

## Servisní smlouva č. \_\_\_\_\_

[tato smlouva bude doplněna dle nabídky nebo sdělení zhotovitele  
– tato poznámka bude před podpisem této smlouvy vypuštěna]

### 1. SMLUVNÍ STRANY

#### Objednatel:

obchodní firma: **Dopravní podnik města Děčína, a.s.**  
se sídlem: Děčín VI., Dělnická 106, PSČ 40529  
doručovací adresa: Dělnická 1875/59, 405 02 Děčín  
IČO: 622 40 935  
DIČ: CZ62240935  
zastoupená: [...]

dále jen „objednatel“ na straně jedné

a

#### Zhotovitel:

[v případě společné účasti dodavatelů bude označení zhotovitele i podpisová část smlouvy příslušným způsobem upravena – tato poznámka bude před podpisem této smlouvy vypuštěna]

obchodní firma/jméno: [...]  
se sídlem: [...]  
IČO/dat. nar.: [...]  
DIČ: [...]  
registrace: [...]  
zastoupen(á): [...]

dále jen „zhotovitel“ na straně druhé

uzavírají tuto servisní smlouvu ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona  
č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“):

### 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Tato smlouva byla uzavřena na základě výsledků otevřeného zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Modernizace systému elektronického odbavování cestujících v MAD Děčín“, kterého se objednatel účastnil jako zadavatel a zhotovitel jako dodavatel (dále jen „veřejná zakázka“).
- 2.2. Zhotovitel na základě souběžně uzavírané smlouvy o dílo provede pro objednatele dílo spočívající v dodávce, montáži a zprovoznění vozidlového odbavovacího systému pro odbavení cestujících v autobu-

sech městské hromadné dopravy provozované zadavatelem v Děčíně a okolních obcích, a to včetně do-  
dávky potřebného software (dále jen „**smlouva o dílo**“).

- 2.3. Smluvní strany výslovně uvádějí, že tato smlouva a uvedená smlouva o dílo jsou vzájemně na sobě závislé ve smyslu ustanovení § 1727 občanského zákoníku.
- 2.4. Účelem této smlouvy je zajistit provozuschopnost předmětu díla dle shora vymezené smlouvy o dílo (dále jen „**předmět díla**“), tedy sjednání poskytování služeb, které jsou k nezbytné k provozování předmětu díla, a služeb, jejichž poskytování smlouva o dílo předpokládá.
- 2.5. Parametry služeb poskytovaných dle této servisní smlouvy musí odpovídat tomu, jak jsou tyto služby, respektive funkce předmětu díla, které mají být prostřednictvím těchto služeb zajišťovány, vymezeny v příloze č. 1 ke smlouvě o dílo, zejména jako tam vymezený „dispečerský systém“, „palubní systém“ a „odbavovací systém“.
- 2.6. Zhotovitel se na základě této smlouvy zavazuje pro objednatele provádět anebo zajistit dále uvedené služby.
- 2.7. Objednatel se zavazuje platit za provádění anebo zajištění služeb dohodnutou cenu.

### **3. VYMEZENÍ SLUŽEB**

- 3.1. Zhotovitel se zavazuje touto smlouvou poskytovat anebo zajistit tyto služby:
  - 3.1.1. technické podpory, údržby a aktualizací software (včetně správy databází) poskytnutého zhotovitelem na základě smlouvy o dílo,
  - 3.1.2. opravy vad předmětu díla, které nejsou záručními vadami, na vyžádání objednatele.
- 3.2. V rámci služeb dle bodu 3.1.1 této smlouvy je zhotovitel povinen zajistit upgrade a update software, aby dodaný aplikační nebo webový software s příslušnými databázemi byly vždy funkční, aktuální a v souladu s měnícími se vnějšími podmínkami. Je tak povinen zajistit zejména
  - 3.2.1. legislativní aktualizace backoffice, dodaného zhotovitelem, vynucené změnou právních předpisů, zejména změnou zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 124/2002 Sb., o platebním styku ve znění pozdějších předpisů, nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů,
  - 3.2.2. legislativní aktualizace webových aplikací (dispečerské řízení, E-shop), dodaných zhotovitelem vynucené změnou právních předpisů, zejména změnou zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 124/2002 Sb., o platebním styku ve znění pozdějších předpisů, nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů,
  - 3.2.3. aktualizaci software, včetně příslušných databází, pokud je to potřebné pro zachování funkčnosti dodaného systému,

