



Krajský úřad

Číslo objednatele: 22/SML0716/OS/DS

Číslo dodavatele: 2022/216/DŠ

Smlouva o servisní podpoře programového vybavení mobilní aplikace DÚKapka pro integrovaný dopravní systém v prostředí Objednatele

uzavřená mezi:

Objednatel:

Ústecký kraj

IČO:

708 92 156

DIČ:

CZ 708 92 156

se sídlem:

Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem

zastoupen:

Ing. Jindřich Franěk, vedoucí odboru dopravy a silničního hospodářství

bank. spojení:

Česká spořitelna a.s., číslo účtu: 882733379/0800

kontaktní osoba

ve věcech smluvních:

kontaktní osoba

ve věcech technických:

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Dodavatel:

CHAPS spol. s r.o.

IČO:

475 47 022

DIČ:

CZ 475 47 022

se sídlem:

Bráfova 1617/21, Žabovřesky, 616 00 Brno

zapsána:

v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, spisová značka C 17631

zastoupena:

Ing. David Švingr, na základě plné moci

bankovní spojení:

kontaktní osoba

ve věcech smluvních:

kontaktní osoba

ve věcech technických:

(dále jen „**Dodavatel**“)

(Objednatel a Dodavatel jednotlivě dále také jako „**Smluvní strana**“ a společně dále také jako „**Smluvní strany**“)

uzavírají níže uvedeného dne tuto smlouvu o servisní podpoře programového vybavení mobilní aplikace DÚKapka pro integrovaný dopravní systém v prostředí Objednatele v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a s přiměřeným použitím § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (občanský zákoník dále jen „**Občanský zákoník**“ a tato smlouva dále jen „**Smlouva**“).

I. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1. Dodavatel se touto Smlouvou zavazuje na svůj náklad a nebezpečí poskytovat Objednateli služby servisní podpory mobilní aplikace DÚKapka pro integrovaný dopravní systém v prostředí Objednatele (dále jen „**DÚKapka**“ či „**služby servisní podpory**“ či „**Služby**“), tak jak jsou uvedeny níže v této Smlouvě a za podmínek stanovených touto Smlouvou a Objednatel se zavazuje uhradit za řádně a včasné poskytnuté služby servisní podpory cenu sjednanou níže v této Smlouvě.
2. Seznam služeb servisní podpory poskytovaných Dodavatelem Objednateli:

Služba	Název	Rozsah
S1	Servisní podpora: Rozsah servisní podpory je definovaný v Příloze č. 1 této Smlouvy	Po - Pá 8 - 16:00 hod.
S2	Školení Rozsah školení je definovaný v Příloze č. 1 této Smlouvy	Po - Pá 8 - 16:00 hod.
S3	Řešení nových požadavků na rozšíření funkcionality DÚKapky, je dále definováno v Příloze č. 1 této Smlouvy	dle dohodnutých změnových požadavků

3. Podrobný obsah jednotlivých Služeb je vymezen v Příloze č. 1 Smlouvy - Specifikace a úroveň služeb servisní podpory.
4. Poskytování Služeb bude Dodavatelem zahájeno podpisem Smlouvy oběma Smluvními stranami.

II. CENA

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za poskytování Služeb dle této Smlouvy smluvní ceny uvedené v odst. 1 následovně.
2. Servisní podpora (dále jen „**Služba S1**“) bude Dodavatelem poskytována dle následujících podmínek:
 - a) cena Služby S1 odpovídá částce 27.000,- Kč (slovy: dvacet sedm tisíc korun českých) za kalendářní měsíc, v sobě zahrnuje analýzu nestandardních stavů programového vybavení DÚKapky v prostředí Objednatele, včetně návrhů řešení. Dále zahrnuje konzultace prostřednictvím telefonu, emailové nebo jiné elektronické komunikace. Bližší specifikace je definována v Příloze č. 1 této smlouvy,
 - b) nové požadavky Objednatele na rozšíření funkcionality DÚKapky nebudou zahrnuty do Služby S1, ale do služby Řešení nových požadavků na rozšíření funkcionality na

základě vzájemně odsouhlaseného změnového požadavku zaslaného e-mailem nebo stvrzeného podpisy na listině změnového požadavku oprávněnou osobou za smluvní věci, viz služba S3.

3. Školení (dále jen „**Služba S2**“) budou poskytována dle následujících podmínek:

Služba S2 bude Dodavatelem poskytována dle dohody Smluvních stran za cenu odpovídající částce 7.200,- Kč/člověkoden (1 člověkoden = 8 člověkohodin), resp. 900,- Kč/člověkohodinu včetně případných cestovních nákladů. Bližší specifikace je definována v Příloze č. 1 této smlouvy,

4. Řešení nových požadavků na rozšíření funkcionality DÚKapky (dále jen „**Služba S3**“) na základě nových požadavků na rozšíření funkcionality na základě vzájemně odsouhlaseného změnového požadavku zaslaného e-mailem nebo stvrzeného podpisy na listině změnového požadavku oprávněnou osobou za smluvní věci.

Služba S3 bude Dodavatelem poskytována dle dohody Smluvních stran za cenu odpovídající částce 9.600,- Kč/člověkoden (1 člověkoden = 8 člověkohodin), resp. 1.200,- Kč/člověkohodinu. Bližší specifikace je definována v Příloze č. 1 této smlouvy.

5. Shora uvedené ceny za Služby jsou uvedeny bez DPH.

III. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu za poskytování Služeb se Objednatel zavazuje platit na základě faktur vystavených Dodavatelem.
2. Cena Služby S1 dle čl. II odst. 2 písm. a) je splatná měsíční platbou na základě faktury vystavené v prvním týdnu kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Služba S1 poskytována.

3. Cena Služby S2 dle čl. II odst. 3 je splatná na základě akceptovaného předávacího protokolu smluvními stranami.

Faktura bude Objednatelem vystavena na základě Dodavatelem předloženého výkazu „Kalkulace poskytnutých služeb“ pro veškeré poskytnuté Služby.

4. Cena Služby S3 dle čl. II odst. 4 je splatná na základě akceptovaného předávacího protokolu smluvními stranami.

Faktura bude Objednatelem vystavena na základě Dodavatelem předloženého výkazu „Kalkulace poskytnutých služeb“ pro veškeré poskytnuté Služby.

5. Cena za poskytování Služeb dle této Smlouvy zahrnuje veškeré náklady Dodavatele spojené s poskytováním plnění dle této Smlouvy a zisk Dodavatele.
6. Splatnost jakékoli faktury za poskytování Služeb dle této Smlouvy činí 30 kalendářních dnů od doručení konkrétní faktury Objednateli.
7. Faktura je uhrazena dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele na účet Dodavatele.
8. Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), náležitosti stanovené § 435 Občanského zákoníku a náležitosti stanovené touto Smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí.
9. Pokud se po dobu účinnosti této Smlouvy Dodavatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, Smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada je uhrazením příslušné části smluvní ceny odpovídající výši DPH fakturované Dodavatelem.

IV. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo fyzickou přítomností pracovníka Dodavatele na místo plnění a provedením Služeb v místě plnění.
2. Dodavatel se zavazuje zajišťovat dosahování takové kvality služeb a za takových podmínek, jak je definováno v této Smlouvě a pokud není kvalita kterékoli Služby z této Smlouvy zřejmá, bude Dodavatel takovou službu poskytovat s vynaložením maximálního úsilí, aby odpovídala nejvyšším tržním standardům.
3. Dodavatel se zavazuje pravidelně předkládat 1x měsíčně v písemné podobě výkaz všech Služeb poskytovaných dle této Smlouvy. Dodavatel vždy na začátku kalendářního měsíce zašle Objednateli písemný výkaz, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od konce předcházejícího kalendářního měsíce. Pokud Objednatel s předloženým výkazem souhlasí, sdělí souhlas Dodavateli, v opačném případě sdělí Dodavateli své výhrady a připomínky a Dodavatel je povinen výkaz upravit, to vše bez zbytečného odkladu.
4. Dodavatel zajišťuje na základě výzvy Objednatele konání schůzky svého zástupce se zástupcem Objednatele do 5 pracovních dnů od data vyžádání konání této schůzky ze strany Objednatele. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:
 - a) požadavky na ad hoc služby či poskytování Služeb mimo pracovní doby, o víkendech či svátcích;
 - b) požadavky na školení;
 - c) požadavky na rozšíření funkcionality;
 - d) výhrady a připomínky k výkazům.
5. Po projednání výhrad a připomínek k výkazu nebo po případném projednání přetrvávajících rozporů předloží Dodavatel Objednateli dle jednání upravený výkaz ke schválení.
6. V rámci poskytování Služeb je Dodavatel povinen řešit incidenty týkající se předmětu plnění (dále jen „**incident**“ nebo „**incidenty**“) za podmínek sjednaných touto Smlouvou, zejména její Přílohou č. 1.
7. Dodavatel je povinen udržovat servisní pohotovost v režimu nepřetržitě tak, že bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v Příloze č. 1 této Smlouvy.
8. Dodavatel je povinen při poskytování Služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „**reakční doba**“ nebo „**reakce**“) a dobu vyřešení incidentu nebo požadavku (dále jen „**doba vyřešení**“). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
9. Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a reakční doby a doby vyřešení požadavků jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy a jsou pro Dodavatele závazné.
10. Objednatel nahlásí incident nebo požadavek Dodavateli prostřednictvím telefonu nebo e-mailu, který bude přístupný v pracovní dny v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod. Objednatel stanoví kategorii incidentu a úroveň požadovaných Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy.

11. Dodavatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již zahájením činnosti Dodavatele ve smyslu Přílohy č. 1 této Smlouvy.
12. Po ukončení činnosti na vyřešení incidentu nebo realizaci předmětného požadavku o tom Dodavatel e-mailem uvědomí Objednatele. Vyřešením incidentu je i jeho přeřazení do nižší priority dle Přílohy č. 1 této Smlouvy. Pokud se Objednatel do 16:00 hod. následujícího pracovního dne od doručení e-mailu k předmětnému incidentu či požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením incidentu či požadavku, platí, že vyřešení incidentu nebo realizaci požadavku Objednatel odsouhlasil. V případě, že Objednatel informuje e-mailem Dodavatele ve výše uvedené lhůtě do 16:00 hod. následujícího pracovního dne, že s vyřešením incidentu nebo požadavku nesouhlasí, je Dodavatel povinen pokračovat v řešení požadavku nebo incidentu dle původní priority a je povinen dodržet dobu vyřešení dle Přílohy č. 1 této Smlouvy. Do doby vyřešení dle Přílohy č. 1 této Smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu Objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku Dodavatel.
13. Vyvolá-li incident Dodavatel svou činností, nenáleží mu za nápravu situace odměna dle čl. III Smlouvy.

V. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

1. Dodavatel a Objednatel se zavazují ke vzájemné spolupráci za účelem plnění předmětu této Smlouvy.
2. Dodavatel je povinen provádět Služby podle této Smlouvy osobami uvedenými v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen jednotlivě „**Člen realizačního týmu**“ nebo společně „**Členové realizačního týmu**“). Dodavatel je povinen zajistit, aby se všichni Členové realizačního týmu aktivně podíleli na poskytování Služeb a účastnili se schůzek s Objednatelem, pokud to bude Objednatel vyžadovat.
3. Objednatel je oprávněn požadovat a Dodavatel je povinen zabezpečit změnu Člena realizačního týmu, pokud je jeho činnost nedostatečná nebo neuspokojivá, zejména v případech, kdy:
 - a) kvalita plnění předmětu Smlouvy neodpovídá požadavkům této Smlouvy;
 - b) nejsou vykonávány pokyny Objednatele udělené podle této Smlouvy;
 - c) bude dán jiný závažný důvod pro změnu Člena realizačního týmu.
4. Dodavatel je povinen navrhnout nového Člena realizačního týmu do 10 dnů od doručení žádosti Objednatele. Nový Člen realizačního týmu musí být písemně odsouhlasen Objednatelem do 10 dnů od doručení návrhu Dodavatele, v opačném případě platí, že Objednatel s návrhem Dodavatele nesouhlasí.
5. Dodavatel je oprávněn změnit Člena, resp. Členy realizačního týmu, z důvodů na straně Dodavatele pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Objednatel vydá písemný souhlas se změnou do 10 dnů od doručení žádosti Dodavatele. Objednatel souhlas se změnou nevydává, pokud:
 - a) nový Člen realizačního týmu nebude mít stejnou či vyšší úroveň kvalifikace jako původní nahrazovaný Člen realizačního týmu;
 - b) po Objednateli nelze spravedlivě požadovat, aby s takovou změnou souhlasil.
6. Každá smluvní strana jmenuje své oprávněné osoby, které jsou zmocněny jednat jménem Smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se

Smlouvy a souvisejících s jejím plněním (dále jen „**oprávněné osoby**“). Jejich seznam je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.

7. Objednatel jmenuje odpovědné osoby oprávněné hlásit Dodavateli incidenty nebo předávat požadavky, týkající se poskytování Služeb dle této Smlouvy (dále jen „**odpovědné osoby**“). Jejich seznam je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.
8. Dodavatel jmenuje odpovědné osoby oprávněné potvrzovat Objednateli hlášené incidenty nebo obdržené požadavky, týkající se poskytování Služeb dle této Smlouvy. Jejich seznam je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.
9. Objednatel je oprávněn písemnou formou po Dodavateli požadovat, aby nahradil Dodavatelem určené odpovědné osoby v případě, že tyto osoby nedostatečně nebo neuspokojivě vykonávají svou činnost. Dodavatel je povinen do 10 dní od doručení na takovou žádost písemnou formou odpovědět.

VI. ODPOVĚDNOST SMLUVNÍCH STRAN

1. Dodavatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou Objednateli v důsledku porušení této Smlouvy Dodavatelem. Dodavatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu.
2. Dostane-li se Objednatel do prodlení s úhradou faktury za Služby poskytované dle této Smlouvy, je povinen zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % denně z dlužné částky.
3. Dostane-li se Dodavatel do prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny poskytované Služby za každý započatý den prodlení.
4. Dostane-li se Dodavatel do prodlení s reakční dobou na incident priority havárie při poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
5. Dostane-li se Dodavatel do prodlení s reakční dobou na incident priority vážný problém, problém či vada při poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
6. Dostane-li se Dodavatel do prodlení s dobou pro vyřešení na incident priority havárie při poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
7. Dostane-li se Dodavatel do prodlení s dobou pro vyřešení na incident priority vážný problém, problém či vada při poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
8. Poruší-li Dodavatel povinnost podle čl. V odst. 6 této Smlouvy změnit Člena, resp. Členy realizačního týmu, z důvodů na straně Dodavatele pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý zjištěný případ porušení povinnosti.
9. Poruší-li Dodavatel povinnost mlčenlivosti podle čl. VII odst. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý zjištěný případ porušení povinnosti mlčenlivosti.

10. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po Dodavateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
11. V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této Smlouvy vůči Dodavateli, je Objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku Dodavatele na úhradu jím vystavené faktury.
12. Splatnost smluvních pokut činí 30 dnů ode dne doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty stranou oprávněnou straně povinné. Smluvní strany se zavazují jakoukoli smluvní pokutu dle této Smlouvy v uvedené lhůtě druhé Smluvní straně zaplatit.

VII. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

1. Dodavatel prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Dodavatel dále prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek Dodavatele a že mu není známo, že by vůči němu takové řízení bylo zahájeno.
2. Dodavatel prohlašuje, že se v dostatečném rozsahu seznámil s veškerými požadavky Objednatele podle Servisní smlouvy vč. příloh, přičemž si není vědom žádných překážek, které by mu bránily v poskytnutí sjednaného plnění v souladu se Servisní smlouvou.
3. Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 Občanského zákoníku.
4. Dodavatel si je vědom, že je ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
5. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření Servisní smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za Smluvní strany bez jakéhokoliv omezení vnitřními předpisy Smluvních stran.
6. Jakékoliv změny údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy, jež nastanou v době po uzavření Smlouvy, jsou Smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé Smluvní straně.
7. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze Smluvních stran uvedené ve Smlouvě ukáže být nepravdivým, odpovídá tato Smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé Smluvní straně vznikla.
8. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech, o nichž se v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy dozví, zejména pak o takových informacích, o nichž je dle platných právních předpisů povinen zachovat mlčenlivost též Objednatel.

VIII. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

1. Tvoří-li Dodavatele více osob, platí následující:
 - a) všechny osoby tvořící Dodavatele jsou ze Smlouvy zavázány společně a nerozdílně;
 - b) jednání kterékoli z osob tvořících Dodavatele je přičítáno Dodavateli bez ohledu na vnitřní vztahy mezi jednotlivými osobami tvořícími Dodavatele;

- c) za Dodavatele může jednat kterákoli z osob tvořících Dodavatele.
2. Dodavatel je povinen neprodleně písemně informovat Objednatele o skutečnostech majících i potencionálně vliv na plnění jeho povinností vyplývajících z této Smlouvy, a není-li to možné, nejpozději následující den poté, kdy příslušná skutečnost nastane nebo Dodavatel zjistí, že by nastat mohla. Současně je Dodavatel povinen učinit veškeré nezbytné kroky vedoucí k eliminaci případné škody hrozící Objednateli.
 3. Dodavatel bere na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
 4. Dodavatel souhlasí se zveřejněním Smlouvy v souladu s povinnostmi Dodavatele za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů.
 5. Dodavatel je povinen chránit osobní údaje a při jejich ochraně postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména Nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 04. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), povinnost zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů.
 6. Dodavatel není oprávněn postoupit žádnou svou pohledávku za Objednatelem vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklou v souvislosti se Smlouvou.
 7. Dodavatel není oprávněn provést jednostranné započtení žádné své pohledávky za Objednatelem vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklé v souvislosti se Smlouvou na jakoukoliv pohledávku Objednatele za Dodavatelem.
 8. Objednatel je oprávněn provést jednostranné započtení jakékoliv své splatné i nesplatné pohledávky za Dodavatelem vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklé v souvislosti se Smlouvou (zejm. smluvní pokutu) na splatné i nesplatné pohledávky Dodavatele za Objednatelem.
 9. Poruší-li Dodavatel v souvislosti se Smlouvou jakoukoli svoji povinnost, nahradí Objednateli škodu a nemajetkovou újmu z toho vzniklou. Povinnosti k náhradě se Dodavatel zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá z osobních poměrů Dodavatel nebo vzniklá až v době, kdy byl Dodavatel s plněním povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl Dodavatel povinen překonat, jej však povinnosti k náhradě nezproští.
 10. Písemnou formou (podobou) se rozumí listina podepsaná oprávněnou osobou Smluvní strany nebo e-mail podepsaný zaručeným elektronickým podpisem oprávněné osoby Smluvní strany, nebo datová zpráva zaslaná prostřednictvím datové schránky Smluvní strany.

IX. PODDODAVATELÉ

1. Dodavatel je oprávněn pověřit plněním svých povinností vyplývajících ze Smlouvy i další osoby, jež budou písemně odsouhlasené Objednatelem (dále jen jednotlivě „**Poddodavatel**“ nebo společně „**Poddodavatelé**“), avšak Dodavatel odpovídá za plnění Poddodavatele tak, jako by plnil on sám.
2. Dodavatel prohlašuje a zavazuje se, že jako ručitel ve smyslu § 2018 a násl. Občanského zákoníku uspokojí za jakéhokoliv Poddodavatele jeho povinnost nahradit újmu způsobenou Poddodavatelem Objednateli při plnění nebo v souvislosti s plněním

povinností ze Smlouvy, jestliže Poddodavatel povinnost k náhradě újmy nesplní. Objednatel Dodavatele jako ručitele podle předchozí věty přijímá.

3. Objednatel je oprávněn požadovat a Dodavatel je povinen zabezpečit změnu Poddodavatele, a to zejména v případech, kdy:
 - a) bude Poddodavatel vůči Objednateli v prodlení se splněním poskytování Služeb za Dodavatele;
 - b) bude Poddodavatel či jakýkoli pracovník Poddodavatele pravomocně odsouzen za trestný čin;
 - c) se Poddodavatel ocitne ve stavu úpadku nebo hrozícího úpadku;
 - d) bude dán jiný závažný důvod pro změnu Poddodavatele.
4. Dodavatel je povinen navrhnout nového Poddodavatele do 10 dnů od doručení žádosti Objednatele. Nový Poddodavatel musí být písemně odsouhlasen Objednatelem do 10 dnů od doručení návrhu Dodavatele, v opačném případě platí, že Objednatel s návrhem Dodavatele nesouhlasí.
5. Dodavatel je oprávněn změnit Poddodavatele z důvodů na straně Dodavatele pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Objednatel vydá písemný souhlas se změnou do 10 dnů od doručení žádosti Objednateli. Objednatel souhlas se změnou nevudá, pokud:
 - a) nový Poddodavatel nebude mít stejnou nebo vyšší kvalifikaci jako původní nahrazovaný Poddodavatel;
 - b) po Objednateli nelze spravedlivě požadovat, aby s takovou změnou souhlasil.

X. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami. Účinnosti nabývá dnem uveřejnění v informačním systému veřejné správy dle zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisu (dále jen „ZRS“).
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby servisní podpisy mobilní aplikace DÚKapka pro IDS od 1. 4. 2022 do vyčerpání částky 2 000 000,- Kč bez DPH, za podmínek stanovených touto smlouvou.
3. Smluvní strany se dohodly, že lze Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí kterékoli Smluvní strany, a to i bez uvedení důvodů. Výpovědní doba je jeden rok a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
4. Smluvní strany se dohodly, že lze Smlouvu ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek ze Smlouvy vyplývajících.
5. Smluvní strany mohou od Smlouvy odstoupit dle ustanovení § 2001 a násl. Občanského zákoníku.
6. Objednatel je oprávněn od této Smlouvy rovněž písemně odstoupit:
 - a) byl-li pravomocně zjištěn úpadek Dodavatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Dodavatele;
 - b) jestliže Dodavatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání Služeb, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Dodavatele nejméně dvakrát upozornil;

- c) Dodavatel poruší závazek uvedený v čl. VI odst. 12
 - d) Dodavatel přestane poskytovat Služby, a tuto skutečnost nezmění ani po písemné výzvě Objednatele.
7. Odstoupení od Smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Dodavatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva bude v úplném znění uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním svých osobních údajů obsažených v této smlouvě, které by jinak podléhaly znečitelnění, v registru smluv, popř. disponuje souhlasem třetích osob uvedených na své straně s uveřejněním jejich osobních údajů v registru smluv, které by jinak podléhaly znečitelnění. Smluvní strany se dohodly na tom, že uveřejnění v registru smluv provede objednatel, který zároveň zajistí, aby informace o uveřejnění této smlouvy byla zaslána zhotoviteli do datové schránky ID s7xvk9s nebo na e-mail: svingr@chaps.cz Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
2. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami. Ustanovení tohoto odstavce Smlouvy je možné změnit rovněž pouze písemně.
3. Smlouva je vyhotovena v elektronické verzi a podepsána zaručenými elektronickými podpisy.
4. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1: Specifikace a úroveň služeb podpory.
 - Příloha č. 2: Oprávněné a odpovědné osoby.

V Ústí nad Labem dne

V Brně dne

Ústecký kraj

Ing. Jindřich Franěk
vedoucí odboru dopravy
a silničního hospodářství
Objednatel

CHAPS spol. s r.o.

Ing. David Švingr
na základě plné moci
Dodavatel

Příloha č. 1: Specifikace a úroveň služeb podpory

(dále jen „**Příloha č. 1**“)

1 Služba S1: Servisní podpora

1. Odpovědné osoby Objednatele, uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy, hlásí incidenty a požadavky telefonicky nebo e-mailem na adresu (monitoring@indevo.cz).
2. Služba S1 je prováděna Členy realizačního týmu Dodavatele telefonicky v případě telefonického nahlášení incidentu nebo požadavku, nebo e-mailem v případě nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím e-mailu, případně kombinací těchto prostředků, či jinou nezbytnou činností.
3. Služba S1 zahrnuje řešení požadavků na opravu chyb a opravu chyb programového vybavení DÚKapka v prostředí Objednatele a dále řešení incidentů a požadavků Členy realizačního týmu v nezbytném rozsahu.
4. Služba S1 je Dodavatelem poskytována v období pondělí až pátek od 8:00 do 16:00 hodin.
5. Při hlášení incidentu má Objednatel povinnost poskytnout maximum informací, včetně návrhu priority incidentu dle tabulky uvedené v kapitole 4 této Přílohy č. 1.
6. V případě poskytnutí nejasných informací ze strany Objednatele, především nebude-li z těchto informací zřejmá priorita incidentu nebo se nebude navrhovaná priorita shodovat s prioritou navrhovanou Dodavatelem, má Dodavatel právo vyžádat si upřesnění incidentu, přičemž doba od této žádosti do okamžiku poskytnutí dodatečných informací se nepočítá do doby vyřešení incidentu.
7. Dodavatel v e-mailu, kterým potvrzuje přijetí nahlášeného incidentu nebo požadavku, uvede i předpokládanou dobu vyřešení, přičemž tato doba musí být kratší než maximální doba pro vyřešení požadavku odpovídající dané prioritě incidentu v kapitole 4. této Přílohy č. 1.
8. Předpokládaná doba vyřešení incidentu či požadavku, doba odezvy na požadavek (reakční doba), jakož i doba pro vyřešení požadavku je pro Dodavatele závazná a podléhá uplatňování smluvních pokut podle čl. VI. Smlouvy.
9. Zajištění bezproblémového plynulého provozu a údržby DÚKapky.
10. Provádění pravidelných a proaktivních činností administrace, dohledu a provozní údržby (např. kontrola volného místa na serveru pro datové soubory, optimalizace výkonu s narůstajícím objemem dat, kontrola řádného zálohování databáze a aplikačního serveru, kontrola bezpečnosti OS aplikačního/databázového serveru (patche) atd., zajištění instalací aktuálních bezpečnostních záplat včetně používaných produktů třetích stran).

11. Zajištění tzv. HelpDesk pomocí nástroje Redmine, <http://redmine.chaps.cz/> v režimu 24x7x365 (on-line nástroj zaznamenávající požadavky včetně času jejich uplatnění).
12. Uživatelé HelpDesku a Hotline jsou pouze pověřeni zaměstnanci Objednatele. Tyto nástroje nejsou určeny (a nebudou viditelné) koncovým uživatelům frontendové aplikace DÚKapka.
13. Provádění pravidelného zálohování kompletní aplikace a dat.
14. Provádění aktualizací administrátorské a uživatelské dokumentace a případně kontextové nápovědy v závislosti na aktualizacích a úpravách DÚKapky.
15. Zajištění potřebných kapacit pro plnění požadavků objednatel.
16. Aktivně sledovat provozní parametry řešení pomocí monitoringu a proaktivně reagovat v případě potřeby.
17. Dohledový systém na všechny servery, které jsou potřebné pro provoz MA DÚKapka.
18. Legislativní update.
19. Spolupráci na podpoře a publikování bezpečnostních pravidel.
20. Řešení veškerých vad, reklamací.
21. Metodickou podporu.
22. Technickou podporu.
23. Podporu marketingu aplikace DÚKapky, sledování profilů sociálních sítí DÚK, vyhledání a řešení konfliktních komentářů k MA DÚKapka.
24. Komunikace s koncovými uživateli DÚKapky, tj. odpovědi a reakce vztahující se k MA DÚKapky na sociálních sítích AppStore a GooglePlay, samostatné řešení recenzí uživatelů.
25. Aktualizovat potřebná data, jako je tarifní systém, aktuálnost předprodejních míst atd.

2 Služba S2: Školení

1. Služba je poskytována specialisty Dodavatele na pracovišti Objednatele v dohodnutém termínu na předem určené téma.
2. Odpovědné osoby Objednatele, uvedené v Příloze č. 2. Smlouvy, se obrací s písemnou objednávkou školení elektronickou poštou na adresu uvedenou v bodu
3. Nebude-li dohodnuto jinak, je Dodavatel povinen potvrdit příjem požadavku elektronickou poštou nejpozději do osmi hodin od jeho prokazatelného přijetí, přičemž tato doba se vztahuje pouze na dobu pondělí až pátek od 8:00 do 16:00 hodin.
4. Požadavek objednávky školení musí obsahovat přesné téma školení, návrh termínu a časový rozsah služby. Dodavatel je povinen tématu, termínu a časovému rozsahu školení uvedenému v objednávce vyhovět, ledaže by mu bránily vážné provozní důvody. V takovém případě je povinen nabídnout Objednateli vhodnou alternativu.
5. Parametry školení (téma, termín a časový rozsah) jsou definitivní v okamžiku odeslání písemné objednávky.

3 Služba S3: Řešení nových požadavků na rozšíření funkcionality DÚKapky

1. Služba je poskytována specialisty Dodavatele v dohodnutém termínu.
2. Odpovědné osoby Objednatele, uvedené v Příloze č. 2. Smlouvy, se obrací s písemnou poptávkou na rozšíření funkcionalit MA DÚKapka elektronickou poštou na odpovědné osoby Dodavatele uvedené v příloze č. 2.

3. V reakci na poptávku rozšíření funkcionalit MA DÚKapka, je dodavatel povinen do 10 pracovních dnů doručit Objednateli nabídku na plnění a to pomocí elektronické pošty na odpovědné osoby Objednatele uvedené v příloze č. 2.
4. Dodavatel je povinen dle zadání nabídnout plnění požadavku na rozšíření funkcionalit MA DÚKapka, které musí minimálně obsahovat:
 - a. Konkrétní označení a bližší specifikaci plnění, které je požadováno.
 - b. Termín dodání plnění.
 - c. Nabídkovou cenu za nabízené plnění.
5. V případě, že Objednatel s nabídkou plnění souhlasí, bude neprodleně o tomto informovat Dodavatele.

4 Typy vad / požadavků, reakční doba a požadavky na dobu řešení

1. Veškeré vady, reklamace, žádosti o metodickou nebo technickou pomoc objednatel uplatňuje a budou řešeny výhradně prostřednictvím helpdesku zhotovitele. Příjem požadavků ze strany zhotovitele je realizován v pracovních dnech, a to v době od 8 do 16 hodin. Doba od nahlášení požadavku na helpdesk po přijetí požadavku zhotovitelem a zahájením prvotního úkonu pro odstranění problému se nazývá „reakční doba“. „Doba řešení“ je doba od přijetí požadavku do jeho vyřešení. „Reakční doba“ i „Doba řešení“ jsou počítány v pracovních dnech, a to v době od 8 do 16 hodin.
Kontaktní údaje pro helpdesk <http://redmine.chaps.cz/>.

Typ požadavku	Popis požadavku	Reakční doba	Maximální doba řešení
Havárie - Vysoká priorita	Aplikace je zcela nedostupná nebo není použitelná ve svých základních funkcích	1 hod	4 hod
Vážný problém - střední priorita	Činnost aplikace je ve svých funkcích degradována tak, že může ohrozit činnost objednatel	1 hod	8 hod
Problém - nízká priorita	Některé funkce aplikace pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit činnost objednatel	2 hod	16 hod
Vada	Na základě paušálně poskytované služby podpory provozu	2 hod	16 hod

Příloha č. 2: Odpovědné osoby

Odpovědné osoby ve věcech smluvních na straně Objednatele:

Jméno	E-mail	Telefon
[REDACTED]		

Odpovědné osoby ve věcech technických na straně Objednatele:

Jméno	E-mail	Telefon
[REDACTED]		

Odpovědné osoby ve věcech smluvních na straně Objednatele:

Jméno	E-mail	Telefon
[REDACTED]		

Odpovědné osoby ve věcech technických na straně Dodavatele:

Jméno	E-mail	Telefon
[REDACTED]		

Evidenční číslo: 013/21/N

PLNÁ MOC

CHAPS spol. s r.o. se sídlem Bráfova 1617/21, 616 00 Brno, IČO: 47547022, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 17631, jejímž jménem jedná Ing. Tomáš Vacek, jednatel a Martin Siegel, jednatel (dále jen "**Společnost**")

zmocňuje

jméno a příjmení: **Ing. Davida Švingra**
datum narození: 22. července 1975
trvale bytem: Malá Michnovka 1093/16, Hlubočepy, 152 00 Praha 5
(dále jen „**Zaměstnanec**“)

Rozsah zmocnění:

Zaměstnavatel podle § 166 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, pověřuje a zmocňuje svého zaměstnance pana Davida Švingra, obchodního ředitele společnosti CHAPS spol. s r.o., aby činil jménem zaměstnavatele níže uvedená právní jednání:

Pan David Švingr se tímto pověřuje, aby podepisoval nabídky a smlouvy v případě plnění směrem k odběrateli společnosti CHAPS spol. s r.o.:

- i. jednorázové plnění do výše 5 000 000,-Kč samostatně;*
- ii. opakované plnění s jednou osobou až do celkové výše 5 000 000,-Kč za období 5 po sobě jdoucích měsíců samostatně.*

O všech úkonech učiněných na základě tohoto zmocnění, převyšujících částku 500 000,- Kč, je pan David Švingr povinen informovat jednatele společnosti.

Pověření se uděluje na dobu určitou do 31. 12. 2022.

V Praze dne 13. 12. 2021

CHAPS spol. s r.o.
Ing. Tomáš Vacek
jednatel

CHAPS spol. s r.o.
Martin Siegel
jednatel

Přijímám zmocnění

David Švingr

Datum: 20.12.21

**PROHLÁŠENÍ O PRAVOSTI PODPISU
NA LISTINĚ NESEPSANÉ ADVOKÁTEM**

Běžné číslo knihy o prohlášeních o pravosti podpisu: 014352/224,225/2021/C.

Já, níže podepsaná Mgr. Klára Voznicová, advokátka, se sídlem třída Komenského 2120/82, 69701 Kyjov, zapsaná v seznamu advokátů vedeném Českou advokátní komorou pod evid. číslem 14832, prohlašuji že tuto listinu přede mnou vlastnoručně v 1 vyhotoveních podepsali:

224. Ing. Tomáš Vacek, dat. nar. 28.04.1970, bytem Hradec Králové, Třebeš, Labská Louka č.p. 650, Hradec Králové, jehož totožnost jsem zjistila z OP č. 207474304.

225. Martin Siegel, dat. nar. 13.10.1970, bytem Církvice, Jakub, Za Kostelem č.p. 228, okr. Kutná Hora, jehož totožnost jsem zjistila z OP č. 207565994.

Podepsaný advokát tímto prohlášením o pravosti podpisu nepotvrzuje správnost ani pravdivost údajů uvedených v této listině, ani její soulad s právními předpisy.

V Praze dne 20.12.2021