou databáze jsou míněny činnosti související s údržbou a zálohováním vstupních dat i dat vznikajících při provozu zařízení, která jsou přenesena do obslužného systému – nastavení zálohování, kontrola záloh, sledování a odstraňování duplicity dat, zajištění integrity dat apod.

Upgrade představuje novou verzi aplikačního programového vybavení obsahující nové funkcionality.

Update představuje novou verzi aplikačního programového vybavení obsahující programové úpravy modulů příslušné verze, bez nových funkcionalit – jedná se o service pack k příslušné verzi.

Zákaznická verze je verze nebo modul aplikačního programového vybavení (obvykle sestava nebo funkcionality) obsahující vlastnosti programované pouze pro účely konkrétního zákazníka.

Akutní problém je problém, který přímo ohrožuje provoz celého systému nebo jeho klíčových částí a znemožňuje objednateli zajištění provozu (vada A). Za akutní problémy se považují plošné závady postihující všechna vozidla či jejich většinu nebo výpadek obslužného systému. Jedná se o vady jako např. chyby aplikace ohrožující správné fungování odbavovacích zařízení, které neumožňují odbavení cestujících nebo chyby znemožňující používání obslužného systému. Výskyt akutních problémů může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční škody.

Závažná vada je vada, která neohrožuje provoz systému nebo jeho klíčových částí, ale omezuje jeho používání (vada B). Za závažné vady se považují závady omezující používání všech funkcionalit odbavovacích zařízení či obslužného systému, které se nevyskytují plošně, neohrožují provoz odbavovacích zařízení a neznemožňují odbavení cestujících. Jedná se o vady jako např. chyby v exportech / importech dat, nefunkční přenos dat u konkrétního odbavovacího zařízení apod.

Běžný provozní problém je problém, který znesnadňuje provoz celého systému nebo jeho částí, avšak neznemožňuje jeho provozování (vada C). Za běžné provozní problémy se považují závady vyskytující se v rámci rutinního provozu u konkrétních odbavovacích zařízení či obslužného systému jako např. chyby ve vstupních datech, nesystémové výpadky funkčnosti odbavovacích zařízení (zablokování SAM modulu, nevytištění jízdenky, výpadek GPS, neodbavení konkrétní karty...) či obslužného systému (nezpracování odpočtu, reklamace operací...) apod. Jedná se o vady, které nespádají do kategorie A a/nebo B.

Reakční doba představuje dobu od nahlášení problému pověřené osobě Dodavatele a na HELP DESK, kdy je zahájeno řešení problému. Řešení akutního problému ohrožujícího provoz v reakční době představuje vyřešení problému nebo zajištění náhradního řešení, tak, aby nebyl ohrožen provoz celého systému nebo jeho klíčových částí. Řešení závažné vady či běžného provozního problému v reakční době představuje zahájení činností vedoucích k odstranění problému. Pojem reakční doba se vztahuje především na obslužný systém a aplikační programové vybavení. V rámci reakční doby smluvní strany vyřeší problém nebo dohodnou způsob a harmonogram řešení problému.

Servisní doba představuje dobu od nahlášení problému pověřené osobě či na HELP DESK nebo obdržení zařízení servisním střediskem až do úplného vyřešení problému.

Záruční opravou HW nebo SW je odstranění závady nebo poruchy v záruční době, přičemž se jedná o závadu nebo poruchu na niž se vztahuje záruka. Náklady spojené se záruční opravou hradí Dodavatel.

Mimozáruční opravou HW nebo SW je odstranění závady nebo poruchy v záruční době, přičemž se jedná o závadu nebo poruchu na niž se záruka nevztahuje. Náklady spojené s mimozáruční opravou hradí Objednatel.

Pozáruční opravou HW nebo SW je odstranění závady nebo poruchy po uplynutí záruční doby. Náklady spojené s pozáruční opravou hradí Objednatel.

Opravou HW a SW se rozumí oprava záruční, mimozáruční nebo pozáruční. Pro potřebu určení druhu opravy, tj. zda se jedná o opravu záruční, mimozáruční nebo pozáruční, se bude vycházet ze stanovených záručních dob pro konkrétní HW či SW, dále z technických podmínek a návodů na obsluhu.

Stálá služba servisního technika / správce odbavovacího systému představuje vyčlenění personální kapacity Dodavatele přímo v sídle Objednatele, který zabezpečí základní záruční i mimozáruční a pozáruční servis hardware, správu odbavovacího systému a další činnosti dle potřeb Objednatele, v rámci níže dohodnutého měsíčního rozsahu služeb.

3. Rozsah a doba plnění technické podpory

3.1. Smluvní strany se dohodly na tom, že Dodavatel zajistí Objednateli technickou podporu v podobě řešení a odstraňování základních a akutních problémů, závažných vad a běžných provozních problémů v rozsahu dohodnutém touto Smlouvou. Dodavatel poskytne Objednateli v rámci dohodnutého rozsahu technické podpory služby uvedené v příloze č. 2.

3.2. Objednatel se zavazuje požadavky na jednotlivé servisní úkony zasílat pověřené osobě Dodavatele elektronickou poštou a prostřednictvím systému HELPDESK.

3.3. Dodavatel se zavazuje zajistit Objednateli provádění servisních prací na provozovaných zařízeních. Mimozáruční a pozáruční opravy bude Dodavatel realizovat za ceny dle přílohy č. 3 této smlouvy a za podmínek uvedených v její příloze č. 4.

3.4. Objednatel se zavazuje poskytovat Dodavateli při poskytování technické podpory plnou součinnost.

3.5. Dodavatel odpovídá za správnost odesílaných dat a jejich kompletnost v případě, že zařízení, ze kterých se tyto data primárně získávají, bylo v provozu a Objednatel zajistil jejich vyčtení. Objednatel se zavazuje, že nebude reklamovat vady či poruchy způsobené mechanickým poškozením odbavovacího zařízení a dalšími mimozáručními vadami. Dodavatel však vždy odpovídá za takové vady či poruchy, které byly způsobeny aplikací nahanou do zařízení zaslanou Dodavatelem, která se neprojeví při testování u Objednatele, a chybou hardware v záruční době. Odstranění vad a poruch, za které Dodavatel odpovídá, se provádí v rámci poskytování technické podpory dle této Smlouvy.

3.6. Smluvní strany se dohodly na tom, že bude-li mít Dodavatel k dispozici update aplikačního programového vybavení, nabídne Objednateli možnost provedení update neprodleně po jeho provozním otestování. Cena za update je součástí odměny za poskytování technické podpory. V případě nemožnosti realizace update vzdáleně uhradí Objednatel Dodavateli pouze cestovní náklady.

3.7. Smluvní strany se dohodly na tom, že bude-li mít Dodavatel k dispozici upgrade aplikačního programového vybavení, nabídne Objednateli možnost provedení upgrade. Součástí nabídky upgrade bude popis nových funkcionalit, nabídková cena za upgrade a možný termín realizace. Obdobně bude postupováno v případě požadavku na upgrade ze strany Objednatele i v případě požadavku na zákaznickou verzi SW.

3.8. Dodavatel je povinen otestovat příslušnou SW aplikaci, která je předmětem update/upgrade před zasláním Objednateli. Povinností Objednatele je otestovat SW aplikaci před nasazením do provozu. Zaslání chybné aplikace bez předchozího otestování je chybou Dodavatele, který za ni nese zodpovědnost. Vícenáklady Objednatele spojené s odstraňováním škod pak budou vyfakturovány Dodavateli. Nahrání aplikace bez předchozího otestování Objednatelem je chybou Objednatele a zodpovědnost za ně nese Objednatel. Objednatel je zodpovědný rovněž za nahrání správné verze aplikace do jednotlivých zařízení. Dodavatel k tomu poskytne Objednateli potřebnou součinnost.

3.9. Smluvní strany se dohodly na tom, že v rámci plnění této Smlouvy Dodavatel zajistí pro Objednatele stálou službu servisního technika Dodavatele v rozsahu odpovídajícímu měsíčnímu úvazku pracovní doby technika pro příslušný kalendářní měsíc, a to primárně v pracovních dnech, v době odpovídající potřebám Objednatele. Objednatel akceptuje, že při čerpání řádné dovolené technika Dodavatele a překážek v práci na straně tohoto zaměstnance Dodavatele zajistí jeho zástup vlastními kapacitami a na své náklady. V případě překážek v práci na straně zaměstnance týkajících se příslušného technika se smluvní strany dohodly na odpovídajícím krácení odměny za stálou službu servisního technika. V případě, že rozsah stálé služby servisního technika v konkrétním kalendářním měsíci překročí měsíční fond pracovního času servisního technika Dodavatele pro příslušný měsíc z důvodů na straně Objednatele, bude mít Dodavatel nárok na odpovídající navýšení odměny uvedené níže.

3.10. Smluvní strany se dohodly, že požadavky a pokyny na konkrétní činnosti prováděné v rámci stálé služby servisního technika bude podávat technikovi Dodavatele pověřená osoba Objednatele. Objednatel nadto bude kontrolovat využití fondu pracovního času a uznávat práce nad jeho měsíční rámec.

