
Smlouva o poskytování služeb podpory informačního systému

Internetové stránky s tarifním poradcem jízdného v Plzeňském kraji pro cestující

č. sml. Objednatele: 0192019

č. sml. Poskytovatele: SOS/2019/014

Smluvní strany:

POVED s.r.o.

sídlo: Nerudova 25, 301 00 Plzeň
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 24706
IČ: 29099846
DIČ: CZ29099846
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., pobočka Plzeň
číslo účtu: 5003009011/5500
zastoupená: Ing. Zdeňkou Kmochovou, jednatelkou

(dále jen „Objednatel“)

a

Business Solution Consulting s.r.o.

sídlo: Padovská 585/4, 109 00 Praha
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 258087
IČ: 05082757
DIČ: CZ05082757
bankovní spojení: Fio banka, a.s.
číslo účtu (CZK): 2801002398/2010
zastoupená: Daliborem Šmejkalem, jednatelem

(dále jen „Poskytovatel“)

u z a v í r a j í

tuto smlouvu o poskytování služeb podpory informačního systému Internetové stránky s tarifním poradcem jízdného v Plzeňském kraji (dále jen „Smlouva“) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí pro Objednatele, za cenu a podmínek stanovených touto Smlouvou, služby, jejichž seznam je uveden v čl. 1.2., a jejich rozsah je vymezen v Příloze S02 – SLA Podrobný popis služeb podpory.
- 1.2. Seznam služeb poskytovaných Poskytovatelem Objednateli:

Poř.	Identifikace	Název	Rozsah	Cena bez DPH
1	HD	Help Desk	7x24	v rámci paušálu
2	HL	Uživatelská podpora po telefonu	1 hod./měsíc	v rámci paušálu
3	AS	Podpora aplikace	1 hod./měsíc	v rámci paušálu
4	AD	Služby na přání Objednatele nebo nad rámec Rozsahu HL a AS	dle objednávek	dle objednávek

- 1.3. Služby uvedené v čl. 1.2. budou vykonávány v Informačním systému (dále jen „IS“) Objednatele, který charakterizuje následující tabulka:

Poř.	Identifikace	Název	Poznámka
1	KAL	Kalkulátor – tarifní poradce	Kalkulátor pro výpočet ceny jízdného na základě výsledků z vyhledavače spojení na www.poved.cz , který slouží jako tarifní poradce (jazyková mutace AJ, ČJ), integrovaný do web stránek.
2	RED	iPublisher Lite Edition	Redakční systém

- 1.4. Služby HL, AS a AD budou poskytovány v pracovní době Poskytovatele v pracovní dny 08:00 – 17:00 hod.
- 1.5. Služba HD bude poskytována nepřetržitě v režimu 7x24.
- 1.6. Jeden člověkodenní (zkratka „md“) je 8 hodin práce v běžné pracovní době Poskytovatele. Nejmenší evidenční jednotkou je 1 hodina při práci ze sídla Poskytovatele (off-site) a 4 hodiny při práci v sídle Objednatele (on-site). Při práci on-site je čas strávený na cestě do sídla Objednatele započítán do času plnění. Cena jedné člověkohodiny je 1/8 ceny za člověkodenní.

2. CENA

- 2.1. Cena za paušální služby HD, HL a AS dle čl. 1.2 poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy činí 90 000,- Kč bez DPH za 36 měsíců (měřící interval).
- 2.2. Paušální plnění Poskytovatele za měřící interval je dílčím plněním ve smyslu daňových předpisů.
- 2.3. Paušální cena dle čl. 2.1. je splatná předem za měřící interval na základě faktur vystavených Poskytovatelem se splatností 14 dnů.
- 2.4. Cena za plnění Poskytovatele dle objednávek (služba AD) bude kalkulována na základě jednotkové ceny za práci specialistů Poskytovatele, která činí 1.250,- Kč bez DPH za jednu člověkohodinu.

