

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ ZÁRUČNÍ A POZÁRUČNÍ
PODPORY MOBILNÍ APLIKACE PMDP
č. 698/2017/PMDP**

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely společnosti

Společnost: Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.

se sídlem: Denisovo nábřeží 920/12, Východní Předměstí, 301 00 Plzeň

IČ: 252 20 683

DIČ: CZ25220683

bank. spojení:

číslo účtu:

zapsána: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 710

zastoupena: předsedou představenstva

dále jen "objednatel" nebo též „PMDP“

a

Společnost: RSM Infinity a.s.

se sídlem: Karolinská 661/4, Karlín, 186 00 Praha 8

IČ: 242 67 945

DIČ: CZ24267945

bank. spojení:

číslo účtu:

zapsána: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 18506

zastoupena: , předsedkyní představenstva

dále jen „zhotovitel“

dále jen též společně „smluvní strany“

tuto

servisní smlouvu

ve smyslu ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“)

dále jen „**smlouva**“

PREAMBULE

S ohledem na skutečnost, že tato smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení na Interní zakázku realizovaného mimo režim zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, k zadání Interní zakázky s názvem „**Mobilní aplikace PMDP**“, když předmětem Interní zakázky je realizace díla dle smlouvy o dílo uzavřené mezi zhotovitelem a objednatelem, spočívajícího ve zhotovení Mobilní aplikace PMDP pro mobilní telefony a tablety (dále jen „**Dílo**“ nebo „**mobilní aplikace**“, či též „**řešení**“), která předpokládá uzavření této smlouvy pro účely zajištění záruční a pozáruční podpory a údržby Díla po dobu 4 let ode dne řádného dokončení Díla, se smluvní strany dohodly na uzavření této smlouvy.

Článek I. PŘEDMĚT SERVISNÍ SMLOUVY

1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje pro objednatele poskytovat služby provozu, servisní podpory, údržby, rozvoje Mobilní aplikace PMDP a odborné konzultace k jejímu používání, k jejímu dalšímu rozvoji a využití v praxi (dále jen „*služby*“).
2. Mobilní aplikací PMDP se pro účely této smlouvy rozumí Dílo specifikované ve smlouvě o dílo uzavřené mezi zhotovitelem a objednatelem na základě výsledků interního zadávacího řízení „**Mobilní aplikace PMDP**“ včetně příloh smlouvy o dílo.
3. Zhotovitel se zavazuje, že bude v rámci plnění této smlouvy pro objednatele poskytovat zejména tyto služby:
 - a) Zodpovídat dotazy objednatele týkající se provozu mobilní aplikace. Svým charakterem služba nenahrazuje technickou podporu koncových uživatelů aplikace ani školení systému. Naopak služba slouží ke stručnému zodpovídání dotazů objednatele k funkcionalitě mobilní aplikace.
 - b) Přijímat, aktualizovat a sledovat požadavky objednatele v systému HelpDesk objednatele v rozsahu a za podmínek uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy, a to postupem dle Přílohy č. 3 této smlouvy.
 - c) Dodržovat provozní dobu služby v rozsahu a za podmínek uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy.
 - d) Zajistit obsluhu telefonického a e-mailového kontaktu pro objednatele (uvedeného v čl. IV. této smlouvy), dostupného v provozní době služby. Telefonický kontakt bude využíván pro hlášení kritických požadavků objednatele.
 - e) Zajišťovat provoz a údržbu Backend serveru určeného jako zdroj dat a komunikaci s mobilní aplikací na zařízeních koncových uživatelů aplikace, včetně zajištění a testování bezpečnosti serveru, a zajišťovat provoz a údržbu testovacího prostředí
 - f) Zajišťovat drobný vývoj a nutné úpravy aplikace v rámci předplacených hodin dle Přílohy č. 1 odstavec 2, tj. 2 pracovních hodin měsíčně.
 - g) Zajišťovat základní podporu a komunikaci s koncovými uživateli v obchodě mobilních aplikací Google/Apple.
 - h) Poskytovat objednateli další služby úprav nad rámec sjednaného rozsahu služeb dle této smlouvy, a to však na základě zhotovitelem písemně potvrzené objednávky objednatele. Objednatel je oprávněn předem si vyžádat u zhotovitele předběžné ocenění předpokládaných úprav. Služby dle tohoto bodu budou poskytovány za cenu uvedenou v čl. III odst. 2 této smlouvy.
4. Zhotovitel se zavazuje, že činnosti dle této smlouvy bude provádět v souladu s aktuálně platnými zákony a normami a osoba provádějící výše uvedené činnosti bude mít požadované vzdělání.
5. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost a uhradit sjednanou odměnu.

Článek II. DOBA PLNĚNÍ A MÍSTO PLNĚNÍ

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy po dobu platnosti smlouvy a ode dne její účinnosti (čl. VI).

