

„Smlouva o dílo č. 2024/01/18

I. Smluvní strany

Dopravní podnik Karlovy Vary, a.s.

zastoupena jednatelem společnosti panem

Ing. Lukášem Siřínkem, místopředsdou představenstva, pověřeným řízením společnosti
sídlo Sportovní 656/1, Drahovice, 36001 Karlovy Vary

IČO: 48364282

DIČ: CZ48364282

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., č.ú. [REDACTED]

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 341 (dále jen „Objednatel“)

(dále jen „Zákazník“)

a

FS SOFTWARE s.r.o.

zastoupena jednatelem společnosti panem Pavlem Švarcem

sídlo Olomouc, Tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00

IČO: 25375610

DIČ: CZ25375610

Bankovní spojení: KB Olomouc, č.ú.: [REDACTED]

zapsaná v obchodního rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 16489
(dále jen „Poskytovatel“)

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem plnění této smlouvy je dohoda o poskytování software a servisní technické podpory Poskytovatelem systému **Skeleton®**. Základní popis systému Skeleton® včetně seznamu zakoupených modulů Zákazníkem, na které se vztahuje technická podpora, je uveden v Příloze č. 3 této smlouvy.
2. Službami sjednanými touto smlouvou jsou:
 - 2.1. Služby poskytované v rámci měsíčních servisních poplatků v rozsahu stanoveném článkem III a IV této smlouvy
 - 2.2. Služby poskytované nad rámec měsíčních poplatků
3. Poskytovatel zároveň prohlašuje, že v souladu se smlouvou o zabezpečení servisu programového vybavení je vlastníkem autorských práv k autorskému dílu – systému Skeleton® dle přílohy č. 3 k této smlouvě (dále jen systém Skeleton®).
4. Oprávnění dle předchozího odstavce Poskytovatel zákazníkovi uděluje jednak k modulům uvedeným v příloze č.3 této smlouvy i ve vztahu k novým modulům systému Skeleton®, a to od doby, kdy tyto nové moduly systému Skeleton® bude moci Zákazník na základě smlouvy používat.

5. Tato smlouva ruší veškeré předcházející dohody, dodatky a smlouvy na zde uvedený předmět smlouvy.

III. Technická podpora

1. Poskytováním služeb software a servisní technické (dále také jen servisní nebo jen technické) podpory k systému Skeleton® užívaného Zákazníkem se rozumí služba, která spočívá v přijetí požadavku na řešení problému, jeho vyřešení poskytovatelem a seznámení Zákazníka s výsledkem řešení. Součástí servisní podpory k systému Skeleton® je i technická podpora, vývoj a úpravy exportů a importů dat systému Skeleton® dle specifikace Zákazníka.
2. Garance vývoje jednotlivých modulů Poskytovatelem systému Skeleton® v souladu s požadavky Zákazníka s ohledem na licenční práva a ujednání třetích stran.
3. Garance vývoje jednotlivých modulů systému Skeleton® v souladu s požadavky Zákazníka vzhledem k informačním systémům vozidel a s ostatními systémy provozované Zákazníkem.
4. Vývoj a nasazení jednotlivých modulů systému Skeleton® tak, aby nainstalovaná verze byla v souladu s legislativou země v sídle Zákazníka.
5. Zajištění systémové integrace a komunikace jednotlivých modulů v rámci systému Skeleton®.
6. Poskytovatel umožní Zákazníkovi čerpat bezplatně licence vyšších verzí systému Skeleton®. O uvolnění nové verze je Poskytovatel povinen Zákazníka neprodleně informovat. Vyšší verze může být nasazena až po otestování funkcionality Poskytovatelem.
7. Zajištění zákaznických úprav v měsíčním rozsahu 0,5 hodiny, (do těchto hodin se nezapočítává čas na odstraňování reklamovaných závad). Nevyčerpané hodiny budou převedeny do následujícího měsíce. Saldo nevyčerpaných hodin v daném roce se nepřevádí do roku následujícího.
8. Podmínky a způsob poskytování technické podpory:
 - 8.1. **Definice požadavku:** zadání požadavku musí obsahovat identifikaci Zákazníka, popis požadavku, kategorii požadavku specifikovanými v Příloze č. 1 této smlouvy. Od závažnosti problému závisí reakční doba technické podpory. Požadavek může být technikem poskytovatele vyřešen telefonicky, vzdáleným připojením nebo zásahem přímo u Zákazníka, pokud je to nezbytné. Má-li požadavek Zákazníka charakter změny v systému Skeleton®, bude postupováno způsobem uvedeným v Příloze č. 2, této smlouvy. Změnou v systému Skeleton® se rozumí jeho programová úprava, změna v konfiguraci a nastavení systému nebo tvorba nových funkcí.
 - 8.2. **Způsob hlášení požadavků na servisní zásah:** Požadavky na technickou podporu mohou být hlášeny oprávněnými kontaktními osobami Zákazníka, jejichž seznam je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy, a to třemi samostatnými kanály viz odstavce 8.2.1 8.2.2. a 8.2.3. tohoto článku. Zákazník je oprávněn si vybrat kterýkoliv z těchto kanálů.

8.2.1.kanál 1 – telefonní číslo [REDACTED] v rámci doby definované v kapitole 8.3. Provozní doba služby

8.2.2.kanál 2 – aplikace na <https://www.ehelpcrm.com/> Přístupová jména a hesla pro tuto aplikaci poskytovatel předá kontaktním osobám Zákazníka. Zákazník odpovídá za stanovení a dodržování vnitřních pravidel pro nakládání s těmito údaji kontaktními osobami.

8.2.3.kanál 3 - e-mailová adresa sales@fssoftware.cz

8.3. Provozní doba služby: je poskytována v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hod.

8.4.Reakční doba: závisí na stupni závažnosti hlášeného požadavku. Může být v jednotlivých případech změněna na základě domluvy kontaktní osoby Zákazníka s technikem Poskytovatele. Tabulka definující reakční doby je součástí této smlouvy.

8.5. Vykazování servisních zásahů: servisní zásahy Poskytovatele budou vykazovány jednou měsíčně formou souhrnného výkazu práce. Výkaz práce bude obsahovat i informaci o aktuálním počtu bezplatných hodin. Poskytovatel zveřejní výkaz práce zákazníkovi do 5. pracovního dne následujícího měsíce na: <https://helpdesk.fssoftware.cz/>

8.6. Součinnost: Zákazník se zavazuje předávat Poskytovateli informace potřebné k zajištění servisní činnosti, je povinen zprostředkovat Poskytovateli přístup k instalovanému systému a informovat Poskytovatele o všech zjištěných skutečnostech týkajících se provozu instalovaného systému, obojí v rozsahu nutném pro řešení problému.

IV. Hot-line a zodpovídání dotazů

1. Poskytovatel se zavazuje bezplatně zodpovídat dotazy Zákazníka týkající se provozu systému Skeleton®. Svým charakterem služba nenahrazuje Technickou podporu ani školení systému. Naopak služba slouží ke stručnému zodpovídání dotazů k funkcionalitě systému Skeleton®.
2. Podmínky poskytování Hot-line a zodpovídání dotazů:
 - 2.1. Zákazník své dotazy zadává dle článku III. kapitoly 8 této smlouvy.
 - 2.2. Poskytovatel je povinen zodpovědět dotaz Zákazníka nejpozději následující pracovní den po dni, kdy mu byl dotaz doručen.
 - 2.3. Dotazy mohou být hlášeny oprávněnými kontaktními osobami Zákazníka, jejichž seznam je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy.
 - 2.4. Služba je poskytována v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hod.

V. Cena plnění a platební podmínky

1. Měsíční paušální úhrada za poskytování uživatelské licence software a službu Technické podpory dle článku III. a za službu Hot-line dle článku IV. této smlouvy je stanovena takto:
 - a) Cena po podpisu smlouvy: **37946,- Kč bez DPH**, (moduly dle Přílohy 3 bod A.)
2. K cenám uvedeným v odst. 1 tohoto článku bude připočtena DPH dle platných právních předpisů v době plnění resp. slovně doplněn daňový režim pro účely DPH.
3. Poskytovatel si tímto vyhrazuje právo každoročně zvyšovat cenu dle článku V. odstavce 1. v souladu s mírou inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem. K navýšení může poprvé dojít po 1. 1. 2025, a to o míru inflace za období roku 2025. Cena zvýšená z důvodu inflace se považuje za sjednanou cenu.
4. Platební podmínky:
 - 4.1. Platba za poskytovanou službu se uskutečňuje za každý kalendářní měsíc na základě daňového dokladu předaného Poskytovatelem Zákazníkovi s tím, že s ohledem na opakované plnění bude dnem uskutečnění zdanitelného plnění poslední kalendářní den měsíce, ve kterém byly účtované služby poskytnuty. Celková výše úplaty Zákazníka dle této smlouvy se stanoví jako součet paušálních plateb dle odst. 1 tohoto článku.
 - 4.2. Splatnost daňových dokladů je 14 dnů od data doručení daňového dokladu. Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH. Daňové doklady budou zasílány v elektronické podobě v pdf formátu na email: fakturace@dpkv.cz
5. Smluvní pokuty:
 - 5.1. Poskytovatel je oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05% denně z platby, se kterou je Zákazník v prodlení.
 - 5.2. Pokud Poskytovatel nesplní dohodnuté reakční doby a nedodrží garance vyřešení požadavku, definované v Příloze č. 1 této smlouvy, pak za každé nesplnění zaplatí smluvní pokutu ve výši 1% z objemu měsíční paušální úhrady dle čl. V, odst. 1 za každou hodinu z prodlení.
 - 5.3. Oprávněná smluvní strana je povinna vyzvat porušující smluvní stranu k tomu, aby splnila příslušnou smluvní povinnost, kterou porušila, v dodatečné lhůtě 5 dnů od doručení takové výzvy, příp. aby ve stejné lhůtě zjednala nápravu a odstranila následky porušení smluvní povinnosti. Nárok na smluvní pokutu vzniká marným uplynutím dodatečné 20. denní lhůty podle předchozí věty. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne vystavení výzvy oprávněné smluvní strany k úhradě. Smluvní pokuta bude zaplacená bezhotovostním převodem na účet, uvedený ve výzvě oprávněné smluvní strany k úhradě, jinak uvedený v záhlaví této dohody, přičemž povinnost k zaplacení je splněna dnem připsání částky na tento účet. Zaplacení smluvní pokuty v případě porušení jedné povinnosti dle této dohody se nedotýká povinnosti zaplatit smluvní pokutu při opětovném porušení stejné povinnosti, pokud se nejedná zjevně o trvající stav, nebo při porušení jiné povinnosti dle této dohody.

5.4. Zaplacením smluvní pokuty rovněž nezaniká povinnost, jejíž porušení je smluvní pokutou sankcionováno. Smluvní strany souhlasí s tím, že sjednáním smluvní pokuty není nikterak dotčeno právo na náhradu škody, vzniklé porušením povinnosti dle této dohody; smluvní pokuta se na náhradu škody nezapočítává.

VI. Doba a místo plnění

1. Tato smlouva nabývá platnosti dne 26.3.2024 a účinnosti dnem zveřejnění smlouvy v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2016 o registru smluv.
2. Zákazník může smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 6 měsíců. Poskytovatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 18 měsíců, a to z důvodu časové náročnosti pro nalezení a zajištění adekvátní náhrady poskytovaného softwaru.
3. Výpovědní lhůta začíná prvním dnem v měsíci následujícím po doručení písemné výpovědi druhé straně.
4. Místem plnění je sídlo Zákazníka, včetně vzdáleného přístupu.

VII. Záruka na dílo

1. Na provedené práce prováděné dle této smlouvy poskytuje Poskytovatel záruku v délce nejméně 6 měsíců, není-li v konkrétním případě stanovena záruční doba delší. Poskytovatel poskytne Zákazníkovi záruku za jakost svého plnění, odpovídá tedy za to, že výsledek práce Poskytovatele prováděné dle této smlouvy odpovídá v okamžiku akceptace této smlouvy a dokumentaci, kterou Poskytovatel Zákazníkovi spolu s výsledky své činnosti dodal.
2. Zjistí-li Zákazník vady díla, je povinen je Poskytovateli vytknout ihned po jejich zjištění. Reklamáce musí být písemná, doručena na adresu sídla Poskytovatele nebo dle čl. III odstavec 8.2.2 a 8.2.3 a musí obsahovat volbu některého z nároků uvedených v § 2106 odst. 1 Občanského zákoníku ČR. Záruka se nevztahuje na poruchy funkce systému vzniklé:
 - zásahem jiné osoby než pracovníkem vyškoleným na provádění příslušných činností
 - nesprávnou obsluhou v rozporu s předanou dokumentací a užíváním systému nebo jeho části;
 - změnami konfigurace systému, které nebyly konzultovány s Poskytovatelem
 - živelnými událostmi a v důsledku působení vyšší moci
3. V případě reklamáce zahájí Poskytovatel neprodleně řešení reklamáce, v případě neoprávněné reklamáce Poskytovatel oznámí a doloží Zákazníkovi neoprávněnost reklamáce.
4. Nebude-li reklamáce oprávněná, přísluší Poskytovateli odměna za činnosti vedoucí k odstraňování vady. Na tuto skutečnost předem písemně upozorní Zákazníka.
5. Reklamáce se považuje za vyřešenou, jestliže Poskytovatel odstranil reklamované vady nebo jestliže Zákazník uznal neoprávněnost reklamáce.

VIII. Překážky plnění

1. Nebude-li moci kterákoliv ze smluvních stran dostát závazkům vyplývajícím z této smlouvy, musí o této skutečnosti neprodleně informovat druhou smluvní stranu, a to kontaktním e-mailem zákazníka nebo poskytovatele a doporučeným dopisem.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za nesplnění kteréhokoliv ze svých smluvních závazků dle této smlouvy, pokud k neplnění došlo v důsledku událostí z vyšší moci. Platební závazky vzniklé před událostí z vyšší moci nebudou událostmi z vyšší moci prominuty.
3. Událostí vzniklou z vyšší moci se rozumí událost, která je mimo přiměřenou kontrolu stran, včetně jakékoli nepředvídatelné události, která nastane v době plnění smlouvy po jejím uzavření, včetně vyhlášeného či nevyhlášeného válečného konfliktu, občanských nepokojů, sabotáže, požáru, přírodní katastrofy, epidemie, karanténního omezení, embarga či výbuchu.
4. Při výskytu události z vyšší moci strana, jejíž plnění taková událost ohrožuje, okamžitě písemně informuje druhou stranu a vynaloží veškeré úsilí na překonání své neschopnosti provádět plnění.

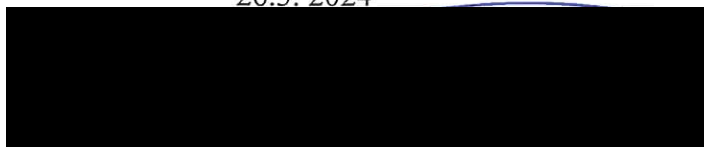
IX. Ochrana duševního vlastnictví

1. Poskytovatel uděluje Zákazníkovi osobní, celosvětově platnou, bezplatnou, nepřevoditelnou a nevýhradní licenci k používání softwaru (dále v textu označován jako „Software“), kterou Poskytovatel poskytuje jako součást poskytovaných služeb. Výhradním účelem této licence je umožnit užívat Zákazníkovi moduly systému Skeleton®.
2. S ohledem na ustanovení odstavce 1 Zákazník nesmí (a nesmí ani dovolit komukoli jinému) kopírovat, upravovat, vytvářet odvozená díla, provádět zpětnou analýzu, dekompilovat ani se jinak pokoušet extrahovat zdrojový kód ze systému Skeleton® nebo jeho části, není-li to výslovně povoleno nebo vyžadováno zákonem, nebo nebylo-li Zákazníkovi to písemně výslovně povoleno Poskytovatelem.
3. S ohledem na ustanovení odstavce 2 Zákazník nesmí převádět svá práva (ani poskytovat další licence) na použití systému Skeleton®, ani zatěžovat systém Skeleton® zástavním právem nebo jiným způsobem převádět jakoukoli část svých práv na používání systému Skeleton®, pokud to Zákazníkovi Poskytovatel výslovně písemně nepovolil.

X. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, jež tvoří obsah obchodního tajemství některé ze smluvních stran, které si strany sdělily při jednání o uzavření této Smlouvy nebo sdělí v rámci jejího plnění, jsou důvěrné a žádná ze smluvních stran nesmí takové skutečnosti týkající se druhé smluvní strany vyzradit ani jinak zpřístupnit třetím osobám.
2. Práva a povinnosti smluvních stran týkající se jakýchkoli záležitostí neupravených touto smlouvou se řídí příslušnými českými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění, a dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky.
3. Smluvní strany se shodly na tom, že všechny spory, které mohly vzniknout z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešeny přednostně dohodou. V případech, kdy nebude dosaženo dohody, bude věc řešena před místně a věcně příslušným soudem. Místně příslušným soudem se sjednává soud, který je v okamžiku uzavření této smlouvy obecným soudem Zákazníka.
4. Obsah smlouvy nebo jejích příloh lze měnit nebo doplňovat dohodou smluvních stran formou písemného dodatku, který se po podpisu oběma smluvními stranami stává nedílnou součástí této smlouvy.
5. Účastníci této smlouvy po jejím přečtení prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své podpisy.
6. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech majících platnost originálu a každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
7. Smluvní strany se zavazují zajistit všemi možnými prostředky, aby nedocházelo ke korupčním jednáním v rámci obchodních vztahů. Smluvní strany prohlašují, že zastávají přístup nulové tolerance ke korupci na všech úrovních a vyžadují od svých vlastních zaměstnanců a smluvních partnerů jednání v souladu s protikorupčními zákony.
8. Přílohy:
 - Příloha č. 1 Stupnice závažnosti požadavků na technickou podporu
 - Příloha č. 2 Vyřešení požadavku
 - Příloha č. 3 Seznam modulů

V Karlových Varech dne
26.3. 2024



Ing. Lukáš Siřínek
místopředseda představenstva
Dopravní podnik Karlovy Vary, a.s.

V Karlových Varech, dne
26.3. 2024



Pavel Švarc
jednatel společnosti
FS SOFTWARE, s.r.o.

Příloha č. 1: Stupnice závažnosti požadavků na technickou podporu

Priorita	Název	Popis
1	Úplná ztráta funkčnosti	Produkt je zcela nefunkční, není možno používat žádnou jeho funkci
2	Vážný problém	Produkt vykazuje závažné problémy, některé z hlavních funkcí jsou nefunkční
3	Příležitostný problém	Produkt vykazuje občasné problémy nebo chyby s nepravidelným výskytem
4	Menší problém	Některé z vedlejších funkcí vykazují chyby
5	Požadavek na změnu	Produkt je zcela funkční, zákazník požaduje změnu

Doba reakce na požadavky:

Doba reakce na požadavky definuje, do jaké doby musí být na daný požadavek odezva Zhotovitelem. Uplynulá doba se počítá vždy dle Provozní doby služby, tj. načítání času se pozastavuje v 18.00 hodin daného pracovního dne a dále pokračuje následující pracovní den od 8.00 hodin.

Závažnost požadavku	Doba reakce (dle provozní doby služby)
Úplná ztráta funkčnosti	4 hodiny
Vážný problém	4 hodiny
Příležitostný problém	10 hodin
Menší problém	15 hodin
Požadavek na změnu	30 hodin

Garance vyřešení požadavku

Závažnost požadavku	Vyřešení požadavku
Úplná ztráta funkčnosti	10 hodin (dle provozní doby služby) od nahlášení požadavku
Vážný problém	10 hodin (dle provozní doby služby) od nahlášení požadavku
Příležitostný problém	3 pracovní dny
Menší problém	5 pracovních dnů
Požadavek na změnu	dohoda – dle objemu prací

Seznam oprávněných kontaktních osob zákazníka:

Jméno a příjmení	Funkce	Telefon	E-mail
Ing. Libor Škarda	Dopravně technický ředitel		

Příloha č. 2 – Vyřešení požadavku

1. Změnou v systému Skeleton® se rozumí jeho programová úprava, změna v konfiguraci a nastavení systému nebo tvorba nových funkcí na základě požadavku Zákazníka.
2. Součástí nahlášení požadavku na změnu systému Skeleton®, kterou Zákazník nahlásí jedním ze tří komunikačních kanálů je:
 - kontakt na osobu, která iniciovala požadavek
 - modul nebo funkce programu, ke které se požadavek na změnu vztahuje
 - popis požadavku
3. Vystavit požadavek na změnu jsou oprávněni pouze pověřeni zástupci Zákazníka uvedeni v Příloze č.1.
4. Poskytovatel ve lhůtě dle Přílohy č.1 odešle Zákazníkovi návrh řešení, který bude obsahovat:
 - přesný popis změny
 - časovou náročnost uvedenou v člověkohodinách a cenu provedené změny (s případným odpočtem nevyčerpaných hodin, na které má Zákazník nárok v rámci této smlouvy)
 - doba provedení změny: počet dnů, za které Poskytovatel předá řešení změny ode dne zahájení řešení. Za zahájení řešení se považuje den, kdy Poskytovatel přijme potvrzený návrh řešení od Zákazníka (objednávka, smlouva). V případech, kdy je stanoveno sjednání dohody o provedení změny formou dodatku k této smlouvě nebo samostatnou smlouvou, je den zahájení obsahem této dohody.
 - Zákazník se ve lhůtě do 5 pracovních dnů vyjádří, zda-li akceptuje navrhované řešení změny a následně připraví a zašle objednávku či smlouvu k provedení této změny.
 - Poskytovatel si vyhrazuje právo sdělit Zákazníkovi, že jím požadovaná změna je nerealizovatelná, a považovat jej dále za bezpředmětný. Poskytovatel je povinen toto sdělení zdůvodnit.
5. V případě, že je uzavřena dohoda o provedení změny:
 - Poskytovatel předá Zákazníkovi realizovanou změnu v termínu stanoveném pro provedení změny a v rozsahu odpovídajícím přesnému popisu změny v návrhu řešení, kterou Zákazník potvrdí v předávacím a akceptačním protokolu.
 - Zákazník je povinen uhradit cenu provedené změny, je-li tato dohodnuta v návrhu řešení, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem ke dni předání provedené změny, tj. datu podpisu předávacího a akceptačního protokolu.
 - Poskytovatel je povinen provést instalaci provedené změny u Zákazníka v případě, že o to Zákazník požádá nebo v případě, že to situace nezbytně vyžaduje, a to v termínu stanoveném pro provedení změny. Jinak instalace proběhne formou elektronického kanálu (vzdáleného připojení).

Příloha č. 3 - Seznam modulů

1. Konstrukce a plánování dopravy
 - a. Grafikon
 - b. Jízdní řády
 - c. Export CIS
 - d. Export pro třetí osoby
 - e. Export Google
 2. Plán a skutečnost služeb pracovníků
 3. Dispečink - výprava vozidel
-
1. Skeleton@.NET server
 - a. Články a nařízení
 - b. eCard - Výstrojní součástky, Oděvní a ochranné pomůcky
 - c. Plánování práce - Objednávání dovolených, Objednávání služeb, Svozy a rozvozy
 - d. Informační centrum pro pracovníky
 - e. Komunikační centrum - SMS a komunikační brána email
 - f. CORE - Správa uživatelů a nastavení systému
 - g. Výjezdová tabla z vozoven