# **Smlouva o technické podpoře** **software automatů na výdej Ultralight karet a samoobslužných kiosků Dopravního podniku Ostrava a.s.**

**číslo smlouvy Objednatele:** DOD20230427

…………………., se sídlem

IČ: ………….. , DIČ: CZ……………….

za níž jedná ……………………

na jedné straně, dále jen "Dodavatel"

a

**Dopravní podnik Ostrava a.s.**, se sídlem Poděbradova 494/2, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČ: 61974757, DIČ: CZ 61974757

za níž jedná Ing. Daniel Morys, MBA, předseda představenstva

Ing. Roman Šula, MBA, člen představenstva

na druhé straně, dále jen "Objednatel"

se dohodli na uzavření Smlouvy o technické podpoře software automatů na výdej Ultralight karet   
a samoobslužných kiosků (dále jen „smlouva“).

Tato smlouva byla uzavřena v rámci výběrového řízení (VŘ) „Servisní podpora software automatů na výdej Ultralight karet a samoobslužných kiosků“ vedeného u Dopravního podniku Ostrava a.s. pod číslem NR-45-23-PŘ-Ku.

1. Předmět smlouvy
   1. Předmětem této smlouvy je zajištění technické podpory a rozvoje softwarového systému automatů pro výdej Ultralight karet a samoobslužné zóny Objednatele.
2. Práva a povinnosti smluvních stran
   1. Dodavatel se zavazuje:

* Poskytovat Objednateli softwarové úpravy systému.
* Zajistit poskytování technické podpory.
* Zajistit odpovídající komunikační kanály (Helpdesk).
* Zajistit provoz Helpdesku, respektive dostupnost 24 hodin denně po všechny dny v roce.
  1. Objednatel se zavazuje:
* Dodržovat podmínky stanovené pro poskytování servisní podpory.
* Hradit Dodavateli za poskytnuté služby dohodnutou cenu za poskytování služeb.

1. Způsob poskytování servisní podpory
   1. Události, na které je Dodavatel povinen reagovat, jsou rozčleněny do následujících kategorií:

