

## SMLOUVA O PODPOŘE ZÁKAZNÍKA při užívání systému GIST Controlling

Číslo smlouvy poskytovatele: 04/34/2007  
uzavřená dle ustanovení § 536 a následujících obchodního zákoníku

mezi společnostmi

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.  
Denisovo nábřeží 920/12  
303 23 Plzeň  
zapsána v obchodním rejstříku u KS Plzeň, odd. B, vložka 710 dne 1.5.1998

IČ: 25220683  
DIČ: CZ25220683  
Číslo účtu

jednající předsedou představenstva

a společnosti

GIST, s.r.o.  
Collinova 421  
500 03 Hradec Králové  
zapsána v obchodním rejstříku u KS Hradec Králové, odd. C, vložka 6566 dne 1.7.1994

IČ: 60916851  
DIČ: CZ60916851

# **GIST**

■ Consulting

I.  
**PŘEDMĚT SMLOUVY**

Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat objednateli služby podpory zákazníka při užívání systému GIST Controlling (dále jen „služby podpory“).

Služby podpory zahrnují:

- nárok na upgrade systému GIST Controlling na vyšší verzi (dále jen „upgrade“),
- službu řešení problémů při užívání systému GIST Controlling včetně odstraňování vad, t.j. včetně nároku na patche s odstraněnými vadami systému GIST Controlling (dále jen „služba řešení problémů“),
- konzultační služby (**vzdálené konzultace, profylaktické návštěvy, předplacené konzultace, ostatní konzultace**) - nárok na konzultace kužívání systému GIST Controlling.

Popis služeb podpory je přílohou č. 1 – Popis služeb podpory.

II.  
**CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

Za poskytování služeb podpory zákazníka je povinen objednatel zaplatit níže uvedené poplatky:

Druh služby podpory	Rozsah služby podpory	Roční cena služeb podpory
Upgrade, patch	Upgrade obvykle 1-2 verze ročně	
Služba řešení problémů	viz. příloha č. 1	
Vzdálené konzultace	dle objednávek a skutečného čerpání	
Profylaktické návštěvy	1 ročně	
Předplacené konzultace	dle objednávek a skutečného čerpání	
Ostatní konzultace	dle objednávek a skutečného čerpání	
Cestovné	dle skutečného počtu cest (doby na cestě a vzdálenosti)	
<b>Paušální roční cena služeb podpory</b>	Upgrade, Služba řešení problémů, vzdálené konzultace, Profylaktické návštěvy, Předplacené konzultace	

Paušální roční cena služeb upgrade a služeb řešení problémů je vztažena k ceně implementace a licencí fakturovaných na základě Smlouvy o dílo č. 04/31/2007 včetně dodatků k této smlouvě v okamžiku fakturace této ceny. Tato cena bude adekvátně změněna v případě změny ceny implementace nebo ceny licencí v důsledku změny rozsahu díla nebo počtu zakoupených či dokoupených licencí.

Poskytovatel je oprávněn vždy na začátku dalšího ročního období účinnosti této smlouvy upravit výše uvedené ceny a sazby v rozsahu odpovídajícím míře inflace v České republice vyjádřené přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci předchozího roku, a to na základě údajů Českého statistického úřadu. Poskytovatel je povinen úpravu cen a sazeb písemně oznámit Objednateli.

V případě, že se obě strany dohodnou na konání vícedenního jednání spojeného s ubytováním konzultanta(ů) poskytovatele v místě blízkém sídlu objednatele, nebudou objednateli fakturovány náklady ušetřených cest, ale jako součást cestovného mu budou přefakturovány skutečné náklady na ubytování v přiměřené kvalitě.

Paušální roční cena služeb podpory bude poskytovatelem fakturována čtvrtletně zpětně vždy po ukončení kalendářního čtvrtletí. Datum zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den příslušného čtvrtletí a povinnost fakturovat je 15 dní od data zdanitelného plnění. První fakturace proběhne po podpisu akceptačního protokolu (viz. Smlouva o dílo) tj. nejdříve ke konci následujícího kalendářního čtvrtletí. Pokud služby podpory budou poskytovány jen po část kvartálního období je objednatel povinen zaplatit pouze adekvátní část ceny.

Cena za ostatní konzultace a cestovné bude poskytovatelem fakturována na základě Evidence práce odsouhlasené oprávněným pracovníkem objednatele ihned po poskytnutí služeb, případně po dohodě obou stran kumulovaně měsíčně. Rozsah prací provedených za měsíc se považuje za dílčí plnění podle zákona č. 235/2004 Sb, o DPH v platném znění. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den příslušného měsíce.

Ke všem cenám bude účtováno DPH dle platných daňových předpisů.

Splatnost faktur je 30 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury. V případě prodlení objednatele s placením faktur je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení za každý i započatý den prodlení.

### III.

#### PLATNOST, ÚČINNOST A UKONČENÍ SMLOUVY

Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva se uzavírá na dva roky ode dne podpisu smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že předloží návrh nové smlouvy, a to nejpozději 3 měsíce před ukončením platnosti aktuální smlouvy

Ukončit platnost této smlouvy lze písemnou výpovědí jedné ze stran této smlouvy. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.

Poskytovatel může od smlouvy odstoupit za následujících podmínek:

- pokud objednatel nezaplatí cenu nebo část ceny dle této smlouvy do 40 kalendářních dnů po lhůtě splatnosti příslušné faktury,
- pokud dojde ke zrušení nebo zániku společnosti objednatele.

### IV.

#### ŘÍZENÍ PODPORY ZÁKAZNÍKA

Objednatel i poskytovatel jmenují garanty a vedoucí podpory za svoji stranu (viz. příloha č. 2 této smlouvy). Garantí a vedoucí podpory za obě strany tvoří řídicí výbor. Garantem je obvykle člen vrcholového managementu společnosti.

Vedoucí podpory objednatele je oprávněn k využívání služeb podpory, k zasílání „Hlášení o problému“, k objednávání konzultací a k odsouhlasování Evidence práce.

Vedoucí podpory poskytovatele je oprávněn k akceptaci objednávek konzultací a k odsouhlasování Evidence práce, kterou je povinen vést.

Po dohodě obou stran je možné změnit vedoucí podpory. Tato změna musí být odsouhlasena Zápisem z jednání.

V případě sporných bodů je vedoucí podpory každé strany oprávněn a povinen svolat řídicí výbor, který o sporných bodech rozhodne.

Objednatel dále jmenuje oprávněného pracovníka za svoji stranu odpovědného za správu systému určeného pro příjem instalačních médií umožňujících instalaci vyšší verze systému GIST Controlling včetně textového souboru v elektronické podobě s návodem na provedení instalace a s popisem hlavních změn ve vyšší verzi systému GIST Controlling, pro příjem informace prostřednictvím elektronické pošty o opravě závady prostřednictvím zásahu do databáze systému GIST Controlling poskytovatele a pro příjem patche s odstraněnou závadou včetně souboru v elektronické podobě obsahujícím návod na instalaci patche a informace o provedených změnách.

Případnou změnu oprávněného pracovníka musí objednatel písemně oznámit poskytovateli.

#### **V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Tato smlouva se řídí Obchodním zákoníkem České republiky a obě smluvní strany přijímají výlučnou pravomoc českých soudů.

Veškeré změny a doplňky této smlouvy musí být učiněny formou písemného dodatku této smlouvy a schváleny oběma smluvními stranami s výjimkami uvedenými explicitně v této smlouvě.

Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, přičemž každá smluvní strana obdrží jeden z nich. Ve stejném počtu vyhotovení budou pořizovány i dodatky k této smlouvě.

