



## 2 Definice pojmů

- 2.1 **APV** se rozumí software ApplStream 3 – jedná se o informační systém společnosti ATTEYA Group, s.r.o. - verze:3. licenční číslo: 100628-ASB01 a ostatní aplikační programové vybavení dodané Zhotovitelem Objednateli na základě Smlouvy o dílo, č. objednatele: 2010/04591.
- 2.2 **Závadou nebo Incidentem** se rozumí událost v APV, která ovlivňuje provoz Objednatele s následky klasifikovanými dle priorit stanovených v této Smlouvě. Incident může být vyhodnocen jako zpoplatněný nebo jako nezpoplatněný dle ustanovení uvedených v příloze č.1 této Smlouvy. Řešení jednotlivých typů incidentů je popsáno dále v této Smlouvě.
- 2.3 **Servisním požadavkem** se rozumí jakákoli událost od Objednatele týkající se APV, která je klasifikována jako placený Incident.
- 2.4 **Změna** je jakákoliv změna do IT podpory byznys procesů nebo IT systémů Objednatele souvisejících s APV.
- 2.5 **Školení** je ucelená činnost pro cílovou skupinu uživatelů Objednatele v okruhu jejich oblasti práce s APV. Má ucelenou strukturu, průběh a vyhodnocení. Školení může být realizováno pro skupinu účastníků Objednatele nebo také individuálně pro jednoho účastníka Objednatele.
- 2.6 **Školícími materiály** se rozumí materiály vztahující se k tématu školení, které jsou poskytnuty cílové skupině účastníků školení Objednatele.
- 2.7 **Školitel** je pověřený pracovník Zhotovitele v takovém případě vystupujícího také jako školitel, který školení realizuje.

## 3 Předmět plnění

- 3.1 Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby údržby a rozvoje informačního systému APV (dále jen „Služby“) za podmínek ve Smlouvě uvedených a Objednatel se zavazuje mu za řádně dodané Služby zaplatit cenu stanovenou dle Přílohy č.1 této Smlouvy. Rozsah, cena a podmínky Služeb jsou specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 3.2 Zhotovitel bude rovněž na základě této Smlouvy poskytovat také konzultační a vývojové služby na základě konkrétních písemných objednávek Objednatele vystavených oprávněnou osobou Objednatele a to vše za podmínek blíže specifikovaných v Příloze č.1 této Smlouvy.

## 4 Místo, čas a způsob plnění

- 4.1 Místem poskytnutí Služeb jsou prostory Objednatele nebo Zhotovitele, případně jiné prostory sjednané dohodou smluvních stran.
- 4.2 V případě, že pro poskytnutí příslušné Služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Zhotovitele, mohou být Služby provedeny na dálku formou vzdáleného připojení. Vzdálené připojení bude Zhotoviteli poskytnuto na základě požadavku Objednatele vždy pro konkrétní případ.
- 4.3 Zhotovitel je oprávněn k plnění Služeb dle této Smlouvy najmout třetí osoby pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Použije-li Zhotovitel ke splnění Služeb třetí osobu, má stejnou odpovědnost, jako by jednal osobně. Nesplní-li Zhotovitel svou povinnost z této Smlouvy v důsledku porušení povinnosti třetí osoby, jeho odpovědnost tím není dotčena. Porušení povinnosti třetí osobou nemůže zakládat okolnost vylučující

odpovědnost Zhotovitele za porušení jeho povinností

- 4.4 Služby dle této Smlouvy jsou poskytovány po dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy.
- 4.5 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
- 4.6 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

## 5 Ceny a platební podmínky

- 5.1 Ceny jednotlivých Služeb se sjednávají po dobu platnosti a účinnosti Smlouvy a to od podpisu této Smlouvy a jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „cena“). Dohodnuté ceny uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy jsou ceny pevné a konečné a zahrnují veškeré náklady Zhotovitele spojené s provedením služeb v rozsahu Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 5.2 Objednatel uhradí ceny Služeb na základě faktur vystavených Zhotovitelem ke dni podpisu této smlouvy a následně vždy na konci roku, čtvrtletí nebo měsíce dle podmínek pro jednotlivé Služby stanovené v Příloze č. 1. této smlouvy.
- 5.3 Splatnost veškerých daňových dokladů (faktur) se stanovuje na 60 dní od data doručení na adresu: České aerolinie a.s., Centrální evidence faktur, letiště Ruzyně, Praha 6, 160 08. V pochybnostech se má za to, že faktura byla doručena třetího pracovního dne po jejím odeslání ze strany Zhotovitele. V případě pochybností se Zhotovitel zavazuje poskytnout Objednateli potvrzení o odeslání faktury na výše uvedenou adresu.
- 5.4 Platbou Objednatele Zhotoviteli se rozumí den odepsání částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele. V případě prodlení Objednatele se splatností kterékoliv z částek dle výše uvedených odstavců má Zhotovitele nárok na úrok z prodlení ve výši 0,05% z částky, s níž je Objednatel v prodlení, a to za každý i jen započatý den prodlení až do zaplacení.
- 5.5 Všechny ceny uvedené v této Smlouvě jsou ceny bez DPH. K uvedeným cenám bude navíc účtována DPH v zákonem stanovené výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.6 Veškeré účetní doklady (faktury) vystavené Zhotovitelem musí obsahovat náležitosti účetního dokladu dle ust. § 11 zák. č. 563/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění platném v den uskutečnění zdanitelného plnění. Dále musí faktura obsahovat mimo jiné i následující údaje:
- fakturační číslo této Smlouvy (Objednatele)
  - označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit fakturovaná částka s vyčíslením DPH
  - popis fakturovaného plnění včetně úplného názvu plnění (dle definice této Smlouvy)
  - v případě fakturace služeb poskytnutých na základě konkrétních písemných objednávek Objednatele na základě bodu 3.2. této Smlouvy musí být k faktuře přiložena kopie výkazu práce potvrzeného oprávněnou osobou Objednatele.
- 5.7 V případě, že došla faktura nebude obsahovat výše uvedené náležitosti nebo na ní nebude DPH uplatněna v souladu s platným zákonem o dani z přidané hodnoty, vrátí Objednatel (nejpozději do 30 pracovních dnů od jejího doručení Objednateli) předmětnou fakturu k doplnění, přičemž platí, že nová doba splatnosti v délce 60 dnů začíná běžet dnem prokazatelného obdržení opravené a/nebo správně doplněné faktury. Smluvní

strany sjednávají, že Zhotovitel nemá po tuto dobu, nárok na uplatnění jakýchkoliv smluvních sankcí, úroků z prodlení či smluvních pokut.

### **6 Práva, povinnosti a odpovědnost Zhotovitele**

- 6.1 Zhotovitel je povinen informovat Objednatele o nových verzích APV uvolněných výrobcem na trh v České republice.
- 6.2 Zhotovitel se zavazuje udržovat aplikaci funkční nad produktem Oracle EBS od verze 11 a výše v době, pro kterou má Objednatel zaplacené služby aktualizace a upgrade uvedené v Příloze č.1 této Smlouvy.
- 6.3 Zhotovitel neodpovídá za škody vzniklé na základě obsahu dat vkládaných do systému APV ze strany Objednatele.
- 6.4 Zhotovitel neodpovídá za škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, které vznikly úpravami APV, které neposkytl Zhotovitel (tzn., byly provedeny pracovníky Objednatele nebo pracovníky 3. strany zvolené Objednatelem). Objednatel se bude při zásahu do APV řídit pravidly a pokyny, které jsou uvedeny v Příloze č. 3 – Uživatelská dokumentace, této Smlouvy.
- 6.5 Zhotovitel se zavazuje na vyžádání ze strany Objednatele poskytnout konkrétní osobu na poskytnutí plnění dle této Smlouvy. Zhotovitel má možnost nahradit vyžádanou osobu pouze ze závažných důvodů, které sdělí Objednateli (nemoc, ukončení pracovního poměru, spolupráce či změny z organizačních důvodů Zhotovitele), a předem o této skutečnosti písemně informovat Objednatele.
- 6.6 Zhotovitel se zavazuje plnit své závazky s řádnou odbornou péčí a pouze prostřednictvím osob dostatečně kvalifikovaných pro tento účel.
- 6.7 Zhotovitel se zavazuje informovat bez zbytečného odkladu Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování Objednatele v jednotlivých případech týkajících se poskytovaných Služeb.

### **7 Práva, povinnosti a odpovědnost Objednatele**

- 7.1 Objednatel se zavazuje poskytovat účinnou a dostatečnou součinnost k plnění Služeb této smlouvy.
- 7.2 Objednatel bude respektovat aktuální nároky na hardwarové a softwarové počítačové vybavení pro potřeby provozu APV.
- 7.3 Objednatel je povinen vytvářet pravidelné denní zálohy databáze s archivací minimálně jeden týden zpětně. Vytváření a archivaci pravidelných záloh databáze a činnosti s tímto spojené zajišťuje Objednatel na své náklady.
- 7.4 Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk se Zhotovitelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat součinnost mezi Zhotovitelem a Objednatelem k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění Služeb dle této smlouvy. Oprávněné osoby jsou uvedeny v Příloze č.2 této smlouvy. Objednatel může po předchozím písemném vyrozumění Zhotovitele tyto oprávněné osoby nahradit jinými.
- 7.5 Oprávněné osoby odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
- 7.6 Objednatel zajistí, aby jakákoliv změna poskytovaného software, převzatá Objednatelem byla zpřístupněna pro všechny pracovní stanice Objednatele nasazené v provozu.

- 7.7 Objednatel je oprávněn kdykoli požadovat na Zhotoviteli vyloučení kterékoli osoby použité Zhotovitelem z účasti na poskytovaných Službách a Zhotovitel je povinen ji v takovém případě nahradit jinou vhodnou a kvalifikovanou osobou. Objednatel je oprávněn využít svého práva uvedeného v předchozí větě pouze ze závažných důvodů a s těmito důvody je povinen Zhotovitele seznámit. Za závažné důvody se pro účely této smlouvy bere na vědomí: neslučitelnost osoby Zhotovitele s obchodními zájmy Objednatele, porušení etického kodexu Objednatele atd.
- 7.8 Objednatel se zavazuje informovat Zhotovitele o jakémoliv změně verze Oracle EBS, nebo Oracle databáze minimálně tři měsíce předem

## 8 Platnost, účinnost a ukončení smlouvy

- 8.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.2 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran.
- 8.3 Tuto Smlouvu je možné ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodu s tím, že výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.4 Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností dle ustanovení § 344 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. obchodního zákoníku, v platném znění, v případě, že dojde k podstatnému porušení závazku ze strany Zhotovitele tj. zejména odmítne, zanedbá, nevykoná nebo nedodrží povinnosti a podmínky obsažené ve Smlouvě zejména v čl. 4, čl. 6 a čl. 9 a pokud takové odmítnutí, zanedbání nebo selhání bude i přes písemné upozornění ze strany Objednatele na tuto skutečnost nadále pokračovat. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 8.5 Tuto Smlouvu je možné ukončit také písemnou dohodou smluvních stran k datu v ní uvedeném, součástí které, bude také vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.

## 9 Povinnost mlčenlivosti

- 9.1 Obě smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat v tajnosti a chránit obchodní tajemství druhé strany, jakož i zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích souvisejících s podnikáním druhé smluvní strany, o kterých se smluvní strany v souvislosti s plněním této Smlouvy dozví, a které nejsou běžně dostupné třetím stranám (dále jen „důvěrné informace“).
- 9.2 Obě smluvní strany nesmí důvěrné informace druhé smluvní strany archivovat, využít pro svou vlastní potřebu, zpřístupnit ani jinak přenechat třetí straně anebo umožnit jakékoli jejich užití třetí stranou mimo rozsahu potřebném k splnění svých závazků této Smlouvy vyplývajících.
- 9.3 Povinnosti dle tohoto článku se pro účely této Smlouvy dále označují jako „Povinnost mlčenlivosti“. Povinnost mlčenlivosti smluvní strany jsou smluvní strany povinny zachovávat 36 měsíců po ukončení této Smlouvy.
- 9.4 Povinnost mlčenlivosti smluvních stran je zajištěna smluvní pokutou. Jestliže smluvní strana poruší Povinnost mlčenlivosti vůči druhé smluvní straně, je povinna zaplatit druhé smluvní straně do 7 kalendářních dnů poté, co jej k tomu druhá smluvní strana písemně vyzve, smluvní pokutu, která se určí takto:

- a) Smluvní pokuta za každé zjištěné porušení Povinnosti mlčenlivosti byla stanovena dohodou obou stran částkou 500 000,- Kč bez DPH, neboť smluvní pokuta není předmětem DPH (pětsettisíc korun českých).
- b) V případě, že by porušení Povinnosti mlčenlivosti bylo využito nebo zneužito druhou smluvní stranou či třetí stranou, pokud by takové využití či zneužití důvodně hrozilo anebo pokud by druhá smluvní strana předala třetí straně obchodní tajemství či důvěrné informace v písemné formě, na nosiči dat, elektronickou poštou či jiným obdobným úmyslným způsobem, činí v každém takovém jednotlivém případě smluvní pokuta 1,000 000,- Kč bez DPH, neboť smluvní pokuta není předmětem DPH (jeden milion korun českých).

Shora uvedené smluvní pokuty jsou stanoveny za každé jednotlivé porušení Povinnosti mlčenlivosti, a pokud porušení Povinnosti mlčenlivosti bude naplňovat ustanovení písm. a) i b) tohoto odstavce, pak se tyto smluvní pokuty sčítají.

- 9.5 Vedle nároku na smluvní pokutu dle odstavce 9.4 tohoto článku má smluvní strana vůči druhé smluvní straně dále právo na náhradu veškeré škody, která smluvní straně v důsledku porušení Povinnosti mlčenlivosti vznikne. Ustanovení tohoto odstavce zůstává v platnosti i účinnosti 36 měsíců po ukončení této smlouvy.

## 10 Ostatní ustanovení

- 10.1 Právní vztahy, neupravené touto Smlouvou se řídí ustanoveními zákona č. 513/1991Sb., obchodního zákoníku v platném znění (dále jen „Obchodní zákoník“).
- 10.2 Smluvní strany neodpovídají za škody a nedodržení svých závazků z této Smlouvy vyplývající, zapříčiněné okolnostmi vylučující odpovědnost ve smyslu ustanovení § 374 Obchodního zákoníku. V případě že stav zapříčiněn výše uvedenými okolnostmi, znemožňujícími plnit závazky ze smlouvy trvá po dobu více, než jednoho měsíce jsou smluvní strany oprávněny od této Smlouvy odstoupit a vypořádat vzájemná práva a závazky.
- 10.3 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou vyhotoveních.
- 10.4 Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou smluvních stran písemným dodatkem podepsaným jejich oprávněnými zástupci.
- 10.5 Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a nebo převést své povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany,
- 10.6 V případě, že se některé ustanovení Smlouvy stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti. Neplatné ustanovení musí být avšak písemným dodatkem k této Smlouvě zrušeno nebo nahrazeno jiným platným a to nejpozději do 30 kalendářních dnů od oznámení jednou smluvní stranou takového stavu straně druhé.
- 10.7 Všechny spory mezi smluvními stranami, vzniklé z právních vztahů založených touto Smlouvou nebo v souvislosti s ní, budou řešeny jednáním směřujícím při vynaložení veškerého úsilí ke smírnému řešení. V případě neúspěšnosti smírného řešení sporu mezi smluvními stranami budou tyto s konečnou platností rozhodovány příslušnými soudy České republiky v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád v platném znění.
- 10.8 Smluvní strany se dohodly, že ve vzájemném styku budou uznávat elektronickou korespondenci (e-mail), jakož i odevzdání práce v elektronické podobě – pokud to charakter předávané věci umožňuje.

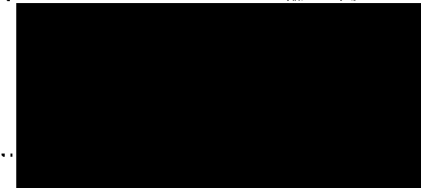
# SERVISNÍ SMLOUVA

- 10.9 Objednatel souhlasí s uvedením svého obchodního jména v referenčních listinách Zhotovitele. Zhotovitel se zavazuje používat logo a značku ČSA v souladu s manuálem značky Objednatele.
- 10.10 Zástupci smluvních stran prohlašují, že ujednání obsažená v této Smlouvě jsou výrazem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz toho připojují níže své podpisy.
- 10.11 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:
- Příloha 1. Rozsah, ceny a podmínky Služeb;
  - Příloha 2. Oprávněné osoby;
  - Příloha 3. Uživatelská dokumentace;
  - Příloha 4. Ceník software

V Praze dne *10. 8. 2010*


V *Praze* dne *12. 8. 2010*



Pavel Černý  
jednatel

**ATTEYA Group, s.r.o.**

Částkova 12  
326 00 Pízeň  
Tel.: +420 371 131 799  
DIČ: CZ27962539

SCHVÁLENO  
P  
ČSA

Příloha č. 1

## **Rozsah, ceny a podmínky Služeb**

**Služby dle této Smlouvy budou poskytovány k následujícím PRODUKTŮM**

- Aplikační programové vybavení (dále jen APV):  
(1) software ApplStream 3 verze:3.1.1.. licenční číslo: 100628-ASB01 dle Smlouvy o dílo, evidenční číslo Objednatele: 2010/04591

## **Specifikace požadovaných Servisních služeb**

Zhotovitele se zavazuje zajišťovat níže uvedené služby k výše uvedeným produktům (1), (dále jen "Produkt"):

- aktualizaci a upgrade verze APV
- základním servisu Produktu včetně služby Help-Desk a Hot Line
- poskytování konzultačních služeb na základě objednávky
- poskytování vývojových služeb na základě objednávky

## **Služby dle této Smlouvy nezahrnují zejména:**

- Servis, správu, pořízení či update nebo upgrade týkající se vybavení HW a síťové infrastruktury a základního SW (operační a síťový systém, databáze), či dalších SW aplikací Objednatele.
- Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty APV.

## Popis a ceny Služeb

### Rekapitulace cen a služeb

| Předmět servisu / služby (dle rozsahu předmětů) | Poskytovaná služba                                 | Cena služby  | Období fakturace            | Cena služby (za období fakturace) |
|---|--|--|-----------------------------|-----------------------------------|
| (1)   | Služba aktualizace verze APV (upgrade) v roce 2010 | Pevná částka   | Podpis smlouvy – 31.12.2010 |                                   |
| (1)   | Služba aktualizace verze APV (upgrade)             | Pevná částka   | Rok                         |                                   |
| (1), (2), (3)                                   | Služba Help-Desk                                   | Pevná částka   | Čtvrtletí                   |                                   |
| (1), (2), (3)                                   | Služba Podpora na základě objednávky               | Dle skutečnosti na základě potvrzeného pracovního výkazu | Měsíc                       |                                   |

### Služba aktualizace verze APV (upgrade)

- **Obsah:**  
Zhotovitel poskytne Objednateli právo k užití všech nových verzí a aktualizací software ApplStream 3 vydaných společností ATTEYA Group, s.r.o. a uvolněných k užití v České republice dle aktuálních licenčních podmínek společnosti ATTEYA Group, s.r.o. bez cenového navýšení ze strany Zhotovitele včetně zajištění souladu s platnou legislativou České republiky dle licenčních podmínek společnosti ATTEYA Group, s.r.o.
- **Implementace:** Zajištění Implementace uvolněných nových verzí a aktualizací software ApplStream 3 do prostředí informačního systému ČSA. Zhotovitel je povinen zajistit dodání příslušných instalačních médií s uvolněnými novými verzemi software ApplStream 3 včetně postupu pro instalaci. Zhotovitel je povinen upozornit Objednatele na dostupnost nových verzí, service packů nebo hotfixů. Vlastní implementace (nasazení) dodaných verzí, service packů nebo hotfixů je hrazena Objednatelem dle skutečné časové náročnosti za předpokladu dodržení procesů objednání a schválení dohodnutých v této smlouvě, pokud nebude dohodnuto jinak.
- **Poplatek:** Cena je určena procentuelně dle Přílohy č.4 Smlouvy – Ceník software z ceníkové ceny software a to ve výši 18% z předmětné částky kromě kalendářního roku 2010
- **Úhrada:** Jednorázově na další 1 rok kromě kalendářního roku 2010

### Základní servis Produktů včetně služby Help-Desk a Hot Line

- **Obsah:**
  - Zhotovitel zajistí pro Objednatele zpřístupnění služeb Help-Desku a to jak prostřednictvím elektronického portálu tak formou telefonní linky Hot Line.
  - Help-Desk bude sloužit jako jediný komunikační kanál pro zadávání požadavků na služby spojené s údržbou a rozvojem produktů uvedených v bodu č. 1 této přílohy. Elektronický portál zároveň bude sloužit k hlášení reklamaci produktů a služeb dodaných v rámci předchozích plnění na základě servisní smlouvy.
  - Za stranu Objednatele budou všechny požadavky ze strany koncových uživatelů uvedených aplikací na první úrovni shromažďovány pracovníky Help-Desku Objednatele. Veškerá komunikace s pracovníky Zhotovitele bude probíhat výhradně

## SERVISNÍ SMLOUVA

prostřednictvím odpovědných osob na straně Objednatele uvedených v příloze č. 2 Smlouvy

- servisní požadavky budou řešeny podle charakteru závady stanovených odpovědnými pracovníky Objednatele dle níže uvedené tabulky. Závadou se pro účely této Smlouvy rozumí nedostatek vlastností Produktů a jejich funkčnosti vymíněných ve Smlouvě o dílo, číslo objednatele: 2010/04591, uživatelské a technické dokumentaci k Produktům, pracovních postupech pro uživatele a návrhu řešení specifických požadavků.

| Kategorie          | Popis  |
|--------------------|--|
| Závada havarijní   | Závada vylučující užívání APV, nebo jeho důležité a ucelené části;   |
| Závada podstatná   | Závada omezující užívání, která způsobuje problémy při využívání a provozování APV, nebo jeho části, nemá vliv na kvalitu dat a výsledky zpracování, a jí způsobené problémy lze dočasně řešit náhradním způsobem;   |
| Závada nepodstatná | Závady, které nejsou závadami havarijními a podstatnými dle výše uvedené definice. Není nebezpečí přímého ohrožení podnikatelské činnosti ČSA.<br><br>Součástí této kategorie jsou i změnové požadavky ze strany Objednatele a požadavky na konzultační a vývojové služby dle této Smlouvy |

- V případě, že v průběhu řešení Závady bude s velkou pravděpodobností určeno, že se nejedná o Závadu, ale o důsledek chyby zapříčiněné činností uživatele Objednatele bude požadavek po vzájemné dohodě překlasifikován jako servisní požadavek a jeho řešení bude podléhat samostatné objednávce Objednatele, pokud nebude dohodnuto jinak. Fakturace těchto Servisních požadavků bude probíhat na měsíční bázi na základě odsouhlasené objednávky Objednatele.
- Zhotovitel zajistí pro Objednatele servisní podporu v pracovních dnech v čase 8:00 – 17:00 a zajistí zároveň vyřešení závady dle přiřazené kategorie závady takto:

| Kategorie   | Reakční doba           | Doba vyřešení          |
|-------------|------------------------|------------------------|
| Havarijní   | Do 8 servisních hodin  | Do 24 servisních hodin |
| Podstatná   | Do 24 servisních hodin | Do 15 pracovních dnů   |
| Nepodstatná | Do 24 servisních hodin | Do 30 pracovních dnů   |

- **Specifikace reakční doby**  
Zhotovitel zajistí adekvátní reakci na hlášení Objednatele. Adekvátní reakce na hlášení znamená návrh postupu řešení problému či požadavku s odhadem termínu vyřešení odpovědné osobě Objednatele nejpozději v lhůtách uvedených výše. Příjem požadavků je omezena na požadovanou dobu servisní pohotovosti, která je od 8:00 do 17:00 hodin každý pracovní den. Pokud bude nahlášen požadavek např.

s prioritou Havarijní (při službě reakce do 8 hodin) v 15:00 hodin je Zhotovitel povinen zareagovat nejpozději do 12:00 hodin následujícího dne. Každý požadavek nebo Závada, v kategorii Havarijní bude nahlášena Zhotoviteli jak elektronickou cestou, tak bude vždy potvrzena telefonicky ze strany Objednatele.

- **Doba řešení Závady**

Dobou řešení Závady je chápána doba od Zahájení činnosti do okamžiku, kdy Zhotovitel dodá verzi Produktu, ve které je Závada odstraněna nebo dodá návod pro fixaci Závady, která vede k obnovení funkčnosti Produktu. Pod pojmem fixace Závady se rozumí:

- 1) úprava dat, kódu nebo nastavení Produktu tak, že závada se už neprojeví,
- 2) definování nouzového postupu práce tak, aby se závada již neprojevila a funkčnost Produktu nebyla omezena.

V případě, že se jedná o Závadu Havarijní, bude taková Závada Zhotovitelem vždy odstraněna a fixace Závady se v takovém případě neuplatní jako řešení trvalé, ale tato fixace bude akceptována nejdéle po dobu 5 pracovních dnů, pokud nebude dohodnuto jinak.

- **Smluvní pokuty v případě prodlení s řešením Závady**

V případě, že bude porušen závazek odstranit Závadu ve lhůtě pro odstranění Závad stanovené výše, nastává povinnost zaplatit za každé takové porušení níže uvedenou smluvní pokutu:

- 500,- Kč za každou započatou servisní hodinu prodlení při řešení závady *kategorie Havarijní*,
- 300,- Kč za každou započatou servisní hodinu prodlení při řešení závady *kategorie Podstatná*

V případě, že Závada nebude odstraněna do 100 hodin od zahájení činnosti na vyřešení Závady při kategorii Závady Havarijní a do 165 hodin v případě závady Podstatné má Objednatel možnost od Smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení smluvních podmínek ve smyslu § 344 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění, a to s okamžitou účinností. Nárok na náhradu škody v plné výši ze strany Objednatele tímto není dotčen; škoda se do smluvní pokuty nezapočítává.

- **Podmínky:** Oprávněné osoby hlásí své požadavky vždy formou přímého zápisu na <http://atteya.net/Support.html> nebo zasláním na e-mailovou adresu [support@atteya.net](mailto:support@atteya.net) nebo telefonicky +420 371 131 799 s následným písemným potvrzením.
- **Poplatek** 10 000,- Kč čtvrtletně
- **Úhrada:** jednorázově čtvrtletně vždy do desátého dne prvního měsíce

## Služba Podpora na základě objednávky

### A: Konzultační služby

#### ■ Obsah:

- Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli konzultační služby minimálně v níže uvedeném rozsahu na základě požadavků, které budou upřesněny vždy v objednávce ze strany Objednatele:
  - konzultace k Produktu, údržbu nastavení systémů a rozvoj Produktu dle požadavků Objednatele,
  - anebo konzultace k hardwarovému a softwarovému vybavení Objednatele, které není součástí Produktu,
  - anebo všechny další služby, které je Zhotovitel schopen Objednateli na jeho žádost poskytovat.
- Konzultace budou poskytovány formou:
  - osobních konzultací poskytovaných přímo v sídle Objednatele,
  - anebo on-line prostřednictvím zvolené webové aplikace nebo telefonicky
  - anebo vypracování písemných doporučení, návrhů na řešení a studií dle požadavku Objednatele.
- objednávka konzultačních služeb ze strany ČSA bude obsahovat:
  - rámcový popis požadovaných konzultačních služeb (řešená problematika);
  - předpokládaný rozsah konzultačních služeb (časová náročnost pro Zhotovitele) a místo plnění;
  - kontaktní osoby Objednatele pro jednání se Zhotovitelem.
- Potřebu konzultačních a vývojových služeb (oznámenou telefonicky a potvrzenou emailem ze strany odpovědné osoby uvedené v Příloze č.2) je Objednatel povinen nahlásit Zhotoviteli minimálně 5 pracovních dní před zahájením poskytování služby. Zároveň Zhotovitel je povinen zahájit plnění objednávky nejpozději 6. pracovní den od takového nahlášení Zhotoviteli pokud nebude Objednatel požadován delší termín zahájení poskytování služeb. O poskytnutých konzultačních službách je Zhotovitel povinen vždy učinit záznam v Servisním deníku (specifikováno níže) a tento záznam nechat potvrdit odpovědnými pracovníky Objednatele.
- **Standardní cenové podmínky:**

| Funkce          | Cena v Kč/ hod |
|-----------------|----------------|
| Konzultant      |                |
| Školitel        |                |
| Analytik        |                |
| Programátor     |                |
| Project Manager |                |

#### ■ Cena: dle skutečné odpracovaných hodin

- **Forma úhrady:** Jednorázově na základě objednaných služeb po akceptaci ze strany ČSA Konzultační služby budou doloženy předávacími (akceptačními) protokoly potvrzenými ze strany Objednatele. Pokud Objednatel neprovede do 15 pracovních dní od obdržení předávacího (akceptačního) protokolu jeho akceptaci, anebo nevznese jakýchkoli námitek nebo písemně nepožádá o prodloužení termínu, bere tuto skutečnost Zhotovitel jako akceptaci předávacího (akceptačního) protokolu.

## B: Vývojové služby

### ■ Obsah:

- Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli analytické, programátorské a implementační služby minimálně v níže uvedeném rozsahu na základě požadavků, které budou upřesněny vždy v objednávce ze strany Objednatele:
- Práce budou poskytovány formou:
  - *vypracování analýzy a návrhu řešení a implementace hotových řešení vč. příslušné dokumentace dle požadavku ČSA.*
- Objednávka vývojových služeb ze strany Objednatele bude obsahovat:
  - *rámcový popis požadovaných úprav Produktu*
  - *kontaktní osoby Objednatele pro jednání se Zhotovitelem.*
- Zhotovitel vypracuje podle objednávky rámcovou nabídku řešení vč. odhadu pracnosti a jejího finančního ohodnocení a termínu realizace. Objednatel se přitom zavazuje, že poskytne Zhotoviteli součinnost při bližší specifikaci požadavku.
- Pokud Objednatel řešení nabízené Zhotovitelem akceptuje, Zhotovitel o tom učiní záznam v Servisním deníku (specifikováno níže) a tento záznam nechá potvrdit Objednatelem.
- Přidání nové entity je účtováno dle ceníku:

| Popis   | Cena v Kč |
|---|-----------|
| Vytvoření nového detailu položky  |           |
| Doplnění stávajícího detailu položky o jeden segment (faktura, nákupní obj..) |           |
| Přidání typu datumového rozsahu   |           |
| Standardní entita (input field, checkbox, selectbox)                          |           |
| Logická entita (input field, checkbox s vlastní logickou funkcionalitou)      |           |

- Standardní entita je připojená přímo na databázi ORACLE EBS. Analýza a integrace provedena Zhotovitelem
- Logická entita s vlastní funkční logikou integrovanou do portálu ApplStream. Analýza a integrace provedena Zhotovitelem
- **Standardní cenové podmínky:**

| Funkce          | Cena v Kč/hod |
|-----------------|---------------|
| Konzultant      |               |
| Školitel        |               |
| Analytik        |               |
| Programátor     |               |
| Project Manager |               |

- **Cena:** dle skutečně odpracovaných hodin
- **Forma úhrady:** Jednorázově na základě objednaných služeb po akceptaci ze strany Objednatele. Vývojové služby budou doloženy předávacími (akceptačními) protokoly potvrzenými ze strany Objednatele. Pokud Objednatel neprovede do 15 pracovních dní od obdržení předávacího (akceptačního) protokolu jeho akceptaci, anebo nevznesne jakýchkoli námitek nebo písemně nepožádá o prodloužení termínu, bere tuto skutečnost Zhotovitel jako akceptaci předávacího (akceptačního) protokolu.

## Upřesnění formy spolupráce

### Požadovaný postup práce při žádosti o podporu ze strany Objednatele

Odpovědní pracovníci Objednatele kontaktují oddělení Produktové podpory Zhotovitele v případě, že se jedná o závadu produktu, jehož produktová podpora bude předmětem této Smlouvy na základě této zadávací dokumentace nebo v případě požadavku na poskytnutí konzultační služby.

Hlášení Závady Produktu bude provedeno Objednatelem primárně mailem zasláním formuláře (který bude uveden v servisní smlouvě). Hlášení bude při přijetí zaznamenáno pracovníkem Helpdesku Zhotovitele a jeho potvrzení bude automaticky odesláno elektronickou cestou (mailem) odpovědnému pracovníkovi Objednatele, který jej potvrdí.

Telefonická služba Hot-line bude umožňovat hlášení vady, nebo dalšího požadavku i telefonicky na telefonním čísle, které uvede Zhotovitel, přičemž prioritní je vždy spojení na pracovníka helpdesku.

Hlášení bude při přijetí zaznamenáno pracovníkem helpdesku Zhotovitele a jeho potvrzení bude automaticky odesláno elektronickou cestou (mailem) odpovědnému pracovníkovi, který jej potvrdí.

V servisní smlouvě budou ze strany Zhotovitele specifikovány kontaktní údaje.

| Kontaktní osoba                          | Telefon | Pozice | e-mail |
|--|---------|--------|--------|
|  |         |        |        |
|  |         |        |        |
| Osobním doručením na adresu Zhotovitele: |         |        |        |

Při hlášení Závady Produktu uvede ve formuláři pracovník helpdesku následující:

- popis postupu nebo podmínky, které vedly ke vzniku vady nebo havarijní situace,
- na vyžádání Zhotovitele vytištěné chybové výpisy a vstupní data.

Objednatel se dále zavazuje zajistit:

- terminálový přístup na aplikační server,
- FTP přístup na aplikační server,
- nástroj pro správu databáze (např. SQL developer),
- WEB browser ve vnitřní síti Objednatele.

### Servisní deník

Servisní deník znamená knihu zápisů servisních zásahů a provedených Služeb, do které je Zhotovitel povinen zapsat každý provedený Servisní zásah, poskytnutou konzultaci či jinou Službu a odpovědná osoba Objednatele se zavazuje tento zápis odsouhlasit a potvrdit svým podpisem ihned po ukončení servisního zásahu či jiné Služby dle předmětu této Smlouvy, nebo průběžně při jeho realizaci, pokud zásah či poskytovaná služba trvá déle jak 24 hodin. Servisní deník bude pro účely této Smlouvy zřízen Zhotovitelem dnem podpisu této Smlouvy.

Zápis servisního zásahu do servisního deníku bude obsahovat:

- datum a hodinu nahlášení Závady,
- datum a hodinu reakční doby Zhotovitele,
- datum a hodinu zprovoznění.

---

## SERVISNÍ SMLOUVA

---

- Stučný popis kroků vedoucích k odstranění problému
- V případě změny objektů dokumentace a popis změny.
- Status výsledku servisního zásahu (odstraněné / neodstraněno / workaround (fixace))

Zápis poskytnutých konzultačních služeb do Servisního deníku bude obsahovat:

- datum poskytnutí konzultačních či dalších služeb,
- jména a příjmení zástupců Zhotovitele, kteří konzultační či další služby poskytl,
- stručný popis předmětu konzultačních či dalších služeb,
- rozsah poskytnutých konzultačních či dalších služeb určený v hodinách.

Pracovník Zhotovitele doplní v reakční době další potřebné údaje při registraci případu a telefonicky dohodne s pracovníkem Objednatele termín a způsob jejich dodání. Předpokládaný termín řešení stanoví pracovník Zhotovitele po obdržení podkladů a po dohodě s pracovníkem Objednatele.

Pokud v průběhu řešení případu dojde k posunutí předpokládaného termínu řešení, odpovědný pracovník Zhotovitele musí neprodleně informovat odpovědného pracovníka Objednatele o novém předpokládaném termínu řešení případu.

Pokud je součástí řešení případu dodání nové verze produktu (programu), musí být předán také protokol o instalaci, který obsahuje seznam dodaných souborů, instrukce pro instalaci a lhůty pro testování a nasazení nové verze do provozu.

Servisní deník bude primárně sloužit pro záznamy hlášení na telefonickou linku Hot Line. Všechny výše uvedené požadavky Objednatele, časy, datum, jména a reakce Zhotovitele jsou uváděny a archivovány prostřednictvím služby Help-Desk.

## PŘÍLOHA 2

## OPRÁVNĚNÉ OSOBY OBJEDNATELE

| JMÉNO A PŘÍJMENÍ | OBLAST                                 | TELEFON | E-MAIL |
|------------------|--|---------|--------|
|                  |  |         |        |
|                  | (eskalace)                             |         |        |
|                  | (eskalace,<br>obchodní<br>záležitosti) |         |        |
|                  | Smluvní a<br>obchodní<br>záležitosti   |         |        |

## OPRÁVNĚNÉ OSOBY ZHOTOVITELE

| JMÉNO A PŘÍJMENÍ | OBLAST                               | TELEFON | E-MAIL |
|------------------|--------------------------------------|---------|--------|
|                  | Smluvní a<br>obchodní<br>záležitosti |         |        |
|                  | (eskalace)                           |         |        |
|                  |                                      |         |        |
|                  |                                      |         |        |

## **PŘÍLOHA 3**

**UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE JE SOUČÁSTÍ ELEKTRONICKÉ  
DOKUMENTACE APV.**

**PŘÍLOHA 4**

**CENÍK SOFTWARE**

# Price list

| No.               | Modul   | Price |
|-------------------|---|-------|
| AS001             | General Ledger  |       |
| AS002             | Fixed Assets  |       |
| AS003             | Cash management   |       |
| AS004             | Payables  |       |
| AS005             | Receivables   |       |
| AS006             | Inventory   |       |
| AS007             | Sales orders  |       |
| AS008             | Purchase order  |       |
| AS009             | Work In Process   |       |
| AS010             | Bill Of Materials   |       |
| AS011             | Engineering   |       |
| AS012             | Horizontal Trx  |       |
| AS013ADM          | SQL Intelligent admin user  |       |
| AS013US3          | SQL Intelligent Wiever / 1 bundle = create 3 pages  |       |
| AS013US5          | SQL Intelligent Wiever / 1 bundle = create 5 pages  |       |
| AS013US10         | SQL Intelligent Wiever / 1 bundle = create 10 pages   |       |
| AS014             | iProcurement  |       |
| AS015             | Advanced Planning System  |       |
| AS016             | Planning VIEW   |       |
| AS017             | Planning WRITE  |       |
| ASUW              | User planning WRITE / 5 user  |       |
| ASUV              | User VIEW / 5 user  |       |
| AS020             | Project management  |       |
| AS021             | ASM   |       |
| AS022             | MRP   |       |
| AS023             | AQC   |       |
| <b>Bundle</b>     |   |       |
| <b>ASB00</b>      | <b>AppIStream Bundle</b><br><i>AS01-AS012, AS0, AS020</i>   |       |
| <b>ASB01</b>      | <b>AppIStream Financing extended</b><br><i>General Ledger, Fixed Assets, Cash management, Payables, Receivables</i>                     |       |
| <b>ASB02</b>      | <b>AppIStream Financing</b><br><i>General Ledger, Fixed Assets, Cash management</i>   |       |
| <b>ASB03</b>      | <b>AppIStream Logistic</b><br><i>Inventory, Sales, Purchasing, Horizontal Trx</i>   |       |
| <b>ASB04</b>      | <b>AppIStream Work extended</b><br><i>Work In Process, Bill Of Materials, Engineering, Inventory, Horizontal Trx, Sales, Purchasing</i> |       |
| <b>ASB05</b>      | <b>AppIStream Work</b><br><i>Work In Process, Bill Of Materials, Engineering</i>  |       |
| <b>ASB06</b>      | <b>AppIStream Financing advanced</b><br><i>General Ledge, Payables, Receivables</i>   |       |
| <b>Technology</b> |   |       |
| ASC-XLS           | Connector file / Excel  |       |
| ASC-ORA           | Connector Oracle DB   |       |
| ASC-MS            | Connector Microsoft SQL DB  |       |
| ASC-IX            | Connector Informix DB   |       |
| ASC-MyS           | Connector MySQL DB  |       |
| SQL-IC            | SQL Intelligent Gateway   |       |
| DNA-G1            | DNA Gateway   |       |