* Událost (A), která znemožňuje užívání software, nelze jí schůdně překonat či obejít a může mít významný vliv na řádné zabezpečení běžné činnosti Objednatele.
* Událost (B), která nebrání v užívání softwaru, neboť ji lze schůdně překonat či obejít,   
  aniž by tím vznikaly pro Objednatele vážné obtíže.
* Ostatní události (C).
  1. Dodavatel je povinen reagovat na události:
     1. Kategorie (A) - do 3 pracovních dnů od oznámení,
     2. Kategorie (B) - do 7 pracovních dnů od oznámení,
     3. Kategorie (C) - do 15 pracovních dnů od oznámení.
  2. Dodavatel a Objednatel berou na vědomí, že veškeré události znemožňující korektní prodej, anebo jej prokazatelně ovlivňují (např. nelze načíst kartu, nelze provést úhradu), jsou zařazeny do kategorie (A). V případě události kategorie (A) je Dodavatel povinen informovat Objednatele o průběhu řešení nejméně jednou denně v pracovních dnech.
  3. Postup při hlášení požadavku a oprav:
* Objednatel zpracuje požadavek na opravu chyby a kategorizace chyby nebo jiný požadavek na Helpdesk, který obdrží Dodavatel.
* V případě potřeby nebo chyby kategorie A bude z obou stran podporována urgence telefonicky.
* Dodavatel odešle reakci dle kategorizace v bodě 3.1. Objednateli a stanoví počet hodin pro realizaci.
* Dodavatel provede opravu v termínu dle vzájemné dohody nebo ve stanovené lhůtě pokud k dohodě strany nedospějí.
* Dodavatel informuje Objednatele o vypořádání požadavku.
* Objednatel provede testování.
* Objednatel buď schválí, nebo vrací k opravě Dodavateli.
  1. Pokud nedojde k vzájemné dohodě stran o lhůtě pro odstranění závady, tj. strany se na lhůtě pro provedení opravy nedohodnou do 3 pracovních dnů od oznámení, Objednatel i Dodavatel si sjednávají, že událost kategorie (A) bude odstraněna nejpozději do 7 pracovních dnů od oznámení. U události kategorie (B) se strany mohou dohodnout na lhůtě pro odstranění závady maximálně do 7 pracovních dnů od oznámení, Objednatel i Dodavatel si sjednávají, že událost kategorie (B) bude odstraněna nejpozději do 15 pracovních dnů od oznámení. U události kategorie (C) nebo dalšího nahlášeného požadavku se strany mohou dohodnout na lhůtě pro odstranění závady maximálně do 15 pracovních dnů od oznámení, Objednatel i Dodavatel si sjednávají, že událost kategorie (C) nebo další nahlášený požadavek bude odstraněn nejpozději do 20 pracovních dnů.
  2. Dodavatel po opravě vady informuje Objednatele, který provede testování a dá pokyn k převedení do prodejního režimu nebo k rozšíření nové verze softwaru pro veškerá zařízení. Souhlas se stanoveným výsledkem potvrdí Objednatel Dodavateli formou akceptace v heldesku. Stanovený výsledem bude specifikován stavem „Akceptováno“, „Akceptováno s výhradami“ nebo „Neakceptováno“. V případě nutnosti vystavení separátní objednávky, viz bod č. 4.2, bude vyhotoven samostatný předávací protokol se stavem „Akceptováno“, „Akceptováno s výhradami“ a „Neakceptováno“, který bude součástí faktury. V případě, že objednávka bude ve stavu „Akceptováno s výhradami“ bude Objednatelem provedena pozastávka ve výši 10 % z ceny objednávky, přičemž tato poměrná část bude Dodavateli uvolněna po odstranění nedostatků, respektive po předání objednávky se stavem „Akceptováno“.
  3. Objednatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou započatou hodinu prodlení Objednatele s řešením oznámené události kategorie (A). Objednatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každý započatý den prodlení Objednatele s řešením oznámené události kategorie (B) nebo (C) nebo další nahlášený požadavek Objednatele. Pro vyloučení pochybností se započetím řešení bere v úvahu e-mailové potvrzení o převzetí nebo reakce v rámci helpdesk.
  4. Objednatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 400,- Kč za každou započatou hodinu prodlení Dodavatele oproti stanovenému termínu pro odstranění závady kategorie (A). Objednatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každých započatých 24 hodin prodlení Dodavatele oproti stanovenému termínu pro odstranění závady kategorie (B) nebo (C) nebo dalšího nahlášeného požadavku Objednatele. Zaplacením jakékoliv smluvní pokuty nebo úroku z prodlení není dotčeno ani omezeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody.
  5. Konzultace pro Objednatele budou dostupné prostřednictvím telefonní linky (doplnit číslo),   
     e-mailové adresy (doplnit e-mail) a helpdesku Dodavatele……….., přičemž požadavky na úpravy software lze zadávat výlučně přes systém helpdesk Dodavatele, dostupný na adrese………….

1. Cena za služby
   1. a) Cena za poskytování služeb je sjednána jako paušální a činí ……….. Kč měsíčně bez DPH. Dohodnutá cena zahrnuje 8 odpracovaných hodin měsíčně souvisejících s poskytováním služeb.

b) Jestliže objednatel objedná další služby a tím překroční rozsah paušálně stanovených hodin, bude fakturováno za každou započatou hodinu ………… Kč bez DPH.

K těmto cenám bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši.

* 1. Dodavatel na paušální část služeb bude vystavovat Objednateli souhrnnou fakturu za dohodnuté služby vždy po uplynutí kalendářního měsíce. Faktura bude vystavena nejpozději do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, tímto dnem bude poslední kalendářní den příslušného měsíce. Součástí faktury bude kopie potvrzeného akceptačního protokolu o provedených pracích.

* 1. V případě přesahu paušálně stanovených hodin bude Objednatelem vystavena objednávka na tyto převyšující hodiny. Tyto služby nad rámec paušálních hodin bude dodavatel fakturovat zvlášť, kdy faktura bude vystavena nejpozději do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, tímto dnem bude den poskytnutí služby, tj. den podpisu akceptačního protokolu. Součástí této faktury bude kopie potvrzeného akceptačního protokolu o provedených prací.
  2. Splatnost faktury bude stanovena do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
  3. Faktura bude vystavena v českém jazyce a bude obsahovat veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura doručená Objednateli nebude obsahovat některou z předepsaných náležitostí, je Objednatel oprávněn vrátit takovouto fakturu Dodavateli. Lhůta splatnosti v takovémto případě neběží a počíná znovu běžet až od vystavení opravené či doplněné faktury.
  4. Faktury budou zasílány elektronicky na adresu [elektronicka.fakturace@dpo.cz](mailto:elektronicka.fakturace@dpo.cz). Dopravní podnik Ostrava a.s. 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 v Dopravním podniku a.s. akceptovány. Na faktuře musí být uvedené číslo smlouvy Objednatele.
  5. Smluvní strany se dohodly na platbách formou bezhotovostního bankovního převodu na bankovní účty uvedené ve fakturách (daňových dokladech). Za správnost údajů o svém účtu odpovídá Dodavatel. Bankovní účet, na který bude Objednatelem placeno, musí být vždy bankovním účtem Dodavatele. Bankovní účet dodavatele musí být zveřejněn správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zálohy nebudou poskytovány.
  6. V případě prodlení Objednatele se zaplacením dané faktury je Dodavatel oprávněn požadovat a Objednatel povinen zaplatit Dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení po lhůtě splatnosti.
  7. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez proplacení fakturu, která nesplňuje náležitosti stanovené touto smlouvou či budou-li tyto údaje uvedeny chybně či v rozporu s cenovou nabídkou. Taková faktura není řádně vystavena a hledí se na ni, jako by vůbec vystavena nebyla. Objednatel tuto fakturu bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě splatnosti, vrátí zpět Dodavateli k doplnění. Dodavatel je povinen vystavit novou fakturu. V tomto případě se Objednatel nedostává do prodlení se splacením. Okamžikem doručení opravené faktury počíná běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce 30 kalendářních dnů.