4. Dohodnutá odměna a platební podmínky

4.1. Smluvní strany se dohodly na tom, že za poskytování technické podpory v rozsahu popsáném v této smlouvě a jejích přílohách bude Objednatel Dodavateli hradit paušální měsíční odměnu následovně:

[REDACTED]

4.2. Měsíční odměna bude hrazena na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Dodavatelem, splatné do 14 dní od vystavení.

4.3. Smluvní strany se dohodly na elektronické formě fakturace, kdy faktury ve formátu .pdf bude dodavatel zasílat z elektronické adresy opatřené doménou @emtest.cz na e-mailovou adresu dpchj@dpchj.cz, a to nejdéle do 5. pracovního dne následujícího po měsíci příslušného plnění.

4.4. Smluvní strany se dohodly na tom, že činnosti technické podpory nad rámec dohodnutého rozsahu, mimozáruční a pozáruční servis hardwarových komponentů a cestovné (v případě požadavku Objednatele na provedení úkonu technické podpory mimo sídlo Dodavatele, s výjimkou stálé služby servisního technika) budou účtovány na základě platného ceníku Dodavatele uvedeného v příloze č. 3 této Smlouvy, ve zvýhodněných sazbách, pakliže povinnost Dodavatele takový servis bezplatně poskytnout nevyplývá z jiných smluvních závazků uzavřených mezi smluvními stranami.

4.5. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě chyb, vad a poruch prokazatelně nezaviněných standardním používáním obslužného systému nebude Dodavatel Objednateli účtovat náklady spojené s jejich odstraněním, pakliže povinnost Dodavatele takové chyby, vady a poruchy bezplatně odstranit nevyplývá z jiných smluvních závazků uzavřených mezi smluvními stranami.

4.6. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě požadavku Objednatele na novou zákaznickou verzi nacení Dodavatel její dodání. Přitom bude vycházet z hodinových sazeb dle platného ceníku uvedeného v příloze č. 3 této Smlouvy. Dodavatel zpracuje nabídku, která bude podkladem pro případnou objednávku Objednatele nebo pro uzavření samostatného smluvního vztahu.

4.7. V případě mimozáručních a pozáručních servisních zásahů vystaví Dodavatel do 15 dnů od data zdanitelného plnění daňový doklad za provedené služby, se 14 denní splatností.

4.8. K fakturovaným cenám bude připočtena DPH v platné výši.

4.9. Dodavatel si vyhrazuje právo dohodnutou cenu a ceník prací, který tvoří přílohu č. 3 této Smlouvy, aktualizovat o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem. O změně ceníku je Dodavatel povinen Objednatele informovat nejméně dva měsíce před účinností takové změny.

4.10. Dodavatel nemá právo vydat novou přílohu č.3 této Smlouvy, nejedná-li se o aktualizaci cen podle čl. 4.9. této Smlouvy. V případě výrazného zvýšení nebo snížení cen energií či pohonných hmot nebo subdodavatelských cen může však Dodavatel navrhnout změnu cen minimálně 2 měsíce předtím, než by nové ceny měly vstoupit v platnost. Objednatel je povinen s Dodavatelem jednat o změně cen. Smluvní strany se dohodly na tom, že je pro ně prioritou shoda na výši nové ceny. Ty pak budou dohodnuty ve formě dodatku této smlouvy.

5. Způsob poskytování technické podpory, způsob vykazování činností a součinnost smluvních stran

5.1. Pověřeni pracovníci, kontakty i adresy pro výkon činností, pokud se liší od kontaktních adres uvedených v úvodu této smlouvy, jsou uvedeny v příloze č. 6 této Smlouvy – Dohodnuté kontakty.

5.2. Smluvní strany se dohodly na tom, že při poskytování technické podpory budou využívat prioritně pověřené osoby, jejichž kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze č. 6, a HELP DESK, kam bude pověřený pracovník Objednatele hlásit veškeré problémy k řešení prostřednictvím komunikačního protokolu. Na HELP DESKu budou problémy zaevidovány, stejně jako postup jejich řešení. Požadavek nadefinovaný na HELP DESK přitom smluvní strany považují za objednávku na provedení technické podpory dle smluvních podmínek. Statut závady určuje vždy Objednatel na základě závažnosti problému a naléhavosti jeho řešení, Dodavatel nesmí bez předchozího vzájemného odsouhlasení statut měnit.