- 2.5. Cena za plnění služby AD – Služby na přání Objednatele, bude fakturována na základě samostatné objednávky vytvořené dle nabídky Poskytovatele. Cena a rozsah budou stanoveny na základě dohody obou stran v objednávce tak, že (i) cena plnění bude stanovena jako pevná se stanoveným termínem předání (režim FP&FT); nebo (ii) cena bude stanovena po ukončení plnění na základě skutečně odpracovaného času potvrzeného Objednatelem ve výkazu práce a bude kalkulována jako násobek ceny a počtu člověkohodin (režim T&M). Objednávky jsou v poměru speciality k této Smlouvě, tj. není-li v objednávce stanoveno jinak, platí pro plnění dle objednávky ustanovení této Smlouvy.
- 2.6. Jako služba AD budou účtovány i služby uvedené jako paušální plnění, pokud bude překročen jejich rozsah definovaný v článku 1.2., při čemž (i) Poskytovatel je povinen písemně upozornit (i e-mailem) na překročení paušálního rozsahu a (ii) Objednatel písemně potvrdí (i e-mailem), že požaduje poskytování příslušné služby nad rozsah paušálu, případně upřesní v jakém maximálním rozsahu. Fakturace takto objednaných služeb bude provedena v režimu T&M.
- 2.7. Cena za službu AD je splatná na základě faktur, které je Poskytovatel oprávněn vystavovat po ukončení plnění objednávky. Podkladem pro vystavení faktury bude výkaz práce, akceptační protokol, protokol o převzetí plnění či zápis o poskytnutí služeb – vždy dle povahy plnění objednávky. Příslušný protokol bude přílohou faktury. Realizace objednávky je dílčím plněním.

3. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 3.1. Smluvní strany vytvoří ve svých počítačových sítích takové organizační a technické podmínky, aby určení pracovníci Poskytovatele mohli provádět zásahy do IS Objednatele, nutné pro naplňování podmínek této Smlouvy, z vlastního pracoviště.
- 3.2. Pro případné řešení problémů vzniklých v průběhu plnění Smlouvy určují smluvní strany v čl. 6 osoby pro eskalační mechanismus 1. a 2. stupně, které řeší problémy před tím, než jsou předloženy k řešení statutárním orgánům smluvních stran.
- 3.3. Objednatel určuje Kontaktní osoby, které jsou oprávněné předávat Poskytovateli požadavky, týkající se plnění služeb dle této Smlouvy, prostřednictvím Help Desku Poskytovatele. Jejich seznam je uveden v Příloze S01 – Seznam Kontaktních osob.
- 3.4. V případě změny osoby určené dle předchozích článků je dotyčná strana povinna písemně informovat druhou smluvní stranu nejpozději pět dnů před provedením změny.
- 3.5. Další požadavky na součinnost Objednatele jsou uvedeny v Příloze S02 - SLA - Podrobný popis služeb podpory.

4. SMLUVNÍ POKUTY

- 4.1. Smluvní pokuta za prodlení s plněním Poskytovatele, oproti stanoveným termínům plnění jednotlivých služeb, činí jednu desetinu (0,1) % denně z ceny příslušných služeb za jeden (1) měřicí interval, nejvýše však deset (10) % z ceny příslušných služeb za jeden (1) měřicí interval.
- 4.2. Smluvní pokuta za prodlení s plněním Poskytovatele oproti stanoveným termínům akceptace/předání plnění dle objednávek v rámci služby AD, činí jednu desetinu (0,1) % denně z ceny objednávky, nejvýše však 15 % z ceny objednávky.
- 4.1. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou daňových dokladů ve lhůtě splatnosti uvedené v čl. 2 této smlouvy, uhradí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

5. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 5.1. Smluvní strany se dohodly a souhlasí s tím, že tuto Smlouvu uveřejní v Registru smluv Objednatel, a to nejpozději do 14 dnů po podpisu této Smlouvy. Smluvní strany zároveň prohlašují, že tato Smlouva neobsahuje obchodní tajemství a jako taková může být zveřejněna v plném rozsahu.

- 5.2. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv, nebo 1. 12. 2019, podle toho, který okamžik nastane později.
- 5.3. Tato Smlouva se uzavírá na dobu 36 měsíců od nabytí účinnosti Smlouvy. Účinnost Smlouvy bude automaticky prodloužena vždy o dvanáct (12) měsíců, pokud některá strana druhé smluvní straně nejpozději tři (3) měsíce před skončením její původní nebo prodloužené účinnosti písemně nesdělí, že s prodloužením nesouhlasí.

