

**SMLOUVA O ÚDRŽBĚ A PODPOŘE ZÁKAZNICKÉHO
INFORMAČNÍHO SYSTÉMU
č. SMD 080009**

Solutions and Services, a.s.

se sídlem Pařížská 11, 110 00 Praha 1

zastoupena a jednající [REDACTED], předsedou představenstva a [REDACTED],
členem představenstva společnosti

IČ: 27208320

zaps. v obchodním rejstříku vedeném MS Praha, oddíl B, vložka 11409

*na straně druhé – dále jen „SaS“***Severočeské vodovody a kanalizace, a.s.**

se sídlem Příkladová 1689, 41550 Teplice

zastoupena [REDACTED] generálním ředitelem

IČ: 49099451

zaps. v obchodním rejstříku vedeném KS Ústí nad Labem, oddíl B., vložka 465

*na straně jedné – dále jen „Objednatel“**obě dále též jen jako „smluvní strany“ či „účastníci“**uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku s odkazem na ust. § 536 Zákona č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník ve znění pozdějších předpisů jej měnících a doplňujících dále uvedenou smlouvu o údržbě a podpoře zákaznického informačního systému (dále jen „Servisní smlouva“ nebo „smlouva“):***Čl. I. – ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY****1. Účel smlouvy**

- 1.1 SaS je společností, která v souladu s vlastním předmětem podnikání zajišťuje veškeré IT služby pro celou skupinu VEOLIA VODA působící v České republice.
- 1.2 Objednatel je vodárenská společnost skupiny VEOLIA VODA, která na základě podlicenční smlouvy uzavřené dne 1.5.2006 se SaS (dále jen „podlicenční smlouva“) nabyla podlicenci k počítačovému programu ZIS PVODwin®CRM a jeho aktualizaci is-USYS®.net (dále jen „Program“) a tento Program oprávněně užívá.
- 1.3 Účelem této smlouvy je upravit vztahy mezi SaS a Objednatelem při údržbě a podpoře Programu a níže uvedených podpůrných systémů tak, aby bylo zajištěno plynulé a bezproblémové fungování Programu.

2. Předmět smlouvy

- 2.1 SaS se zavazuje, že bude za podmínek dále stanovených touto smlouvou zajišťovat sám nebo prostřednictvím svých dodavatelů (zejména společnosti USYS) činnosti uvedené v čl. III této smlouvy (dále též jen „Služby údržby a podpory“), zejména:

- a) udržovat a podporovat Program, zejm. pak udržovat a podporovat nejnovější verze programových modulů, autorizované reporty, filtry, dotazy a databázová metadata Programu, a to v rozsahu vždy podle aktuálního stavu dle Licenční smlouvy uzavřené se společností USYS,
 - b) udržovat a podporovat Systém ORACLE,
 - c) udržovat a podporovat Aplikační server,
 - d) udržovat a podporovat Internetovou aplikaci.
- 2.2 Objednatel se zavazuje za řádně a včas poskytnuté Služby údržby a podpory dle čl. III. Servisní smlouvy řádně a včas zaplatit SaS odměnu dle článku VI. Servisní smlouvy.

II. DEFINICE A POPIS DALŠÍCH POJMŮ A PODMÍNEK PRO SLUŽBY PODPORY A ÚDRŽBY

- 2.1. „USYS“ je společnost UTILITIES SYSTEMS a.s., IČ: 26697599, sídlo: Hybernská 8, č.p. 1000, 110 00 Praha 1, která poskytla SaS licenci k Programu, kterou SaS dále podlicenční smlouvou převedla na Objednatele. USYS zajišťovala implementaci Programu u Objednatele a spolupracuje se SaS na údržbě a podpoře Programu.
- 2.2. „Uživatel“ je zaměstnanec Objednatele, který využívá funkčnost Program dle pracovních postupů a manuálu.
- 2.3. „Klíčový uživatel“ je zaměstnanec Objednatele, určený garantem, působící v příslušném útvaru Objednatele, je specialista na určitou funkční oblast ve využívání Programu.
- 2.4. „Zástupce klíčového uživatele“ je zaměstnanec Objednatele, má stejnou roli jako Klíčový uživatel a zastupuje ho v případě jeho nepřítomnosti.
- 2.5. „Garant“ je zaměstnanec Objednatele, je manažer útvaru Objednatele, který odpovídá za příslušné zákaznické nebo vodárenské procesy podporované v Programu.
- 2.6. „Skupina zákaznických procesů“
- 2.6.1. Výkonný manažer zákaznických procesů – řídí projektové manažery dle 2.6.2 a 2.6.3. Je zodpovědný za podporu jednotných procesů v Programu.
 - 2.6.2. Projektový manažer zákaznických procesů back office – metodicky řídí manažery se zodpovědností za zákaznické služby back office Objednatele a dalších uživatelů Programu. Je spoluodpovědný za podporu jednotných procesů v Programu.
 - 2.6.3. Projektový manažer zákaznických procesů front office – metodicky řídí manažery se zodpovědností za zákaznické služby front office u objednatelů a dalších uživatelů. Je spoluodpovědný za podporu jednotných procesů v Programu.
- 2.7. „Centrální správa Programu“
- 2.7.1. Přebírá, kontroluje a předává vady a požadavky Objednatele a požadavky Skupiny zákaznických procesů společnosti USYS.
 - 2.7.2. Kontroluje, zda předané vady byly dle určené kategorie vyřešeny, dává pokyny k nasazení Patch a Release Programu,
 - 2.7.3. Zajišťuje požadavky na provoz a správu Programu.
 - 2.7.3.1. Zadání a zrušení uživatele Programu
 - 2.7.3.2. Nastavení nebo odebrání práv a rolí v Programu
 - 2.7.3.3. Správa číselníků viz. Příloha č. 9: Seznam číselníků Programu spravovaných Centrální správou
 - 2.7.4. Spoluřeší hraniční problémy a požadavky mezi jednotlivými systémy Objednatele a IT infrastrukturou na úrovni Objednatele.

- 2.8. „*Odběrné místo*“ je místo stavby nebo pozemku připojené přípojkou na vodovod anebo kanalizaci, jejichž celkový počet je dán vždy k určitému datu platnou a účinnou podlicenční smlouvou, resp. jejími dodatky.
- 2.9. „*Pověřené osoby SaS*“ jsou osoby uvedené v Příloze č. 1 Servisní smlouvy; „*Pověřené osoby USYS*“ jsou osoby uvedené v Příloze č. 2 Servisní smlouvy; „*Pověřené osoby Objednatele*“ jsou osoby uvedené v Příloze č. 3 Servisní smlouvy. Smluvní strany se zavazují změnu Pověřené osoby písemně oznámit druhé smluvní straně, přičemž změna Pověřené osoby nabývá účinnosti dnem doručení tohoto písemného oznámení.
- 2.10. „*Pracovní den*“ nebo *Hodiny podpory*“ jsou definovány jako doba od 8:00 hod. do 16:00 hod. (místního času České republiky), od pondělka do pátku včetně, s výjimkou dnů pracovního volna, klidu a státních svátků České republiky.
- 2.11. „*formulář FPUZ*“, resp. jen „*FPUZ*“ je *elektronický formulář potřeb uživatelů Programu, jehož vzor a popis je v příloze č. 7 této smlouvy. Formulář FPUZ obsahuje část veřejnou (Hlavičku), část neveřejnou (Ostatní údaje) a část interní*
- 2.11.1 Hlavička nového FPUZ obsahuje:
 - 2.11.1.1 Předmět
 - 2.11.1.2 Kategorie
 - 2.11.1.3 Datum a čas nahlášení
 - 2.11.1.4 Datum a čas aktivace
 - 2.11.1.5 Termín
 - 2.11.1.6 Stav
 - 2.11.1.7 Popis
 - 2.11.1.8 odborné příspěvky (zadání, analýza)
 - 2.11.2 Ostatní údaje FPUZ obsahují:
 - 2.11.2.1 Ceny
 - 2.11.2.2 Hodiny
 - 2.11.2.3 Aktivace
 - 2.11.2.4 Neveřejné příspěvky
 - 2.11.2.5 Neveřejný termín realizace
 - 2.11.2.6 Dohodnutá kategorie
 - 2.11.3 Interní část FPUZ obsahuje:
 - 2.11.3.1 Interní údaje a záznamy Objednatele
 - 2.11.3.2 Interní údaje a záznamy SaS a USYS
 - 2.11.3.3 Vazbu na bug-tracking
 - 2.11.4 FPUZ, který pořídil Uživatel, musí být aktivován Klíčovým uživatelem nebo Garantem,
 - 2.11.5 Služby poskytované v rámci této smlouvy jsou prováděny pouze na základě Aktivovaných FPUZ;
 - 2.11.6 K Aktivovaným FPUZ mají aktivní (příspěvky do FPUZ) přístup Klíčový uživatelé, Zástupci klíčových uživatelů, Garanti, Centrální správa Programu, Skupina zákaznických procesů a USYS;
 - 2.11.7 Uživatel má přístup pouze k Hlavičce FPUZ (pro prvotní zadání a prohlížení)
 - 2.11.8 Ostatní údaje FPUZ jsou přístupné pro Centrální správu Programu, Skupinu zákaznických procesů a USYS;
 - 2.11.9 Interní část FPUZ je přístupná pouze USYS
 - 2.11.10 Jeden formulář FPUZ obsahuje vždy jen jeden požadavek na úpravu, opravu apod. (vždy jen jedno zadání)
- 2.12. „*Patch*“ je verze Programu nebo jeho části, která obsahuje specifickou úpravu funkce. Tuto verzi lze používat se zárukou pouze pro provádění této upravené specifické funkce.

