

Smlouva o servisní podpoře, údržbě a rozvoji řešení

číslo 10666/2013

2800381

Správa železniční dopravní cesty, státní organizace

Se sídlem: Dlážděná 1003/7

IČ: 62584430, DIČ: CZ62584430

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 48384

jednající: Ing. Jiří Kolář, Ph.D., generální ředitel

(dále jen „Objednatel“)

zástupce objednatele oprávněný k podpisu smlouvy: Ing. Jaromír Hrubý, ředitel Správy železniční energetiky

a

Sabris, s.r.o.

Se sídlem: Pekařská 7/621, Praha 5

IČ: 62584430 DIČ: CZ62584430

společnost zapsaná v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 33675

jednající: Ing. Vladimírem Sýkorou, jednatelem

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

Smlouvu o servisní podpoře a údržbě

v souladu s § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „Smlouva“)

1. Definice pojmů

Systém	Systémem se pro účely Podpory rozumí dílo, které bylo dodáno (navrženo, instalováno nebo konfigurováno) Poskytovatelem a akceptováno Objednatel v rámci projektu nebo rozvoje systému na základě samostatného smluvního vztahu.
Podpora	Servisní podpora a údržba představovaná činnostmi směřujícími k obnovení funkcionality informačního systému. Podpora zahrnuje rovněž činnosti vedoucí k analýze a identifikaci chyb licencovaných systémů. Podpora nezahrnuje vlastní řešení chyb licencovaných systémů.
Požadavek	Cokoliv co požaduje Objednatel řešit v souvislosti se zajištěním provozu a rozvoje Systému.
Reakční doba	Je časový interval od nahlášení (podání) Požadavku do zahájení řešení pracovníky Poskytovatele.
TIM (Ticket Management System)	Evidenční systém Poskytovatele pro vzdálené zadávání požadavků elektronickou formou (Tickety).
Ticket	Servisní nebo rozvojový požadavek, který má přidělené evidenční číslo v TIM.

KP	„Koefficient prodlení“, který se stanoví jako poměr mezi skutečnou a smluvně sjednanou reakční dobou s tím, že do prodlení se zahrnuje každý i započatý násobek sjednané reakční doby.
Skutečně vynaložený čas na řešení Požadavku	Je doba vykázaná v TIM pracovníky Poskytovatele ke konkrétnímu Požadavku.
Třetí strana (nebo Třetí osoba)	Je subjekt odlišný od Objednatele i Poskytovatele, který zároveň není ani spřízněnou osobou Objednatele či Poskytovatele. Za spřízněnou osobu se považuje subjekt, který kontroluje Objednatele či Poskytovatele, je Objednatelem či Poskytovatelem kontrolován nebo je spolu s Objednatelem či Poskytovatelem pod společnou kontrolou, přičemž za kontrolu se považuje vlastnictví více než 50% akcií nebo obchodních podílů, více než 50% hlasovacích práv na valné hromadě nebo právo jmenovat a odvolávat většinu členů statutárních orgánů.
Dodaný software	Je komponenta nebo soubor Systému, kterou Poskytovatel dodá Objednateli na základě licenční nebo podlicenční smlouvy.
Dostupnost	Schopnost Poskytovatele zajistit pro potřeby Objednatele zdroje (technické i lidské) pro realizaci požadavků Objednatele.
Doba dostupnosti	Doba, ve které je Objednatel oprávněn využívat Poskytovatelem zajištěné zdroje. Např. po- pá 8:00-16:00
Help desk (HD)	Komplex služeb spojených s používáním TIM pro zajištění Podpory, jako jsou provoz a administrace systému TIM, zajištění komunikačních služeb a služeb dispečinku, dále zajištění dostupnosti zdrojů.
HotLine	Poskytování telefonických rad a konzultací pracovníkům Objednatele při řešení provozních problémů vzniklých při rutinním používání Systému.
SLA	Service Level Agreement – dohodnuté podmínky úrovně poskytované služby

2. Předmět a rozsah plnění

- 2.1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli servisní podporu a údržbu aplikace SMW implementované dodavatelem, a to za podmínek a v rozsahu podrobně specifikovaném v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.2. Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Objednateli službu Rozvoj podle požadavků Objednatele, a to za podmínek a v rozsahu podrobně specifikovaném v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 2.3. Objednatel se zavazuje za plnění dle článku 2. této smlouvy zaplatit Poskytovateli cenu dle článku 4. této smlouvy.

3. Termíny a místo plnění

- 3.1. Plnění dle této Smlouvy bude poskytovatelem poskytováno počínaje dnem podpisu této smlouvy.
- 3.2. Termíny plnění dle článku 2.1 jsou definovány v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 3.3. Termíny plnění dle článku 2.2 budou sjednány vždy v příslušné Objednatelem odsouhlasené Dílčí smlouvě.

- 3.4. Místem plnění budou zpravidla prostory Poskytovatele, a to prostřednictvím vzdáleného přístupu (VPN) k podporovaným systémům, pokud nebude z provozních důvodů vhodné nebo nezbytné fyzické plnění v prostorách si Objednatel, nebo prostorách Objednatel určení.
- 3.5. Pokud Objednatel neposkytne poskytovateli řádně a včas nezbytnou součinnost vyplývající z této Smlouvy, prodlužují se lhůty uvedené v této Smlouvě o dobu, po kterou nebyla poskytovateli tato součinnost poskytnuta.

4. Cena

4.1. Cena za plnění :

4.1.1. Cena za plnění dle článku 2.1 je uvedena v Příloze č.1 této Smlouvy

4.1.2. Cena za plnění dle článku 2.22. bude uvedena v příslušné Dílčí smlouvě

- 4.2. Veškeré ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH, která bude účtována v zákonné výši.
- 4.3. Objednatel se zavazuje zaplatit odůvodněné předem odsouhlasené výdaje nebo vedlejší náklady vynaložené Poskytovatelem v souvislosti s plněním dle této Smlouvy.
- 4.4. Smluvní strany souhlasí s tím, že Poskytovatel může upravit ceny plnění dle této smlouvy ročně o míru inflace vyjádřenou Indexem cen tržních služeb v produkční sféře ke stejnému měsíci předchozího roku dle oficiálního sdělení Českého statistického úřadu. Tato úprava může být provedena nejdříve po dvanácti (12) měsících platnosti této smlouvy.

5. Platební podmínky

- 5.1. Cena za plnění dle článku 4.1.1 bude uhrazena na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem.
- 5.2. Cena plnění dle článku 4.1.2 bude uhrazena na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem po akceptaci příslušného plnění dle Dílčí smlouvy.
- 5.3. Splatnost všech faktur – daňových dokladů, činí třicet (30) dnů ode dne jejich doručení smluvní straně povinné platit.
- 5.4. Faktura musí obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejm. ustanovením §28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené potřebné údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli ve lhůtě pěti (5) dnů od jejího doručení Objednateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V případě, že Objednatel fakturu vrátí, přestože faktura byla vystavena řádně a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta se nestaví.
- 5.5. Peněžitě částky se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 5.6. V případě prodlení se zaplacením peněžitě částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05% z částky, s níž je smluvní strana v prodlení.

6. Evidence a akceptace plnění, pokud není v dílčí smlouvě dohodnut jiný způsob akceptace

- 6.1. Veškerá evidence plnění Poskytovatele a akceptace plnění v souvislosti s poskytováním servisní podpory a údržby podle této Smlouvy bude prováděn prostřednictvím systému TIM.
- 6.2. Poté co je požadavek Objednatel Poskytovatelem vyřešen, přičemž řešením může být i doporučený postup jak dočasně problém obejít, vyzve Poskytovatel Objednatel prostřednictvím systému TIM k akceptaci poskytnutého řešení. Objednatel v systému TIM potvrdí, že zadaný požadavek byl vyřešen jeho ukončením. Objednatel se může k řešení požadavku vyjádřit nejdéle do dvou pracovních dnů. Pokud se Objednatel nevyjádří nejpozději do dvou (2) pracovních dnů, bude poskytovatelem na tuto skutečnost upozorněn a pokud se během následných tří (3) pracovních dnů nevyjádří, má se za to, že Objednatel s řešením souhlasí – akceptuje.

- 6.3. Po potvrzení akceptace řešení Objednatel vykáže Poskytovatel nejpozději do dvou (2) pracovních dnů čas vynaložený na řešení příslušného požadavku. Objednatel se může k vykázanému rozsahu pracnosti vyjádřit nejdéle do dvou pracovních dnů. Pokud se Objednatel nevyjádří nejpozději do dvou (2) pracovních dnů, má se za to, že Objednatel vykázaný čas na řešení požadavku schválil.