6. SEZNAM OSOB

6.1. Osoby pro eskalaci problémů

Osoby určené pro eskalační mechanismus (jméno + kontakt):		
	Objednatel	Poskytovatel
1. a 2. stupeň	jméno příjmení _____ @ _____	Dalibor Šmejkal dalibor.smejkal@mybsc.cz Petr Hekerle hekerle@infocount.cz

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno (1) vyhotovení.
- 7.2. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Číslo	Příloha
S01	Seznam Kontaktních osob Objednatele
S02	SLA - Podrobný popis služeb podpory

Datum: 26. 11. 2019
Za Objednatele:

Datum: 21. 11. 2019
Za Poskytovatele:

Podpis:

Podpis:

Jméno:
Ing. Zdeňka Kmochová
Funkce: jednatelka POVED s.r.o.

Jméno:
Dalibor Šmejkal
Funkce: jednatel Business Solution
Consulting s.r.o.

Příloha S02

SLA – Podrobný popis služeb podpory

HD HELP DESK (standard)

HD.1. Předmět služby

V rámci služby Help Desk zajišťuje Poskytovatel vyřizování požadavků na služby, jejichž seznam je uveden v článku 1.2. této Smlouvy.

HD.2. Popis služby

HD.2.1. Hlášení požadavku

Kontaktní osoby Objednatele, uvedené v Příloze S01 této Smlouvy, se obrací s požadavky na Help Desk prostřednictvím elektronické pošty, a to na adresu uvedenou v odstavci HD.3. této přílohy.

Má-li požadavek charakter hlášení vady, je povinností Objednatele již při jeho oznámení poskytnout maximum informací, které mohou napomoci při řešení.

HD.2.2. Zaregistrování požadavku

Jakmile je požadavek nahlášen prostřednictvím emailu, Poskytovatel zaeviduje požadavek a potvrdí Objednateli jeho převzetí.

Help Desk má povinnost:

- zkontrolovat oprávněnost požadavku vzhledem k ustanovením této Smlouvy,
- zprostředkovat službu Uživatelská podpora po telefonu, pokud o to Objednatel požádá a je mu tento typ služby poskytován,
- zajistit vyplnění všech povinných údajů a všech dalších v danou chvíli dostupných údajů, které mohou napomoci při řešení,
- předat požadavek k dalšímu řešení specialistům,
- eskalovat požadavky neřešené v dohodnutých termínech a koordinovat práci subdodavatelů,
- sledovat průběh řešení a na požádání o něm informovat Objednatele.

HD.2.3. Oznámení o ukončení řešení požadavku

Help Desk informuje Objednatele o vyřešení požadavku. Jedná-li se o požadavek na službu Podpora aplikace, po vyřešení požadavku Poskytovatel provede dokumentaci provedených změn, zásahů a případného promítnutí úprav do jiných funkcí.

HD.3. Místo výkonu služby

Business Solution Consulting s.r.o.

Padovská 585/4, 109 00 Praha

email: helpdesk@mybsc.cz

Pozn. mail má operátorskou obsluhu 7x24; v mimopracovní době lze ale využívat jen v případech, je-li tak ve Smlouvě dohodnuto (jako placená služba).

HL UŽIVATELSKÁ PODPORA PO TELEFONU (Hot Line)

HL.1 Předmět služby

V rámci služby Uživatelská podpora po telefonu Poskytovatel telefonicky řeší problémy související s provozem IS a poskytuje telefonické konzultace. Služba je dodávána v režimu Call Back Phone Support, tzn. zpětné volání na žádost Objednatele.

HL.2 Popis služby

Objednatel kontaktuje Help Desk a požádá jej o zprostředkování telefonické konzultace. Help Desk zajistí, že nejpozději do dalšího pracovního dne následující po dni, kdy byl požadavek nahlášen, specialista zpětně kontaktuje Objednatele.

Pokud požadavek nebude možné vyřešit po telefonu, bude pracovištěm Help Desk Objednateli nabídnuto jiné řešení.

