

Smlouva

o servisní podpoře programového vybavení Jízdní řády v prostředí Objednatele

Dnešního dne uzavřely:



Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost
 se sídlem: Sokolovská 217/42, 190 22 Praha 9
 Číslo dílčí smlouvy: 9028000469
 IČ: 00005886
 DIČ: 009-00005886
 Bank.spojení: [REDACTED]
 Číslo bank.úctu: [REDACTED]
 Zápis v OR: vedený MS v Praze v oddíle B, vložce 847
 plátcem DPH
 Zastoupená: **Ing. Milanem Houfkem**
 předsedou představenstva a generálním ředitelem
Ing. Václavem Pomazalem, CSc
 členem představenstva a obchodně-ekonomickým
 ředitelem

(dále jen „Objednatel“)

a



CHAPS spol. s r.o
 se sídlem: Bráfova 21, 616 00 Brno
 Číslo dílčí smlouvy:
 IČ: 47547022
 DIČ: 291-47547022
 Bank.spojení: [REDACTED]
 Číslo bank.úctu: [REDACTED]
 Zápis v OR: vedený KOS v Brně, oddíl C, vložce 17631
 je plátce DPH
 Zastoupená: **RNDr. Janem Plašilem, CSc**
 jednatelem společnosti

(dále jen „Dodavatel“)

tuto Smlouvu o servisní podpoře programového vybavení Jízdní řády v prostředí Objednatele
 a povinnosti obou stran v souladu s ustanoveními § 269 odst.2. Obchodního zákoníku.



1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Dodavatel se touto Smlouvou zavazuje vykonávat pro Objednatele, za cenu a podmínek stanovených touto Smlouvou, služby uvedené v odst.1.3.. Obsah jednotlivých služeb je vymezen v Příloze č.1 „Úroveň služeb podpory“.
- 1.2. Poskytování služeb dle odst.1.3. bude Dodavatelem zahájeno dnem podpisu této Smlouvy.
- 1.3. Seznam služeb poskytovaných Dodavatelem Objednateli:

Služba	Název	Rozsah	Cena bez DPH
S01	Servisní podpora: <ul style="list-style-type: none">- Služba HelpDesk- Konzultace u Objednatele- Řešení požadavků na opravy chyb- Řešení požadavků na rozšíření funkcionality- Úpravy související s legislativou ČR	PO - PÁ 8 - 16:30 hod.	Měsíční služba zahrnuje servisní podporu v rozsahu: 8 člověkodnů/měsíc a 5 člověkodnů/měsíc na drobné požadavky
S02	Bezúplatné poskytování nových verzí ASW		
S03	Školení	PO - PÁ 8 - 16:30 hod.	

- 1.4. Služba S01 bude poskytována dle následujících pravidel (přičemž 1 člověkoděn se rozumí 8 člověkohodin):
- 1.4.1 Měsíční cena zahrnuje servisní podporu Objednateli v rozsahu 8 člověkodnů/měsíc v oblasti řešení požadavků na rozšíření funkcionality a úpravy související s legislativou. Ostatní služby servisní podpory jsou poskytovány v rozsahu dle odst.1.3. neomezeně.
- 1.4.2 V případě drobných požadavků může být služba poskytnuta i prostřednictvím ústní či telefonické objednávky bez její oficiální registrace službou HelpDesk. Je-li toto plnění poskytováno pracovníkem Dodavatele, jehož pracoviště je trvale v prostorách Objednatele, bude poskytováno v rámci měsíční ceny za službu S01 v rozsahu 5 člověkodnů.
- 1.4.3 V případě nedočerpání kapacit určených pro službu S01 v rámci čtvrtletí je možný převod těchto kapacit do dalšího čtvrtletí maximálně v rozsahu 5 člověkodnů.
- 1.4.4 Práce a zásahy nutné mimo uvedenou pracovní dobu budou dohodnuty individuálně v ceně

2. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 2.1. Měsíční cena plnění Dodavatele podle Smlouvy byla stanovena dohodou smluvních stran a činí
- 2.2. V případě přečerpání kapacit služby S01 v rámci čtvrtletí, vystaví Dodavatel fakturu na přečerpané kapacity, jejíž přílohou bude výkaz „Kalkulace poskytnutých služeb“ potvrzený Objednatelem. Kapacity jsou vykazovány v hodinách. Při kalkulaci se vychází z ceny:
- 2.2.1. Pracovní den (Pondělí-Pátek):