2. Místem plnění je dle charakteru poskytovaného plnění sídlo a provozovny objednatele, popř. sídlo zhotovitele.

**Článek III.
ODMĚNA ZA PLNĚNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

1. Služby uvedené v článku I. odst. 3 písm. a) až g) této smlouvy budou hrazeny dle tohoto ceníku:

	Popis	Cena bez DPH
1.	Paušální měsíční odměna za servisní podporu	11.000

2. Služby uvedené v článku I. odst. 3 písm. h) budou hrazeny dle skutečností a tohoto ceníku takto:

	Popis	Cena/hodina bez DPH
1.	Hodinová sazba prací nad rámec servisní podpory	1.500

3. Odměny dle odstavců 1 a 2 tohoto článku jsou dohodou smluvních stran sjednány jako maximální a konečné, obsahující veškeré náklady a odměny spojené s plněním této smlouvy.
4. K cenám bude připočtena DPH dle platných a účinných předpisů v okamžiku zdanitelného plnění.
5. Zhotovitel je oprávněn vystavit daňový doklad – fakturu na měsíční paušální odměnu dle odstavce č. 1. článku III. této smlouvy vždy po uplynutí jednoho měsíce poskytování služby, a to vždy ve výši celkové ceny za servisní podporu uvedené v tomto odstavci. Datem zdanitelného plnění je poslední kalendářní den v měsíci, za který je služba účtována.
6. Zhotovitel je oprávněn vystavit daňový doklad – fakturu na úhradu služeb dle odstavce č. 2 článku III. této smlouvy za příslušný kalendářní měsíc, a to na základě objednatelem schváleného a potvrzeného přehledu prací. Datem zdanitelného plnění je poslední kalendářní den v měsíci, za který je služba účtována.
7. Daňový doklad (faktura) bude obsahovat náležitosti běžné v obchodním styku, náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Faktura musí obsahovat číslo této smlouvy a číslo objednávky objednatele.
8. Splatnost daňového dokladu je 30 dní ode dne jeho vystavení min. však 21 dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět zhotoviteli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury objednateli.

9. Zhotovitel je povinen doručit fakturu na adresu
Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.
Kontaktní osoba (nepovinné)
Denisovo nábřeží 920/12
301 00 Plzeň – Východní předměstí
nebo zaslat v elektronické podobě na faktury@pmdp.cz.
10. Odměnu se objednatel zavazuje zhotoviteli zaplatit formou bankovního převodu na účet uvedený v záhlaví této smlouvy. Odměna se považuje za uhrazenou dnem odepsání částky z účtu objednatele.
11. Objednatel je oprávněn započíst jakoukoli smluvní pokutu, kterou je povinen uhradit zhotovitel, proti fakturované částce, a to včetně smluvní pokuty dle smlouvy o dílo.
12. Vznikne-li zhotoviteli s poskytováním služeb dle této smlouvy potřeba hrazení nákladů, které v době uzavření smlouvy nemohl předpokládat, je povinen dříve, než mu náklady vzniknou, tyto náklady předložit k odsouhlasení objednateli. Zhotoviteli vznikne právo na úhradu takových nákladů pouze tehdy, pokud objednatel tyto náklady předem písemně odsouhlasí. V opačném případě jdou náklady k tíži zhotovitele.

Článek IV. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Zhotovitel se zavazuje zajistit plnění této smlouvy pouze prostřednictvím svých zástupců uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy. Jakoukoliv změnu zástupců je zhotovitel povinen objednateli písemně ohlásit. Objednatel je oprávněn změnu zástupců písemně odmítnout; neučiní-li tak ve lhůtě 15 dnů ode dne oznámení změny zástupců zhotovitele, má se za to, že se změnou zástupců souhlasí.
2. Pro případ, že objednatel změní své zástupce uvedené v příloze č. 2, je tuto změnu povinen bez zbytečného odkladu zhotoviteli oznámit.
3. Zhotovitel plně odpovídá za škody způsobené v důsledku porušení jeho povinností, vyplývajících z této smlouvy. Zhotovitel je povinen po dobu trvání této smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škody způsobené jeho činností.
4. Zhotovitel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy při plnění svých povinností přijdou jeho pověřeni pracovníci do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.
5. Zhotovitel je povinen v souvislosti s realizací této smlouvy postupovat tak, aby nejpozději ke dni 25.8.2018 byly z jeho strany splněny všechny podmínky, nařízení a omezení ve věci ochrany osobních údajů zakotvené ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR). Zhotovitel se v případě, že vyvstane potřeba v souvislosti s tímto nařízením, zavazuje uzavřít s objednatelem dodatek k této servisní smlouvě, v němž smluvní strany upraví práva a povinnosti, jakož i procesy a postupy týkající se ochrany osobních údajů plynoucích z nařízení Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES.
6. Objednatel je povinen v průběhu plnění této smlouvy kontrolovat, zda její plnění odpovídá

sjednaným podmínkám. Všechny zjištěné vady je povinen bez zbytečného odkladu zhotoviteli vytknout a zhotovitel je povinen je odstranit postupem a dle podmínek uvedeným v Příloze č. 1 této smlouvy.

- Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli součinnost v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy.
- Zhotovitel prohlašuje, že kontaktní údaje pro telefonické nebo e-mailové dotazy objednatele jsou:

tel.:

e-mail:

- Smluvní strany se zavazují v rámci plnění této smlouvy dodržovat podmínky ochrany důvěrných informací tak, jak jsou tyto upraveny a definovány v čl. V. smlouvy o dílo.