AS PODPORA APLIKACE (Application Support)

AS.1 Předmět služby

V rámci služby Podpora aplikace Poskytovatel řeší problémy Objednatele s provozem aplikačního programového vybavení vytvořeného Poskytovatelem (dále jen „APV“). Náplní služby jsou také činnosti spojené s dodávkou a implementací nových verzí systému iPublisher Lite Edition.

AS.1.1 Opravy vad

Opravy vad standardního produktu

- opravy funkčních vad produktu,

AS.1.2 Upgrade

Dodání nových verzí standardního produktu

- dodání nové verze standardního produktu systému iPublisher Lite Edition,
- implementace nové verze systému iPublisher Lite Edition.

Dodání nových verzí customizací

- vytvoření a dodání nové verze customizace na základě požadavku Objednatele nebo v důsledku přechodu Objednatele na vyšší verzi standardního produktu,
- poskytnutí instalační podpory pro nové verze customizací, kdy Poskytovatel provede implementaci nové verze do systému Objednatele a otestuje řešení,
- služba bude poskytována na základě speciální objednávky.

Dodání nových verzí APV

- vytvoření a dodání nové verze APV na základě požadavku Objednatele v důsledku přechodu Objednatele na vyšší verzi standardního produktu, operačního systému či HW nebo jiných objektivních okolností,
- poskytnutí instalační podpory pro nové verze APV, kdy Poskytovatel provede implementaci nové verze do systému Objednatele a otestuje řešení,
- služba bude poskytována na základě speciální objednávky.

AS.2 Popis služby - průběh řešení požadavku

AS.2.1 Hlášení požadavku

Kontaktní osoby Objednatele, uvedené v Příloze S01 této Smlouvy, se obrací se svými požadavky na Help Desk. Pro stanovení závažnosti požadavku se používá klasifikace dle níže uvedených stupňů závažnosti (priorit):

1. Havárie - funkce, na které je Objednatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má okamžitý a velmi vážný dopad na podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo na činnost uloženou Objednateli zákonem. Neexistuje žádný způsob jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem.

2. Vážný problém - funkce, na které je Objednatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má vážný dopad na podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo na činnost uloženou Objednateli zákonem. Neexistuje žádný způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem, nicméně lze pokračovat v činnosti Objednatele v omezené míře.

3. Problém - funkce, na které je Objednatel závislý, přestala pracovat nebo pracuje v omezené míře. Tento stav má minimální dopad na činnost Objednatele.

4. Vada – drobné vady systému, které do určité míry komplikují nebo omezují jeho využití, nebo vady neomezující funkčnost.

5. Požadavek – požadavek na ostatní služby definované touto Smlouvou. Doba reakce a doba vyřešení se řídí popisem příslušné služby (např. viz např. popis služby HL nebo je-li dohodnuto pro AD).

AS.2.2 Zaregistrování požadavku

Jakmile je požadavek nahlášen prostřednictvím emailu, Poskytovatel zaeviduje požadavek a potvrdí Objednateli jeho převzetí.

AS.2.3 Řešení požadavku

Help Desk předává požadavek Objednatele k řešení specialistům, kteří rozhodnou, zda požadavek je oprávněný a je zahájeno řešení.

Požadavky jsou řešeny podle priority přidělené Objednatelem. Každé prioritě požadavku odpovídá určitá doba odezvy, tj. doba, ve které Poskytovatel zahájí řešení požadavku Objednatele. Obecně pak platí, že po zahájení prací se na požadavku pracuje nepřetržitě až do nalezení řešení. Každé prioritě také odpovídá předpokládaný termín vyřešení.

Poskytovatel se zavazuje zahájit řešení dle následující tabulky:

Priorita	Doba odezvy	Předpokládaný termín vyřešení
1	8 pracovních hodin	3 dny
2	16 pracovních hodin	10 dní
3	1 týden	4 týdny
4	2 týdny	8 týdnů

Pracovní hodinou se rozumí hodina v rámci časového pokrytí služby.

Předpokládaný termín vyřešení je orientační, skutečný je závislý na složitosti problému a na technologických možnostech řešení a bude Objednateli sdělen po analýze problému.