7. Povinnosti smluvních stran

7.1. Povinnosti Poskytovatele:

- 7.1.1. Poskytovatel se zavazuje dodat řádně a včas plnění podle této Smlouvy bez faktických a právních vad,
- 7.1.2. Poskytovatel potvrzuje, že nebude používat nebo nakládat s informačními Systémy Objednatel jinak, než za účelem poskytování služeb dle této Smlouvy.
- 7.1.3. Pokud byl Poskytovateli přidělen vzdálený přístup (VPN), zavazuje se jej výhradně využívat při poskytování služeb specifikovaných v čl. 2 této Smlouvy za účelem minimalizace času stráveného při jejich poskytování.

7.2. Povinnosti Objednatel:

- 7.2.1. Objednatel se zavazuje uhradit cenu za plnění způsobem, který byl mezi smluvními stranami ujednán v této Smlouvě.
- 7.2.2. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro řádné provádění předmětu této Smlouvy, zejména předáním veškerých podkladů a informací, které má Objednatel k dispozici a které jsou nezbytné ke kvalitnímu provádění předmětu této Smlouvy. O poskytnuté věci se nesnižuje poplatek za provedení předmětu této Smlouvy a Objednatel zůstává jejich vlastníkem. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli vzdálené připojení k podporovanému systému a řešení prostřednictvím VPN.
- 7.2.3. Objednatel se zavazuje umožnit poskytovateli v nutné míře a v předem dohodnutém čase kontakt a konzultace s pověřenými pracovníky Objednatel k získání nezbytných informací, práci přímo v prostorách objednatel a další nezbytné podmínky pro práci v prostorách Objednatel, to vše v rozsahu nutném pro řádné provádění předmětu této Smlouvy.
- 7.2.4. Objednatel umožní Poskytovateli tj. jeho zaměstnancům a zástupcům nezbytný a bezpečný přístup do svých prostor a poskytne přiměřené podmínky, aby poskytovatel byl schopen plnit své závazky z této smlouvy vyplývající.

8. Smluvní pokuty a slevy

- 8.1. V případě nedodržení parametrů Služeb definovaných v Přílohách této Smlouvy Poskytovatelem je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli pokutu nebo slevu z ceny řešení konkrétního požadavku tak jak je definováno v Přílohách této Smlouvy.
- 8.2. V případě porušení povinností vztahujících se k ochraně důvěrných informací dle článku 10 této Smlouvy je oprávněna strana, která článek 10 neporušila, požadovat po druhé smluvní straně, smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (pěstsettisícokorunčeských) za každé takové porušení Smlouvy.
- 8.3. Požadavek na zaplacení smluvní pokuty musí být vždy písemně odůvodněn.
- 8.4. Smluvní pokuta je splatná na základě faktury vystavené oprávněnou stranou se splatností dle článku 5 této Smlouvy.
- 8.5. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody, v rozsahu přesahujícím smluvní pokutu.

9. Odpovědnost za škodu

- 9.1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

- 9.2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost (§ 374 obchodního zákoníku).
- 9.3. Obě strany se dohodly, že úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla vzniknout, může činit maximálně částku rovnající se dvojnásobku ceny za služby provedené Poskytovatelem a uhrazené Objednatelem na základě této Smlouvy v rámci jednoho kalendářního roku. To se netýká škod na zdraví.
- 9.4. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

10. Důvěrné informace

- 10.1. Za důvěrné budou považovány takové informace (dále jen „důvěrné informace“), které odpovídají definici obchodního tajemství v § 17 obchodního zákoníku, např. ale nejenom informace o pracovních, řídicích, provozních a jiných postupech, metodikách a procedurách druhé smluvní strany, jakož i další informace, které druhá smluvní strana považuje za součást svého technického nebo jiného odborného know-how, dále pak informace o finančních výsledcích a finanční situaci Objednatele, o jeho obchodní a cenové politice, o jeho obchodních a marketingových plánech, budoucích záměrech a strategii, o jeho statutárních záležitostech a statutárních dokumentech, o společnících a akcionářích Objednatele, o zaměstnancích a statutárních orgánech Objednatele a jejich pracovních podmínkách, o zákaznících a obchodních partnerech Objednatele, a to včetně informací o dohodách a smlouvách, které s nimi Objednatel uzavřel apod. Smluvní strany berou na vědomí, že i veškeré informace týkající se této Smlouvy a jejího plnění jsou důvěrné.
- 10.2. Bez ohledu na ustanovení uvedená v článku 10.1 nebudou za důvěrné považovány informace, které:
- 10.2.1. jsou veřejně známy nebo dostupné v okamžiku uzavření této Smlouvy,
 - 10.2.2. veřejně známými a dostupnými se stanou v budoucnosti, a to nikoli zaviněním Poskytovatele;
 - 10.2.3. Poskytovatel bude mít k dispozici ještě před jejich poskytnutím a bude schopen to doložit;
 - 10.2.4. Poskytovatel získá na základě své vlastní nezávislé činnosti od třetí strany a bude schopen to prokazatelně doložit.
- 10.3. Poskytovatel může při plnění této smlouvy požádat Objednatele o poskytnutí nebo zpřístupnění jeho důvěrných informací a Objednatel se zavazuje mu je v takovém případě zpřístupnit nebo poskytnout.
- 10.4. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace Objednatele, ke kterým bude mít při své činnosti přístup, nepřístupní třetí straně ani je nevyužije ve prospěch svůj nebo ve prospěch třetích stran.
- 10.5. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel může být povinen poskytnout důvěrné informace orgánu státní správy nebo soudu na základě právně závazného požadavku nebo v případech, kdy mu to přímo ukládá zákon. V takovém případě je však Poskytovatel povinen písemně informovat Objednatele ještě před tím, než jeho důvěrné informace orgánu státní správy nebo soudu předá. Pokud mu objektivní okolnosti zabrání, aby tak učinil před předáním důvěrných informací, musí tak učinit ihned poté, co mu to okolnosti umožní.
- 10.6. Smluvní strany se výslovně dohodly, že ustanovení o ochraně informací zůstanou v platnosti po dobu 2 (dvou) let poté, co platnost Smlouvy skončí.

11. Platnost a účinnost smlouvy

- 11.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 11.2. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna vypovědět tuto Smlouvu bez udání důvodu s tří (3) měsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

- 11.3. V případě, že Objednatel bude v prodlení s platbou o více než třicet (30) dnů, je Poskytovatel oprávněn pozastavit plnění poskytované Objednateli dle této smlouvy. V takovém případě budou automaticky prodlouženy všechny dotčené termíny nejméně o dobu tohoto přerušení.
- 11.4. Jestliže kterákoliv strana poruší podstatným způsobem tuto Smlouvu, je druhá smluvní strana oprávněna odstoupit od Smlouvy. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje:
- 11.4.1. Prodlení s platbou faktur po dobu třiceti (30) dnů od písemného upozornění druhou smluvní stranou,
 - 11.4.2. Smluvní strana je v prodlení s plněním svých závazků podle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení druhé smluvní strany o takovém prodlení,
 - 11.4.3. Porušení povinností chránit důvěrné informace dle článku 10 této Smlouvy.
- 11.5. Pokud byly vůči některé ze smluvních stran učiněny kroky k zahájení insolvenčního řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (dále jen „insolvenční zákon“), v případě, že byl na některou ze smluvních stran podán nebo některá ze smluvních stran sama na sebe podala insolvenční návrh ve smyslu insolvenčního zákona, v případě, že některá ze smluvních stran je v úpadku nebo jí hrozí úpadek, v případě, že insolvenční soud vydal rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční soud zamítl insolvenční návrh pro nedostatek majetku příslušné smluvní strany nebo některá smluvní strana bude v likvidaci nebo na ni bude uvalena nucená správa nebo nebude schopna z jiných důvodů dostát svým finančním závazkům, může kterákoliv ze stran, aniž by se tím zbavovala jakýchkoli jiných práv nebo možných prostředků k nápravě, odstoupit od této Smlouvy.
- 11.6. Ustanovení této Smlouvy, jejichž cílem je upravit vztahy mezi smluvními stranami po ukončení účinnosti této smlouvy, zůstanou platná i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

12. Oprávněné osoby

- 12.1. Smluvní strany sjednávají, že vzájemná komunikace mezi nimi bude probíhat mimo statutárních orgánů stran také prostřednictvím zástupců ve věcech smluvních a technických, anebo jimi pověřených pracovníků.
- 12.2. První zástupci stran ve věcech smluvních a technických jsou uvedeni v článku 12.4 a 12.5 této Smlouvy.
- 12.3. Smluvní strany jsou oprávněny výše uvedené zástupce kdykoli změnit. Případné změny zástupců oznámí smluvní strana písemně druhé smluvní straně a tato změnu svým podpisem potvrdí. Smluvní strany výslovně sjednávají, že pro změny těchto zástupců není nutné zpracovávat dodatek k této Smlouvě.
- 12.4. Zástupce Objednatele:
- a) Zástupce ve věcech smluvních (s právem předávat poskytovateli všechny informace potřebné pro plnění smluvního závazku Poskytovatele, o které ke splnění závazků v souladu s touto Smlouvou požádá, a přebírat od něho všechna plnění uskutečněná dle této Smlouvy) je:
Jméno: Ing. Jaromír Hrubý, ředitel Správy železniční energetiky.
Tel.: 972341050
E-mail: Hruby@szdc.cz
 - b) Zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto Smlouvou požádá):
Jméno: Ing. Leoš Procházka
Tel.: 972341445
E-mail: ProchazkaL@szdc.cz
- 12.5. Zástupce Poskytovatele:
- a) Zástupce ve věcech smluvních (s právem přebírat všechny informace potřebné pro plnění tohoto smluvního závazku od objednatel, o které ke splnění závazků v souladu s touto Smlouvou požádá a předávat mu všechna plnění uskutečněná dle této Smlouvy) je:
Jméno: Karel Řeřicha

Tel.: +420 777 747 418

E-mail: karel.rericha@sabris.com

- b) Zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této Smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá):

Jméno: Jindřich Chodúr.

Tel.: +420 606 733 607

E-mail: jindrich.chodur@sabris.com

- 12.6. Smluvní strany sjednávají, že za písemnou komunikaci mezi sebou, pro potřeby plnění této Smlouvy, považují i komunikaci prostřednictvím elektronické pošty oprávněnými zástupci stran a komunikaci v rámci TIM.

13. Obecná a závěrečná ustanovení

- 13.1. Všechny právní úkony směřující ke změně této Smlouvy, jakož i k jejímu zrušení musí mít písemnou formu.

- 13.2. Je-li nebo stane-li se některé z ustanovení této Smlouvy nebo její přílohy neplatným nebo neúčinným, netýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy a smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým ustanovením, které bude v nejvyšší možné míře splňovat stejné ekonomické, právní a obchodní cíle původního ustanovení.

- 13.3. Tato Smlouva a veškeré záležitosti z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky a spadá pod jurisdikci soudů České republiky. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této Smlouvy budou řešit korektním způsobem a v souladu s právními předpisy a pravidly slušnosti. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.

- 13.4. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, po jednom pro každou ze smluvních stran.

- 13.5. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

13.5.1. Příloha 1 - Podmínky a rozsah servisní podpory a údržby informačního Systému

13.5.2. Příloha 2 - Podmínky a rozsah Rozvoje Systému

Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

Sabris, s.r.o.

Správa železniční a dopravní cesty,
státní organizace
Správa železniční energetiky

Podpis: 

Jméno : Ing. Vladimír Šýkora

Funkce : jednatel

Datum: 5.11.2013

Podpis: 

Jméno : Ing. Jaromír Hrubý

Funkce : ředitel

Datum: 5.11.2013

sabris

www.sabris.com

Sabris, s.r.o.

Pekařská 621/7

155 00 Praha 5

Tel.: +420 234 704 000

Fax: +420 234 704 099

Příloha č. 1 – Podmínky a rozsah servisní podpory a údržby informačního Systému

1. Specifikace servisní podpory a údržby

- 1.1. Předmětem servisní podpory a údržby (dále jen „Podpora“) dle této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat služby směřující k obnovení funkcionality informačního systému Objednatele a jeho aktivní monitoring.
- 1.2. Help desk. Detailní specifikace je uvedena v článku 3 této Přílohy.
- 1.3. HotLine. Další specifikace je uvedena v článku 4 této Přílohy.

2. Podpora

- 2.1. Podpora dle článku 1.1 této Přílohy obsahuje řešení provozních problémů vzniklých při rutinním používání Systému s cílem provést diagnostiku příčin, které tyto problémy vyvolaly, a doporučit nebo prakticky provést opatření pro jejich odstranění nebo eliminaci na těch pracovištích Objednatele, kde tyto problémy vznikly.

3. Help desk

3.1. Definice služby a priorit

3.1.1. Poskytovatel zajistí podporu provozu Systému v následujícím rozsahu

- 3.1.1.1. Zpracování požadavku pracovníky Poskytovatele, jejichž povinností je
 - převzetí požadavku
 - formální kontrola a základní upřesnění
 - přidělení řešitele
 - kontrola postupu realizace
 - operativní řízení zásahu
- 3.1.1.2. Zajištění reakce řešitelů - Poskytovatel zajistí koordinaci kapacit řešitelů tak, aby ve stanovené reakční době od převzetí požadavku zahájili práce na návrhu a realizaci opatření vedoucích k řešení požadavků vzniklých při provozu Systému a definovaných Objednatelem.
- 3.1.1.3. Priority, a tím i požadované reakční doby stanoví při telefonickém hlášení nebo specifikaci HD požadavku Objednatel.

3.1.2. Jednotlivé požadavky na Podporu se rozdělují podle následujících priorit

- 3.1.2.1. Priorita SLA1 – Vysoká – výpadek nebo silné omezení provozu. Problém omezuje provoz jednoho nebo více důležitých podnikových procesů, ale nezamezuje úplně používání Systému. Neexistuje náhradní řešení.
- 3.1.2.2. Priorita SLA2 – Střední - dochází k omezení funkcionality bez kritických dopadů na podnikání objednatel. Tím se myslí – porucha znemožňující práci více, než jedné skupině uživatelů systému a omezující podnikatelskou činnost Objednatele. Problémům se přisuzuje priorita „střední“, pokud ovlivňují provádění denních procesů, avšak Systém je stále možno užívat, jelikož problém lze obejít použitím náhradního postupu, co lze považovat za odstranění vady.
- 3.1.2.3. Priorita SLA3 – Nízká – incidenty které mají zanedbatelný dopad na provoz systému a firemní procesy Běžné vady a poruchy komplikující práci uživatelům systému a znemožňující plnohodnotné užití Systému. Za odstranění vady se považuje i nalezení náhradního postupu v rámci Systému, je-li to pro Objednatele efektivní. Problémům se přisuzuje priorita „nízká“, pokud nemohou vážně narušit provádění denních procesů.

3.1.2.4. Priorita SLA4 – Komfort – drobné úpravy a vylepšení vedoucí k zpříjemnění obsluhy a provozu Systému.

3.2. Help desk - Způsob řešení ohlášených problémů

3.2.1. Priorita SLA1 - vysoká - Pro problémy s prioritou vysokou poskytne Poskytovatel Objednateli dočasné či trvalé řešení bez zbytečného prodlení v rámci dostupnosti.

3.2.2. Priorita SLA2 - střední a SLA3 - nízká - Pro problémy s prioritou střední či nízkou poskytne Poskytovatel vhodné řešení v co nejkratší době a na základě dostupné kapacity a plánování verzí.

3.2.3. Priorita SLA4 - Komfort - Úpravy a změny budou zahrnuty do plánovaných verzí, nebo realizovány na základě oboustranné dohody.

3.3. Help desk - SLA Parametry a Doba dostupnosti

3.3.1.

Parametr	Popis	Požadované hodnoty	Definice vady
Doba dostupnosti	Podpora je dostupná v režimu: 5/8 (den/hod)	Pondělí až pátek, od 8:00 do 16:00 hod.	Objednatel se nemůže spojit s Poskytovatelem vinou Poskytovatele
Reakční doba	SLA1 – vysoká	1 den	Není dodržena stanovená reakční doba
	SLA2 – střední	2 dny	Není dodržena stanovená reakční doba
	SLA3 – nízká	4 dny	Není dodržena stanovená reakční doba
	SLA4 – komfort	10 dnů	Není dodržena stanovená reakční doba

3.3.2. Reakční doba se počítá pouze v rámci Doby dostupnosti.

3.3.3. Reakční doba se vztahuje pouze na vzdálenou podporu

3.4. Help desk - Hlášení požadavků

3.4.1. Objednatel je povinen hlásit požadavek přednostně do systému TIM s požadovanou prioritou odpovídající závažnosti problému. (V případě poruchy TIM na e-mail : helpdesk@sabris.com)

3.4.1.1. V případě priority SLA1 nahlásí Objednatel požadavek současně telefonicky na tel .č.

- HotLine: 800 800 277

- V případě poruchy HotLine na +420 234 704 000

3.4.1.2. Požadavky s prioritou SLA2 až SLA4 jsou potvrzeny okamžikem jejich založení v TIM. Tento okamžik je také rozhodným okamžikem pro měření reakční doby.

4. HotLine

4.1. Definice služby

4.1.1. Poskytovatel zajistí telefonickou podporu dále jen HotLine v následujícím rozsahu

4.1.1.1. Dostupnost služby HotLine – telefonní linka 800 800 277

4.1.1.2. Dostupnost pracovníků Poskytovatele, jejichž povinností je

- převzetí požadavku a kontaktního tel.čísla. Objednatele
- formální kontrola a základní upřesnění požadavku
- přidělení a kontaktování Řešitele

4.1.1.3. Reakce řešitelů

- zpětné volání Řešitele na kontaktní telefonní číslo Objednatele. A následnou telefonickou konzultaci problému Objednatele, nebo zodpovězení jeho dotazu.
- V případě že si problém vyžádá připojení Řešitele k systému Objednatele a následný zásah Řešitele přímo v Systému, nebo konzultace přesáhne limit 15 minut, je Řešitel oprávněn konzultaci ukončit a požadovat zadání požadavku v TIM. Řešení potom pokračuje v řešení jako standardní požadavek v rámci placené podpory dle 1.1 této Přílohy (Ticket v TIMu).

4.2. HotLine - Hlášení požadavků

4.2.1. Telefonicky na tel .č. Centra podpory: 800 800 277 (v případě poruchy +420 234 704 000)

4.3. HotLine – SLA Parametry služby

4.3.1.

Parametr	Popis	Požadované hodnoty	Definice vady
Doba dostupnosti	Služba je dostupná v režimu: 5/8 (den/hod)	Pondělí až pátek, od 8:00 do 16:00 hod.	Objednatel se nemůže spojit s HotLine nebo náhradní tel linkou vinou Poskytovatele.*
Reakční doba	Zpětné volání řešitele na kontaktní tel. číslo Objednatele	max. do 1 pracovního dne (v rámci doby dostupnosti)	Není dodržena stanovená reakční doba
Předplacené zásahy v rámci poplatku	10 telefonických zásahů. Další zásahy jsou hrazeny samostatně za jednotkovou cenu 400,- Kč /zásah.	Maximální délka zásahu 15 minut	

*Pokud se Objednateli nepodaří spojit s HotLine Poskytovatele, nebo náhradní tel. linkou do 30 minut od prvního pokusu, jedná se o vadu plnění parametru „Doba dostupnosti“.

5. Cena plnění

5.1. Celková cena za služby dle článku 1.2 této Přílohy je stanovena paušálně ve výši 30.000,- Kč měsíčně pro prvních šest měsíců od podpisu této smlouvy a 15.000,- Kč po uplynutí této doby.

5.2. Cena za telefonické konzultace překračující dohodnutý limit je 400 Kč/ 1 telef. konzultace

Příloha č. 2 - Podmínky a rozsah Rozvoje Systému

1. Specifikace služby Rozvoje Systému

- 1.1. Objednatel bude předávat požadavky na rozvoj Systému prostřednictvím systému TIM. V zadání požadavku Objednatel uvede:
 - 1.1.1. Účel požadavku z hlediska plnění cílů jeho činnosti;
 - 1.1.2. Podrobnou věcnou specifikaci požadavku;
 - 1.1.3. Svou představu technického řešení, pokud má na technické řešení své specifické požadavky;
 - 1.1.4. Akceptační kritéria nebo scénáře jsou-li definovány.
- 1.2. Pokud se Smluvní strany v jednotlivých případech výslovně nedohodnou jinak, Poskytovatel ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů od zadání požadavku Objednatelům:
 - 1.2.1. Proveďte oponenturu zadání, ve které Objednatel upozorní na možné dopady řešení;
 - 1.2.2. Zpracuje technickou specifikaci, tj. popis navrhovaného technického řešení;
 - 1.2.3. Předloží Objednateli nabídku s cenou a předpokládaným termínem řešení prostřednictvím systému TIM Objednateli (ToDo - Schválení rozpočtu);
- 1.3. Schválením rozpočtu Objednatel v systému TIM je mezi stranami uzavřena Dílčí smlouva (dále jen „Dílčí smlouva“) na plnění specifikované v příslušném Ticketu, a to za případných dalších podmínek uvedených v odsouhlasené nabídce. Objednatel je povinen rozhodnout ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, o realizaci Dílčí smlouvy.
- 1.4. V rámci své činnosti vymezené článkem 1.2 této Přílohy má Poskytovatel možnost vyžádat si od Objednatel doplňující informace nebo rozhodnutí o úpravě zadání, pokud řešení nelze realizovat v plném souladu s požadavky Objednatel. Lhůta uvedená v článku 1.2 této Přílohy se v takovém případě prodlužuje o dobu čekání Poskytovatel na reakci Objednatel. Do doby jednotlivých čekání se zahrnuje každá i započatá hodina s tím, že celková doba čekání se zaokrouhlí nahoru na celé dny.
- 1.5. Objednatel se zavazuje za plnění dle jednotlivých Dílčích smluv zaplatit Poskytovateli cenu specifikovanou v příslušné Dílčí smlouvě.

2. Akceptace Díla a platební podmínky

- 2.1. Po dokončení realizace požadavku předá Poskytovatel požadavek k akceptaci Objednateli. Předmětem akceptace bude posouzení Díla podle požadovaných kritérií uvedených v požadavku nebo akceptačním scénáři.
- 2.2. Výsledek akceptace Díla bude Objednatel zdokumentován v reakci na Ticket (nebo akceptačním protokolu tvořícím jeho přílohu) včetně soupisu všech zjištěných vad v členění na vady bránící a nebránící užívání. Výsledek akceptace může být:
 - 2.2.1. Akceptováno - Bez vad; - Objednatel Ticket ukončí a Poskytovatel vystaví fakturu na dílo dle Dílčí smlouvy
 - 2.2.2. Neakceptováno - S vadami bránícími užívání. V takovém případě není Objednatel povinen Dílo převzít (vrátí Ticket do realizace) a Poskytovatel je povinen vady odstranit a vyzvat Objednatel k opakované akceptaci.
 - 2.2.3. Dílčí akceptace – Dílo vykazuje vady avšak lze jej částečně užívat. V takovém případě mohou strany uzavřít dohodu o Dílčí akceptaci“ která upraví podmínky dočasného užívání, dílčí fakturace (sníženo o zádržné) a podmínky odstranění vad.
- 2.3. Pokud bude mít Poskytovatel výhrady k výsledku akceptace, vstoupí smluvní strany v dobré víře do jednání s cílem spor o výsledek akceptace vyřešit.
- 2.4. Pokud se Objednatel nevyjádří k akceptaci do patnácti (15) dnů od výzvy k akceptaci je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu na Dílo dle Dílčí smlouvy.

3. Sankce

- 3.1. Nedodrží-li Poskytovatel z důvodů výlučně na straně Poskytovatele termín dokončení Díla stano v Dílčí smlouvě, je povinen zaplatit Objednateli penále z prodlení z ceny Dílčí smlouvy, s realizací je v prodlení, a to za každý započatý den prodlení s předáním Díla. Výše smluvní pokuty se stanoví sazbou 0,05% (pět setin procenta) z ceny Dílčí smlouvy.

Ověřovací doložka změny datového formátu dokumentu podle § 69a zákona č. 499/2004 Sb.

Doložka číslo: 5648938

Původní datový formát: application/pdf

UUID původní komponenty: 18e16d74-e258-4279-99dc-146f3f21401c

Jméno a příjmení osoby, která změnu formátu dokumentu provedla:

System ERMS (zpracovatel dokumentu Lucie ŠVECOVÁ)

Subjekt, který změnu formátu provedl: Správa železnic, státní organizace

Datum vyhotovení ověřovací doložky: 16.05.2025 11:08:07

Hash komponenty: 047ced9a2e499135a3d791d75322ff921ed7a614f535c933164ccfc94ae75f5b

Hashovací funkce: sha256Hex



45da3d54-e7c7-4325-87a4-8246d585bbb1