

Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytování servisních a  
poradenských služeb  
č. SRU000237 k IS HELIOS Green  
číslo objednatele: DOD20130261

(dále jen „Dodatek“)

Objednatel:

**Dopravní podnik Ostrava a.s.**

se sídlem, Poděbradova 494/2, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava

IČ: 61974757

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B,  
vločka 1104

**zastoupená**

Ing. Romanem Kadlučkou, Ph.D. – předsedou představenstva a ředitelem společnosti

Poskytovatel:

**Asseco Solutions, a.s.**

se sídlem Praha 4, Zelený pruh 1560/99, PSČ 140 02

IČ: 64949541, DIČ: CZ 64949541,

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis  
B/3771

**zastoupená**

místopředsedou představenstva Ing. Jiřím Hubem

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tento Dodatek se uzavírá ke Smlouvě o poskytování servisních a poradenských služeb k IS HELIOS Green, kterou uzavřel Objednatel a Poskytovatel dne 20. 12. 2013.
- 1.2. Nevyžaduje-li kontext jinak, budou mít všechny výrazy obsažené v tomto Dodatku ke Smlouvě o poskytování servisních a poradenských služeb k IS HELIOS Green stejný význam, jako stejné výrazy ve Smlouvě o poskytování servisních a poradenských služeb k IS HELIOS Green.

## 2. PŘEDMĚT DODATKU

- 2.1. Tímto Dodatkem se ruší v plném rozsahu Příloha č. 4 Smlouvy o poskytování servisních a poradenských služeb č. SRU000237 k IS HELIOS Green a nahrazuje se tímto zněním:

## **Příloha č. 4**

ke Smlouvě o poskytování servisních a poradenských služeb uzavřené mezi společnostmi Dopravní podnik Ostrava a.s. a Asseco Solutions, a.s.

---

# **Odstraňování chyb SW systému**

## **1. Kategorie Chyb**

1.1 Chyby jsou rozděleny do následujících kategorií:

- (A) Chyba, která
  - znemožňuje užívání SW systému jako celku; nebo
  - znemožňuje užívání části SW systému, přičemž nemožnost užívání takové části SW systému může mít významný vliv na řádné zabezpečení běžné činnosti Objednatele a nelze jí schůdně překonat či obejít; nebo jí lze překonat či obejít pouze za cenu pro Objednatele vážných obtíží.
- (B) Chyba, která nebrání v užívání SW systému ani jeho dílčích částí, neboť jí lze schůdně překonat či obejít, aniž by tím vznikaly pro Objednatele vážné obtíže
- (C) Chyba, která nebrání v užívání SW systému ani jeho dílčích částí a lze jí bez problémů překonat či obejít

## **2. Oznámení Chyby**

- 2.1 Nahlášení Chyby provádí oprávněná kontaktní osoba Objednatele elektronickou formou prostřednictvím Extranetu Asseco Solutions, a.s., zápisem do pořadače PPG a postupem popsáním v Dokumentaci.
- 2.2 Oznámení existence Chyby bude prováděno takto :
  - a) Pro Chyby kategorie (A) postupem uvedeným v odst. 2.1. této přílohy
  - b) Pro Chyby kategorie (B) postupem uvedeným v odst. 2.1. této přílohy
  - c) Pro Chyby kategorie (C) postupem uvedeným v odst. 2.1. této přílohy

## **3. Závazky Poskytovatele**

- 3.1 Poskytovatel zřídí přístupová práva Objednateli na extranet Asseco Solutions, a.s., pro oznamování Chyb nejpozději k datu platnosti Dodatku.
- 3.2 Poskytovatel zahájí Odstraňování Chyb oznámených v souladu s výše uvedenými pravidly:
  - a) pro chyby kategorie (A) do 8 hodin po oznámení Chyby, Odstraňování Chyb bude prováděno ve Standardních a Mimořádných pracovních hodinách;
  - b) Pro chyby kategorie (B) do 8 hodin po oznámení Chyby, Odstraňování Chyb bude prováděno ve Standardních pracovních hodinách;
  - c) Pro chyby kategorie (C) do 5 dnů po oznámení Chyby, Odstraňování Chyb bude prováděno ve Standardních pracovních hodinách;
- 3.3 Poskytovatel bude při zahájení Odstraňování Chyby Objednatele informovat, jakým způsobem bude Odstraňování Chyby prováděno a jakou dobu si vyžádá.
- 3.4 Poskytovatel se zavazuje, že
  - a) chybu kategorie (A) nejpozději do 24 hodin po oznámení Chyby buď odstraní nebo zajistí, že bude možné změnit její klasifikaci na chybu kategorie (B) nebo (C);

- b) chybu kategorie (B) nejpozději do 10 dnů po oznámení Chyby buď odstraní nebo zajistí, že bude možné změnit její klasifikaci na chybu kategorie (C);
  - c) chybu kategorie (C) odstraní nejpozději do 6 měsíců po oznámení Chyby.
- 3.5 Poskytovatel bude během Odstraňování Chyby Objednatele informovat o všech okolnostech, které mohou mít vliv na schopnost Poskytovatele odstranit Chybu v původně oznámeném termínu.
- 3.6 Poskytovatel oznámí neprodleně Objednateli odstranění Chyby.
- 3.7 Pokud Poskytovatel zjistí, že Chyba oznámená Objednatelem byla způsobena
- a) zneužitím, nebo nesprávným užitím SW systému ze strany Objednatele;
  - b) neautorizovanou modifikací nebo doplněním SW systému;
  - c) opomenutím Objednatele realizovat dřívější doporučení Poskytovatele k zamezení výskytu této Chyby
  - d) selháním nebo změnou Technického vybavení;
- pak Poskytovatel oznámí Objednateli, zda a za jakých podmínek je schopen Chybu odstranit
- 3.8 Poskytovatel zajistí archivaci "Záznamu o chybě" po dobu 1 roku ode dne výskytu v něm popsané Chyby.

#### **4. Závazky Objednatele**

- 4.1 Personál Objednatele provede klasifikaci chyby přiřazením kategorie podle čl.1 této přílohy Smlouvy před jejím oznámením Poskytovateli. Zodpovědnost za chybnou klasifikaci má Objednatel.

#### **5. Sankce**

- 5.1 Při prodlení Poskytovatele se splněním závazků dle odst. 3.4 výše, poskytne Poskytovatel slevu ze smluvní ceny ve výši
- a) 0,02% měsíčního paušálního poplatku dle odst. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** Smlouvy za každou hodinu prodlení při odstraňování chyby kategorie (A);
  - b) 0,02% měsíčního paušálního poplatku dle odst. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** Smlouvy za každý den prodlení při odstraňování chyby kategorie (B);
  - c) 0,02% měsíčního paušálního poplatku dle odst. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** Smlouvy za každý den prodlení při odstraňování chyby kategorie (C);
- 5.2 Poskytovatel může požadovat úhradu nákladů, které mu vznikly následkem chybné kvalifikace chyb úmyslně nebo nedbalostí Personálu Objednatele, nebo ohlášením domnělých Chyb, u kterých se prokázalo, že Chybami nebyly. Výše nákladů pak bude stanovena na základě hodinových sazeb Poskytovatele uvedených v příloze č. 2 Smlouvy.
-

2.2. Tímto Dodatkem se ruší v plném rozsahu Příloha č. 6 Smlouvy o poskytování servisních a poradenských služeb č. SRU000237 k IS HELIOS Green a nahrazuje se tímto zněním:

## **Příloha č. 6**

ke Smlouvě o poskytování servisních a poradenských služeb uzavřené mezi společnostmi Dopravní podnik Ostrava a.s. a Asseco Solutions, a.s.

---

### **Provedení odborných prací Poskytovatele**

Tato příloha konkretizuje podmínky, kterými se smluvní strany budou řídit při objednávání a realizaci odborných prací Poskytovatele souvisejících se zajištěním provozu a rozvoje SW systému a jejichž výstupem je věcné plnění mající charakter díla ve smyslu ustanovení § 536 a násl. Obchodního zákoníku.

#### **1. Zadání**

- 1.1 Zadání sestaví Objednatel.
- 1.2 Objednatel si může vyžádat účast pracovníků Poskytovatele při přípravě zadání. Služby poskytnuté pracovníky Poskytovatele při přípravě zadání se pro účely výkladu smlouvy považují za „Odborné konzultace poskytované uživatelům SW systému“ podle článku 3.1.c) smlouvy.
- 1.3 U všech modifikací, dodatků a nebo změn SW systému provedených Poskytovatelem na žádost Objednatele nese Objednatel odpovědnost za rozhodnutí, zda jsou vhodné k zamýšlenému použití v rámci informačního systému Objednatele.
- 1.4 Zadání musí obsahovat následující údaje
  - a) jméno odpovědné osoby za Objednatele;
  - b) kategorie naléhavosti požadavku ve stupnici (A) urgentní, (B) běžný, (C) méně důležitý;
  - c) detailní popis díla;
  - d) informace o zamýšleném budoucím použití díla;
  - e) způsob převzetí díla Objednatelem (včetně přesné specifikace přijímacích testů a testovacích dat, je-li takový způsob předání Objednatelem požadován).
- 1.5 Zadání může dle uvážení Objednatele obsahovat následující údaje
  - a) jméno pracovníka/pracovníků Poskytovatele, jejichž účast Objednatel preferuje nebo výslovně požaduje;
  - b) omezení týkající se celkové ceny, termínu zhotovení, spoluúčasti personálu Objednatele, a jiných záležitostí, které mohou ovlivnit zhotovení a předání díla.

#### **2. Předání a akceptování zadání**

- 2.1 Zadání musí být předáno elektronickou formou prostřednictvím Extranetu Asseco Solutions, a.s., zápisem do pořadače PPG a postupem popsáním v Dokumentaci.
- 2.2 Předáním zadání mohou kontaktní osoby písemně pověřit i další členy personálu Objednatele a Poskytovatele.
- 2.3 Poskytovatel oznámí Objednateli, zda zadání akceptuje, nejpozději během následujícího pracovního dne u zadání kategorie naléhavosti „urgentní“, do tří pracovních dnů u ostatních kategorií.
- 2.4 Poskytovatel může odmítnout zadání, pokud má vážné důvody domnívat se, že
  - a) dílo nelze zhotovit; nebo
  - b) dílo nelze zhotovit s omezeními požadovanými Objednatelem dle odst. 1.5.b) výše;Poskytovatel musí v takovém případě poskytnout Objednateli náležité zdůvodnění.

- 2.5 Poskytovatel si může vyžádat doplnění či úpravu zadání, pokud
- a) popis díla dle odst. 1.4.c) výše není úplný nebo dostatečně jednoznačný a srozumitelný;
  - b) popis způsobu převzetí díla Objednatel dle odst. 1.4.e) výše není úplný nebo dostatečně jednoznačný a srozumitelný;
  - c) nemůže zajistit účast pracovníků požadovaných Objednatel dle odst. 1.5.a) výše;
  - d) s ohledem na povahu požadavku Objednatele nemůže Poskytovatel před zahájením prací doplnit zadání tak, jak je požadováno v odst. 2.6. této přílohy.
- 2.6 Poskytovatel doplní zadání následujícími údaji:
- a) jméno pracovníka odpovědného za realizaci díla;
  - b) termín zahájení, který musí být podle kategorie naléhavosti požadavku
    - nejpozději do 1 dne ode dne akceptace pro kategorii (A) „urgentní“;
    - nejpozději do 1 týdne ode dne akceptace pro kategorii (B) „běžný“;
    - nejpozději do 1 měsíce ode dne akceptace pro kategorii (C) „méně důležitý“;
  - c) termín dokončení prací;
  - d) maximální počet hodin (dnů) práce Poskytovatele, které si zhotovení díla vyžádá (pro kalkulaci ceny díla režimem dle čl. 8.2 Smlouvy) nebo návrh smluvní (fixní) ceny;
  - e) maximální výše dalších nákladů na zhotovení díla;
  - f) požadavky na součinnost Objednatele.
- 2.7 Pokud Poskytovatel požaduje doplnění nebo úpravu zadání nebo Objednatel nesouhlasí s některým z údajů doplněných do zadání podle odst. 2.6, řeší vzniklé problémy odpovědní pracovníci obou stran jmenovaní v zadání.
- 2.8 Zadání se považuje za předané a akceptované když Objednatel v termínu pro ověření nastaví na daném záznamu v pořadači PPG stav Ověřeno.
- 2.9 Poskytovatel tím potvrzuje, že zadání je úplné a srozumitelné a že vytvoří dílo, které bude mít vlastnosti požadované v zadání.  
Objednatel tím potvrzuje, že zadání je definitivní a že v případě, kdy by následně požadoval jeho dodatečné změny, ponese veškeré s tím spojené náklady.

### **3. Realizace díla**

- 3.1 Je-li stanovena smluvní (fixní) cena díla, pak práce Poskytovatele nejsou evidovány v „Pracovních výkazech“.
- 3.2 Není-li v zadání sjednáno jinak, jsou veškeré práce Poskytovatele účtovány Objednateli až po převzetí díla.
- 3.3 Objednatel si může vyžádat změnu zadání. V takovém případě
- a) Objednatel uhradí Poskytovateli veškeré náklady na dosud provedené práce;
  - b) Objednatel a Poskytovatel upraví přiměřeným způsobem zadání včetně termínu dokončení díla a výše celkových nákladů.
- 3.4 Objednatel může zadání zrušit. V takovém případě Objednatel
- a) uhradí Poskytovateli veškeré náklady na dosud provedené práce;
- 3.5 Objednatel nemůže požadovat změnu zadání nebo zrušit zadání poté, co byl již Poskytovatelem vyzván k převzetí díla.
- 3.6 Pokud Poskytovatel dojde k závěru, že nemůže vytvořit dílo plně odpovídající zadání, požádá o změnu zadání. Pokud jde o překážky z viny Poskytovatele nebo okolnosti, které Poskytovatel mohl s vynaložením přiměřené odborné péče

předvídat před zahájením prací, může Objednatel zadání zrušit. Poskytovatel pak nemá nárok na vyplacení odměny za dosud provedené práce.

#### **4. Předání díla**

- 4.1 Po dokončení díla vyzve Poskytovatel Objednatele k jeho převzetí. Pokud Objednatel neumožní do 10 pracovních dnů zahájit předávání díla způsobem stanoveným v zadání, považuje se dílo za převzaté.

#### **5. Záruky a reklamace**

- 5.1 Poskytovatel poskytuje záruku za jakost díla po dobu 6 měsíců ode dne převzetí díla.
- 5.2 Při oznamování a odstraňování Objednatelem reklamovaných vad díla bude stranami postupováno analogicky dle ustanovení odst. 3.1. písm. B) Smlouvy „Odstraňování Chyb SW systému“. Náklady spojené s odstraněním vady díla reklamované Objednatelem v záruční době nese Poskytovatel.
-

### **3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 3.1. Ostatní ustanovení smlouvy, nedotčená tímto Dodatkem zůstávají nadále v platnosti.
- 3.2. Tento Dodatek nabývá platnost a účinnost dnem jeho podpisu posledním ze smluvních stran.
- 3.3. Tento Dodatek je sepsán ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou smluvní stranu.

**Smluvní strany prohlašují, že tento Dodatek ke Smlouvě o poskytování servisních a poradenských služeb k IS HELIOS Green je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech článcích tohoto dodatku smlouvy připojují své podpisy.**

V Praze dne .....

V Ostravě dne .....

.....

.....

**Asseco Solutions, a.s.**

**Dopravní podnik Ostrava, a.s.**