

SMLOUVA O PODPOŘE ZÁKAZNÍKA při užívání systému GIST Controlling

Číslo smlouvy poskytovatele: 04/27/2007
Číslo smlouvy objednatele: DOD20070196
uzavřená dle ustanovení § 536 a následujících obchodního zákoníku

mezi společnostmi

Dopravní podnik Ostrava a.s.
Poděbradova 494/2
70171 Ostrava-Moravská Ostrava
zapsána v obchodním rejstříku u KS Ostrava, odd. B, vložka 1104 dne 19. 10. 1995

IČ: 61974757
DIČ: CZ61974757
Číslo účtu: xxx

Oprávněn k podpisu: xxx
Zástupce pro smluvní jednání: xxx
Zástupce pro věcná jednání: xxx

(dále jen objednatel)

a společností

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
Číslo účtu: xxx

Oprávněn k podpisu: Ing. Milan Příbyl, jednatel
Zástupce pro smluvní jednání: Ing. Milan Příbyl, jednatel
Zástupce pro věcná jednání: xxx

(dále jen poskytovatel)

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, předplacené konzultace, ostatní konzultace**) - nárok na konzultace k užívání systému GIST Controlling.

Popis služeb podpory jednotlivých typů konzultačních služeb je přílohou č. 1 – Popis služeb podpory.

II. CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Za poskytování služeb podpory zákazníka je povinen objednatel zaplatit níže specifikovanou cenu:

	Druh služby podpory	Rozsah služby podpory	Kvartální cena služeb podpory
A/	Upgrade, patch	upgrade obvykle 1-2 verze ročně	97 353,-
	Služba řešení problémů	viz. příloha č. 1	
B/	Vzdálené konzultace	3 hodiny kvartálně	4 500,-
	Předplacené konzultace	5 hodin kvartálně	7 500,-
	Paušální kvartální cena služeb podpory	Upgrade, Služba řešení problémů, vzdálené konzultace, Předplacené konzultace	109 353,-
C/	Ostatní konzultace	dle objednávek a skutečného čerpání	-

Výše uvedené ceny jsou vztaheny k ceně implementace a licencí fakturovaných na základě **Smluv o dílo č. 04/17/2005, 04/43/2006 a 04/32/2007**; včetně dodatků k těmto smlouvám v okamžiku fakturace této ceny. Tato cena může být změněna v případě změny ceny implementace nebo ceny licencí v důsledku změny rozsahu díla nebo počtu zakoupených či dokoupených licencí. Změna ceny může být provedena pouze na základě dodatku k této smlouvě.

Cena podle bodu A) bude fakturována jednou čtvrtletně, a to do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, datum uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den čtvrtletí. Vždy do 15 dnů po skončení roku zašle poskytovatel objednateli písemnou formou rozdělení zaplacené částky za upgrade na jednotlivé samostatně provedené změny. Rozdělení bude obsahovat slovní označení samostatně provedené změny, částku v Kč a sdělení, zda tato změna měla charakter technického zhodnocení podle § 33 zákona č. 586/1992 Sb. ve znění pozdějších změn a doplňků.

Cena podle bodu B) bude fakturována čtvrtletně s datem uskutečnění zdanitelného plnění vždy poslední kalendářní den čtvrtletí.

Cena podle bodu C) bude fakturována čtvrtletně, a to za všechny konzultace poskytnuté v daném čtvrtletí, datem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den ve čtvrtletí. Přílohou faktur musí být „Evidence práce“ odsouhlasená objednatelem. Pokud v průběhu čtvrtletí nebudou poskytovány žádné „ostatní konzultace“, nebude faktura vystavována. Cena bude účtována alikvotní částí z částky 1.750 Kč za každých i započatých 30 minut konzultace.

Pokud budou služby podpory poskytovány jen po část kvartálního období, je objednatel povinen zaplatit pouze adekvátní část ceny.

Standardní konzultační sazba pro ostatní konzultace činí **1.750,- Kč/ČH**.

V mimopracovní dny či mimo pracovní dobu poskytovatele jsou konzultační služby počítány s 50% 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, bude k ceně podle článku II. b), c) a přičítáno cestovné. Výše cestovného bude stanovena na základě počtu cest, dohodnuté vzdálenosti a doby trvání cesty do místa vykonávání práce a zpět (Hradec Králové – Ostrava 4 hodiny, 250 km) sazbami cestovného. Výše cestovného byla stanovena na **9 Kč/km** a **500,- Kč/ČH** za každého z konzultantů poskytovatele.

Pokud bude meziroční zvýšení inflace nebo zvýšení inflace od jejího posledního promítnutí do ceny vyjádřené přírůstkem indexu spotřebitelských cen vyšší než 2 %, je poskytovatel oprávněn na začátku dalšího ročního období účinnosti této smlouvy upravit výše uvedené ceny a sazby v rozsahu odpovídajícím míře inflace v České republice. Zvýšení ceny bude sjednáno dodatkem ke smlouvě.

Všechny výše uvedené ceny neobsahují daň z přidané hodnoty, která bude k cenám připočtena podle platného zákona při fakturaci.

Splatnost faktur je 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli. V případě prodlení objednatele s placením faktur je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

III.

SLUŽBA ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ

Při odstraňování provozních problémů nebo nefunkčnosti systému se postupuje podle obecných pravidel a podmínek uvedených v příloze č. 1 smlouvy.

V případě prodlení poskytovatele se zahájením práce na odstranění provozního problému nebo v případě prodlení poskytovatele s odstraněním provozního problému, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % za každý i započatý den prodlení z paušální kvartální ceny za řešení služeb podpory ve čtvrtletí, ve kterém došlo k prodlení poskytovatele. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody.

V případě, že instalovaný upgrade způsobí provozní problémy kategorie A., je objednatel oprávněn vyúčtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 20 % z paušální kvartální ceny za řešení služeb podpory za čtvrtletí, ve kterém k problému došlo.

Uplatněnou smluvní pokutu je poskytovatel povinen uhradit na bankovní účet objednatele uvedený ve faktuře do 21 dnů ode dne vystavení faktury. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

IV.

PLATNOST, ÚČINNOST A UKONČENÍ SMLOUVY

Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1. dubna 2007. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

Ukončit platnost této smlouvy lze písemnou výpovědí objednatele. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Poskytovatel může odstoupit od této smlouvy 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.

Objednatel může odstoupit od této smlouvy v případě prodlení poskytovatele s plněním kteréhokoliv jeho závazku podle této smlouvy delším než 30 dnů. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Plnění přijatá před účinností odstoupení se nevracejí.

Dále lze ukončit platnost této smlouvy dohodou obou smluvních stran.

IV.

OPRÁVNĚNÍ PRACOVNÍCI OBJEDNATELE

Oprávněnými pracovníky objednatele k využívání služeb podpory, k zasílání „Hlášení o problému“, k objednávání konzultací a k odsouhlasování Evidence práce jsou:

xxx

xxx

Oprávněný pracovník objednatele odpovědný za záležitosti správy systému a dále určený 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 je:

xxx

xxx

Změnu oprávněných pracovníků 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.

Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se objednatele, které nejsou veřejně přístupny a o kterých se poskytovatel dozví v souvislosti s prací pro objednatele. V případě prokazatelného porušení tohoto ujednání činí smluvní pokuta 500.000,- Kč se splatností 14 dní od jejího vyúčtování objednatelem.

Objednatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se poskytovatele, které nejsou veřejně přístupny a o kterých se objednatel dozví v souvislosti s prací pro poskytovatele. V případě prokazatelného porušení tohoto ujednání činí smluvní pokuta 500.000,- Kč se splatností 14 dní od jejího vyúčtování poskytovatelem.

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 26.3.2007

Ing. Milan Příbyl
jednatel

xxx
ekonomický náměstek

<i>Se zněním textu smlouvy souhlasí</i>	<i>Datum</i>	<i>Podpis</i>
Xxx	26.3.2007	
xxx	26.3.2007	

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

Upgradem se rozumí předání instalačních médií umožňujících instalaci vyšší verze systému GIST Controlling určenému oprávněnému pracovníkovi 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, které jsou determinovány kompatibilitou vyšších verzí zaintegrovaných obecných SW nástrojů.

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 faxových či elektronických zpráv „Hlášení o vzniku problému“ (vzor je uveden v příloze č. 2) od oprávněných pracovníků objednatele a odstraňování problémů těmito zprávami oznamovaných.

„Hlášení o vzniku problému“ zasílá oprávněný pracovník objednatele prostřednictvím faxu (**+420 495 809 356**) nebo elektronické pošty (**hotline@gist.cz**) do společnosti poskytovatele.

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 obejití 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 poskytovatelem, 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 určenému oprávněnému pracovníkovi 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 prokázáno, 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. 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 odchyľuje 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.

kategorie provozního problému	lhůty pro zahájení prací na odstranění problému	lhůty pro odstranění problému
A	do 8 hodin po obdržení „Hlášení o vzniku problému“	do 48 hodin po obdržení „Hlášení o vzniku problému“
B	do 48 hodin po obdržení „Hlášení o vzniku problému“	do 5 pracovních dnů po obdržení „Hlášení o vzniku problému“
C	do 3 pracovních dnů po obdržení „Hlášení o vzniku problému“	Do 3 měsíců, po dohodě s objednatelem nejpozději v další verzi software

Vzdálené konzultace

Službou vzdálené konzultace se rozumí poskytování konzultací oprávněným pracovníkům objednatele při užívání systému GIST Controlling prostřednictvím telefonu (+420 724 79 79 37), faxu (+420 495 809 356), elektronické pošty (**hotline@gist.cz**), případně s využitím vzdáleného přístupu. Vzdálené konzultace jsou poskytovány v pracovní dny v pracovní době od 8 do 16 hodin.

Doba trvání jednotlivých 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 touto smlouvou dohodnutého objemu vzdálených konzultací oceněných zvýhodněnou konzultační sazbou pro vzdálené konzultace.

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 hodina (60 minut) práce jednoho pracovníka poskytovatele. Minimální jednotka konzultační služby je běžná i započatá půlhodina (30 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 objednávek objednatele. Oprávnění pracovníci objednatele mohou konzultace objednávat prostřednictvím faxu (495 809 356) nebo elektronické pošty (hotline@gist.cz). Objednávka konzultace bude obsahovat určení místa, datumu a času, na kdy je poskytnutí konzultace požadováno a předmět konzultace. Poskytovatel je povinen potvrdit akceptaci objednávky objednatele do 24 hodin 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 jednotka konzultační služby je běžná i započatá půlhodina (30 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 objednávek objednatele. Oprávnění pracovníci objednatele mohou konzultace objednávat prostřednictvím faxu (495 809 356) nebo elektronické pošty (hotline@gist.cz). Objednávka konzultace bude obsahovat určení místa, datumu a času, na kdy je poskytnutí konzultace požadováno a předmět konzultace. Poskytovatel 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
HLÁŠENÍ O VZNIKU PROBLÉMU**

Hlášení o vzniku problému

GIST Controlling

Evidenční číslo:

Zákazník:

Vystavil:

Dne:

tel.:

fax:

e-mail:

Kategorie naléhavosti vady:

- A** Závažná funkční vada znemožňující základní činnost systému nebo modulu, která není překonatelná dočasným náhradním postupem.
- B** Funkční vada omezující využití některé úlohy nebo funkce modulu.
- C** Ostatní vady (neshoda ovládání s popisem v dokumentaci, ostatní drobné vady).

Verze aplikace:

Cesta v navigátoru:

Funkční oblast:

Upřesněný popis chyby:

Přesný opis chybového hlášení (včetně ID):

Přílohy:

Evidenční číslo – formát RRRRxxx. Číslo je tvořeno 2 částmi. První část je aktuální rok na 4 znaky. Druhá část pořadové číslo chyby na 3 znaky. Např. 2001001, 2001002, atd....

Verze aplikace – číslo verze programového aplikačního vybavení GIST Controlling. Zobrazuje se v Menu Nápověda – položka v menu – O programu... - Verze (např. 3.03.01).

Cesta v navigátoru – názvy jednotlivých úrovní ve stromové struktuře aplikace tj. produkt, modul, funkční oblast, pohled či tlačítko.

Upřesněný popis chyby – popis postupu, jak k chybě došlo. Jaká činnost byla v aplikaci GIST Controlling vykonávána včetně použitých tlačítek. Při jaké kombinaci dimenzí popř. dat se chyba objevila. Identifikace oken dle jejich názvu.