SERVISNÍ SMLOUVa

Číslo smlouvy objednatele: DOD20220789

Číslo smlouvy poskytovatele: *(Pozn. doplní Poskytovatel)*

**Smluvní strany**

**Objednatel: Dopravní podnik Ostrava a.s.**

se sídlem: Poděbradova 494/2, Moravská Ostrava, PSČ 702 00 Ostrava

právní forma: akciová společnost

zapsaná v obch. rejstříku: vedeném u Krajského soudu v Ostravě, sp. zn. B 1104

IČ: 61974757

DIČ: CZ61974757 plátce DPH

bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s. číslo účtu: 2105677586/2700

zastoupen: *(Pozn. doplní Objednatel)*

kontaktní osoba ve věcech smluvních: *(Pozn. doplní Objednatel)*

kontaktní osoba ve věcech technických:

(dále jen **„Objednatel“**)

na straně jedné

a

**Poskytovatel:** *(Pozn. doplní Poskytovatel. Poté poznámku vymaže)*

se sídlem/místem podnikání:

právní forma:

zapsaná v obch. rejstříku

IČ:

DIČ:

bankovní spojení:

číslo účtu:

zastoupen:

kontaktní osoba ve věcech smluvních:

tel.: …, e-mail: …

kontaktní osoba ve věcech technických:

tel.: …, e-mail: …

kontaktní doručovací adresa:

e-mail:

(dále jen **„Poskytovatel“ nebo „Zhotovitel“**)

na straně druhé

(*Pozn.: Doplní Poskytovatel, poté poznámku smaže)*

uzavřely dále uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění, a za podmínek dále uvedených tuto **Servisní smlouvu.** Tato smlouva byla uzavřena v návaznosti na výsledek zadávacího řízení na veřejnou zakázku, kterou zadával Objednatel pod číslem NR-53-22-OŘ-Ta.

1. **Preambule**
2. Účelem této smlouvy je definování závazného SLA (Service level agreement) a úprava podmínek pro provádění servisních služeb a dalších touto smlouvou specifikovaných odborných dodávek a služeb, způsobu a rozsahu uplatňování záruk pro provádění záručních, pozáručních a mimozáručních oprav všech dodaných komponent a systémů vč. software a funkcí (dále jen „činnosti“) dodaných Zhotovitelem Objednateli v rámci dodávky díla **„Kamerový systém pro stávající vozidla MHD“**, vyplývajícího ze Smlouvy o dílo (číslo smlouvy Objednatele: …, číslo smlouvy Poskytovatele: …) (dále jen „Smlouva o dílo“) s cílem zajištění řádného provozu předmětného zařízení.
3. **Předmět smlouvy**
4. Zhotovitel se zavazuje poskytovat záruční, mimozáruční i pozáruční opravy díla „Kamerový systém pro stávající vozidla MHD“. Objednatel se zavazuje za řádně a včas prováděné činnosti dle této smlouvy zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
5. Objednatel je oprávněn provádět mimozáruční i pozáruční opravy rovněž sám (v souladu s dodaným návodem k obsluze a údržbě). Zhotovitel se zavazuje pro tyto účely zajišťovat po dobu nejméně 10 let od předání a převzetí díla dle Smlouvy o dílo dodávky náhradních dílů za obvyklé ceny a v termínu dodání do 3 pracovních dnů ode dne doručení objednávky s místem plnění v areálu Objednatele, nebude-li dohodnuto jinak. Objednatel si vyhrazuje právo objednat náhradní díly po uplynutí záruční doby i u jiného dodavatele, zejména bude-li jeho nabídka ekonomicky výhodnější.
6. Mimozáručními opravami se rozumí odstranění vady, na kterou se nevztahuje záruka za jakost sjednaná ve Smlouvě o dílo, tedy:

### odstranění závad, poruch nebo chybných funkcí zařízení způsobených nedodržením provozních podmínek, vnějšími vlivy jako radiové rušení nebo poškození zařízení nebo technologie atmosférickým výbojem, přeskokem napětí na vozidle, dopravní nehodou, mechanickým poškozením pádem, úderem apod.,

### odstranění závad nebo poruch, které byly způsobeny úmyslně, násilným poškozením, chybnou montáží, chybnou údržbou, chybnou obsluhou nebo chybnou manipulací či neodbornými úpravami ze strany Objednatele,

### odstranění závad nebo poruch způsobených poškozením či chybováním počítačů či počítačové sítě, které nebyly předmětem dodávky Zhotovitele, a poškození v důsledku napadení počítačů virem.

