

Smlouva o provozní a servisní podpoře software Centrálního Card Managementu a software kontaktních míst ODIS

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
(dále jen "Smlouva" nebo "Servisní smlouva")

OBJEDNATEL:

Koordinátor ODIS s.r.o.

se sídlem 28. října 3388/111, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava
zapsaná v obchodním rejstříku u KS v Ostravě, oddíl C, vložka 8979
IČO: 646 13 895, DIČ: CZ64613895 (plátce DPH)

bankovní spojení: [REDAKCE]

jednatel: Ing. Aleš Stejskal, jednatel a Ing. Martin Dutko, jednatel

(dále jen „Objednatel“)

a

ZHOTOVITEL:

XT-Card a.s.

se sídlem Seifertova 327/85, Praha 3, PSČ 130 00
zapsaná v obchodním rejstříku u MS Praha, oddíl B, vložka 10398
IČO: 27408256, DIČ: CZ27408256

bankovní spojení: [REDAKCE]

jednatel: Ing. Martin Rejzl, předseda představenstva a Ing. Tomáš Vacek, místopředseda představenstva

(dále jen „Zhotovitel“)

PREAMBULE

Objednatel je provozovatelem software Centrálního Card Managementu (dále jen „CCM ODIS“) a software kontaktních míst ODIS (dále jen „MSKCM“), které zajišťují centrální správu karetního systému ODIS a funkcionality přepážkového kontaktního místa pro práci s čipovými kartami ODIS ve vybraných lokalitách Moravskoslezského kraje.

Objednatel má zájem zajistit řádný provoz, podporu a rozvoj výše uvedeného software a Zhotovitel má zájem Objednateli poskytovat zajištění služeb podpory provozu a rozvoje CCM ODIS a MSKCM. Z těchto důvodů se Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Zhotovitel se zavazuje, že v rozsahu a za podmínek stanovených v této Servisní smlouvě bude poskytovat Objednateli Provozní a Servisní podporu (dále též společně jako „Servisní zásahy“) pro CCM ODIS a MSKCM (dále též společně označeno jako „SW“).
- 1.2 Zhotovitel se dále zavazuje provádět pro Objednatele Úpravy CCM ODIS a MSKCM ve vzájemně odsouhlasených lhůtách a rozsahu podle písemných požadavků Objednatele.
- 1.3 Provozní podpora dle bodu 1.1 obsahuje:
 - 1.3.1 Zřízení pracoviště pro telefonické nebo emailové nahlášení požadavku ze strany Objednatele na servisní zásah v době pohotovosti definované v odst. 3.5 této Smlouvy a zřízení elektronického systému helpdesku pro evidenci požadavků.
 - 1.3.2 Poskytnutí rady kontaktním osobám Objednatele uvedeným v Příloze 1 této Smlouvy prostřednictvím emailu, nebo přímým datovým propojením:

- 1.3.2.1 ovládací a uživatelské úkony směřující ke správné obsluze,
 - 1.3.2.2 postupy při analýze problémů pro stanovení správného postupu korekce chyb,
 - 1.3.2.3 postupy při analýze problémů a přesné definice reklamace chyb,
 - 1.3.2.4 návod na správné provedení softwarové konfigurace,
 - 1.3.2.5 Zřízení testovací a integrační platformy v rozsahu současné aktuální verze CCM ODIS a MSKCM a její udržování po celou dobu platnosti této Servisní smlouvy.
- 1.4 Mezi Servisní podporu dle bodu 1.1 patří:
- 1.4.1 Vzdálená diagnostika CCM ODIS a MSKCM
 - 1.4.2 Odstranění vzniklého provozního problému CCM ODIS a MSKCM:
 - 1.4.2.1 Detekce problému včetně zdokumentování,
 - 1.4.2.2 Analýza problému,
 - 1.4.2.3 Konzultace navrženého řešení s kontaktní osobou Objednatele,
 - 1.4.2.4 Odstranění závady.
- 1.5 Úpravy CCM ODIS a MSKCM dle bodu 1.2 zahrnují:
- 1.5.1 Úprava uživatelského rozhraní nezasahující do základních principů zobrazení a zpracování dat v aplikaci,
 - 1.5.2 Doplnění funkcí pro zvýšení komfortu uživatele a usnadnění ovládání CCM ODIS a MSKCM,
 - 1.5.3 Úprava a optimalizace zdrojových kódů CCM ODIS a MSKCM,
 - 1.5.4 Další úpravy CCM ODIS a MSKCM, na kterých se Smluvní strany dohodnou.
- 1.6 Obě strany se dohodly, že maximální souhrnný objem prací za Servisní zásahy a Úpravy CCM ODIS zahrnutých do paušální ceny nepřesáhne 33 člověkohodin za 1 měsíc a maximální souhrnný objem prací za Servisní zásahy a Úpravy MSKCM zahrnutých do paušální ceny nepřesáhne hodnotu 2,5 člověkohodiny * počet stanic se software MSKCM za 1 měsíc. Nevýčerpané hodiny se nepřenášejí do dalšího měsíce.
- 1.7 Zhotovitel provede Úpravu či Servisní zásah u CCM ODIS nebo MSKCM pouze na základě předchozího písemného pokynu Objednatele provedeného do elektronického helpdesku.
- 1.8 Bližší specifikace poskytovaných služeb Servisních zásahů jsou uvedeny v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- 1.9 Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za výše uvedené Servisní zásahy a Úpravy dohodnutou cenu ve výši a za podmínek stanovených v této Smlouvě.

