



**MEDIA
CHANNEL**
unique space for ideas



Media Channel, a.s. Vodičkova 17, Praha 1, 11000

Servisní smlouva pro podporu správy informačních kiosků v metru (pro pilotní provoz - 3ks kiosků v lokalitách Náměstí Míru, Pražského povstání a Karlovo náměstí)


MEDIA CHANNEL, a.s.

se sídlem: Praha 1 - Nové Město, Vodičkova 736/17, PSČ 110 00
zastoupena: Michalem Martínkem, prokuristou společnosti
IČ: 27656837
DIČ: CZ27656837, plátce DPH
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
OR: MS v Praze, oddíl B, vložka 11552

jako **Poskytovatel** na straně jedné

a

Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

se sídlem: Sokolovská 217/42, 190 22 Praha 9
zastoupený: Ing. Jaroslavem Ďurišem, předsedou představenstva
Bc. Magdalenou Češkovou, místopředsedkyní představenstva
IČO: 00005886
DIČ: CZ00005886, plátce DPH
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., Rytířská 29, Praha 1
Číslo účtu: 
OR: MS Praha, sp. zn.: oddíl B, vložka 847

jako **Objednatel** na straně druhé

za těchto podmínek

1. Úvodní ustanovení

1.1. Poskytovatel je právnickou osobou, která zajišťuje servisní služby pro podporu správy informačních kiosků v metru (dále jen „Zařízení“) pro pilotní provoz - 3 ks Zařízení ve vestibulu metra v lokalitách Náměstí Míru, Pražského povstání a Karlovo náměstí v oblasti údržby, profylaxe, řešení incidentů, nutných oprav Zařízení, odstranění poruch a závad Zařízení (dále jen „Servisní služby“) a softwarové podpory dle požadavku Objednatele, který užívá redakční systém Kentico CMS.

1.2. Objednatel je právnickou osobou, která má v úmyslu odebírat od Poskytovatele Servisní služby pro svou potřebu.

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje Objednateli poskytovat Servisní služby a softwarovou podporu, blíže specifikované v čl. 1, odst. 1.1. této smlouvy a v **příloze č. 1** této smlouvy.
- 2.2. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté Servisní služby a softwarovou podporu cenu uvedenou v **příloze č. 1** této smlouvy.

3. Specifikace a rozsah Servisních služeb

3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli zejména následující služby podpory a údržby:

- Servis Zařízení
- Konzultační služby a vícepráce

tak jak jsou detailně specifikovány v čl. 1, odst. 1.1. a v **příloze č. 1** této Smlouvy.

3.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Servisní služby na Zařízení spočívající v profylaxi, odstraňování poruch a závad Zařízení v termínech stanovených v **příloze č. 1**, a to za podmínek stanovených touto Smlouvou.

3.3. Pracovními hodinami se rozumí doba od **7:00 do 17:00 hodin** v pracovní dny.

3.4. Typy poruch ("Incidentů") na Zařízení

Záruční oprava - reakční čas Poskytovatele **3 hodiny** od nahlášení incidentu. Pokud nebude incident odstraněn do 3 hodin, bude Zařízení označeno jako nefunkční. Zprovoznění Zařízení pak bude provedeno během následujícího pracovního dne od nahlášení. Záruční doba začíná běžet dnem předání kiosků, které proběhlo dne **26. 5. 2015**. Trvání záruční doby SW i HW části je **2 roky**.

Vandalismus, živelné pohromy a pozáruční opravy - reakční čas Poskytovatele **3 hodiny** od nahlášení incidentu. Pokud nebude Incident odstraněn do 3 hodin, bude Zařízení označeno za účelem informování cestujících jako nefunkční. Zprovoznění Zařízení pak bude provedeno během 5 pracovních dní od nahlášení incidentu.






3.5. Incidenty na softwaru

Reakční čas Poskytovatele **3 hodiny** od nahlášení Incidentu. Pokud nebude Incident odstraněn do **3 hodin**, bude Zařízení označeno za účelem informování cestujících jako nefunkční. Zprovoznění Zařízení pak bude provedeno během následujícího pracovního dne od nahlášení.

Poskytovatel nemůže garantovat a fixovat chyby, které budou souviset s nedostupností zdrojových dat těchto služeb poskytovaných třetí stranou a to konkrétně:

- CHAPS API pro vyhledávání spojů (text + mapa)
- Google Maps API pro mapové podklady;
- XML a webové zdroje od Objednatele;

Dále pokud bude porucha způsobena změnou metod  její oprava bude vedena v režimu vývoje a účtována dle hodinové sazby.

3.6. Objednatel bere na vědomí, že dostupnost náhradních dílů Zařízení je garantována až **po 8 týdnech** od podpisu smlouvy.

3.7. Poskytovatel bude poskytovat Servisní služby za následujících podmínek:

- Jakékoli změny softwarového vybavení Zařízení budou provedeny vždy s písemným souhlasem Objednatele.
- Konzultační služby a vícepráce
V rámci předmětu této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli konzultační služby dle aktuálního ceníku Poskytovatele, který je uveden v **příloze č. 1** této Smlouvy v rozsahu: programování, analýzy a všechny další služby, které je Poskytovatel schopen Objednateli na jeho žádost poskytovat. Potřebu konzultačních služeb určuje Objednatel.

3.8. Hlášení incidentů a požadavků

Primárně probíhá v rámci Helpdeskového systému.

V případě, že Objednatel zajistí pro Poskytovatele přístup do helpdeskového systému (HD) Objednatele nebo nabídne konektor ke specializovanému software Objednatele (HD), budou Poskytovatelem požadavky Objednatele na servisní zásah předávány Poskytovateli prostřednictvím tohoto primárního software (Helpdesk Objednatele) dle dohodnutých




podmínek. V případě, že Objednatel nezajistí pro Poskytovatele helpdesk či konektor specifikovaný v předcházející větě, budou požadavky Objednatele na servisní zásah předávány a evidovány Poskytovatelem sekundárním způsobem specifikovaným níže.

Při využití sekundárního způsobu služby helpdesk prostřednictvím telefonického nebo e-mailového hlášení Incidentu či požadavku Poskytovateli, specifikovanou v čl. 4, odst. 4.4 a 4.5 smlouvy, musí Oprávněná osoba uvést následující údaje:

- Jméno Oprávněné osoby
- Název společnosti
- Specifikaci Incidentu či požadavku

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel je povinen provádět činnosti definované v článku 1, odst. 1.1 této smlouvy a v **příloze č. 1** této smlouvy.
- 4.2. Požadovaná doba pro provádění profylaxe Poskytovatelem je mimo dopravní špičku, tedy mezi **11:00 a 13:00** v pracovní dny, povolená odchylka může být v rámci celkem jedné hodiny, a to +/- 30min od stanovené doby.
- 4.3. Poskytovatel je povinen reagovat a plnit Servisní služby, týkající se jednotlivých Incidentů a požadavky Objednatele v termínech definovaných v **příloze č. 1**.
- 4.4. Poskytovatel je povinen zajistit pověřeným osobám Objednatele službu „sekundární helpdesk“, čímž se rozumí zejména zajištění prostředků včetně evidence pro nahlášení Incidentů a požadavků Objednatele. Objednatel je povinen této službě helpdesk využívat jako sekundárního způsobu pro hlášení Incidentů a Požadavků, a to formou zasláním e-mailu, telefonicky, či prostřednictvím SMS.
- 4.5. Kontaktní matice Poskytovatele pro sekundární hlášení Incidentů a požadavků Objednatele:

Kontaktní telefonní číslo Poskytovatele: 

Kontaktní e-mailová adresa: 

SMS čísla pro hlášení incidentů: 

Zástupce Objednatele vždy neprodleně obdrží od Poskytovatele e-mailové potvrzení o přijetí nového Incidentu či požadavku.

4.6. Informování Objednatele

Poskytovatel je Objednateli povinen zpřístupnit informaci o stavu řešení zadaných Incidentů či požadavků.

4.7. Poskytovatel je povinen veškeré Incidents, požadavky a provedené Servisní služby a softwarovou podporu evidovat za účelem předložení měsíční statistiky, a to včetně dostupnosti Zařízení veřejnosti, do které se nezapočítává doba mimo provoz metra (cca 0:00 – 4.00).

4.8. Mlčenlivost

Poskytovatel se zavazuje, že všichni jeho pracovníci budou zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které zjistí v průběhu servisních prací a o dalších skutečnostech, které by mohly poškodit Objednatele.

5. Práva a povinnosti Objednatele

5.1. Objednatel se zavazuje dodržovat platební podmínky stanovené smlouvou.

5.2. Objednatel určuje v **Příloze č. 1** kontaktní údaje na osoby, které budou mít oprávnění zadávat incidenty a požadavky na Poskytovatele

5.3. Objednatel má povinnost komunikovat s poskytovatelem pomocí kontaktů v **příloze č. 1**.

5.4. Objednatel musí zřídit vzdálený přístup na server pro provádění správy na SW.

6. Ceny a platební podmínky

6.1. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli úhradu za poskytnuté Servisní služby a softwarovou podporu na základě faktury – daňového dokladu. Faktura bude vystavena v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH a v souladu se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví. Nad rámec zákonných náležitostí bude obsahovat č. smlouvy a č. objednávky. DUZP bude poslední den příslušného kalendářního měsíce. Přílohou faktury bude výkaz provedených prací. Přehled cen objednaných služeb je uveden v **příloze č. 1** této smlouvy.



- 6.2. Objednatel uhradí Poskytovateli částku uvedenou na příslušné faktuře za poskytnuté služby v plné výši na bankovní účet Poskytovatele, definovaný v záhlaví této smlouvy, a to do **30 dní** ode dne doručení faktury Poskytovatelem.

7. Sankce

- 7.1. V případě nedodržení dohodnutého termínu vyhotovení jednotlivých objednaných Servisních služeb Poskytovatelem může Objednatel snížit sjednanou cenu o **5 % za každý den prodlení**.

8. Doba trvání smlouvy a výpověď

- 8.1. Smluvní strany souhlasí s tím, že smlouva se uzavírá na **dobu neurčitou**, která počíná běžet okamžikem uzavření této smlouvy (tj. podpisem této smlouvy druhou ze smluvních stran). Obsah smlouvy lze měnit, případně smlouvu (ve smyslu věty první) lze prodlužovat pouze písemnou dohodou (dodatkem) obou smluvních stran.
- 8.2. Každá strana má právo vypovědět smlouvu ve lhůtě **3 měsíců** (slovy tři měsíce). Tato lhůta počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně. Objednatel i Poskytovatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu.
- 8.3. Objednatel může od smlouvy odstoupit v případě, že poskytovatel byl odsouzen za některé z trestných činů uvedených v § 7 zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Poskytovatel prohlašuje, že je a po dobu trvání této smlouvy bude držitelem všech oprávnění, která jsou nutná k řádnému plnění předmětu této smlouvy.
- 9.2. Poskytovatel souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla uvedena v evidenci smluv vedené Objednatelem, a prohlašuje, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažuje za obchodní





tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku, ani za důvěrné informace a uděluje proto svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

9.3. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti z této smlouvy na jejího právního nástupce. Postoupení práv a povinností vyplývajících z této smlouvy podléhá předchozímu písemnému souhlasu druhé smluvní strany.

9.4. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří rovněž **Příloha č. 1**.

V Praze dne:

V Praze dne:

30 - 11 - 2015

za Poskytovatele

za Objev



Michael Martínek
prokurista společnosti
MediaChannel a.s.

Ing. Jaroslav Duriš
předseda představenstva
Dopravní podnik hl. m. Prahy,
akciová společnost

Media Channel, a. s.
Vodičkova 736/17
110 00, Praha 1
IČO: 276 56 837
DIČ: CZ27656837

Bc. Magdalena Česková
místopředsedkyně představenstva
Dopravní podnik hl. m. Prahy,
akciová společnost



Dopravní podnik hl. m. Prahy,
akciová společnost
Sokolovská 217/42 • 190 22 Praha 9
představenstvo

2

Příloha č. 1

Objednané služby a přehled cen

MediaChannel			Cena dle typu SLA za měsíc
Činnosti	Četnost/m	Počet kiosků ks	
SW - Správa virtuálního serveru + CMS kentico celkem	N/A	nezávislé na počtu ks	
- Virtuální server - aktualizace, kontrola zdrojů serveru, profylaxe			
- CMS Kentico - aktualizace, profylaxe			
- chod a řešení poruch (helpdesk)			
HW - Servis kiosků - základní	8	pilot, 3ks	
- čištění displejů			
- kontrola funkčnosti dotykové vrstvy			
- kontrola funkčnosti aplikace z pohledu Objednatele			
- kontrola vandal/anti-graffiti (zařízení, displej, plášť, upevnění)			
HW - Servis kiosků - podrobný	1	pilot, 3ks	
- kompletní čištění zařízení			
- kontrola kabeláže			
- kontrola zámků			
- kalibrace dotykové obrazovky			
- kalibrace dotykové obrazovky SW diagnostika vadných pixelů			
- diagnostika PC a dalšího HW vybavení			
- reporting veškerého servisu a oprav + popis řešení (Wiki)			
HW - pohotovost při vandalismu, poruchách, apod. + skladové zásoby		pilot, 3ks	
- oprava či označení kiosku do 3h od nahlášení. Do reakční doby se nezapočítává doba mimo provoz stanic metra.			
- oprava kiosku do konce následujícího pracovního dne od nahlášení: záruční oprava			
- oprava kiosku do 5 pracovních dní od nahlášení: vandalismus, pozáruční opravy			
Celkem		pilot, 3ks	49 600,00 Kč

Konzultační služby a vícepráce

HW a SW architekt		
Programátor		
Grafik		
Technická podpora on-site		
Editor obsahu		

Pracovní doba Poskytovatele

Pracovní dny Po – Pá	7:00 – 17:00
----------------------	--------------

Kontakty na Poskytovatele

Platné kontaktní údaje jsou součástí webu		
E-mail		
Pevná linka Media Channel, a.s.		
Mobil: Ing. Jan Zubatý		

Oprávněné osoby Objednatele

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon
E-mail pro potvrzení příjmu incidentů a požadavků		



Media Channel, a. s.

Vodičkova 736/17

110 00, Praha 1

IČO: 276 56 837

DIČ: CZ27656837