1. Odpovědnost za škodu
   1. Dodavatel odpovídá za škody, vzniklé v důsledku nesprávných výstupů konzultací, chybné realizace softwarových úprav nebo prodlení s poskytováním služeb dle této smlouvy. Dodavatel je povinen škodám s vynaložením patřičné odborné péče předcházet.
   2. Maximální výše škody, za níž Dodavatel odpovídá Objednateli, je limitována částkou rovnající se ceně (včetně DPH) zaplacené Objednatelem ve prospěch Dodavatel za služby za období 6 kalendářních měsíců předcházejících měsíci, v němž některé ze smluvních stran vznikla škoda. Limit se neuplatní, pokud byla škoda způsobena úmyslně.
2. Součinnost stran a ochrana informací
   1. Strany jsou povinny se vzájemně informovat o všech podstatných technických a organizačních okolnostech, souvisejících s plněním předmětu této smlouvy.
   2. Obě strany se zavazují utajovat informace, především technické povahy, které byly sděleny v souvislosti se spoluprací stran dle této smlouvy, ať již písemně, elektronicky nebo ústně. Jsou povinny postupovat tak, aby nedošlo ke sdělení informací jiným osobám nebo jejich zveřejnění   
      a jsou oprávněny využívat informace výhradně k účelu, pro který byly poskytnuty.
3. Doba trvání smlouvy
   1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou, která činí šest měsíců a započne běžet prvním dnem měsíce, následujícího po doručení výpovědi.
   2. Dodavatel podpisem této smlouvy bere na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a v souladu a za podmínek stanovených v tomto zákoně je povinen tuto Smlouvu, příp. informace v ní obsažené nebo z ní vyplývající, zveřejnit. Podpisem této Smlouvy dále bere Dodavatel na vědomí, že Objednatel je povinen za podmínek stanovených v zákoně č. 340/2015 Sb., o registru  smluv,  zveřejňovat smlouvy na portálu veřejné správy v Registru smluv.
   3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění na Portálu veřejné správy v Registru smluv. Zveřejnění smlouvy zajistí Objednatel, přičemž se o tomto zveřejnění zavazuje informovat druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu, a to na e-mailovou adresu ………………...
   4. Tato smlouva je vyhotovena v jednom (1) vyhotovení v elektronické podobě, která bude poskytnuto oběma smluvním stranám.
4. Vyšší moc
   1. Vyšší mocí se pro účely této smlouvy rozumí mimořádná událost, okolnost nebo překážka, kterou, ani při vynaložení náležité péče, nemohl Dodavatel před podáním nabídky v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku (nabídka byla Dodavatelem podána dne …) [POZ.: Dodavatel nevyplňuje, doplní Objednatel až před podpisem smlouvy] a Objednatel před uzavřením této smlouvy předvídat ani ji předejít a která je mimo jakoukoliv kontrolu takové smluvní strany a nebyla způsobena úmyslně ani z nedbalosti jednáním nebo opomenutím této smluvní strany. Takovými událostmi, okolnostmi nebo překážkami jsou zejména, nikoliv však výlučně živelné události (zejména zemětřesení, záplavy, vichřice), události související s činností člověka, např. války, občanské nepokoje, epidemie a s tím případná související krizová a další opatření orgánů veřejné moci.
   2. Smluvní strana dotčená vyšší mocí je povinna informovat druhou smluvní stranu o existenci překážky v podobě vyšší moci bez zbytečného odkladu a dále podniknout veškeré kroky, které lze po takové smluvní straně rozumně požadovat, aby se zmírnil vliv vyšší moci na plnění povinnosti dle této smlouvy.
5. Licenční ujednání
   1. Objednatel prohlašuje, že je držitelem nevýhradní licence k uvedenému SW, tj. disponuje právem na ochranu duševního vlastnictví, v rozsahu nezbytném pro jeho řádné užívání, a to i v rozsahu nutném pro jeho zpracování, upravování, rozšiřování, spojování s jiným dílem, jeho zařazení do díla souborného, včetně práva na jeho ochranu. Za účelem naplnění podmínek této smlouvy poskytuje objednatel dodavateli licenci k uvedenému SW v rozsahu nezbytném pro naplnění podmínek této smlouvy a požadavku objednatele. Dodavatel nemá právo tuto licenci poskytnout třetí straně, jakkoli SW nabízet, upravovat, s výjimkou plnění vůči Objednateli.
   2. Pokud činností dodavatele na základě této smlouvy vznikne software, jenž je nutný pro činnost zařízení (tzv. technologický software) a který bude naplňovat znaky díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*dílo*“), získá objednatel od dodavatele veškerá práva související s ochranou duševního vlastnictví vztahující se k dílu, a to v rozsahu níže stanoveném. Objednatel zejména získává od dodavatele k takovému dílu nejpozději ke dni jeho předání veškerá majetková práva, a to formou dále uvedeného licenčního ujednání (dále jen „*licence*“).
   3. Licence bude udělena jako nevýhradní k veškerým známým způsobům užití takového díla, zejména k účelu, ke kterému bylo takové dílo dodavatelem vytvořeno, bude udělena jako neodvolatelná, neomezená územním či množstevním rozsahem a rovněž tak neomezená způsobem nebo rozsahem užití. Dále je licence udělena na dobu určitou (po dobu trvání majetkových práv k takovému dílu) a objednatel ji není povinen využít. Licence se automaticky vztahuje na všechny nové verze, aktualizované verze, na úpravy a překlady autorského díla dodaného dodavatelem. Objednatel je oprávněn na základě poskytnuté licence dílo užívat, zpracovávat, upravovat, rozšiřovat, spojovat s dílem jiným či jej zařadit do díla souborného.
   4. Smluvní strany se výslovně dohodly, že cena za poskytnutí této licence prodávajícím je již zahrnuta v ceně podle této smlouvy. Při sjednání ceny se přihlédlo k účelu licence a způsobu a okolnostem užití díla a k územnímu, časovému a množstevnímu rozsahu licence.
   5. Dodavatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že na straně objednatele může kdykoli v budoucnu nastat potřeba sdělit třetí osobě specifikaci softwaru, Dodavatel se v souvislosti s tím zavazuje poskytnout objednateli veškerou potřebnou součinnost. Tento závazek trvá po celou dobu, kdy bude objednatel zboží užívat.
   6. Dodavatel nemá právo uvedené dílo, respektive SW poskytnout třetí straně, jakkoli SW nabízet, upravovat, s výjimkou plnění vůči Objednateli.
6. Závěrečná ujednání
   1. Přesáhne-li součet meziroční míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlašované ČSÚ výši 5 %, a to počínaje meziroční mírou inflace k 31. 12. 2023. Změnu výše sjednaných cen pak bude možné z tohoto důvodu sjednat nejdříve od 1. ledna následujícího roku (např. bude-li meziroční míra inflace k 31. 12. 2023 činit 5,4 %, bude možné nejdříve od 1. 1. 2024 z tohoto důvodu sjednat změnu cen; bude-li meziroční míra inflace k 31. 12. 2023 činit 2,1 % a k 31.12.2024 3 %, bude možné sjednat změnu cen nejdříve od 1. 1. 2025). Zvýšení se provede oznámením v první faktuře, v níž bude právo ke zvýšení využito.
   2. Vztahy mezi stranami, které nejsou zvláště upraveny v této smlouvě, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Případné spory mezi smluvními stranami bude řešit místně příslušný soud Objednatele.
   3. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla uzavřena na základě jejich pravé a svobodné vůle   
      a na důkaz souhlasu připojují své podpisy.
   4. Smluvní stran jsou si vědomy toho, že v rámci plnění servisní podpory si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné, nebo mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé strany. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím Objednatele, přičemž Dodavatel vyvine maximální úsilí pro zachování jejich důvěrnosti. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, považují se implicitně za důvěrné veškeré informace, které se týkají částí technologických procesů, vzorců, pracovních postupů, obchodních a marketingových plánů, strategie rozvoje anebo o výsledcích hospodaření Objednatele. Bez ohledu na výše uvedené se za důvěrné informace nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinil Dodavatel.
   5. V případě prokázaného porušení mlčenlivosti je Objednatel oprávněn po Dodavateli požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,-Kč za každý jednotlivý případ porušení. Tím není dotčeno ani omezeno právo Objednatele na náhradu újmy, včetně ušlého zisku.
   6. Dodavatel je zodpovědný za dodržování předpisů bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požárních, ekologických a dalších předpisů. Dodavatel je povinen dodržovat požadavky k zajištění BOZP uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.
   7. Dodavatel prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti,   
      ani základní lidská práva. Dodavatel také svým podpisem stvrzuje, že se při plnění předmětu Smlouvy bude řídit všemi platnými předpisy se zvláštním důrazem na zdraví, bezpečnost práce, ochranu životního prostředí, dodržování pracovních postupů a vyvarování se nelegální diskriminace.
   8. Dodavatel se zavazuje, že bude při realizaci plnění předmětu smlouvy dodržovat pravidla sociální odpovědnosti v souladu s Přílohou č. 3 smlouvy. Porušení kteréhokoliv pravidla sociální odpovědnosti, nebude-li bezodkladně napraveno v souladu s Přílohou č. 3 Smlouvy, se považuje za podstatné porušení této smlouvy. V případě využití poddodavatelů zhotovitel v tomto rozsahu zaváže i své poddodavatele a zajistí, aby i oni takto zavázali své poddodavatele tak, aby byly požadavky uvedené v Příloze č. 3 smlouvy splněny ve vztahu ke všem osobám podílejícím se na plnění předmětu smlouvy.
   9. Kontaktní osoby smluvních stran jsou:

Dodavatel:

* ……………………. tel.: ……………………..

Objednatel:

* Lukáš Mžik tel.: + 420 606 729 038
* Ing. David Miško tel.: + 420 604 341 871
* Ing. Michal Scholz tel.: + 420 774 604 065

Příloha č. 1 Vymezení obchodního tajemství

Příloha č. 2 Základní požadavky k zajištění BOZP

Příloha č. 3 Pravidla sociální odpovědnosti

Za Dodavatele: Za Objednatele:

…………………..…… …………………………….....…

Ing. Daniel Morys, MBA

předseda představenstva

Dopravní podnik Ostrava a.s.

…………………………….....…

Ing. Roman Šula, MBA

člen předseda představenstva

Dopravní podnik Ostrava a.s.