



SMLOUVA O SPRÁVĚ A SERVISU SOFTWARE

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají na základě zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník v platném znění smluvní strany:

Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

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

IČ: 00005886

zapsána do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 847

jednající Ing. Martinem Dvořákem, předsedou představenstva a Ing. Ivem Štikou, místopředsedou představenstva

(dále jen „Objednatel“)

a

KELDON s.r.o.

se sídlem Martinovská 328/28, 25001 Brandýs nad Labem

IČ: 28218370

zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 133269

jednající Mgr. Janou Jež a Ing. Janem Kolouškem, jednatelem

(dále jen „Poskytovatel“)

tuto

SMLOUVU O SPRÁVĚ A SERVISU SOFTWARE

I.

1. Objednatel je právnickou osobou, která využívá při své obchodní činnosti rozsáhlou IT infrastrukturu. Součástí IT infrastruktury Objednatele je i Intranet. Intranetem se pro účely této smlouvy rozumí soubor softwarových modulů, který zahrnuje :

1. Instalace MS Windows 2003 R2 Enterprise Edition SP2 32bit
2. BEA WebLogicServer 9.2 SP3
3. BEA AquaLogic Interaction
4. BEA AquaLogic Interaction Publisher
5. BEA AquaLogic Interaction Identity Service for Active Directory
6. Apache 2.0.61
7. MS SQL Server 2005 SP2



které jsou instalovány na následujících serverech :

Název	• Prostředí	• Operační systém
[Redacted content]		

2. Poskytovatel je právnickou osobou, která podniká v oblasti informačních technologií a je způsobilý k plnění závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Účelem této smlouvy je zajistit řádné fungování Intranetu, a to prostřednictvím Poskytovatele.

II.

1. Předmětem této smlouvy závazek Poskytovatele zajistit pro Objednatele provoz Intranetu, a to průběžnou správou a servisem Intranetu.
2. Správou Intranetu smluvní strany pro účely této smlouvy rozumí:
 - pravidelná kontrola a návrhy změn konfigurace Intranetu;
 - zajištění provozu Intranetu a obnova Intranetu po kritickém incidentu ze záloh, které zajišťuje Objednatel a k nimž umožní v případě nutnosti Poskytovateli přístup;
 - aktivní online dozorování funkčnosti Intranetu v rozsahu 24x7;
3. Servisem Intranetu smluvní strany pro účely této smlouvy rozumí:
 - řešení incidentů týkajících se Intranetu, včetně odstraňování vad Intranetu. Incidentem se pro účely této smlouvy rozumí neplánované přerušování fungování Intranetu nebo omezení kvality fungování Intranetu;
 - identifikace a lokalizace incidentů a jejich příčin;
 - odstraňování příčin incidentů;
 - hot-line podpora, kterou se pro účely této smlouvy rozumí provoz telefonické linky určené k hlášení incidentů či poskytování uživatelských rad na základě dotazů objednatel, která bude fungovat v pracovních dnech od 8:00 do 17:00.
4. Smluvní strany pro vyloučení pochybností konstatují, že předmětem této smlouvy není servis:
 - hardware;
 - jiného software než Intranetu;
 - koncových stanic;
 - síťové infrastruktury;
 - připojení k síti Internet;
 - připojení k síti LAN.



III.

1. Poskytovatel je oprávněn v souvislosti s prováděním servisních služeb v době 22:00 do 4:00 následujícího dne dočasně vyřadit Intranet z provozu, nebo jeho funkčnost podstatným způsobem omezit (dále také „servisní okno“). K tomuto nepotřebuje předběžný souhlas Objednatele a ani mu není povinen tuto skutečnost oznamovat.
2. Poskytovatel je oprávněn dočasně vyřadit Intranet z provozu, nebo jeho funkčnost podstatným způsobem omezit také v době mimo servisní okna (odstávka). Odstávky bude poskytovatel provádět vždy po předchozím souhlasu Objednatele. Toto není nutné v případě kritické vady Intranetu, kdy je Poskytovatel oprávněn odstavit Intranet okamžitě.

IV.

1. Objednatel se zavazuje, že v případě potřeby servisního zásahu oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu Poskytovateli prostřednictvím specializovaného software (helpdesk), k němuž se mu zavazuje umožnit přístup, a to po celou dobu účinnosti této smlouvy. Počátkem běhu reakční doby je okamžik, kdy byla zpráva o nutnosti servisního zásahu doručena Poskytovateli prostřednictvím helpdesku. Smluvní strany sjednávají, že součástí oznámení Objednatele o incidentu bude:
 - a) subjektivní popis chování Intranetu, které Objednatel považuje za incident;
 - b) výčet prováděných činností, při nichž dochází k danému jevu;
 - c) specifikace požadovaného cílového řešení;
 - d) předpokládaná kategorie incidentu ve smyslu čl. V této smlouvy.

Objednatel se zavazuje, že potvrdí Poskytovateli přijetí oznámení o incidentu a zároveň mu oznámí, do jaké kategorie incident spadá. Smluvní strany sjednávají, že v případě rozporu Objednatele a Poskytovatele o tom, do jaké kategorie incident spadá, je rozhodující názor Poskytovatele.

2. Poskytovatel se zavazuje, že zjistí-li při řešení incidentu, že příčina incidentu není v Intranetu, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu Objednateli prostřednictvím helpdesku.
3. Smluvní strany dále sjednávají, že Poskytovatel neodpovídá za řešení incidentů, jejichž příčina není v Intranetu tak je jak Intranet definován v Příloze č. 1 k této smlouvě a v hardware, na kterém je Intranet provozován.

V.

1. Poskytovatel se zavazuje, že v případě jakéhokoli incidentu vyvine úsilí, jaké lze po něm spravedlivě požadovat k odstranění incidentu, a to v souladu s údaji specifikovanými v následující tabulce:

	Doba odezvy	Doba zahájení prací	Zpráva o stavu řešení	Workaround *
Priorita A	2 hodiny	2 hodiny	Každých 6 hodin	48 hodin
Priorita B	6 hodin	6 hodin	-	-
Priorita C	10 hodin	10 hodin	-	-



Workaroundem se pro účely této smlouvy rozumí dočasné řešení servisního požadavku, které umožňuje použití Intranetu k zamýšlenému účelu a může být založeno na dočasné změně interních procesů

Objednatel, nebo dočasným manuálním zpracováním workflow Objednatel

Dobou odezvy a Dobou zahájení prací se pro účely této smlouvy rozumí nejpozdější garantovaný čas reakce na incident. Součástí reakce Poskytovatele bude i informace o předpokládaném termínu vyřešení incidentu. Od této chvíle začíná kontinuální řešení incidentu až do jeho vyřešení. Doba odezvy a Doba zahájení prací se u incidentů Priority B a C uvažuje v rámci obvyklé pracovní doby (tedy v pracovních dnech od 9 – 17 h). Během této doby musí Poskytovatel:

- oznámit Objednateli přijetí servisního požadavku;
- potvrdit nebo zamítnout akceptaci;
- nahlásit další kroky vedoucí k jeho vyřešení (možné i automaticky generovaným emailem či SMS zprávou na telefonní číslo, které sdělí Objednatel Poskytovateli);

Lhůta na zahájení prací vedoucích k odstranění problému se bude počítat od potvrzení přijetí hlášení o incidentu Poskytovatelem. Zahájením prací se pro účely této smlouvy rozumí okamžik, kdy musí Poskytovatel začít incident řešit. Zprávou o stavu prací se pro účely této smlouvy rozumí zpráva, kterou Poskytovatel periodicky informuje Objednatel o stavu řešení požadavku. Vyřešením se pro účely této smlouvy rozumí konečné řešení požadavku, které umožňuje plné využití Intranetu, o kterém Poskytovatel Objednatel informuje.

Prioritou A se pro účely této smlouvy rozumí případy, (i) kdy Intranet nefunguje vůbec po dobu delší než 15 minut (ii) nebo dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem, nebo (iii) dochází ke zhroucení Intranetu jednou nebo vícekrát za den;

Prioritou B se pro účely této smlouvy rozumí případy: (i) kdy jsou funkce Intranetu narušeny tak, že dochází k významnému zpomalení jeho výkonu, nebo (ii) funkce Intranetu jsou dostupné s náhodným omezením v takovém rozsahu, že je sice možno Intranet užívat, ale s omezením;

Prioritou C se pro účely této smlouvy rozumí případy, kdy incident nespadá pod Prioritu A nebo B.

2. Poskytovatel se zavazuje zajistit 98,6 % dostupnost Intranetu v kalendářním roce. Dostupností Intranetu se pro účely této smlouvy rozumí stav, kdy jsou základní funkce Intranetu dostupné pro koncové uživatele. Do měření úrovně dostupnosti nejsou započítávány:

- servisní okna ve smyslu ustanovení čl. III odst. 1 této smlouvy;
- odstávky ve smyslu ustanovení čl. III odst. 2 této smlouvy;
- nefunkčnosti Intranetu způsobené upgradem Intranetu nebo instalací nové verze Intranetu
- výpadky Intranetu způsobené Objednatel nebo třetí osobou, která poskytuje Objednateli zboží či služby, které jsou nutné pro plnění Poskytovatele na základě této smlouvy;
- výpadky Intranetu zapříčiněné průnikem virů do systému, popř. jiným obdobným útokem, ledaže by byl výpadek zapříčiněn porušením povinností Poskytovatele na základě této smlouvy;



- výpadky Intranetu vzniklé činností Objednatele nebo třetích osob v důsledku jimi provedených změn nastavení a jiných zásahů do Intranetu a systému, v němž Intranet funguje;
 - výpadky Intranetu, jejichž příčinou jsou okolnosti vylučující odpovědnost.
3. Nedostupnost Intranetu z výše uvedených důvodů není považována za nedosažení sjednaných parametrů dostupnosti a nebude zohledněna ve výsledcích měření dostupnosti Intranetu.

VI.

1. Poskytovatel je povinen při plnění povinností vyplývajících z této smlouvy brát zřetel na provozní potřeby a požadavky Objednatele. Jednotlivá plnění bude Poskytovatel provádět v součinnosti s Objednatelem a podle pravidel obvyklých pro zpracování dat.
2. Poskytovatel se zejména zavazuje:
 - a) při poskytování plnění dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí, tak aby bylo dosaženo účelu této smlouvy,
 - b) zajistit pro plnění této smlouvy dostatečný počet pracovníků tak, aby předmět smlouvy byl naplněn v odpovídající kvalitě a ve stanovených termínech,
 - c) postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat,
 - d) během poskytování plnění dle této smlouvy umožnit Objednateli potřebnou kontrolu prováděných činností a jejich výstupů, pokud tato kontrola je možná,
 - e) informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, být za ně nebude odpovídat a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této smlouvy ovlivnit,
3. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn řešit incidenty jak na místě, kde je instalován Intranet, tak prostřednictvím vzdáleného přístupu s tím, že volby způsobu, který užije k řešení incidentu je věcí Poskytovatele.

VII.


1. Objednatel se zavazuje, že bude po dobu účinnosti této smlouvy poskytovat Poskytovateli součinnost, a to zejména, nikoliv však výlučně:
 - průběžným poskytováním úplných, pravdivých a včasných informací potřebných k řádnému plnění povinností Poskytovatele;
 - zajištěním aktivní spolupráce osob pověřených Objednatelem ke kontaktu a k jednání s Poskytovatelem;
 - umožněním vstupu osob pověřených Poskytovatelem do prostor Objednatele, a to v rozsahu nutném k plnění povinností Poskytovatele na základě této smlouvy;
 - umožněním vzdáleného přístupu Poskytovatele do sítě Objednatele a k Intranetu včetně sdělení potřebných přístupových údajů;
 - poskytnutím jiné formy součinnosti vyžádané Objednatelem, pokud bude účelná.
2. Smluvní strany se dohodly, že dojde-li v průběhu účinnosti této smlouvy ke změně SW, na kterém je Intranet provozován, zavazuje se Objednatel předat Poskytovateli dokumentaci k novému SW (Intranetu), a to nejpozději do 60 dnů před ostrým (tedy nikoli testovacím) spuštěním Intranetu. Smluvní strany pro vyloučení pochybností sjednávají, že změna SW Intranetu nemá vliv na plnění práv a povinností smluvních stran z této smlouvy vyplývajících.



VIII.

1. Objednatel prohlašuje, že Intranet je v současné době provozována v hardwarovém a systémovém prostředí, které je specifikováno v Příloze č. 1 k této smlouvě s tím, že server, na kterém je Intranet umístěn, je na adrese sídla Objednatele.
2. Smluvní strany se dohodly, že ke změnám výše specifikovaného hardwarového a softwarového prostředí je Objednatel oprávněn vždy po předchozím souhlasu Poskytovatele, který neodmítne udělení takového souhlasu v případě, že navrhované změny nebudou mít negativní vliv na fungování Intranetu.
3. Objednatel se dále zavazuje:
 - a) zajistit, že hardware i software potřebný k užívání Intranetu budou používány řádně, v souladu s provozními instrukcemi výrobce a Poskytovatele;
 - b) určit kontaktní osoby, náležitě kvalifikované a vyškolené na dostatečné úrovni, které budou oprávněny k požadování Služeb a s tím spojenému informování Objednatele.
 - c) zachovávat postupy umožňující obnovu jakýchkoli ztracených či změněných souborů, dat nebo programů v rozsahu, který je považován Objednatelem za nezbytný. Výhradně Objednatel odpovídá za provedení jakýchkoli zálohovacích operací ke svému vlastnímu užítku za účelem umožnění zachování integrity dat v případě jejich ztráty z jakýchkoli důvodů;
 - d) nést výhradní odpovědnost za ochranu svých důvěrných informací a nezpřístupňovat tyto informace a údaje Poskytovateli s výjimkou informací nezbytně nutných k poskytování služeb dle této Smlouvy;
 - e) kontrolovat podmínky na místě, kde je hardware a software potřebný k používání Intranetu používán v souladu s požadavky na provozní podmínky stanovenými dodavatelem produktů;
 - f) uchovávat záznamy o užívání a činnosti hardware, na kterém je Intranet používán;
 - g) zajistit platnost dostatečných licencí k Intranetu opravňujících Objednatele i Poskytovatele (v potřebném rozsahu) k užívání Intranetu po celou dobu platnosti této Smlouvy;
 - h) kopírovat a používat jakékoli aktualizace, modifikace, opravy či rozšíření Intranetu výhradně v souladu s licencemi udělenými k Intranetu. Tato Smlouva za žádných okolností neopravňuje k používání Intranetu včetně aktualizací, modifikací, oprav či rozšíření

IX.

Objednatel se tímto zavazuje platit Poskytovateli paušální úplatu za plnění poskytovaná na základě této smlouvy ve výši  plus DPH za kalendářní měsíc. Smluvní strany sjednávají, že úplata za každý kalendářní měsíc je splatná na základě řádného daňového dokladu – faktury, který bude vystaven dny uskutečnění zdanitelného plnění (dále jen „DUZP“), kterým je poslední den každého kalendářního měsíce se splatností do 60 dnů od DUZP.

X.

1. Kontrolu průběhu plnění předmětu této smlouvy a operativní řešení případných problémů vzniklých v průběhu plnění předmětu této smlouvy budou zajišťovat níže uvedené kontaktní osoby za Poskytovatele a Objednatele. Smluvní strany sjednávají, že každá ze smluvních stran

sdělí písemně druhé smluvní straně kontaktní osobu a jejího zástupce nejpozději do 7 dnů od uzavření této smlouvy.

2. Smluvní strany sjednávají, že každá ze smluvních stran je oprávněna jednostranně změnit svoji kontaktní osobu a jejího zástupce, a to písemným oznámením zaslaným na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy.

XI.

1. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení workraundu, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] za každých, byť započatých 6 hodin prodlení.
2. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s Dobou odezvy ve smyslu ustanovení čl. V této smlouvy u incidentů s Prioritou A, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] za každou, byť započatou hodinu prodlení.
3. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se Zahájením prací ve smyslu ustanovení čl. V této smlouvy u incidentů s Prioritou A, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] za každou, byť započatou hodinu prodlení.
4. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s Dobou odezvy ve smyslu ustanovení čl. V této smlouvy u incidentů s Prioritou B, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,-Kč za každých, byť započatých 12 hodin prodlení.
5. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se Zahájením prací ve smyslu ustanovení čl. V této smlouvy u incidentů s Prioritou B, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] za každých, byť započatých 12 hodin prodlení.
6. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s Dobou odezvy ve smyslu ustanovení čl. V této smlouvy u incidentů s Prioritou C, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] za každých, byť započatých 24 hodin prodlení.
7. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se Zahájením prací ve smyslu ustanovení čl. V této smlouvy u incidentů s Prioritou C, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] za každých, byť započatých 24 hodin prodlení.
8. Smluvní strany sjednávají, že povinnost Poskytovatele k zaplacení smluvní pokuty nevzniká v případě, že porušení povinností Poskytovatele bylo zapříčiněno okolnostmi vylučující odpovědnost nebo porušením povinností ze strany Objednatele.

XII.

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 4 roky od okamžiku nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Každá ze smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit pouze v případě, že druhá ze smluvních stran poruší své povinnosti dle této smlouvy podstatným způsobem. Oprávněná smluvní strana je povinna písemně upozornit povinnou smluvní stranu na porušení smlouvy a vyzvat ji, aby se porušování smlouvy popsáním způsobem nadále zdržela a dále (je-li to s ohledem na způsob porušení smlouvy možné) aby v přiměřené lhůtě, která nesmí být kratší než 15 dní, odstranila závadný stav vzniklý v důsledku porušení příslušné povinnosti. V případě, že povinná smluvní strana neodstraní závadný stav ve stanovené lhůtě je oprávněná smluvní strana oprávněna od této smlouvy odstoupit.



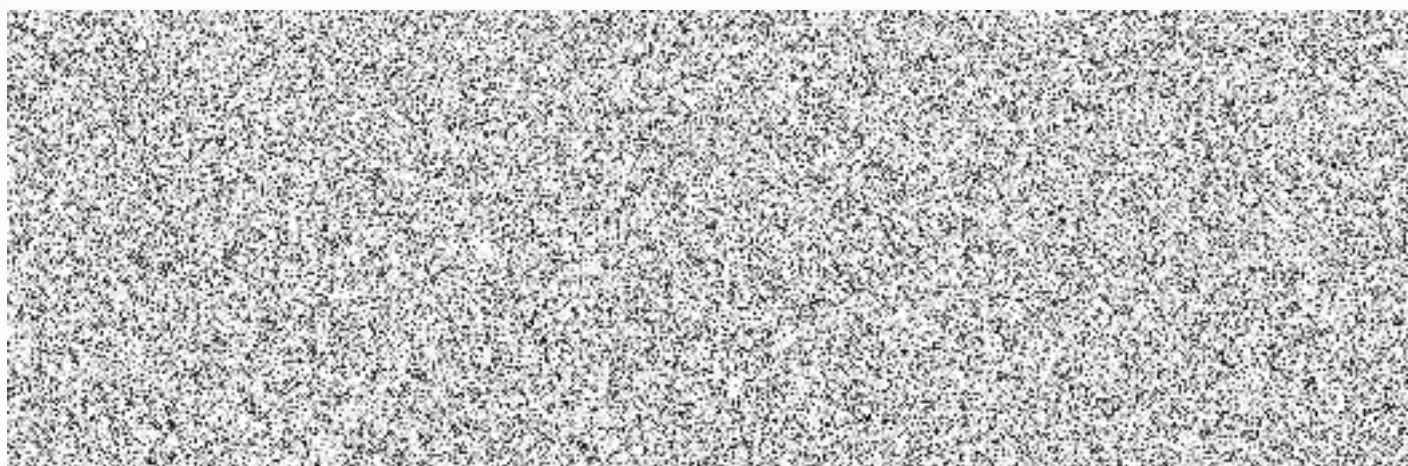
3. Odstoupením od této smlouvy zanikají všechna práva a povinnosti stran z této smlouvy, a to s účinností „ex nunc“, tj. s účinností ke dni odstoupení od této smlouvy

XIII.

1. Smluvní strany se dohodly, že pokud v důsledku změny či odlišného výkladu právních předpisů anebo judikatury soudů bude u některého ustanovení této smlouvy shledán důvod neplatnosti právního úkonu, smlouva jako celek nadále platí, přičemž za neplatnou bude možné považovat pouze tu část, které se důvod neplatnosti přímo týká. Strany se zavazují toto ustanovení doplnit či nahradit novým ujednáním, které bude odpovídat aktuálnímu výkladu právních předpisů a smyslu a účelu této smlouvy.
2. Pokud v některých případech nebude možné řešení zde uvedené a smlouva by byla neplatná, strany se zavazují bezodkladně po tomto zjištění uzavřít novou smlouvu, ve které případný důvod neplatnosti bude odstraněn a dosavadní přijatá plnění budou započítána na plnění stran podle této nové smlouvy. Podmínky této nové smlouvy vyjdou přitom z původní smlouvy.

XIV.

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem 1.3.2012.
2. Změny smlouvy jsou možné jen ve formě písemného a číslovaného dodatku ke smlouvě podepsaného oběma smluvními stranami.
3. Tato smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech v českém jazyce, kdy Objednatel obdrží tři stejnopisy a Poskytovatel jeden stejnopis.



představenstvo
100 22 Praha 9, Sukbátovská 217/48