Článek V. SANKCE A SMLUVNÍ POKUTY

- Objednatel je oprávněn vyúčtovat zhotoviteli smluvní pokutu za porušení Response Time, Fix Time pro řešení požadavků dle přílohy č. 1 této smlouvy ve výši 250,-Kč za každou započatou hodinu prodlení a za každý jednotlivý prokázaný případ takového prodlení.
- Pro případ, že zhotovitel nezodpoví dotazy objednatele týkající se provozu mobilní aplikace dle čl. I. odst. 3 písm. a) této smlouvy do 24 hodin od okamžiku, kdy objednatel odešle e-mailový dotaz na adresu cit. v čl. IV. odst. 7 této smlouvy, aniž by v této lhůtě řádně zdůvodnil objektivní důvody bránící mu ve včasné zaslání odpovědi, je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 100,-Kč za každou započatou hodinu prodlení. Do lhůty pro zaslání odpovědi se nezapočítává doba víkendů a státních svátků.
- Zhotovitel je oprávněn vyúčtovat objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení s úhradou příslušné faktury.
- Dále je zhotovitel povinen uhradit objednateli prokazatelné další náklady objednatele vzniklé s nesplněním jeho smluvních povinností.
- Ujednáním o smluvní pokutě dle tohoto článku smlouvy není dotčen nárok smluvní strany na náhradu škody v plné výši.

ČLÁNEK VI. TRVÁNÍ SMLOUVY, OPČNÍ PRÁVO

- Tato smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti okamžikem podpisu akceptačního protokolu dle smlouvy o dílo. Tato smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců ode dne její účinnosti.
- Objednatel je oprávněn požadovat prodloužení účinnosti smlouvy o další dva roky (opční právo objednatele). Zhotovitel se zavazuje, že v případě využití opčního práva objednatele, které se objednatel zavazuje zhotoviteli písemně oznámit nejpozději 60 dnů přede dnem skončení účinnosti smlouvy, předložit objednateli novou cenovou nabídku (v rozsahu uvedeném v čl. III odst. 1 a odst. 2 této smlouvy) a uzavřít s objednatelem písemný dodatek k této smlouvě, jehož předmětem bude prodloužení doby účinnosti této smlouvy na základě využití opčního práva objednatele. Zhotovitel se dále zavazuje, že cenová nabídka dle předchozí věty nepřevyšší

cenovou nabídku uvedenou v čl. III. odst. 1 a odst. 2 této smlouvy.

3. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran, nebo jednostranným odstoupením pro podstatné porušení této smlouvy, přičemž za podstatné porušení této smlouvy se zejména považuje:
 - i. na straně zhotovitele, opakované (minimálně 2x za tři po sobě jdoucí měsíce) nedodržení Response Time, Fix Time pro řešení požadavků dle přílohy č. 1 této smlouvy,
 - ii. na straně objednatele nezaplacení smluvní ceny podle této smlouvy ve lhůtě delší 60 dní po dni splatnosti příslušné faktury;
4. Každá ze smluvních stran oprávněna odstoupit od této smlouvy vždy jen po předchozím písemném upozornění, ve kterém stanoví druhé smluvní straně přiměřenou náhradní lhůtu pro splnění její povinnosti, pokud je důvodem odstoupení porušení povinnosti druhé smluvní strany. Tato lhůta však nesmí být kratší než 3 pracovní dny počínaje dnem následujícím po doručení upozornění druhé smluvní straně. Po marném uplynutí lhůty je pak oprávněna odstoupit písemným oznámením druhé smluvní straně. Odstoupení objednatele se nedotýká nároku na náhradu újmy objednatele vzniklé porušením smlouvy, nároku na zaplacení smluvních pokut, nároků objednatele z titulu odpovědnosti za vady včetně odpovědnosti za vady, na něž se vztahuje záruka, nároků z titulu záruky za jakost a dalších práv a povinností, u nichž to vyplývá z příslušných ustanovení občanského zákoníku a ujednání této smlouvy, zejména trvání licence dle čl. VI. smlouvy o dílo, která podle projevené vůle smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení smlouvy, není-li výslovně pro konkrétní případ smluvními stranami písemně sjednáno jinak.

Článek VII. SALVÁTORSKÁ KLAUZULE

1. Pokud kterékoli z ustanovení této smlouvy nebo jeho část se stane neplatným rozhodnutím soudu či jiného příslušného orgánu, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu.
2. V případě uvedeném v ustanovení předchozího odstavce tohoto článku se obě smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a hospodářským významem co nejbližší ustanovení této smlouvy, jež má být nahrazeno.

Článek VIII. VŠEOBECNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
2. Veškeré smluvní pokuty a úroky z prodlení dle této smlouvy jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení faktury s vyčíslením příslušné sankce druhé smluvní straně.
3. Tato smlouva může být změněna pouze na základě písemných číselovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou stran. Jakékoli jednání zástupců smluvních stran učiněná ústně jsou právně neúčinná.
4. Smluvní strany budou vždy usilovat o smírné urovnání případných sporů vzniklých ze smlouvy. Případné spory vzniklé z této smlouvy budou řešeny podle platné právní úpravy věcně a místně příslušnými orgány České republiky. Smluvní strany sjednávají ve smyslu ustanovení § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, pro spory

vyplývající z této smlouvy či s touto smlouvou související místní příslušnost Okresního soudu Plzeň – město, případně Krajského soudu v Plzni.

5. Tato smlouva a přílohy k ní tvoří úplnou dohodu mezi stranami a nahrazují všechny předchozí dohody, ujednání a sdělení týkající se předmětu této smlouvy. Žádné další dohody, prohlášení, záruky nebo jiné záležitosti, ať již ústní nebo písemné, nebudou považovány za závazné pro uvedené strany v souvislosti s předmětem této smlouvy. Tímto ujednáním není dotčena platnost a účinnost smlouvy o dílo.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
7. Zhotovitel bere na vědomí a souhlasí s tím, že tato smlouva podléhá povinnosti zveřejnění v registru smluv vedeném Ministerstvem vnitra ČR dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv (zákon o registru smluv), a bude v souladu s tímto zákonem v registru smluv uveřejněna.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha č. 1 – Definice SLA
 - Příloha č. 2 – Seznam pověřených osob smluvních stran
 - Příloha č. 3 – Proces předávání servisních požadavků
 - Příloha č. 4 – Všeobecné obchodní podmínky PMDP, a.s. pro nákup zboží a poskytování služeb (VOP).

Jsou-li rozdílná některá ujednání této smlouvy oproti ujednáním obsaženým v přílohách, mají přednost ujednání této smlouvy.

9. Obě strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají v dobré víře, svobodně, vážně, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Plzni dne 16-02-2018

V Praze dne 26.2.2018

.....

předseda představenstva

předsedkyně představenstva

Příloha č. 1: Definice SLA

1. Provozní doba služby:

Provozní doba služby je v pracovních dnech od 8:00 do 16:00.

Požadován Response Time 8 pracovní hodiny na požadavky typu Standardní. Kritický a Response Time 24 hodiny na požadavky typu Změnový.

2. Definovaný požadavek:

a. Standardní

Fix Time 48 hodin - pracovník zhotovitele vyřeší incident do 48 hodin z Provozní doby služby od nahlášení požadavku.

- standardní typ podpory nevyžadující rychlé řešení
- nefunkční části nebo moduly mobilní aplikace nebo Backend serveru

b. Kritický

Fix Time 16 hodin – pracovník zhotovitele vyřeší incident do 24 hodin z Provozní doby služby od nahlášení požadavku.

- požadavek vyžadující okamžité řešení
- nefunkční mobilní aplikace nebo Backend server

c. Změnový

Zhotovitel navrhne do 80 hodin (10 pracovních dnů) řešení včetně jeho ocenění a návrhu termínu realizace.

- činnosti plánované – upgrade, reinstalace, rekonfigurace
- činnosti plánované – vývoj, implementace nových modulů atd.

Fix Time : Doba od nahlášení požadavku objednatelem do vyřešení požadavku.

Response Time: Doba od nahlášení požadavku objednatelem do jeho přijetí a potvrzení zhotovitelem.

V případě prokazatelné chyby na straně objednatele se pozastavuje Fix Time do doby odstranění chyby na straně objednatele.

3. Další požadavky:

- Měsíční paušál obsahuje 2 hodiny práce specialisty zhotovitele. doba čerpání dle definice SLA. Měsíční paušál rovněž zahrnuje zodpovídání dotazů objednatele týkající se provozu mobilní aplikace dle čl. I. odst. 3 písm. a) této smlouvy.
- Měsíční paušál se nevztahuje na práce v rámci záruky.
- Nevyčerpané hodiny z měsíčního paušálu se mohou čerpat i formou školení nebo zaškolení IT pracovníků Objednatele.
- Nevyčerpané hodiny z měsíčního paušálu mohou být převedeny do následujícího měsíce.
- Hodiny čerpané nad roční paušál budou hrazeny dle hodinové sazby, viz čl. III odst. 2 bod 1 této smlouvy.

- Smluvní pokuta za nedodržení podmínek SLA (Response Time, Fix Time) 250,- Kč / hod.
- Zhotovitel bude objednateli zasílat měsíčně přehled o provedených pracích a vyčerpaných předplacených hodinách, který musí být odsouhlasen objednatelem.

Příloha č. 2: Seznam pověřených osob smluvních stran

Tato příloha stanoví seznam pověřených osob pro výkon služeb sjednaných ve smlouvě, jejíž nedílnou součástí tvoří.

1. Zástupce zhotovitele

Zajišťuje plnění smlouvy, zejména:

- soulad poskytovaných služeb s podmínkami uvedenými ve smlouvě;
- udržení dohodnuté úrovně služeb;
- včasné a kvalitní vykazování dosažené úrovně služeb;
- styk se zástupcem objednatele;

Následující tabulka určuje pověřené zástupce zhotovitele:

Jméno	Telefon	E-mail

2. Zástupce objednatele:

Jedná se o pověřeného zaměstnance objednatele, který je oprávněn:

- potvrzovat provedení služeb, které jsou uvedeny ve smlouvě;
- nahlašovat požadavky na služby stanovené smlouvou;
- požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb;
- nahlašovat závady a požadavky na služby na servisní linku zhotovitele;

Následující tabulka určuje pověřené zástupce objednatele:

Jméno	Telefon	E-mail

Příloha č. 3: Proces předávání servisních požadavku

- a) Zhotovitel je povinen vyřešit servisní požadavky (incidenty / změnové požadavky) ve lhůtách stanovených v definici SLA (specifikované v Příloze č. 1 této smlouvy) od jejich nahlášení objednatelem prostřednictvím HelpDeskového systému objednatele, v případě jeho nefunkčnosti na definované telefonní číslo nebo e-mail v článku IV odst. 7 této smlouvy.
- b) Na přidělení servisního požadavku v HelpDeskovém systému je zhotovitel upozorněn prostřednictvím automaticky zasílaného notifikačního e-mailu. Tímto okamžikem začíná běžet SLA.

Pokud zhotovitel zjistí, že je aplikace HelpDeskového systému objednatele nedostupná je povinen neprodleně informovat pracovníky objednatele telefonicky na tel. č. +420 378037550 nebo e-mailem na servicedesk@pmdp.cz.

- c) Zhotovitel je povinen měnit stav životního cyklu požadavku v souladu se schváleným procesem HelpDesku PMDP.
- d) Servisní požadavky zadané z důvodu nedostupnosti HelpDeskového systému objednatelem telefonicky nebo e-mailem doplní do HelpDesku po obnovení jeho dostupnosti dodatečně objednatel. Vyhodnocení SLA tohoto požadavku bude provedeno ručně.
- e) V případě oprávněného pozastavení FixTime přepne zhotovitel požadavek do stavu Čekání a zapíše důvod čekání. Objednatel je oprávněn rozporovat oprávněnost pozastavení FixTime.
- f) Běh SLA se ukončuje okamžikem, kdy zhotovitel přepne incident / servisní požadavek do stavu Hotovo.
- g) Dodržování SLA bude objednatelem pravidelně, jednou měsíčně vyhodnocováno prostřednictvím HelpDeskového systému objednatele. Toto vyhodnocení bude jediným podkladem pro případné udělení sankcí zhotoviteli (s výjimkou situace popsané v bodu e) této přílohy).

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO NÁKUP ZBOŽÍ A ODBĚR SLUŽEB

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále VOP) jsou nedílnou součástí objednávky vystavené společností Plzeňské městské dopravní podniky, a.s., se sídlem v Plzni-Východní Předměstí, Denisovo nábřeží č.p. 920/12, PSČ 301 00, IČ 25220683, zapsané 01. 05. 1998 v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni, spis B710 (dále PMDP, a.s.), jako Objednatel nebo kupujícím (dále jen Objednatel) a zasláné zhotoviteli nebo prodávajícím (dále jen Dodavatel). Dále společně označování jako smluvní strany. Odechyly od těchto VOP mají platnost jen tehdy, pokud jsou Dodavatelem a Objednatelům výslovně sjednány.

1. VZNIK SMLOUVY

Dodavatelem potvrzená objednávka a tyto VOP představují úplnou dohodu smluvních stran o podmínkách dodávky zboží nebo poskytnuté služby a touto akceptací je uzavřena mezi Objednatel a Dodavatelem kupní smlouva nebo smlouva o dílo podle povahy předmětu smlouvy. Změny a doplňky smlouvy jsou přípustné pouze písemnou formou.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem smlouvy je v objednávce uvedený druh a množství objednaného zboží nebo služby.

3. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

Dodavatel dodá zboží nebo poskytne službu ve lhůtě uvedené v potvrzené objednávce. Termín uvedený v potvrzené objednávce je závazný. Místo plnění předmětu smlouvy: PMDP, a.s., Plzeň, Borská 2964, PSČ 301 00, nebude-li v objednávce stanoveno jinak. Objednatel je povinen zajistit přítomnost osoby oprávněné k převzetí zboží nebo služby.

4. PRODLENÍ DODAVATELE

Nebude-li Dodavatel schopen dostát závazku včas, neprodleně o tom písemně informuje Objednatele; současně sdělí i dodatečnou lhůtu plnění předmětu smlouvy. Objednatel není takovou lhůtou vázán a má právo od smlouvy odstoupit, aniž tím budou dotčena ostatní práva a nároky Objednatele včetně nároku na náhradu škody a ušlý zisk.

5. SPLNĚNÍ SMLOUVY

Pokud není dohodnuto jinak, Dodavatel je povinen plnit předmět smlouvy na adrese: PMDP, a.s., Plzeň, Borská 2964, PSČ 301 00. Splnění předmětu smlouvy bude potvrzeno podpisem dokladu o předání a převzetí předmětu smlouvy (předávacího protokolu, dodacího listu) zástupci obou smluvních stran (dále jen doklad o převzetí). Součástí dodávky jsou i další doklady, vztahující se k předmětu smlouvy, jež jsou nutné k jeho převzetí a užívání a dále doklady prokazující původ zboží, sloužící pro účely celní, reexportu apod. V případě, že předmětem smlouvy jsou výrobky stanovené prováděcími předpisy k zák. č. 22/1997 Sb., ve znění jeho pozdějších změn a doplňků, je Dodavatel povinen zároveň předat Objednateli Prohlášení o shodě respekt písemně Ujistění o vydání prohlášení o shodě, a to nejpozději k dohodnutému termínu plnění předmětu smlouvy. Vyžaduje-li to charakter zboží nebo poskytnuté služby bude předmět smlouvy dodán spolu s osvědčením o kvalitě.

6. CENA

Cena je stanovena dohodou a je pevná a nelze ji bez písemného souhlasu obou smluvních stran měnit. Pokud není dohodnuto jinak, cena se rozumí včetně balení, dopravy do místa plnění a pojištění. K ceně bude připočtena zákonem stanovená daň z přidané

hodnoty platná v době zdanitelného plnění. Cena předmětu smlouvy se považuje za uhrazenou dnem odepsání peněžních prostředků z účtu Objednatele.

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Cena předmětu smlouvy je splatná na základě daňového dokladu. Daňový doklad musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, číslo objednávky Objednatele a podrobný rozpis dodávaného zboží nebo služeb s uvedením identifikačního čísla zboží a ceny za měrnou jednotku, v případě služeb náklady, rozlišené zvlášť na mzdu a materiál. Přílohou daňového dokladu bude originál oboustranně potvrzeného dokladu o převzetí předmětu smlouvy. Doba splatnosti daňového dokladu je 30 dnů od data jeho doručení Objednateli. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den podpisu dokladu o převzetí předmětu smlouvy Objednatel. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Dodavatel nemůže bez předchozího písemného souhlasu Objednatele postoupit třetí straně pohledávku za Objednatel, a to celou nebo jakoukoliv její část. Dodavatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele započíst jakoukoliv svou pohledávku vůči Objednateli anebo její část, jež mu vznikne na základě těchto

Všeobecných podmínek nebo smlouvy uzavřené s Objednatel, oproti jakékoli p o h l e d á v c e Objednatele vůči dodavateli.

Objednatel je oprávněn započítat jakoukoliv svou pohledávku vůči dodavateli, která mu vznikne na základě smlouvy uzavřené s dodavatelem nebo na základě těchto Všeobecných obchodních podmínek, oproti jakékoli pohledávce dodavatele vůči Objednateli.

8. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ZÁRUKA

Není-li ve smlouvě dohodnuto jinak, poskytuje Dodavatel na předmět smlouvy záruku v délce 36 měsíců, pokud se nedohodnou smluvní strany jinak, která začíná plynout ode dne splnění předmětu smlouvy. Při vzniku vad je Dodavatel povinen do 3 pracovních dnů po obdržení písemného oznámení vad Objednatel sdělit Objednateli své písemné stanovisko k oznámení vadě a započít s odstraněním vady v termínu stanoveném Objednatel. Volbu práva z vadného plnění provádí Objednatel. V případě, že Dodavatel oznámenou vadu neodstraní v termínu stanoveném Objednatel, nebo v naléhavých případech, kdy hrozí nebezpečí prodloužení a vzniku škody, má Objednatel právo vadu odstranit sám nebo prostřednictvím třetí osoby, to vše na náklady Dodavatele, aniž by tím byla dotčena jeho další práva ze smlouvy, zejména práva z Dodavatelem poskytnuté záruky. Objednatel vyúčtuje Dodavateli náklady, které mu s odstraněním vady vznikly a Dodavatel je povinen tyto náklady Objednateli uhradit v plné výši do 15 dnů od předložení vyúčtování (faktury). Objednatel podává zpráva Dodavateli o vadách služeb/zboží, tzv. reklamace, je považována za včasnou, je-li odeslána Objednatel ve lhůtě 1 měsíce poté, co tyto závady zjistil. Do odstranění vady nemusí Objednatel platit část plnění odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.

9. ŠKODA ZPŮSOBENÁ TŘETÍM OSOBÁM

Dodavatel odpovídá za to, že provedením předmětu smlouvy a použitím materiálů a postupů při jeho provádění nejsou porušena práva třetích osob. V případě, že Dodavatel způsobí třetím stranám škodu v souvislosti s

dodávkami nebo službami (plněním smlouvy), nese Dodavatel za takovou škodu třetích osob plnou odpovědnost a je povinen ji uhradit.

10. PŘEPRAVNÍ DISPOZICE, BALENÍ

Dodavatel je oprávněn předat zboží Objednateli v místě plnění v pracovní době Objednatele od 6:00 hodin do 14:00 hodin v pracovní dny, p o k u d s e nedohodnou smluvní strany jinak. Pokud dochází k odeslání zboží Dodavatelem je Dodavatel povinen odeslat předmět smlouvy v takovém obalu, který zaručí dostatečnou ochranu před poškozením po dobu přepravy a při případném skladování v odpovídajících prostorách Objednatele. Přepravní dispozice sdělí Dodavatel Objednateli 10 dnů před termínem splnění předmětu smlouvy. Materiál, který bude Dodavatel dovážet do místa, které Objednatel určí jako místo k plnění předmětu smlouvy, musí potvrdit pracovníci Objednatele; stejně tak i odvážený materiál, nářadí, stavební stroje, které Dodavatel použil k plnění předmětu smlouvy v areálu Objednatele, musí být uvedeny n a seznam u a potvrzeny příslušným zaměstnancem Objednatele. Tyto potvrzené doklady jsou nedílnou součástí faktury. Dodavatel je povinen si vyžádat u Objednatele povolení pro vjezd svých vozidel do areálu Objednatele.

11. VLASTNICKÉ PRÁVO A PŘECHOD NEBEZPEČÍ ŠKODY

Na Objednatele přechází vlastnické právo k předmětu smlouvy dnem podpisu dokladu o převzetí předmětu smlouvy, ke stejnému okamžiku na něj přechází i nebezpečí škody na něm.

12. SMLUVNÍ POKUTY

Je-li Dodavatel v prodlení s termínem plnění peněžitého závazku, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z celkové ceny předmětu smlouvy za každý i započatý den prodlení. Tim není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody a ušlý zisk. Je-li Dodavatel v prodlení s termínem plnění nepeněžitého závazku, včetně prodlení s odstraněním vad a nedostatků předmětu plnění, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý i započatý den prodlení, nestanoví-li s ohledem na výši a povah u předmětu plnění objednávka či smlouva výši smluvní pokuty odlišně. Tim není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody a ušlý zisk. Je-li Objednatel v prodlení s termínem plnění peněžitého závazku, je Objednatel povinen uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Uplatněním smluvní pokuty nezaniká právo smluvních stran na náhradu škody a ušlý zisk. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů po obdržení j jejich vyúčtování.

13. OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ

Žá d n á z e smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění předmětu smlouvy získala od druhé smluvní strany. To neplatí, mají-li být za účelem plnění předmětu Smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, statutárním orgánům nebo jejich členům a subdodavatelům.

14. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Objednatel může kdykoli zcela nebo částečně od smlouvy odstoupit, jestliže proti Dodavateli bylo zahájeno soudní, rozhodčí, exekuční či insolvenční řízení v případě, že Dodavatel poruší některou z povinností vyplývajících mu ze smlouvy, případně z těchto VOP.

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO NÁKUP ZBOŽÍ A ODBĚR SLUŽEB

Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit s okamžitou účinností dnem doručení písemného oznámení o odstoupení. Tím není dotčen jeho nárok na náhradu škody, případně ušlý zisk.

15. VYŠŠÍ MOC

V případě výskytu události vyšší moci, za které se především považují události jako je zemětřesení, povodeň, rozsáhlý požár, a nebo válka, se o dobu, po kterou trvá událost vyšší moci, prodlužují lhůty pro plnění povinností smluvních stran vyplývajících z uzavřeného smluvního vztahu. Strana, které je tímto zneemožněno plnění povinností, bude neprodleně informovat při vzniku takových okolností druhou stranu a předloží jí o tom doklady, příp. informace, že tyto okolnosti mají podstatný vliv na plnění smluvních povinností. V případě, že působení vyšší moci trvá déle než 90 dnů, jsou obě strany povinny jednat o změně smlouvy.

Za událost vyšší moci nejsou považovány takové události jako vyluka, zpoždění dodávek subdodavatelů (pokud nejsou způsobeny vyšší moci), platební neschopnost, nedostatek pracovních sil nebo materiálů.

16. PODMÍNKY PLNĚNÍ

Má se za to, že Dodavatel prozkoumal všechny podmínky, právní požadavky, nezbytné harmonogramy, výkresy a plány a získal na vlastní odpovědnost všechny dodatečné informace a detaily, které potřebuje pro předmět smlouvy jako např. podmínky na staveništi a jeho přístupnost, skladování a zvedací zařízení, ubytování a předpisy nezbytné pro řádné splnění předmětu smlouvy. Objednatel nenese odpovědnost za náklady spojené s chybami nebo za ztráty způsobené tím, že si Dodavatel tyto informace nezjistil.

17. BEZPEČNOST

Pokud Dodavatel plní smlouvu v areálu Objednatele nebo v místě jím určeném, je povinen plnit předmět smlouvy v souladu s právními předpisy z oblasti bezpečnosti a hygieny práce, protipožární ochrany a příslušnými normami. Objednatel informuje Dodavatele o interních bezpečnostních předpisech v místě plnění předmětu smlouvy, přičemž Dodavatel zabezpečí dodržování těchto předpisů vlastními pracovníky. Zaměstnanci Dodavatele jsou povinni pohybovat se pouze ve vymezeném prostoru. Tento prostor opatří Dodavatel výstražnými značkami (jménem své firmy a jménem pracovníka odpovědného za označené prostory). Dodavatel zajistí viditelné označení svých zaměstnanců svojí obchodní firmou. Po splnění předmětu smlouvy jsou zaměstnanci Dodavatele povinni okamžitě vrátit přidělené průkazky ke vstupu do areálu Objednatele. V případě porušení výše uvedených povinností kterýmkoliv zaměstnancem Dodavatele je Objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit. Právo na náhradu škody a ušlý zisk Objednatele tím není dotčeno.

18. EKOLOGIE

Pokud Dodavatel plní smlouvu v areálu Objednatele nebo v místě Objednatelem určeném, je povinen plnit předmět smlouvy v souladu s právními předpisy v oblasti ochrany životního prostředí. Dodavatel vyhotoví program likvidace odpadu, který při jeho činnosti vznikne, odpad likviduje na vlastní náklad, bude vést o něm příslušnou evidenci a při předání předmětu smlouvy předloží doklady o likvidaci odpadu. Dodavatel je povinen dodržovat právní normy o manipulaci se závadnými látkami škodlivými

vodám. V průběhu plnění předmětu smlouvy bude prostor k tomu určený udržován v čistotě. Dodavatel je odpovědný za případné vzniklé škody způsobené plněním předmětu smlouvy na úseku ochrany životního prostředí. V případě, že při provádění předmětu smlouvy Dodavatel poruší

zatravněné plochy nebo dřevní porosty, je povinen provést opatření k jejich obnovení. Problematiku odpadů souvisejících s plněním předmětu smlouvy je třeba konsultovat se zaměstnanci Objednatele (útvary ekologie) a dodržovat jejich pokyny.

19. SKLADOVACÍ A MANIPULAČNÍ PLOCHY

Pokud Dodavatel provádí předmět smlouvy v areálu Objednatele nebo v místě Objednatelem určeném, je povinen se za tímto účelem pohybovat pouze v prostorách nebo manipulačních plochách vymezených mu Objednatelem. Předměty, prostředky, eventuel. věci, které budou sloužit k plnění předmětu smlouvy nebo se stanou jeho součástí, je Dodavatel povinen řádně skladovat v prostorách vymezených mu k tomu Objednatelem a řádně je zabezpečit před odcizením a udržovat je v řádném, uklizeném stavu. Po splnění předmětu smlouvy je Dodavatel povinen tyto prostory uvést do původního, případně dohodnutého stavu a předat je Objednateli formou písemného protokolu v dohodnutém termínu.

20. SUBDODÁVKY

Pokud se strany nedohodnou jinak, předloží Dodavatel před podpisem smlouvy Objednateli seznam svých subdodavatelů ke schválení. V případě, že po podpisu smlouvy vznikne potřeba změny nebo doplnění tohoto seznamu, je tato změna nebo doplnění účinná pouze po předchozím písemném odsouhlasení Objednatelem.

21. USTANOVENÍ SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ

Případně změny v označení či určení smluvních stran je povinná smluvní strana, u které změna nastala, písemně oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně. Každá smluvní strana je rovněž povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně změnu kontaktních údajů, změnu bankovního spojení, či změnu jiných rozhodných údajů pro plnění, pokud ke změně takovýchto údajů dojde či má dojít. Pokud smluvní strana nesplní oznamovací povinnost stanovenou v tomto článku, odpovídá druhé smluvní straně za škodu tímto způsobenou. Vzájemné vztahy neupravené těmito VOP se řídí ustanoveními právního řádu České republiky, Místně příslušným soudem si strany sjednávají ve smyslu ust. §89a občanského soudního řádu v platném znění věcně příslušný soud

1. stupně se sídlem v Plzni.

22. RUČENÍ ZA DPH, NESPOLEHLIVÝ PLÁTCE

1. V případě, že úplata za zdanitelné plnění překračuje částku 540 000 Kč musí být nejpozději do data zdanitelného plnění správcem daně Dodavatele zveřejněn Bankovní účet, na který má být placeno. Zveřejnění účtu se rozumí zveřejnění způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Spolehlivý účet“). Není-li účet, na který má být placeno, Spolehlivým účtem, jsou PMDP, a.s. oprávněny bez zbytečného odkladu po tomto zjištění, nejpozději však do splatnosti příslušné faktury, vrátit tuto fakturu Dodavateli

za účelem změny účtu na Spolehlivý účet s tím, že není v prodlení s placením za příslušné zdanitelné plnění. Doručením opravené faktury začíná běžet nová lhůta splatnosti. V případě, že Dodavatel odmítne přes výzvu PMDP, a.s. nahradit bankovní účet, na který má být placeno a který není Spolehlivým účtem, Spolehlivým účtem nebo Dodavatel Spolehlivý účet nemá, jsou PMDP, a.s. oprávněny zaplatit cenu

zdanitelného plnění ve výši bez DPH Dodavateli na jím uvedený účet a příslušnou výši DPH příslušnému správci daně Dodavatele. V takovém případě je zaplacení ceny zdanitelného plnění ve výši bez DPH a tomu odpovídající DPH správcem daně Dodavatele řádným splněním závazku PMDP, a.s.. Dodavatel nevzniká právo domáhat se vůči PMDP, a.s. doplatku ve výši příslušné DPH ani úroků z prodlení, smluvních pokut či jakýchkoliv jiných majetkových sankcí či náhrady škody z titulu prodlení s úhradou.

2. V případě, že Dodavatel je registrovaným plátcem DPH v tuzemsku a určí k přijetí plátce b y z a zdanitelné plnění účet, který vede poskytovatel platebních služeb mimo tuzemsko, jsou PMDP, a.s. oprávněny bez zbytečného odkladu po tomto zjištění, nejpozději však do splatnosti příslušné faktury, vrátit tuto fakturu Dodavateli za účelem změny účtu na Spolehlivý účet vedený v tuzemsku. Dále bude postupováno jako v bodě 1.

3. Potvrzením objednávky či uzavřením kupní smlouvy Dodavatel potvrzuje, že k datu přijetí objednávky či uzavření kupní smlouvy není Nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Nespolehlivý plátcem“). Stane-li se Dodavatel Nespolehlivým plátcem následně, je povinen oznámit PMDP, a.s. do 3 pracovních dnů od uveřejnění této informace v registru plátců DPH na e-mailovou adresu:

faktury@pmdp.cz.

V případě, že Dodavatel nesplní výše uvedenou oznamovací povinnost ani v dodatečně lhůtě 10-ti dnů, je povinen zaplatit PMDP, a.s. smluvní pokutu ve výši trojnásobku DPH, která je již splatná nebo bude splatná v nejbližší době. V případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění je o Dodavateli zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že je Nespolehlivým plátcem, jsou PMDP, a.s. oprávněny zaplatit cenu zdanitelného plnění ve výši bez DPH Dodavateli a tomu příslušnou DPH příslušnému správci daně Dodavatele. V takovém případě je zaplacení ceny zdanitelného plnění ve výši bez DPH a tomu odpovídající DPH správcem daně Dodavatele řádným splněním závazku PMDP, a.s. zaplatit cenu zdanitelného plnění včetně DPH a Dodavateli nevzniká právo domáhat se vůči PMDP, a.s. doplatku ve výši příslušné DPH ani úroků z prodlení, smluvních pokut či jakýchkoliv jiných majetkových sankcí či náhrady škody z titulu prodlení s úhradou. Zveřejnění Dodavatele jako Nespolehlivého plátce je důvod pro odstoupení od smlouvy ze strany PMDP, a.s.