

Smlouva o poskytování služby technické podpory pro aplikační softwarové vybavení Jízdní výkony

číslo smlouvy Objednatele: 000382 00 14

číslo smlouvy Poskytovatele:

1 Smluvní strany

Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

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

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: 1930731349/0800

OR: MS Praha, sp. zn. oddíl B, vložka 847

(dále jen „Objednatel“)

a

HS Tech s.r.o.

se sídlem: Pilovská 324, Praha 9, PSČ 190 16

jednající: Ing. Svatopluk Šorejs

IČO: 64576167

DIČ: CZ64576167, plátce DPH

bankovní spojení:

číslo účtu:

OR: MS Praha, sp. zn. oddíl C, vložka 41374

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavřely podle, § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Občanský zákoník“) tuto smlouvu o poskytování služby technické podpory (dále jen „Smlouva“)

2 Předmět smlouvy

- 2.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje vykonávat pro Objednatele služby technické podpory pro aplikaci **Jízdní výkony (ASW JV A)**. Tyto služby bude Poskytovatel vykonávat pro Objednatele, za cenu a podmínek stanovených touto Smlouvou. Obsah jednotlivých služeb a další podmínky pro jejich poskytování jsou vymezeny v Příloze č. 1 – kapitola 1 „Úroveň služeb podpory“, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 2.2 Seznam služeb zajišťovaných Poskytovatelem Objednateli:
- Služba S01 zahrnuje servisní podporu řešící požadavky na správu a administraci provozu (Helpdesk, Správa uživatelských účtů v úrovni L3, kde úroveň L2 zajišťuje JIT DPP. Správa datové základny ASW, Aktualizace ASW, dále analytické práce, rozborů a studie týkající se provozu autobusů).
- Služba S02 zahrnuje drobné programové úpravy všech modulů systémů ASW JV A a jejich testování, řešení požadavků souvisejících s legislativou ČR a vnitřních předpisů a měnících se potřeb Objednatele.
- 2.3 Rozsah poskytovaných služeb je sledován prostřednictvím výkazu „Kalkulace poskytnutých služeb“. Po každém uplynulém měsíci se provede vyhodnocení rozsahu poskytovaných služeb. Výkaz obsahuje soupis jednotlivých zásahů s uvedením jejich rozsahu a číslem helpdesku u každé položky. Zásahy budou rozděleny podle druhu služby S01 a S02.

3 Cena a platební podmínky

- 3.1 Cena je stanovena jako součet částek za jednotlivé služby S01, S02 a práce prováděné v mimopracovní dobu. Tyto dílčí částky se vypočtou takto:
- S01, S02 a proměnná částka - Součet fixní a proměnné částky
- i) fixní částka ve výši [REDACTED]
 - ii) proměnná částka se vypočte jako součin počtu hodin skutečně provedených prací nad rámec [REDACTED] obsažených ve fixní částce a hodinové sazby [REDACTED]
- 3.1.2 Práce prováděné v mimopracovní dobu, nad rámec fixní částky (tj. v pracovní dny od 15:00 hod. do 7:00 hod. a ve dnech pracovního volna.) – jsou účtovány jako součin počtu hodin skutečně provedených prací a hodinové sazby [REDACTED] bez DPH.
- 3.1.3 Práce nad fixně sjednanou dobu 35 hodin je nutné mít dopředu schválené garantem ASW JV a následně schválené odpovědným pracovníkem JIT, který zajistí ve spolupráci s garantem jejich převzetí a nasazení do rutinního provozu.
- 3.2 Maximální cena vychází z odhadnutého maximálního počtu hodin a sazby za příslušnou službu (S01 a S02: [REDACTED]) Po dosažení maximální ceny je možné zásahy dle S01 a S02 řešit a jejich vykazání provést v následujícím období, pokud Objednatel

Smlouva o poskytování služby technické podpory pro aplikační softwarové vybavení Jízdní výkony a Přepravní kontrola

nepotvrdí Poskytovateli předem možnost překročení maximální ceny, tj. Kč/měsíc.

- 3.3 Faktury- daňové doklady musí splňovat veškeré náležitosti účetních a daňových dokladů vyžadované platnými právními předpisy, tj. zákon č. 235/2004 Sb. O DPH a zákon č. 563/1991 Sb. O účetnictví, oba v platném znění. Kromě zákonných náležitostí bude obsahovat číslo této smlouvy a číslo objednávky. Nedílnou součástí faktury je výkaz „Kalkulace poskytnutých služeb“, který vykazuje počet hodin provedených prací, jakož i stručný popis prací (pro účely její případné identifikace a kontroly) v daném kalendářním měsíci a který je potvrzený Odpovědnými osobami obou smluvních stran. DUZP bude poslední kalendářní den příslušného měsíce.
- 3.4 Pokud faktura nesplňuje podmínky stanovené v odst. 3.3, je smluvní strana oprávněna ji vrátit ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů od jejího doručení s vytknutím chyb faktury. V takovém případě se dnem odeslání faktury s oznámením jejích vad přerušuje doba splatnosti faktury a nová doba splatnosti počne běžet doručením bezchybné faktury smluvní straně.
- 3.5 Lhůta splatnosti faktury je třicet (30) dní od doručení faktury do dispozice Objednatele. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odeslání platby z účtu Objednatele.

4 Místo plnění

- 4.1 Místem plnění je sídlo Objednatele, včetně všech jeho pracovišť.

5 Součinnost smluvních stran

- 5.1 Každá smluvní strana jmenuje své Oprávněné osoby, Odpovědné osoby a Garanta za stranu Objednatele.
- 5.2 Oprávněné osoby – jsou zplnomocněné osoby smluvních stran a jejich zástupci, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.
- 5.3 Odpovědné osoby – jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat v otázkách týkajících se plnění jednotlivých služeb této Smlouvy.
- 5.4 Garant za stranu Objednatele – je zaměstnanec Objednatele, který uplatňuje přes Odpovědnou osobu Objednatele nároky na službu S02.
- 5.5 Dojde-li v průběhu platnosti této Smlouvy ke změně těchto osob je povinností smluvních stran tuto skutečnost neprodleně písemně oznámit druhé smluvní straně.
- 5.6 Smluvní strany se zavazují, že po uzavření této Smlouvy budou neprodleně druhé smluvní straně zaslány kontaktní údaje těchto osob (telefonní číslo, e-mail, adresa atd.) a při změně těchto kontaktních údajů se budou smluvní strany navzájem neprodleně informovat.

6 Odpovědnost za škodu a smluvní pokuty

- 6.1 V případě, že bude Poskyvatel plnit dílo pomocí subdodavatele, odpovídá Objednateli

jako by plnil sám.

- 6.2 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 6.3 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany v případě, že na nesprávnost takového zadání druhou stranu písemně upozornila před vznikem odpovídající škody. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 6.4 Poskytovatel neodpovídá za škody, které vzniknou v důsledku skutečnosti, že Objednatel v rozporu s uživatelskou dokumentací a/nebo písemnými instrukcemi Poskytovatele použil nevhodné technické a programové vybavení anebo že nevhodně užívá systémový a aplikační software.
- 6.5 V případě prodlení Poskytovatele s předáním příslušného plnění služby je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši $0,1\%$ z dlužné částky za každou započatou hodinu prodlení. V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Objednateli smluvní pokutu ve výši $0,1\%$ z dlužné částky za každý den prodlení s jejím zaplacením.
- 6.6 Dojde-li k prodlení Poskytovatele s plněním z důvodů neležících na jeho straně, prodlužují se přiměřeně tomuto prodlení lhůty k plnění Poskytovatele. Poskytovatel není v prodlení po dobu prodlení Objednatele s plněním jeho povinností dle této Smlouvy a sjednané termíny, ve kterých měl Poskytovatel plnit své závazky, se prodlužují o dobu prodlení Objednatele.
- 6.7 Vznikem nároku na smluvní pokutu dle této Smlouvy, jejich vyúčtováním ani zaplacením, není dotčeno právo na náhradu vzniklé škody a to zvláště a v plné výši.
- 6.8 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností bránících řádnému plnění Smlouvy.

7 Řešení sporů

- 7.1 Veškerá vzájemná práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy se budou řídit právem České republiky. Veškeré spory, které vzniknou z této Smlouvy a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., občanským soudním řádem, ve znění pozdějších předpisů.

8 Platnost a účinnost Smlouvy

- 8.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran.
- 8.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou tří (3) měsíců. Výpovědní lhůta počíná plynout první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpověď musí mít písemnou formu a musí být druhé smluvní straně zaslána doporučeným dopisem na adresu uvedenou v záhlaví této

smlouvy a nabyvá účinnosti dnem doručení.

- 8.3 Tuto Smlouvu lze také ukončit:
dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení smluvních závazků kteroukoliv smluvní stranou, kdy za podstatné porušení se považuje porušení popsané v čl. 8.4. a nebo 8.6. této smlouvy.
- 8.4 Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel je v prodlení splněním jakékoliv povinnosti stanovené touto Smlouvou déle než pět (5) dnů, a to z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení, jakož i z důvodu, že některou ze stanovených povinností poruší Objednatel opakovaně i přes písemnou výzvu k nápravě.
- 8.5 Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy bez dalšího, tj. bez předchozího upozornění v těchto případech:
bude-li vůči Poskytovateli zahájeno insolvenční řízení,
vstoupí-li Poskytovatel do likvidace,
pozbude-li Poskytovatel jakékoliv oprávnění vyžadované právními předpisy pro provádění činnosti, k níž se zavazuje touto Smlouvou.
- 8.6 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s placením peněžitých částek Poskytovateli a toto prodlení trvá po dobu delší než třicet (30) dnů po písemném upozornění, a dále je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s plněním svých nepeněžitých závazků podle této Smlouvy déle než šedesát (60) dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Poskytovatele o takovém prodlení.
- 8.7 V případě odstoupení kterékoli smluvní strany je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli částku, která připadá na práce již vykonané a řádně předané.
- 8.8 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna okamžitě odstoupit od Smlouvy v případě závažného porušení autorských práv nebo povinnosti chránit důvěrné informace druhou smluvní stranou.
- 8.9 Ukončení této Smlouvy nemá vliv na trvání ustanovení týkajících se smluvních pokut, ochrany informací a řešení sporů.

9 Závěrečná ustanovení

- 9.1 Právní vztahy vzniklé z této Smlouvy, nebo s touto Smlouvou související, se řídí Občanským zákoníkem a zák. č. 121/2000 Sb., autorský zákon.
- 9.2 Tuto Smlouvu lze měnit, doplňovat nebo rušit pouze písemně. V případě změny či doplnění dohodou se vyžaduje písemný dodatek k této Smlouvě. Za písemnou formu nebude považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 9.3 Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu

Smlouva o poskytování služby technické podpory pro aplikační softwarové vybavení Jízdní výkony a Přepravní kontrola

druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.

- 9.4 Práva a povinnosti smluvních stran z této Smlouvy přecházejí na jejich právní nástupce.
- 9.5 Tato Smlouva spolu se všemi přílohami a případnými dodatky představuje kompletní a úplné ujednání mezi smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní Smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této Smlouvy, která byla v minulosti učiněna v písemné či ústní podobě.
- 9.6 V případě, že se některé ustanovení Smlouvy stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti, ledaže právní předpis stanoví jinak.
- 9.7 Poskytovatel souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v evidenci smluv vedené Objednatelům 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." Zároveň bere na vědomí, že Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost je povinna na žádost třetí osoby poskytovat informace v souladu se zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a souhlasí s tím, aby veškeré informace obsažené v této smlouvě byly bez výjimky poskytnuty třetím osobám, pokud o ně požádají."
- 9.8 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dvě vyhotovení při podpisu této Smlouvy.

