



Smlouva o podpoře provozu a rozvoji díla č. Onlio/2012/26

Správa železniční dopravní cesty, státní organizace

se sídlem Praha 1, Nové Město, Dlážděná 1003/7, PSČ 110 00
IČ: 70994234
DIČ: CZ70994234
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Praze, oddílu A, vložce 48384
Jednající: JUDr. Jan Blecha, první náměstek generálního ředitele

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Onlio, a. s.

se sídlem: Litvínovská 609/3, Praha 9, PSČ 190 00
IČ: 26194813
DIČ: CZ26194813
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6687
Jednající: Ing. Jiří Voves, předseda představenstva
(dále jen „**Poskytovatel**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s § 269 odst. 2 zákona číslo 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a za podmínek dále uvedených tuto:

Smlouva o podpoře provozu a rozvoji díla

(dále jen **Smlouva**)

Článek I.

Prohlášení smluvních stran

- I.1. Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou založenou a vzniklou v souladu s právním řádem České republiky.
- I.2. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou založenou a vzniklou v souladu s právním řádem České republiky a že je oprávněn podporovat provoz a rozvíjet dílo podle této Smlouvy.

Článek II.

Předmět smlouvy

- II.1. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu stanoveném touto smlouvou pro Objednatele dodávat, rozvíjet, podporovat provoz a hostovat díla objednané na základě jednotlivých smluv o dílo či samostatných objednávek (dále jen „Podpora“ či „Dílo“) dodávané Poskytovatelem.
- II.2. Podporou se rozumí odstraňování vad díla, jeho další rozvoj a případně vývoj dle změnových požadavků zákazníka a hotline telefonní podpora. Předmětem této smlouvy je definování reakčních lhůt, rezervace definovaného objemu kapacit týmu a týmu podpory. Součástí je odstraňování vad Díla, jeho další rozvoj a podpora uživatelů dle rámce specifikovaného smlouvou.
 - II.2.1. Službami Podpory se dále rozumí dodávky jakýchkoli dalších prací Poskytovatelem Objednateli, které se řídí rámcovými pravidly stanovenými v této Smlouvě a které nejsou upraveny samostatnou smlouvou o dílo uzavřenou mezi smluvními stranami.
- II.3. Poskytovatel se dále zavazuje odstraňovat vady Díla, a to v režimu stanoveném touto Smlouvou (dále jen „Vady“).
- II.4. Objednatel se zavazuje platit za Podporu dle této Smlouvy Smluvní cenu.
- II.5. Objednatel se zavazuje, že po dobu platnosti Smlouvy nebude provádět Podporu vlastními prostředky ani pro Podporu nepoužije třetí osobu. Pokud Objednatel při provádění Podpory jakkoli zasáhne do Díla či jinak změní nastavení Díla, Poskytovatel není povinen považovat chyby, které mohly být ovlivněny takovou změnou Díla, za záruční vady.

Článek III.

Způsob, čas a místo provádění služeb Podpory a jiná ujednání o Podpoře

- III.1. Poskytovatel provádí služby Podpory na základě:

- III.1.1. Objednávek Objednatele doručených Poskytovateli písemně či elektronicky. Objednávka bude obsahovat náležitosti sjednané v této Smlouvě, dále jen Objednávka.
- III.1.2. Vlastního uvážení, ale vždy se souhlasem Objednatele, pokud jde o takovou činnost Podpory, která je obvykle prováděna i bez podnětů Objednatele.
- III.1.3. Poskytovatel může navrhopvat Objednateli další změny a úpravy Díla, které považuje za vhodné nebo potřebné.
- III.2. V případě, že je pro Podporu potřebná spolupráce Objednatele, je Poskytovatel povinen Objednatele v přiměřeném předstihu informovat o potřebě takové spolupráce.
- III.3. Za pracovní hodiny se pro účely Podpory považuje doba od 8:30 do 16:30 v pracovních dnech, dále jen Pracovní hodiny.
- III.4. Poskytovatel bude provádět služby Podpory ve svých kancelářích, v kancelářích Objednatele nebo na jiném vhodném místě.
- III.5. Požadavky na Podporu jsou zadávány prostřednictvím elektronického systému Poskytovatele. V případě vady díla nebo jiného požadavku na Podporu vloží klient tuto informaci do elektronického systému Poskytovatele a definuje její závažnost. V případě „závažného požadavku“ pracovníci klienta po vložení požadavku do elektronického systému dodavatele telefonicky kontaktují pracovníky Poskytovatele za účelem upřesnění problematiky.
- III.6. Pokud je nějaké Dílo umístěno na jiných serverech než Poskytovatele, Objednatel Poskytovateli umožní vzdálený přístup pro dodržení lhůt uvedených v čl. III.
- III.7. Specifikace režimu Podpory:
- a) Služby Podpory jsou dostupné v pracovních hodinách.
 - b) Poskytovatel se zavazuje k zahájení na nahlášených vadách díla, které omezují podstatným způsobem užití díla ve lhůtě do 6 pracovních hodin od okamžiku nahlášení požadavku dle bodu III.5.
 - c) Poskytovatel se zavazuje k uvedení díla do omezeného provozu ve lhůtě do 12 pracovních hodin od ukončení lhůty na zahájení prací dle bodu III.7, písmena b).
- III.8. V ostatních případech se servisní podpora řídí ustanoveními obchodního zákoníku.

Článek IV.

Cena za služby Podpory a platební podmínky

- IV.1. Cena za služby Podpory v Objednatelem zvolené variantě činí 250 000,- Kč (slovy dvěstěpadesát tisíc korun českých) ročně a nezahrnuje DPH. Struktura a rozsah služeb v rámci Podpory jsou definovány v příloze číslo 1 této Smlouvy.
- IV.2. Služby realizované Poskyvateltem pro Objednatele nad rámec služeb obsažených v ceně dle IV.1 Smlouvy jsou předmětem zvláštní Objednávky. Objednávka Objednatele obsahuje popis objednané práce, harmonogram její realizace a jejího předání Poskyvateltem Objednateli a její finanční kalkulaci. Objednávka je pro smluvní strany závazná až po jejím potvrzení oběma smluvními stranami.
- IV.3. Paušální cena služeb dle přílohy č. 1 smlouvy bude Poskyvateli uhrazena na základě zálohových dokladů vždy na 3 měsíce předem. Daňový doklad bude vystaven neprodleně dle příslušných zákonů a předpisů.
- IV.4. Daňový doklad a zálohové doklady musí být zaslány na adresu Objednatele.
- IV.5. Lhůta splatnosti daňových dokladů a zálohových dokladů je 14 dní.

- IV.6. Nebudou-li daňový doklad či zálohové doklady obsahovat stanovené náležitosti, nebo v nich nebudou správně uvedeny údaje, je Objednatel oprávněn vrátit je ve lhůtě čtyř dnů od jejího obdržení Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se doba splatnosti přerušuje; po doručení opraveného daňového dokladu či zálohového dokladu Objednateli počíná běžet nová.
- IV.7. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu vzniklé škody.
- IV.8. V případě, že je Objednatel v prodlení se splacením Ceny, je Poskytovatel oprávněn okamžitě přerušit poskytování služeb Podpory až do zaplacení.
- IV.9. Nárok na odměnu za služby Podpory začíná Poskytovateli plynout spuštěním první části Díla v produkčním prostředí a není omezen případným přerušением poskytování služeb Podpory z důvodu prodlení Objednatele se splacením Ceny.

Článek V.

Ujednání o vzájemné spolupráci

- V.1. Objednatel zadává Poskytovateli požadavky na služby Podpory dle definice čl. III.5 Smlouvy.
- V.2. Pokud Poskytovatel odhadne objem prací, které bude potřeba realizovat na základě každého jednotlivého požadavku Objednatele, na méně než 4 hodiny času (včetně), zahájí neprodleně, nebo jinak po pohodě s Objednatelem, realizaci těchto prací a odhad jejich pracnosti uvede do elektronického systému Poskytovatele. Rozsah těchto prací se považuje za schválený Objednatelem.
- V.3. Pokud Poskytovatel odhadne objem prací, které bude potřeba realizovat na základě každého jednotlivého požadavku Objednatele, na více než 4 hodiny času, oznámí Objednateli odhadovaný objem prací na daném požadavku a vyžádá si písemný nebo elektronický souhlas Objednatele s rozsahem těchto prací. Tento souhlas Objednatele bude vždy uveden v elektronickém systému Poskytovatele jako komentář Objednatele k danému požadavku Objednatele.
- V.4. Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem při dodávce služeb Podpory, zejména mu včas poskytovat všechny potřebné podklady ke službám Podpory, provádět kontrolu Podpory a zpřístupnit mu technické zařízení, kde je umístěno Dílo nebo jiný předmět Podpory. Poskytovatel není povinen zkoumat pravdivost a vhodnost podkladů, k provedení Podpory. Za vady podkladů poskytnutých Objednatelem odpovídá Objednatel.
- V.5. V případě, že Objednatel bude v prodlení se svými povinnostmi vyplývajícími mu ze spolupráce s Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn prodloužit lhůtu k provádění Podpory a lhůty navazující o dobu, o kterou byl Objednatel v prodlení.
- V.6. V případě, že podklady nejsou způsobilé pro realizaci služeb Podpory, vyzve Poskytovatel Objednatele, aby poskytl poklady ve formě způsobilé pro Podporu. V takovém případě platí, že Objednatel je v prodlení se svými povinnostmi.
- V.7. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelem při Podpoře, zejména od něho přebírat všechny potřebné podklady k Podpoře.
- V.8. Poskytovatel se zavazuje, že na žádost Objednatele mu sdělí stav, v jakém jsou projekty a služby Podpory.

Článek VI.

Oprávněné osoby

VI.1. Každá smluvní strana jmenuje oprávněnou osobu, popřípadě jejího zástupce, která bude oprávněna činit veškeré úkony podle Smlouvy, nikoliv však změny a dodatky této Smlouvy, ledaže bude mít k provedení změny nebo dodatku Smlouvy zvláštní zmocnění od osoby oprávněné v těchto věcech jménem smluvní strany jednat.

Za Poskytovatele: Věra Nováčková

Za Objednatele: Jan Kupilík

VI.2. Objednatel jmenuje jednu nebo více osob, které budou zajišťovat technickou spolupráci při Podpoře. V případě, že tato osoba nebude moci spolupracovat se Poskytovatelem, má Poskytovatel právo obrátit se na jinou osobu, která umožní provedení spolupráce.

Článek VII.

Povinnost mlčenlivosti

VII.1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, zejména o důvěrných informacích, které se dověděly v rámci spolupráce nebo plnění Smlouvy.

VII.2. Za důvěrné se nepovažují informace, které

VII.2.1. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,

VII.2.2. měla přijímající strana právoplatně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,

VII.2.3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle na vůli druhé strany a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,

VII.2.4. po uzavření smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, která takové informace nezískala přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.

VII.3. Poskytovatel se dále zavazuje, že bude dodržovat ochranná a bezpečnostní opatření Objednatele, v případě přístupu k technickým zařízením Objednatele.

Článek VIII.

Jiná práva a povinnosti smluvních stran

VIII.1. Poskytovatel je povinen počínat si při výkonu služeb Podpory a jiných službách s odbornou péčí.

VIII.2. Poskytovatel může pověřit třetí osobu činnostmi v rámci Podpory nebo může použít třetí osobu k Podpoře. V případě, že Poskytovatel plní své závazky pomocí třetích osob, odpovídá za její výkon, jako by Podporu prováděl sám.

VIII.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo na provedení plánovaných odstávek systému (např. z důvodu upgrade nebo z důvodu profylaxe) v délce trvání do 8 pracovních hodin měsíčně. Dle možností jsou odstávky systému prováděny v době malého provozu.

V případě nezbytnosti uskutečnit odstávku během pracovních hodin je Poskytovatel povinen o tomto informovat Objednatele nejpozději 30 minut před zahájením odstávky a její maximální doba je omezena na 1 pracovní hodinu.

- VIII.4. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují ke Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu sídla, není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- VIII.5. Ukládá-li smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě, nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument textového procesoru MS Word verze 97 nebo vyšší, XLS nebo PDF formátu na dohodnutém médiu.
- VIII.6. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny adresy svého sídla nebo jiné adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do čtyř dnů.

Článek IX.

Odpovědnost za vady

- IX.1. Poskytovatel odpovídá za vady, které způsobil v rámci realizace služeb Podpory.
- IX.2. Lhůty pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady se řídí zákonnou úpravou
- IX.3. Poskytovatel neodpovídá za vady, které vzniknou působením vnějších okolností, které jsou nepředvídatelné a neovlivnitelné.
- IX.4. Poskytovatel neodpovídá za právní vady Podpory, které vznikly nesplněním povinnosti Objednatele předat Poskytovateli podklady bez váznoucích práv třetích osob.
- IX.5. V případě, že je vada odstranitelná, může Poskytovatel vadu odstranit, poskytnout náhradní plnění nebo přiznat slevu z Ceny. V případě, že je vada neodstranitelná, ale Dílo nebo jiný předmět správy lze užívat podle jejich účelu užití, může Objednatel žádat slevu z Ceny. Poskytovatel je povinen odstranit vadu, poskytnout náhradní plnění nebo poskytnout slevu z Ceny bez zbytečného odkladu poté, co byl Objednatelem na vadu upozorněn.
- IX.6. V případě, že vada je neodstranitelná a Dílo nebo jiný předmět Správy nelze užívat podle jejich účelu užití, může Objednatel odstoupit od Smlouvy nebo zrušit Objednávku. Za neodstranitelnou vadu se považuje též opakovaný výskyt téže vady, představuje-li podstatné porušení Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy musí Objednatel písemně oznámit Poskytovateli.

Článek X.

Odpovědnost za škodu

- X.1. Na odpovědnost za škodu a náhradu škody se užití ustanovení § 373 a následující zákona 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.
- X.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany se zavazují, že si budou bez zbytečného odkladu oznamovat všechny škody, které jim vznikly v souvislosti se Smlouvou.

Článek XI.

Odpovědnost za prodlení

- XI.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- XI.2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
- XI.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

Článek XII.

Platnost a účinnost smlouvy

- XII.1. Platnost smlouvy je 3 roky.
- XII.2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- XII.3. Smlouva zaniká:
 - XII.3.1. Uplynutím doby platnosti smlouvy dle bodu XII.1.
 - XII.3.2. písemnou dohodou smluvních stran,
 - XII.3.3. písemnou výpovědí s dvanáctiměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně;
 - XII.3.4. písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení povinností ze Smlouvy některou ze smluvních stran.
- XII.4. Za podstatné porušení povinností ze Smlouvy se považuje zejména opakované nebo závažné porušení povinností spolupracovat, prodlení s plněním závazků delším než jeden měsíc přes písemné upozornění na takové prodlení, porušení povinností týkajících se nakládání s důvěrnými informacemi.

Článek XIII.

Závěrečná ustanovení

- XIII.1. Smlouva a právní vztahy z ní vzniklé se řídí obchodním zákoníkem v platném znění.
- XIII.2. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- XIII.3. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
- XIII.4. V případě, že se některé ustanovení smlouvy stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti.

XIII.5. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení a Objednatel obdrží jedno vyhotovení.

XIII.6. Nedílnou součástí Smlouvy jsou veškeré přílohy Smlouvy.

Datum: 2.7.2012

Objednatel: 04 -10- 2012

Poskytovatel:

Podpis: 

Jméno: JUDr. Jan Blecha
Funkce: první náměstek generálního ředitele

Podpis: 

Jméno: Ing. Jiří Voves
Funkce: předseda představenstva

Příloha 1: Struktura a cena služeb v rámci Podpory

Paušální část:

Struktura poskytovaných služeb:

- Garantované reakční doby dle této smlouvy;
- Reservace kapacit v objemu 10 hodin měsíčně, které mohou být využity na vývojářské, grafické a konzultační práce;
- Maintenance CMS Aladin dle platné licenční smlouvy.

Paušální cena služeb v této struktuře a objemu je **250 000,- Kč** bez DPH za rok.

Nevyčerpané předplacené hodiny v rámci měsíce se nepřevádí do následujících měsíců. Minimální účtovaný čas na položku je 15 minut.

Cena za **případné služby** poskytnuté na základě objednávek **nad rámec hodin zahrnutých do paušálu** bude fakturována měsíčně zpětně na základě počtu hodin a hodinové ceny dle aktuálního ceníku Poskytovatele.

Příloha 2: Ceník prací dle činností a pozic

Pozice / činnost	Sazba Kč/hod (bez DPH)
Juniorské pozice (junior developer, web developer, unit tester, grafické práce)	1 000,-
Seniorní pozice (senior developer, konzultant, kreativní grafika)	1 500,-
Expertní pozice: (architekt, analytik, senior konzultant, project manager)	1 800,-
Podpůrné a rutinní práce (plnění a manuální migrace dat, sazba textů a úprava grafických podkladů, administrativní práce, tvorba dokumentace)	750,-
Dopravné po Praze (paušál)	1.500,-
Dopravné mimo Prahu	10 Kč/km

Příloha 3: Elektronický systém Poskytovatele

Elektronický systém Poskytovatele pro hlášení a sledování požadavků na služby Podpory je přístupný na adrese <http://jira.onlio.com>.

Uživatelské jméno a heslo bude dodáno na základě žádosti odpovědné osobě.

Emailová adresa na klientský servis:

support@onlio.com

Telefonický kontakt na klientský servis

+420 222 744 777

Příloha 4: Podporované aplikace

Předmětem podpory je technická podpora při odstraňování závad na internetu používající publikační systém CMS Aladin a intranetu postaveného na platformě MS SharePoint.

onlio
ONLIO, a.s.
Litvínovská 609/3, 190 00 Praha
IČ: 261 94 813, DIČ: CZ 261 94 8