

## Smlouva o údržbě

č. smlouvy Poskytovatele: SMO21057

č. smlouvy Nabyvatele: DSD2130005

### Popron Systems s.r.o.

IČO: 61855162, DIČ: CZ61855162

Sídlo: Revoluční 1082/8, Nové Město, 110 00 Praha 1

Její jmž jménem jedná: Martin Nováček, jednatel společnosti

Obchodní rejstřík vedený u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 31495

Bankovní spojení: XXXXX XXXX XXXXX XXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXX XXX XXXXX XXXX

dále jen „Poskytovatel“

a

### Želivská dálniční a.s.

Sídlo: K Horkám 16/23, Hostivař, 102 00 Praha

IČO: 10895868

DIČ: CZ10895868

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeným Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 26370

Její jmž jménem jedná: Mgr. Luděk Jeništa, člen správní rady

Ing. Michal Fiala, předseda správní rady

Bankovní spojení: XXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

dále jen „Nabyvatel“

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Smluvní strany uzavřely dne 3.8.2021 Rámcovou smlouvu o dodávce Informačního systému (č. smlouvy DSD2130002), která stanoví podmínky jejich vzájemné spolupráce v rámci celého životního cyklu Informačního systému a podmínky smluvních a jiných vztahů mezi Smluvními stranami vzniklých na základě uvedené Rámcové smlouvy.
- 1.2. Tato Smlouva o údržbě je uzavřena na základě Rámcové smlouvy uvedené v čl. 1.1 a je ve smyslu § 1727 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku smlouvou závislou na Rámcové smlouvě.
- 1.3. Práva a povinnosti Smluvních stran, jakož i jiné skutečnosti touto smlouvou neupravené, se řídí obecnou úpravou obsaženou v Rámcové smlouvě.
- 1.4. Současně tato Smlouva o údržbě vychází z již uzavřené Licenční smlouvy č. DSD2130003, č. SMO21056 na jejíž základě se Poskytovatel zavázal poskytnout Nabyvateli Licenci (tj. oprávnění k výkonu práva užití) k Informačnímu systému. Tam, kde tato smlouva používá pojem Licenční smlouva, jedná se o Licenční smlouvu uvedenou v tomto ustanovení, ledaže z okolností vyplývá něco jiného.
- 1.5. Smluvní strany se dohodly, že v případě rozporu této smlouvy a čl. 4.6 Licenční smlouvy uvedené v předchozím odstavci, mají přednost ustanovení této smlouvy.

## 2. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem této Smlouvy o údržbě (dále jen „Smlouva“) je závazek Poskytovatele po dobu platnosti a za podmínek stanovených v této Smlouvě poskytovat Nabyvateli následující služby:
  - Služby spojené s údržbou Informačního systému, získaného na základě Licenční smlouvy, případně Prováděcí smlouvy o vytvoření zakázkových vývoju uzavřených na základě Rámcové smlouvy – dále jen Údržba Informačního systému.
  - Služby spojené s podporou užívání Informačního systému - dále jen Služby podpory.

- 2.2. Údržba Informačního systému a Služby podpory dle této smlouvy zahrnují ty moduly Informačního systému, které jsou předmětem již uzavřené Licenční smlouvy uvedené v odst. 1.4 této smlouvy nebo Smluv o vytvoření zakázkových dovojevů. Případné změny v Licenci Informačního systému, jako je např. navýšení počtu uživatelů, Dokupy a Dovoje budou promítnuty i do ceny a rozsahu Údržby Informačního systému a Služeb podpory a uvedou se formou dodatku k této Smlouvě.
- 2.3. Předmětem této Smlouvy ze strany Nabyvatele je za podmínek stanovených touto smlouvou závazek zaplatit za předmětnou činnost Poskytovatele dohodnutou cenu.

### 3. Údržba Informačního systému

#### 3.1. Údržba Informačního systému zahrnuje:

- a) Vyřešení Oprávněných reklamací licencí Informačního systému formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami, které jsou přílohou Rámcové smlouvy.
- b) Předávání Upgrade, Patchů, Hotpatchů a Quickbuildů prostřednictvím zveřejnění na Extranetu Poskytovatele nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou nebo předáním prostřednictvím datových souborů na nosiči CD/DVD Nabyvateli.
- c) Legislativní update licencí Informačního systému spočívající v zajištění shody Informačního systému s platnými, obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- d) Technologický upgrade Informačního systému spočívající v zajišťování kompatibility Informačního systému s aktuálně podporovanými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.

### 4. Služby podpory

4.1. Služby podpory jsou pro potřeby této smlouvy rozděleny na standardní a nadstandardní. Služby podpory jsou dále vymezeny formou, kterou je možné tuto službu poskytnout (viz odstavec 4.7 této smlouvy – Formy poskytování služeb). Tato forma je u každé služby uvedena výčtem v závorce.

#### 4.2. Standardní Služby podpory užívání Informačního systému zahrnují:

- a) Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Nabyvateli při užívání Informačního systému formou telefonické a e-mailové služby Hotline v souladu s Provozními podmínkami uvedenými v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy, smluvní strany sjednávají nad rámec provozních podmínek, že celkové trvání telefonického Hotline je kromě věcného vymezení problému omezeno na maximálně 10 minut.
- b) Administrativní vyřizování uplatněných reklamací chyb funkcionality Informačního systému v souladu s Provozními podmínkami uvedenými v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy
- c) Odstraňování chyb parametrizace funkcionality Informačního systému provedené Poskytovatelem (*v nutných případech formou zásahu vzdáleným přístupem do Informačního systému Nabyvatele, jinak formou telefonického hotline a formou osobní konzultace*).
- d) Opravy dat v Informačním systému Nabyvatele v případě, že byly způsobeny chybou funkcionality Informačního systému. (*v nutných případech formou zásahu vzdáleným přístupem do Informačního systému Nabyvatele, jinak formou telefonického hotline a formou osobní konzultace*).
- e) Předávání informací o změnách funkcionality Informačního systému provedených v Informačním systému Nabyvatele cestou Upgrade, Aplikací Patche a Hotpatche, QuickBuildů a předáním Zakázkových dovojevů (*formou předání nebo zveřejnění informací v elektronické podobě*).
- f) Sběr požadavků Nabyvatele na rozvoj funkcionality Informačního systému prostřednictvím Extranetu Poskytovatele a jejich předání k posouzení a k zapracování do dlouhodobého plánu vývoje Poskytovatele, pokud tyto požadavky budou v souladu s dlouhodobými záměry vývoje.

#### 4.3. Standardní Služby podpory užívání Informačního systému nezahrnují zejména:

- a) Odstraňování chyb parametrizace funkcionality Informačního systému provedené Nabyvatelem, ledaže změna parametrizace byla provedena na písemnou žádost poskytovatele.
- b) Opravy dat v Informačním systému Nabyvatele v případě, že byly způsobeny chováním Nabyvatele.

- c) Servis, správu, pořízení či upgrade/update týkající se hardware a základního software (*operační a síťový systém, MS SQL databáze apod.*).
  - d) Poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému nad rámec této smlouvy.
  - e) Testování aplikovaných nových verzí a změn Informačního systému v Testovacím či Produkčním prostředí Nabyvatele. Tímto není dotčena povinnost Poskytovatele provádět základní otestování funkčnosti ve svém prostředí.
  - f) Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty Informačního systému Nabyvatele.
- 4.4. Služby uvedené v předchozím odstavci 4.3 je možné řešit nad rámec této smlouvy, a to po předchozí dohodě a na základě objednávky či samostatné smlouvy a zaplacení dohodnuté ceny Nabyvatelem.
- 4.5. Nadstandardní Služby podpory jsou poskytovány Poskytovatelem v rámci ceny sjednané za tyto služby v rozsahu 0 hodin měsíčně nebo nad rámec sjednaného rozsahu na základě objednávky a ceníku Informačního systému a jsou to:
- a) Rozšiřující školení uživatelů Informačního systému Nabyvatele a konzultace k jednotlivým modulům (*formou školení a formou osobní konzultace*).
  - b) Poradenská služba při rozvoji používání Informačního systému (*formou školení a formou osobní konzultace*).
  - c) Procesní analýzy a optimalizovaný návrh logického modelu firemních procesů (*formou školení a formou osobní konzultace*).
  - d) Provedení základního upgrade Informačního systému v rozsahu vymezeném v dokumentaci Informačního systému (*formou osobní konzultace*).
  - e) Jakékoliv další služby, na kterých se Nabyvatel a Poskytovatel dohodnou.
- 4.6. Nevyčerpaný objem předplacených nadstandardních služeb dle odstavce 4.5 je nepřevoditelný do následujícího období/měsíce. Minimální doba jedné konzultace v sídle Nabyvatele jsou 4 hodiny v celku.
- 4.7. Formy poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému:
- a) Extranet Poskytovatele (*vyřizování IOU dle Provozních podmínek HELIOS Green*)
  - b) Osobní konzultace (*v místě určeném Nabyvatelem i po telefonu*)
  - c) Telefonický a e-mailový hotline
  - d) Zásah Poskytovatele vzdáleným přístupem do Informačního systému Nabyvatele, případně vzdálenou plochou/obrazovkou uživatele (*Teamviewer*)
  - e) Odpověď na písemný elektronický dotaz
  - f) Školení uživatelů Informačního systému Nabyvatele
  - g) Předání písemných podkladů v papírové nebo elektronické formě nebo ve formě elektronických souborů spolu s popisem jejich použití

## 5. Spolupráce smluvních stran

- 5.1. Obecná pravidla vzájemné součinnosti Smluvních stran jsou stanovena Rámcovou smlouvou.
- 5.2. Jména odpovědných osob Poskytovatele a Nabyvatele jsou uvedena v **Příloze č. 2** Rámcové smlouvy.
- 5.3. Podmínky zajištění garance funkčnosti Informačního systému a jeho záruky jsou stanoveny Rámcovou smlouvou.
- 5.4. Nabyvatel se zavazuje při uplatnění změn v Informačním systému formou Upgrade, Patch, Hotpache nebo Quickbuild postupovat v souladu s Metodikou uplatnění změn v Informačním systému do Produkčního prostředí uvedenou v Provozních podmínkách, které jsou v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy.
- 5.5. Nabyvatel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Testovací prostředí, které bude využívat v souladu s Metodikou uplatnění změn v Informačním systému, uvedenou v předchozím odstavci.

## 6. Funkčnost Informačního systému

- 6.1. Garance funkčnosti Informačního systému a podmínky pro jeho provozování, které musí Smluvní strany splňovat, jsou stanoveny Rámcovou smlouvou.
- 6.2. Postupy při poskytování služeb Údržby Informačního systému a Služeb podpory, které jsou předmětem této smlouvy, jsou uvedeny v Provozních podmínkách, které jsou uvedeny v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy.

6.3. Poskytovatel se zavazuje po obdržení nahlášení Chyby prováděné podle Provozních podmínek zahájit práci na odstranění Chyby a odstranit Chybu ve lhůtách podle následující tabulky.

Kategorie Chyby/ Nedostatku	Lhůta pro zahájení prací na odstranění Chyby, posouzení Nedostatku	Lhůta pro odstranění Chyby
<b>A</b>	Nejpozději do 9 pracovních hodin po obdržení Reklamacce podle Provozních podmínek	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do 19 pracovních hodin po obdržení Reklamačního listu podle Provozních podmínek
<b>B</b>	Nejpozději do 2 pracovních dní po obdržení Reklamacce podle Provozních podmínek	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do 20 pracovních dní po obdržení Reklamačního listu podle Provozních podmínek
<b>C</b>	Do 20 pracovních dní po obdržení Reklamacce podle Provozních podmínek	V rámci nové verze (produktu), pokud odpovídá koncepci standardu Informačního systému

6.4. Nabyvatel se zavazuje, že pro provoz Informačního systému zajistí Správce IT (popř. externí poskytovatel IT služeb (outsourcing)), který absolvuje všechna povinná školení, nutná k řádnému výkonu své práce. Popis práce Správce systému, jeho znalosti a povinná školení jsou uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy. Nabyvatel souhlasí, že tato povinnost je platná i při personální změně Správce systému a že každá nová osoba v roli Správce systému bude zaškolená výhradně absolvováním školení, které provádí za úplaty Poskytovatel. Bez požadovaných povinných školení nemá Správce systému Nabyvatele možnost využívat služby Hotline.

6.5. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním chyby a bude-li takové prodlení způsobeno z důvodů stojících výhradně na straně Poskytovatele, je Nabyvatel oprávněn po Poskytovateli nárokovat smluvní pokutu ve výši 0,5 % z měsíční paušální ceny Údržby Informačního systému dle odst. 7.1. této smlouvy, za každou pracovní hodinu, kdy došlo k prodlení Poskytovatele v případě chyby kategorie A, a 0,3% z měsíční paušální ceny Údržby Informačního systému dle odst. 7.1. této smlouvy, za každý pracovní den, kdy došlo k prodlení Poskytovatele v případě chyby kategorie B. Maximálně však do výše ceny poskytovaných služeb dle odst. 7.1. Povinnost Poskytovatele uhradit takovou pokutu zaniká v případě, že prodlení s odstraněním chyby nezpůsobilo prokazatelné a vážné snížení komfortu užívání Informačního systému.

## 7. Cena a platební podmínky

7.1. Smluvní strany sjednávají, že cena za Údržbu HELIOS Green dle odst. 3.1 této smlouvy a cena za poskytování Služeb podpory užívání HELIOS Green v rozsahu standardních služeb dle odst. 4.2 je tvořena roční paušální cenou ve výši 50.200,-Kč, která představuje 18% z celkové ceny Licencí a dovojevů implementovaných v Produkčním prostředí Nabyvatele a je splatná v měsíčních splátkách.

7.2. Nabyvateli budou na základě této smlouvy poskytovány další Služby podpory v rozsahu nadstandardních služeb podle odstavce 4.5 této smlouvy ve sjednaném rozsahu 0 hodin měsíčně. Cena za tyto služby činí 0,- Kč ročně a je splatná v měsíčních splátkách.

7.3. Celková cena za plnění předmětu této smlouvy ze strany Poskytovatele činí 50.200,-Kč ročně a je splatná v měsíčních splátkách na základě faktury vystavené Poskytovatelem vždy na začátku kalendářního měsíce, ve kterém budou služby poskytovány.

7.4. Souhrnná měsíční splátka roční ceny za plnění předmětu této smlouvy ze strany Poskytovatele činí 4.200,- Kč a je tvořena:

- Údržbou a Službou podpory (standardní služby) HELIOS Green (odst. 7.1) 4.200,-Kč měsíčně
- Službou podpory – nadstandardní služby (odst. 7.2) 0,-Kč měsíčně

- 7.5. Nabyvatel si může objednat podle potřeby služby nad rámec této smlouvy. Cena za poskytování služeb nad rámec této smlouvy je kalkulována Poskytovatelem při použití sazeb uvedených v ceníku služeb Informačního systému. Ceník služeb Informačního systému je nedílnou součástí této smlouvy jako Příloha č. 2.
- 7.6. Cena za služby nad rámec této smlouvy je splatná vždy měsíčně po poskytnutí služeb na základě potvrzených a realizovaných objednávek nebo potvrzených pracovních listů Poskytovatele.
- 7.7. K cenám uvedeným v této smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.

## 8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Tato Smlouva o údržbě nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti k 1.10.2021.
- 8.2. Tato Smlouva o údržbě je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazykovém znění. Každá ze Smluvních stran obdrží vždy po jednom stejnopisu.
- 8.3. Přílohy, které jsou uvedeny v textu této smlouvy a na něž tato smlouva odkazuje, jsou její nedílnou součástí.
- 8.4. Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že veškerá ustanovení a podmínky této Smlouvy o údržbě byly mezi nimi dohodnuty svobodně, vážně a určitě a na důkaz toho připojují své podpisy:

### Přílohy:

XXXXXXXX XX X X XXXXX XXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX X X XXXXX XXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXX X XXXXXXX  
XXXX XXXXXXX X XXXXXXX XXXXXXXX

V Praze dne: 3.8.2021

V Praze dne: .....2021

.....  
**Martin Nováček**  
jednatel  
**Popron Systems s.r.o.**

.....  
**Mgr. Luděk Jeništa**  
člen správní rady  
**Želivská dálniční a.s.**

.....  
**Ing. Michal Fiala**  
předseda správní rady  
**Želivská dálniční a.s.**