

Smlouva o licenčních poplatcích a podpoře
nasazení softwarového balíku FBS a příslušných komponent
(dále jen „Smlouva o licenčních poplatcích“)

Smluvní strany

IDS Východ s.r.o.

Turgenevova 36
040 01 Košice
Slovenská republika

Zápis v: Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vl. č. 47373/V
IČO: 52 681 734
IČ DPH: SK 2121104293

Bankovní spojení: VÚB, a.s.
Číslo účtu: SK39 0200 0000 0041 9152 7355
Statutární orgán: Ing. Radovan Hužvík, jednatel
Ing. Milan Škorupa, PhD., jednatel

Kontaktní údaje:
pro věci ekonomické – mobil: +421 948 997 675, e-mail: ekonomika@idsvychod.sk
pro věci technické – mobil: +421 948 997 058, e-mail: mondek@idsvychod.sk

(dále jen: **Uživatel**)

číslo smlouvy Uživatele:

a

iRFP e. K.

Institut für Regional- und Fernverkehrsplanung
Zastoupený Dirkem Bräuerem
Hochschulstraße 45
01069 Dresden
Německo

Ust.-IdNr.: DE203 459 985

Bankovní spojení:
Commerzbank Leipzig
BIC: COBADEFFXXX
IBAN: DE46 8604 0000 0109 8557 00

(dále jen: **iRFP**)

a

Ing. Vít Janoš, Ph.D.

Klucké Chvalovice 84
285 65 Zbýšov v Čechách
Česká republika

IČ: 627 79 141

Bankovní spojení:
Raiffeisen Bank
BIC: RZBCCZPP
IBAN: CZ79 5500 0000 0000 0087 7611

(dále jen: **iRFP, zastoupení v České republice**).

1. Předmět smlouvy, platnost, licenční poplatek

1.1. Předmět smlouvy

V rámci této smlouvy přebírá iRFP údržbu a podporu nasazení softwarového balíku FBS a příslušných komponent (*dále: Smlouva o licenčních poplatcích*), jakož i údržbu verzí a podporu pro použití systému zpracování jízdního řádu FBS a souvisejících doplňkových komponent iRFP (*dále: FBS*).

1.2. Výjimka

Samotné plnění Smlouvy o licenčních poplatcích nezahrnuje údržbu a správu hardwarových komponent (ani v případě jejich dodání od iRFP anebo partnerů), ani správu a zálohování datových souborů FBS, ani vzdělávací činnost v oboru dopravní technologie a kolejových vozidel, ani školení a ostatní poradenskou činnost.

1.3. Smluvní základ

Základem Smlouvy o licenčních poplatcích jsou všeobecné smluvní a rámcové podmínky iRFP (*dále jen AVR*) v aktuálně platné verzi. AVR jsou zveřejňovány na internetu na adrese www.irfp.de a lze je na vyžádání zdarma zaslat. Platí výhradně právo Spolkové republiky Německo s výjimkou obchodního práva UN.

1.4. Změny smlouvy

Tato smlouva může být měněna pouze na základě shody obou smluvních stran a to pouze písemnou formou. Tuto dohodu lze měnit pouze se souhlasem všech stran a pouze písemně. Vedlejší ústní dohody nebudou uznávány. Kromě odstavců 3 až 5 nemusí být služby a dodávky iRFP prováděné bez objednávky klienta realizovány.

1.5. Licenční poplatek spojený s plněním Smlouvy o licenčních poplatcích

Náklady spojené s plněním Smlouvy o licenčních poplatcích jsou vypočteny jako 1% z celkové ceny licence uživatele programu FBS. Základem pro výpočet ročního licenčního poplatku jsou ceníkové ceny iRFP; na zvláštní slevy, objemové slevy nebo koncese se nebere zřetel.

Měsíční licenční poplatek za rozsah standardní licence uživatele tak činí

1 % z 9.890 € = 98,90 € / měsíc od 01.01.2024.

Celkový roční licenční poplatek ve výši 12 x 98,90 EUR, tj. **1186,80 EUR/rok** bude iRFP hrazen daňovým dokladem – fakturou, následovně:

1. Část ročního licenčního poplatku ve výši 791,20 EUR bude fakturována zástupcem iRFP v ČR, Ing. Vitem Janošem, Ph.D. a část ve výši 395,60 EUR bude fakturována iRFP e. K. Dresden.
2. Obě faktury budou vystaveny v EUR, a to nejpozději do 30. června příslušného kalendářního roku se splatností 14 kalendářních dní. První faktury budou vystaveny za rok 2024.
3. V prvním roce užívání programu FBS, tj. v roce 2023, nebude roční licenční poplatek uživateli účtován.

