

SMLOUVA
o poskytování služeb Centra podpory zákazníků
SML410_23_007

(dále jen „SMLOUVA“)

POSKYTOVATEL: Mikroelektronika spol. s r.o.
Se sídlem: Dráby 849, 566 01 Vysoké Mýto
Zastoupený:
bankovní spojení:
IČ 15029221
DIČ CZ15029221
zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové pod spisovou značkou C. 576

(dále také jen „POSKYTOVATEL“)

a

UŽIVATEL: Městský dopravní podnik Opava, a.s.
Se sídlem: Bílovecká 1127/98, 747 06 Opava
Zastoupený: Milanem Semerou, předsedou představenstva společnosti
bankovní spojení:
IČ 64610250
DIČ CZ64610250
zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem Ostrava, oddíl B, č. vložky 1234

(dále také jen „UŽIVATEL“)

dohodli se dnešního dne na uzavření následující smlouvy (dále také jen „SMLOUVA“)

t a k t o:

1. Úvodní ustanovení

1.1. POSKYTOVATEL dodal UŽIVATELI na základě Smlouvy o dílo s názvem Odbavovací a informační systém cestujících v městské hromadné dopravě v Opavě, č. SML 400_20_016 uzavřené dne 18. 09. 2020 (dále také jen „Smlouva o dílo“) informační a odbavovací systém (dále také jen „SYSTEM“).

2. Předmět smlouvy

2.1. Služby a činnosti uvedené v odst. 2.1. této SMLOUVY se zavazuje POSKYTOVATEL poskytovat UŽIVATELI prostřednictvím Centra podpory zákazníků (dále jen „CPZ“; definované v přílohách č. 1, č. 2 a UŽIVATEL se zavazuje hradit POSKYTOVATELI za podmínek sjednaných ve SMLOUVĚ sjednanou cenu.
UŽIVATEL má právo požádat o rozšíření či zúžení platného obsahu plnění. Dojde-li k dohodě stran o rozšíření či zúžení musí být tato změna provedena vždy písemným dodatkem této SMLOUVY. Dílčí požadavky na provedení prací či služeb bude předkládat UŽIVATEL POSKYTOVATELI formou objednávek prostřednictvím HelpDesku. Pro každou objednávku zpracuje POSKYTOVATEL nabídku. V ní bude UŽIVATELEM jednoznačně uvedeno, zda nabídku přijímá a bude obsahovat termín a podmínky realizace POSKYTOVATELEM. Teprve po jejím odsouhlasení oprávněnými osobami UŽIVATELE bude obsah objednávky realizován. Předmětem SMLOUVY není upgrade HW, byl-li vyvolán vyšší náročností upgradovaného SW, nebo ukončením platnosti certifikátů použitých komponent.

3. Základní práva a povinnosti stran

3.1. UŽIVATEL je oprávněn užívat služby CPZ pouze v souladu se SMLOUVOU.

- 3.2.** UŽIVATEL je oprávněn užívat služby pouze, pokud uhradil veškeré závazky POSKYTOVATELEM vyplývající z této SMLOUVY. Termíny plnění jakýchkoli závazků a povinností POSKYTOVATELE ze SMLOUVY se prodlužují o dobu prodlžení UŽIVATELE s platbou. Po dobu prodlžení UŽIVATELE není POSKYTOVATEL povinen poskytovat či zpřístupnit jakoukoli službu, to neplatí o službě HelpDesk. Služby dle SMLOUVY nemění ani nenahrazují jakoukoli odpovědnost POSKYTOVATELE za vady či jakoukoli POSKYTOVATELEM poskytnutou záruku ze Smlouvy o dílo.
- 3.3.** SMLUVNÍ STRANY se zavazují držet skutečnosti tvořící předmět obchodního tajemství přísně v tajnosti v souladu s přílohou č. 4. SMLUVNÍ STRANY se zavazují využít veškeré dostupné technické prostředky a veškerá dostupná opatření a postupy vedoucí k ochraně předmětu obchodního tajemství.
Pokud mají SMLUVNÍ STRANY jakékoli výhrady ke službě, musí takové výhrady sdělit písemně DRUHÉ STRANĚ bezodkladně po jejich poskytnutí.
- 3.4.** POSKYTOVATEL prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti, ani základní lidská práva. POSKYTOVATEL také svým podpisem stvrzuje, že se při plnění předmětu smlouvy bude řídit všemi platnými předpisy se zvláštním důrazem na zdraví, bezpečnost práce, ochranu životního prostředí, dodržování pracovních postupů a vyvarování se nelegální diskriminace. POSKYTOVATEL se rovněž zavazuje dodržovat základní požadavky k zajištění BOZP

4. Odpovědnost za škodu

- 4.1.** Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 4.2.** Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklou škodu či na okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této SMLOUVY.
- 4.3.** Žádná smluvní strana neodpovídá za nesplnění závazku dle této SMLOUVY v důsledku překážky vyvolané vyšší mocí. Termíny a lhůty vyplývající z této smlouvy se prodlužují o tu dobu, po kterou trvaly důvody jejich prodloužení v důsledku vyšší moci.
- 4.4.** Vyšší mocí se dle této SMLOUVY rozumí nepředvídatelná nebo neodvratitelná překážka/živelná pohroma; kalamiťní stav počasí; válečný konflikt; výjimečný stav nebo zvlášťní režim hospodaření vyhlášených stáťními orgány; pandemie, a to zejména epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 (způsobujícího nemoc COVID-19, jak může být také v praxi označován) a s tím související existující či budoucí krizová opatření, jiná opatření, vyhlášení nouzového stavu v České republice, rozhodnutí krizového štábu UŽIVATELE. (vyjma rozhodnutí mající přímý dopad na splatnost plateb dle této smlouvy), nové právní předpisy, správní akty, či zásahy orgánů veřejné moci České republiky či jiných států, teroristický útok, hackerský útok, stávká zaměstnanců nebo dodavatelů smluvních stran nebo výrobců či dodavatelů předmětů nezbyťných pro plnění dle této SMLOUVY; poškozování, zničování, případně zcizení výrobního zařízení či zásob POSKYTOVATELE nebo výrobce či dodavatele předmětů nezbyťných pro plnění dle této SMLOUVY v důsledku potopy, požáru, mrazu, větru nebo neoprávněné činnosti třetích osob. Smluvní strana dotčená některou ze shora uvedených překážek je povinna neprodleně informovat druhou smluvní stranu o vzniku překážky v plnění smlouvy, tzv. o vyšší moci a jednoznačně prokázat délku a důvody prodloužení.
- 4.5.** Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na právo poškozování strany domáhat se zaplacení náhrady škody ve výši, v níž náhrada škody převyšuje smluvní pokutu, ani na její právo od této SMLOUVY odstoupit, jestliže jí vzniklo.
- 4.6.** Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

5. Cena

- 5.1.** Ceny služeb dle SMLOUVY stanovuje příloha č. 2 SMLOUVY.
- 5.2.** Ceny jsou sjednány bez DPH. POSKYTOVATEL je oprávněn ceny navýšit o DPH v zákonem stanovené výši. Datem uskutečnění zdanitelného plnění se rozumí vždy poslední kalendářní den příslušného sjednaného období fakturace, nebo den provedené práce.
- 5.3.** POSKYTOVATEL je oprávněn kdykoli navrhnout změnu sjednaných cen služeb. Dojde-li k dohodě stran o změně ceny být tato změna provedena vždy písemným dodatkem této SMLOUVY.

- 5.4. POSKYTOVATEL si tímto vyhrazuje právo každoročně zvyšovat cenu dle přílohy č. 2 SMLOUVY v souladu s § 2248 občanského zákoníku, a v souladu s mírou inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem. K navýšení z důvodů inflace může poprvé dojít k 1. 1. 2024, a to o míru inflace za období roku 2023. Cena zvýšená z důvodu inflace se považuje za sjednanou cenu.

6. Platební podmínky

- 6.1. Paušální měsíční platby za UŽIVATELEM objednané a předplacené služby dle Přílohy č. 2 SMLOUVY budou POSKYTOVATELEM UŽIVATELI účtovány jednou měsíčně, a to vždy na počátku kalendářního měsíce následujícího za kalendářním měsícem, za nějž budou účtovány.
- 6.2. Cena za služby poskytnuté dle této SMLOUVY UŽIVATELI POSKYTOVATELEM nad rámec UŽIVATELEM objednaných a předplacených služeb dle Přílohy č. 2 SMLOUVY, budou POSKYTOVATELEM UŽIVATELI účtovány po jejich poskytnutí.
- 6.3. Paušální měsíční platby dle bodu 6.1. a ceny za služby dle bodu 6.2. jsou splatné na základě daňového dokladu (faktury) vystavené POSKYTOVATELEM. Splatnost faktur je 30 dnů od data vystavení. Faktura je považována za zaplacenou dnem připsání fakturované částky na účet POSKYTOVATELE.

7. Trvání a ukončení smlouvy

- 7.1. SMLOUVA se uzavírá na dobu neurčitou.
- 7.2. Platnost SMLOUVY je dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran Účinnost SMLOUVY nabývá dnem zveřejnění v registru smluv, v souladu se zákonem 340/2015 Sb. o registru smluv. Toto zveřejnění zajistí UŽIVATEL.
- 7.3. UŽIVATEL i POSKYTOVATEL mohou SMLOUVU ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.4. Výpověď této SMLOUVY nemá vliv na povinnost uhradit veškeré vzniklé závazky ze smluvního vztahu.

8. Součinnost a vzájemná komunikace smluvních stran

- 8.1. UŽIVATEL zajistí na svoje náklady POSKYTOVATELI potřebnou součinnost, zejména přístup k dodanému systému vč. vzdáleného přístupu (VPN), předání dat a informací a aktivní spolupráci svých pracovníků po celou dobu poskytování služby.
- 8.2. POSKYTOVATEL se zavazuje vstupovat a zasahovat pouze do instalovaného SW dodaného POSKYTOVATELEM a dalších souvisejících SW produktů (např. MSSQL) výhradně se souhlasem a v zájmu UŽIVATELE. Jakákoliv jiná prokázaná činnost v datové síti UŽIVATELE je nepřipustná a považuje se za závažné porušení této SMLOUVY.
- 8.3. Nebude-li POSKYTOVATELI poskytnuta součinnost dle odst. 8.1 výše (ať již oprávněně – ve vztahu k utajeným datům a informacím, či opomenutím UŽIVATELE) a/nebo nebude-li POSKYTOVATELI udělen souhlas dle odst. 8.2 výše, je POSKYTOVATEL oprávněn přerušit plnění veškerých dílčích smluv s UŽIVATELEM, jejichž předmět plnění je tímto dotčen, a následně dle svého uvážení vyvolat jednání s UŽIVATELEM o změně uvedených dílčích smluv, či od uvedených dílčích smluv odstoupit. Odstoupení dle předchozí věty musí předcházet písemná výzva k nápravě adresovaná UŽIVATELI, přičemž lhůta k nápravě/poskytnutí součinností nesmí být kratší než 7 pracovních dní. POSKYTOVATEL může od uvedených dílčích smluv odstoupit až po mém uplynutí lhůty k nápravě/poskytnutí součinnosti.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Smluvní strany se zavazují bezodkladně informovat o všech skutečnostech podstatných pro plnění povinností druhé smluvní strany.
- 9.2. SMLOUVA se řídí českým právem. V případě více jazykových verzí SMLOUVY je rozhodná česká jazyková verze.
- 9.3. Veškeré změny nebo doplnění nebo ukončení této SMLOUVY vyžadují písemnou formu. Změna, včetně vzdání se požadavku písemné formy, nebo doplnění nebo ukončení SMLOUVY jinou než písemnou formou, se nepřipouští.

- 9.4. Smluvní strany se dohodly, že práva a povinnosti z této SMLOUVY lze postoupit, tedy lze postoupit SMLOUVU, na třetí osobu pouze na základě písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 9.5. Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci § 1799 a 1800 občanského zákoníku na závazek založený touto SMLOUVOU
- 9.6. POSKYTOVATEL prohlásil před uzavřením této SMLOUVY a prohlašuje i v textu této SMLOUVY (resp. v jejím návrhu), že: má zájem na uzavření SMLOUVY s UŽIVATELEM, jen bude-li mezi nimi dosaženo shody o všech náležitostech v nabídce na uzavření této SMLOUVY uvedených a/nebo smluvními stranami v rámci jednání o uzavření SMLOUVY navržených. Dosažením shody o jen některé náležitosti a/nebo o jen některých náležitostech není SMLOUVA uzavřena a ujednání, na nichž již bylo dosaženo shody, smluvní strany nezavazují; požaduje uzavření SMLOUVY písemnou formou, a že jí nechce být vázán, nebude-li písemná forma smluvními stranami dodržena; vylučuje možnost, aby jakákoliv část SMLOUVY byla určena odkazem na obchodní podmínky
- 9.7. Tato SMLOUVA je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží UŽIVATEL a jedno POSKYTOVATEL.
- 9.8. Smluvní strany prohlašují, že se s obsahem SMLOUVY před uzavřením řádně seznámily a jejímu obsahu zcela rozumí.
- 9.9. Smluvní strany podpisem této smlouvy berou na vědomí, že UŽIVATEL je povinným subjektem dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a dále dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Je povinován v souladu s uvedenými předpisy za zákonem daných okolností zveřejnit obsah této smlouvy (kromě částí označených jako „Obchodně důvěrné“), či poskytnout její kopii třetí osobě. Smluvní strany proti tomuto podpisu nic nenamítají.
- 9.10. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. V případě, že tato smlouva podléhá povinnému zveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, pak nabývá účinnosti okamžikem jejího zveřejnění (není-li smlouvou stanoveno jinak).
- 9.11. Nedílnou součástí této SMLOUVY je:
- Příloha č. 1 – Specifikace služeb
 - Příloha č. 2 – Limitní rozsah služeb a ceník
 - Příloha č. 3 – Seznam oprávněných osob, kontakty
 - Příloha č. 4 – Ochrana informací
 - Příloha č. 5 – Řešení požadavku, limity odstranění závad

V Opavě dne

Ve Vysokém Mýtě dne

Milan
Semera
Digitálně podepsal
Milan Semera
Datum: 2023.09.01
09:19:24 +02'00'

Městský dopravní podnik Opava, a.s.
Milan Semera
předseda představenstva společnosti

Mikroelektronika spol. s r.o.
generální ředitel

Příloha č. 1 SMLOUVY – Specifikace služeb

- **HelpDesk.**

HelpDesk je službou spočívající ve zpřístupnění komunikačního rozhraní mezi POSKYTOVATELEM a UŽIVATELEM sloužící výlučně k hlášení a evidenci požadavků UŽIVATELE.

Požadavkem se rozumí zejména hlášení chyby v SW nebo HW, hlášení havárie SW nebo HW, požadavek na změnu funkcionality, požadavek na poskytnutí jakékoli služby, požadavek na rozšíření SYSTÉMU, žádost o informaci (konzultaci), požadavek na obchodní jednání.

HelpDesk neobsahuje službu konkrétního řešení požadavku, tzn. nezahrnuje činnosti, které jsou součástí dále popsaných služeb.

HelpDesk je dostupný na internetu pomocí vhodného prohlížeče na adrese určené POSKYTOVATELEM. Aktuální přístup k využití HelpDesk je prostřednictvím internetové adresy uvedené v příloze č. 3. SMLOUVY. POSKYTOVATEL má právo kdykoli adresu přístupu změnit, musí však tuto změnu UŽIVATELI oznámit dle přílohy č. 3 SMLOUVY.

Služba HelpDesk je UŽIVATELI dostupná nepřetržitě.

POSKYTOVATEL je povinen neprodleně reagovat na přijetí požadavku od UŽIVATELE, přičemž reakcí POSKYTOVATELE se rozumí automaticky generovaná zpráva potvrzující zaevidování požadavku.

Řešení požadavku přijatého od UŽIVATELE zahájí POSKYTOVATEL do doby uvedené v příloze č. 5.

Řádným dokončením poskytování služby HelpDesk se rozumí v každém dílčím případě zpřístupnění služby a následné zahájení řešení při dodržení Reakční doby.

Převzetí požadavku UŽIVATELE k řešení a jeho vyhodnocování má UŽIVATEL možnost průběžně sledovat v internetovém rozhraní HelpDesku, přičemž o podstatných změnách je UŽIVATEL informován automaticky generovanou e-mailovou zprávou.

Dojde-li k výpadku služby HelpDesk, je POSKYTOVATEL povinen zjednat nápravu nebo zajistit náhradní obdobné plnění do 48 hodin po zjištění výpadku.

- **HotLine**

HotLine je službou spočívající v příjmu požadavků UŽIVATELE na řešení neodkladných závažných problémů při provozu informačních systémů. Těmito problémy se rozumí: havárie, závažná chyba systému ohrožující jeho fungování, kritická chyba, která by mohla způsobit velké finanční ztráty, kolaps celého systému

HotLine neobsahuje službu konkrétního řešení požadavku, tzn. nezahrnuje činnosti, které jsou součástí dále popsaných služeb.

HotLine je UŽIVATELI přístupná dle v příloze č. 2 SMLOUVY sjednaného rozsahu na kontaktním telefonním čísle dle přílohy č. 3. SMLOUVY.

Pro řešení požadavků zajistí POSKYTOVATEL personální, materiálové a technické vybavení.

Služba Hot-line bude poskytována pouze v případě nahlášení prostřednictvím oprávněné osoby UŽIVATELE určené dle Přílohy č. 3 této smlouvy na kontaktní telefonní číslo dle přílohy č. 3. SMLOUVY.

POSKYTOVATEL garantuje zahájení řešení požadavku do doby uvedené v příloze č. 5.

Řádným dokončením poskytování služby HotLine se rozumí v každém dílčím případě zpřístupnění služby a následné zahájení řešení při dodržení Reakční doby.

Po skončení sjednané doby trvání služby není UŽIVATEL oprávněn HotLine jakkoli užívat a nesmí kontaktní telefonické číslo předat, zpřístupnit či umožnit zpřístupnění jakékoli třetí osobě.

- **Rozvoj dodaného Software (Rozvoj SW)**

Služba Rozvoj SW zavazuje POSKYTOVATELE udržovat SW dodaný UŽIVATELI v provozuschopném stavu po dobu platnosti SMLOUVY. Jedná se zejména o údržbu databází, úpravy SW vyžádané změnou legislativy a obecně použitelné úpravy.

K tomuto účelu bude POSKYTOVATEL na své náklady udržovat potřebné personální, materiální a technické vybavení.

V případě, že požadavek UŽIVATELE nebude POSKYTOVATELEM, posouzen jako obecný a využitelný i pro jiné uživatele, přičemž posouzení tohoto je dle dohody stran výlučně na uvážení POSKYTOVATELE, bude POSKYTOVATELEM UŽIVATELI sdělen návrh ceny a termín provedení příslušné úpravy a tato úprava nebude provedena v rámci v příloze č. 2 sjednaného poplatku za tuto službu, ale za cenu sjednanou stranami pro daný konkrétní případ. Termín realizace počíná běžet datem bezvýhradné akceptace (přijetí) objednávky UŽIVATELE obsahující minimálně rozsah příslušné úpravy, její cenu a termín jejího provedení POSKYTOVATELEM.

UŽIVATEL souhlasí s tím, že v případě dodání nové verze software může tato obsahovat nové funkce, o které nežádal (tzn. obecné úpravy vyžádané jiným uživatelem).

Po obdržení nové verze SW je UŽIVATEL povinen tuto verzi dle lokálních zvyklostí prostředí UŽIVATELE otestovat a to včetně vstupů z předcházejících a výstupů do navazujících systémů. O výsledku informuje (písemně, emailem, HelpDesk) POSKYTOVATELE. POSKYTOVATEL se zavazuje nahlášenou vadu neprodleně opravit.

Na základě požadavku UŽIVATELE provede POSKYTOVATEL instalaci software a zaškolení pracovníků UŽIVATELE. Vyúčtování za provedenou službu bude provedeno dle aktuálního ceníku POSKYTOVATELE.

V rámci poskytnutí příslušného upgrade POSKYTOVATEL UŽIVATELI dodá:

- vlastní software
- dle typu SW příslušná média (či možnost stažení z internetu)
- uživatelské manuály, obsahující návod k provozování a užívání programu, a další písemné materiály

Úprava software je dílem ve smyslu zák. č. 121/2000 Sb. (autorský zákon) a požívá plné ochrany podle tohoto zákona.

UŽIVATEL je oprávněn užívat software, není-li písemně v konkrétním případě dohodnuto jinak, jen za účelem jeho využití a pro svou osobní potřebu, nikoliv za účelem jeho dalšího převodu či umožnění jeho užívání třetími osobami. UŽIVATEL tak není-li písemně v konkrétním případě dohodnuto jinak nebo níže uvedeno jinak, oprávněn software rozmnožovat, půjčovat, sdělovat, pronajímat, půjčovat, rozšiřovat, vystavovat, sdělovat veřejnosti či jakkoliv jinak umožnit jeho užití třetími osobami.

Není-li písemně v konkrétním případě dohodnuto jinak, není UŽIVATEL oprávněn software rozmnožovat, překládat, zpracovávat, upravovat či jej jinak měnit a/nebo do něj jakkoliv zasahovat s výjimkou, že tak bude činit v souladu ustanovením § 66 odst. 1 písm. a), c), d), e) autorského zákona. Dle ustanovení § 66 odst. 1 písm. b) autorského zákona je UŽIVATEL oprávněn jinak rozmnožovat, překládat, zpracovávat, upravovat či jinak měnit software, je-li to nezbytné k využití oprávněně nabyté rozmnoženiny software v souladu s jeho určením, pouze je-li to výslovně písemně v konkrétním případě dohodnuto s POSKYTOVATELEM.

UŽIVATEL není oprávněn ani jakkoli zasahovat do dokumentace software a předaných materiálů, rozmnožovat je nad rámec oprávnění stanovených autorským zákonem či písemnou dohodou s POSKYTOVATELEM, zejména tak není UŽIVATEL oprávněn je předávat třetím osobám, umožnit jejich využití třetími osobami, nebo vyvíjet počítačové programy založené na software anebo použít při vývoji počítačových programů software jako předlohu. Za rozmnožování je rovněž považováno kopírování na pevný disk nebo na jiný přenosný nosič dat, jakož i kopírování papírových podkladů.

- **Profylaktické kontroly**

Služba Profylaktické kontroly realizuje preventivní prohlídky stavu provozovaných systémů. Jsou prováděny s důrazem na zjišťování potenciálních problémů a jejich odstranění v předstihu s minimálními náklady. Typickou činností Profylaktické kontroly jsou např. kontrola infrastruktury, nastavení serverů, logů, kontrola vybraného koncového zařízení, kontrola nastavení SW produktů POSKYTOVATELE apod.

Součástí služby nejsou zejména vlastní opravy zjištěných závad, kontroly produktů třetích stran a dále činnosti, které jsou součástí dalších služeb Centra podpory zákazníků.

Specialista POSKYTOVATELE provede dohodnuté kontrolní činnosti v dohodnutých termínech a v rozsahu dle úrovně sjednané služby. O provedení kontroly je pořízen protokol. Pokud při profylaktické kontrole dojde ke zjištění nedostatků, které nelze odstranit jednoduchým a rychlým způsobem během provádění kontroly, je tato skutečnost uvedena v protokolu.

Řádným dokončením poskytování služby profylaktické kontroly se rozumí v každém dílčím případě vyhotovení písemného zápisu o Profylaktické kontrole potvrzené UŽIVATELEM.

- **Konzultační práce**

Konzultační práce jsou vysoce specializovanou činností POSKYTOVATELE, při níž dochází k využití dlouholetých zkušeností a detailní znalosti produktů POSKYTOVATELE. Tyto práce vycházejí z jednorázových požadavků UŽIVATELE.

Konzultačními pracemi se rozumí zejména:

- Příprava vstupních dat
- Zpracování výstupních dat
- Oprava nekonzistentních dat
- Analýza výstupních dat
- Nastavení SW produktů zakoupených UŽIVATELEM
- Analýza nestandardního chování zařízení nebo SW provozovaných UŽIVATELEM.

Součástí služby nejsou zejména: změny dodaného SW a dále činnosti, které jsou součástí dalších služeb Centra podpory zákazníků.

Rozsah a forma Konzultační práce budou specifikovány v objednávce UŽIVATELE.

Řádným dokončením poskytování služby se rozumí v každém dílčím případě odeslání řešení a potvrzení UŽIVATELEM.

- **Poradenská expertní činnost**

Poradenskou činností jsou zejména návrh odbavovacího systému, návrh systému přenosu dat, zpracování studie v oblasti podnikání POSKYTOVATELE, odborný posudek, návrh konceptu bezpečnosti dat, návrh infrastruktury pro Systém apod.

Poradenská expertní činnost využívá dlouholetých zkušeností POSKYTOVATELE.

Součástí služby nejsou zejména činnosti, které jsou součástí dalších služeb Centra podpory zákazníků.

Rozsah a forma Poradenské expertní činnosti budou specifikovány v objednávce UŽIVATELE.

Řádným dokončením poskytování služby se rozumí v každém dílčím případě odeslání zpracovaného dokumentu a potvrzení UŽIVATELEM.

- **Školení**

V rámci této služby POSKYTOVATEL zajišťuje speciální nebo doplňující školení pro UŽIVATELE.

Součástí služby nejsou zejména dodávky školicích pomůcek a dále činnosti, které jsou součástí dalších služeb Centra podpory zákazníků.

Rozsah a forma Školení budou specifikovány v objednávce UŽIVATELE.

Řádným dokončením poskytování služby se rozumí v každém dílčím případě provedení školení a vyhotovení písemného zápisu o školení podepsaného UŽIVATELEM.

Příloha č. 2 SMLOUVY – Limitní rozsah služeb a ceník – Obchodně důvěrné

Číslo položky	Popis	Rozsah, specifikace	Místo plnění ("P" - POSKYTOVA TEL, "U" - UŽIVATEL)	Jednotková cena standardní (bez DPH)	Jednotková cena ze smlouvy o poskytování služeb Centra podpory zákazníků (bez DPH)*	Počet objednaných jednotek	Cena za objednanou službu ročně (bez DPH)
1	HelpDesk	24/7/365, ...	P				
2	HotLine	8:00-18:00, SW, HW, ...,	P				
4	Maintenance	Backoffice FareOn (nainstalované moduly)	P				
5	Maintenance	SW terminálu řidiče OCT31	P				
6	Maintenance	SW validátoru CVP48	P				
7	Profylaktické kontroly	dle specifikace v objednávce	P, U				
8	Řešení požadavku hlášeného na HelpDesk	dle přílohy č.5	P,U				
9	Konzultační práce	dle specifikace v objednávce	P				
10	Poradenská expertní činnost	dle specifikace v objednávce	P				
11	Školení	dle specifikace v objednávce	P, U				
12	Práce servisního technika při odstraňování závady	zejména opravy dodaného HW, montážní práce	P, U				
13	Práce technika při odstraňování závady	práce se SW vybavením – zejména opravy dat, nastavení, instalace	P, U				
14	Doba servisního technika strávená na cestě						
15	Doprava služebním vozidlem						
16	Prostoje						

Cena za poskytované služby po ukončení záruky – celkem Kč / rok

Měsíční platba za objednané služby po ukončení záruky

Příloha č. 3 SMLOUVY – Seznam oprávněných osob, kontakty

Oprávněnými osobami stran, a to oprávněnými k objednávání a akceptaci služeb dle této SMLOUVY, k předávání a přebírání plnění dle této SMLOUVY, k poskytování součinnosti a využívání služby HelpDesk (nikoli však bez písemné plné moci a/nebo písemného pověření oprávněnými ke sjednávání změn této Smlouvy či k ukončení této SMLOUVY), jsou výlučně následující osoby:

1. POSKYTOVATEL:

Adresa:	Mikroelektronika spol. s r. o., Dráby 849, 566 01 Vysoké Mýto
	Centrum podpory zákazníků
K rukám:	
Email:	

2. UŽIVATEL:

Adresa:	Městský dopravní podnik Opava, a.s.
	Bílovecká 1127/98, 747 06 Opava
K rukám:	
Email:	

Smluvní strany jsou oprávněny osoby a/nebo jejich kontaktní údaje uvedené v této příloze jednostranně měnit. Změna oprávněné osoby a/nebo kontaktního údaje musí být učiněna jednostranným písemným (podepsaným) oznámením doručeným příslušnou smluvní stranou druhé smluvní straně s tím, že takováto změna se stane účinnou doručení takového oznámení druhé smluvní straně.

Centrum podpory zákazníků:

POSKYTOVATEL je oprávněn kontaktní údaje Centra podpory zákazníků (včetně tel. čísla HotLine) a HelpDesku jednostranně měnit. Změna kontaktního údaje musí být učiněna jednostranným písemným (podepsaným) oznámením POSKYTOVATELE s tím, že takováto změna se stane účinnou doručení takového oznámení UŽIVATELI.

Příloha č. 4 SMLOUVY – Ochrana informací

Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění SMLOUVY mohou jejich zaměstnanci nebo smluvní partneři získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany. Smluvní strany se zavazují zajistit, aby jejich zaměstnanci nebo smluvní partneři, kteří důvěrné informace nabyli, zachovávali o takových důvěrných informacích mlčenlivost. Každá ze smluvních stran je povinna zachovávat přísnou mlčenlivost o veškerých důvěrných obchodních informacích druhé smluvní strany, které získá na základě jednání či opomenutí své nebo druhé smluvní strany, předcházejících podpisu této SMLOUVY, při plnění této SMLOUVY a dále kdykoli po jejím podpisu.

Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím/právním předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu minimálně takové úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. Obě smluvní strany se zavazují nezneužívat, neoprávněně nesdílet, nepřístupnit důvěrné informace druhé strany, zejména informace obchodní nebo výrobně technické povahy, mající skutečnou nebo potenciální materiální či nemateriální hodnotu a které nejsou v obchodních kruzích běžně dostupné, a podle této SMLOUVY včetně smluvních dodatků si smluvní strany vyhradily jejich utajení.

Smluvní strany se dohodly nepředat informace podléhající obchodnímu tajemství třetí straně, ani svým vlastním zaměstnancům nebo smluvním partnerům a zástupcům s výjimkou zaměstnanců nebo smluvních partnerů, kteří se s nimi seznámí v souladu a při plnění pracovních povinností plynoucích z této SMLOUVY, resp. s výjimkou spolupracujících či zaměstnaných osob na které se vztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti. Tímto ujednáním není dotčena zákonná informační povinnost.

Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

- a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
- b) měla přijímající strana k dispozici před uzavřením SMLOUVY, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
- c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- d) po podpisu SMLOUVY poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem,
- e) byly přijímající stranou získány či se s nimi seznámila z jiného zdroje než od strany, jež je jejich vlastníkem a nejsou chráněny jiným způsobem jako důvěrné,
- f) byly přijímající straně poskytnuty druhou stranou jako nikoliv důvěrné.

Za prokázané porušení shora v této příloze uvedených ustanovení o ochraně informací má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč.

Ustanovení této přílohy nejsou dotčena ukončením účinnosti SMLOUVY z jakéhokoliv důvodu a jejich účinnost skončí tři roky po ukončení účinnosti této smlouvy.

Příloha č. 5 SMLOUVY – Řešení požadavku, limity odstranění závad – Obchodně důvěrné

Číslo položky	Popis	Specifikace	Reakční doba (limit pro zahájení odstraňování závady)	Limit pro odstranění závady	Sankce za nesplnění limitu pro odstranění závady
1	Havárie systému	celý systém je mimo provoz (jsou nefunkční všechny dodané (platební) metody odbavení cestujících, dochází ke ztrátě informací o platbách)	1 hod	96 hod	
2	Závažná chyba systému	jedna nebo více funkcionalit systému je mimo provoz	5 hod	7 dnů	
3	Závažná chyba části systému	část systému je mimo provoz nebo s omezeným provozem	1 den	2 týdny	
4	Jiná závada	mimo výše uvedené	1 týden	10 týdnů	

Závady způsobené nedostatečnou údržbou, chybou obsluhy nebo vandalismem jsou prováděny za úhradu v ceně dle přílohy č. 2, pol. 13 a 14 a nevztahují se na ni výše uvedené limity.

Uvedené „Reakční doby (limity pro zahájení odstraňování závady)“ platí pro závady zaevidované do HelpDesku v pracovní dny v čase od 8:00 do 16:00. Pro závady evidované mimo tuto uvedenou dobu započne reakční doba v 6:00 následujícího pracovního dne.

V uvedených limitech pro odstranění závady může být odstraněna vada tak, aby byla zajištěna funkčnost plnění jako celku nebo jeho části vadou zatíženě. Toto řešení může mít charakter „dočasněho řešení“ (tzv. - "workaround"). Termín definitivního řešení bude stanoven po vzájemné dohodě na základě analýzy závady a jejího odstranění.