Poskytovatel má právo reklamovat klasifikaci závažnosti problému stanovenou Objednatel v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je Poskytovatel povinen zahájit řešení požadavku. Pro potřeby stanovení termínů plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy se za termín nahlášení požadavku vždy považuje termín jeho prokazatelného doručení Poskytovateli. V případě, že se Objednatel a Poskytovatel neshodnou na prioritě požadavku nebo Objednateli nevyhovuje předpokládaný termín vyřešení, je možné využít eskalační mechanismus popsany v následujícím odstavci. Možnost eskalací je omezena pouze na požadavky priority 1 a 2.

V případě nejasné formulace požadavku ze strany Objednatele, především nebude-li z něho zřejmá závažnost problému nebo stanovení závažnosti bude ze strany Poskytovatele a Objednatele rozdílné, má Poskytovatel právo si vyžádat jeho následující upřesnění, a to i písemnou formou (elektronickou poštou nebo faxem).

AS.2.4 Eskalační mechanismus

Eskalační mechanismus slouží pro řešení sporných problémů a situací v rámci činností definovaných ve Smlouvě o poskytování služeb. Jestliže služba, která je Objednateli poskytována v souvislosti s určitým požadavkem, z hlediska Objednatele neodpovídá jeho očekávání nebo Poskytovatel zjistí, že není z objektivních důvodů schopen zajistit dodržení podmínek smlouvy, může oprávněná osoba Objednatele nebo Poskytovatele vyvolat eskalační mechanismus.

Eskalační mechanismus zaměří pozornost na sporný problém a zajistí nalezení postupu jeho dalšího řešení přijatelného pro Poskytovatele i Objednatele.

1. a 2. stupeň eskalace – Konkrétní jména a kontakty jsou uvedeny ve Smlouvě.

AS.2.5 Reklamace

Objednatel má právo ověřit předané řešení a v případě nesouhlasu s tímto řešením nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od jeho předání Poskytovatelem, předložit reklamaci pomocí služby HD a typ požadavku označí jako Reklamace. Tato reklamace obnovuje řešení požadavku. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklamace nezapočítává.

Pokud Objednatel do patnácti (15) pracovních dnů od předání řešení Poskytovatelem nepředloží reklamaci tohoto řešení, Poskytovatel bude tento požadavek považovat za vyřešený. Případná následná reklamace ze strany Objednatele pak bude evidována jako nový požadavek na řešení požadavku.

AD SLUŽBY NA PŘÁNÍ OBJEDNATELE (Ad-Hoc Services)

AD.1 Předmět služby

Poskytovatel poskytne Objednateli pracovní kapacity k provádění úprav IS podle požadavků a zadání Objednatele. Jedná se zejména o rozšíření funkčnosti aplikací nebo úpravy funkcí stávajících, změny výstupů, formulářů nebo reportů.

Služba je poskytována na základě objednávky, které Objednatel zasílá po dohodě Oprávněných osob o obsahu, rozsahu, termínu a ceně plnění objednávky. Objednávka může být dohodnuta jako služba za pevnou cenu v režimu FP&FT, nebo jako služba v režimu T&M, tedy práce evidovaná ve výkazech práce a fakturovaná podle skutečně vykonané práce Poskytovatele. V případě složitějších požadavků (např. upgrade) může být na požadované plnění uzavřena i dílčí smlouva.

AD.2 Popis služby

Požadavky na rozšíření funkčnosti aplikace, stejně tak jako žádosti o konzultace, školení nebo mimořádný technický zásah do IS posílá Objednatel na Help Desk v době, kdy je mu tato služba poskytována a Help Desk zajistí, že odpovědná osoba Poskytovatele za příslušnou oblast kontaktuje přímo Objednatele.

Jedná-li se o úpravu APV / úpravu customizace, Objednatel obdrží předběžný odhad časové a finanční nákladnosti provedení takové úpravy.

Po odsouhlasení rozsahu a ceny objednané služby Objednatelem a dohodě o termínech realizace je vystavena objednávka či připravena dílčí smlouva a po podpisu začne Poskytovatel požadavek Objednatele řešit.

Objednatel má právo požádat o následné zajištění podpory customizací. Na konci každého roku pak bude zvýšena celková cena za služby podpory o cenu za podporu customizací provedených během uplynulého roku.