- 2.2.2. Den pracovního klidu (Sobota-Neděle):
- 2.3. Při plnění služby S03 se vychází z ceny:
- 2.4. Cena za plnění nezahrnuje daň z přidané hodnoty.
- 2.5. Cena dle odst.2.1. je splatná v pravidelných čtvrtletních splátkách na základě faktur vystavených v prvním týdnu následujícího čtvrtletí, ve kterém byla služba poskytována.
- 2.6. Cena dle odst.2.2. je splatná ve čtvrtletních splátkách na základě faktur vystavených v prvním týdnu následujícího čtvrtletí, v případě, že v předcházejícím čtvrtletí byla služba S01 u Objednatele přečerpána.
- 2.7. Cena dle odst.2.3. je splatná v měsíčních splátkách na základě faktur vystavených k prvnímu dni následujícího měsíce, ve kterém byla služba poskytována.
- 2.8. Lhůta splatnosti faktury je 14 dní ode dne doručení. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.
- 2.9. Dodavatel je oprávněn, nejdříve však za 12 měsíců ode dne podpisu Smlouvy, zvýšit cenu služeb o hodnotu inflace zveřejněnou Českým statistickým úřadem, za období od data posledního stanovení ceny. O takovém zvýšení ceny je Dodavatel povinen Objednatele písemně informovat nejméně 30 dnů před vystavením prvního platebního dokladu na zvýšenou částku.

3. SOUČINOST SMLUVNÍCH STRAN

- 3.1. Každá smluvní strana jmenuje své **Oprávněné osoby**, které jsou zplnomocněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.
- 3.2. Objednatel jmenuje **Odpovědné osoby** oprávněné předávat a potvrzovat Dodavateli požadavky prostřednictvím služby HelpDesk, týkající se plnění služeb dle této Smlouvy. Jejich seznam je uveden v Příloze č.2. Požadavky na služby budou podávány a akceptovány prostřednictvím formulářů uvedených v Příloze č.3.
- 3.3. V případě drobných požadavků může být služba poskytnuta i prostřednictvím ústní či telefonické objednávky bez její oficiální registrace službou HelpDesk.
- 3.4. V případě plnění služby S01 u Objednatele je Objednatel povinen určit konkrétní osobu, která bude přítomna na pracovišti Objednatele, bude schopna podávat kvalifikované informace k řešenému problému a která při ukončení konzultace potvrdí pracovní výkaz pracovníkovi Dodavatele.

4. SMLUVNÍ POKUTY

- 4.1. Smluvní pokuta za prodlení s plněním Dodavatele, oproti stanoveným termínům plnění jednotlivých služeb podle Přílohy č.1, činí pět setin (0,05) % denně z ceny příslušných služeb za čtvrtletí.
- 4.2. Za každý den prodlení s úhradou daňového dokladu zaplatí Objednatel Dodavateli smluvní pokutu ve výši (0,05) % denně z dlužné částky.



5. DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSTI SMLOUVY

- 5.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti ode dne podpisu oběma smluvními stranami.
- 5.2. Smlouva se uzavírá na dobu účinnosti ode dne podpisu oběma smluvními stranami do 31.12.2002. Doba platnosti a účinnosti bude automaticky prodloužena vždy o 1 rok, pokud některá strana druhé smluvní straně nejpozději 3 měsíce před skončením její původní nebo prodloužené platnosti a účinnosti písemně nesdělí, že s prodloužením nesouhlasí.
- 5.3. Účinnost Smlouvy lze předčasně ukončit:
- 5.3.1. Písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
- 5.3.2. Písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran.
- 5.3.3. Písemnou výpovědí Smlouvy kterékoli smluvní strany bez udání důvodů s výpovědní lhůtou 1 měsíc, přičemž tato lhůta začíná běžet 1. den následujícího měsíce ve kterém byla výpověď doručena.
- 5.3.4. Dodavatel se zavazuje, že smlouvu nevypoví bez udání důvodů minimálně do 31.12.2010.
- 5.4. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou stran.
- 5.5. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá strana obdrží dvě (2) vyhotovení.
- 5.6. Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č.1 Úroveň služeb podpory
Příloha č.2 Oprávněné a odpovědné osoby
Příloha č.3 Formulář „HLÁŠENÍ HOTLINE JŘ“

za **Objednatele:**

v Praze dne: 30. 5. 2002

Podpis:

Jméno:

Ing. Milan Houfek
předseda představenstva a

Podpis:

Jméno:

Ing. Václav Pomazal, CSc.
člen představenstva a
obchodně-ekonomický ředitel

za **Dodavatele:**

v Praze dne: 30. 5. 2002

Podpis:

Jméno:

RNDr. Janem Plašilem, CSc
jednatel společnosti

Podpis:

Jméno:



Příloha č.1

Úroveň služeb podpory

1. S01 - SERVISNÍ PODPORA

1.1. Obsah služeb

1.1.1 HelpDesk.

V rámci služby zajišťuje Dodavatel vyřizování požadavků Objednatele na služby servisní podpory.

1.1.2 Podpora po telefonu, konzultace u Objednatele, řešení požadavků na opravy chyb, řešení požadavků na rozšíření funkcionality (drobné úpravy), úpravy související s legislativou ČR.

Služby jsou zajišťovány specialisty Dodavatele na pracovišti Objednatele, případně telefonicky na základě zaslání požadavku na HelpDesk.

1.2. Objednávka služeb.

1.2.1. Odpovědné osoby Objednatele, uvedené v Příloze č.2 se obrací se svými požadavky na HelpDesk telefonicky, elektronickou poštou, faxem nebo listovní poštou na adresu uvedenou v odst.5.1. této Přílohy.

1.2.2. V případě drobných požadavků dle odst.1.4.2. Smlouvy může být služba poskytnuta i prostřednictvím ústní či telefonické objednávky bez její oficiální registrace službou HelpDesk.

1.2.3. Nebude-li dohodnuto jinak, je Dodavatel povinen potvrdit příjem požadavku písemnou formou, elektronickou poštou nebo faxem nejpozději do dvou hodin od jeho prokazatelného přijetí, přičemž tato doba se vztahuje pouze na dobu pondělí až pátek od 8:00 do 16:30 hodin a sobota až neděle od 9.00 do 15.00 hodin. Povinnost potvrzení příjmu požadavku se nevztahuje na drobné požadavky dle odst. 1.4.2. této Smlouvy.

1.2.4. Má-li požadavek charakter hlášení závady je povinností Objednatele poskytnout již při jeho oznámení maximum informací, včetně klasifikace závažnosti požadavku uvedené v odst.4.2. této Přílohy.

1.2.5. V případě nejasné formulace požadavku ze strany Objednatele, především nebude-li z něho zřejmá závažnost (klasifikace závažnosti), nebo bude ze strany Dodavatele a Objednatele rozdílná, má Dodavatel právo si vyžádat jeho následující upřesnění.

1.2.6. Požadavek na rozšíření funkcionality může být ze strany Objednatele klasifikován jako požadavek s prioritou 4 - vada.

1.3. Plnění služeb.

1.3.1. Služby jsou Dodavatelem poskytovány v období pondělí až pátek od 8:00 do 16:30 hodin a sobota až neděle od 9.00 do 15.00 hodin.

1.3.2. Termíny odezvy na požadavky služeb Objednatele jsou určeny v závislosti na klasifikaci závažnosti požadavku podle odst.4. této Přílohy.



- 1.3.3. Termíny plnění realizace služeb jsou navrženy Dodavatelem a potvrzeny Objednatelem a jsou pak pro Dodavatele závazné a podléhají uplatňování smluvních pokut podle odst.4. této Smlouvy.
- 1.3.4. Plnění služeb je považováno za předané je-li stvrzeno odpovědnou osobou Objednatele.
- 1.3.5. Odstraňování nahlášených vad a závad může Dodavatel provést pověřeným pracovníkem z pracoviště dodavatele vzdáleným připojením pracovní stanice dodavatele na servery JŘ Objednatele. Za tím účelem může Objednatel zajistit vzdálený přístup prostřednictvím funkcí internetu a FIREWALU.
- 1.3.6. V případě odstraňování vad a závad prostřednictvím vzdáleného připojení se Dodavatel zavazuje informovat administrátora systému o provedených zásazích.
- 1.4. Reklamacce služeb.
- 1.4.1. Objednatel má právo předané plnění služeb předložit k reklamaci a to nejpozději do 15 pracovních dnů od jeho předání Dodavatelem písemnou formou. Práce na odstranění oprávněných reklamací Dodavatel provádí bezúplatně.
- 1.4.2. Pokud Objednatel do 15 pracovních dnů od předání plnění služeb Dodavatelem nepředloží k reklamaci toto plnění, Dodavatel bude plnění považovat za ukončené. Případná následná reklamacce ze strany Objednatele pak bude evidována jako nový požadavek na službu.
- 2. S02 – BEZÚPLATNÉ POSKYTOVÁNÍ NOVÝCH VERZÍ ASW**
- 2.1. O vydání nové verze ASW uvědomí Dodavatel Objednatele minimálně 14 dní předem. Po vydání nové verze ASW provede Dodavatel instalaci nové verze na testovací server Objednatele, kde bude tato verze v testovacím provozu po dobu minimálně 1 měsíce. Poté bude stávající rutinní verze ASW, po vzájemném odsouhlasení smluvních stran, nahrazena novou verzí ASW.
- 3. S03 - ŠKOLENÍ**
- 3.1. Obsah služby.
- 3.1.1. Služba je poskytována specialisty Dodavatele na pracovišti Objednatele v dohodnutém termínu na předem určené téma.
- 3.2. Objednávka služby.
- 3.2.1. Odpovědné osoby Objednatele, uvedené v Příloze č.2 Smlouvy, se obrací se svými požadavky na HelpDesk telefonicky, elektronickou poštou, faxem nebo listovní poštou, a to na adresu uvedenou v odst.5.1. této Přílohy.
- 3.2.2. Nebude-li dohodnuto jinak, je Dodavatel povinen potvrdit příjem požadavku písemnou formou, elektronickou poštou nebo faxem nejpozději do dvou hodin od jeho prokazatelného přijetí, přičemž tato doba se vztahuje pouze na dobu pondělí až pátek od 8:00 do 16:30 hodin.



- 3.2.3. Požadavek objednávky školení musí obsahovat přesné téma školení, datum, čas zahájení a časový rozsah služby.
- 3.2.4. Požadavek objednávky školení může být ze strany Objednatele klasifikován jako požadavek s prioritou 3 nebo 4 - problém nebo vada.
- 3.3. Plnění služby.
- 3.3.1. Služba je Dodavatelem poskytována v období pondělí až pátek od 8:00 do 16:30 hodin.
- 3.3.2. Termíny plnění realizace služeb jsou navrženy Objednatelem a potvrzeny Dodavatelem a jsou pak pro Dodavatele závazné a podléhají uplatňování smluvních pokut podle odst.4. této Smlouvy.
- 3.3.3. Plnění služeb je považováno za předané je-li stvrzeno odpovědnou osobou Objednatele.
- 3.4. Reklamace služby.
- 3.4.1. Objednatel má právo provedenou službu předložit k reklamaci nejpozději do 3 pracovních dnů od jeho předání Dodavatelem písemnou formou. Práce na odstranění oprávněných reklamací Dodavatel provádí bezúplatně.
- 3.4.2. Pokud Objednatel do 3 pracovních dnů od předání plnění služby Dodavatelem nepředloží k reklamaci toto plnění, Dodavatel bude službu považovat za splněnou. Případná následná reklamace ze strany Objednatele pak bude evidována jako nový požadavek na službu.

4. KLASIFIKACE POŽADAVKŮ

- 4.1. Pro stanovení závažnosti požadavku bude používána následující klasifikace priorit:

4.1.1. **Havárie**

Systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující jeho činnost. Tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona v časovém horizontu do jednoho týdne.

4.1.2. **Vážný problém**

Činnost systému je ve svých základních funkcích degradována tak, že tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona v časovém horizontu jednoho týdne až měsíce.

4.1.3. **Problém**

Některé funkce systému pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona v časovém horizontu kratším jednoho měsíce.

4.1.4. **Vada**

Chyby systému, které do určité míry komplikují nebo omezují jeho využití, nemohou však ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.



- 4.2. Ke každému stupni závažnosti požadavku odpovídá určitá doba odezvy, tj. doba, ve které je Dodavatel povinen zahájit řešení požadavku. Po zahájení prací Dodavatel na požadavku pracuje až do nalezení jeho řešení. Standardní doby odezvy jsou uvedeny v následující tabulce:

Priorita požadavku	Klasifikace závažnosti požadavku	Doba odezvy na požadavek
1	Havárie	4 hodiny
2	Vážný problém	1 den
3	Problém	3 dny
4	Vada	1 týden

Uvedené lhůty se týkají pracovní doby a pracovních dnů. Pracovní doba v pracovní dny je stanovena od 8.00 hod. do 16.30 hod.