- 3.2.4. poskytnutí prostředků technické podpory (Hotline, Helpdesk, on-line zdroje – znalostní databáze), služby technické podpory pro řešení nefunkčnosti nebo chybových stavů a poskytování informací k nastavování backoffice v rozsahu nepřesahujícím 100 hodin práce kvalifikovaného pracovníka ročně.
- 3.3. Zhotovitel je oprávněn v rámci provádění servisu předmětu díla upravovat jím dodaný software i nad rámec požadavků uvedených shora, tedy nahrazovat instalovaný software novějšími verzemi, pokud funkce software po provedené úpravě zůstanou zachovány, nebo budou rozšířeny.
- 3.4. V rámci služeb dle bodu 3.1.2 této smlouvy bude zhotovitel provádět na základě žádostí objednatele opravy vad předmětu díla, které nejsou záručními vadami, tj. vad, které se vyskytnou po uplynutí záruční doby na předmět díla, anebo vad, na které se záruka dle smlouvy o dílo nevztahuje.

#### **4. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ A ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB**

- 4.1. Služby dle bodu 3.1.1 této smlouvy bude zhotovitel provádět a zajišťovat průběžně tak, aby nebyla narušena funkčnost předmětu díla a soulad jeho funkcí s právními předpisy po dobu účinnosti této smlouvy.
- 4.2. Služby dle bodu 3.1.2 této smlouvy, tedy opravy vad, které nejsou záručními vadami, se zhotovitel zavazuje provádět na základě nahlášení vady objednatelem. Vada bude uplatněna u zhotovitele zpravidla následujícími způsoby:
- 4.2.1. prostřednictvím Helpdesku, URL: [bude doplněno dle sdělení zhotovitele]
- 4.2.2. telefonicky na telefonním čísle: [bude doplněno dle sdělení zhotovitele] nebo
- 4.2.3. prostřednictvím e-mailu: [bude doplněno dle sdělení zhotovitele].
- 4.3. Zhotovitel je povinen zajistit nepřetržitou dostupnost systému pro uplatnění vad a držet za tímto účelem nepřetržitou pohotovost. Vadu lze uplatnit též písemně na adresu zhotovitele. Tato podmínka je splněna, pokud je možné kdykoliv uplatnit vadu alespoň jedním ze shora uvedených způsobů. Vadu lze uplatnit též písemně na adresu zhotovitele.
- 4.4. Zhotovitel je povinen vadu odstranit ve lhůtách stanovených v tomto článku pro jednotlivé typy vad:
- 4.4.1. v případě kritické vady nejdéle do 18:00 hodin druhého kalendářního dne následujícího po nahlášení vady,
- 4.4.2. v případě vážné vady nejdéle do pěti kalendářních dní od nahlášení vady,
- 4.4.3. v případě běžné vady nejdéle do deseti kalendářních dní od nahlášení vady,
- 4.4.4. v případě minoritní vady nejdéle do dvaceti kalendářních dní od nahlášení vady.
- 4.5. Pro účely této smlouvy se přitom rozumí:

- 4.5.1. kritickou vadou taková vada, která zcela znemožňuje využívání předmětu díla jako celku nebo která brání odbavování cestujících nebo která brání placení jízdného cestujícími anebo která brání objednateli provést vyúčtování,
  - 4.5.2. vážnou vadou taková vada, která znemožňuje využívání některých funkcionalit předmětu díla nebo brání využití předmětu díla, a to i jako celku, jen některým uživatelům,
  - 4.5.3. běžnou vadou taková vada, která nebrání ve využívání předmětu díla a nemá žádný vliv na odbavení cestujících, placení jízdného cestujícími anebo vyúčtování, neboť ji lze snadno překonat nebo obejít,
  - 4.5.4. minoritní vadou taková vada, která nebrání ve využívání předmětu díla a nemá žádný vliv na odbavení cestujících, placení jízdného cestujícími anebo vyúčtování a současně nevznikají žádné provozní obtíže pro objednatele.
- 4.6. Objednatel poskytne zhotoviteli součinnost v rozsahu, který po něm lze spravedlivě požadovat, zejména bude podávat zhotoviteli potřebné informace a poskytovat nezbytné podklady, které má ve svém držení.
  - 4.7. Objednatel poskytne zhotoviteli pro výkon technické podpory formou softwarového zásahu nástroj dálkové správy. Za tímto účelem je objednatel povinen zřídit přístup k databázím backoffice způsobem dohodnutým pověřenými zaměstnanci smluvních stran.
  - 4.8. Zhotovitel je na žádost objednatele povinen umožnit splnění povinností z této smlouvy prostřednictvím technika objednatele, který bude zhotovitelem vyškolen a certifikován k provádění oprav vad předmětu díla. Technikem objednatele je odborně způsobilá osoba v pracovněprávním vztahu nebo jiném obdobném vztahu k objednateli. Zhotovitel je povinen zajistit školení a certifikaci technika objednatele bez zbytečného odkladu po uzavření této smlouvy, a to v rozsahu nejméně jedné osoby za jeden kalendářní rok dle požadavků objednatele. Objednatel je oprávněn požadovat splnění povinností zhotovitele z této smlouvy prostřednictvím technika objednatele pouze v tom rozsahu, který odpovídá rozsahu školení a certifikace technika objednatele.
  - 4.9. Objednatel je oprávněn zhotoviteli účtovat odměnu za činnost technika objednatele určenou podle počtu odpracovaných hodin technika objednatele a hodinové sazby ve výši 90 % (devadesát procent) ceny za hodinu poskytovaných servisních služeb dle bodu 5.2 této smlouvy, nejméně však 500,- Kč (pět set korun českých) bez DPH za hodinu. Tato odměna bude fakturována nejméně jednou za kalendářní měsíc a navýšena o daň z přidané hodnoty dle platných právních předpisů.
  - 4.10. Zhotovitel je na žádost objednatele povinen zřídit v prostorách objednatele, které objednatel za tímto účelem poskytne bez nároku na peněžité nebo jiné plnění, sklad náhradních dílů v takovém rozsahu, který umožní řádné plnění povinností zhotovitele z této smlouvy.
  - 4.11. Zhotovitel je na žádost objednatele povinen dodat do prostor objednatele, které objednatel za tímto účelem poskytne bez nároku na peněžité nebo jiné plnění, speciální nářadí, pokud je vyžadováno, v takovém rozsahu, který umožní řádné plnění povinností zhotovitele z této smlouvy.
  - 4.12. Pro vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že zhotovitel povinnosti dle bodů 4.8 až 4.11 této smlouvy a obdobné povinnosti podle související smlouvy o dílo plní pouze jednou, nikoli tedy zvlášť podle této smlouvy a zvlášť podle související smlouvy o dílo.

## 5. CENA SLUŽEB

- 5.1. Objednatel se zavazuje uhradit zhotoviteli za služby dle bodu 3.1.1 této smlouvy cenu ve výši [bude doplněno dle nabídky zhotovitele] Kč měsíčně.
- 5.2. Objednatel se zavazuje uhradit zhotoviteli za služby dle bodu 3.1.2 této smlouvy cenu ve výši [bude doplněno dle nabídky zhotovitele] Kč za hodinu poskytovaných servisních služeb a [bude doplněno dle nabídky zhotovitele] Kč za každý uskutečněný výjezd pracovníků zhotovitele k zadavateli, který je nutný k provedení servisního zásahu.
- 5.3. K výše uvedeným cenám bude připočtena daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši stanovené platnými a účinnými právními předpisy k okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá zhotovitel.
- 5.4. Zhotovitel má právo cenu služeb valorizovat podle indexu růstu spotřebitelských cen od konce lhůty pro podání nabídek v zadávacím řízení, na jehož základě je tato smlouva uzavírána, a to v souladu s údaji zveřejněnými Českým statistickým úřadem, vždy k 1. 1. kalendářního roku, poprvé v kalendářním roce, mezi jehož prvním dnem a dnem převzetím díla dle související smlouvy o dílo uplyne alespoň 12 celých kalendářních měsíců. Změna ceny v souladu s tímto ustanovením je účinná od doručení písemného oznámení zhotovitele objednateli.

## 6. ÚHRADA CENY

- 6.1. Cena služeb bude hrazena na základě faktur s náležitostmi daňového dokladu s délkou splatnosti 30 dní ode dne jejich doručení objednateli. V pochybnostech se má za to, že faktura byla objednateli doručena třetí pracovní den po jejím odeslání. Faktury budou vystavovány vždy za kalendářní měsíc. Přílohou faktury bude rozpis fakturovaných položek.
- 6.2. Pokud faktury nebudou obsahovat předepsané náležitosti, je objednatel oprávněn vrátit je zhotoviteli k doplnění. Ve vrácené faktuře vyznačí objednatel důvod vrácení. Tímto se ruší původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti začne plynout až doručením opravené či doplněné faktury – daňového dokladu – zpět objednateli.
- 6.3. Fakturu lze doručit písemně na adresu objednatele nebo elektronicky na e-mailovou adresu sdělenou objednatelem zhotoviteli.

## 7. DŮVĚRNÉ INFORMACE

- 7.1. Smluvní strany se zavazují, že zabezpečí před nepovolanými osobami takové informace, které tvoří obchodní tajemství nebo jsou informacemi důvěrnými (společně dále jen „**důvěrné informace**“).
- 7.2. Pro účely této smlouvy se za důvěrné informace považují rovněž takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně veřejně známy a které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek pro kteroukoliv smluvní stranu nebo které některá ze smluvních stran jako důvěrné označila. Za důvěrné informace jsou dále výslovně považována veškerá data a výstupy potřebné nebo vzniklé při práci objednatele s daným SW (seznam dodavatelů, prodejní ceny, apod.) nebo podklady a informace předané zhotoviteli za účelem plnění předmětu smlouvy.

- 7.3. Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být: (a) informace, které byly v době, kdy byly smluvní straně poskytnuty, veřejně známé, (b) informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly smluvní straně poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků smluvní strany podle této smlouvy (c) informace, které byly smluvní straně prokazatelně známy před jejich poskytnutím, anebo (d) informace, které je smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě obecně závazných právních předpisů.
- 7.4. Zhotovitel je oprávněn sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele s tím, že zhotovitel je povinen zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými, a to alespoň v rozsahu stanoveném touto smlouvou.
- 7.5. Zhotovitel je oprávněn sdělit za podmínek důvěrnosti dle této smlouvy důvěrné informace svým subdodavatelům, použitým v souladu s touto Smlouvou, pokud je to třeba k plnění této smlouvy. Smluvní strany jsou dále oprávněny, bez ohledu na výše uvedená ustanovení týkající se důvěrných informací, sdělovat důvěrné informace osobám, které jsou samy ze zákona vázány povinností mlčenlivosti (advokáti, daňoví poradci apod.) a sdělovat důvěrné informace příslušným orgánům na základě povinnosti vyplývající ze zákona nebo na základě rozhodnutí soudu.
- 7.6. Za účelem ochrany důvěrných informací třetích osob, týkajících se systémů Dopravy Ústeckého kraje, které mají být využívány při poskytování anebo zajištění služeb podle této smlouvy a jsou objednatelem zhotoviteli v souvislosti se službami předávány, uzavřely smluvní strany zvláštní smlouvu, která zůstává uzavřením této smlouvy nedotčená.

## **8. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ**

- 8.1. Pro případ, že zhotovitel svojí činností prováděnou dle této smlouvy způsobí vadu předmětu díla, sjednávají smluvní strany podle kategorie vady smluvní pokutu:
  - 8.1.1. částkou 50 000 Kč za každých, byť i započatých 24 hodin trvání kritické vady,
  - 8.1.2. částkou 9 000 Kč za každý, byť i započatý den trvání vážné vady,
  - 8.1.3. částkou 3 000 Kč za každý, byť i započatý den trvání běžné vady,
  - 8.1.4. částkou 1 000 Kč za každý, byť i započatý den trvání minoritní vady.
- 8.2. V případě prodlení s odstraněním vad se sjednává podle kategorie vady smluvní pokuta ve výši:
  - 8.2.1. 100 Kč za každou, byť i započatou hodinu prodlení s odstraněním kritické vady,
  - 8.2.2. 700 Kč za každý, byť i započatý den prodlení s odstraněním vážné vady,
  - 8.2.3. 200 Kč za každý, byť i započatý den prodlení s odstraněním běžné vady,
  - 8.2.4. 100 Kč za každý, byť i započatý den prodlení s odstraněním minoritní vady.

- 8.3. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dní ode dne, kdy porušující smluvní strana obdrží písemnou výzvu k úhradě pokuty, přičemž tato výzva bude obsahovat popis porušení konkrétního ustanovení této smlouvy.
- 8.4. Sjednáním smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody ve výši, ve které tato převyšuje smluvní pokutu. Zhotovitel bere na vědomí, že objednatel je v rámci svých vlastních vztahů odpovědný za řádný provoz předmětu díla a že škoda, která hrozí objednateli zahrnuje i citelné smluvní pokuty, které mohou po objednateli požadovat třetí osoby, zejména Ústecký kraj, Statutární město Děčín anebo další smluvní strany, se kterými je objednatel ve smluvních vztazích.