1. Místem plnění jsou jednotlivé objekty a areály Dopravního podniku Ostrava a.s.:
2. **Areál tramvaje Poruba, ul. U Vozovny 1115/3, 708 00 Ostrava-Poruba.**
3. **Areál autobusy Poruba, ul. Slavíkova 6229/27A, 708 00 Ostrava-Poruba.**
4. **Areál tramvaje Moravská Ostrava, ul. Plynární 3345/20, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava.**
5. **Areál trolejbusy Ostrava, ul. Sokolská tř. 3243/64, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava.**
6. **Areál dílny Martinov, Martinovská 3293/40, 723 00 Ostrava-Martinov.**
7. **Areál autobusy Hranečník, ul. Počáteční 1962/36, 710 00 Ostrava-Slezská Ostrava.**
8. **Provozní areál Vítkovická, (dohledové centrum), ul. Vítkovická 3133/5, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava.**

Smluvní strany sjednávají možnost uzavření dodatku ke smlouvě v případě, že v průběhu trvání této smlouvy dojde ke změně objektů a areálů Objednatele ve smyslu rozšíření jejich výčtu o další objekty či areály.

1. Rozsah Zhotovitelem předepsané údržby je dán technickou dokumentací vypracovanou Zhotovitelem   
   (tj. návodem k obsluze kamerového systému) předaným Objednateli v rámci dodávky díla „Kamerový systém pro stávající vozidla MHD“. Na základě této dokumentace budou zaškoleni pracovníci Objednatele. Pokud tato dokumentace nebude Objednateli předána, nemůže se Zhotovitel zbavit odpovědnosti za vady argumentací o neodbornosti zaměstnanců Objednatele, a to ani v případě, kdy tito byli proškoleni.
2. **Základní ujednání**
   1. Smluvní strany se zavazují činnosti sjednané v článku II. této smlouvy provádět po celou dobu platnosti a účinnosti této smlouvy. Tato smlouva se uzavírá **na dobu neurčitou**. Smluvní strany se dohodly, že smluvní vztah založený touto smlouvou lze ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná plynout prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Zhotovitel je však oprávněn vypovědět tuto smlouvu nejdříve po uplynutí záruky za jakost sjednané ve Smlouvě o dílo.
   2. Poskytovatel zahájí provádění činností sjednaných touto smlouvou po předání a převzetí prvního vozidla Objednatelem dle Smlouvy o dílo.
   3. Poskytovatel se zavazuje provádět činnosti dle čl. II. této smlouvy tak, aby jeho činností nedošlo   
      ke znemožnění uplatnění záručních vad. V případě zjištění vad, které vyžadují opravu a potřebu náhradních dílů, nutných k opravě zařízení v záruční době, je Poskytovatel povinen na zjištěnou vadu a nutnost výměny vadných dílů bezprostředně upozornit odpovědné zástupce Objednatele, kontaktní osoby ve věcech technických uvedené v záhlaví této smlouvy, k uplatnění záruční vady. Vykonávání činností v rozsahu čl. II je podstatné pro trvání a platnost záruky.
   4. K činnostem dle této smlouvy mohou být použity výlučně Poskytovatelem dodané originální náhradní díly   
      a originální zařízení.
   5. Ujednání uvedená v čl. III. odst. 3 a 4 neplatí v případě, že Poskytovatel nezahájí svoji činnost v souladu s ustanovením čl. V. V takovém případě je Objednatel oprávněn provést činnost sám a veškeré náklady přefakturovat Poskytovateli.
   6. Činnosti může Zhotovitel provádět prostřednictvím poddodavatele: ……………………… *(POZN.: doplní Poskytovatel)* (dále jen „Poddodavatel“), přičemž Poddodavatel může provádět operace jménem Zhotovitele. Smluvní vztah Zhotovitele a Poddodavatele není předmětem této smlouvy.
   7. Zhotovitel se zavazuje poskytovat činnosti podle této smlouvy odborně vyškolenými zaměstnanci Zhotovitele či Poddodavatele za dodržení podmínek definovaných v této smlouvě, případně za podmínek definovaných ve Smlouvě o dílo.