5. KONTAKTNÍ ADRESA

- 5.1. Požadavky na jednotlivé služby jsou směřovány na níže uvedenou adresu Dodavatele:
CHAPS spol. s r.o., Bráfova 21, 616 00 Brno

telefon:

fax:

e-mail:

mobilní služba:

mobil:

CHAPS spol. s r.o., Křížkova 4-6, 186 00 Praha 8

telefon:

fax:

e-mail:

mobil:

za Objednatele:

v Praze dne: 30. 10. 2011

Podpis:

Jméno:

Ing. Vaclav Pomazal, CSc.
předseda představenstva a
obchodně-ekonomický ředitel

Podpis:

Jméno:

Ing. Vaclav Pomazal, CSc.
člen představenstva a
obchodně-ekonomický ředitel

za Dodavatele:

v Praze dne: 30. 10. 2011

Podpis:

Jméno:

RNDr. Janem Plašilem, CSc.
jednatel společnosti



Příloha č.2

Oprávněné a odpovědné osoby

1. SEZNAM OPRAVNĚNÝCH OSOB

1.1.



1.2. Oprávněné osoby Dodavatele:



2. SEZNAM ODPOVĚDNÝCH OSOB

2.1. Odpovědné osoby Objednatele:



2.2. Odpovědné osoby Dodavatele:



za Objednatele:

v Praze dne: 30

Podpis:

Jméno: **Ing. Milan Houfek**
předseda představenstva a
generální ředitel

Podpis:

Jméno: **Ing. Václav Pomazal, CSc.**
člen představenstva a
obchodně-ekonomický ředitel

za Dodavatele:

v Praze dne: 30.5.2002

Podpis:

Jméno: **RNDr. Janem Plašilem, CSc**
jednatel společnosti

Podpis:

Jméno:



č.s.

Smlouva o servisní podpoře programového vybavení Jízdní řády v prostředí
Objednatele

č.s.

Příloha č.3 – Formulář „HLÁŠENÍ HOTLINE JŘ“

Příloha č.3

Formulář „HLÁŠENÍ – HOTLINE JŘ“

HLÁŠENÍ - HOTLINE JŘ

Evidenční číslo hlášení: DP-HDxxx-Zvv

Smlouva č.:

Konzultace

Závada

Rozšíření funkcionality

Legislativní změna

Školení

Adresa objednatele: Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost
Sokolovská 217/42
190 22 Praha 9

Kontaktní osoba:
tel.:

E-mail:
fax:

Verze JŘ:

Popis problému:

Datum a čas odeslání požadavku		Zpracoval	
Priorita			
<input type="checkbox"/> Havárie	<input type="checkbox"/> Vážný problém	<input type="checkbox"/> Problém	<input type="checkbox"/> Vada

Podrobný popis závady a průběh testování/popis objednané služby:

Návrh řešení:

Datum a čas odeslání návrhu		Zpracoval	
Oblast			
<input type="checkbox"/> Customizace	<input type="checkbox"/> Programování		
<input type="checkbox"/> Chyba uživatele	<input type="checkbox"/> Závada standardu JŘ		
Odhad pracnosti [hodiny]			

Text:

Vyjádření Objednatele:

Datum a čas vyjádření objednatele		Zpracoval	
-----------------------------------	--	-----------	--

Text:



č.s.

Smlouva o servisní podpoře programového vybavení Jízdní řády v prostředí
Objednatele
Příloha č.3 – Formulář „HLÁŠENÍ HOTLINE JŘ“

č.s.

1. Akceptace

Popis postupu řešení:

Datum a čas předání řešení		Zpracoval	
Skutečná pracnost [hodiny]			
Předaná dokumentace			
Předáno komu		Předáno dne	

Text:

Akceptace:

2.2.1.1.1. Dokumentace

- Akceptováno bez připomínek
- Akceptováno s připomínkami
- Neakceptováno

Seznam připomínek k dokumentaci:

Dne:

Podpis:

2.2.1.1.2.

2.2.1.1.3. Řešení

- Akceptováno bez připomínek
- Akceptováno s připomínkami
- Neakceptováno
- Zrušeno

Seznam připomínek:

Dne: Podpis: