

Článek III. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek Zhotovitele poskytovat Objednateli služby servisní podpory (dále jen služby) a závazek Objednatele za poskytnuté služby zaplatit Zhotoviteli cenu dle této smlouvy. Služby poskytované Zhotovitelem dle této smlouvy jsou uvedeny v **Příloze č. 1** a dělí se na:
 - 1.1. **služby poskytované na paušální bázi** –
Jedná se o služby poskytované Zhotovitelem v rozsahu uvedeném v Příloze č. 2 této smlouvy a s časovou disponibilitou a reakčními lhůtami uvedenými v Příloze č. 3 této smlouvy. Cena za tyto služby je stanovena v paušální měsíční výši dle čl. V. odst. 2 této smlouvy.
 - 1.2. **služby poskytované na dodávkové bázi** (dále jen rozvoj modulů) – viz **Příloha č. 5** této smlouvy. Zhotovitel se zavazuje, že po dobu čtyř let od uzavření této smlouvy bude Objednateli garantovat rozvoj modulů.
 - 1.3. Pojmy užívané v této smlouvě jsou definovány v **Příloze č. 6** této smlouvy.
2. Předmětem plnění není:
 - 2.1. implementace poskytnuté nové verze systému do prostředí Objednatele.
 - 2.2. realizace servisních požadavků, které byly způsobeny:
 - a) chybným užitím systému či modulů Objednatelem v rozporu s dokumentací systému.
 - b) zásahem třetí strany.
 - c) vyšší mocí.
 - d) komponentami nedodanými na základě smlouvy o dílo, zejména systémovou infrastrukturou (hardware, systémový a komunikační software, databáze, apod.).
3. Požadavky dle předchozího odstavce lze řešit oboustrannou dohodou smluvních stran.

Článek IV. Místo a způsob plnění

1. Místem plnění je odbor Rozvoj systému řízení a správa ICT na adrese U Vozovny 115/3, Ostrava-Poruba.
2. Základní formou komunikace mezi oběma stranami je přímý zápis požadavku do elektronického systému zhotovitele (dále jen HelpDesk) prostřednictvím oprávněných osob Objednatele. Seznam oprávněných osob je uveden v **Příloze č. 7**. HelpDesk je dostupný prostřednictvím webového přístupu na adrese <https://helpdesk.tescosw.cz>. Součástí HelpDesku je také uživatelská příručka a popis procesu zpracování požadavku.
3. V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli použít formu dle předchozího odstavce, a které jsou mimo vliv Objednatele či Zhotovitele, lze zprávu odeslat formou **elektronické pošty na adresu: [redacted]** nebo **faxem na číslo [redacted]**
4. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Zhotovitele, mohou být služby provedeny u Objednatele formou vzdáleného připojení za podmínek uvedených v Příloze č. 8 této smlouvy.

Článek V. Cena

1. Cena za služby poskytované Objednateli dle čl. III. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Cena za služby dle čl. III. odst. 1. bodu 1.1 této smlouvy je stanovena v paušální měsíční výši:

Kategorie služby	Rozsah	Cena v Kč bez DPH za měsíc
Garanční služby	Paušální	33.600,- Kč
Měsíční cena celkem bez DPH před slevou:		33.600,- Kč
Sleva:		1.600,- Kč
Měsíční cena celkem bez DPH po slevě		32.000,- Kč

Cena je stanovena na základě **Přílohy č. 2** (rozsah služeb) a podrobné kalkulace dle **Přílohy č. 4** této smlouvy. K ceně bude účtováno DPH ve výši dle aktuálních právních předpisů.

3. Cena za rozvoj modulů dle čl. III. odst. 1 bodu 1.2. této smlouvy je dána násobkem počtu hodin, po které byl rozvoj modulů prováděn, a příslušné hodinové profesní sazby. Zhotovitel garantuje Objednateli profesní sazby pro jednotlivé typy činností při rozvoji modulů po dobu čtyř let od uzavření této smlouvy. Po uplynutí této doby má Zhotovitel právo upravit formou dodatku k této smlouvě po dohodě s Objednatelům sazby uvedené v následující tabulce.

Profese	Profesní sazba v Kč/hod. uvedená bez DPH
Vedoucí projektu	1.800,-
Projektant	1.600,-
Analytik	1.600,-
Designér systému	1.600,-
Lektor	1.500,-
Programátor	1.500,-
Testér	1.400,-

4. Zhotovitel má mimo cen dle odst. 2. a odst. 3. tohoto článku nárok na náhradu cestovních nákladů, které vzniknou Zhotoviteli v souvislosti s plněním této smlouvy. Náhradu těchto nákladů bude Zhotovitel Objednateli účtovat současně s cenami podle odst. 2. a odst. 3. tohoto článku, a to na základě předložení kopií dokladů o vynaložení cestovních a ubytovacích nákladů Objednateli. Dohodnutá sazba za cestovné je specifikována v čl. VI. odst. 11. této smlouvy.

Článek VI.

Platební podmínky

1. Ceny dle čl. V. této smlouvy budou uhrazeny na základě faktur – daňových dokladů (dále jen faktura) vystavených Zhotovitelem do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění.
2. Splatnost faktury je 28 dní od doručení faktury Objednateli na adresu jeho sídla.
3. Dodávky dle čl. III. odst. 1. bodu 1.1 této smlouvy (služby poskytované na paušální bázi) - Paušální částka dle čl. V. odst. 2. této smlouvy bude hrazena měsíčně. Dnem zdanitelného plnění se rozumí poslední kalendářní den příslušného období.
4. Dodávky dle čl. III odst. 1. bodu 1.2 této smlouvy (rozvoj modulů) – ceny dle čl. V. odst. 3. této smlouvy budou hrazeny po ukončení realizace příslušného plnění. Zásady poskytování služeb na dodávkové bázi se řídí Přílohou č. 5. Faktura bude vystavena na základě předávacího protokolu popřípadě náhradního předávacího protokolu dle **Přílohy č. 5** této smlouvy. Zdanitelným plněním je den podpisu předávacího protokolu oběma smluvními stranami popřípadě náhradního předávacího protokolu dle **Přílohy č. 5** této smlouvy.
5. Faktura musí obsahovat všechny údaje uvedené v § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.
6. Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit Zhotoviteli s tím, že Zhotovitel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě Objednatel není v prodlení s úhradou faktury.
7. V případě, že Objednatel fakturu vrátil bezdůvodně, přestože je faktura správná a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta splatnosti se nestaví a pokud Objednatel fakturu neuhradil v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
8. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře. Povinnost Objednatele zaplatit Zhotoviteli vyúčtovanou dohodnutou cenu je splněna dnem odeslání platby z účtu Objednatele.
9. Objednatel nebude Zhotoviteli poskytovat žádné zálohy před zahájením poskytování služeb.
10. Zhotovitel je oprávněn 1 krát ročně upravit ceny dle čl. V. této smlouvy o inflaci, vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, dle oznámení Českého statistického úřadu. Toto zvýšení je Zhotovitel povinen písemně sdělit Objednateli. Takto zvýšené ceny mohou být účtovány od kalendářního měsíce následujícího po písemné oznámení Objednateli.
11. Dohodnutá sazba za cestovné s využitím vlastního osobního automobilu Zhotovitele je 8 Kč/km. Smluvní strany se dohodly, že pro účel výpočtu sazby náhrad cestovních nákladů činí vzdálenosti v kilometrech Olomouc, sídlo Zhotovitele – Místo dodávky Objednatele (čl.IV odst. 1) a zpět 200 km, tj. 1.600,- Kč bez DPH. Zhotovitel není oprávněn účtovat Objednateli cestovní náklady, jedná-li se o návštěvu Objednatele za účelem odstraňování závad způsobených výhradně Zhotovitelem.

Článek VII. Trvání smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1. 1. 2012.
2. Služby dle této smlouvy začnou být Objednateli poskytovány po podpisu této smlouvy.
3. Smluvní strany dohodli, že platnost předchozí servisní smlouvy uvedené v článku II. odstavce 1.2 končí dnem nabytí účinnosti této smlouvy.
4. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
5. Tato smlouva zaniká:
 - 5.1. písemnou dohodou smluvních stran,
 - 5.2. písemnou výpovědí ze strany Objednatele nebo Zhotovitele i bez udání důvodu,
 - 5.3. odstoupením dle čl. VII. odst. 6. této smlouvy.
6. Výpovědní doba činí dva měsíce a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
7. Prodlení s platbou ceny dle čl. V. této smlouvy, po dobu delší než 60 dnů nebo závažná porušení ujednání uvedených v této smlouvě jsou důvodem k odstoupení od této smlouvy. Smlouva tak zaniká ex nunc, tzn. s účinky k okamžiku doručení takového projevu vůle druhé smluvní straně.
8. Za závažné porušení ujednání uvedených v této smlouvě se považuje takové porušení smluvních podmínek, které nebylo viníkem napraveno ani po dvou písemných upozorněních poškozené strany ve lhůtách v těchto upozorněních uvedených. Mezi těmito dvěma upozorněními musí být časový úsek alespoň jeden týden.
9. Odmítne-li smluvní strana, jíž je adresována zásilka, obsahující výpověď či odstoupení od této smlouvy, tuto zásilku převzít, považuje se tato zásilka za doručenou dnem odmítnutí takové zásilky.
10. Účinností výpovědi či odstoupení od smlouvy není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé porušením podmínek této smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty, který vznikl před účinností výpovědi či odstoupení od smlouvy, ani nárok Zhotovitele na zaplacení ceny za plnění řádně poskytnuté před účinností výpovědi či odstoupení od smlouvy.

Článek VIII. Závazky Objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel zajistí Zhotoviteli pro plnění této smlouvy vzdálené připojení k systému a bude jej udržovat trvale v provozuschopném stavu. Více viz **příloha č. 8**.
3. Objednatel se zavazuje zajistit Zhotoviteli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit a udržovat aktuální formou písemné dohody na úrovni vedoucích projektů seznam oprávněných osob pro styk se Zhotovitelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Zhotovitelem a Objednatelem a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění této smlouvy.
5. Oprávněné osoby Objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.



6. Není-li uvedeno pro konkrétní situaci v této smlouvě jinak, pak se objednatel zavazuje k dodržení **reakční 2 denní lhůty pro administrativu** – tj. především schvalování zápisů a reakce na dotazy, a **5-ti denní lhůty pro řešení věcných podnětů** – tj. především poskytnutí podkladů k řešení a akceptace nebo vznesení připomínek k předanému plnění do 5 ti dnů od prokazatelného termínu předání. V opačném případě se předané plnění po uplynutí 5-ti denní lhůty považuje za akceptované.
7. Objednatel zajistí součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci této smlouvy.
8. Je v kompetenci Objednatele provádět pravidelné zálohování systému (dat i programů) tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození.
9. Objednatel zajistí pozvání pověřeného zástupce Zhotovitele k veškerým závažnějším zásahům do svého informačního systému, které budou prováděny ze strany Objednatele. Pokud Objednatel hodlá zasáhnout do svého informačního systému bez pozvání Zhotovitele, či bez jiných, jakýchkoliv konzultací se Zhotovitelem, doporučuje Zhotovitel, aby Objednatel vytvořil věrnou záložní kopii všech částí svého informačního systému před zásahem. Pokud tak neučiní, nese plnou odpovědnost za možné následky a Zhotovitel nezaručuje, že bude moci pokračovat v provádění dlouhodobé servisní podpory podle této smlouvy.

Článek IX. Závazky Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu. Zhotovitel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací a školení a dodání písemných materiálů ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Na odpovědnost za škodu a náhradu škody se vztahují ustanovení §373 a následujících Obchodního zákoníku.
3. Zhotovitel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včas neposkytnutím potřebných informací či dokumentů Objednatele nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah potřebných informací požadovaných specifikuje Objednateli Zhotovitel a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.

Článek X. Smluvní pokuty, sankce

1. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou ceny dle čl. V. této smlouvy má Zhotovitel nárok na zaplacení úroku z prodlení ze strany Objednatele ve výši 0,1 % z částky, s jejíž platbou je Objednatel v prodlení, za každý den takového prodlení.
2. Pro případ prodlení Zhotovitele s provedením služeb dle této smlouvy a s nedodržením příslušných termínů má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši dle přílohy č. 3 a přílohy č. 5 bod 7. V ostatních případech je výše smluvní pokuty dohodnuta ve výši 0,1 % z ceny služeb, s nimiž je Zhotovitel v prodlení, za každý den takového prodlení.
3. V případě, že smluvní strana poruší povinnost mlčenlivosti, sjednanou v čl. XI. této smlouvy, zaplatí druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč.
4. Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.

Článek XI. Mlčenlivost

1. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že jejich zaměstnanci či jiné osoby, které pro ně vykonávají činnost, zachovají mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v rámci plnění dle této smlouvy, nebo které byly některou smluvní stranou označeny za důvěrné (vše dále jen důvěrné informace).
2. Důvěrné informace mohou být smluvními stranami použity výhradně k plnění této smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují učinit opatření k ochraně důvěrných informací. Smluvní strany nesdělí či nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužijí ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužijí.
4. Důvěrnými informacemi nejsou informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé povinnosti vyplývající z této smlouvy, nebo o kterých tak stanoví zákon. Zpřístupnění informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
5. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie důvěrných informací, a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
6. Smluvní strany se zavazují chránit osobní údaje. Pokud se smluvní strany v rámci plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s osobními údaji, jsou povinny je ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení této smlouvy.
7. Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajícími z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.
8. Povinnost mlčenlivosti dle tohoto odstavce trvá i po poskytnutí celého plnění dle této smlouvy Objednateli.
9. Zhotovitel bere na vědomí, že Dopravní podnik Ostrava a.s. podléhá režimu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění.

Článek XII. Ostatní ujednání

1. Zodpovědní zaměstnanci smluvních stran oprávnění jednat v rámci této smlouvy:
 - a) ve věcech smluvních:
Za Objednatele: [REDACTED]
Za Zhotovitele: RNDr. Josef Tesařík, předseda představenstva
 - b) ve věcech organizačních a akceptačních:
Za Objednatele: [REDACTED]
Za Zhotovitele: [REDACTED]
2. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
3. Zhotovitel prohlašuje, že zajištěním servisní podpory systému pro Objednatele neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského zákona a že tak činí v souladu s autorským zákonem.

Článek XIII. Závěrečná ujednání

1. Smlouva představuje komplexní a úplné ujednání mezi smluvními stranami.
2. Platnost a účinnost této smlouvy je uvedena v článku VII. smlouvy.
3. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků této smlouvy podepsanými jejich statutárními zástupci.
4. Tato smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
5. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svými vlastnoručními podpisy.
6. Součástí smlouvy jsou tyto přílohy:
 - a) Příloha č. 1: Kategorie poskytovaných služeb, jejich definice a specifikace
 - b) Příloha č. 2: Rozsah poskytovaných služeb v rámci paušálu
 - c) Příloha č. 3: Reakční lhůty v rámci paušálu
 - d) Příloha č. 4: Detailní kalkulace ceny
 - e) Příloha č. 5: Služby poskytované na dodávkové bázi (Rozvoj modulů)
 - f) Příloha č. 6: Slovník pojmů
 - g) Příloha č. 7: Šablona seznamu oprávněných osob
 - h) Příloha č. 8: Pravidla využívání vzdáleného přístupu
 - i) Příloha č. 9: Stanovení kategorie chyby a řešení neoprávněné reklamace
 - j) Příloha č. 10: Postup pro Odstraňování programových chyb

V Olomouci dne: 24.1.2012



TESCO SW a.s.

Jaroslava 42, 772 00 Olomouc



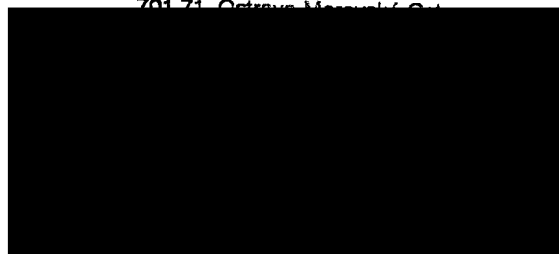
RNDr. Josef Tesařík
předseda představenstva
TESCO SW a.s. Olomouc
za Zhotovitele

V Ostravě dne: 26.1.2012

Dopravní podnik Ostrava a.s.

Poděbradova 484/2

701 71 Ostrava-Město



Dopravní podnik Ostrava a.s.
za Objednatele