V případě zvýšení počtu uživatelských licencí programu FBS se adekvátním způsobem zvýší i licenční poplatek. Uživatel si může po vzájemné dohodě sjednat odlišné termíny a frekvence plateb.

1.6. Počátek plnění a výpověď Smlouvy o licenčních poplatcích

Platnost Smlouvy o licenčních poplatcích začíná prvním měsícem po nákupu licence (**zde: 1.1.2023**). Smlouvu o licenčních poplatcích lze vypovědět nejdříve po 2 letech trvání, a to vždy ke konci čtvrtletí (**v tomto případě nejdříve 31.12.2024**). Předčasné ukončení bez předchozí výpovědi představuje porušení smluvních podmínek.

2. Služby zajišťované iRFP

- 2.1. Odstraňování programových chyb a konfliktů programu i po uplynutí zákonné záruční doby (viz bod 3.)
- 2.2. Dodávka vylepšených programových verzí, update (viz bod 4.)
- 2.3. Odborná pomoc při používání programu, zákaznický servis, podpora (viz bod 5.)
- 2.4. Správa dat hnacích vozidel
Databáze hnacích vozidel je rozšiřována s každým pravidelným updatem programu. Databáze může být rozšířena i na základě přání uživatele, poskytne-li podle specifikace iRFP potřebná technická data o vozidlech. Pokud uživatel potřebuje další údaje o hnacím vozidle, nebo pokud iRFP vynaloží zvláštní úsilí na pořízení nových údajů o hnacím vozidle, budou uživateli po předchozí dohodě fakturovány dodatečné náklady.
- 2.5. Zajištění vzestupné kompatibility souborů vytvořených jednotlivými verzemi programu, včetně minimálně jedné verze programu předchozí a včetně programových modulů a rozhraní iRFP, udržování správného chodu a funkčnosti programu.
- 2.6. Pokud služby uvedené v bodech 2.1. až 2.5. nejsou dostačující, lze po dohodě zajistit i servis iRFP na pracovišti objednatele. Tato služba je podmíněna převzetím cestovních nákladů a je zpoplatněna hodinovou sazbou 80,00 €/ hod. Budou účtovány pouze skutečné náklady, avšak vždy minimálně jedna denní sazba.

3. Odstraňování programových chyb a konfliktů

- 3.1. Oznámení chyby
Dojde-li k omezení funkcí programu, kontaktuje uživatel neprodleně iRFP na kontaktních údajích dle bodu 5.5. K vlastnímu omezení či chybě je nutno sdělit, jak, od kdy a při jaké operaci k chybě dochází, na jaké systémové konfiguraci, případně vyskytuje-li se chyba po změně systémové konfigurace apod. Uživatel poskytne iRFP maximální součinnost při popisu a detekci programového konfliktu.
- 3.2. Odstranění chyby
iRFP se zavazuje, odstraňovat chyby a programová omezení v rámci průběžného vývoje programu cestou nejbližšího updatu. To platí pro omezení a chyby vzniklé v programových a instalačních souborech FBS. Chyby a programová omezení vznikající nevhodnou systémovou konfigurací, konflikty s operačním systémem či hardwarovou konfigurací či síťovými nastaveními nejsou předmětem zákaznické péče iRFP. V případě odstranění drobných chyb jsou aktualizované programové verze poskytovány pouze elektronicky, mimo rámec standardního updatu.
- 3.3. Závažné chyby programu
Závažné chyby jsou odstraňovány do 5 pracovních dnů (v Sasku). Závažné chyby jsou taková omezení běžného fungování programu, která znemožňují jeho použitelnost a nejsou odstranitelné či nahraditelné jinými funkcionalitami programu. Pokud nelze provést opravu závažné chyby v uvedeném termínu, zavazuje se iRFP, že poskytne řešení problému, anebo nahradí příslušnou funkčnost jinou vhodnou aplikací (např. dočasná oprava chyb).
- 3.4. Záruka
Řešení problémů a chyb programu je zaručeno po dobu jednoho roku. Pokud po odstranění závady v záruční době dojde k další poruše na základě stejné příčiny, musí iRFP tuto vadu neprodleně odstranit bez nároku na odměnu. To platí i v případě, že v důsledku práce na odstranění chyby dojde k další chybě programu.
- 3.5. Dokumentace a školení
viz bod 4.5

4. Dodávka vylepšených programových verzí, update

4.1. Pravidelný update

Updaty obsahují nové verze programových komponent k doplnění, zlepšení a dalšímu rozvoji funkcionality softwarového balíku FBS. Updaty zároveň řeší nápravu chybových stavů programu. Updaty se zpravidla rozesílají 1-2 x ročně v podobě instalačních souborů. S novým updatem je zajištěna kompatibilita souborů vytvořených ve starší programové verzi.

4.2. Speciální úpravy funkčnosti programu

Uživatel může požádat, aby mu iRFP nabídl nad rámec Smlouvy o licenčních poplatcích nové verze či funkcionality programu. Pokud jsou požadované funkcionality programu na trhu obvyklé nebo v důsledku nejmodernějších technologií nezbytné, nabídne je iRFP jednoduše na celém trhu. iRFP tak zajišťuje nové uživatelské funkcionality, pokud jsou do programu FBS integrovatelné a nejsou v rozporu s celkovým konceptem programu. Další specializované funkcionality či přizpůsobení programu lze sjednat za úplaty formou samostatného dodatku, pokud tyto úpravy nejsou v rozporu s celkovým konceptem programu.

4.3. Převzetí nových programových verzí

Odmítne-li uživatel převzít nové součásti programu, nové verze či komponenty, není ze strany iRFP možné garantovat plnou funkčnost softwarového balíku FBS. Ze strany iRFP může být v tomto případě vypovězena Smlouva o licenčních poplatcích. Pokud nová verze programu slouží k nápravě porušení vlastnických práv, anebo je založena na úředních / soudních příkazech, musí být uživatelem přijata neprodleně. Společnost iRFP nese náklady vzniklé v případě porušení vlastnických práv nebo příkazů, za které je odpovědná.

4.4. Funkčnost programu

iRFP se zavazuje, že funkčnost programu a možnosti jeho uplatnění existující v okamžiku uzavření smlouvy, zůstanou zachovány po celou dobu její platnosti v rámci celkového konceptu rozvoje programu. Uživatel je seznámen s tím, že v rámci vývoje programu dochází k úpravám uživatelských funkcí, vzniku nových, případně jejich rušení (s odpovídající náhradou v rámci modularity programu).

4.5. Dokumentace a školení

Všechny změny programu budou uživateli oznámeny. iRFP zajistí příslušnou úpravu a doplnění programové dokumentace. Informace o změnách a úpravách mohou proběhnout i formou přiložených informací (soubory readme), odkazem na internetové stránky iRFP (<http://news>), komprimovanými soubory anebo e-mailem. V případě požadavku uživatele je možné i realizovat i uživatelské školení. Školení jsou zpoplatněna.

5. Odborná pomoc při používání programu, zákaznický servis, podpora

5.1. Obsah

Předmětem podpory a zákaznického servisu je odborná pomoc při správné obsluze programového balíku FBS a zajištění jeho funkcionality, a dále poradenství pro jeho správné používání, které se bezprostředně týká funkcionality programu.

5.2. Upřednostnění svépomoci

Uživatel je povinen vzít na vědomí informační materiály (příručka, vysvětlivky, FAQ a soubory readme, internetová nápověda) nabízené iRFP a pokusit se problém vyřešit před použitím podpory.

5.3. Zákaznický servis a podpora

Technická podpora používání programu FBS je pro uživatele v českém jazyce k dispozici v pracovní dny (v ČR) od 10:30 do 18:30. Technická podpora používání programu FBS je pro uživatele v německém či anglickém jazyce k dispozici v obvyklé úřední době (pracovní dny v Sasku od 9:00 do 17:00). Z uvedených časů nelze odvodit právo na bezpodmínečnou a okamžitou dostupnost. Jakékoli otázky a problémy, které vyvstanou, budou vyřešeny v přiměřené lhůtě, ale počáteční posouzení (doba odezvy) bude provedeno nejpozději následující pracovní den po vzniku a sdělení problému. Doba odezvy se prodlužuje na sedm dní, pokud se uživatel během posledních tří let nezúčastnil školení iRFP a současně nebyly vzaty v úvahu podpůrné a informační materiály nabízené iRFP (viz 5.2.). Standardní podpora se netýká dopravně-inženýrské problematiky, ani IT-problematiky.

5.4. Vhodnost podpůrných informací nebo programů

iRFP neposkytuje záruky na bezpodmínečnou vhodnost informací o podpoře. Omyly a chyby jsou výslovně vyhrazeny, informace jsou poskytovány bez záruky a neobsahují žádnou garanci správnosti. Některé poskytnuté informace mohou být mnohdy pokusem o okamžitou pomoc s konkrétním úkolem, zejména pokud produkt nebyl ve skutečnosti pro tento specifický účel určen.

5.5. Kontakt na iRFP

iRFP poskytuje uživateli následující komunikační možnosti, pomocí kterých lze vyřešit požadavky na podporu a oznamovat případné chyby programu:

Kontakt v českém jazyce:

1. kontaktní možnost přes e-mail: praha@irfp.cz
2. kontaktní možnost přes telefon: 604 423 932

Kontakt v německém a anglickém jazyce:

1. kontaktní možnost přes tlačítko *Hilfe* > *Kontakt* ve všech modulech programu FBS
2. kontaktní možnost přes e-mail: support@irfp.de nebo www.support.irfp.de
3. kontaktní možnost přes telefon: 0800-HILFSZUG (odpovídá +49-800 44537984)
(prosíme používejte kontakty v uvedeném pořadí, zajistíte si tak rychlejší pomoc při řešení problému)

6. Ostatní

- 6.1. Uživatel oznámí iRFP kontaktní osoby pro věci technické (nasazení a užívání FBS) a věci smluvní (smlouva o licenčních poplatcích, fakturace apod.). Uvedené osoby budou jediné určené pro komunikaci ve věci užívání SW balíku FBS. Více osob / další osoby lze přiřadit za poplatek. Za závazné komunikační prostředky je považován e-mail a pošta na poslední známou adresu.
- 6.2. Uživatel je před každým vyžádáním úkonů licenční podpory sám zodpovědný za zabezpečení hardwarového klíče a programových komponent své uživatelské licence a správu datových souborů.
- 6.3. Pokud iRFP nemůže dodržet své smluvní závazky z důvodu vyšší moci nebo z důvodu stávky včas, anebo vůbec, neplynou z toho pro iRFP žádné nepříznivé právní důsledky. To neplatí, pokud se iRFP na těchto negativních vlivech podílel, anebo je způsobil. Pokud iRFP nemůže řádně vykonávat své služby z důvodu vyšší moci nebo stávky, oznámí to iRFP neprodleně uživateli (kontaktem dle 5.5).
To platí obdobně pro plnění smluvních závazků uživatele.
- 6.4. Změna právní formy, podílu nebo přidružení smluvních stran nemá vliv na platnost smlouvy; podmínky jejího ukončení nejsou dotčeny.
- 6.5. Smluvní strany se zavazují, že budou jednat v dobré víře a maximální vzájemné shodě při plnění této smlouvy a v případě řešení problémů a konfliktů upřednostní vzájemné jednání před vyvoláním soudních sporů.
- 6.6. Příslušná ustanovení AVR (Všeobecných obchodních podmínek) se týkají ochrany údajů, obchodního tajemství a důvěrnosti údajů, salvatorní klauzule a platebních podmínek.

Uživatel:

V Košicích dne

.....
za IDS Východ s.r.o.**Institut für Regional- und Fernverkehrsplanung**

V Drážďanech dne

.....
za iRFP**Institut für Regional- und Fernverkehrsplanung,
zastoupení v České republice**

Ve Zbýšově v Čechách dne

.....
za iRFP, zastoupení v České republice

Projektvertrag über die Wartung und Unterstützung
zum Einsatz des Fahrplanbearbeitungssystems FBS
und zugehöriger Komponenten (Wartungsvertrag)

Vertragsparteien**IDS Východ s.r.o.**

Turgenevova 36
040 01 Košice
Slowakische Republik

Eintrag in: Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vl. č. 47373/V
IČO: 52 681 734
IČ DPH: SK 2121104293

Bankverbindung: VÚB, a.s.
IBAN: SK39 0200 0000 0041 9152 7355
Statutarorgan: Ing. Radovan Hužvík, konateľ
Ing. Milan Škorupa, PhD., konateľ

Ansprechpartner:
für wirtschaftliche Angelegenheiten – Handy: +421 948 997 675, e-mail: ekonomika@idsvychod.sk
für technische Fragen – Handy: +421 948 997 058, e-mail: mondek@idsvychod.sk

(nachfolgend: Auftraggeber)

Vertragsnummer:

und

iRFP e. K.

Institut für Regional- und Fernverkehrsplanung
vertreten durch Herrn Dirk Bräuer
Hochschulstraße 45
01069 Dresden
Deutschland

Ust.-IdNr.: DE203 459 985

Bankverbindung:
Commerzbank Leipzig
BIC: COBADEFFXXX
IBAN: DE46 8604 0000 0109 8557 00

(nachfolgend: iRFP).

und

Ing. Vít Janoš, Ph.D.

Klucké Chvalovice 84
285 65 Zbýšov v Čechách
Tschechische Republik

IČ: 627 79 141

Bankverbindung:
Raiffeisen Bank
BIC: RZBCCZPP
IBAN: CZ79 5500 0000 0000 0087 7611

*(nachfolgend: iRFP,
Niederlassung Tschechien).*

1. Vertragsgegenstand, -gültigkeit und -kosten

1.1. Vertragsgegenstand

iRFP übernimmt im Rahmen dieses Projektvertrages über die Wartung und Unterstützung zum Einsatz des Fahrplanbearbeitungssystems FBS und zugehöriger Komponenten (*nachfolgend: Wartungsvertrag*) die Wartung und Einsatzunterstützung sowie die Versionspflege für das beim Auftraggeber eingesetzte Fahrplanbearbeitungssystem FBS und damit verbundene iRFP-Zusatzkomponenten (*nachfolgend: FBS*).

1.2. Ausschluss

Im Wartungsvertrag nicht eingeschlossen sind Hardwarekomponenten (auch soweit von iRFP oder Partnern geliefert) und Datensicherung/-wiederherstellung sowie Schulung und Beratung zu Technik und Betriebsführungen von Verkehrssystemen und zur Fahrplankonstruktion/Umlaufplanung im Allgemeinen.

1.3. Vertragsgrundlagen

Grundlage für den Wartungsvertrag sind die Allgemeinen Vertrags- und Rahmenbedingungen des iRFP (*nachfolgend: AVR*) in der jeweils gültigen Fassung. Die AVR sind im Internet unter www.irfp.de veröffentlicht und werden auf Wunsch kostenfrei zugesandt. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

1.4. Vertragsänderungen

Änderungen dieses Vertrages sowie Neben- und Zusatzabreden bedürfen der schriftlichen Zustimmung beider Vertragspartner. Mündliche Nebenabreden sind und werden nicht getroffen. Über die Abschnitte 3. bis 5. hinaus ausgeführte iRFP-Leistungen und Lieferungen ohne Auftrag des Auftraggebers müssen von diesem nicht anerkannt und vergütet werden.

1.5. Kosten des Wartungsvertrages

Für den Wartungsvertrag werden Kosten von monatlich 1 % des gesamten FBS-Lizenzpreises des Auftraggebers berechnet. Grundlage für die Berechnung der Wartungspreise sind die Listenpreise des iRFP; besondere Rabatte, Mengenstaffeln oder Konzessionen bleiben unberücksichtigt.

Die Kosten betragen z.B. für die beim Auftraggeber zurzeit vorhandene Basislizenz
1 % von 9.890 € = 98,90 € (zzgl. MwSt.)
monatlich ab dem 01.01.2024.

Die Zahlung der Lizenzgebühr in Höhe von 12 x 98,90 EUR, d.h. 1186,80 EUR/Jahr erfolgt auf Basis von 2 Rechnungen nach folgendem jährlichen Zahlungsplan:

1. Ein Teil der jährlichen Lizenzgebühr in Höhe von 791,20 EUR wird von der iRFP-Niederlassung Tschechien, Ing. Vít Janoš, Ph.D. und ein Teil in Höhe von 395,60 EUR wird vom iRFP e.K. Dresden in Rechnung gestellt.
2. Beide Rechnungen werden in CZK spätestens bis zum 30. Juni des Kalenderjahres mit einer Fälligkeit von 14 Kalendertagen ausgestellt. Die ersten Rechnungen werden für das Jahr 2024 ausgestellt.
3. Im ersten Jahr der Nutzung des FBS-Programms, also im Jahr 2023, wird dem Nutzer die jährliche Lizenzgebühr nicht in Rechnung gestellt.

Bei Lizenzenerweiterung erhöht sich die monatliche Gebühr ab dem auf den Lieferzeitpunkt folgenden Monat entsprechend den genannten Konditionen. Der Auftraggeber kann abweichende Zahlungstermine und -zeiträume einvernehmlich vereinbaren.

1.6. Inkrafttreten und Kündigung des Wartungsvertrages

Die Gültigkeit des Wartungsvertrages beginnt zum nächstmöglichen Monatsersten (**hier: 01.01.2023**). Der Wartungsvertrag kann jederzeit zum Quartalsende mit dreimonatiger Kündigungsfrist, frühestens jedoch nach Ablauf von zwei Jahren (**hier: 31.12.2024**) gekündigt werden. Eine vorzeitige fristlose Kündigung bei erheblichen Verstößen gegen vertragliche Vereinbarungen ist davon unbeeinträchtigt.

2. Leistungen des iRFP

- 2.1. Behebung von Programmfehlern auch nach Ablauf der gesetzlichen Garantiezeit
(*nachfolgend: Mängelbeseitigung; siehe Punkt 3.*)
- 2.2. Lieferung von verbesserten Programmversionen (*nachfolgend: Updates; siehe Punkt 4.*)
- 2.3. Beratung und Hilfestellung beim Programmeinsatz (*nachfolgend: Support; siehe Punkt 5.*)
- 2.4. Wartung und Ergänzung der Triebfahrzeugdaten
Triebfahrzeugdaten werden durch reguläre Updates gepflegt und ergänzt oder mittels vom Auftraggeber bereitgestellter technischer Daten (nach iRFP-Spezifikation) in die allgemeinen FBS-Dateien übernommen. Wenn der Auftraggeber darüber hinaus zusätzliche Triebfahrzeugdaten benötigt oder für iRFP ein besonderer Aufwand für die Beschaffung neuer Triebfahrzeugdaten entsteht, so übernimmt der Auftraggeber die zusätzlich anfallenden Kosten nach vorheriger Absprache gegen Rechnung.
- 2.5. Gewährleistung der Abwärtskompatibilität der Daten mindestens zur vorhergehenden Version sowie der Kompatibilität der Programme untereinander und zu iRFP-Datenschnittstellen
- 2.6. Insofern Leistungen nach 2.1. bis 2.5. nicht ausreichend sind, kann ein Vor-Ort-Service an den Arbeitsplätzen des Auftraggebers nach Vereinbarung und Kapazitäten des iRFP gewährleistet werden. Dieser Service wird weitergehend mit der Übernahme der Reisekosten (nach BRKG) sowie mit dem Stundensatz nach aktueller Preisliste, derzeit 80,00 €/h, abgegolten. Es werden nur tatsächlich anfallende Kosten, jedoch mindestens ein Tagessatz, abgerechnet.

3. Behebung von Programmfehlern (Mängelbeseitigung)

3.1. Mängelanzeige

Macht der Auftraggeber Mängel geltend, so hat er diese dem iRFP auf den unter 5.5. beschriebenen Wegen unverzüglich mitzuteilen. Dabei ist neben dem eigentlichen Mangel insbesondere mitzuteilen, wie und seit wann bzw. welcher Aktion oder Systemveränderung sich dieser Mangel bemerkbar macht, welche Konfigurationen eingesetzt werden und inwiefern die Arbeit mit dem System direkt behindert wird. Der Auftraggeber hat iRFP alle Hinweise oder Unterlagen, die für die Mängelbeseitigung benötigt werden, unverzüglich zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus hat der Auftraggeber iRFP bei der Mängelbeseitigung weitestgehend im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen.

3.2. Mängelbeseitigung

iRFP verpflichtet sich, Mängel im Rahmen der ständigen Programmpflege über das nächstmögliche allgemeine Update zu beseitigen. Das gilt jedoch nur für Mängel der FBS-Programmdateien. Insbesondere sind Fehler im Zusammenhang mit dem installierten Betriebssystem, einem Netzwerk oder der verwendeten Hardware von dieser Regelung ausgeschlossen. Weiterhin wird iRFP nach Möglichkeit auch bei kleineren Mängeln oder Darstellungsproblemen zwischenzeitlich neue Programmversionen elektronisch zur Verfügung stellen.

3.3. Schwerwiegende Fehler und temporäre Fehlerkorrektur

Schwerwiegende Fehler werden innerhalb von fünf Arbeitstagen (in Sachsen) nach Information durch iRFP beseitigt. Schwerwiegende Fehler sind Störungen im normalen Programmablauf, die die Nutzbarkeit des Systems oder von Systemergebnissen in besonderer Weise behindern oder unmöglich machen und nicht durch die Erfahrung des Nutzers oder iRFP oder anderweitige Programmnutzung oder Arbeitsweise ausgeglichen werden können. Können die Mängel nicht innerhalb der Frist endgültig beseitigt werden, wird iRFP – soweit möglich und im Hinblick auf die Auswirkungen angemessen – eine behelfsmäßige Lösung (z.B. temporäre Fehlerkorrektur) zur Verfügung zu stellen.

3.4. Gewährleistung

Die Gewährleistung für eine Fehlerbeseitigung beträgt ein Jahr. Tritt nach einer Fehlerbeseitigung innerhalb der Gewährleistungsfrist eine auf derselben Ursache beruhende Störung auf, so ist dieser Mangel durch iRFP ohne Vergütung unverzüglich zu beseitigen. Dies gilt entsprechend, wenn infolge der Arbeiten zur Mängelbeseitigung ein anderer Mangel entsteht.

3.5. Dokumentation, Einweisung und Schulung des Personals siehe Punkt 4.5

4. Lieferung von verbesserten Programmversionen (Updates)

4.1. Reguläre Updates

Updates umfassen neue Versionen zur Ergänzung, Verbesserung und Weiterentwicklung der enthaltenen Funktionalität und Bedienung sowie zur Fehlerbeseitigung der FBS-Programme im Rahmen des bereits realisierten Gesamtkonzeptes. Die Updates werden in der Regel halbjährlich und installationsbereit geliefert; eine Abwärtskompatibilität mindestens zur vorhergehenden Dateiversion wird gewährleistet.

4.2. Weitergehende Updates oder Programmanpassung

Der Auftraggeber kann verlangen, dass ihm iRFP über den Wartungsvertrag hinaus neue Programmversionen anbietet. Insoweit neue Programmversionen marktüblich oder durch den Stand der Technik bedingt sind, wird iRFP diese marktweit einheitlich selbst anbieten. Dabei übernimmt iRFP, soweit zumutbar und in das Gesamtkonzept integrierbar, die Anpassung oder Erweiterungen der Programme an geänderte oder neue Konzepte, Verfahren, Anlagen, Geräte, Systemsoftware oder an geänderte Nutzungserfordernisse. Sobald die abgestimmten Leistungen im Einzelnen festliegen, werden sie und das Entgelt hierfür in einem gesonderten Vertrag oder Nachtrag vereinbart.

4.3. Übernahme von neuen oder geänderten Programmteilen

Übernimmt der Auftraggeber eine neue Version bereits eingesetzter Programme nicht, so steht iRFP das Recht zu, den laufenden Wartungsvertrag fristgerecht zu kündigen. Soweit die Programmversion der Behebung von Schutzrechtsverletzungen dient oder auf behördlichen/gerichtlichen Anordnungen beruht, ist sie unverzüglich zu übernehmen. iRFP trägt bei von ihm zu vertretenden Schutzrechtsverletzungen oder Anordnungen den anfallenden Übernahmeaufwand und leistet Änderungsunterstützung.

4.4. Funktionsumfang und Bedienweise

iRFP stellt sicher, dass die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses enthaltenen Verfahrensweisen und Lösungsansätze im Rahmen des Gesamtkonzeptes erhalten bleiben. Der Auftraggeber erkennt an, dass im Sinne des Programmfortschrittes Bedienmöglichkeiten oder Funktionsweisen angepasst werden oder ggf. entfallen.

4.5. Dokumentation, Einweisung und Schulung des Personals

Sofern iRFP das Originalprogramm ändert, wird iRFP dem Auftraggeber sämtliche Änderungen, die für die Nutzung des Programms durch den Auftraggeber bedeutsam sein können, mitteilen. iRFP wird dazu die Programmdokumentation entsprechend anpassen oder ergänzen. Dies kann auch durch beigefügte Dateien (*readme*-Dateien), Hinweise auf den iRFP-Internetseiten (*http/news*), Beipackseiten oder per *e-Mail* erfolgen. iRFP wird, soweit der Auftraggeber dies für erforderlich hält, das Personal des Auftraggebers in neue Programmversionen einweisen oder weitergehend schulen. Hierfür kann iRFP eine Vergütung verlangen.

5. Beratung und Hilfestellung beim Programmeinsatz (Support)

5.1. Inhalt

Wesen des Supports ist Hilfestellung bei Bedienung und Funktionalität der FBS-Programme im Rahmen der bei Vertragsabschluss üblichen oder angegebenen Einsatzgebiete sowie die Beratung zur Anwendung von FBS, soweit diese unmittelbar die Programmfunktionalität und -bedienung betreffen.

5.2. Vorrang der Selbsthilfe

Der Auftraggeber ist verpflichtet, vor Inanspruchnahme des Supports vom iRFP angebotene Informationsmaterialien (Handbuch, Ergänzungen, *FAQ*- und *readme*-Dateien, Internet-Hilfe) zur Kenntnis zu nehmen und eine Problemlösung damit zu versuchen.

5.3. Support- und Reaktionszeit

Der Support in tschechischer Sprache steht an tschechischen Werktagen zwischen 10:30 und 18:30 zur Verfügung. Der Support steht in deutscher oder englischer Sprache während der üblichen Bürozeiten (i. A. an sächsischen Werktagen von 9 bis 17 Uhr ME(S)Z) zur Verfügung. Ein Anspruch auf eine jederzeitige Erreichbarkeit kann daraus nicht abgeleitet werden.

Auftretende Fragen und Probleme werden innerhalb angemessener Frist bearbeitet, eine erste Einschätzung (Reaktionszeit) erfolgt jedoch spätestens am folgenden Arbeitstag nach Auf-

treten und Übermitteln des Problems.

Die Reaktionszeit verlängert sich auf sieben Tage, wenn innerhalb der letzten drei Jahre iRFP-Schulungen oder Nachschulungen nicht besucht und gleichzeitig vom iRFP angebotene Support- und Informationsmaterialien (nach 5.2.) nicht zur Kenntnis genommen wurden. Insofern grundlegende eisenbahningenieur- und rechentechnische Kenntnisse nicht vorhanden, aber Supportgegenstand sind, ist iRFP von einer Reaktion frei.

5.4. Eignung von Supportinformationen oder Programmen

iRFP macht keine Angaben zu einer bestimmten Eignung von Supportinformationen. Irrtümer und Fehler bleiben ausdrücklich vorbehalten, die Angaben erfolgen ohne Gewähr und enthalten keine Zusicherung. Die Informationen können zum Teil auch ein Versuch sein, bei einer bestimmten Aufgabenstellung zu helfen, selbst wenn das Produkt eigentlich nicht für diesen speziellen Zweck vorgesehen wurde.

5.5. Kontakt mit iRFP

iRFP gibt dem Auftraggeber hiermit nachfolgende gebrauchsbliche Kommunikationsmedien bekannt, über welche bei Bedarf Support in Anspruch genommen werden kann und auch die Benachrichtigung bei eventuellen Problemen erfolgen soll:

Kontakt in tschechischer Sprache:

1. Kontaktmöglichkeit über e-mail: paha@irfp.cz
2. Kontaktmöglichkeit über Telefon: 604 423 932

Kontakt in deutscher und englischer Sprache:

1. Kontaktmöglichkeit über Menüpunkt *Hilfe > Kontakt* in allen FBS-Programmen
2. Kontaktmöglichkeit über support@irfp.de oder www.irfp.de/support
3. Kontaktmöglichkeit über Telefon: 0800-HILFSZUG (entspricht +49-800-44537984)
(wir bitten, die Kontaktaufnahme in dieser Reihenfolge vorzunehmen; Sie erhalten so schnellere Hilfe)

6. Sonstiges

- 6.1. Der Auftraggeber benennt dem iRFP je einen Ansprechpartner für rechentechnische, fachliche und kaufmännische Fragen, die in Zusammenhang mit dem Einsatz von FBS oder dem Wartungsvertrag stehen. Diese sind alleinige Ansprechpartner für iRFP (zusätzliche Kontaktnamen sind gegen Aufpreis möglich). Als rechtskräftig verbindliches Verständigungsmedium wird E-Mail, Fax oder Post an die letztbekannte oder -benutzte Adresse vereinbart.
- 6.2. Der Auftraggeber führt vor jeder Inanspruchnahme von Leistungen des Wartungsvertrages eigenverantwortlich eine Sicherung der Programm- und Fahrplandateien durch.
- 6.3. Soweit iRFP seine vertraglichen Leistungen infolge höherer Gewalt oder wegen eines Arbeitskampfes nicht oder nicht fristgerecht erbringen kann, treten für iRFP keine nachteiligen Rechtsfolgen ein. Das gilt nicht, wenn die Behinderung oder Unterbrechung durch einen Arbeitskampf verursacht wird, den iRFP durch rechtswidrige Handlungen verschuldet hat. Sieht sich iRFP wegen höherer Gewalt oder wegen eines Arbeitskampfes in der ordnungsgemäßen Durchführung der übernommenen Leistungen behindert, so wird iRFP dies unverzüglich (auf Wegen nach Abschnitt 5.5.) anzeigen.
Dies gilt entsprechend für die vertraglichen Leistungen des Auftraggebers.
- 6.4. Ein Wechsel der Rechtsform, Anteils- oder Konzernzugehörigkeit der Vertragspartner beeinträchtigt nicht die Vertragsgültigkeit; eine fristgemäße Kündigung ist davon unbeeinträchtigt.
- 6.5. Beide Vertragspartner vereinbaren, vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung möglichst eine einvernehmliche Problemlösung, gegebenenfalls auch durch Vermittlung, herbeizuführen.
- 6.6. Für die Punkte Datenschutz und Geheimhaltung, *Salvatorische Klausel* sowie Zahlungsfristen gelten die entsprechenden Regelungen der AVR B.

Auftraggeber:

Košice, den

.....
für die IDS Východ s.r.o.**Institut für Regional- und Fernverkehrsplanung:**

Dresden, den

.....
für iRFP**Institut für Regional- und Fernverkehrsplanung, Niederlassung Tschechien:**

Zbýšov v Čechách, den

.....
für iRFP, Niederlassung Tschechien