3. **Rozsah činností**
4. Zhotovitel zajišťuje činnosti v rámci podpory a údržby (záruční, pozáruční i mimozáruční) u Objednatele přímo nebo prostřednictvím dálkového přístupu po internetu tak, aby probíhal bezproblémový a bezporuchový provoz komponent a systémů uvedených v čl. II. odst. 1.
5. Objednatel je povinen umožnit servisním technikům Zhotovitele přístup k provedení činnosti. Pro efektivní analýzu a servis chování systému může Objednatel umožnit Zhotoviteli vstup do systému dálkovým přístupem. Pokud by si povaha závady či poruchy vyžadovala provést zásah, který by podstatně omezil nebo narušil provoz radiové sítě, dispečinku nebo dohledového centra, je Zhotovitel oprávněn provést tento zásah pouze po předchozím schválení oprávněným zástupcem Objednatele. Zhotovitel je tak povinen předem oznámit Objednateli přesný čas a rozsah provádění úprav příslušné části systému případně další podstatné skutečnosti s takovým časovým předstihem, který umožní Objednateli provést příslušná opatření a koordinovat svou činnost s postupem Zhotovitele.
6. Při činnostech na vozidlech MHD je Zhotovitel povinen minimálně 1 pracovní den předem požádat Objednatele k přistavení vozidla na určený termín. Objednatel má právo z provozních důvodů stanovit náhradní termín, ve kterém bude činnost provedena.
7. Zhotovitel se dále v případě požadavku Objednatele zavazuje zajistit napojení dalších kamerových systémů pořízených do nových vozidel tak, aby byly kamerové systémy nově pořízených vozů napojeny na stávající systém a byly pod jednotným bezpečnostním dohledem, a to za hodinovou sazbu sjednanou v odst. VIII. 1 této smlouvy.
8. Činnosti při opravách softwarových závad či poruch, tj. doprava, servisní práce, materiál, náhradní díly, popř. náhradní zařízení po dobu opravy vadného zařízení budou během záruční doby ze strany Zhotovitele prováděny a poskytovány bezplatně.
9. Záruční činnosti zahrnují i automatickou dodávku všech vyšších verzí dodaných softwarových produktů   
   a maintenance (vč. Update i Upgrade), které umožňují aktualizaci softwarových produktů s vazbou na platnou legislativu, bezpečnostní aktualizace OS třetích stran nebo vývoj hardwaru či jiných souvisejících softwarových prostředků. Legislativou se rozumí všechny obecně závazné předpisy s vazbou na provozní podmínky dodaných softwarových produktů; záruční činnosti zahrnují i migraci dat, instalaci zahrnující testování nové verze na provozní podmínky Objednatele před instalaci nové verze a samotnou instalaci do produktivního prostředí dle předem dohodnutých termínů a pravidel. Dodávka Update musí být dodána nejpozději 1 měsíc před datem účinnosti legislativních změn, pokud neexistují objektivní důvody ze strany příslušných státních orgánů či zákona. Existenci takových objektivních důvodů musí prokázat Zhotovitel.
10. Na provedené opravy a montáže v rámci servisní činnosti bude vystaven dodací list, jehož součástí budou výrobní, popř. inventární čísla komponentů a druh opravy, rozpis materiálu a práce vč. časové náročnosti   
    a cesty. Předávací protokoly budou vystaveny pouze tehdy, pokud si to vyžádá charakter servisní činnosti,   
    tzn. vždy, kdy dojde:
    1. k opravě výměnným způsobem,
    2. k přidání komponenty nebo součástky nad rámec původní dodávky,
    3. k prodloužení, zkrácení nebo pozastavení záruční lhůty,
    4. ke změně chování systému nebo jeho části.

Předávací protokol bude také vystaven vždy při odvozu vadných komponent ze sběrného místa a při jejich opětovném navrácení. Bude-li komponenta prohlášena za neopravitelnou, bude též vystaven protokol   
o neopravitelnosti s udáním příčiny. Dodací list a příp. protokol u pozáručních a mimozáručních oprav pak bude nedílnou součástí faktury. Každá provedená mimozáruční nebo pozáruční oprava je samostatným zdanitelným plněním.

Součástí předávacího protokolu je vždy strojově čitelný seznam výrobních čísel a označení jednotlivých komponent.

1. Při nesprávné funkci či poruše komponenty (zejména ve vozidle) mohou vyškolení pracovníci Objednatele v rámci identifikace vady vyměnit vadný díl, nahradit jej funkčním náhradním dílem a poté nastavit   
   a zprovoznit systém na vozidle. Takto získaný vadný komponent bude následně zaslán na sběrné místo spolu s popisem závady dle čl. V bodu 5. Místem převzetí a předání vozidlových komponentů (sběrné místo) je místo plnění. Poskytovateli může být po předchozí domluvě poskytnut konsignační sklad.
2. Veškeré služby se budou účtovat dle sazeb v souladu s čl. VIII. této smlouvy. Cena náhradních dílů nebo zařízení bude vždy před zabudováním odsouhlasena odpovědným pracovníkem Objednatele a bude v místě   
   a čase obvyklá.
3. V případě výměny komponent systému za jiný typ je Poskytovatel povinen zajistit příslušnou dokumentaci dle odst. 2.9. Smlouvy o dílo.
4. **Hlášení závad**
   * + 1. Závadou se rozumí také porucha systému nebo komponent.
       2. Zhotovitel je povinen přijímat všechny požadavky ze ServiceDesku Objednatele, tj. připojením se na tento ServiceDesk. Přenos dat je realizován formou strukturovaného e-mailu, popř. API rozhraní (Alvao ServiceDesk) s napojením na systém Poskytovatele.
       3. Před ohlášením závady na ServiceDesk je oprávněný zástupce Objednatele povinen podle svých možností ověřit, zda se skutečně jedná o poruchu či závadu (a nikoliv např. o nesprávnou obsluhu nebo výpadek napájení), a zda se jedná o komponentu nebo systém dle čl. II odst. 1.
       4. Zhotovitel je povinen zřídit a provozovat konzultační a poradenskou telefonní linku pro Objednatele. Konzultační linka bude dostupná nejméně v pracovních dnech v pondělí až pátek od 07:00 hod. do 15:30 hod. na tel. čísle *[vyplní Poskytovatel].*
       5. Hlášení závady musí obsahovat tyto náležitosti:

* jméno a příjmení nahlašující osoby,
* název reklamované součásti včetně výrobního čísla (případně čísla vozu) nebo reklamované funkce,
* dostatečný popis závady a místa výskytu závady,
* datum a čas reklamace,
* lhůta pro odstranění.
  + - 1. Pro kategorizaci závad platí tato ustanovení:
  1. *Závada kategorie A –* méně závažné závady či poruchy. Vadou této kategorie budou také klasifikovány závady (i vážné) všech komponent demontovaných z vozidel a nahrazených jinou funkční komponentou.
  2. *Závada kategorie B –* vážné závady či poruchy způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti plnění nebo jeho části. Plnění nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání a provozování systému nebo jeho části Objednatelem, ale umožňují provoz (oprava kamery, max. do 50 % instalovaných kamer na jednom vozidle).
  3. *Závada kategorie C* – vážné závady či poruchy s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad na funkčnost plnění nebo jeho části a dále závady či poruchy které znemožňují užívání systému nebo jeho části Objednatelem nebo způsobují vážné provozní problémy (oprava záznamové jednotky na vozidle, oprava více než 50 % kamer na vozidle, nefunkční dálkový náhled a stahování záznamů).

1. **Informační povinnost smluvních stran a mlčenlivost**
2. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech záležitostech, o nichž se dozvěděli v souvislosti s plněním této smlouvy. V případě, že zhotovitel bude uskutečňovat část smluvního plnění prostřednictvím třetích osob, vztahuje se také na ně povinnost mlčenlivosti. Smluvní strany jsou povinny vzájemně si sdělovat veškeré informace s plněním podle této smlouvy související, nebo další informace, které mohou mít vliv na plnění této smlouvy.
3. Poskytovatel se při plnění smlouvy může nahodile dostat do styku s osobními údaji zpracovávanými Objednatelem (zejména záznamy z kamerového systému). Takovéto osobní údaje Poskytovatel dále nezpracovává a při nahodilém přístupu k takovýmto údajům bude tyto údaje chránit a nezpřístupní je nikomu dalšímu.
4. **Termíny plnění a sankce** 
   * + 1. Pro odstranění vady platí tato pravidla:
5. vadu kategorie A je Zhotovitel povinen odstranit bezodkladně, nejpozději však vždy do 5 pracovních dnů od jejího nahlášení, nedohodnou-li se strany jinak;
6. vadu kategorie B je Zhotovitel povinen odstranit bezodkladně, nejpozději však vždy do 36 hodin od jejího nahlášení, nedohodnou-li se strany jinak;
7. vadu kategorie C je Zhotovitel povinen odstranit bezodkladně, nejpozději však do 24 hodin od jejího nahlášení, nedohodnou-li se strany jinak.
   * + 1. V odůvodněných případech lze tento termín prodloužit, tzn. doba pro odstranění poruchy může být prodloužena dle žádosti Objednatele (typicky podle možnosti/nemožnosti přistavení vozidla) nebo Zhotovitele (např. z důvodu nepříznivých klimatických podmínek). S prodloužením lhůty musí souhlasit obě strany,   
          a to písemnou formou (e-mail, podepsaný protokol). Případné sankce pak mohou být uplatněny od nově dohodnutého termínu. Bez písemného souhlasu obou stran platí lhůty dle bodu čl. VII. odst. 1.
       2. Dobu odstranění poruchy lze v komplikovaných případech nenarušujících významně chod systému   
          a vyžadujících dlouhodobé pozorování nebo zkušební provoz (platí zejména pro funkcionality a SW) prodloužit o 7 kalendářních dní. Tuto lhůtu musí písemně povolit oprávněný pracovník Objednatele na základě předchozí písemné žádosti Zhotovitele.
       3. V rámci Podpory a údržby v případě mimozáručního servisu se Zhotovitel zavazuje provádět na písemné vyžádání i mimozáruční opravy, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od oznámení vady Objednatelem, a to za cenu uvedenou v čl. 7 této Smlouvy.
       4. Při nesplnění daných termínů může Objednatel Poskytovateli účtovat smluvní pokutu:

a) U *závady kategorie A* ve výši 2 000,- Kč za každou vadu a za každý započatý kalendářní den prodlení;

b) U *závady kategorie B* ve výši 5 000,- Kč za každou vadu a za každý započatý kalendářní den prodlení;

c) U *závady kategorie* *C* ve výši 10 000,- Kč za každou vadu a za každý započatý pracovní den prodlení.

* + - 1. Smluvní pokuty se neuplatní v případě, kdy Zhotovitel Objednateli poskytl po vzájemné dohodě náhradní plnění v jiné formě, např. náhradních dílů nebo rozšíření funkcí systému.
      2. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu za porušení povinnosti předat seznam náhradních dílů dle odst. X.8 této smlouvy, a to ve výši 8 000 Kč za každý započatý měsíc prodlení se splněním povinnosti.
      3. Uplatněním smluvních pokut se nevylučuje ani neomezuje povinnost smluvních stran nahradit druhé straně škodu vzniklou porušením povinností ze závazkového vztahu.

1. **Cena**
2. Poskytovatel provede činnosti v rozsahu, kvalitě a lhůtách podle požadavku Objednatele a této smlouvy,   
   za dohodnutou cenu. Cena za pozáruční a mimozáruční činnosti je stanovena následovně:

* Práce 1 technika (včetně cestovních a jiných nákladů) ………. Kč bez DPH / 1 hodina

*(POZN.: doplní Poskytovatel.* ***Tato cena bude předmětem hodnocení.****)*

* Cena použitých náhradních dílů a materiálu se účtuje zvlášť, dle aktuálního ceníku Zhotovitele nebo dle dohody obou stran.

1. Ke sjednaným cenám bude připočtena DPH v zákonné výši.
2. Sjednané ceny je možné změnit z důvodů:
3. pokud dojde ke změnám legislativních či technických předpisů a norem, které budou mít prokazatelný vliv na výši sjednaných cen. Případné změny jednotkových cen budou provedeny dohodou smluvních stran,   
   a to písemným dodatkem ke smlouvě.,
4. přesáhne-li součet meziroční míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlašované ČSÚ 5 %, a to počínaje meziroční mírou inflace k 31.12.2024. Změnu výše sjednaných cen pak bude možné z tohoto důvodu sjednat od 1. ledna následujícího roku.
5. **Platební podmínky**
6. Úhradu ceny za mimozáruční a pozáruční činnosti provede Objednatel na základě faktury (daňového dokladu), který Poskytovatel vystaví do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, tj. ode dne provedení činnosti. Přílohou faktury bude Protokol o Provedení servisu nebo Protokol o Odstranění vady podepsaný oběma smluvními stranami.
7. Objednatel je povinen fakturovanou částku zaplatit bezhotovostním převodem na účet poskytovatele   
   do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy mu byla faktura doručena.
8. Poskytovatel fakturu (včetně příloh, pokud budou nutné) vystaví ve formátu PDF a zašle ji elektronickou poštou na adresu [elektronicka.fakturace@dpo.cz](mailto:elektronicka.fakturace@dpo.cz) . 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.
9. Pokud faktura nebude obsahovat některou z požadovaných náležitosti a/nebo bude obsahovat nesprávné cenové údaje, může být Objednatelem vrácena Poskytovateli do data splatnosti. V takovém případě vystaví Poskytovatel novou fakturu s novou lhůtou splatnosti, která začne běžet doručením opravené faktury zpět Objednateli.
10. Smluvní strany se dohodly na platbě formou bezhotovostního bankovního převodu na bankovní účet uvedený ve faktuře. Za správnost údajů o svém účtu odpovídá Poskytovatel. Bankovní účet, na který bude Objednatelem placeno, musí být vždy bankovním účtem Poskytovatele.
11. Poskytovatel se zavazuje, že pokud nastanou na jeho straně skutečnosti uvedené v § 109 zákona   
    č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, oznámí neprodleně tuto skutečnost objednateli. Objednatel je oprávněn v návaznosti na toto oznámení postupovat v souladu s § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a jako ručitel za nezaplacenou daň uhradit DPH z poskytnutých zdanitelných plnění správci daně Poskytovatele, a to na osobní depositní účet Poskytovatele vedený u jeho finančního úřadu.  Takto je oprávněn postupovat i v případech, že tyto skutečnosti zjistí i jiným způsobem než na základě oznámení Poskytovatele. Postup dle § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, následně oznámí Objednatel Poskytovateli.
12. Na předmět díla Objednatel předpokládá čerpání dotace z prostředků EU. Název a číslo dotovaného projektu bude na fakturu doplněno na základě předešlé komunikace zástupce Zhotovitele se zástupcem Objednatele.
13. **Záruční doba, odpovědnost za vady**
14. Záruční opravou je odstranění závady nebo poruchy, na níž se vztahuje záruka. O dobu opravy se prodlužuje záruční doba.
15. Poskytovatel dává na provedené práce dle čl. IV. této smlouvy a dodané náhradní díly či zařízení záruku   
    za jakost v délce minimálně 24 měsíců od předání provedené servisní práce, přičemž tato záruční doba neskončí dříve než záruční doba dle čl. 9 Smlouvy o dílo.
16. Záruční opravy bude provádět Zhotovitel na vlastní náklady vč. nákladů na dopravu k Objednateli.
17. Záruku uplatňuje Objednatel u Zhotovitele způsobem a postupy stanovenými touto smlouvou.
18. Mimozáruční opravou je odstranění závady nebo poruchy, na níž se nevztahuje záruka, a to způsobem stanoveným touto smlouvou.
19. Komponenty ze sběrného místa Zhotoviteli i od Zhotovitele na sběrné místo lze též po vzájemné domluvě zaslat prostřednictvím dopravce. Náklady v případě záručních oprav hradí Zhotovitel (obsahuje-li zásilka alespoň jednu komponentu, na níž je uplatněna záruční oprava), v případě pozáručních a mimozáručních oprav Objednatel.
20. Zhotovitel po převzetí vadných komponentů a záznamů v předávacích protokolech provede analýzu oprav   
    a pravděpodobných příčin vzniku závad. V průběhu záruční doby se má za to, že se vždy jedná o oprávněnou reklamaci, neprokáže-li Zhotovitel opak. Případné sporné případy (neoprávněná reklamace, neodborný zásah, opakující se případy, protokol o neopravitelnosti, odsouhlasení opravy vyžadující zvýšené náklady, úpravy funkcí nebo zapojení nad rámec původní dodávky) bude Zhotovitel neprodleně řešit s oprávněnými zaměstnanci Objednatele, k čemuž nejpozději do 5 pracovních dní předloží Objednatelem požadovanou dokumentaci (fotodokumentaci, protokol apod.).
21. Náhradním dílem se rozumí taková část výrobku, kterou je Objednatel oprávněn vyměnit za účelem odstranění závady nebo poruchy. Seznam náhradních dílů předá Poskytovatel Objednateli v jednom vyhotovení v listinné podobě a v jednom vyhotovení elektronicky na USB flash disku ve formátu docx. či pdf., a to nejpozději 1 měsíc před uplynutím záruky za jakost ve smyslu čl. 9 Smlouvy o dílo.
22. V případě vypůjčení náhradních dílů Objednateli přísluší Zhotoviteli odměna, nedohodnou-li se obě strany na bezplatné výpůjčce.
23. Poskytovatel odpovídá za to, že činnosti a dodávky budou prováděny podle podmínek této smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Poskytovatel odpovídá za to, že bude provádět činnosti uvedené   
    v čl. II. této smlouvy.
24. V případě vady prací a dodávek v záruční době má Objednatel právo požadovat a Poskytovatel má povinnost odstranit vady na své náklady.
25. **Ochrana osobních údajů**
26. Předmětem tohoto článku je úprava práv a povinností smluvních stran při zpracování osobních údajů poskytnutých Objednatelem (správce osobních údajů) nebo vzniklých v rámci poskytování plnění, které zajišťuje Poskytovatel (zpracovatel osobních údajů) pro Objednatele.
27. V rámci plnění servisní smlouvy dochází či může docházet k předání osobních údajů.
28. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje nejdéle po dobu trvání poskytování služeb. Při ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním osobních údajů nebo v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje Poskytovatel buď vymaže, nebo je vrátí Objednateli a vymaže existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů.
29. Účelem zpracování osobních údajů je řádné poskytování servisních služeb kamerového systému ve vozidlech MHD.
30. Poskytovatel nesmí stanovený účel zpracování osobních údajů překračovat.
31. Předmětem zpracování jsou osobní údaje cestujících v MHD a zaměstnanců Objednatele, popř. Poskytovatele, kteří vstupují do vozidel MHD. Poskytovatel je za specifikovaným účelem této smlouvy oprávněn zpracovávat všechny osobní údaje potřebné pro splnění stanoveného účelu, přičemž se bude jednat zejména o tyto osobní údaje: obrazový záznam podoby fyzických osob.
32. Smluvní strany tímto prohlašují, že za výše uvedeným účelem nebudou zpracovávány žádné osobní údaje zvláštních kategorií ve smyslu čl. 9 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne   
    27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „Obecné nařízení“).
33. Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemně veškerou potřebnou součinnost a podklady pro zajištění bezproblémové a efektivní realizace těchto smluvních podmínek a k zajištění souladu s Obecným nařízením, a to i v případě jednání s Úřadem na ochranu osobních údajů nebo s jinými veřejnoprávními orgány.
34. Poskytovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele.
35. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o zpracovávaných osobních údajích, zejména je nesmí zveřejňovat, šířit, či předávat dalším osobám mimo osoby v zaměstnaneckém poměru s Poskytovatelem nebo jiným oprávněným osobám, jež jsou zpracováním osobních údajů pověřeny. Poskytovatel je povinen zajistit, aby také jeho zaměstnanci a jiné oprávněné osoby dodržovali závazek mlčenlivosti dle těchto smluvních podmínek a dále o bezpečnostních opatřeních přijatých k zabezpečení ochrany osobních údajů. Tato povinnost zpracovatele trvá i po skončení tohoto smluvního vztahu.
36. Poskytovatel se zavazuje v oblasti zpracování osobních údajů přijmout taková vhodná technická a organizační opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich neoprávněnému užití, změně, ztrátě či zničení, neoprávněnému zpracování, přenosu, zneužití či jinému nezákonnému nakládání.
37. Poskytovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného povolení správce. V případě obecného písemného povolení Poskytovatel Objednatele informuje   
    o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Objednateli příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky.
38. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené touto smlouvou nebo Obecným nařízením týkající se osobních údajů a umožnit Objednateli nebo třetí straně, která bude vůči Objednateli zavázána mlčenlivostí, audit (vč. inspekcí) v přiměřeném rozsahu, a k těmto auditům přispěje.
39. Poskytovatel je jako zpracovatel dle čl. 82 Obecného nařízení odpovědný za újmu způsobenou zpracováním osobních údajů pouze v případě, že nesplnil povinnosti stanovené Obecným nařízením konkrétně   
    pro zpracovatele nebo že jednal nad rámec zákonných pokynů správce nebo v rozporu s nimi.
40. **Ukončení smluvního vztahu**
41. Tento smluvní vztah může být ukončen dohodou. Dohoda o ukončení smluvního vztahu musí být podepsána osobami oprávněnými k podpisu smluvních ujednání.
42. Tento smluvní vztah může být také ukončen písemným odstoupením jedné nebo druhé smluvní strany v případě, že dojde k podstatnému porušení smlouvy. Za podstatné porušení této smlouvy smluvní strany považují zejména zvlášť hrubé a opakované porušení ustanovení čl. IV. a IX. této smlouvy, kdy Poskytovatel neprovedl nápravu ani ve lhůtě jemu Objednatelem dodatečně poskytnuté, a to opakovaně, nebo pokud je Objednatel opakovaně v prodlení s úhradou jeho dluhů vůči Poskytovateli vzhledem ke splatnostem dle článku IX. bod 2 této smlouvy.
43. V písemném odstoupení od smlouvy musí odstupující smluvní strana uvést, v čem spatřuje důvod odstoupení od smlouvy, a připojit k tomuto úkonu doklady prokazující tvrzené důvody. V případě výpovědi smlouvy   
    dle odst. III.1. není potřeba uvádět důvod výpovědi.
44. Ukončením smluvního vztahu není dotčeno právo na zaplacení smluvní pokuty a na náhradu škody.
45. **Ostatní smluvní ujednání**
46. V případě, že na jedné nebo na druhé smluvní straně nastanou změny (například změna sídla, změna jednajících osob atd.), je povinna smluvní strana, u níž došlo k těmto změnám, uvedené změny druhé smluvní straně písemně oznámit. Pokud tak neučiní, odpovídá druhé smluvní straně za vzniklou škodu.
47. Kontaktní osoby ve věcech technických uvedené v záhlaví této smlouvy, jsou osoby oprávněné k hlášení vad ze strany Objednatele, osoby k předávání a přejímání prací ze strany Objednatele. V případě změn odpovědných osob uvedených v záhlaví této smlouvy, bude obsah přílohy jednostranně změněn a změna prokazatelně oznámena druhé smluvní straně. V tomto případě není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě.
48. Smluvní strany se zavazují dodržovat základní požadavky k zajištění BOZP, které tvoří přílohu č. 1 této smlouvy.

**XIII. Podmínky poskytování dotace**

1. Bude-li objednatel na realizaci předmětu smlouvy čerpat dotace z programů EU nebo Národních programů, umožní Zhotovitel Objednateli, poskytovateli dotace či jiným příslušným institucím ověřit realizaci předmětu plnění prostřednictvím přezkoumání dokumentů nebo kontrol a v případě nutnosti provést kompletní audit na základě podkladových materiálů k účtům, účetním dokladům a veškerým dalším dokladům týkajícím se financování projektu. Tyto kontroly se mohou uskutečnit zejména po dobu udržitelnosti předmětu plnění.

2. Zhotovitel se zavazuje poskytnout přiměřený přístup zástupcům Objednatele, zástupcům poskytovatele dotace, auditního orgánu či jiným příslušným kontrolním úřadům do míst činnosti a lokalit plnění smlouvy a k dokumentům týkajícím se technického a finančního řízení projektu a učinit veškeré kroky pro usnadnění jejich práce. Přístup bude těmto zástupcům umožněn na základě zachování mlčenlivosti ve vztahu k třetím stranám. Zhotovitel zajistí, aby dokumenty byly snadno přístupné a uložené tak, aby přezkoumání usnadnily.

3. Zhotovitel zaručuje, že práva výše uvedených kontrolních institucí provádět audity, kontroly a ověření se budou stejnou měrou vztahovat, a to za stejných podmínek a podle stejných pravidel na jakéhokoli poddodavatele či jakoukoli jinou stranu, která má prospěch z finančních prostředků poskytnutých v rámci této smlouvy.

4. Zhotovitel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací předmětu plnění včetně účetních dokladů minimálně do 10 let od finančního ukončení projektu.

5. Zhotovitel je povinen minimálně do 10 let od finančního ukončení projektu poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (MD ČR, MŽP ČR, MPO, CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.

1. **Závěrečná ustanovení**
2. Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se práva a povinnosti a právní poměry z této smlouvy vyplývající, vznikající a související, ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Dojde-li mezi smluvními stranami ke sporu, a tento bude řešen soudní cestou, pak místně příslušným soudem bude soud Objednatele v Ostravě, a to podle věcné příslušnosti soudu prvního stupně, přičemž rozhodným právem je české právo.
3. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění na Portálu veřejné správy v Registru smluv, které zprostředkuje Objednatel. O nabytí účinnosti smlouvy se Objednatel zavazuje informovat Poskytovatele bez zbytečného odkladu, a to na e-mailovou adresu ….. *(Pozn. Doplní Poskytovatel (elektronickou adresu). Poté poznámku vymaže.)* nebo do jeho datové schránky. Plnění předmětu smlouvy před účinností této smlouvy se považuje za plnění podle této smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto smlouvou.
4. Změna nebo doplnění této smlouvy je možná jen formou vzestupně číslovaných písemných dodatků, které budou platné, jen budou-li řádně potvrzené a podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
5. Smluvní strany se podpisem této smlouvy dohodly, že vylučují aplikaci ustanovení § 557 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
6. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva   
   a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy, ledaže je v této smlouvě výslovně sjednáno jinak.
7. Poskytovatel podpisem této smlouvy bere na vědomí, že Dopravní podnik Ostrava a.s. 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 zhotovitel na vědomí, že Dopravní podnik Ostrava a.s. je povinen za podmínek stanovených v zákoně č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zveřejňovat smlouvy na Portálu veřejné správy v Registru smluv.
8. Tato smlouva se vyhotovuje v jednom (1) vyhotovení v elektronické podobě, které bude poskytnuto oběma smluvním stranám.
9. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla sepsána podle jejich skutečné a svobodné vůle. Smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, ujednání obsažená v této smlouvě považují za ujednání odpovídající dobrým mravům a zásadám poctivého obchodního styku, na důkaz čehož připojují podpisy.

Přílohy:

Příloha č. 1 Základní požadavky k zajištění BOZP *(POZN.: není potřeba předkládat v nabídce)*

Příloha č. 2 Požadovaná technická specifikace *(POZN.: není potřeba předkládat v nabídce)*

V Ostravě, dne V ……………, dne

Objednatel : Poskytovatel :

……………………………….. …………………………………….

*(POZN. doplní Objednatel) (POZN. doplní Poskytovatel, poté poznámku vymažte)*