9.9 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou:

Příloha 1 - Úroveň služby technické podpory

za Objednatele - 1-17-2015

V Praze

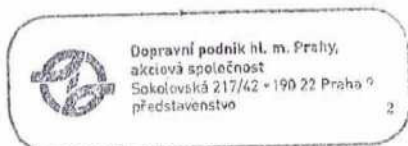
Ing. Jaroslav Ďuriš
předseda představenstva
Dopravní podnik hl. m. Prahy
akciová společnost

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

Ing. Svatopluk Šorejs
jednatel
HS Tech s.r.o.



HS Tech s.r.o.
Pilevská 324
190 16 Praha 9
IČO: 64578167



Příloha č. 1

Úroveň služby technické podpory

1 Obsah služby

- 1.1 Služba S01 zahrnuje servisní podporu řešící požadavky na správu a administraci provozu v těchto oblastech:
- Helpdesk - Identifikace problémů zadaných uživateli na HelpDesk a koordinace jejich řešení dotčenými stranami
 - Správa uživatelských účtů - Založení, rušení nebo změna nastavení uživatelských účtů v rámci aplikace (Předpokládá se využití servisní aplikace CSU)
 - Správa datové základny ASW - Správa datové základny aplikací (databáze na SQL serverech). Zajištění a správa replikací. Zajištění a správa Datových rozhraní dotčených aplikací, tvorba nestandardních výstupů
 - Aktualizace ASW - Zajištění zprovoznění nových verzí aplikací na ostrých a testovacích serverech v síti DP
- Veškeré analytické činnosti, rozborů a studie potřebné pro kvalifikace úprav ASW JV A
- 1.2 Služba S02 zahrnuje programové úpravy všech modulů aplikací ASW JV a jejich testování a řešení požadavků souvisejících s legislativou ČR a vnitřních předpisů Objednatele.

2 Objednávka služeb

- 2.1 Pověřené osoby Objednatele uplatňují své požadavky na technickou podporu prostřednictvím podnikové aplikace HelpDesk. Při nefunkčnosti podnikové aplikace HelpDesk je možno využít náhradní řešení uplatnění požadavku a to:
- elektronickou poštou
 - telefonicky
 - telefonicky v mimopracovní době
- 2.2 Je-li použito náhradního uplatnění požadavku na technickou podporu je povinností osoby uplatňující požadavek, po zprovoznění aplikace HelpDesk, požadavek do aplikace Helpdesk zpětně řádně zaregistrovat.
- 2.3 V případě nejasné formulace požadavku ze strany Objednatele, nebo nebude-li z něho zřejmá závažnost požadavku, má Poskytovatel právo si vyžádat jeho následující upřesnění.

3 Plnění služeb

- 3.1 Služby jsou Poskytovatelem poskytovány následovně:
- služba S01 v pracovní dny od 7:00 do 15:00 hodin
 - služba S02 v pracovní dny od 9:00 do 15:00 hodin
- 3.2 Pro potřeby stanovení termínu doby odezvy na požadavek uplatněný Objednatelem se za



termín uplatnění požadavku vždy považuje termín jeho prokazatelného doručení Poskytovateli (tj. zápis do aplikace HelpDesk nebo datum a čas nahlášení požadavku).

3.3 Doby odezvy na požadavky služeb Objednatele jsou stanoveny:

- i) priorita požadavku „Nízká“ – 3 pracovní dny
- ii) priorita požadavku „Střední“ – 1 pracovní den
- iii) priorita požadavku „Vysoká“ – 4 hodiny u požadavku s touto prioritou bude kromě zadání požadavku do aplikace HelpDesk požadavek vždy předán

na první dostupný kontakt dle následujícího klíče :



- 3.4 Termíny doby odezvy jsou závazné a podléhají uplatňování smluvní pokuty dle odst. 7.6 této Smlouvy
- 3.5 Termíny plnění realizace služby S01 nejsou časově určeny. V pracovní době jsou požadavky řešeny neprodleně. Pouze u této služby je možno řešit požadavky i mimo pracovní dobu v případech tomu určených (profylaxe, havárie systému, ...) a to pouze se souhlasem Odpovědné osoby Objednatele.
- 3.6 Termíny plnění realizace služby S02 jsou navrženy Objednatelem a potvrzeny Poskytovatelem a jsou pak pro Poskytovatele závazné a podléhají uplatňování smluvní pokuty dle odst. 7.6 této Smlouvy.
- 3.7 Plnění služeb je považováno za předané, je-li akceptováno Odpovědnou osobou Objednatele.

4 Reklamacie služeb

- 4.1 Objednatel má právo předané plnění služeb předložit k reklamaci, a to nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od jeho předání Poskytovatelem, vždy prostřednictvím aplikace HelpDesk. Práce na odstranění oprávněných reklamací Poskytovatel provádí bezúplatně a ve stejných termínech jako u ostatních dodávek služeb.
- 4.2 Pokud Objednatel do patnácti (15) pracovních dnů od předání plnění služeb Poskytovatelem nepředloží k reklamaci toto plnění, Poskytovatel bude plnění považovat za ukončené. Případná následná reklamacie ze strany Objednatele pak bude evidována jako nový požadavek na službu.

5 Životní cyklus požadavků

5.1 Služba S01

Uživatel zaeviduje požadavek na službu S01 do podnikové aplikace HelpDesk – požadavku je přiděleno unikátní číslo (ID), které bude následně využito pro identifikace požadavku.

Poskytovatel převezme požadavek do stanoveného termínu doby odezvy. V pracovní



době začne požadavek řešit neprodleně. Pouze u požadavku vyžadující řešení i mimo pracovní dobu je Poskytovatel povinen vyžádat si souhlas od Odpovědné osoby Objednatele.

Po vyřešení požadavku Poskytovatel uvede požadavek v aplikaci HelpDesk do stavu „Vyřešený“

5.2 Služba S02

Požadavky na službu S02 může zaevidovat pouze Garant Objednatele popřípadě garantem pověřený zaměstnanec. Požadavek na službu musí být podrobně specifikován.

Požadavek je v termínu doby odezvy převzat Poskytovatelem, který vypracuje návrh řešení včetně termínu vyřešení požadavku, pracnosti a potřebné součinnosti.

K návrhu řešení vypracuje Garant Objednatele popřípadě garantem pověřený zaměstnanec své stanovisko. Je-li stanovisko kladné je požadavek přeposlán Odpovědné osobě Objednatele ke schválení.

Po schválení Odpovědnou osobou Objednatele je požadavek zaslán Poskytovateli. Schválený návrh řešení, termín vyřešení požadavku, pracnost a potřebná součinnost jsou závazná pro obě smluvní strany

Po vyřešení a řádném otestování je požadavek předložen k akceptaci Garantu Objednateli popřípadě jím pověřenému zaměstnanci.

Životní cyklus požadavku uzavírá Odpovědná osoba Objednatele na základě akceptace Garanta Objednatele a uvede požadavek v aplikaci HelpDesk do stavu „Vyřešený“

5.3 Reklamacce

Uživatel zaeviduje svůj požadavek na reklamaci do podnikové aplikace HelpDesk – požadavku je přiděleno unikátní číslo (ID), které bude následně využito pro identifikace požadavku.

Jestliže Odpovědné osoby obou smluvních stran rozhodnou, že uplatněný požadavek na reklamaci je oprávněný jsou identifikační údaje zadaného požadavku doplněny o ID požadavku, kterého se reklamacce týká.

Následně požadavek pokračuje životním cyklem uvedeným v odst. 5.1 nebo 5.2 této kapitoly.

