






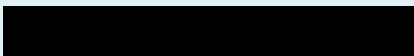
## Smlouva č. CZ/2025/11262056 o poskytování služeb,

uzavřená v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů

### 1. Identifikační údaje:

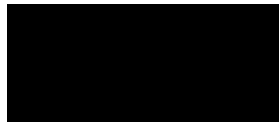
<b>Poskytovatel</b> (dále jako „Daktela“)	<b>Daktela s.r.o.</b>
<b>Sídlo</b>	<b>Vinohradská 2828/151, Praha 3, 130 00</b>
<b>IČO</b>	<b>27232263</b>
<b>DIČ</b>	<b>CZ27232263</b>
<b>Registrace</b>	<i>Zapsáno v obch. rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 106338</i>
<b>Bankovní spojení</b>	<b>Raiffeisenbank a.s., Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, č.ú. 2078745001/5500</b>
<b>Interní číslo smlouvy/(tiketu)</b>	<b># 763674</b>
<b>Technický kontakt</b>	

a

<b>Účastník/Uživatel</b> (dále jako „Objednatel“)	<b>Dopravní podnik Ostrava a.s.</b>
<b>Sídlo</b>	<b>Poděbradova 494/2, Ostrava, 702 00</b>
<b>IČO</b>	<b>61974757</b>
<b>DIČ</b>	<b>CZ61974757</b>
<b>Oprávněná osoba k podpisu smluv a v obch. a tech. záležitostech</b>	
<b>Technický kontakt</b>	
<b>Emailová adresa pro zasílání faktur a příp. upozornění v elektr. podobě*</b>	
<b>Interní číslo smlouvy/(tiketu)</b>	<b>DOD20252779</b>

\*Objednatel technicky umožní na své straně přijetí těchto faktur z fakturační adresy Poskytovatele.

uzavírají tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jako “Smlouva”)



## 2. Předmět Smlouvy

- 2.1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele dodat a zpřístupnit Objednateli systém pro řízení vztahů s jeho zákazníky (Customer Relationship Management neboli CRM) a závazek Objednatele za poskytnuté služby hradit sjednanou odměnu.
- 2.2. Podrobné podmínky poskytování služby a související práva a povinnosti stran jsou upraveny v následujících dokumentech, které tvoří nedílnou součást Smlouvy. Objednatel prohlašuje, že se seznámil se všemi přílohami, podmínkami a dokumenty zde uvedenými a že s nimi souhlasí:
  - 2.2.1. Příloha č. 1 - Produktová specifikace služeb Daktela,
  - 2.2.2. Příloha č. 2 – Specifikace řešených oblastí.
  - 2.2.3. Příloha č. 3 - SLA – aktuální znění dostupné na [daktela.com/cs/legal](http://daktela.com/cs/legal)
  - 2.2.4. Příloha č. 4 - Obchodní podmínky – aktuální znění dostupné na [daktela.com/cs/legal](http://daktela.com/cs/legal)

## 3. Povinnosti smluvních stran

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje:
  - 3.1.1. Zpřístupnit Objednateli službu v rozsahu dle přílohy č. 1.
  - 3.1.2. Zajistit poskytování technické podpory dle přílohy č. 1.
  - 3.1.3. Poskytovat Objednateli služby rozvoje dle přílohy č. 1.
- 3.2. Objednatel se zavazuje:
  - 3.2.1. Dodržovat podmínky stanovené touto Smlouvou.
  - 3.2.2. Hradit Poskytovateli za poskytnuté služby dohodnutou cenu dle přílohy č. 1.

## 4. Zpřístupnění, rozvoj a konzultace

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje zpřístupnit předmět Smlouvy Objednateli ve stanoveném termínu dle dle přílohy č. 1. O zpřístupnění bude Poskytovatel informovat Objednatele prostřednictvím technického kontaktu uvedeného v čl. 1.
- 4.2. Objednatel je oprávněn prostřednictvím technického kontaktu, viz. čl. 1., zadávat i požadavky na rozvoj, přičemž Poskytovatel je povinen reagovat na tyto požadavky nejpozději do 5 pracovních dnů od zaslání podnětu. V rámci reakce Poskytovatel uvede možný a termín dodání a počet potřebných hodin pro realizaci. Objednatel následně nejpozději do 3 pracovních dnů potvrdí nabídku nebo požádá o přepracování nabídky, přičemž Poskytovateli tímto okamžikem začíná plynout nová lhůta pro reakci. Platí, že pro rozvojové práce bude vystavena separátní objednávka.

## 5. Postup provádění servisních prací

- 5.1. Dle znění přílohy č. 3, respektive aktuálního znění dostupného na [daktela.com/cs/legal](http://daktela.com/cs/legal).

## 6. Platební podmínky

- 6.1. Objednatel je povinen uhradit Poskytovateli za služby dohodnutou cenu, tj. poplatek za zpřístupnění a paušální měsíční poplatky dle přílohy č. 1 a za podmínek této Smlouvy.

- 6.2. Zpřístupnění služby Objednateli proběhne nejpozději v termínu dle Produktové specifikace. Počátek fakturace závisí na datu zpřístupnění služby:
- 6.2.1. Pokud je služba zpřístupněna mezi 1. a 15. dnem měsíce, fakturace je započata v témže měsíci.
- 6.2.2. Pokud je služba zpřístupněna 16. den měsíce nebo později, fakturace začíná od následujícího měsíce.
- 6.3. Poskytovatel uvede na faktuře číslo smlouvy Objednatele.
- 6.4. Poskytovatel vystaví na paušální poplatek daňový doklad vždy po uplynutí kalendářního měsíce. Daňový doklad bude vystaven nejpozději do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, tímto dnem bude poslední kalendářní den příslušného měsíce.
- 6.5. Poskytovatel bude realizované hodiny na rozvoj, konzultaci, poplatek za uložení (nad rámec) a poplatek za impementaci vždy fakturovat zvlášť, kdy faktura bude vystavena nejpozději do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, tímto dnem bude den podpisu akceptačního protokolu. Součástí této faktury bude kopie potvrzeného akceptačního protokolu o provedených pracích.
- 6.6. Smluvní strany se dohodly na splatnosti faktur 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- 6.7. Faktura bude vystavena v českém jazyce a bude obsahovat veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude obsahovat některou z předepsaných náležitostí, je Objednatel oprávněn vrátit takovou fakturu Poskytovateli. Lhůta splatnosti v takovémto případě neběží a počíná znovu běžet až od vystavení opravené či doplněné faktury.
- 6.8. Faktury budou zasílány elektronicky na adresu [redacted] Objednatel zpracovává faktury zaslané e-mailem výhradně elektronicky ve formátu PDF. Z důvodu přenosu je nutné, aby byly faktury zasílány jednotlivě, tzn. jedna faktura v PDF rovná se jeden e-mail, přičemž součástí tohoto e-mailu budou další přílohy náležející k této jedné faktuře. Faktury jiného formátu než PDF a zaslané hromadně v jednom e-mailu, nebudou Objednatelem akceptovány. Na faktuře musí být uvedené číslo Smlouvy.
- 6.9. Smluvní strany se dohodly na platbách formou bezhotovostního bankovního převodu na bankovní účty uvedené ve fakturách (daňových dokladech). Za správnost údajů o svém účtu odpovídá Poskytovatel. Bankovní účet Poskytovatele musí být zveřejněn správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup.
- 6.10. V případě prodlení Objednatele se zaplacením dané faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat a Objednatel povinen platit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení po lhůtě splatnosti.
- 6.11. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez proplacení fakturu, která nesplňuje náležitosti stanovené touto Smlouvou či budou-li tyto údaje uvedeny chybně či v rozporu s cenovou nabídkou. Taková faktura není řádně vystavena a hledí se na ni, jako by vůbec vystavena nebyla. Objednatel tuto fakturu bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě splatnosti, vrátí zpět k doplnění. Poskytovatel je povinen vystavit novou fakturu. V tomto případě se Objednatel nedostává do prodlení se splacením. Okamžikem doručení opravené faktury počíná běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce 30 kalendářních dnů.

## 7. Odpovědnost za škodu

- 7.1. Dle znění přílohy č. 4, respektive aktuálního znění dostupného na [daktela.com/cs/legal](http://daktela.com/cs/legal).

## 8. Sankce

- 8.1. Dle znění přílohy č. 4, respektive aktuálního znění dostupného na [daktela.com/cs/legal](http://daktela.com/cs/legal).

## 9. Vyšší moc

- 9.1. Dle znění přílohy č. 4, respektive aktuálního znění dostupného na [daktela.com/cs/legal](http://daktela.com/cs/legal).

## 10. Součinnost stran a ochrana informací

- 10.1. Strany jsou povinny se vzájemně informovat o všech podstatných technických a organizačních okolnostech, souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy.
- 10.2. Obě strany se zavazují utajovat informace, především technické povahy, které byly sděleny v souvislosti se spoluprací stran dle této Smlouvy, ať již písemně, elektronicky nebo ústně. Jsou povinny postupovat tak, aby nedošlo ke sdělení informací jiným osobám nebo jejich zveřejnění a jsou oprávněny využívat informace výhradně k účelu, pro který byly poskytnuty.
- 10.3. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli pravdivé relevantní informace týkající se zajišťování souladu s aplikovatelnými předpisy v oblasti společenské odpovědnosti a udržitelnosti – ESG (zodpovědné chování firem ve vztahu k životnímu prostředí, společnosti i řízení rizik), kyberbezpečnosti, jakož i v dalších oblastech, kde aplikovatelné právní předpisy vyžadují od Objednatele získávání dat od dodavatelů. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli přiměřenou součinnost včetně poskytnutí nezbytných podkladů, pokud to bude vyžadováno příslušnými právními předpisy nebo regulacemi.

## 11. Ochrana osobních údajů

- 11.1. Objednatel jako správce osobních údajů (dále též „správce“) shromažďuje a zpracovává osobní údaje svých zaměstnanců a dalších subjektů údajů v souladu s obecným nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016 /679 o ochraně osobních údajů (dále též „GDPR“) a zákonem 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů.
- 11.2. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje v souladu s GDPR, obecně závaznými právními předpisy a ustanoveními této Smlouvy, a rovněž se zavazuje zpracovávat osobní údaje výhradně za účelem uvedeným v odstavci 2.1. této Smlouvy nebo na základě doložených pokynů správce.
- 11.3. Poskytovatel není oprávněn zajistit plnění svých povinností podle této Smlouvy prostřednictvím třetích osob – subdodavatelů.
- 11.4. Poskytovatel prohlašuje, že je subjektem, který poskytuje dostatečné záruky v oblasti organizačních a technických opatření, které jsou v souladu s GDPR (zejména čl. 32) a jsou dostatečně účinné k zajištění zabezpečení osobních údajů a jsou způsobilé je ochránit před zneužitím.

- 11.5. Poskytovatel prohlašuje, že je schopen zabezpečit, aby přístup k osobním údajům byl umožněn pouze pověřeným osobám, které jsou ve vztahu ke zpracování osobních údajů správce vázány mlčenlivostí.
- 11.6. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o jakémkoliv porušení zabezpečení osobních údajů a je povinen mu poskytnout nezbytnou součinnost při odvracení škody nebo odstranění následků porušení zabezpečení osobních údajů.
- 11.7. Poskytovatel a Objednatel jsou povinni vzájemně si poskytnout potřebnou součinnost pro splnění zákonných požadavků a požadavků kontrolních orgánů. Zejména je Poskytovatel nápomocen reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů a při zajišťování souladu s povinnostmi podle článku 32 až 36 GDPR.
- 11.8. Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli prokazatelně vzniklou přímou škodu a pravomocně uložené pokuty, které vzniknou v bezprostřední příčinné souvislosti s tím, že Poskytovatel zaviněným porušením svých povinností nesplnil své výlučné povinnosti stanovené GDPR nebo touto Smlouvou. Poskytovatel neodpovídá za škodu či sankci v případě, že k porušení povinností došlo v důsledku plnění pokynů Objednatele nebo v případě, že Objednatel neposkytl Poskytovateli nezbytnou součinnost k odvracení škody nebo k obhajobě v rámci správního řízení.
- 11.9. Poskytovatel není oprávněn předávat osobní údaje subjektů údajů Objednatele třetím osobám, včetně subdodavatelů nebo subjektů ve skupině (korporaci).

## **12. Doba platnosti a účinnosti Smlouvy**

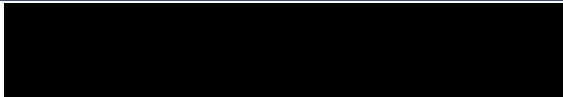
- 12.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní strany a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, přičemž zveřejnění zajistí Objednatel. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

## **13. Závěrečná usazení**

- 13.1. Vztahy mezi stranami, které nejsou zvláště upraveny v této Smlouvě, Obchodních podmínkách Daktela, či SLA, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a případně dalšími příslušnými právními předpisy České republiky. Případné spory mezi smluvními stranami bude řešit věcně a místně příslušný soud Poskytovatele.
- 13.2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné, nebo mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé strany. Veškerá předaná data a důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím poskytující strany, přičemž přijímající strana vyvine maximální úsilí pro zachování jejich důvěrnosti. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, považují se implicitně za důvěrné veškeré informace, které se týkají částí technologických procesů, vzorců, pracovních postupů, obchodních a marketingových plánů, strategie rozvoje anebo o výsledcích hospodaření. Bez ohledu na výše uvedené se za důvěrné informace nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to přijímající strana porušila toto ustanovení.



- 13.3. Změny a doplňky této Smlouvy lze provést pouze dodatky k této Smlouvě potvrzenými oběma smluvními stranami. Dodatky budou vzestupně číslovány a stanou se součástí této Smlouvy.
- 13.4. Tato Smlouva se vyhotovuje:
- v případě jejího vlastnoručního podepsání ve dvou výtiscích s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jeden výtisk,
  - v případě jejího podepsání uznávaným elektronickým podpisem v jednom vyhotovení v elektronické podobě, které bude poskytnuto oběma smluvním stranám.
- 13.5. Poskytovatel podpisem této Smlouvy bere na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím (dále také jen „zákon“) a v souladu a za podmínek stanovených v zákoně je povinen tuto Smlouvu, příp. informace v ní obsažené nebo z ní vyplývající zveřejnit. Podpisem této Smlouvy dále bere Poskytovatel na vědomí, že Objednatel je povinen za podmínek stanovených v zákoně č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“), zveřejňovat Smlouvy na Portálu veřejné správy v Registru smluv.
- 13.6. Smluvní strany prohlašují, že žádné ustanovení Smlouvy, jejích příloh a případných dodatků (nebude-li mezi stranami sjednáno jinak) nepodléhají obchodnímu tajemství a souhlasí s jejich zveřejněním za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.7. Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu uzavírají svobodně, vážně, nikoli pod nátlakem, v tísní či za jinak nevýhodných podmínek. Smlouvu si smluvní strany před podpisem přečetly, jejímu obsahu porozuměly a na důkaz toho připojují své podpisy.
- 13.8. Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy:  
Příloha č. 1 – Produktová specifikace služeb Daktela  
Příloha č. 2 – Specifikace řešených oblastí  
Příloha č. 3 – SLA  
Příloha č. 4 – Obchodní podmínky

 Dopravní podnik Ostrava a.s.	