2 MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 Místem provádění Servisních zásahů CCM ODIS podle této Smlouvy je Ostrava. Místem provádění Servisních zásahů MSKCM podle této Smlouvy jsou místa instalace MSKCM na počítačových stanicích v Moravskoslezském kraji, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

3 ROZSAH A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 3.1 Servisní zásahy jsou poskytovány prostřednictvím telefonu, e-mailu, dálkového přístupu nebo zásahem na místě. Pro Objednatele jsou zřízena telefonní čísla a emaily uvedené v Příloze 2. Primární bude zaevidování požadavku v helpdesku, v případě Priority 1 bude hlášeno rovněž telefonicky. Doba SLA je počítána od telefonického nahlášení v případě Priority 1 a od okamžiku zaevidování požadavku v helpdesku v případě Priority 2 nebo Priority 3 a od doby umožnění vzdáleného přístupu na PC se software MSKCM (pro počítání doby SLA musí být obě tyto podmínky splněny pro všechny tři priority). Uvedené komunikační kanály jsou brány jako prioritní. Slouží pro řešení problémů a zodpovídání dotazů, které se mohou vyskytovat při práci se SW. Nahlášený problém/požadavek přebírá pracovník technické

podpory Zhotovitele, který zodpoví dotaz uživatele a pomáhá najít řešení problému. V případě potřeby spolupracuje s příslušným specialistou, případně i se specialisty a programátory Zhotovitele.

- 3.2 V případě telefonické nedostupnosti kontaktního pracovníka Zhotovitele splní Objednatel svou povinnost nahlášení požadavku Priority 1 dle předchozího bodu zasláním SMS zprávy na telefonní číslo kontaktního pracovníka Zhotovitele.
- 3.3 Další komunikační kanály (ICQ, Skype,...) jsou brány jako informativní (a používají se zpravidla ke konzultačním účelům), protože nelze zaručit přesný čas doručení ani dostupnost. Součástí poskytovaných služeb není servisní podpora HW, na kterém je SW provozován, neboť ten zajišťuje Objednatel nebo s ním spolupracující subjekty. Při závadě HW však Zhotovitel poskytne veškerou potřebnou součinnost Objednateli pro řádné zprovoznění SW.
- 3.4 Helpdesk zajistí a zprovozní na své náklady Zhotovitel. Zhotovitel se zavazuje zřídit přístup do helpdesku pro kontaktní osoby Objednatele uvedené v Příloze č. 1. Helpdesk bude Objednateli k dispozici pro zaevidování požadavků nepřetržitě. V případě nedostupnosti helpdesku využije Objednatel pro uplatnění svých požadavků e-mailové kontakty Zhotovitele uvedené v Příloze č. 2, přičemž doba SLA bude v tomto případě počítána od okamžiku odeslání e-mailu Objednatелеm.
- 3.5 Kontaktní osoby pro účely této Servisní smlouvy ze strany Objednatele jsou uvedeny v Příloze 1.
- 3.6 Pohotovostí se rozumí, že ze strany Zhotovitele bude umožněno Objednateli nahlásit závalu odpovědné osobě, která zajistí servisní zásah dle odst. 1.4 této Smlouvy. Pohotovost bude poskytována během pracovních dnů v časech od 09:00 hodin do 17.00 hodin a veškeré časy SLA se počítají také pouze během pracovních dnů v časech od 09:00 hodin do 17.00 hodin, nestanoví-li Příloha č. 4 této Smlouvy něco jiného. Za začátek lhůt podle odst. 3.8 této Smlouvy se považuje doba spadající do doby pohotovosti, takže pro závalu nahlášenou mimo dobu pohotovosti počíná lhůta běžet od doby nejbližšího začátku pohotovosti.
- 3.7 Zhotovitel může k provedení servisního zásahu použít buď dálkový přístup přes Internet, nebo se dostaví osobně, na základě svého zvážení o potřebnosti zvoleného přístupu. Objednatel se zavazuje pro Zhotovitele zajistit prostředky pro realizaci vzdáleného přístupu do systému a PC Objednatele, na kterých je SW provozován.
- 3.8 Každý požadavek na servisní zásah musí být ohodnocen podle své závažnosti. Závažnost požadavku se stanoví podle následující tabulky:

Priorita 1 (A)	SW je zcela mimo provoz nebo je nefunkční pro provozní používání.
Priorita 2 (B)	Některá z klíčových funkcí SW není k dispozici nebo reakce klíčových funkcí jsou nespolehlivé, nebo netypické, hrozí výpadek systému.
Priorita 3 (C)	Některá z méně významných funkcí SW není k dispozici nebo jsou její reakce nespolehlivé nebo netypické. Zbývající části SW jsou správně funkční. SW má zhoršený komfort obsluhy. SW vykazuje zvýšenou pracovní zátěž pro obsluhu.

- 3.9 Zařazení požadavku podle priority určuje kontaktní osoba Objednatele po dohodě s kontaktní osobou Zhotovitele.

- 3.9.1 Servisní zásah (činnosti dle odst. 1.4) bude ze strany Zhotovitele zahájen nejpozději v časech uvedených v následující tabulce (od nahlášení požadavku):

Zahájení servisního zásahu	Priorita 1 (A)	Priorita 2 (B)	Priorita 3 (C)	Poznámka
Zásah na MSKCM	Do 48 hodin	Do tří pracovních dnů	Po dohodě smluvních stran	
Zásah na MSKCM	Do 2 hodin	Do 24 hodin	Po dohodě smluvních stran	Platí v případě nefunkčnosti MSKCM na 80% a více pracovních stanic

Zásah na CCM ODIS	Do 2 hodin	Do 24 hodin	Po dohodě smluvních stran	
-------------------	------------	-------------	---------------------------	--

- 3.9.2 Zhotovitel po započetí servisního zásahu buď zprovozní systém telefonickou nebo jinou radou zaměstnanci Objednatele nebo určí postup náhradního režimu, který zajistí plné nebo uživatelsky neomezené využívání systému. U servisních zásahů, směřujících k odstranění provozního problému (činnosti dle odst. 1.4), bude toto nápravné opatření ze strany Zhotovitele dokončeno nejpozději v časech uvedených v následující tabulce (od nahlášení požadavku):

Zprovoznění systému	Priorita 1 (A)	Priorita 2 (B)	Priorita 3 (C)	Poznámka
MSKCM	Do tří pracovních dnů	Do 10 dnů	Do 30 dnů	
MSKCM	Do 8 hodin	Do 36 hodin	Do 10 dnů	Platí v případě nefunkčnosti SW na 80% a více pracovních stanic
CCM ODIS	Do 8 hodin	Do 36 hodin	Do 10 dnů	

- 3.9.3 Zprovozněním systému v případě Priority 1 a 2 se rozumí:

Přímé vyřešení problému,

Určení postupu náhradního režimu, který zajistí provozní využívání systému.

- 3.9.4 Pokud provozní podmínky Objednatele neumožní výše uvedené způsoby nápravného opatření, navrhne Zhotovitel provedení zásahu na místě instalace SW v termínu odsouhlaseném smluvními stranami.
- 3.9.5 Nápravné opatření, jehož výstupem bude odstranění důvodu vzniku provozního problému (činnosti dle odst. 1.4.2) nebo výsledek analýzy problému s popisem doporučení pro další postup, bude ze strany Zhotovitele ukončeno, resp. předáno nejpozději v časech uvedených v následující tabulce (od nahlášení požadavku):

Nápravné opatření	Priorita 1 (A)	Priorita 2 (B)	Priorita 3 (C)
Finální řešení problému	Do 1 měsíce	Do 2 měsíců	Do 6 měsíců

4 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Celková cena za servisní podporu prováděnou podle této Smlouvy se skládá z těchto částí:

- 4.1.1 Cena za Servisní zásahy a Úpravy MSKCM v rozsahu uvedeném dle odst. 1.3 až 1.5 (bez ohledu na to, zdali k činnostem došlo, či nedošlo) je stanovena ve výši: Počet PC stanic se software MSKCM provozovaných v daném měsíci * 4.000,- Kč bez DPH (slovy: čtyři tisíce korun českých bez DPH) za měsíc. Tato částka v sobě zahrnuje určené člověkohodiny měsíčně pro konkrétní činnosti a části MSKCM dle odst. 1.6, které je Objednatel oprávněn čerpat a není s nimi spojena žádná další úhrada.
- 4.1.2 Cena za Servisní zásahy a Úpravy CCM ODIS v rozsahu uvedeném dle odst. 1.3 až 1.5 (bez ohledu na to, zdali k činnostem došlo, či nedošlo) je stanovena ve výši 76.000,- Kč bez DPH za měsíc (slovy: sedmdesát šest tisíc korun českých bez DPH za měsíc). Tato částka v sobě zahrnuje i určené člověkohodiny měsíčně dle odst. 1.6, které je Objednatel oprávněn čerpat a není s nimi spojena žádná další úhrada.

- 4.1.3 Cena za provedené Servisní zásahy a Úpravy SW při překročení počtu člověkohodin dle odst. 1.6 je stanovena dohodou smluvních stran a je fakturována za každý měsíc, v němž dojde k provedení prací či servisních zásahů v úhrnné výši nad rámec určených člověkohodin měsíčně dle odst. 1.6; pro Servisní zásahy a Úpravy SW je stanovena hodinová sazba ve výši 1.500,- Kč bez DPH za 1 člověkohodinu (slovy: jeden tisíc pět set korun českých bez DPH za jednu člověkohodinu), sazba se uplatní za každou člověkohodinu nad rámec určených člověkohodin měsíčně, a to na základě výkazu Zhotovitele o činnosti („Přehled plnění smluvní zakázky“), který je Zhotovitel v těchto případech povinen vyhotovit.
- 4.1.4 Cena vadných HW dílů (nebo nových obdobných v případě nedostupnosti původních) u zařízení dodaných Zhotovitelem Objednateli (jsou-li taková), bude v případech, kdy skončila jejich záruční doba, fakturována Zhotovitelem Objednateli samostatnou fakturou v ceníkových cenách dodavatelů vadných HW dílů.
- 4.1.5 Výše uvedené ceny bez DPH dle odst. 4.1 jsou stanoveny jako pevné a neměnné po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu, s výjimkou případů, kdy v důsledku změny vnějších okolností dojde k takovému zvýšení cen vstupů Zhotovitele, při kterých se dotčené plnění dle této Servisní smlouvy stává pro Zhotovitele jednostranně nevýhodné (ztrátové). V tomto případě se smluvní strany zavazují zahájit neprodleně jednání o nových cenách za plnění dle této Smlouvy.
- 4.2 Smluvní strany se dohodly, že Zhotovitel bude Objednateli fakturovat servisní podporu takto:
- 4.2.1 Platby za Servisní zásahy a Úpravy SW budou hrazeny formou měsíčních plateb ve výši dle odst. 4.1.1. a 4.1.2. Platba bude provedena na základě faktury – daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystavené Zhotovitelem k poslednímu dni ukončeného kalendářního měsíce; tento den též bude datem uskutečnění zdanitelného plnění. Nebyla-li (první nebo poslední měsíc účinnosti Smlouvy) poskytována tato podpora po celý měsíc, bude fakturována v poměrné výši.
- 4.2.2 Platby za provedené Servisní zásahy a Úpravy SW při překročení počtu člověkohodin dle odst. 1.6 budou hrazeny na základě samostatné faktury formou měsíčních plateb a budou vypočítány na základě časové náročnosti dle výkazů o servisní činnosti a hodinové sazby uvedené v odst. 4.1.3. Platba za tyto zásahy bude provedena na základě samostatné faktury vystavené Zhotovitelem vždy k poslednímu dni ukončeného kalendářního měsíce. Nedílnou součástí faktury – daňového dokladu bude výkaz Zhotovitele o činnosti („Přehled plnění smluvní zakázky“), písemně odsouhlasený oběma smluvními stranami. Součástí této faktury mohou být též položky dle odst. 4.1.4.
- 4.3 Součástí ceny plnění Zhotovitele dle této Servisní smlouvy není úhrada provozních poplatků a provizí vzniklých v důsledku realizace platebních transakcí pomocí platebních karet.
- 4.4 Splatnost faktur se stanovuje na 30 dnů ode dne vystavení faktury Objednatel. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění. Faktura, která nesplňuje náležitosti dle tohoto odstavce, bude Zhotoviteli Objednatel vrácena, to ve lhůtě do 10 dnů od doručení Objednateli.
- 4.5 Všechny ceny v této Servisní smlouvě jsou uváděny bez daně z přidané hodnoty. K cenám bez DPH připočte Zhotovitel DPH dle aktuálně platné sazby DPH v období vystavení faktury.
- 4.6 Faktura musí být zaslána na adresu sídla Objednatele, popřípadě na jinou adresu, kterou sdělí Zhotoviteli alespoň e-mailem oprávněná osoba Objednatele.
- 4.7 Nevýčerpaný objem podpory běžného měsíce zahrnutý v paušální úhradě dle odst. 4.1.1 se do dalšího měsíce nepřevádí.
- 4.8 Jakékoliv změny cen uvedených v odst. 4.1 mohou být provedeny výhradně ve formě písemného dodatku k této Servisní smlouvě, podepsaného oběma smluvními stranami.

5 DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 5.1 Servisní smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1. 7. 2022 do 30. 6. 2026 nebo do okamžiku dosažení maximální celkové kumulované výše finančního plnění ze smlouvy ve výši 11.240.000,- Kč bez DPH.

- 5.2 Doba trvání této Servisní smlouvy může být také ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran nebo jiným postupem dle platných právních předpisů.
- 5.3 Tato smlouva může být ukončena rovněž výpovědí (i bez udání důvodu) kteroukoliv ze smluvních stran s šestiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 5.4 V případě ukončení platnosti Servisní smlouvy jsou si obě smluvní strany povinny vzájemně vyrovnat všechny doposud existující závazky.

6 ZÁRUKA

- 6.1 Zhotovitel poskytne záruku na všechny služby, jejichž plnění je předmětem této smlouvy.
- 6.2 Záruční lhůta je stanovena v trvání 24 měsíců, s výjimkou případů, kdy je součástí služby dodávka či oprava nebo výměna HW dílu – v těchto případech je poskytována Záruční lhůta v délce 6 měsíců. Záruční lhůta počíná běžet ode dne podpisu protokolu o úspěšném zásahu, který bude akceptován oběma smluvními stranami.

7 ÚROK Z PRODLENÍ A SMLUVNÍ POKUTA

- 7.1 V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavené faktury je Zhotovitel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené částky za každý započatý den prodlení.
- 7.2 V případě, že Objednatelem budou vytvořeny podmínky pro plnění v rozsahu uvedeném v čl. 10 této Servisní smlouvy, avšak Zhotovitel nedodrží kterýkoliv z časů uvedených v odst. 3.9.2 této Servisní smlouvy (činnosti dle odst. 1.4.2), je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši stanovené v následujících tabulkách:

Priorita	Zprovoznění systému (odst. 3.9.2)
Priorita 1	1.000 Kč za každou započatou hodinu zpoždění;
Priorita 2	1.000 Kč za každý započatý den zpoždění
Priorita 3	Není relevantní

Priorita	Konečné řešení problému (odst. 3.9.5)
Všechny priority	25.000 Kč za každý započatý měsíc zpoždění

- 7.3 Za prodlení činností dle odst. 1.4.1 a odst. 1.5 se smluvní pokuta nesjednává.
- 7.4 Smluvní pokuty sjednané dle této Servisní smlouvy hradí povinná strana nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně. Smluvní pokuty lze do náhrady škody započíst.

8 NÁHRADA ŠKODY

- 8.1 Každá ze stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 8.2 Žádná ze stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Zhotoviteli chybné zadání a Zhotovitel s ohledem na svou povinnost dodat dílo nebo jeho část či poskytovat Služby s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat

pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele upozornil. Zhotovitel se rovněž přiměřeně zproští povinnosti hradit škodu Objednateli, pokud škoda vznikla v důsledku jednání Zhotovitele na základě předchozího chybného či nesprávného jednání jiného subjektu (třetí strany), která spolupracuje s Objednatelem (a která nemá smluvní vztah se Zhotovitelem v souvislosti s přímým plněním této Smlouvy).

- 8.3 Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 8.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
- 8.5 Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 8.6 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, penále, úrok z prodlení apod. či sleva z ceny. Stanoví se však, že částka smluvní pokuty, penále, úroku z prodlení apod. či sleva z ceny se do úhrady náhrady škody ve stejné věci započítává, a to v celém rozsahu.

9 Odstoupení od Smlouvy

- 9.1 Obě strany prohlašují, že v případě neplnění vzájemných povinností využijí všech dostupných prostředků k tomu, aby bylo dosaženo věcné nápravy.
- 9.2 V případě, že nebude možné dosáhnout nápravy, kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna okamžitě odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana podstatně poruší své povinnosti vyplývající z této Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy musí být provedeno písemně s uvedením jeho důvodu.
- 9.3 Objednatel může odstoupit od této Smlouvy v případě, že Zhotovitel nebude provádět práce v souladu se Smlouvou a nebo bude zanedbávat plnění svých závazků závažným způsobem. Objednatel za závažné porušení Smlouvy s možností okamžitého odstoupení považuje:
 - 9.3.1 opakované provádění prací v rozporu s touto Smlouvou
 - 9.3.2 prodlení s termínem plnění delším než 30 dní
- 9.4 Zhotovitel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že bude Objednatel v prodlení se zaplacením faktury delším než 1 měsíc a rovněž tak v případě, kdy Objednatel opakovaně znemožňuje Zhotoviteli řádné plnění této Smlouvy. V případě odstoupení Zhotovitele z důvodů dle tohoto odstavce uhradí Objednatel Zhotoviteli prokazatelně vynaložené náklady vzniklé ke dni odstoupení.
- 9.5 Kterákoliv ze smluvních stran je dále oprávněna odstoupit od této Smlouvy, pokud druhá smluvní strana je v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) v platném znění.
- 9.6 V případě odstoupení kterékoliv ze smluvních stran od této Smlouvy na základě odst. 8.2 až 8.5 končí platnost a účinnost této Smlouvy dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od této Smlouvy druhé smluvní straně.
- 9.7 V pochybnostech se má za to, že den doručení písemného oznámení o odstoupení Smlouvy nastala po marném uplynutí lhůty pro uložení, přičemž úložní lhůta na základě dohody obou smluvních stran činí 4 dny po uložení. Doručováno bude prostřednictvím České pošty, s.p.
- 9.8 V případě odstoupení od této Smlouvy budou vyrovnány nároky obou smluvních stran tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.

10 POVINNOSTI ZHOTOVITELE

- 10.1 Zhotovitel se zavazuje poskytovat servisní podporu řádným způsobem a v souladu s platnými normami a předpisy, které se na tento druh činnosti vztahují. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto norem a předpisů ze strany Zhotovitele, jdou k tíži Zhotovitele.
- 10.2 Zhotovitel se zavazuje používat zařízení a software Objednatele, zapůjčený k provedení servisního zásahu, výhradně pro plnění předmětu Servisní smlouvy a respektuje zákaz kopírování software.
- 10.3 Zhotovitel předloží Objednateli po podpisu této Servisní smlouvy písemný seznam osob, které budou provádět servisní podporu dle této Smlouvy. Seznam bude ze strany Zhotovitele průběžně aktualizován.
- 10.4 Zhotovitel jako zaměstnavatel při poskytování servisní podpory podle této Servisní smlouvy odpovídá za dodržování předpisů BOZP a PO svými zaměstnanci, popřípadě dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch na pracovišti Objednatele. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto předpisů zaměstnanci Zhotovitele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, jdou k tíži Zhotovitele. Pokud Zhotovitel svou činností způsobí nebezpečí na pracovišti Objednatele, je povinen ho sám zabezpečit a neprodleně o tom informovat Objednatele.
- 10.5 Objednatel se zavazuje provozovat veškeré podporované systémy a jejich části v souladu s jejich platnou dokumentací.
- 10.6 Zhotovitel prohlašuje, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností jiným osobám.

11 POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 11.1 Objednatel se zavazuje provozovat veškeré podporované systémy a jejich části v souladu s jejich platnou dokumentací.
- 11.2 Objednatel se zavazuje provádět pravidelnou údržbu podporovaných systémů (resp. jejich částí, které nejsou spravovány v rámci této Servisní smlouvy, ale jejich činnost je potřebná pro realizaci funkce SW) a jejich částí v souladu s jejich dokumentací.
- 11.3 Objednatel je na vyžádání Zhotovitele povinen poskytnout nezbytně nutnou součinnost, přičemž pro účely této Smlouvy je součinností myšleno:
- 11.3.1 umožnit Zhotoviteli přístup na svá pracoviště v nezbytně nutném rozsahu;
 - 11.3.2 umožnit Zhotoviteli vzdálené připojení k SW v potřebné kvalitě a zabezpečení a umožnit přihlášení k systémům, na kterých má být prováděna služba;
 - 11.3.3 vypracování, poskytnutí nebo předání podkladů Zhotoviteli v rozsahu nezbytně nutném k řádnému poskytování servisní podpory podle této Servisní smlouvy, bude-li o tom Objednatel předem Zhotovitelem požádán a dovolí-li to Objednateli jeho interní bezpečnostní předpisy.
 - 11.3.4 Objednatel se zavazuje umožnit Zhotoviteli použít zařízení a software Objednatele k provedení servisního zásahu dle Servisní smlouvy.

12 OCHRANA INFORMACÍ

- 12.1 Zhotovitel bude považovat za důvěrné informace všechna data, která jsou uchovávána v systémech a programech Objednatele, a to i po neomezenou dobu po ukončení platnosti této Servisní smlouvy. Takové informace či data nesmí Zhotovitel žádným způsobem zpřístupnit jakékoliv třetí osobě bez písemného svolení Objednatele.
- 12.2 Obě strany se zavazují, že budou jednat v souladu s autorským zákonem.
- 12.3 Ochrana osobních údajů je, v souladu s GDPR, řešena v samostatné, zpracovatelské smlouvě.

13 VYŠŠÍ MOC

- 13.1 Smluvní strany se osvobozují od odpovědnosti za částečné nebo úplné nesplnění smluvního závazku, jestliže se tak stalo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pokládají okolnosti, které vznikly po uzavření dané Servisní smlouvy v důsledku stranami nepředvídaných a neodvratitelných událostí mimořádné povahy a mají bezprostřední vliv na plnění předmětu této Servisní smlouvy.
- 13.2 Za vyšší moc se považují:
- 13.2.1 přírodní pohromy a katastrofy jako zemětřesení, povodeň, abnormální atmosférické podmínky, epidemie,
 - 13.2.2 závažné nehody jako oheň, exploze,
 - 13.2.3 vyhlášený i nevyhlášený válečný stav,
 - 13.2.4 veřejné nepokoje jako povstání, vzpoury, stávky, výluky,
 - 13.2.5 rozhodnutí vládních orgánů jako zákazy nebo jakékoliv omezení, karanténa,
 - 13.2.6 jakákoliv jiná událost, kterou smluvní strany nemohou nikterak ovlivnit jako přerušení dodávky el. energie, teroristické činy.
- 13.3 V případě vyšší moci se termíny a časy plnění uvedené v této Servisní smlouvě prodlužují o dobu, během které budou účinkovat následky vyšší moci.
- 13.4 Nastanou-li výše uvedené okolnosti, jsou obě smluvní strany povinny se neprodleně o těchto okolnostech vzájemně informovat. Jestliže důsledky vyplývající ze zásahu vyšší moci prokazatelně trvají déle než 3 měsíce, může kterákoliv ze smluvních stran od této Servisní smlouvy odstoupit.

14 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1 Touto smlouvou se ujednává, že veškeré úpravy, změny či doplnění SW, které provedl Zhotovitel pro Objednatele, jsou provedeny v souladu s licenčním ujednáním mezi zhotovitelem SW a Objednatelem a nedochází k žádným změnám v tomto licenčním ujednání, nesjedná-li Smluvní strany v konkrétním případě písemně jinak.
- 14.2 Znění této Servisní smlouvy lze měnit či doplňovat pouze formou písemných, oboustranně podepsaných číslovaných dodatků, pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak.
- 14.3 Obě Smluvní strany se výslovně dohodly, že technické změny příloh, které nemají vliv na výši ceny a/nebo platební podmínky, mohou být prováděny pouze na základě dohody pověřených osob Smluvních stran. Technické změny příloh budou vždy písemně odsouhlaseny pověřenými osobami Smluvních stran a každá takto provedená změna příloh bude samostatně číslována a bude tvořit nedílnou součást této Servisní smlouvy. Změny v seznamech kontaktních osob Objednatele a Zhotovitele dle Příloh č. 1 a 2 mohou být prováděny rovněž zasláním e-mailové zprávy mezi osobami uvedenými v čl. 14.6 této smlouvy.
- 14.4 Podpisem této Smlouvy bere Zhotovitel na vědomí, že Objednatel je povinen za podmínek stanovených v zákoně č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zveřejňovat smlouvy na Portálu veřejné správy v Registru smluv. Objednatel podpisem Smlouvy bere na vědomí, že některé údaje a pasáže této Smlouvy mohou být obchodním tajemstvím Zhotovitele a zavazuje se je nezveřejnit dle zákona o registru smluv ani jinak a/nebo nepředat třetí osobě dle zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, ani jinak. Zhotovitel je povinen nejpozději v den podpisu Smlouvy označit skutečnosti, které považuje za obchodní tajemství. Objednatel je povinen zajistit, aby skutečnosti označené Zhotovitelem jako „obchodní tajemství“ a zároveň splňující zákonnou definici obchodního tajemství dle § 504 občanského zákoníku byly odpovídajícím způsobem utajeny a aby s těmito skutečnostmi byli seznámeni pouze zaměstnanci Objednatele určení k tomu statutárními zástupci Objednatele, kteří jsou povinni zachovat mlčenlivost. Ostatní ustanovení Smlouvy nepodléhají obchodnímu tajemství a smluvní strany souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených ve Smlouvě, včetně jejich příloh a případných dodatků Smlouvy za podmínek vyplývajících z příslušných

právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

14.5 Tato Smlouva ke dni zveřejnění v Registru smluv zároveň ukončuje k předešlému kalendářnímu dni platnost Smlouvy o provozní a servisní podpoře dodaného SW Centrálního Card Managementu ze dne 17.1.2020 a Smlouvy o provozní a servisní podpoře SW KM ODIS ze dne 9.12.2019, včetně všech dodatků k těmto smlouvám.

14.6 Osoby, které jsou ve smyslu odst. 14.2 a 14.3 pověřeny k provádění technických změn příloh:

14.6.1 Za Zhotovitele: [redacted] a

14.6.2 Za Objednatele: [redacted] k

14.7 Zhotovitel prohlašuje a odpovídá za to, že má oprávnění k podnikání v rozsahu plnění této Smlouvy a že při poskytování servisní podpory bude postupovat s odbornou péčí.

14.8 Obě smluvní strany prohlašují, že jednotlivé články Servisní smlouvy jsou dostatečné z hlediska náležitosti pro vznik smluvního vztahu a že bylo využito smluvní volnosti stran a Servisní smlouva se uzavírá určitě, vážně a srozumitelně. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah se řídí ustanoveními Občanského zákoníku v platném znění.

14.9 Smluvní strany se dohodly, že všechny spory vznikající ze Servisní smlouvy nebo v souvislosti s ní se budou snažit řešit nejprve smírnou cestou. U případů, které se nepodaří odstranit jednáním mezi smluvními stranami, zavazují se obě smluvní strany řešit spor formou soudního řešení sporu. V případě soudního řešení sporů mezi smluvními stranami je příslušným soudem obecný soud žalovaného dle příslušných ustanovení zákona č. 99/1963, občanský soudní řád, v platném znění.

14.10 Tato Smlouva bude podepsána zaručeným elektronickým podpisem v jednom vyhotovení.

14.11 Servisní smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnost dne 1.7.2022, to však za předpokladu, že nejdéle k tomuto datu došlo ke zveřejnění Smlouvy v souladu s čl. 14. odst. 14.4. Pokud dojde ke zveřejnění později, než k 1.7.2022, nastává účinnost až k tomuto pozdějšímu datu zveřejnění Smlouvy.

14.12 Nedílnou součástí této Servisní smlouvy jsou její přílohy:

14.12.1 Příloha 1 – Kontaktní osoby Objednatele

14.12.2 Příloha 2 – Kontaktní osoby Zhotovitele

14.12.3 Příloha 3 – Kontaktní místa MSKCM

14.12.4 Příloha 4 – poskytované služby

Podpisový list

Koordinátor ODIS s.r.o.

V Ostravě, dne

Ing. Aleš Stejskal
Digitálně podepsal
Ing. Aleš Stejskal
Datum: 2022.06.28
13:43:43 +02'00'

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

Ing. Martin Dutko
Digitálně podepsal
Ing. Martin Dutko
Datum: 2022.06.28
13:43:59 +02'00'

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

XT-Card a.s.

V Ostravě, dne

Ing. Martin Rejzl
Digitálně podepsal
Ing. Martin Rejzl
Datum: 2022.06.29
09:14:16 +02'00'

.....
Ing. Martin Rejzl
Předseda představenstva
XT-Card a.s.

Ing. Tomáš Vacek
Digitálně podepsal
Ing. Tomáš Vacek
Datum: 2022.06.30
09:49:41 +02'00'

.....
Ing. Tomáš Vacek
Místopředseda představenstva
XT-Card a.s.

Příloha 1 – Kontaktní osoby Objednatele

Jméno a příjmení	Telefon	Email
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Příloha 2 – Kontaktní osoby Zhotovitele

Jméno a příjmení Role v týmu	Telefon	Email
[REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Příloha 3 – Kontaktní místa MSKCM:

Seznam kontaktních míst a počet PC stanic se software MSKCM:

Číslo KM	Název	Počet PC stanic
0000	Koordinátor ODIS s.r.o	3
0001	Dopravní infocentrum Český Těšín	1
0002	Dopravní infocentrum Ostrava	3
0003	Dopravní infocentrum Třinec	2
0004	Dopravní infocentrum Jablunkov	1
0006	Dopravní infocentrum Hlučín	1
0007	Dopravní infocentrum Karviná	1
0008	Dopravní infocentrum Orlová	1
0009	Dopravní infocentrum Krnov	1
0011	DPO - prodejna Poděbradova	4
0012	DPO - prodejna vozovna Poruba	2
0013	DPO - Info Jih!!!	2
0014	DPO - Prodejna OC Kotva	2
0017	Městské muzeum Rýmařov p.o.	1
0018	MIC Bruntál – terminál	1
0019	Informační kancelář Nový Jičín	1
0020	Informační kancelář Kopřivnice	1
0022	Dopravní infocentrum Frýdek-Místek	2
0024	Dopravní infocentrum Opava	2
0064	Dopravní infocentrum Havířov	2
0067	Návštěvnické centrum Nový Jičín	1
CELKEM za období:		35

Příloha 4 – poskytované služby:

Poskytované služby servisovaného software MSKCM:

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

Servisovaný SW má, mimo jiné, tyto základní funkce:

- Administraci - správa uživatelů, správa lokálních a globálních nastavení, správa číselníků.
- Pořízení žádosti o kartu, správa žádostí a žadatelů.
- Generování výrobní dávky a import výsledků z personalizačního pracoviště.
- Správa karet, jejich evidence a řízení životního cyklu (blokace, odblokace apod.), změny profilů uživatelů
- Dobíjení časových kupónů na karty.
- Dobíjení elektronické peněženky.
- Vrácení kupónu nebo části kupónu.

- Převody kupónů nebo zůstatků EP.
- Možnost nákupu dalších souvisejících produktů (jízdní řády, obaly na karty apod.), vystavení dokladu.
- Komunikace s Clearingem MSK - aktivace karet, zasílání transakcí.
- Řešení reklamací, výpis celého obsahu karty.
 - Vydávání a správa náhradních karet
 - Potisky a vydávání expresních karet u vybraných KM.
 - Schvalování fotografií žadatelů pro e-shop

Poskytované služby servisovaného software CCM ODIS:

- Každodenní kontrola na základě výstupu z monitoringu (v 20:00):
 - neodeslané transakce na clearing MSK (řešení nestandardních situací, jako jsou chyby zápisu na kartu).
 - neodeslané EET zprávy na portál MFČR.
- Každodenní kontrola stavu chybně vyrobených karet (chyba ve struktuře na kartě), které se postupně opravují a odblokovávají.
- Kontrola neuznaných transakcí na straně clearingů MSK.
- Měsíční kontrola účetních sestav z MSKCM za jednotlivé dopravce oproti vygenerovaným sestavám z dělby.
- Měsíční kontrola odeslaných EET zpráv oproti sestavám z EET portálu MFČR.
- Import nových tarifních číselníků ODIS.
- Import nových číselníků neODIS tarifů.
- Kontrola importu výrobních protokolů karet z personalizační linky, tzn. aktivace karet KÚ MSK, karet Mobilita a karet ODIS 2.generace.
- Ruční opravy stavů žádostí o kartu, např. v případě, že karta již byla odeslána do výroby apod.
- Ruční opravy transakcí a daňových dokladů, např. v případě chybně uskutečněného doplňkového prodeje za minulé účetní období.
- Ruční opravy greenlist transakcí, např. řešení odtržených transakcí z ČD.
- Podpora při úpravách číselníků:
 - globální nastavení aplikace,
 - lokální nastavení aplikace na kontaktním místě,
 - účetních položek - řešení problémů souvisejících s napojením na skladové hospodářství,
 - sazeb DPH - změna sazeb DPH,
 - uživatelů - zavádění a změny uživatelů,
 - skupin práv - změna práv,
 - dopravců - zavádění dopravců a změny parametrů stávajících (prodej tarifů),
 - zařízení - zavádění a změna zařízení pro kontaktní místa, správa čísel zařízení KODIS,

- kontaktních míst - zavádění a změna kontaktních míst, správa čísel kontaktních míst a čísel EET workshopů.
- Ukončování činnosti zaniklých dopravců včetně migrace žádostí a karet do databáze MSKCM pod dopravce KODIS.
- Telefonická a emailová podpora kontaktních míst při řešení standardních i nestandardních situací.
- Provádění úprav vyplývajících z legislativních změn (vynucené zejména změnou právních předpisů na úseku platebního styku, účetnictví či daní), kde pracnost nepřekročí 30 hodin za rok.
- Konzultační činnost na základě požadavků Objednatele v rozsahu max. deset (10) hodin za kalendářní měsíc;
- Profylaxe serverové části Systému zajišťující udržování optimálních provozních podmínek Systému.
- Sledování a vyhodnocování aplikačních logů.
- Správa databáze, kontrola databázové integrity.
- Provádění běžných softwarových úprav dle požadavků Objednatele nepřesahujících časovou náročnost dle bodu 1.6 za kalendářní měsíc.
- Zajištění SLA pro vady priority A, tj. vad majících kritický dopad do funkčnosti systému, tak, že vadu do 8 hodin odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení.
- Zajištění SLA pro vady priority B, tj. vad způsobujících zhoršení výkonnosti a funkčnosti systému, tak, že vadu do 36 hodin dnů odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení.
- Zajištění SLA pro vady priority C, tj. vad s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost systému, tak, že vadu do 10 dnů odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení.