

# SMLOUVA O PODPOŘE ZÁKAZNÍKA

## při užívání systému GIST Controlling – dodatek č. 8

(rozšíření systému o modul Koncepce investičního plánování a modul Rozúčtování tržeb)

Číslo smlouvy zhotovitele: 04/34/2007  
uzavřená mezi společnostmi

### **Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.**

se sídlem Denisovo nábřeží 920/12, Plzeň – Východní Předměstí, PSČ 301 00  
zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Plzni pod sp. zn. B 710

IČO: 25220683

DIČ: CZ25220683

číslo účtu:

zastoupená ekonomickým ředitelem

(dále jen objednatel)

a společností

### **GIST, s.r.o.**

se sídlem Collinova 421, Hradec Králové, PSČ 500 03

zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Hradci Králové pod sp. zn. C 6566

IČO: 60916851

DIČ: CZ60916851

číslo účtu:

zastoupená jednatelem společnos

(dále jen poskytovatel)

### Článek I.

1. Mezi smluvními stranami byla dne 2. 10. 2007 uzavřena smlouva o podpoře zákazníka při užívání systému GIST Controlling č. 04/34/2007, na jejímž základě se poskytovatel zavázal poskytovat objednateli služby podpory zákazníka při užívání systému GIST Controlling (dále jen „Smlouva“). Smlouva byla uzavřena na dobu určitou, a sice do 31. 1. 2017.
2. Tímto dodatkem se prodlužuje doba účinnosti Smlouvy do 31. 5. 2018.
3. Tímto dodatkem se dále navyšuje cena podpory o částku 33.935,- Kč bez DPH ročně za nový modul Koncepce investičního plánování a o částku 15.530,- Kč bez DPH ročně za nový modul Rozúčtování tržeb. Dále se tímto dodatkem snižuje cena podpory o částku 10.115,- Kč bez DPH ročně za ukončení využívání funkční oblasti Platební kalendář.

### Článek II.

V článku III. Smlouvy (Platnost, účinnost a ukončení smlouvy) se druhá věta prvního odstavce ruší a nahrazuje se textem níže uvedeného znění:

„Smlouva se uzavírá na období ode dne uzavření smlouvy do 31. 5. 2018.“

Ostatní text čl. III. Smlouvy se nemění.

### Článek III.

Text v čl. II. Smlouvy (Ceny a Platební podmínky) se ruší a nahrazuje se textem níže uvedeného znění:

- a) Za poskytování služeb podpory zákazníka je povinen objednatel zaplatit níže uvedené ceny:

... účinnosti cen služeb upgrade a služeb řešení problému je vztazena 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, a to na základě dodatku této smlouvy.

- b) Za poskytování služeb podpory zákazníka (rozšíření systému o moduly Cash flow a Investiční modelování) je povinen objednatel zaplatit níže uvedené ceny:

Paušální roční cena služeb upgrade a služeb řešení problémů je vztažena k ceně implementace fakturované na základě **Smlouvy o dílo č. 04/27/2009** včetně dodatků k této smlouvě v okamžiku fakturace této ceny. Tato cena bude adekvátně změněna v případě změny ceny implementace v důsledku změny rozsahu díla, a to na základě dodatku této smlouvy.

- c) Za poskytování služeb podpory zákazníka (rozšíření systému o moduly Mzdy a Fond pracovní doby) je povinen objednatel zaplatit níže uvedené ceny:

Paušální roční cena služeb upgrade a služeb řešení problémů je vztažena k ceně implementace fakturované na základě této **Smlouvy o dílo č. 04/45/2010** včetně dodatků k této smlouvě v okamžiku fakturace této ceny. Tato cena bude adekvátně změněna v případě změny ceny implementace v důsledku změny rozsahu díla, a to na základě dodatku této smlouvy.

- d) Za poskytování služeb podpory zákazníka (rozšíření systému o moduly Koncepce investičního plánování a Rozúčtování tržeb) je povinen objednatel zaplatit níže uvedené ceny:

Druh služby podpory	Rozsah služby podpory	Roční cena služeb podpory
---------------------	-----------------------	---------------------------

Paušální roční cena služeb upgrade a služeb řešení problémů je vztažena k ceně implementace a licencí fakturovaných na základě **Smlouvy o dílo č. 04/32/2015 a Smlouvy o dílo č. 04/33/2015** včetně dodatků k těmto smlouvám v okamžiku fakturace této ceny. Tato cena bude adekvátně změněna v případě změny ceny implementace v důsledku změny rozsahu díla, a to na základě dodatku této smlouvy.

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 za měsíc prosinec ke stejnému měsíci předchozího roku, a to na základě údajů Českého statistického úřadu. Poskytovatel je povinen úpravu cen a sazeb písemně oznámit Objednateli.

Standardní konzultační sazba pro ostatní konzultace činí k datu podpisu této smlouvy **za hodinu bez DPH.**

V mimopracovní dny či mimo pracovní dobu poskytovatele jsou konzultační služby počítány s navýšením (příplatkem). Pracovní doba poskytovatele je v pracovní dny 8:00 až 16:00 hodin.

V případě, že služby podpory budou poskytovány mimo sídlo poskytovatele, k jejich ceně bude přičítána cena cestovného. Cena cestovného bude zjištěna oceněním počtu cest a dohodnuté vzdálenosti a doby trvání cesty do místa vykonávání práce a zpět (210 km) sazbami cestovného. Sazby cestovného byly stanoveny 1 hodinu za každého z konzultantů poskytovatele bez DPH.

V případě, že se obě strany dohodnou na konání vícedenního jednání spojeného s ubytováním konzultanta (ů) poskytovatele v místě blízkém sídlu objednatel, 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 objednatel 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 ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

V Hradci Králové dne

V Plzni dne

- 1 -06- 2016

**jednatel**

**ekonomický ředitel**

## PŘÍLOHA č. 1 POPIS ÚDRŽBY SYSTÉMU

**Údržba (maintenance)** Systému zahrnuje:

- **HelpDesk** – přístup do aplikace HelpDesk,
- **Hotline** - nárok na poskytování informací,
- **Upgrade** - nárok na upgrade Systému na vyšší verzi,
- **Řešení incidentů** - odstraňování vad, včetně nároku na patche s odstraněnými vadami.

### **HelpDesk**

Po podpisu této smlouvy zajistí zhotovitel pro oprávněné pracovníky objednatele přístup do aplikace HelpDesk (login/heslo) a předá jim Pokyny pro používání aplikace HelpDesk (dále jen Pokyny). Aplikace HelpDesk je přístupná z [www.gist.cz](http://www.gist.cz). Aplikace HelpDesk slouží pro hlášení incidentů, objednávání služeb a další komunikaci s objednatelem. Oprávnění pracovníci objednatele jsou povinni ji užívat způsobem uvedeným v obdržených Pokynech.

### **Hotline**

Hotline se rozumí poskytování krátkých konzultací oprávněným pracovníkům objednatele prostřednictvím vzdálené komunikace. Konzultace jsou poskytovány v pracovní dny v pracovní době zhotovitele. Doba trvání jednotlivých konzultací by neměla přesáhnout několik minut. Pokud celková doba hotline konzultací z důvodů na straně objednatele významně překročí průměrně 1 hodinu měsíčně resp. 3 hodiny kvartálně, má zhotovitel nárok na proplacení těchto konzultací nad rámec hodiny měsíčně oceněných sazbou zhotovitele.

### **Upgrade**

Upgradem se rozumí nárok objednatele na instalaci nových verzí a patchů Systému.

Novou verzí Systému se rozumí souhrn (build) všech souborů tvořících Systém, z nichž řada byla změněna oproti předcházející verzi v důsledku rozvoje funkčnosti Systému nebo umožnění jeho používání s novými verzemi integrovaného SW třetích stran (Windows, SQL Server a Excel).

Novým patchem (hotpatchem) se rozumí souhrn (build) všech souborů tvořících Systém, který oproti předcházejícímu buildu zahrnuje pouze změnu malé části Systému, jako důsledek opravy nebo optimalizace dané části Systému.

Instalaci nové verze provádí zhotovitel ve spolupráci s objednatelem. Zhotovitel má nárok na proplacení hodin strávených instalací nových verzí, ale nikoliv patchů. Vedoucí projektu obou stran si odsouhlasují termín, podmínky instalace a správnost provedení instalace v aplikaci HelpDesk.

Upgrade na vyšší verzi Systému je podmíněn splněním HW/SW podmínek této vyšší verze. Zhotovitel předá objednateli na jeho žádost aktuální HW/SW podmínky příslušné verze.

Zhotovitel není povinen poskytnout ve vyšší verzi Systému stejnou dílčí funkčnost jako v předchozí verzi, pokud to není možné z důvodů mimo zhotovitele, například v případě významných změn integrovaných nástrojů třetích stran, nebo pokud tato dílčí funkčnost byla nahrazena jiným způsobem, či jinou dílčí funkčností Systému s obdobným užitkem pro uživatele.

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.

Zhotovitel 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 údržba pro předcházející generační verzi.

## Řešení incidentů

Řešením incidentů se rozumí příjem hlášení o vzniku incidentu prostřednictvím aplikace HelpDesk od oprávněných pracovníků objednatele a odstraňování vad Systému těmito zprávami oznamovaných.

Objednatel je povinen zaznamenávat incidenty do aplikace HelpDesk a akceptovat tam jejich vyřešení dle postupu uvedeného v obdržných Pokynech.

Vyřešením incidentu se rozumí oprava vady nebo poskytnutí přijatelného jiného řešení nebo návodu na dočasné obejítí vady nebo rozhodnutí, že se nejedná o vadu nebo postoupení vady k vyřešení třetí straně (např. dodavatel HW, DB atd.), jedná-li se o incident vyvolaný nekorektním chováním komponenty dodané třetí stranou. Zhotovitel je povinen sdělit objednateli, zda incident považuje za vadu či nikoliv.

Zhotovitel je povinen opravovat vady pouze u posledních distribuovaných verzí Systému. Pokud by objednatel hlásil vadu na starší verzi, je povinen nejprve přejít na poslední verzi Systému a zhotovitel je povinen opravovat vadu pouze tehdy, pokud trvá i na této verzi.

Vadou se rozumí pouze nesoulad Systému s dokumentací, kterou tvoří aktuální Implementační projekt a Help Systému. Vady jsou tři kategorií:

- kategorie A - vada znemožňující užívání Systému; tj. provoz Systému musí být v důsledku vady zastaven. Neexistuje postup pro náhradní řešení vady. Obnova provozu Systému není možná zásahem v kompetenci pracovníků objednatele.
- kategorie B – vada významně omezující užívání Systému; tj. vada způsobuje významné problémy při provozu Systému, avšak umožňuje provoz významné části Systému, případně ji umožňuje při použití dočasného náhradního postupu nebo způsobu užívání.
- kategorie C - vada komplikující užívání Systému; vada způsobuje, že Systém se nechová v souladu s dokumentací, ale vada nepatří do kategorií A ani B.

Kategorizaci vady provádí zhotovitel. O námitkách objednatele na kategorizaci problémů rozhodují vedoucí projektu podpory obou stran. V případě nedohody těchto pracovníků rozhoduje dohoda garantů projektu a s konečnou platností dohoda statutárních zástupců/ředitelů.

Zhotovitel se zavazuje zahájit práci na odstranění vady a odstranit vadu podle tabulky uvedené níže ve lhůtách počítaných od obdržení úplného hlášení o vzniku incidentu.

---

Výše uvedené lhůty se počítají takto: Pokud bude incident úplně nahlášen do 12 hodin pracovního dne, počítá se od 12 hodin tohoto dne, pokud bude nahlášen po 12. hodině pracovního dne, počítá se od 8 hodin následujícího pracovního dne. V odůvodněných případech se mohou obě smluvní strany dohodnout na prodloužení výše uvedených lhůt.

Pokud bude oprava vady řešena prostřednictvím zásahu do nastavení Systému pomocí vzdáleného přístupu, bude o tomto zásahu informován objednatel prostřednictvím aplikace HelpDesk.

V případě, že po nahlášení incidentu bude zhotovitelem zjištěno, že incident je způsoben nekorektním jednáním objednatele, má zhotovitel nárok na proplacení nákladů za zjištění příčiny incidentu ve výši násobku počtu hodin strávených zjišťováním příčiny incidentu a aktuální standardní sazby za člověkohodinu. Tyto náklady lze také uhradit čerpáním předplacených hodin v rámci služeb správy a rozvoje Systému.