Účastníci této smlouvy prohlašují, že smlouvu uzavřeli po zralé úvaze, svobodně a vážně, nikým a ničím k tomu nenucení. Zároveň prohlašují, že se detailně seznámili s textem smlouvy, včetně příloh, že rozumějí užívaným pojmům a že k textu smlouvy nemají žádných výhrad.

V Hradci Králové dne 2.10.2007



**Příloha č.1  
POPIS SLUŽEB PODPORY****Upgrade**

Upgradem se rozumí předání instalačních médií umožňujících instalaci vyšší verze systému GIST Controlling pracovišti Service Desk objednatele. Upgradem se nerozumí žádné práce spojené s instalací vyšší verze a školení.

Zároveň s instalačními médii je předáván textový soubor v elektronické podobě s návodem na provedení instalace a s popisem hlavních změn ve vyšší verzi systému GIST Controlling.

Upgrade na vyšší verzi systému GIST Controlling je podmíněn splněním HW/SW podmínek této vyšší verze.

Změna prvního čísla v čísle verze vyjadřuje generační změnu, která může vyžadovat náročnější instalaci, případně i provedení reimplementace, která není předmětem této smlouvy. V případě generační změny tato smlouva garantuje převoditelnost dat funkčních oblastí, dimenzí a vazebních tabulek. Uživatelské reporty, profily a jiná nastavení nemusí být převoditelná.

Poskytovatel garantuje, že v případě vzniku nové verze s generační změnou bude nadále nejméně po dobu 2 let od poskytnutí upgrade poslední verze před generační změnou poskytována podpora ve smyslu služby řešení problémů a konzultační služby pro předcházející generační verzi.

**Služba řešení problémů**

Službou řešení problémů se rozumí příjem hlášení o vzniku problému prostřednictvím IS Help Desk od oprávněných pracovníků objednatele a odstraňování problémů těmito zprávami oznamovaných. Hlášení je možné podat také telefonicky v časovém rozmezí od 8.00-16.00 hod.

Po podpisu této smlouvy zajistí zhotovitel přístup do IS Help Desk (login/heslo) pro oprávněné pracovníky objednatele. IS Help Desk je přístupný z [www.gist.cz](http://www.gist.cz).

Odstraňování problémů je přednostně prováděno prostřednictvím vzdáleného přístupu. O tom, zda je odstranění problému možno realizovat prostřednictvím vzdáleného přístupu rozhoduje poskytovatel.

Odstraněním problému se rozumí oprava závady nebo poskytnutí přijatelného jiného řešení nebo návodu na dočasné obejítí problému nebo rozhodnutí, že se jedná o námět na rozvoj funkčnosti systému GIST Controlling nebo postoupení problému k vyřešení třetí osobě (např. dodavatel HW, DB atd.), jedná-li se o problém vyvolaný nekorektním chováním komponenty dodané třetí osobou. Poskytovatel je povinen sdělit objednateli, zda problém považuje za vadu či za námět. U vady je poskytovatel povinen sdělit předpokládaný termín opravy či jiného řešení odvozený od závažnosti vady. U námětu je poskytovatel povinen sdělit, zda byl/nebyl zařazen do plánu vývoje dalších verzí systému GIST Controlling s očekávaným termínem jejich distribuce.

Poskytovatel je povinen opravovat vady pouze u takových verzí systému GIST Controlling, od jejichž instalace u zákazníka neuběhla doba delší než jeden rok. Pokud by zákazník hlásil vadu na starší verzi, je povinen nejprve přejít na vyšší verzi systému a poskytovatel je povinen opravovat vadu pouze tehdy, pokud trvá i na této vyšší verzi.

V případě, že oprava závady je prováděna prostřednictvím zásahu do databáze systému GIST Controlling poskytovatele, bude o tomto zásahu předem informován prostřednictvím elektronické pošty oprávněný pracovník objednatele.

V případě, že oprava závady je řešena prostřednictvím poskytnutí patche s odstraněnou závadou objednateli, bude tento patch zaslán na Servis Desk IT objednatele společně s textovým souborem v elektronické podobě obsahujícím návod na instalaci patche a informace o provedených změnách.