## **9. ÚČINNOST SMLOUVY**

- 9.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu deseti let od převzetí díla dle související smlouvy o dílo.
- 9.2. Smluvní strany sjednávají, že pokud zanikne závazek z uvedené smlouvy o dílo jinak než splněním, zaniká bez dalšího rovněž závazek z této smlouvy.

## **10. BANKOVNÍ ZÁRUKA**

- 10.1. Před uzavřením této smlouvy zhotovitel předložil bankovní záruku za řádné plnění této smlouvy a související smlouvy o dílo.
- 10.2. Bankovní záruka musí být vystavena na částku 5.000.000,- Kč (pět milionů korun českých) jako neodvolatelná a nevypověditelná a slouží k zajištění všech závazků zhotovitele z této smlouvy, ze smlouvy o dílo a v souvislosti s nimi, včetně závazků ze záruky za jakost, závazků vzniklých v důsledku odpovědnosti za vady, odstoupení od smlouvy, jakož i v případě, kdy objednateli vůči zhotoviteli vznikne nárok na smluvní pokutu nebo náhradu škody.
- 10.3. Záruční listina musí obsahovat písemné prohlášení banky, že uspokojí objednatele zaplacením požadované částky, na první požádání objednatele a bez námitek
- 10.4. Zhotovitel se zavazuje zajistit platnost bankovní záruky po dobu 84 (osmdesáti čtyř) měsíců ode dne účinnosti této smlouvy. Jestliže by platnost bankovní záruky měla uplynout před uplynutím doby podle předchozí věty, je zhotovitel povinen objednateli předložit dodatek k bankovní záruce anebo novou bankovní záruku s náležitostmi dle bodu 10.2 této smlouvy nejpozději jeden měsíc před uplynutím platnosti bankovní záruky, jinak může objednatel z bankovní záruky čerpat částku až do výše dosud nevyčerpané částky bankovní záruky, a tu držet jako jistotu k zajištění závazků zhotovitele dle bodu 10.2 této smlouvy.

## **11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 11.1. Veškeré změny a doplňky této smlouvy lze provést pouze formou písemných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami.
- 11.2. Tato smlouva se řídí českým právem. K rozhodování sporů z této smlouvy a s ní souvisejících mají pravomoc české soudy, které jsou místně příslušné dle sídla objednatele v den uzavření této smlouvy.

- 11.3. Smluvní strany berou na vědomí, že se jedná o smlouvu, která musí být povinně uveřejněna v registru smluv, přičemž řádné uveřejnění smlouvy v registru smluv je podmínkou účinnosti smlouvy. Uveřejnění smlouvy v registru smluv provede objednatel a o uveřejnění informuje zhotovitele.
- 11.4. Při plnění této smlouvy, včetně poskytování a přijímání služeb, jsou za smluvní strany oprávněni jednat za objednatele: [bude doplněno dle zadavatele].
- 11.5. Při plnění této smlouvy, včetně poskytování a přijímání služeb, jsou za smluvní strany oprávněni jednat za zhotovitele: [bude doplněno dle sdělení zhotovitele].
- 11.6. Jiné osoby, nejde-li o osoby oprávněné jednat jménem smluvní strany na základě zápisu ve veřejném rejstříku, mohou jménem smluvní strany jednat pouze na základě písemného zmocnění nebo pověření. Kterákoliv smluvní strana je též oprávněna písemně oznámit druhé smluvní straně změnu osob oprávněných jednat při plnění smlouvy.
- 11.7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech v českém jazyce. Oba stejnopisy mají účinky originálních vyhotovení. Jedno vyhotovení obdrží objednatel a jedno zhotovitel.
- 11.8. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich svobodné a vážné vůle. Autentičnost této smlouvy potvrzují svými podpisy.

V Děčíně dne \_\_\_\_\_

V [...] dne [...]

**Dopravní podnik města Děčína, a.s.**  
[jméno a příjmení zástupce objednatele]  
[funkce osoby jednající za objednatele]

[...] **[obchodní firma/jméno zhotovitele]**  
[...] [jméno a příjmení zástupce zhotovitele]  
[...] [funkce osoby jednající za zhotovitele]