

Smlouva o poskytování servisu systému WAS.
(dále jen „smlouva SLA“ nebo „Smlouva“)

Smluvní strany:

KonekTel a.s.

IČO: 15051145

DIČ: CZ15051145, plátce DPH

se sídlem Pražská 152, 530 06, Pardubice

zapsaná v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Hradci Královém, oddíl B, vložka 277,
jednatel:

číslo účtu:

dále také jako „**Poskytovatel**“, na straně jedné

a

Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

IČO: 00005886

DIČ: CZ00005886, plátce DPH

se sídlem Sokolovská 217/42, 190 22 Praha 9,

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 847

jednatel: Ing. Milan Křístek, předseda představenstva

Bc. Magdalena Češková, místopředsedkyně představenstva

dále také jako „**Zákazník**“, na straně druhé

obě smluvní strany společně dále také jako „**Smluvní strany**“ nebo „**Strany**“

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku

tuto

Smlouvu o poskytování servisu WAS

Článek I.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se na základě této Smlouvy zavazuje poskytovat dle požadavků Zákazníka služby spočívající v servisní podpoře systému WAS.
2. Poskytovaná úroveň servisní podpory (služby) spočívá v komplexním servisu, na kterém se obě strany vzájemně dohodly a je určena vybraným způsobem definovaným v Příloze 1 této Smlouvy.

Článek II. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. V rámci spolupráce Stran dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje:
 - (a) po dobu poskytování služeb dle této Smlouvy respektovat požadavky a pokyny Zákazníka k poskytování služeb podpory a kontrole jejich poskytování. Poskytovatel bude poskytovat služby definované touto smlouvou v souladu s požadavky Zákazníka prokazatelně předanými ústně, písemně nebo jinou formou, a to vždy v souladu s obecně platnými právními předpisy a dle pokynů této Smlouvy a jejích příloh,
 - (b) respektovat smluvní povinnosti a omezení, která pro Zákazníka vyplývají z jednotlivých smluv, které má nebo bude mít Zákazník uzavřené se svými obchodními partnery nebo jinými třetími osobami, a to v rozsahu, ve kterém s nimi byl seznámen, pokud neodporují obecně platným právním předpisům,
 - (c) služby poskytovat s náležitou péčí a v požadovaném rozsahu při zohlednění jemu známých časových a věcných závazků Zákazníka.

Článek III.

1. Zákazník se zavazuje zajistit Poskytovateli dostatečné přístupy, podklady a informace pro naplňování předmětu této smlouvy a nutných pro Poskytovatele k řádnému plnění této smlouvy.
2. Zákazník se zavazuje platit Poskytovateli za jeho činnost dle této Smlouvy odměnu ve výši a způsobem stanoveným v článku VI. této Smlouvy.
3. Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost, včetně součinnosti třetích stran, jež jsou nezbytné k vytvoření podmínek způsobilých k řádnému plnění této smlouvy.

Článek IV. Cena za poskytované služby

1. Ceny za poskytované služby v rámci této Smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 3, která je nedílnou součástí této Smlouvy, včetně platebních podmínek blíže nespecifikovaných v čl. IV. této Smlouvy.
2. Ceny ostatních služeb se řídí platným ceníkem Poskytovatele, s jehož obsahem bude Zákazník patřičným způsobem seznámen před podpisem této Smlouvy, případně předloženou cenovou nabídkou.
3. Zákazník je povinen zaplatit Cenu za poskytované služby v termínech uvedených na fakturách vystavených Poskytovatelem. Úhrada bude prováděna bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy na základě jím vystavené faktury. Poskytovatel vystaví daňový doklad – fakturu v zákonné lhůtě od data uskutečnění zdanitelného plnění (dále jen DUZP). DUZP je poslední den příslušného měsíce. Faktura – daňový doklad bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu dle zák. č. 235/2004 Sb. o DPH a zák. č. 563/1991 Sb. o účetnictví v platném znění. Splatnost faktury činí 14 dnů ode dne doručení faktury Zákazníkovi. Kromě zákonných náležitostí bude faktura – daňový doklad obsahovat číslo objednávky.

Článek V. Zvláštní ujednání

1. Poskytovatel se zavazuje uhradit případnou škodu, která by vznikla Zákazníkovi v důsledku neplnění podmínek této smlouvy, a to do výše trojnásobku měsíčního poplatku za poskytovanou službu.

Článek VI. Trvání Smlouvy a její ukončení

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou
2. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět, neuhradil-li Zákazník řádně a včas cenu služeb dle čl. IV. této Smlouvy.
3. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy byla písemná výpověď doručena druhé Straně.
4. Zákazník je oprávněn smlouvu kdykoliv vypovědět a to i bez udání důvodu, výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy byla písemná výpověď doručena druhé straně.
5. Smlouva zaniká také vzájemnou dohodou smluvních stran.

Článek VII. Doručování

1. Veškerá písemná oznámení, žádosti, požadavky nebo jiná sdělení učiněná nebo požadovaná v souvislosti s touto smlouvou, musejí být řádně doručena osobně nebo doporučenou poštou na adresu sídla Stran nebo na takovou jinou adresu, kterou jedna ze Stran písemně oznámí druhé Straně. Každá Strana je povinna sdělit druhé Straně jakékoli změny v adrese jejího sídla uvedené v záhlaví této smlouvy, a to do 10 dnů od provedení této změny.
2. Veškerá ústní oznámení, žádosti, požadavky nebo jiná sdělení učiněná nebo požadovaná v souvislosti s touto Smlouvou, musejí být řádně sdělena osobě oprávněné za příslušnou Stranu tuto sdělení přijímat, tzn. Kontaktní osobě, nebo jiné osobě takto určené jednou ze Stran.
3. Kontaktní osoby jsou pro obě Smluvní strany specifikovány blíže v Příloze č. 2 této Smlouvy.
4. Smluvně sjednané služby dle této Smlouvy mohou být vyžádány pouze kontaktní osobou uvedenou v Příloze č. 2 této Smlouvy.
5. Kontaktní osoby zodpovědné za aktualizace kontaktních osob:

a. Za Poskytovatele:

- i. Jméno: 
- ii. Telefon: 
- iii. Email: 

b. Za Zákazníka:

- i. Jméno: 
- ii. Telefon: 
- iii. Email: 

Článek VIII. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.
2. Vztahy mezi smluvními stranami neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění, a dále platnými právními předpisy České Republiky.
3. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 17 obchodního zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez jakýchkoliv dalších podmínek
4. Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými a číslovanými dodatky. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
5. Obě strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po jejím projednání podle jejich pravé a svobodné vůle a nikoli v tísní za jednostranně nevýhodných podmínek.

Seznam příloh:

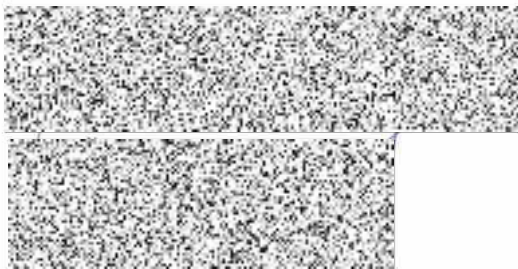
Příloha č. 1 Definice obsahu a rozsahu servisu systému WAS

Příloha č. 2 Kontaktní informace

Příloha č. 3 Ceník služeb

V Pardubicích dne 20.5.2013.....

Za KonekTel a.s.



31-05-2013

V Praze dne.....

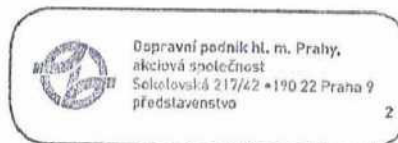
Za Dopravní podnik hl. m. Prahy,
akciovou společnost



Ing. Milan Křístek
předseda představenstva



Bc. Magdalena Češková
místopředsedkyně představenstva



Příloha č. 1

Definice obsahu a rozsahu servisních služeb systému WAS

1. Dohled a profylaxe aplikace

- a. Update systému WAS
- b. Instalace hotfix systému WAS
- c. Monitoring a údržba systému WAS
- d. Monitoring a řešení problémů procesů zpracování informací v rámci systému WAS
- e. Sledování datových zdrojů a eskalace problémů

Rozsah služby:

- Kalendářní měsíc

Dostupnost služby:

- české pracovní dny 8– 17 hod., reakční doba do 2 pracovní hodiny od identifikace nebo nahlášení incidentu (do reakční doby se započítává i telefonická konzultace nebo vzdálené připojení k identifikaci závady)
- Pouze pro Zodpovědné osoby Zákazníka

2. Podpora a servis systému

- a. Telefonická podpora systémů oprávněných osob
- b. Konzultace datových zdrojů a zpracování dat (vstupní datové struktury a způsob zpracování dat)
- c. Údržba a aktualizace dokumentace

Rozsah služby:

- Max. 8 člověkohodin za kalendářní měsíc, bez převodu do následujícího období

Dostupnost služby:

- české pracovní dny od 8 do 17 hodin , zahájení prací do 2 pracovní hodiny od přijetí požadavku (do reakční doby se započítává i telefonická konzultace nebo vzdálené připojení k identifikaci závady)
- Pouze pro Zodpovědné osoby Zákazníka

Příloha č. 2

Kontaktní informace

Kontaktní údaje podpory Poskytovatele:

Pracovník ve službě Hot-Line

Telefon:

Email:



Zodpovědné osoby Zákazníka:

Jméno, telefon, email:

1.

2.

3.



Eskalační procedura:

Kontakt pro eskalaci problémů:



Poskytovatel může přijmout požadavek pouze od oprávněné osoby zákazníka uvedené v Příloze č. 2 telefonicky a potvrzené emailem prostřednictvím HelpDesku DPP na výše uvedených kontaktech.

Při telefonickém nebo emailovém požadavku musí oprávněná osoba uvést následující údaje:

- Jméno ...
- Název společnosti ...
- Přesnou specifikaci požadavku ...




Příloha č. 3

Ceník služeb

Dohled a profylaxe aplikace (údržba systému, monitoring procesů WAS)

Podpora a servis systému (vyřizování požadavků zodpovědných osob dle přílohy č. 2, konfigurace datových zdrojů)

..... 

V případech, kdy závada bude způsobena neoprávněným zásahem Zákazníka nebo třetích osob, je Poskytovatel oprávněn účtovat nad rámec výše uvedeného měsíčního paušálního poplatku:

čas potřebný k odstranění závady

dopravné

další prokazatelné náklady (např. nezbytná součinnost nebo podpora třetích stran)



Ceny jsou uvedené bez DPH, které bude účtováno v zákonné výši.

V Pardubicích dne 20.5.2013

Za KonekTel a.s.

V Praze dne 31-05-2013

Za Dopravní podnik hl. m. Prahy
akciovou společnost



Poskytovatel



Zákazník