V případě, že po nahlášení problému bylo poskytovatelem prokazatelně zjištěno, že problém je způsoben nekorektním jednáním objednatele nebo se vůbec nejedná o problém, má poskytovatel nárok na proplacení nákladů za zjištění příčiny problému ve výši násobku počtu hodin strávených zjišťováním příčiny problému a sazby 1.750,- Kč/člověkohodina bez DPH. K uvedené ceně bude účtováno DPH dle platných daňových předpisů. Tyto náklady lze také uhradit prostřednictvím čerpání předplacených konzultací.

Poskytovatel se zavazuje zahájit práci na odstranění problému bez zbytečného odkladu po obdržení „Hlášení o vzniku problému“ od objednatele.

Problémy se člení do těchto kategorií:

**kategorie A** - problémy znemožňující užívání software; tj. způsobuje "zamrznutí" nebo "zhroucení" systému během normálního používání, způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání software, způsobuje, že významná část software je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému zákazníka.

**kategorie B** - problémy omezující užívání software; tj. způsobuje významné problémy při používání, avšak je překonatelná dočasným náhradním postupem nebo způsobuje, že část dodaného software se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci/helpu, avšak neomezuje významně jeho funkčnost.

**kategorie C** - problémy, které komplikují postupy při práci se software, tj. se projevují v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsáním v dokumentaci/helpu, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.

Kategorizaci problému provádí objednatel v „Hlášení o vzniku problému“. O námitkách poskytovatele na kategorizaci problémů rozhodují pověřeni pracovníci za objednatele a poskytovatele, v jejich nepřítomnosti jejich zástupci. V případě nedohody těchto pracovníků rozhoduje s konečnou platností dohoda statutárních zástupců/ředitelů.

Poskytovatel se zavazuje zahájit práci na odstranění problému a odstranit problém ve lhůtách podle tabulky uvedené níže.

### **Vzdálené konzultace**

Službou vzdálené konzultace se rozumí poskytování konzultací oprávněným pracovníkům objednatele při užívání systému GIST Controlling prostřednictvím IS Help Desk ([www.gist.cz](http://www.gist.cz)), telefonu případně s využitím vzdáleného přístupu. Vzdálené konzultace jsou poskytovány v pracovní dny v pracovní době od 8 do 16 hodin.

Doba trvání vzdálených konzultací by neměla přesáhnout rozsah uvedený v textu smlouvy. Do této doby trvání se započítává čas konzultantů poskytovatele potřebný na přijetí problému, ale i čas potřebný na jeho řešení a objasnění oprávněným pracovníkům objednatele.

Cena služby vzdálené konzultace je stanovena dle této smlouvy dohodnutého objemu vzdálených konzultací oceněných zvýhodněnou konzultační sazbou pro vzdálené konzultace.

### **Profylaktické návštěvy**

Službou profylaktické návštěvy se rozumí návštěva konzultanta poskytovatele v sídle společnosti objednatele za účelem ověření stavu fungování a využívání systému GIST Controlling s cílem provedení návrhu opatření ke zlepšení funkčnosti systému, ke zvýšení jeho přidané hodnoty a využitelnosti pracovníky objednatele, jako například optimalizace využití poskytnutých licencí, změna kompetencí při užívání nástroje, využití dosud nepoužívaných funkcí nástroje, popřípadě využití

jiných nástrojů poskytovatele, prohloubení metodiky controllingu včetně navazujících změn v nástroji, kontrola konzistence dat, zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování, kontrola zálohování a bezpečnosti dat, mapování využití systému (přihlašování), kontrolu databáze apod.

Cena služby profylaktické návštěvy je stanovena dle počtu touto smlouvou dohodnutých profylaktických návštěv oceněných zvýhodněnou konzultační sazbou pro profylaktické návštěvy.