5.3. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě potřeby vykonat technickou podporu formou softwarového zásahu budou za tímto účelem preferovat využití dálkové správy. Aby bylo možné vykonávat dálkovou správu, je Objednatel povinen zřídit Dodavateli přístup k databázi obslužného systému způsobem dohodnutým pověřenými pracovníky obou stran.

5.4. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě potřeby vykonat technickou podporu formou opravy zařízení, zašle Objednatel na své náklady zařízení neprodleně po vzniku potřeby servisního zásahu do sídla Dodavatele, včetně vyplněného servisního protokolu (vzor protokolu je přílohou Smlouvy), který smluvní strany považují za objednávku na provedení technické podpory formou opravy zařízení. Servisní protokol lze zaslat elektronicky. Pokud se nebude jednat o opravu záruční a Objednatel bude požadovat nacenění mimozáruční či pozáruční opravy před jejím provedením, je povinen toto vyznačit v servisním protokolu. V tom případě je Dodavatel povinen následně po obdržení zařízení včetně servisního protokolu kontaktovat e-mailem Objednatele, kdy předběžně vyčíslí cenu opravy a Objednatel potvrdí rovněž e-mailem, zda opravu požaduje či nikoliv.

5.5. Smluvní strany se dohodly na tom, že pokud nebude možné vykonat technickou podporu pomocí dálkové správy, resp. nebude možné z objektivních důvodů zaslat zařízení do servisního střediska, zajistí Dodavatel servisní zásah v místě a v termínu odpovídajícím požadavku daného zásahu dle smlouvy, na němž se pověřeni pracovníci obou smluvních stran dohodnou při hlášení a definování problémů.

5.6. Pověřený pracovník Dodavatele zajistí pro pověřeného pracovníka Objednatele přístup k HELP DESKu, zaškolí pověřeného pracovníka Objednatele v přístupu a vyplňování komunikačního protokolu a předá mu přístupová hesla.

5.7. Smluvní strany se dohodly na tom, že Dodavatel bude na HELP DESKu důsledně evidovat veškeré výkony činností v rámci prováděné technické podpory, přičemž mazání záznamů obsažených na HELP DESKu je nepřípustné.

5.8. Smluvní strany se dohodly na tom, že veškeré činnosti Dodavatele evidované na HELP DESKu budou přístupné pověřenému pracovníkovi Objednatele, jehož povinností je v případě, že nesouhlasí s rozsahem provedených činností, zaslat písemnou reklamaci e-mailem, a to nejpozději do 5. pracovního dne následujícího měsíce.

5.9. Smluvní strany se dohodly na tom, že Objednatel zabezpečí součinnost k tomu, aby mohla být v dohodnutém čase a rozsahu prováděna technická podpora ze strany Dodavatele. Součinností smluvní strany míní především:

- telefonickou, e-mailovou a osobní formu komunikace pro co nejpřesnější definici vzniklého problému - povinností Objednatele je ve spolupráci s pracovníky Dodavatele co nejpřesněji vyspecifikovat problém, a to s využitím všech možných dostupných prostředků včetně přístupu k datům, případně odesláním dat k Dodavateli;
- zajištění přístupu do obslužného systému včetně přítomnosti oprávněného pracovníka pro případ technické podpory prováděné u Objednatele;
- pravidelné zálohování dat Objednatelem minimálně 1x týdně a uchování těchto záloh nejméně po dobu následujícího kalendářního měsíce, a poskytnutí dat Dodavateli v případě potřeby;
- konzultace možnosti provozu obslužného systému a aplikačního software na výpočetní technice a operačním systému v souvislosti s rozvojem obslužného systému a aplikačního software i s obnovou výpočetní techniky;
- v případech odůvodněných výjimečností situace upozornit pracovníky Dodavatele na zvláštní pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v prostorách a na prostředcích Objednatele (za bezpečnost a ochranu zdraví při práci zaměstnanců Dodavatele v souladu s platnými právními předpisy odpovídá Dodavatel).

Zvláštní požadavky na součinnost v rámci řešení konkrétního problému je Dodavatel povinen definovat e-mailem před realizací technické podpory.

6. Záruka a odpovědnost za škodu

6.1. Dodavatel poskytuje Objednateli záruční lhůtu na provedené servisní zásahy v délce 6 měsíců od provedení servisního zásahu, záruční lhůta začíná plynout uvedením obslužného systému či zařízení do plně funkčního stavu.

6.2. Záruční opravy bude provádět Dodavatel bezplatně na základě reklamace Objednatele.

6.3. Dodavatel se zavazuje odstraňovat ohlášené záruční vady v rozsahu definovaném touto smlouvou bez jakýchkoliv nákladů pro Objednatele. Práce na odstranění nahlášených vad zahájí Dodavatel bezodkladně po jejich nahlášení Objednatelem s uvedením co nejpřesnější specifikace vady. Vady budou odstraňovány v reakčních dobách uvedených v příloze č. 2 této smlouvy.

6.4. Dodavatel zodpovídá za škody, které Objednateli vzniknou zpracováním chybných vstupních údajů (vstupní údaje musí dodavatel kontrolovat a otestovat jejich funkčnost) a za následné škody, které Objednateli vznikly v případě, že pokračoval v dalším používání systému při jeho zjevných nedostatcích, a nejednal-li Dodavatel okamžitě nápravu.

6.6. Dodavatel se zavazuje Objednateli nahradit škodu způsobenou částečnou nebo úplnou nefunkčností programového vybavení, a to i tehdy, je-li tato nefunkčnost způsobena provedením update/upgrade podle článků 3.6. a 3.7. této Smlouvy. Náhrada škody Dodavatelem zahrnuje rovněž náhradu veškerých smluvních pokut a jiných sankcí uplatněných vůči objednateli třetími subjekty v souvislosti s nefunkčností programového vybavení, a to v plné výši.

6.7. Dodavatel se zavazuje nahradit Objednateli veškeré škody z titulu smluvních pokut uplatněných objednatelům dopravy nebo koordinátorem v rámci jejich smluvních vztahů s Objednatel, a to v případech kdy bude za porušení povinnosti Objednatele zodpovědný Dodavatel. Objednatel je přitom povinen učinit veškerá možná opatření k tomu, aby byly smluvní pokuty minimalizovány a aby nebyly řetězeny, včetně zajištění potřebné součinnosti. Dodavatel není zodpovědný za škody související s uplatněním smluvních pokut v plné míře v případech, kdy Objednatel součinnost nezajistí.

6.8. Dodavatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanu pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Dodavatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 1 000 000,- Kč. Dodavatel je povinen předat Objednateli kopii pojistné smlouvy či potvrzení vystaveného pojistitelem před podpisem Smlouvy.

6.9. Dodavatel neodpovídá za takové škody (včetně ztráty dat), které Objednateli vznikly nesprávnou obsluhou dodaných informačních technologií a vlivem technických chyb výpočetní techniky, operačního systému, systémového software, nebyly-li dodány Dodavatelem, či jiného vnějšího vlivu, který nemá souvislost s Dodavatelem dodanými informačními technologiemi. Nesprávnou obsluhou přitom smluvní strany rozumí:

- Umístění a/nebo zapojení jednotlivých zařízení či jejich komponentů (kabeláž, GPS anténa, komunikační jednotka apod.) v rozporu s pokyny Dodavatele
- Používání obslužného systému v rozporu s pokyny dodavatele
- Obsluha jednotlivých zařízení v rozporu s pokyny Dodavatele

Dodavatel přitom podá příslušné pokyny při vzorových montážích zařízení a při školení k užívání obslužného systému či zařízení.

6.10. Dodavatel neodpovídá za neplnění závazků provádění technické podpory ani za škody, které mohou v této souvislosti vzniknout, jedná-li se o případ pozastavení poskytování technické podpory v důsledku prodlení Objednatele s placením odměny podle článku 7.5. této smlouvy.

7. Sankce a náhrady škod

7.1. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě nedodržení závazků Dodavatele dle této smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5 % z dohodnuté měsíční výše odměny za odpovídající plnění za každý pracovní den prodlení s plněním těchto závazků, a to až do plné výše měsíční odměny. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 14 dní od vyfakturování. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody v plné výši.

7.2. Sankce se na Dodavatele nevztahují v případě, že nebude možné problém odstranit z důvodů, které nebudou na straně Dodavatele, a v ostatních případech pokud Dodavatel zajistí v Objednatel stanovené přiměřené lhůtě náhradní řešení tak, aby nebyl ohrožen chod systému využívajícího výše uvedené informační technologie dodané Dodavatelem.

7.3. Smluvní strany se rovněž dohodly na tom, že Objednatel má právo proti pohledávkám Dodavatele na zaplacení odměny podle této Smlouvy započítávat své pohledávky za Dodavatelem včetně pohledávek ze smluvních pokut, a to v plné výši.

7.4. V případě prodlení Objednatele s úhradou odměny za poskytované plnění či s placením faktur vystavených za provedený servis, je Dodavatel oprávněn poskytování příslušného plnění či servisu podle této Smlouvy pozastavit. Objednateli může být účtován smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené částky za každý i započatý den prodlení. Oprávnění pozastavit poskytování plnění dle této Smlouvy ani žádat úrok z prodlení Dodavatel nenáleží, neupozornil-li písemně Objednatele na jeho prodlení, přičemž v tomto upozornění je Dodavatel povinen Objednateli určit k plnění

dodatečnou přiměřenou lhůtu. Za písemné upozornění se považuje i urgence zaslaná e-mailem z elektronické adresy opatřené doménou @emtest.cz na e-mailovou adresu dpchj@dpchj.cz.

7.5. V případech prodlení Dodavatele s plněním podle této smlouvy je Objednatel vedle případné smluvní pokuty oprávněn účtovat smluvní úrok 0,05 % z hodnoty příslušného plnění za každý započatý den prodlení.

7.6. V případě, že při provozu vozidel vybavených odbavovacím systémem dojde k takovým výpadkům činnosti odbavovacího systému z titulu záručních vad kategorie A, kdy nebude možné odstranit závady přímo na lince a Objednatel bude nucen dokončit konkrétní spoj bez možnosti odbavovat cestující, zavazuje se Dodavatel kompenzovat Objednateli ušlé tržby ve formě náhrady škod za takto ušlé tržby vyčíslené Objednatel dle níže uvedeného algoritmu. Výjimkou z tohoto ustanovení jsou situace, kdy standardní odbavení neproběhne z důvodu pochybení na straně řidičů nebo cestujících.

7.7. Výše kompenzace bude vyčíslena na základě aktuálních průměrných tržeb a dob výpadku, a to jako rozdíl mezi referenční tržbou ve srovnatelném období (stejná linka a spoj ve stejném dni v týdnu) a tržbou na lince a spoji, kde se vyskytl výpadek dle čl. 7.6. Pro výpočet referenční tržby přitom bude použit průměr tržeb ze dvou předchozích týdnů provozu na stejné lince a spoji ve stejném dni v týdnu, kdy k výpadku tržeb nedošlo.

7.8. Objednatel se zavazuje v zájmu eliminace vzniku kompenzací dle odst. 7.6. po skončení přepravního výkonu na daném spoji zajistit podmínky pro okamžitou výměnu odbavovacího zařízení servisním technikem Dodavatele. Nebude-li to možné, zavazuje se Objednatel příslušné vozidlo až do odstranění závady dále neprovozovat, pokud tím nebudou omezeny dopravní výkony Objednatele, případně nevznikne-li Objednateli žádná další škoda z důvodů neposkytnutí přepravních služeb.

7.9. Smluvní strany se dohodly, že škody vzniklé dle odst. 7.6. vyčíslí Objednatel bezodkladně po vzniku příslušné škodní události a doklad v němž budou vyčísleny zašle Zhotoviteli na e-mail emtest@emtest.cz k vyjádření. Nevyjádří-li se Zhotovitel k výši škod do 5 pracovních dní od obdržení tohoto dokladu, má se za to, že s vyčíslením souhlasí a Objednatel je oprávněn zaslat příslušné vyúčtování na e-mail emtest@emtest.cz. Splatnost náhrady škod dohodly smluvní strany na 15 dní od vystavení daňového dokladu s jejich vyúčtováním.

8. Délka platnosti smlouvy a ukončení platnosti smlouvy

8.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní dobou 6 měsíců a je platná ode dne podpisu smlouvy oběma smluvními stranami. Smluvní strany se dohodly na tom, že po uplynutí každých 12 měsíců platnosti této smlouvy vyhodnotí průběh jejího plnění.

8.2. Smlouva může zaniknout:

- a. dohodou smluvních stran;
- b. výpovědí některé ze smluvních stran, doručenou v písemné formě na adresu druhé strany. Výpovědní lhůta je stanovena na 3 měsíce a začíná plynout od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně;
- c. výpovědí bez výpovědní doby za podmínek specifikovaných v čl. 8.3. a 8.4. této smlouvy.

8.3. V případě podstatného porušení smluvních podmínek této smlouvy je poškozená strana oprávněna písemně smlouvu vypovědět bez výpovědní doby, a to bez zbytečného odkladu poté, kdy se o tomto porušení dozvěděla. Výpovědi bez výpovědní doby však musí předcházet pokus o smír ve formě písemné výzvy poškozené strany k odstranění nedostatků, s poskytnutím přiměřené lhůty k nápravě, doručené straně, která smlouvu porušila. Výpovědí bez výpovědní doby podle tohoto

článku smlouva zaniká v okamžiku, kdy je projev strany vůle oprávněné smlouvy vypovědět doručen druhé straně, a to k tomuto dni.

8.4. Za podstatné porušení smluvních podmínek na straně Objednatele se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou faktur delší než 60 kalendářních dní. Za podstatné porušení smluvních podmínek na straně Dodavatele se považuje zejména opakovaná fakturace činností v rozporu s cenami dohodnutými v této smlouvě nebo jejím dodatku, a to přes předchozí písemné upozornění Objednatele zaslané Dodavateli doporučenou poštou nebo e-mailem z elektronické adresy opatřené doménou @dpchj na e-mailovou adresu emtest@emtest.cz.

9. Ochrana informací

9.1. Objednatel je vlastníkem dat pořízených při provozu zařízení, ohledně nichž je podle této smlouvy Dodavatelem poskytována technická podpora. V případě potřeby přístupu k datům, respektive poskytnutí dat Dodavateli, je tento oprávněn požadovat pouze data bezprostředně související s odstraněním chyb, vad nebo poruch podle této smlouvy. Dodavatel se zavazuje, že data nezneužije, ani nepředá třetí osobě bez souhlasu Objednatele. Dodavatel je oprávněn požadovat pouze provozní data, nikoliv personální databáze. Dodavatel i Objednatel jsou povinni zajistit ochranu dat dle příslušných ustanovení zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) a Obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady o ochraně osobních údajů č. 2016/679 (dále jen „GDPR“).

9.2. Smluvní strany se zavazují k mlčenlivosti o veškerých informacích získaných o druhé smluvní straně a o její činnosti.

9.3. Všechny informace o činnosti druhé smluvní strany, získané v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy, se považují za důvěrné a nebudou postoupeny třetí osobě. Smluvní strany učiní takové kroky, aby nemohlo dojít ke zveřejnění těchto informací bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.

10. Závěrečná ustanovení

11.1. Smluvní strany se dohodly, že v otázkách touto smlouvou neupravených se jejich smluvní vztah řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

11.2. Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu neuzavřely ani v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek, se všemi body této smlouvy se seznámily, jim porozuměly a na důkaz toho smlouvu podepsaly.

11.3. Smluvní stran berou na vědomí, že tato Smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv dle platné legislativy. Za toto zveřejnění je zodpovědný Objednatel. Ty části smlouvy, které některá ze smluvních stran označí za svoje obchodní tajemství, budou před zveřejněním znečitelněny.

11.4. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

11.5. Veškeré změny týkající se této Smlouvy je možno provést pouze ve formě písemného dodatku podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

11.6. Smluvní strany se zavazují, že případné problémy (termíny, rozsah prací) budou řešit přednostně dohodou na základě jednání. Každá ze smluvních stran je povinna na případné nesrovnalosti upozornit druhou stranu a dohodnout nejbližší možný termín řešení.

11.7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy č. 1 až 6:

Příloha č. 1 - Rozsah spravovaného systému

Příloha č. 2 - Rozsah plnění, reakční doby

Příloha č. 3 - Ceník softwarových, datových a hardwarových prací

Příloha č. 4 - Provádění servisních prací

Příloha č. 5 - Vzor servisního protokolu

Příloha č. 6 - Dohodnuté kontakty

V Chomutově dne 24. 3. 2022

Ve Vsetíně dne 24. 3. 2022

Za objednatele :

Za dodavatele :

.....
[Redacted signature area]

Příloha č. 1 Smlouvy o zajištění technické podpory

Rozsah spravovaného systému

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Příloha č. 3 Smlouvy o zajištění technické podpory

Ceník softwarových, datových a hardwarových prací

Příloha č. 4 Smlouvy o zajištění technické podpory

Podmínky provádění servisních prací hardwarových komponentů

Dodavatel se zavazuje v rámci této smlouvy poskytnout objednavateli servisní podporu při zajištění oprav HW komponentů, a to za níže uvedených podmínek:

- 1) Objednatel je povinen vytvořit servisní zálohu zařízení za účelem jejich výměny ve vozidlech v objemu 5% provozní potřeby zařízení.
- 2) Objednatel je povinen bezodkladně poté, kdy bude vadné zařízení staženo z provozu, takové zařízení odeslat Dodavateli za účelem servisního zásahu.
- 3) Dodavatel se zavazuje zajistit provedení oprav ve lhůtě 20 pracovních dnů. Tato lhůta počíná běžet dnem doručení zařízení dodavateli a končí dnem odeslání řádně opraveného zařízení. Dobu na zajištění servisu lze prodloužit v případě problémů s dodáním náhradních dílů třetích stran, přičemž Dodavatel musí na tuto skutečnost upozornit Objednatele do 10 pracovních dnů od obdržení zařízení.
- 4) Dodavatel se zavazuje v případě neočekávané zvýšené poruchovosti zkrátit servisní lhůtu případně dodat na své náklady náhradní zařízení, tak, aby nebyla ohrožena provozní potřeba Objednatele a bylo minimalizováno riziko smluvních pokut ze strany objednatel dopravy či koordinátora.
- 5) Objednatel doručí předmětná zařízení do sídla Dodavatele na vlastní náklady.
- 6) Ke každému zařízení bude Objednatelem vyplněn servisní protokol, jehož vzor je Přílohou č. 4 smlouvy.
- 7) Dodavatel odešle zařízení z opravy na vlastní náklady u zařízení v záruční lhůtě.
- 8) Pokud se bude jednat o mimozáruční či pozáruční opravu zařízení a Objednatel bude požadovat nacenění opravy před jejím provedením, je povinen toto vyznačit v servisním protokolu.

Příloha č. 5 Smlouvy o zajištění technické podpory

Vzor servisního protokolu

EMTEST		ČR s.r.o.		Číslo protokolu: (přidělí zákazník)	
Protokol o opravě					
A – převzetí do opravy (doklad pro zákazníka)			1. Zákazník (razítko):		2. Servisní středisko (razítko):
(*) = zakřížkujte					
3. Typ zařízení:		4. Výrobní číslo:	5. Číslo/heslo:	6. Oprava: (*) <input type="checkbox"/> záruční - <input type="checkbox"/> pozáruční	7. Číslo závodu:
8. Kontaktní osoba:		9. Telefon na kontaktní osobu:		10. Číslo posledního protokolu o opravě /přidělené servisním střediskem/:	
11. Datum a čas vzniku závady:					
12. Popis závady a okolnosti vzniku:					
13. Odpočet: <input type="checkbox"/> otevřený - <input type="checkbox"/> uzavřený - <input type="checkbox"/> uzavřený servisně (*)					
14. Data: <input type="checkbox"/> nutno zachovat k vyčtení - <input type="checkbox"/> není nutno zachovat k vyčtení					
15. Potvrzení o převzetí do opravy:					
Datum:		Místo:	Předal:	Převzal:	
Způsob odeslání do opravy:					
Všeobecné podmínky pro provádění záručního a pozáručního servisu zařízení EMtest					
1. Zařízení Emtest jsou do záručního a pozáručního servisu přijímány výhradně s tímto Protokolem o opravě (protokoly na požádání dodá Emtest ČR spol.s r.o.). Protokol musí být řádně vyplněn (kolonky 3.-15.), každé zařízení bude mít svůj protokol. Část A si ponechá zákazník pro evidenci zařízení odeslaných do opravy, část B zůstane archivována v servisním středisku, část C se vrátí zákazníkovi s opraveným zařízením, část D bude přiložena k faktuře (mimozáruční servis). Tento servisní protokol jsou při přebírání zařízení do opravy povinny vyžadovat a archivovat všechna servisní střediska Emtest. Každé servisní středisko opatří zařízení po opravě záruční plombou.					
2. Vyúčtování provedených oprav bude provedeno dle platného ceníku pozáručních oprav a aktuálních cen komponentů.					
3. Servisní středisko není povinno zachovat v pokladně hlavičku zákazníka (název, IČO, DIČ). Hlavičku si aktualizuje každý provozovatel zařízení sám.					
4. Zařízení zaslané do opravy je zákazník povinen poslat tak, aby nedošlo k poškození nebo ztrátě během přepravy.					
5. Záruka se nevztahuje na poškození způsobené úmyslným, násilným nebo neodborným zásahem. V tomto případě, např. při mechanickém poškození způsobeným nedodržením provozních podmínek nebo při závadě elektroinstalace vozidla apod. budou opravy považovány za pozáruční.					
6. V případě opravy zařízení, které bude servisnímu středisku dodáno s porušenou plombou, je posouzení, zda se jedná o záruční nebo pozáruční opravu, plně v kompetenci servisního střediska.					
<small>sídlo společnosti (pro fakturaci): Jiráskova 1284, 755 01 VSETÍN, pracoviště firmy (poštovní spojení): Jiráskova 1284, 755 01 Vsetín, tel.: 571 477 400, FAX: 571 477 401, email: emtest@emtest.cz, servis@emtest.cz</small>					

Příloha č. 6 Smlouvy o zajištění technické podpory

Dohodnuté kontakty

Za Objednatele:

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

Za Dodavatele:

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

