Smlouva o licenčních poplatcích a podpoře nasazení softwarového balíku FBS
a příslušných komponent (dále jen „Smlouva o licenčních poplatcích“)

smluvní strany:

Integrovaná doprava Středočeského kraje,
příspěvková organizace
zastoupená Tomášem Duroněm, pověřeným řízením

Sokolovská 100/94

186 00 Praha 8

Česká republika

*(dále jen: uživatel)*

a

iRFP e. K.

Institut für Regional- und Fernverkehrsplanung

Zastoupený Dirkem Bräuerem

Hochschulstraße 45

01069 Dresden

Německo

zastoupení v ČR:

Ing. Vít Janoš, Ph.D.

Klucké Chvalovice 84

285 65 Zbýšov v Čechách

IČ: 627 79 141

*(dále jen: iRFP)*

# Předmět smlouvy, platnost, licenční poplatek

* 1. Předmět smlouvy

V rámci této smlouvy přebírá iRFP údržbu a podporu nasazení softwarového balíku FBS a příslušných komponent (dále: Smlouva o licenčních poplatcích), jakož i údržbu verzí a podporu pro použití systému zpracování jízdního řádu FBS a souvisejících doplňkových komponent iRFP (dále: FBS).

* 1. Výjimka
	Samotné plnění Smlouvy o licenčních poplatcích nezahrnuje údržbu a správu hardwarových komponent (ani v případě jejich dodání od iRFP anebo partnerů), ani správu a zálohování datových souborů FBS, ani vzdělávací činnost v oboru dopravní technologie a kolejových vozidel, ani školení a ostatní poradenskou činnost.
	2. Smluvní základ

Základem Smlouvy o licenčních poplatcích jsou všeobecné smluvní a rámcové podmínky iRFP (dále jen AVRB) v aktuálně platné verzi. AVRB jsou zveřejňovány na internetu na adrese www.irfp.de a lze je na vyžádání zdarma zaslat.

* 1. Změny smlouvy

Tato smlouva může být měněna pouze na základě shody obou smluvních stran a to pouze písemnou formou. Vedlejší ústní dohody nebudou uznávány. Kromě odstavců 3 až 5 nemusí být služby a dodávky iRFP prováděné bez objednávky klienta realizovány.

* 1. Licenční poplatek spojený s plněním Smlouvy o licenčních poplatcích
	Náklady spojené s plněním Smlouvy o licenčních poplatcích jsou vypočteny jako 1% celkové ceny licence uživatele programu FBS. Základem pro výpočet licenčních poplatků jsou ceníkové ceny iRFP; na zvláštní slevy, objemové slevy nebo koncese se nebere zřetel. prvním roce užívání programu FBS je smlouva o licenčních poplatcích plněna zdarma.

	Licenční poplatek za rozsah standardní licence uživatele tak činí
	 **1 % ze 560 000,- Kč = 5600,- Kč (bez DPH) měsíčně od 01.07.2021**

	V případě zvýšení počtu uživatelských licencí programu FBS se adekvátním způsobem zvýší i licenční poplatek. Úhrada licenčního poplatku proběhne dvakrát ročně na základě faktury a to sice vždy v květnu (za 1. pololetí) a v listopadu (za druhé pololetí). Uživatel si může po vzájemné dohodě sjednat odlišné termíny a frekvence plateb.
	2. Počátek plnění a výpověď Smlouvy o licenčních poplatcích
	Platnost Smlouvy o licenčních poplatcích začíná prvním měsícem po nákupu licence (zde: 1.7.2020). Smlouvu o licenčních poplatcích lze vypovědět nejdříve po 2 letech trvání, a to vždy ke konci čtvrtletí (v tomto případě nejdříve 30.6.2022). Předčasné ukončení bez předchozí výpovědi představuje porušení smluvních podmínek.

# Služby zajišťované iRFP

* 1. Odstraňování programových chyb a konfliktů programu i po uplynutí zákonné záruční doby *(viz bod 3.)*
	2. Dodávka vylepšených programových verzí, update *(viz bod 4.)*
	3. Odborná pomoc při používání programu, zákaznický servis, podpora *(viz bod 5.)*
	4. Správa dat hnacích vozidel
	Databáze hnacích vozidel je rozšiřována s každým pravidelným updatem programu. Databáze může být rozšířena i na základě přání uživatele, poskytne-li podle specifikace iRFP potřebná technická data o vozidlech. Pokud uživatel potřebuje další údaje o hnacím vozidle, nebo pokud iRFP vynaloží zvláštní úsilí na pořízení nových údajů o hnacím vozidle, budou uživateli po předchozí dohodě fakturovány dodatečné náklady.
	5. Zajištění vzestupné kompatibility souborů vytvořených jednotlivými verzemi programu, včetně minimálně jedné verze programu předchozí a včetně programových modulů a rozhraní iRFP, udržování správného chodu a funkčnosti programu.
	6. Pokud služby uvedené v bodech 2.1. až 2.5. nejsou dostačující, lze po dohodě zajistit i servis iRFP na pracovišti objednatele. Tato služba je podmíněna převzetím cestovních nákladů a je zpoplatněna hodinovou sazbou 1400,- Kč / hod (bez DPH). Budou účtovány pouze skutečné náklady, avšak vždy minimálně jedna denní sazba.

# Odstraňování programových chyb a konfliktů

* 1. Oznámení chyby

Dojde-li k omezení funkcí programu, kontaktuje uživatel neprodleně iRFP na kontaktních údajích dle bodu 5.5. K vlastnímu omezení či chybě je nutno sdělit, jak, od kdy a při jaké operaci k chybě dochází, na jaké systémové konfiguraci, případně vyskytuje-li se chyba po změně systémové konfigurace apod. Uživatel poskytne iRFP maximální součinnost při popisu a detekci programového konfliktu.

* 1. Odstranění chyby

iRFP se zavazuje, odstraňovat chyby a programová omezení v rámci průběžného vývoje programu cestou nejbližšího updatu. To platí pro omezení a chyby vzniklé v programových a instalačních souborech FBS. Chyby a programová omezení vznikající nevhodnou systémovou konfigurací, konflikty s operačním systémem či hardwarovou konfigurací či síťovými nastaveními nejsou předmětem zákaznické péče iRFP. V případě odstranění drobných chyb jsou aktualizované programové verze poskytovány pouze elektronicky, mimo rámec standardního updatu.

* 1. Závažné chyby programu
	Závažné chyby jsou taková omezení běžného fungování programu, která znemožňují jeho použitelnost a nejsou odstranitelné či nahraditelné jinými funkcionalitami programu. iRFP se zavazuje, že závažné chyby odstraní, anebo nahradí jejich funkčnost jinou vhodnou aplikací (např. dočasná oprava chyb).
	2. Záruka
	Řešení problémů a chyb programu je zaručeno po dobu jednoho roku. Pokud po odstranění závady v záruční době dojde k další poruše na základě stejné příčiny, musí iRFP tuto vadu neprodleně odstranit bez nároku na odměnu. To platí i v případě, že v důsledku práce na odstranění chyby dojde k další chybě programu.
	3. Dokumentace a školení
	viz bod 4.5

# Dodávka vylepšených programových verzí, update

* 1. Pravidelný update
	Updaty obsahují nové verze programových komponent k doplnění, zlepšení a dalšímu rozvoji funkcionality softwarového balíku FBS. Updaty zároveň řeší nápravu chybových stavů programu. Updaty se zpravidla rozesílají 1-2 x ročně v podobě instalačních souborů. S novým updatem je zajištěna kompatibilita souborů vytvořených ve starší programové verzi.
	2. Speciální úpravy funkčnosti programu
	Uživatel může požádat, aby mu iRFP nabídl nad rámec Smlouvy o licenčních poplatcích nové verze či funkcionality programu. Pokud jsou požadované funkcionality programu na trhu obvyklé nebo v důsledku nejmodernějších technologií nezbytné, nabídne je iRFP jednotně na celém trhu. iRFP tak zajišťuje nové uživatelské funkcionality, pokud jsou do programu FBS integrovatelné a nejsou v rozporu s celkovým konceptem programu. Další specializované funkcionality či přizpůsobení programu lze sjednat za úplatu formou samostatného dodatku, pokud tyto úpravy nejsou v rozporu s celkovým konceptem programu.
	3. Převzetí nových programových verzí
	Odmítne-li uživatel převzít nové součásti programu, nové verze či komponenty, není ze strany iRFP možné garantovat plnou funkčnost softwarového balíku FBS. Ze strany iRFP může být v tomto případě vypovězena Smlouva o licenčních poplatcích. Pokud nová verze programu slouží k nápravě porušení vlastnických práv, anebo je založena na úředních / soudních příkazech, musí být uživatelem přijata neprodleně.
	4. Funkčnost programu
	iRFP se zavazuje, že funkčnost programu a možnosti jeho uplatnění existující v okamžiku uzavření smlouvy, zůstanou zachovány po celou dobu její platnosti v rámci celkového konceptu rozvoje programu. Uživatel je seznámen s tím, že v rámci vývoje programu dochází k úpravám uživatelských funkcí, vzniku nových, případně jejich rušení (s odpovídající náhradou v rámci modularity programu).
	5. Dokumentace a školení
	Všechny změny programu budou uživateli oznámeny. iRFP zajistí příslušnou úpravu a doplnění programové dokumentace. Informace o změnách a úpravách mohou proběhnout i formou přiložených informací (soubory *readme*), odkazem na internetové stránky iRFP *(http/news),* komprimovanými soubory anebo e-mailem. V případě požadavku uživatele je možné i realizovat i uživatelské školení. Školení jsou zpoplatněna.

# Odborná pomoc při používání programu, zákaznický servis, podpora

* 1. Obsah
	Předmětem podpory a zákaznického servisu je odborná pomoc při správné obsluze a používání programového balíku FBS.
	2. Upřednostnění svépomoci
	Uživatel je povinen vzít na vědomí informační materiály (příručka, vysvětlivky, FAQ a soubory readme, internetová nápověda) nabízené iRFP a pokusit se problém vyřešit před použitím podpory.
	3. Zákaznický servis a podpora
	Technická podpora používání programu FBS je pro uživatele v českém jazyce k dispozici v pracovní dny od 10,30 do 18,30. Technická podpora používání programu FBS je pro uživatele v německém či anglickém jazyce k dispozici v obvyklé úřední době (pracovní dny v Sasku od 9:00 do 17:00). Z uvedených časů nelze odvodit právo na bezpodmínečnou a okamžitou dostupnost. Jakékoli otázky a problémy, které vyvstanou, budou vyřešeny v přiměřené lhůtě, ale počáteční posouzení (doba odezvy) bude provedeno nejpozději následující pracovní den po vzniku a sdělení problému. Doba odezvy se prodlužuje na sedm dní, pokud se uživatel během posledních tří let nezúčastnil školení iRFP a současně nebyly vzaty v úvahu podpůrné a informační materiály nabízené iRFP (viz 5.2.). Standardní podpora se netýká dopravně-inženýrské problematiky, ani IT-problematiky.
	4. Vhodnost podpůrných informací nebo programů
	iRFP neposkytuje záruky na bezpodmínečnou vhodnost informací o podpoře. Omyly a chyby jsou výslovně vyhrazeny, informace jsou poskytovány bez záruky a neobsahují žádnou garanci správnosti. Některé poskytnuté informace mohou být mnohdy pokusem o okamžitou pomoc s konkrétním úkolem, zejména pokud produkt nebyl ve skutečnosti pro tento specifický účel určen.
	5. Kontakt na iRFP
	iRFP poskytuje uživateli následující komunikační možnosti, pomocí kterých lze vyřešit požadavky na podporu a oznamovat případné chyby programu:

Kontakt v českém jazyce:

1. kontaktní možnost přes e-mail: praha@irfp.cz
2. kontaktní možnost přes telefon: 604 423 932

Kontakt v německém a anglickém jazyce:

1. kontaktní možnost přes tlačítko *Hilfe* > *Kontakt* ve všech modulech programu FBS
2. kontaktní možnost přes e-mail: support@irfp.de nebo [www.irfp.de/programmsupport](http://www.irfp.de/programmsupport)
3. kontaktní možnost přes telefon: 0700-FAHRPLAN (odpovídá +49-700-32477526)
(prosíme používejte kontakty v uvedeném pořadí, zajistíte si tak rychlejší pomoc při řešení problému)
4. Ostatní
	1. Uživatel oznámí iRFP kontaktní osoby pro věci technické (nasazení a užívání FBS) a věci smluvní (smlouva o licenčních poplatcích, fakturace apod.). Uvedené osoby budou jediné určené pro komunikaci ve věci užívání SW balíku FBS. Více osob / další osoby lze přiřadit za poplatek. Za závazné komunikační prostředky je považován e-mail a pošta na poslední známou adresu.
	2. Uživatel je před každým vyžádáním úkonů licenční podpory sám zodpovědný za zabezpečení hardwarového klíče a programových komponent své uživatelské licence a správu datových souborů.
	3. Pokud iRFP nemůže dodržet své smluvní závazky z důvodu vyšší moci nebo z důvodu stávky včas, anebo vůbec, neplynou z toho pro iRFP žádné nepříznivé právní důsledky. To neplatí, pokud se iRFP na těchto negativních vlivech podílel, anebo je způsobil. Pokud iRFP nemůže řádně vykonávat své služby z důvodu vyšší moci nebo stávky, oznámí to iRFP neprodleně uživateli. To platí obdobně pro plnění smluvních závazků uživatele.
	4. Změna právní formy, podílu nebo přidružení smluvních stran nemá vliv na platnost smlouvy; podmínky jejího ukončení nejsou dotčeny.
	5. Smluvní strany se zavazují, že budou jednat v dobré víře a maximální vzájemné shodě při plnění této smlouvy a v případě řešení problémů a konfliktů upřednostní vzájemné jednání před vyvoláním soudních sporů.
	6. Příslušná ustanovení AVRB (Všeobecných obchodních podmínek) se týkají ochrany údajů, obchodního tajemství a důvěrnosti údajů, salvatorní klauzule a platebních podmínek.

V Praze

...........................................................................

Integrovaná doprava Středočeského kraje,
příspěvková organizace

V Drážďanech

...........................................................................

iRFP

 Projektvertrag über die Wartung und Unterstützung
 zum Einsatz des Fahrplanbearbeitungssystems FBS
und zugehöriger Komponenten (Wartungsvertrag)

zwischen der

Integrovaná doprava Středočeského kraje,
příspěvková organizace
vertreten durch Herrn Tomáš Duroň

Sokolovská 100/94

186 00 Praha 8

Česká republika

*(nachfolgend: Auftraggeber)*

und dem

iRFP e. K.

Institut für Regional- und Fernverkehrsplanung

vertreten durch Herrn Dirk Bräuer

Hochschulstraße 45

01069 Dresden

Deutschland

Niederlassung Tschechien:

Ing. Vít Janoš, Ph.D.

Klucké Chvalovice 84

285 65 Zbýšov v Čechách

IČ: 627 79 141

*(nachfolgend: iRFP)*

# Vertragsgegenstand, -gültigkeit und -kosten

* 1. Vertragsgegenstand
	iRFP übernimmt im Rahmen dieses Projektvertrages über die Wartung und Unterstützung zum Einsatz des Fahrplanbearbeitungssystems FBS und zugehöriger Komponenten *(nachfolgend: Wartungsvertrag)* die Wartung und Einsatzunterstützung sowie die Versionspflege für das beim Auftraggeber eingesetzte Fahrplanbearbeitungssystem *FBS* und damit verbundene iRFP-Zusatzkomponenten *(nachfolgend: FBS)*.
	2. Ausschluss
	Im Wartungsvertrag nicht eingeschlossensind Hardwarekomponenten (auch soweit von iRFP oder Partnern geliefert) und Datensicherung/-wiederherstellung sowie Schulung und Beratung zu Technik und Betriebsführungen von Verkehrssystemen und zur Fahrplankonstruktion/Umlaufplanung im Allgemeinen.
	3. Vertragsgrundlagen
	Grundlage für den Wartungsvertrag sind die Allgemeinen Vertrags- und Rahmenbedingungen des iRFP *(nachfolgend: AVRB)* in der jeweils gültigen Fassung. Die AVRB sind im Internet unter www.irfp.de veröffentlicht und werden auf Wunsch kostenfrei zugesandt.
	4. Vertragsänderungen
	Änderungen dieses Vertrages sowie Neben- und Zusatzabreden bedürfen der schriftlichen Zustimmung beider Vertragspartner. Mündliche Nebenabreden sind und werden nicht getroffen. Über die Abschnitte 3. bis 5. hinaus ausgeführte iRFP-Leistungen und Lieferungen ohne Auftrag des Auftraggebers müssen von diesem nicht anerkannt und vergütet werden.
	5. Kosten des Wartungsvertrages
	Für den Wartungsvertrag werden Kosten von monatlich 1 % des gesamten FBS-Lizenz­preises des Auftraggebers berechnet. Grundlage für die Berechnung der Wartungspreise sind die Listenpreise des iRFP; besondere Rabatte, Mengenstaffeln oder Konzessionen bleiben unberücksichtigt.

	Die Kosten betragen für die beim Auftraggeber zurzeit vorhandene Basislizenz
		+ 1. **1 % von 560.000, –– CZK = 5.600,00 CZK monatlich ab dem 01.07.2021**.

			Bei Lizenzerweiterung erhöht sich die monatliche Gebühr ab dem auf den Lieferzeitpunkt folgenden Monat entsprechend den genannten Konditionen. Die Zahlung der laufenden Kosten erfolgt nach Rechnungslegung jährlich und in der Mitte des Berechnungszeitraumes. Der Auftraggeber kann abweichende Zahlungstermine und -zeiträume einvernehmlich vereinbaren.
	6. Inkrafttreten und Kündigung des Wartungsvertrages
	Die Gültigkeit des Wartungsvertrages beginnt zum nächstmöglichen Monatsersten
	**(hier: 01.07.2020)**. Der Wartungsvertrag kann jederzeit zum Quartalsende mit dreimonatiger Kündigungsfrist, frühestens jedoch nach Ablauf von zwei Jahren **(hier: 30.06.2022)** gekündigt werden. Eine vorzeitige fristlose Kündigung bei erheblichen Verstößen gegen vertragliche Vereinbarungen ist davon unbeeinträchtigt.

# Leistungen des iRFP

* 1. Behebung von Programmfehlern auch nach Ablauf der gesetzlichen Garantiezeit
	 *(nachfolgend: Mängelbeseitigung; siehe Punkt 3.)*
	2. Lieferung von verbesserten Programmversionen *(nachfolgend: Updates; siehe Punkt 4.)*
	3. Beratung und Hilfestellung beim Programmeinsatz *(nachfolgend: Support; siehe Punkt 5.)*
	4. Wartung und Ergänzung der Triebfahrzeugdaten
	Triebfahrzeugdaten werden durch reguläre Updates gepflegt und ergänzt oder mittels vom Auftraggeber bereitgestellter technischer Daten (nach iRFP-Spezifikation) in die allgemeinen FBS-Dateien übernommen. Wenn der Auftraggeber darüber hinaus zusätzliche Triebfahrzeugdaten benötigt oder für iRFP ein besonderer Aufwand für die Beschaffung neuer Triebfahrzeugdaten entsteht, so übernimmt der Auftraggeber die zusätzlich anfallenden Kosten nach vorheriger Absprache gegen Rechnung.
	5. Gewährleistung der Abwärtskompatibilität der Daten mindestens zur vorhergehenden Version sowie der Kompatibilität der Programme untereinander und zu iRFP-Datenschnittstellen
	6. Insofern Leistungen nach 2.1. bis 2.5. nicht ausreichend sind, kann ein Vor-Ort-Service an den Arbeitsplätzen des Auftraggebers nach Vereinbarung und Kapazitäten des iRFP gewährleistet werden. Dieser Service wird weitergehend mit der Übernahme der Reisekosten (nach BRKG) sowie mit dem Stundensatz nach aktueller Preisliste, derzeit 1400,- CZK/h, abgegolten. Es werden nur tatsächlich anfallende Kosten, jedoch mindestens ein Tagessatz, abgerechnet.

# Behebung von Programmfehlern *(Mängelbeseitigung)*

* 1. Mängelanzeige
	Macht der Auftraggeber Mängel geltend, so hat er diese dem iRFP auf den unter 5.5. beschriebenen Wegen unverzüglich mitzuteilen. Dabei ist neben dem eigentlichen Mangel insbesondere mitzuteilen, wie und seit wann bzw. welcher Aktion oder Systemveränderung sich dieser Mangel bemerkbar macht, welche Konfigurationen eingesetzt werden und inwiefern die Arbeit mit dem System direkt behindert wird. Der Auftraggeber hat iRFP alle Hinweise oder Unterlagen, die für die Mängelbeseitigung benötigt werden, unverzüglich zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus hat der Auftraggeber iRFP bei der Mängelbeseitigung weitestgehend im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen.
	2. Mängelbeseitigung
	iRFP verpflichtet sich, Mängel im Rahmen der ständigen Programmpflege über das nächstmögliche allgemeine Update zu beseitigen. Das gilt jedoch nur für Mängel der FBS-Pro­gramm­dateien. Insbesondere sind Fehler im Zusammenhang mit dem installierten Betriebssystem, einem Netzwerk oder der verwendeten Hardware von dieser Regelung ausgeschlossen. Weiterhin wird iRFP nach Möglichkeit auch bei kleineren Mängeln oder Darstellungsproblemen zwischenzeitlich neue Programmversionen elektronisch zur Verfügung stellen.
	3. Schwerwiegende Fehler und temporäre Fehlerkorrektur
	 Schwerwiegende Fehler sind Störungen im normalen Programmablauf, die die Nutzbarkeit des Systems oder von Systemergebnissen in besonderer Weise behindern oder unmöglich machen und nicht durch die Erfahrung des Nutzers oder iRFP oder anderweitige Programmnutzung oder Arbeitsweise ausgeglichen werden können.
	Können die Mängel nicht innerhalb der Frist endgültig beseitigt werden, wird iRFP – soweit möglich und im Hinblick auf die Auswirkungen angemessen – eine behelfsmäßige Lösung (z.B. temporäre Fehlerkorrektur) zur Verfügung zu stellen.
	4. Gewährleistung
	Die Gewährleistung für eine Fehlerbeseitigung beträgt ein Jahr. Tritt nach einer Fehlerbeseitigung innerhalb der Gewährleistungsfrist eine auf derselben Ursache beruhende Störung auf, so ist dieser Mangel durch iRFP ohne Vergütung unverzüglich zu beseitigen. Dies gilt entsprechend, wenn infolge der Arbeiten zur Mängelbeseitigung ein anderer Mangel entsteht.
	5. Dokumentation, Einweisung und Schulung des Personals
	siehe Punkt 4.5

# Lieferung von verbesserten Programmversionen *(Updates)*

* 1. Reguläre Updates
	Updates umfassen neue Versionen zur Ergänzung, Verbesserung und Weiterentwicklung der enthaltenen Funktionalität und Bedienung sowie zur Fehlerbeseitigung der FBS-Programme im Rahmen des bereits realisierten Gesamtkonzeptes. Die Updates werden in der Regel halbjährlich und installationsbereit geliefert; eine Abwärtskompatibilität mindestens zur vorhergehenden Dateiversion wird gewährleistet. *iRFP wird im Rahmen der regulären Updates die Programme an neue oder geänderte europäische Rechtsvorschriften, die die Programme betreffen, anpassen.*
	2. Weitergehende Updates oder Programmanpassung
	Der Auftraggeber kann verlangen, dass ihm iRFP über den Wartungsvertrag hinaus neue Programmversionen anbietet. Insoweit neue Programmversionen marktüblich oder durch den Stand der Technik bedingt sind, wird iRFP diese marktweit einheitlich selbst anbieten.
	Dabei übernimmt iRFP, soweit zumutbar und in das Gesamtkonzept integrierbar, die Anpassung oder Erweiterungen der Programme an geänderte oder neue Konzepte, Verfahren, Anlagen, Geräte, Systemsoftware oder an geänderte Nutzungserfordernisse. *Für die Prüfung des Angebots ist dem Auftraggeber eine angemessene Zeit zur Verfügung zu stellen. Der Auftraggeber ist nicht verpflichtet, die von iRFP angebotene neue Programmversion zu übernehmen.* Sobald die abgestimmten Leistungen im Einzelnen festliegen, werden sie und das Entgelt hierfür in einem gesonderten Vertrag oder Nachtrag vereinbart.
	3. Übernahme von neuen oder geänderten Programmteilen
	Übernimmt der Auftraggeber eine neue Version bereits eingesetzter Programme nicht, so steht iRFP das Recht zu, den laufenden Wartungsvertrag fristgerecht zu kündigen. Soweit die Programmversion der Behebung von Schutzrechtsverletzungen dient oder auf behördlichen/gerichtlichen Anordnungen beruht, ist sie unverzüglich zu übernehmen. iRFP trägt bei von ihm zu vertretenden Schutzrechtsverletzungen oder Anordnungen den anfallenden
	Übernahmeaufwand und leistet Änderungsunterstützung *und übernimmt die Anpassung der von ihm überlassenen sonstigen Programme*.
	4. Funktionsumfang und Bedienweise
	iRFP stellt sicher, dass die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses enthaltenen Verfahrensweisen und Lö­sungs­ansätze im Rahmen des Gesamtkonzeptes erhalten bleiben. Der Auftraggeber erkennt an, dass im Sinne des Programmfortschrittes Bedienmöglichkeiten oder Funktionsweisen angepasst werden oder ggf. entfallen.
	5. Dokumentation, Einweisung und Schulung des Personals
	Sofern iRFP das Originalprogramm ändert, wird iRFP dem Auftraggeber sämtliche Änderungen, die für die Nutzung des Programms durch den Auftraggeber bedeutsam sein können, mitteilen. iRFP wird dazu die Programmdokumentation entsprechend anpassen oder ergänzen. Dies kann auch durch beigefügte Dateien (*readme*-Dateien), Hinweise auf den iRFP-Internetseiten *(http/news)*, Beipackseiten oder per *e-Mail* erfolgen. iRFP wird, soweit der Auf­traggeber dies für erforderlich hält, das Personal des Auftraggebers in neue Programmversionen einweisen oder weitergehend schulen. Hierfür kann iRFP eine Vergütung verlangen.

# Beratung und Hilfestellung beim Programmeinsatz *(Support)*

* 1. Inhalt
	Wesen des Supports ist Hilfestellung bei Bedienung und Funktionalität der FBS-Programme im Rahmen der bei Vertragsabschluss üblichen oder angegebenen Einsatzgebiete sowie die Beratung zur Anwendung von FBS, soweit diese unmittelbar die Programmfunktionalität und
	-bedienung betreffen.
	2. Vorrang der Selbsthilfe
	Der Auftraggeber ist verpflichtet, vor Inanspruchnahme des Supports vom iRFP angebotene Informationsmaterialien (Handbuch, Ergänzungen, *FAQ-* und *readme*-Dateien, Internet-Hilfe) zur Kenntnis zu nehmen und eine Problemlösung damit zu versuchen.
	3. Support- und Reaktionszeit
	Der Support in tschechischer Sprache steht an Werktagen zwischen 10:30 und 18:30 zur Verfügung. Der Support steht in deutscher oder englischer Sprache während der üblichen Bürozeiten (i. A. an sächsischen Werktagen von 9 bis 17 Uhr ME(S)Z) zur Verfügung. Ein Anspruch auf eine jederzeitige Erreichbarkeit kann daraus nicht abgeleitet werden.
	Auftretende Fragen und Probleme werden innerhalb angemessener Frist bearbeitet, eine erste Einschätzung (Reaktionszeit) erfolgt jedoch spätestens am folgenden Arbeitstag nach Auftreten und Übermitteln des Problems.

	Die Reaktionszeit verlängert sich auf sieben Tage, wenn innerhalb der letzten drei Jahre iRFP-Schulungen oder Nachschulungen nicht besucht und gleichzeitig vom iRFP angebotene Support- und Informationsmaterialien (nach 5.2.) nicht zur Kenntnis genommen wurden.
	Insofern grundlegende eisenbahningenieur- und rechentechnische Kenntnisse nicht vorhanden, aber Supportgegenstand sind, ist iRFP von einer Reaktion frei.
	4. Eignung von Supportinformationen oder Programmen
	iRFP macht keine Angaben zu einer bestimmten Eignung von Supportinformationen. Irrtümer und Fehler bleiben ausdrücklich vorbehalten, die Angaben erfolgen ohne Gewähr und enthalten keine Zusicherung. Die Informationen können zum Teil auch ein Versuch sein, bei einer bestimmten Aufgabenstellung zu helfen, selbst wenn das Produkt eigentlich nicht für diesen speziellen Zweck vorgesehen wurde.
	5. Kontakt mit iRFP
	iRFP gibt dem Auftraggeber hiermit nachfolgende gebrauchsübliche Kommunikationsmedien bekannt, über welche bei Bedarf Support in Anspruch genommen werden kann und auch die Benachrichtigung bei eventuellen Problemen erfolgen soll:

Kontakt in tschechischer Sprache:

1. Kontaktmöglichkeit über e-mail: praha@irfp.cz
2. Kontaktmöglichkeit über Telefon: 604 423 932

Kontakt in deutscher und englischer Sprache:

1. Kontaktmöglichkeit über Menüpunkt *Hilfe* > *Kontakt* in allen FBS-Programmen
2. Kontaktmöglichkeit über support@irfp.de oder www.irfp.de/programmsupport
3. Kontaktmöglichkeit über Telefon: 0700-FAHRPLAN (entspricht +49-700-32477526)
 (wir bitten, die Kontaktaufnahme in dieser Reihenfolge vorzunehmen; Sie erhalten so schnellere Hilfe)

1. Sonstiges
	1. Der Auftraggeber benennt dem iRFP je einen Ansprechpartner für rechentechnische, fachliche und kaufmännische Fragen, die in Zusammenhang mit dem Einsatz von FBS oder dem War­tungsvertrag stehen. Diese sind alleinige Ansprechpartner für iRFP (zusätzliche Kontaktnamen sind gegen Aufpreis möglich). Als rechtskräftig verbindliches Verständigungsmedium wird E-Mail oder Post an die letztbekannte oder -benutzte Adresse vereinbart.
	2. Der Auftraggeber führt vor jeder Inanspruchnahme von Leistungen des Wartungsvertrages eigenverantwortlich eine Sicherung der Programm- und Fahrplandateien durch.
	3. Soweit iRFP seine vertraglichen Leistungen infolge höherer Gewalt oder wegen eines Arbeitskampfes nicht oder nicht fristgerecht erbringen kann, treten für iRFP keine nachteiligen Rechtsfolgen ein. Das gilt nicht, wenn die Behinderung oder Unterbrechung durch einen Arbeitskampf verursacht wird, den iRFP durch rechtswidrige Handlungen verschuldet hat. Sieht sich iRFP wegen höherer Gewalt oder wegen eines Arbeitskampfes in der ordnungsgemäßen Durchführung der übernommenen Leistungen behindert, so wird iRFP dies unverzüglich (auf Wegen nach Abschnitt 5.5.) anzeigen. *Sobald abzusehen ist, zu welchem Zeitpunkt die Leistung wieder aufgenommen werden kann, ist dies dem Auftraggeber mitzuteilen. Sobald die Ursache der Behinderung oder Unterbrechung wegfällt, hat iRFP die Leistungen ohne besondere Aufforderung unverzüglich wieder aufzunehmen.*
	Dies gilt entsprechend für die vertraglichen Leistungen des Auftraggebers.
	4. Ein Wechsel der Rechtsform, Anteils- oder Konzernzugehörigkeit der Vertragspartner beeinträchtigt nicht die Vertragsgültigkeit; eine fristgemäße Kündigung ist davon unbeeinträchtigt.
	5. Beide Vertragspartner vereinbaren, vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung möglichst eine einvernehmliche Problemlösung, gegebenenfalls auch durch Vermittlung, herbeizuführen.
	6. Für die Punkte Datenschutz und Geheimhaltung, *Salvatorische Klausel* sowie Zahlungsfristen gelten die entsprechenden Regelungen der AVRB.
	7. *Als Gerichtsstand wird abweichend Shelesnodoroshnie vereinbart.*

Prag, den

...........................................................................

für Integrovaná doprava Středočeského kraje,
příspěvková organizace

Dresden, den

...........................................................................

für iRFP