#### **Předplacené konzultace**

Pro další rozvoj systému, změny v rozsahu řešení, doškolení uživatelů, asistenci při využívání systému (při sestavování plánu, tvorbě složitých reportů) a podobné činnosti lze využít službu předplacené konzultace.

Cena předplacených konzultací je stanovena dle počtu předplacených konzultací oceněných zvýhodněnou konzultační sazbou pro předplacené konzultace.

Jednou konzultační hodinou se rozumí běžná i započatá hodina (60 minut) práce jednoho pracovníka poskytovatele. Minimální doba konzultace v sídle objednatele jsou 4 hodiny v celku. Do celkového počtu konzultačních hodin je po vzájemné dohodě poskytovatele a objednatele započítávána i doba nutná na přípravu poskytovatele a veškeré činnosti nutné k poskytování podpory, tj. např. tvorba záloh dat a SW, účast na organizačních poradách objednatele, konzultace s dalšími dodavateli SW, účast na jednáních, na které byl poskytovatel objednatelem přizván atd.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli konzultace na základě akceptovaných objednávek objednatele. Oprávnění pracovníci objednatele mohou konzultace objednávat prostřednictvím IS Help Desk ([www.gist.cz](http://www.gist.cz)), faxu (495 809 356) nebo elektronické pošty ([hotline@gist.cz](mailto:hotline@gist.cz)). Objednávka konzultace bude obsahovat určení místa, datumu a času, na kdy je poskytnutí konzultace požadováno a předmět konzultace. Zhotovitel je povinen potvrdit akceptaci objednávky objednatele do 3 dnů po jejím obdržení nebo v této lhůtě je povinen navrhnout objednateli změnu navržených podmínek poskytnutí konzultace.

Skutečné čerpání předplacených konzultačních hodin je evidováno v Evidenci práce a schvalováno podpisem oprávněného pracovníka společnosti objednatele.

#### **Ostatní konzultace**

Nad rámec výše uvedených typů a objemů konzultací objednatel může využít další konzultace hrazené standardní konzultační sazbou.

Jednou konzultační hodinou se rozumí běžná i započatá hodina (60 minut) práce jednoho pracovníka poskytovatele. Minimální doba konzultace v sídle objednatele jsou 4 hodiny v celku. Do celkového počtu konzultačních hodin je po vzájemné dohodě poskytovatele a objednatele započítávána i doba nutná na přípravu poskytovatele a veškeré činnosti nutné k poskytování podpory, tj. např. tvorba záloh dat a SW, účast na organizačních poradách objednatele, konzultace s dalšími dodavateli SW, účast na jednáních, na které byl poskytovatel objednatelem přizván atd.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli konzultace na základě akceptovaných objednávek objednatele. Oprávnění pracovníci objednatele mohou konzultace objednávat prostřednictvím IS Help Desk ([www.gist.cz](http://www.gist.cz)), faxu (495 809 356) nebo elektronické pošty ([hotline@gist.cz](mailto:hotline@gist.cz)). Objednávka konzultace bude obsahovat určení místa, datumu a času, na kdy je poskytnutí konzultace požadováno a předmět konzultace. Zhotovitel je povinen potvrdit akceptaci objednávky objednatele do 3 dnů po jejím obdržení nebo v této lhůtě je povinen navrhnout objednateli změnu navržených podmínek poskytnutí konzultace.

Skutečné čerpání ostatních konzultačních hodin je evidováno v Evidenci práce a schvalováno podpisem oprávněného pracovníka společnosti objednatele.

**Příloha č. 2  
ODPOVĚDNÉ OSOBY**

<b>POZICE</b>	<b>JMENOVANÁ OSOBA ZA OBJEDNATELE</b>	<b>JMENOVANÁ OSOBA ZA POSKYTOVATELE</b>
Garant		
Vedoucí podpory		
Oprávněný pracovník odpovědný za správu systému		

**Pracoviště Service Desk IT objednatele**

email:

telefon: