

Smluvní strany, níže uvedeného dne, měsíce a roku:

Dopravní podnik města Jihlavy, a.s.

Zastoupena Ing. Radim Rovner, předsedou představenstva

sídlo Jihlava, Brtnická 1002/23

IČO: 25512897

DIČ: CZ25512897

Bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.ú. 100876798/0300

Obchodní společnost zapsaná ve spis. zn. B 2551 vedené u Krajského soudu v Brně

a

FS SOFTWARE s.r.o.

Zastoupena Švarc Pavel, jednatel společnosti

sídlo Olomouc, Tř. Kosmonautů 1288/1, PSČ: 779 00

IČO: 25375610

DIČ: CZ25375610

Bankovní spojení: KB Olomouc, č.ú.: xxxxx

Obchodní společnost zapsaná v obchodního rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 16489

uzavřely

Smlouvu o poskytnutí licence a smlouvu o servisní a technické podpoře

I. Smluvní strany

Dopravní podnik města Jihlavy, a.s.

Zastoupena ing. Radimem Rovnerem, předsedou představenstva

sídlo Jihlava, Brtnická 1002/23

IČO: 25512897

DIČ: CZ25512897

Bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.ú. 100876798/0300

zapsána ve spis. zn. B 2551 vedené u Krajského soudu v Brně

(dále jen „Zákazník“)

a

FS SOFTWARE s.r.o.

Zastoupena Švarc Pavel, jednatel společnosti

sídlo Olomouc, Tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00

IČO: 25375610

DIČ: CZ25375610

Bankovní spojení: KB Olomouc, č.ú.: xxxxx

zapsaná v obchodního rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 16489

(dále jen „Poskytovatel“)

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem plnění této smlouvy je:
 - a) úplatné poskytnutí licence k užívání systému **Skeleton®** a jeho modulům uvedeným v příloze č. 3 této smlouvy, a to za podmínek a omezení dohodnutých v této smlouvě,
 - b) dohoda o servisní technické podpoře Poskytovatelem systému **Skeleton®**.

Základní popis systému **Skeleton®** včetně seznamu zakoupených modulů Zákazníkem, na které se vztahuje technická podpora, je uveden v Příloze č. 3 této smlouvy.

2. Službami sjednanými touto smlouvou jsou:
 - 2.1. Služby poskytované v rámci měsíčních servisních poplatků v rozsahu stanoveném článkem III a IV této smlouvy
 - 2.2. Služby poskytované nad rámec měsíčních poplatků
3. Poskytovatel zároveň prohlašuje, že v souladu se smlouvou o zabezpečení servisu programového vybavení je vlastníkem autorských práv k autorskému dílu – systému **Skeleton®** dle přílohy č. 3 k této smlouvě (dále jen systém **Skeleton®**).
4. Oprávnění dle předchozího odstavce Poskytovatel zákazníkovi uděluje i ve vztahu k novým modulům systému **Skeleton®**, a to od doby, kdy tyto nové moduly systému **Skeleton®** bude moci Zákazník na základě této smlouvy používat.
5. Smluvní strany pro účely této smlouvy uvádí, že význam pojmu „systém **Skeleton®**“ zahrnuje systém **Skeleton®** včetně modulů uvedených v příloze č. 3 této smlouvy.

III. Technická podpora

1. Poskytováním služeb servisní technické (dále také jen servisní nebo jen technické) podpory k systému **Skeleton®** instalovaného u Zákazníka se rozumí služba, která spočívá v přijetí požadavku na řešení problému, jeho vyřešení poskytovatelem a seznámení Zákazníka s výsledkem řešení. Součástí servisní podpory k systému **Skeleton®** je i technická podpora, vývoj a úpravy exportů a importů dat systému **Skeleton®** dle specifikace Zákazníka.
2. Poskytovatel garantuje Zákazníkovi další vývoj systému **Skeleton®** v souladu s požadavky Zákazníka s ohledem na licenční práva a ujednání třetích stran.
3. Poskytovatel garantuje Zákazníkovi vývoje jednotlivých modulů systému **Skeleton®** v souladu s požadavky Zákazníka vzhledem k informačním systémům vozidel a s ostatními systémy provozované Zákazníkem.
4. Poskytovatel se zavazuje zajistit pro Zákazníka vývoj a nasazení jednotlivých modulů systému **Skeleton®** tak, aby nainstalovaná verze byla v souladu s legislativou země v sídle Zákazníka.
5. Poskytovatel se zavazuje zajistit pro Zákazníka systémové integrace a komunikace jednotlivých modulů v rámci systému **Skeleton®**.
6. Poskytovatel umožní Zákazníkovi čerpat po dobu trvání Technické podpory licence vyšších verzí systému **Skeleton®** a modulů uvedených v příloze č. 3 této smlouvy. O uvolnění nové verze je Poskytovatel povinen Zákazníka neprodleně informovat. Pokud Zákazník v odůvodněném případě nepřejde na vyšší verzi, je Poskytovatel povinen podporovat starou verzi systému ještě šest měsíců od vydání vyšší verze systému.

7. Poskytovatel se zavazuje provést zákaznické úpravy systému Skeleton® v měsíčním rozsahu 0,5 hodiny (do těchto hodin se nezapočítává čas na odstraňování reklamovaných závad). Nevyčerpané hodiny budou převedeny do následujícího měsíce. Saldo nevyčerpaných hodin v daném roce se převádí do roku následujícího s termínem vyčerpání hodin z předchozího roku do 30.4.
8. Podmínky a způsob poskytování technické podpory:
- 8.1. **Definice požadavku:** zadání požadavku musí obsahovat identifikaci Zákazníka, popis požadavku, kategorii požadavku specifikovanými v Příloze č. 1 této smlouvy. Od závažnosti problému závisí reakční doba technické podpory. Požadavek může být technikem poskytovatele vyřešen telefonicky, vzdáleným připojením nebo zásahem přímo u Zákazníka, pokud je to nezbytné. Má-li požadavek Zákazníka charakter změny v systému Skeleton®, bude postupováno způsobem uvedeným v Příloze č. 2, této smlouvy. Změnou v systému Skeleton® se rozumí jeho programová úprava, změna v konfiguraci a nastavení systému nebo tvorba nových funkcí.
- 8.2. **Způsob hlášení požadavků na servisní zásah:** Požadavky na technickou podporu mohou být hlášeny oprávněnými kontaktními osobami Zákazníka, jejichž seznam je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy, a to třemi samostatnými kanály viz odstavce 8.2.1 8.2.2. a 8.2.3. tohoto článku. Zákazník je oprávněn si vybrat kterýkoliv z těchto kanálů.
- 8.2.1. kanál 1 – telefonní číslo 602402823, 602402819 v rámci doby definované v kapitole 9.3. Provozní doba služby
- 8.2.2. kanál 2 – aplikace na <https://www.ehelpcrm.com/> Přístupová jména a hesla pro tuto aplikaci poskytovatel předá kontaktním osobám Zákazníka. Zákazník odpovídá za stanovení a dodržování vnitřních pravidel pro nakládání s těmito údaji kontaktními osobami.
- 8.2.3. kanál 3 - emailová adresa sales@fssoftware.cz
- 8.3. **Provozní doba služby:** je poskytována v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod.
- 8.4. **Reakční doba:** závisí na stupni závažnosti hlášeného požadavku. Může být v jednotlivých případech změněna na základě domluvy kontaktní osoby Zákazníka s technikem Poskytovatele. Tabulka definující reakční doby je součástí této smlouvy.
- 8.5. **Vykazování servisních zásahů:** servisní zásahy Poskytovatele budou vykazovány jednou měsíčně formou souhrnného výkazu práce. Výkaz práce bude obsahovat i informaci o aktuálním počtu bezplatných hodin. Poskytovatel zveřejní výkaz práce zákazníkovi do 5. pracovního dne následujícího měsíce na:
- <https://helpdesk.fssoftware.cz/>
- 8.6. **Součinnost:** Zákazník se zavazuje předávat Poskytovateli informace potřebné k zajištění servisní činnosti, je povinen zprostředkovat Poskytovateli přístup k instalovanému systému a informovat Poskytovatele o všech zjištěných skutečnostech týkajících se provozu instalovaného systému, obojí v rozsahu nutném pro řešení problému.

IV. Hot-line a zodpovídání dotazů

1. Poskytovatel se zavazuje bezplatně zodpovídat dotazy Zákazníka týkající se provozu systému Skeleton®. Svým charakterem služba nenahrazuje Technickou podporu ani školení systému. Naopak služba slouží ke stručnému zodpovídání dotazů k funkcionalitě systému Skeleton®.
2. Podmínky poskytování Hot-line a zodpovídání dotazů:
 - 2.1. Zákazník své dotazy zadává dle článku III. kapitoly 8. této smlouvy.
 - 2.2. Dotazy mohou být hlášeny oprávněnými kontaktními osobami Zákazníka, jejichž seznam je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy.
 - 2.3. Služba je poskytována v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod.

V. Cena plnění a platební podmínky

1. Jednorázová odměna za licenci aktualizovaného systému **Skeleton®** a jednotlivé moduly uvedené v příloze číslo 3.
 - a. Jednorázová licence za aktualizovaný systém **Skeleton®** a jednotlivé moduly uvedené v příloze číslo 3.
 - i. Cena: 1 680 000,00 Kč sleva 1 176 000,00 Kč cena k úhradě 504 000,00 Kč
 - ii. modem pro server 11 560,00 Kč
 - iii. školení 4 zaměstnanců v místě poskytovatele jednodenní 33 300 Kč
2. Měsíční paušální úhrada za službu Technické podpory dle článku III. a za službu Hot-line dle článku IV. této smlouvy je stanovena takto:
 - Cena po podpisu smlouvy: 20000,00 Kč
3. K cenám uvedeným v odst. 1 a 2 tohoto článku bude připočtena DPH dle platných právních předpisů v době plnění
4. Poskytovatel je oprávněn jednostranně zvýšit cenu uvedenou v článku V. odstavce 2 této smlouvy o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen podle údajů zveřejněných na internetových stránkách Českého statistického úřadu za předchozí kalendářní rok, přičemž ke zvýšení ceny uvedené v článku V. odstavce 2 této smlouvy o inflaci může dojít každoročně, vždy s účinností od 1. ledna příslušného kalendářního roku. K navýšení může poprvé dojít k 1. 1. 2022, a to o míru inflace za období roku 2021. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn podle ujednání tohoto odstavce oprávněn jednostranně zvýšit ceny dle článku V. odstavce 2 této smlouvy nejvýše o 2,5% za kalendářní rok s tím že k navýšení cen dle článku V. odstavce 2 této smlouvy o více než 2,5% může dojít výlučně na základě písemné dohody. K jednostrannému navýšení ceny dle článku V. odstavce 2 dle ujednání tohoto čl. dojde na základě písemného oznámení poskytovatele.
5. Platební podmínky:
 - 5.1 Platba za poskytovanou službu se uskutečňuje za každý kalendářní měsíc na základě daňového dokladu předaného Poskytovatelem Zákazníkovi s tím, že s ohledem na opakované plnění bude dnem uskutečnění zdanitelného plnění poslední kalendářní

- den měsíce, ve kterém byly účtované služby poskytnuty. Celková výše úplatí Zákazníka dle této smlouvy se stanoví jako součet paušálních plateb dle odst. 2 tohoto článku.
- 5.2 Splatnost daňových dokladů je 30 dnů od data vystavení daňového dokladu. Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH.
- 5.3 Poskytovateli vzniká nárok na měsíční paušální úhrady za službu Technické podpory až po uvedení systému Skeleton® do provozu. I. Etapa bude zahrnovat Skeleton, ostatní aplikace a konstrukci a plánování dopravy (předpoklad instalace 03/2021) a II. etapa Skeleton net server DPMJ (instalace 05/2021 po dodání nového serveru do DPMJ).
- 5.4 Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat odměnu za poskytnuté licence ve výši dle ujednání čl. V až po uvedení systému Skeleton® do provozu na základě předávacího protokolu k software podepsaného oběma stranami. I. Etapa bude zahrnovat Skeleton, ostatní aplikace a konstrukci a plánování dopravy (předpoklad instalace 03/2021) a II. etapa Skeleton net server DPMJ (předpoklad instalace 05/2021 po dodání nového serveru do DPMJ).
- 5.5 Smluvní strany se dohodly, že ujednání čl. 5.3 nebo 5.4. se nepoužije nezajistí-li Zákazník připravenost k nasazení systému Skeleton® do provozu nejpozději do **31.5.2021**.
6. Smluvní pokuty:
- 6.1 Poskytovatel je oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05% denně z platby, se kterou je Zákazník v prodlení.
- 6.2 Pokud Poskytovatel nesplní dohodnuté reakční doby a nedodrží garance vyřešení požadavku, definované v Příloze č. 1 této smlouvy, pak za každé nesplnění zaplatí smluvní pokutu ve výši 0,05% z objemu měsíční paušální úhrady dle čl. V, odst. 1 za každou hodinu z prodlení.
7. Oprávněná smluvní strana je povinna vyzvat porušující smluvní stranu k tomu, aby splnila příslušnou smluvní povinnost, kterou porušila, v dodatečné lhůtě 5 dnů od doručení takové výzvy, příp. aby ve stejné lhůtě zjednala nápravu a odstranila následky porušení smluvní povinnosti. Nárok na smluvní pokutu vzniká marným uplynutím dodatečné 20. denní lhůty podle předchozí věty. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne vystavení výzvy oprávněné smluvní strany k úhradě. Smluvní pokuta bude zaplacená bezhotovostním převodem na účet, uvedený ve výzvě oprávněné smluvní strany k úhradě, jinak uvedený v záhlaví této dohody, přičemž povinnost k zaplacení je splněna dnem připsání částky na tento účet. Zaplacení smluvní pokuty v případě porušení jedné povinnosti dle této dohody se nedotýká povinnosti zaplatit smluvní pokutu při opětovném porušení stejné povinnosti, pokud se nejedná zjevně o trvajícím stav, nebo při porušení jiné povinnosti dle této dohody. Zaplacením smluvní pokuty rovněž nezaniká povinnost, jejíž porušení je smluvní pokutou sankcionováno. Smluvní strany souhlasí s tím, že sjednáním smluvní pokuty není nikterak dotčeno právo na náhradu škody, vzniklé porušením povinnosti dle této dohody;
8. Ostatní ceny za práce a služby, které nejsou součástí služeb servisní technické podpory a dle čl. III a hotline dle čl. IV této smlouvy budou Poskytovatelem účtovány částkou 1.850 Kč + DPH za hodinu práce nebo služby.
9. V případě, že celková odměna za poskytované práce a služby hrazené podle ujednání odst. 8 tohoto čl. dosáhne částky 18.500 Kč bez DPH v daném kalendářním měsíci, je Poskytovatel povinen informovat Zákazníka a vyčkat na jeho písemný pokyn k dalšímu poskytování prací a služeb, jinak Poskytovateli nenáleží odměna přesahující částku 18.500 Kč bez DPH, nebude-li v konkrétním případě písemně dohodnuto jinak.

VI. Doba a místo plnění

1. Tato smlouva je uzavřena dnem podpisu obou smluvních stran a uzavírá se na dobu neurčitou. Účinnost této smlouvy je nejdříve zveřejněním v Registru smluv na portále veřejné správy.
2. Zákazník může smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 12 po roce účinnosti této smlouvy. Poskytovatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 12 měsíců, a to z důvodu časové náročnosti pro nalezení a zajištění adekvátní náhrady poskytovaného softwaru.
3. Výpovědní lhůta začíná prvním dnem v měsíci následujícím po doručení písemné výpovědi druhé straně.
4. Místem plnění je sídlo Zákazníka, včetně vzdáleného přístupu.

VII. Záruka na dílo

1. Na provedené dodávky prováděné dle této smlouvy poskytuje Poskytovatel záruku v délce nejméně 12 měsíců, není-li v konkrétním případě stanovena záruční doba delší
2. Zjistí-li Zákazník vady díla, je povinen je Poskytovateli vytknout ihned po jejich zjištění. Reklamací musí být písemná, doručena na adresu sídla Poskytovatele nebo dle čl. III odstavec 8.2.2 a 8.2.3.
3. V případě reklamace zahájí Poskytovatel neprodleně řešení reklamace, v případě neoprávněné reklamace Poskytovatel oznámí a doloží Zákazníkovi neoprávněnost reklamace.
4. Nebude-li reklamací oprávněná, přísluší Poskytovateli odměna za činnosti vedoucí k odstraňování vady. Na tuto skutečnost předem písemně upozorní Zákazníka.
5. Reklamací se považuje za vyřešenou, jestliže Poskytovatel odstraní reklamované vady nebo jestliže Zákazník uznal neoprávněnost reklamace.

VIII. Překážky plnění

1. Nebude-li moci kterákoliv ze smluvních stran dostát závazkům vyplývajícím z této smlouvy, musí o této skutečnosti neprodleně informovat druhou smluvní stranu, a to kontaktním e-mailem zákazníka nebo poskytovatele a doporučeným dopisem.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za nesplnění kteréhokoliv ze svých smluvních závazků dle této smlouvy, pokud k neplnění došlo v důsledku událostí z vyšší moci. Platební závazky vzniklé před událostí z vyšší moci nebudou událostmi z vyšší moci prominuty.
3. Událostí vzniklou vyšší mocí se rozumí mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli zavázané smluvní strany, která jí zabránila ve splnění povinností.

4. Při výskytu události z vyšší moci strana, jejíž plnění taková událost ohrožuje, okamžitě písemně informuje druhou stranu a vynaloží veškeré úsilí na překonání své neschopnosti provádět plnění.

IX.

Ochrana duševního vlastnictví

1. Poskytovatel uděluje Zákazníkovi osobní, celosvětově platnou, , nepřevoditelnou a nevýhradní licenci k používání softwaru (dále v textu označován jako „Software. Výhradním účelem této licence je umožnit užívat Zákazníkovi moduly systému Skeleton®.
2. Poskytovatel tedy ve spojení s ujednáním odst. 1 tohoto čl. touto smlouvou poskytuje Zákazníkovi oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví (licenci) v ujednaném omezeném rozsahu k systému **Skeleton®** a jeho modulům uvedených v příloze č. 3 této smlouvy v následujícím rozsahu:
 - a. licence se poskytuje je jako nevýhradní, územně neomezená a pro neomezený počet uživatelů,
 - b. licence se poskytuje na dobu časově neomezenou, licence udělena na neomezenou dobu, tedy na dobu trvání majetkových práv k počítačovému programu - systému **Skeleton®** a jeho modulům uvedeným v příloze č. 3, a trvá i po skončení technické a servisní podpory,
 - c. licence se vztahuje, resp. Poskytovatel licenci poskytuje také na veškeré nové verze a úpravy systému **Skeleton®** a jeho modulům, které Poskytovatel Zákazníkovi po dobu trvání Technické podpory dle ujednání čl. III odst. 6 této smlouvy poskytne, a to v rozsahu uvedeném v ujednání tohoto čl. IX.
 - d. Zákazník není povinen za rozšíření nebo změnu licence dle ujednání písm. c) tohoto odstavce již nad rámec měsíční paušální úhrady za službu Technické podpory podle ujednání čl. V odst. 2 této smlouvy ničeho hradit.
3. S ohledem na ustanovení odstavce 1 a 2 Zákazník nesmí (a nesmí ani dovolit komukoli jinému) kopírovat, upravovat, vytvářet odvozená díla, provádět zpětnou analýzu, dekompileovat ani se jinak pokoušet extrahovat zdrojový kód ze systému Skeleton® nebo jeho části, není-li to výslovně povoleno nebo vyžadováno zákonem, nebo nebylo-li Zákazníkovi to písemně výslovně povoleno Poskytovatelem. Omezení uvedená v předešlé větě se nevztahují na standardní výstupy pořízené v souvislosti s legálním užíváním Software, včetně např. seznamů a analýz, vytvářených na základě exportů uvedených v příloze č.4, jízdních řádů pro veřejnost a zaměstnance v různých modifikacích.
4. S ohledem na ustanovení odstavce 2 Zákazník nesmí převádět svá práva (ani poskytovat další licence) na použití systému Skeleton®, ani zatěžovat systém Skeleton® zástavním právem nebo jiným způsobem převádět jakoukoli část svých práv na používání systému Skeleton®, pokud to Zákazníkovi Poskytovatel výslovně písemně nepovolil.
5. Zákazník není povinen licenci využít.
6. Zákazník se zavazuje zaplatit Poskytovateli jednorázovou odměnu - cenu licence podle ujednání čl. V odst. 1 této smlouvy.
7. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel licence není oprávněn licenční smlouvou vypovědět.

X. Závěrečná ustanovení

1. S odvoláním na smlouvu o ochraně důvěrných informací č. 31/01/2021 se smluvní strany dohodly, že veškeré informace, jež jsou obsahem této Smlouvy nebo tvoří obsah obchodního tajemství některé ze smluvních stran, které si strany sdělily při jednání o uzavření této Smlouvy nebo sdělí v rámci jejího plnění, jsou důvěrné a žádná ze smluvních stran nesmí takové skutečnosti týkající se druhé smluvní strany vyrazit ani jinak zpřístupnit třetím osobám. Pokud jde o obsah smlouvy, jsou smluvní strany povinny nesdělovat jej třetím osobám s výjimkou svých právních zástupců.
2. Práva a povinnosti smluvních stran týkající se jakýchkoli záležitostí neupravených touto smlouvou se řídí příslušnými českými právními předpisy, zejména zákonem č. 163/2020, občanský zákoník, v platném znění, a dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky.
3. Smluvní strany se shodly na tom, že všechny spory, které mohly vzniknout z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešeny přednostně dohodou. V případech, kdy nebude dosaženo dohody, bude věc řešena před místně a věcně příslušným soudem. Místně příslušným soudem se sjednává soud, který je v okamžiku uzavření této smlouvy obecným soudem Zákazníka.
4. Obsah smlouvy nebo jejích příloh lze měnit nebo doplňovat dohodou smluvních stran formou písemného dodatku, který se po podpisu oběma smluvními stranami stává nedílnou součástí této smlouvy.
5. Účastníci této smlouvy po jejím přečtení prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své podpisy.
6. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech majících platnost originálu a každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
7. Přílohy:
 - Příloha č. 1 Stupnice závažnosti požadavků na technickou podporu
 - Příloha č. 2 Vyřešení požadavku
 - Příloha č. 3 Seznam modulů
 - Příloha č. 4 Seznam exportů s duševním vlastnictvím třetích stran
 - Příloha č. 5 Ceník služeb a prací

V Jihlavě, dne 26.2.2021

V Olomouci, dne 26.2.2021

**Ing. Radim
Rovner**
Digitálně podepsal
Ing. Radim Rovner
Datum: 2021.02.26
12:40:28 +01'00'

.....
Ing. Radim Rovner
Předseda představenstva
Dopravní podnik města Jihlavy, a.s.

FS Software s.r.o.
Digitálně podepsal
FS Software s.r.o.
Datum: 2021.02.26
12:32:37 +01'00'

.....
Pavel Švarc
jednatel společnosti
FS SOFTWARE, s.r.o.

Příloha č. 1 – Stupnice závažnosti požadavků na technickou podporu

Priorita	Název	Popis
1	Úplná ztráta funkčnosti	Produkt je zcela nefunkční, není možno používat žádnou jeho funkci
2	Vážný problém	Produkt vykazuje závažné problémy, některé z hlavních funkcí jsou nefunkční
3	Příležitostný problém	Produkt vykazuje občasné problémy nebo chyby s nepravidelným výskytem
4	Menší problém	Některé z vedlejších funkcí vykazují chyby
5	Požadavek na změnu	Produkt je zcela funkční, zákazník požaduje změnu

Doba reakce na požadavky:

Doba reakce na požadavky definuje, do jaké doby musí být na daný požadavek odezva Zhotovitelem. Uplynulá doba se počítá vždy dle Provozní doby služby, tj. načítání času se pozastavuje v 18.00 hodin daného pracovního dne a dále pokračuje následující pracovní den od 8.00 hodin.

Závažnost požadavku	Doba reakce (dle provozní doby služby)
Úplná ztráta funkčnosti	4 hodiny
Vážný problém	4 hodiny
Příležitostný problém	10 hodin
Menší problém	15 hodin
Požadavek na změnu	30 hodin

Garance vyřešení požadavku

Závažnost požadavku	Vyřešení požadavku
Úplná ztráta funkčnosti	10 hodin (dle provozní doby služby) od nahlášení požadavku
Vážný problém	10 hodin (dle provozní doby služby) od nahlášení požadavku
Příležitostný problém	3 pracovní dny
Menší problém	5 pracovních dnů
Požadavek na změnu	dohoda – dle objemu prací

Seznam oprávněných kontaktních osob zákazníka:

Jméno a příjmení	Funkce	Telefon	E-mail
Ing. Jaroslav Šetek	Technický specialista	+420 xxxxx	xxxx@dpmj.cz
Oldřich Binar	Vedoucí provozu	+420 xxxxx	xxxx@dpmj.cz
Petr Supek	IT	+420 xxxxx	xxxx@dpmj.cz

Příloha č. 2 – Vyřešení požadavku

1. Změnou v systému Skeleton® se rozumí jeho programová úprava, změna v konfiguraci a nastavení systému nebo tvorba nových funkcí na základě požadavku Zákazníka.
2. Součástí nahlášení požadavku na změnu systému Skeleton®, kterou Zákazník nahlásí jedním ze tří komunikačních kanálů je:
 - kontakt na osobu, která iniciovala požadavek
 - modul nebo funkce programu, ke které se požadavek na změnu vztahuje
 - popis požadavku
3. Vystavit požadavek na změnu jsou oprávněni pouze pověřeni zástupci Zákazníka uvedeni v Příloze č.1.
4. Poskytovatel ve lhůtě dle Přílohy č.1 odešle Zákazníkovi návrh řešení, který bude obsahovat:
 - přesný popis změny
 - časovou náročnost uvedenou v člověkohodinách a cenu provedené změny (s případným odpočtem nevyčerpaných hodin, na které má Zákazník nárok v rámci této smlouvy)
 - doba provedení změny: počet dnů, za které Poskytovatel předá řešení změny ode dne zahájení řešení. Za zahájení řešení se považuje den, kdy Poskytovatel přijme potvrzený návrh řešení od Zákazníka (objednávka, smlouva). V případech, kdy je stanoveno sjednání dohody o provedení změny formou dodatku k této smlouvě nebo samostatnou smlouvou, je den zahájení obsahem této dohody.
 - Zákazník se ve lhůtě do 5 pracovních dnů vyjádří, zda-li akceptuje navrhované řešení změny a následně připraví a zašle objednávku či smlouvu k provedení této změny.
 - Poskytovatel si vyhrazuje právo sdělit Zákazníkovi, že jím požadovaná změna je nerealizovatelná, a považovat jej dále za bezpředmětný. Poskytovatel je povinen toto sdělení zdůvodnit.
5. V případě, že je uzavřena dohoda o provedení změny:
 - Poskytovatel předá Zákazníkovi realizovanou změnu v termínu stanoveném pro provedení změny a v rozsahu odpovídajícím přesnému popisu změny v návrhu řešení, kterou Zákazník potvrdí v předávacím a akceptačním protokolu.
 - Zákazník je povinen uhradit cenu provedené změny, je-li tato dohodnuta v návrhu řešení, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem ke dni předání provedené změny, tj. datu podpisu předávacího a akceptačního protokolu.
 - Poskytovatel je povinen provést instalaci provedené změny u Zákazníka v případě, že o to Zákazník požádá nebo v případě, že to situace nezbytně vyžaduje, a to v termínu stanoveném pro provedení změny. Jinak instalace proběhne formou elektronického kanálu (vzdáleného připojení).

Příloha č. 3 – Seznam modulů

Seznam modulů systému Skeleton®:

Konstrukce a plánování dopravy	
Grafikon	1
Jízdní řády	1
CIS	1
EPCOMP	1
ME XML	1
Plán a skutečnost služeb řidičů	1
Dispečink	1
Skeleton®.NET	
Plánování práce –	
Objednávání dovolených	1
Objednávání služeb	1
Svozy a rozvozy	1
Infotainment	1
Komunikační centrum – SMS a komunikační brána email	1
Core –	
Správa uživatelů	1
Nastavení systému	1