SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Smluvní strany

Číslo smlouvy: 001_L_JIH

Dodavatel služeb	Odběratel služeb
CCV, s.r.o.	Jihočeská centrála cestovního ruchu
Kopečná 231/10	U Zimního stadionu 1952/2
Brno 602 00 IČ: 469 63 740 DIČ: CZ46963740	České Budějovice 370 76 IČ: 720 53 127 DIČ: CZ72053127
Společnost zapsána v OR, vedeném KS v Brně oddíl C, vložka 6560	Společnost zapsána v OR u KS České Budějovice, oddíl Pr, vložka 539
Zástupce Dalibor Damborský Jednatel	**Zástupce** Ing. Jaromír Polášek Ředitel
dále jen „poskytovatel"	dále jen „klient"
Bankovní spojení klienta	**Korespondenční[1] adresa klienta**
[redacted]	

2. Předmět smlouvy

2.1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Klientovi služby za podmínek stanovených touto smlouvou a přílohami, které tvoří nedílnou součást této smlouvy.

2.2. Poskytované služby zahrnují následující činnosti Poskytovatele:

- Zřízení služby LOKIA
- Provozování služby LOKIA

v rozsahu a za podmínek, které jsou uvedeny v Příloze A

2.3. Případné změny rozsahu služeb musí být předem odsouhlaseny oběma smluvními stranami formou písemného dodatku k této smlouvě.

3. Cena plnění a platební podmínky

3.1. Cena předmětu plnění podle této smlouvy se řídí dohodou smluvních stran a je uvedena v příloze „A" této smlouvy.

3.2. Platby za služby, poskytnuté podle této smlouvy, budou prováděny na základě faktury – daňového dokladu Poskytovatele s uvedením její splatnosti. Zaplacením se rozumí připsání příslušné částky na bankovní účet Poskytovatele. DPH bude stanovena podle příslušných předpisů platných ke dni zdanitelného plnění.

Poskytovatel je oprávněn účtovat Klientovi další poplatky za vyžádané dodatečné nebo nadstandardní práce/služby, nezahrnuté v předmětu plnění specifikovaném v Přílohách A a O těchto dalších službách a poplatcích bude Poskytovatel informovat Klienta písemně předem a služba bude poskytnuta až na základě písemného odsouhlasení podmínek poskytnutí těchto dalších služeb za navržených podmínek oprávněnou osobou za Klienta. Cena se řídí standardním ceníkem uvedeným v příloze A.

3.3. Cena služeb může být změněna pouze písemným dodatkem k této smlouvě.

3.4. K datu podpisu smlouvy bude vystavena faktura se zálohou na provedení implementace ve výšce 19.500,- Kč bez DPH (slovy: devatenácttisícpětsetkorunčeských).

4. Odpovědné osoby

4.1. Pro zastupování v **technických, realizačních a jiných dále specifikovaných záležitostech** souvisejících s provozem služby určil klient tyto osoby:

Jméno a příjmení: Jaromír Polášek
Funkce: Ředitel
Email: [redacted]
Tel.: [redacted]

Tento zástupce je oprávněn zastupovat Klienta v těchto záležitostech: správa systému, požadavky na odstranění chyb, objednání nadstandardních prací/služby.

5. Práva a povinnosti smluvních stran

5.1. Poskytovatel je povinen poskytovat služby v souladu s přílohami této smlouvy.

5.2. Poskytovatel je povinen zajistit bezproblémový chod služby.

5.3. Klient je povinen zajistit Poskytovateli potřebnou součinnost pro plnění předmětu smlouvy. Potřebnou součinností se rozumí zejména:

- Vytvoření podmínek umožňující provoz čteček čárových kódů, tedy Wi-Fi pokrytí v místě používání těchto zařízení. Wi-Fi pokrytí není součástí služby LOKIA.
- Poskytnutí datových souborů se skladovatelnými položkami – produktový katalog.
- Poskytnutí půdorysů skladovacích prostor, které budou spravovány pomocí služby LOKIA.
- Poskytnutí přístupu k ekonomickému systému Klienta, pokud je služba LOKIA propojována s ekonomických systémem Klienta.

5.4. Poskytovatel nezodpovídá za důsledky nesprávného používání služby LOKIA.

5.5. Klient má při výpadku nebo omezení sjednaného rozsahu služby z důvodů na straně poskytovatele právo na slevu z ceny měsíčního tarifu ve výšce 3% za každý započatý den nefunkční služby.

5.6. Poskytovatel je oprávněn provozované služby LOKIA kdykoli upravit za účelem jejich rozšíření, vylepšení, aktualizace nebo odstranění chyb. Klient je povinen tyto změny přijmout.

5.7. Poskytovatel je oprávněn pozastavit provoz služeb spojených s poskytováním služby LOKIA nebo jejich částí nebo k nim zablokovat přístup, bez povinnosti kompenzace, za mimořádných okolností, jako jsou:

5.7.1. Zásah vyšší moci

5.7.2. Klient svým jednáním negativně ovlivňuje kvalitu a dostupnost služby LOKIA.

5.7.3. Klient podstatně porušuje své závazky plynoucí z této smlouvy a nenapraví takové porušení ani bez zbytečného odkladu po obdržení písemné výzvy poskytovatele ke zjednání nápravy. Mezi podstatné povinnosti patří zejména úhrada ceny za poskytování služby.

[1] Vyplňte, liší-li se korespondenční adresa od adresy odběratele služeb, která je zadána dle OR.

6. Ochrana dat a informací

6.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty. Informace třetím stranám mohou být poskytnuty pouze v případě písemného souhlasu smluvních stran.

6.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.

6.3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které byly některou ze stran označeny jako důvěrné a které se týkají této smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech stran, jakož i informace o cenách), které se týkají některé ze stran nebo zákazníka (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství).

6.4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit.

6.5. V případě, že při poskytování služeb dojde vinou jedné smluvní strany k prokazatelnému porušení ujednání o ochraně informací, má druhá smluvní strana právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč a to za každý prokázaný případ. Účinnost článku **6 Ochrana dat a informací** trvá 2 roky po ukončení účinnosti této smlouvy.

7. Odpovědnost za škodu

7.1. **Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet soustavně maximální úsilí k předcházení vzniku škod a k minimalizaci vzniklých škod.**

7.2. **Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany, pokud strana, která měla podle takového zadání plnit, nemohla přes vynaložení veškeré péče, kterou lze rozumně požadovat, rozpoznat, že se jedná o chybné zadání.**

7.3. **Smluvní strany se zavazují e-mailem upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost (jako je neposkytnutí součinnosti). Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost. E-mailové adresy pro zasílání upozornění jsou definovány v odstavci 1.1.4 přílohy 1.**

7.4. **Poskytovatel neodpovídá:**

- **za škody vzniklé v souvislosti s nesprávným používáním a nastavením služby LOKIA, resp. neposkytnutím potřebné součinnosti Klienta,**
- **za škody vzniklé v důsledku objektivní nemožnosti plnění (okolnosti specifikované v §2913/2 občanského zákoníku)**
- za další skutečnosti, které nejsou v moci Poskytovatele (např. propustnost a rychlost sítě Internet, kvalita či změna v připojení třetích stran apod.),
- za věcnou správnost přenášených dat (např. kódy, text)

7.5. Dojde-li z důvodu prokazatelného a zaviněného jednání Poskytovatele porušujícího ujednání této smlouvy ke vzniku škody na straně klienta a v důsledku toho k vzniku nároku na náhradu škody, poskytovatel se zavazuje vzniklou škodu klientovi uhradit, poskytovatel však hradí škodu maximálně do výše 3 násobku měsíčního tarifu.

7.6. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené klientem nebo zaměstnanci klienta, zejména spojené s únikem informací klienta např. vyzrazením uživatelského jména a hesla.

8. Prodlení, smluvní pokuty, sankce a odstoupení od smlouvy

8.1. Smluvní strany se zavazují při plnění této smlouvy postupovat tak, aby nedocházelo k prodlení. V prodlení je smluvní strana, která nesplnila některou povinnost plynoucí z této smlouvy nebo z ujednání písemně dohodnutých pověřenými osobami.

8.2. Smluvní strana se tak zejména do prodlení nedostává v případě, že druhá smluvní strana poruší svou povinnost k poskytování součinnosti či spolupůsobení, ke kterým se zavázala podle této smlouvy.

8.3. V případě, že prodlení kterékoli ze smluvních stran nastalo z důvodu objektivní nemožnosti plnění (za takové důvody se **považuje zejména existence okolností specifikovaných v §2913/2 občanského zákoníku), se má za to, že prodlení nenastalo, a to po celou dobu trvání těchto důvodů. Smluvní strana, jíž se důvody objektivní nemožnosti plnění týkají, je povinna o trvání důvodu objektivní nemožnosti plnění neprodleně informovat opačnou smluvní stranu, a to emailem zaslaným na kontaktní adresy uvedené v odstavci 1.1.4. přílohy 1.**

8.4. **Jestliže je Klient v prodlení s placením peněžitého závazku nebo řádně a včas neplní závazky k věcné součinnosti či spolupůsobení, pak platí tato ujednání:**

8.4.1. **Je-li jedna smluvní strana v prodlení s úhradou peněžitého plnění, má druhá smluvní strana právo na smluvní úrok z prodlení ve výši 0,06% z dlužné částky za každý kalendářní den prodlení. Smluvní strana, která je v prodlení, má povinnost tento úrok z prodlení uhradit.**

8.4.2. **Kromě smluvního úroku z prodlení se klient zavazuje v případě prodlení s úhradou jakékoli finanční částky podle této smlouvy zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 250,- Kč za vystavení a zaslání 1. upomínky a smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za vystavení a zaslání 2. upomínky. Druhá upomínka může být vystavena v případě, že nedojde k úhradě do 10 pracovních dnů od odeslání první upomínky. Smluvní pokuty za vystavení a zaslání upomínky se sčítají a jsou splatné současně** s upomínanou úhradou.

8.4.3. V případě, že prodlení s placením, resp. poskytováním součinnosti ze strany klienta dle této smlouvy trvá déle než 4 týdny a to přes písemnou výzvu poskytovatele ke zjednání nápravy, je poskytovatel oprávněn od smlouvy písemně odstoupit, případně zamezit klientovi využívat předmět plnění Poskytovatele podle této smlouvy.

8.5. Jestliže je Klient v prodlení s plněním některého svého závazku z důvodů ležících na straně poskytovatele s výjimkou případů objektivní nemožnosti plnění, pak platí tato ujednání:

8.5.1. V případě prodlení poskytovatele s plněním předmětu této smlouvy po dobu delší než 2 týdny, kdy následně ani do 1 týdne od upozornění klienta nebude povinnost řádně splněna, je klient oprávněn od smlouvy písemně odstoupit.

8.6. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároků na zaplacení smluvní pokuty, náhrady škody, ochrany obchodního tajemství a důvěrných informací.

9. Ujednání společná a závěrečná

9.1. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník). Veškeré spory mezi smluvními stranami budou vyřešeny v řízení před soudy České republiky.

9.2. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

9.3. Tato smlouva nahrazuje veškeré předchozí písemné i ústní dohody a ujednání vztahující se k předmětu smlouvy.

9.4. Smlouva o poskytování služeb se uzavírá na dobu neurčitou. Účinnost této smlouvy lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí, odstoupením nebo z jiného zákonného důvodu. Výpověď může být dána kteroukoli ze

smluvních stran, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta se sjednává v délce 3 měsíce a začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po prokazatelném doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

9.5. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

9.6. Tato smlouva je vytvořena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.

9.7. Účastníci si smlouvu přečetli, souhlasí s celým jejím obsahem a na důkaz toho připojují své podpisy k tomu oprávnění zástupci obou smluvních stran.

Přílohy této smlouvy:

- Příloha 1: Poskytování a podpora služby IS – Service Level Agreement
- Příloha A: Nabídka LOKA WMS pro Jihočeská centrála cestovního ruchu

V Brně, dne: 15.12.2017

[redacted]

za Poskytovatele
Dalibor Damborský
Jednatel
CCV, s.r.o.

[redacted]

za Klienta
Ing. Jaromír Polášek
Ředitel
Jihočeská centrála cestovního ruchu

CCV Informační systémy | Kopečná 231/10, Staré Brno | 602 00 Brno | tel.: +420 541 212 199 | e-mail: info@ccv.cz

PŘÍLOHA 1 SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

POSKYTOVÁNÍ A PODPORA SLUŽBY LOKIA

Tento Service Level Agreement (SLA) je dohodnut mezi Klientem a Poskytovatelem služby a popisuje způsob zajištění a provozování služby a s ní souvisejících procesů.

1. Popis podmínek poskytování podpory služby LOKIA

1.1. Služba dále zahrnuje následující činnosti, zahrnuté do měsíčních paušálních plateb (servisní a technická podpora):

1.1.1. **Telefonická podpora.** Telefonická podpora je standardně dostupná v čase Provozní doby, a to v pracovních dnech v době 9:00 – 15:30.

1.1.2. **Zpracování požadavků, ladění služby a oprava chyb bude řešena dle níže uvedené tabulky, kde jsou uvedeny reakční časy vedoucí k vyřešení.** V případě nedodržení doby má Klient nárok na odpovídající slevu z placené služby.

Závada	Priorita	Doba vyřešení od potvrzení přijetí
A	Vysoká	24 hodin
B	Střední	48 hodin
C	Nízká	Do 4 pracovních dnů
D	Info	Do 7 pracovních dnů

- **Závada A** – do služby LOKIA se není možné přihlásit a službu používat – považováno za závadu A jen pokud není výpadek způsobený na straně Klienta. V případě výpadku komunikačních protokolů či systémů třetích stran, které nespravuje Poskytovatel, není za tuto chybu Poskytovatel odpovědný. Poskytovatel je povinen v době pro vyřešení informovat klienta o stavu řešení.
- **Závada B** – službu LOKIA není možné používat standardním způsobem definovaným v této smlouvě, existuje však alternativní způsob, jak vzniklou chybu přiměřeným způsobem obejít a dosáhnout základní funkcionality služby LOKIA. Pokud je chyba způsobena systémy třetích stran, Poskytovatel není za tuto chybu odpovědný.
- **Závada C** – jde o jakoukoliv závadu jinou než typu A nebo B, která žádným závažným způsobem nebrání fungování služby, tj. poskytování informací o pohybech a stavu skladu. Patří sem např. nedostatky v reportech apod.
- **Závada D** - systém je plně funkční, jde o drobnou závadu, která nemá vliv na klíčové vlastnosti služby, případně se jedná o žádost o vysvětlení, dotaz.

1.1.3. **Preventivní údržba / monitoring systému** – Poskytovatel se zavazuje k preventivní údržbě, rozvoji systému a k monitoringu celého systému tak, aby zajistil dostupnost služby v režimu 24x7.

1.1.4. **Poskytnutí informačního servisu prostřednictvím e-mailu a oprávněných osob** – e-mailová komunikace je stanovena jako standardní komunikační nástroj pro komunikaci klienta a poskytovatele. Pro tuto komunikaci jsou stanoveny následující e-mailové adresy:
Kontaktní e-mail klienta: [redacted]
Kontaktní e-mail poskytovatele: support@lokiawms.com

1.1.5. **Příjem a registrace hlášení závad** – závady je vhodné hlásit e-mailem nebo přímým zápisem do požadavkového systému Poskytovatele, pokud je takový k dispozici. Závady je možné hlásit i telefonicky, jedná se ale o nepreferovaný způsob. Všechny hlášené závady Poskytovatel eviduje ve svém systému.

1.1.6. **Diagnostika chyb** – Poskytovatel provádí v ceně služby diagnostiku a reportování chyb celé služby.

1.1.7. **Odstranění závad dle priorit** – přijaté požadavky jsou řešeny dle domluvených priorit. V případě, že požadavek není prioritou označen, přiřadí prioritu Poskytovatel a o evidenci a přidělené priorité je Klient informován emailem na kontaktní adresu uvedenou v odstavci 1.1.4 přílohy 1.

1.1.8. **Používání a provoz HW – čtečky čárových kódů** – HW dodávaný ke službě LOKIA v souladu s touto smlouvou, jak je specifikován v příloze A této smlouvy, tedy zejména čtečky čárových kódů, se stává vlastnictvím Klienta okamžikem jeho dodání a ten odpovídá za jeho údržbu dle standardních podmínek dodávaných výrobcem. Poskytovatel se zavazuje, že v dodaném HW bude plně funkční aplikace LOKIA.

1.2. **Výluka poskytování služby** – Pokud poskytování služby vyžaduje za účelem rozvoje, údržby nebo odstranění poruch její výluku, je poskytovatel oprávněn její provoz pozastavit, a to v rozsahu nutném k provedení těchto změn.

1.2.1. Poskytovatel garantuje, že výluka služeb dle předchozího odstavce nepřesáhne jednorázově 480 minut a nezasáhne do provozní špičky v pracovních dnech v čase mezi 8:00 až 14:00 hod. Nedodržení těchto podmínek je bráno jako Závada A dle odstavce 1.1.2 této přílohy, která podléhá sankcím uvedeným v odstavci 4.1 této přílohy.

1.2.2. O plánovaných výlukách je klient informován minimálně 2 pracovní dny předem e-mailovou zprávou, zaslanou na kontakty, uvedené v odstavci 1.1.4. přílohy 1.

2. Popis komunikace

2.1. Závadu ohlašuje oprávněná osoba Klienta e-mailem na kontaktní e-mail poskytovatele, uvedený v odstavci 1.1.4. přílohy 1.

2.2. Pro stanovení začátku lhůty řešení problému/závady je rozhodující čas přijetí e-mailu do e-mailové schránky Poskytovatele a jeho následné potvrzení zpětným e-mailem, který je Poskytovatel povinen odeslat Klientovi.

2.3. O vyřešení závady je Klient informován zasláním e-mailu na kontaktní adresu uvedenou v odstavci 1.2.4. přílohy 1.

3. Podmínky poskytování služby servisní a technické podpory

3.1. Poskytovatel poskytuje službu LOKIA, kterou Klient využívá.

3.2. Klient v souvislosti s nahlášením chyb nebo požadavků uvede veškeré jemu známé okolnosti, pravdivé a nezkreslené informace a jiné údaje, důležité pro úspěšné a včasné vyřešení požadavku.

3.3. Poskytovatel může po prozkoumání problému navržený stupeň důležitosti požadavku/závady ve spolupráci s Klientem překlasifikovat, je však o tom Klienta povinen neprodleně informovat.

4. Sankce

4.1. Za každé prokázané jednotlivé nedodržení odstranění závad/poruch služeb poskytovaných dle Smlouvy o poskytování služeb a jejích příloh ve lhůtách výše definovaných se Poskytovatel zavazuje uhradit Klientovi smluvní pokutu ve výši 5 % měsíčního tarifu. Toto ustanovení se nevztahuje na závady/poruchy způsobené Klientem nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle §2913/2 občanského zákoníku. Maximální souhrnná výše pokut za jeden měsíc je omezena výší měsíčního tarifu, platného v daném měsíci.