- 2.13. „*Release*“ je nová verze Programu nebo jeho části, kterou USYS vydává. Release verze je otestovaná jako celek a na tuto verzi se vztahují stejné záruky, jako na původní verzi Programu. Release verze obsahuje veškeré předchozí Patch verze.
- 2.14. „*Upgrade*“ je nová aktualizace Programu.
- 2.15. „*report*“ je specifická šablona, uložená v souboru nebo v databázi. Tato šablona umožňuje na základě metadat Programu prostřednictvím nástroje ReportGenerátor nebo ReportDesigner, který je součástí Programu zobrazení požadovaných dat z databáze Programu s možností jejich tisku.
- 2.16. „*Filtr*“ je datová podmínka, uložená v seznamu dostupných filtrů v Programu, na základě které je možné zobrazit výběr dat z databáze Programu tak, jak to umožňuje Program.
- 2.17. „*Metadata*“ je systémový katalog popisující strukturu databáze Programu a obsahující databázové rutiny Programu.
- 2.18. „*Vzdálený zásah v síti objednatele*“ je zásah v síti Objednatele prostřednictvím Vzdáleného připojení.
- 2.19. „*Vzdálené připojení*“ je připojení prostřednictvím VPN komunikace mezi sítěmi SaS, Objednatele a USYS na bázi internetového připojení. Vzdálené připojení slouží k zajištění plnění předmětu Servisní smlouvy. SaS se zavazuje, že pokud bude chtít využít pro servisní zásah vzdáleného připojení, je povinen před tím oznámit svůj úmysl příslušné Pověřené osobě konečného uživatele, a to suvedením účelu přístupu. Po ukončení servisního zásahu prostřednictvím vzdáleného připojení, je SaS povinen oznámit Pověřené osobě konečného uživatele způsob a rozsah servisního zásahu, a to nejpozději do 5ti pracovních dnů.
- 2.19.1 Vzdálená připojení umožní přístup do produkčních i testovacích databází Programu. Objednatel se zavazuje zajistit pro SaS přístup k databázovým serverům prostřednictvím terminálových služeb a to s takovými přístupovými právy, která dovolují efektivní správu SRBD Oracle. Dále se Objednatel zavazuje zajistit přímý přístup na definované porty databázových serverů, na kterém bude naslouchat služba Oracle (listener) a služba Oracle Http Server (správa pomocí Enterprise Manager Console z prostředí webového prohlížeče).
- 2.19.2 Vzdálená připojení umožní přístup pro správu Internetové aplikace. Internetová aplikace nebude umožňovat jiný přístup (zejména pak přístup ze sítě Internet), než přístup pomocí Vzdáleného připojení.
- 2.19.3 Objednatel se dále zavazuje zajistit USYS prostřednictvím vzdáleného připojení možnost práce v terminálovém režimu na zařízení Objednatele. Na tomto zařízení se Objednatel zavazuje zpřístupnit terminálové služby pro prostředí Microsoft Windows pro minimálně dva klienty SaS. Tento terminálový přístup může být řešen například pomocí Windows Server Terminal Services, Remote Desktop nebo případně řešením Citrix. Dále se na tomto zařízení Objednatel zavazuje nainstalovat klienta databázového systému ORACLE a SaS se na tomto zařízení zavazuje nainstalovat klienta Programu. Na tomto zařízení bude možné instalovat dodatečné programové vybavení (klientské nástroje třetích stran pro správu databáze). SaS se zavazuje umožnit Objednateli práci i v 32bit režimu.
- 2.19.4 Pro správu Programu ZIS PVODwin[®]CRM se Objednatel zavazuje prostřednictvím terminálových služeb zajistit SaS přístup do nezbytných souborových systémů Objednatele, jimiž jsou zejména odsouhlasené adresáře pro předávání modulů Programu, reportů, souborů nastavení Programu, konfiguračních souborů Programu apod.
- 2.19.5 Objednatel se zavazuje zajistit pro SaS možnost přenosu souborů mezi SaS a Objednatelem.

2.19.6 Objednatel se dále zavazuje poskytnout přístup na veškeré Aplikační servery (produkční i testovací, včetně AS dedikovaného pro zpracování internetových požadavků zákazníků), a to ve třech režimech:

2.19.6.1 Prostřednictvím terminálových služeb, a to s minimálně takovými přístupovými právy, která dovolí instalaci a údržbu aplikací v IIS (včetně možnosti restartu služeb IIS) a konfiguraci .NET Frameworku

2.19.6.2 Přímým přístupem na souborový systém aplikačních serverů, a to minimálně s plným přístupem do složek, ve kterých jsou umístěny binární a konfigurační soubory nutné pro běh aplikace.

2.19.6.3 Přímým přístupem na definované porty aplikačních serverů, na kterých bude naslouchat serverová část Programu ZIS is-USYS®.net.

2.20. „Ceník hodinových sazeb“ tvoří Přílohu č. 4 Servisní smlouvy.

2.21. „Centrální telefonní číslo a centrální e-mailová adresa USYS“ jsou uvedeny v Příloze č. 5 Servisní smlouvy.

2.22. „Systém ORACLE“ – databázový systém, na jehož platformě funguje Program.

2.23. „Aplikační server“ – operační systém a jeho komponenty včetně nezbytných částí Programu, sloužící jako prostředník mezi Systémem ORACLE a klientskou částí Programu.

2.24. „Internetová aplikace“ - operační systém a jeho komponenty včetně nezbytných částí Programu, sloužící pro zabezpečené připojení zákazníků k určeným datům

ČI. III. SLUŽBY PODPORY A ÚDRŽBY PROGRAMU ČASOVÝ A OBSAHOVÝ POPIS

3.1. Definice vad Programu:

„Vady A“ jsou takové programové vady, které znemožňují celkové fungování provozu Programu u Objednatele a/nebo znemožňují provádění stěžejních operací Programu v rámci jednotlivých organizačních jednotek Objednatele (příjem a párování plateb, vystavení faktur a generování záloh)

„Vady B“ znemožňují řádné fungování určité funkce Programu u Objednatele

„Vady C“ ztěžují některou činnost u Objednatele a lze je definovaným způsobem obejít.

3.2. Lhůty k odstranění vad Programu Zhotovitelem

	Lhůty pro odstraňování vady Programu ¹⁾ pro jednotlivé kategorie vad		
Typ vady	Vada A	Vada B	Vada C
Lhůta pro odstranění vady			

3.3. Pro případ prodloužení s plněním termínů dle ust. bodu 3.2. Servisní smlouvy na straně Zhotovitele sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši [] Kč za každý započatý pracovní den prodloužení a neodstraněnou vadu. Smluvní pokuta bude stržena z Poplatku za Služby a podpory.

¹⁾ za předpokladu funkčního vzdáleného přístupu Zhotovitele do sítě konečného uživatele

3.4. SaS neodpovídá za jakékoli opožděné poskytnutí nebo neposkytnutí jakékoli ze Služeb údržby a podpory uvedených v čl. III. Servisní smlouvy, jestliže takové opoždění nebo neposkytnutí Služeb údržby a podpory uvedených v čl. III. Servisní smlouvy bude zaviněno okolnostmi nebo příčinami vylučujícími odpovědnost SaS dle § 374 obchodního zákoníku a o této skutečnosti neprodleně informuje Objednatele.

3.5. Služba Hot-Line:

Služba slouží k poskytování rad a informací souvisejících s řádným provozem Programu:

- potřeba rychlé reakce (zákazník Objednatele je u přepážky)
- žádost o radu (navedení) v konkrétní činnosti v Programu nenalezenou nebo nepochopenou v dokumentaci k Programu
- potřeba rady pro práci s Programem

Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím níže uvedených osob. Služba je SaS poskytována během Hodin podpory.

3.5.1. Forma vznesení požadavku Objednatelem k poskytnutí této služby:

- telefonicky,
- e-mailem,
- službu využívají Klíčový uživatelé (Zástupci klíčových uživatelů) a Garanti, nejsou-li ti k dispozici, může tuto službu využít i Uživatel.

3.5.2. Forma realizace této služby:

- telefonicky,
- e-mailem,
- vzdáleným zásahem v síti Objednatele.

3.5.3. V případě požadavku na straně Objednatele k poskytnutí této služby mimo Hodiny podpory, bude její poskytnutí účtováno zvlášť podle Ceníku hodinových sazeb.

3.6. Služba Help Desk – aplikace I-FPUZ:

Služba slouží k řešení požadavků souvisejících s řádným provozem Programu. Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím níže uvedených osob. Služba je poskytována během Hodin podpory.

3.6.1. Forma vznesení požadavku Objednatelem k poskytnutí této služby tj. zadání:

- formulářem FPUZ
- požaduje Klíčový uživatel popř. Garant. Centrální správa programu po dohodě s ostatními Klíčovými uživateli popř. Garanty určí, zda se jedná o Interní požadavek nebo Externí požadavek

3.6.2. Interní požadavky v rámci této služby řeší primárně Centrální správa programu, sekundárně USYS na základě žádosti Centrální správy programu

3.6.3. Požadavky řešené v rámci této služby jsou tyto:

- Interní požadavky řešené do 3 hodin od vznesení požadavku:
 - Zadání a zrušení uživatele Programu
 - Nastavení nebo odebrání práv a rolí v Programu
 - Správa číselníků

Externí požadavky řešené do termínu, dohodnutém mezi SaS Objednatelem

- Export dat
- Správa některých centrálních číselníků (pouze ve výjimečných případech)
- Ad hoc reporty
- Ad hoc filtry
- Ad hoc šablony
- Interface na lokální agendy Konečného uživatele

3.7. Služba oprav chyb způsobených uživateli Programu a služby související s provozem Programu:

Služba slouží k zajištění odstranění chyb způsobených uživateli Programu jeho nevhodným užíváním. Služba dále slouží k řešení požadavku Objednatele souvisejícího s provozem Programu, jako je úprava dat, nastavení systému apod. Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím níže uvedených osob. Služba je poskytována v rámci Hodin podpory.

- 3.7.1. Forma vznesení požadavku Objednatelem k poskytnutí této služby tj. zadání:
 - formulářem FPUZ
 - nahlašuje Klíčový uživatel popř. Garant, informační e-mail obdrží Centrální správa programu
 - Služby jsou prováděny pouze na základě Aktivovaných FPUZ
 - v odůvodněných a výjimečných případech e-mailem na centrální e-mailové adrese SaS; v tomto případě SaS převede tento e-mail do formy FPUZ
- 3.7.2. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesnější a v takovém rozsahu, aby SaS byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je SaS oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře FPUZ dle 3.6.1
- 3.7.3. Forma realizace této služby, tj. řešení:
- 3.7.4. v místě sídla Objednatele,
- 3.7.5. vzdáleným zásahem v síti Objednatele,
- 3.7.6. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení budou zaznamenávány do příslušného FPUZ, stejně tak ukončení řešení a akceptace Objednatelem budou zaznamenány v příslušném FPUZ.
- 3.7.7. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení bude akceptace provedena navíc akceptačním protokolem v písemné podobě, který SaS doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřené osoby Objednatele a SaS. Pokud Objednatel takto nepotvrdí nebo neodmítne písemný akceptační protokol do 5 pracovních dnů od jeho doručení, bude SaS považovat akceptační protokol za Objednatelem odsouhlasený a podepsaný.
- 3.7.8. Bude-li Objednatel požadovat tyto služby mimo Hodiny podpory, budou takové služby objednateli účtovány zvlášť podle Ceníku hodinových sazeb.

3.8. Služba oprav programových a systémových vad Programu:

Služba slouží k zajištění odstranění programových a systémových vad Programu. Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím níže uvedených osob.

- 3.8.1. Forma vznesení požadavku Objednatelem k poskytnutí této služby oprav vad, tj. zadání:
 - formulářem FPUZ,
 - nahlašuje Klíčový uživatel popř. Garant,
 - veškeré smluvní úkony přebírá Centrální správa programu,
 - Služby jsou prováděny pouze na základě Aktivovaných FPUZ,
- 3.8.2. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesnější a v takovém rozsahu, aby SaS byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je SaS oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře FPUZ dle 3.8.1.
- 3.8.3. Objednatel v rámci zadání odhadne stupeň závažnosti vady podle jednoho z typů vad uvedených shora v ust. čl. II. Servisní smlouvy a doručí zadání s odpovídajícím popisem SaS.
- 3.8.4. SaS provede od převzetí zadání dle ust. článků 3.8.1. až 3.8.3. Servisní smlouvy zjištění příčiny problému a stanoví, zda se jedná o vadu Programu nebo o problém jiného rázu;

o tomto závěru neprodleně zápisem do FPUZ informuje Pověřenou osobu objednatele, a bude-li to možné, odhadne čas potřebný pro odstranění vady, resp. vyřešení problému. SaS zároveň zápisem do FPUZ potvrdí, resp. odmítne kategorizaci v zadání Objednatelům uvedeně vady.

- 3.8.5. V případě rozsáhlejší vady nebo hraničního problému (např. mezi různými systémy v rámci interface apod.) zavazuje se Objednatel, že pro potřeby zjištění příčiny vady nebo problému poskytne SaS (na jeho výzvu) potřebnou součinnost pomocí příslušně kvalifikovaného svého zaměstnance či jiného pracovníka; takováto osoba bude spolupracovat se SaS po celou dobu provádění analýzy (zjišťování příčin vady či problému).
- 3.8.6. Lhůty pro odstraňování výše uvedených vad počínají běžet až poté, co se smluvní strany shodnou na kategorizaci vady dle čl. 3.8.4. Servisní smlouvy. V případě, že se smluvní strany na kategorizaci konkrétní vady neshodnou, počíná lhůta pro její odstranění běžet okamžikem fikce kategorizace vady dle čl. 3.8.13.
- 3.8.7. Forma realizace této služby (řešení) je:
 - v místě sídla Objednatele
 - vzdáleným zásahem v síti Objednatele
- 3.8.8. Po provedení opravy nebo úpravy Programu se zavazuje SaS dodat Objednateli do 10 pracovních dnů:
 - jakékoli nezbytné změny dokumentace Programu, budou-li publikovány
 - na základě písemného protokolu Patch změněných modulů resp. funkcí, databázová metadata a reporty, pokyny pro správné užívání nových verzí Programu; předání bude provedeno v elektronické formě.
- 3.8.9. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení jsou zaznamenávány do příslušného FPUZ,
- 3.8.10. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení bude akceptace provedena navíc písemným akceptačním protokolem, který SaS doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřené osoby Objednatele a SaS. Pokud Objednatel takto nepotvrdí nebo neodmítne akceptační protokol do 5 pracovních dnů od jeho doručení, bude SaS považovat akceptační protokol za Objednatelům odsouhlasený a podepsaný.
- 3.8.11. Termín započítání odstraňování vady může být změněn na základě dohody smluvních stran - záznamem do FPUZ.
- 3.8.12. V případě kumulace vad, budou tyto odstraňovány postupně v pořadí jejich výskytu a hlášení Objednatelům a ve lhůtách dle ust. bodu 3.2. Servisní smlouvy Pořadí odstraňování vad může být po dohodě smluvních stran změněno na základě návrhu Objednatele.
- 3.8.13. V případě, že se smluvní strany nedohodnou na kategorizaci vady dle ust. 3.8.4. Servisní smlouvy do 8 hodin od nahlášení vady (počítáno v rámci Hodin údržby), má se za to, že se jedná o vadu o kategorii níže, než uvedl Objednatel (dále jen „fikce kategorizace vady“). Pro účely této smlouvy se má za to, že smluvní strany se na kategorizaci vady nedohodly, pokud Objednatel setrvá na jím uvedené kategorizaci vady i poté, co tato byla SaS dle ust. 3.8.4. odmítnuta. V případě, že se však dodatečně ukáže, že kategorizace konkrétní vady Objednatelům byla správná, má Objednatel právo na náhradu škody, která mu postupem dle tohoto ustanovení vznikla.

3.9. Služba rozšíření Programu v rámci běžného vývoje Programu:

Služba slouží k zajištění průběžného zlepšení a rozšíření Programu o funkce a vylepšení Programu. Nové funkce jsou poskytovány ve formě nových Release. Současně s vydáním nových Release SaS Objednatelům dodá:

- jakékoli nezbytné změny dokumentace budou-li autorem Programu publikovány
- na základě písemného protokolu změněné moduly resp. funkce Programu, databázová metadata a reporty, pokyny pro správné užívání nových verzí Programu (tzv. „Release notes“).

- 3.9.1. Termín vydání Release oznámí SaS Objednateli minimálně 5 pracovních dní před termínem instalací nových Release.
- 3.9.2. Objednatel je povinen umožnit SaS nové Release naimplementovat. Po uplynutí 30 pracovních dnů od termínu implementace nových Release SaS nebudou starší Release Programu SaS podporovány a udržovány podle podmínek Servisní smlouvy.

3.10. Služba rozšíření Programu o funkce požadované Objednatel:

Služba slouží k zajištění zlepšení a rozšíření Programu o funkce a vylepšení Programu poskytnuté SaS na základě objednávky Objednatele. Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím níže uvedených osob.

3.10.1. Forma vznesení požadavku Objednatel k poskytnutí této služby (zadání):

- formulářem FPUZ
- požadují Garanti, k řešení je přebírá „Skupina zákaznických procesů Objednatele, která je po projednání s Garanty nechá prostřednictvím Centrální správy Programu realizovat SaS. U náročnějších požadavků, provede SaS zvlášť hrazenou analýzu, jejímž výstupem bude mimo jiné cena a termín realizace předmětného rozšíření Programu. Cenu a termín schvaluje „Skupina zákaznických procesů“ a zodpovídá výkonný manažer zákaznických procesů. V případě většího rozsahu tj. nad 50.000,- Kč nebo pokud není částka plánovaná v rozpočtu pro daný rok, schvaluje řídicí výbor Objednatele:
- Služby jsou prováděny pouze na základě Aktivovaných FPUZ

3.10.2. Požadavky řešené v rámci této služby jsou tyto:

- Rozvoj Programu
- Úpravy provedení úprav Programu vynucených změnou právních předpisů ČR

3.10.3. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesnější a v takovém rozsahu, aby SaS byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je SaS oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře FPUZ dle 3.10.1 Servisní smlouvy.

3.10.4. SaS zpracuje analýzu zadání a posoudí, zda tyto požadavky nejsou v rozporu s technickými principy Programu. Objednatel se zavazuje, že pro vyhotovení analýzy poskytne potřebnou součinnost a pro případ, že se bude jednat o rozsáhlou analýzu, zavazuje se Objednatel poskytnout SaS své příslušně kvalifikované zaměstnance či jiné pracovníky. Tyto osoby budou spolupracovat dle potřeby se SaS po celou dobu provádění analýzy.

3.10.5. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení se smluvní strany zavazují zaznamenávat do příslušného FPUZ, stejně tak ukončení řešení SaS a jeho akceptace Objednatel.

3.10.6. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení, bude akceptace provedena navíc písemným akceptačním protokolem, který Zhotovitel doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřené osoby Objednatele a Zhotovitele. Pokud Objednatel takto nepotvrdí nebo neodmítne písemný akceptační protokol do 5 pracovních dnů od jeho doručení, bude Zhotovitel považovat tento akceptační protokol za Objednatel odsouhlasený a podepsaný.

3.10.7. V případě kumulace zadání dle ust. bodu 3.10.1 a 3.10.2. Servisní smlouvy, budou tato realizována postupně v pořadí a lhůtách dle dohody smluvních stran.

3.11. Služba rozšíření Programu o funkce vynucené změnou prostředí Objednatele:

Služba slouží k zajištění provedení úprav Programu vynucených organizační nebo technickou změnou prostředí Objednatele. Tyto změny se týkají následujících oblastí:

- organizační změny Objednatele nebo změny související se změnami ve statutárních dokumentech nebo rozhodnutích orgánů Objednatele;
- změny HW a/nebo SW prostředí Objednatele za předpokladu, že takové provozní úpravy Programu nebudou nijak limitovány technologickou proveditelností;
- změny související s přechodem Objednatele k jinému provoznímu prostředí Programu, které jsou vyvolané změnou operačního systému nebo databáze za předpokladu, že takové provozní úpravy Programu nebudou nijak limitovány technologickou proveditelností.

3.11.1. Poskytnutí, resp. poskytování a realizace této služby se řídí analogicky ust. bodů 3.10.1. až 3.10.7. Servisní smlouvy.

3.12. Služba rozšíření Programu o funkce vynucené změnou právních předpisů ČR:

Služba slouží k zajištění provedení úprav Programu vynucených změnou právních předpisů ČR. Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím Oprávněných osob Objednatele.

3.12.1. Forma vznesení požadavku Objednatelem k poskytnutí této služby (zadání):

- formulářem FPUZ

3.12.2. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesněji a v takovém rozsahu, aby SaS byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je SaS oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře FPUZ dle 3.12.1 Servisní smlouvy.

3.12.3. SaS se zavazuje po převzetí požadavku (zadání) dle ust. bodu 3.12.2. Servisní smlouvy do 10 pracovních dnů provést jeho analýzu a potvrdit, zda se jedná o změnu Programu v důsledku změny právních předpisů ČR nebo o požadavek jiného rázu; o tomto svém závěru neprodleně informuje Pověřenou osobu objednatel. Pokud se jedná o změnu Programu v důsledku změny právních předpisů ČR a bude-li to možné, odhadne čas potřebný pro vyřešení problému.

3.12.4. SaS se zavazuje provést aktualizaci Programu dle ust. bodu 3.11. Servisní smlouvy do 30 pracovních dnů od zveřejnění příslušných předpisů ve Sbírce zákonů České republiky a předání písemného požadavku od Objednatele dle ust. bodu 3.12.1. a 3.12.2. (lhůta počíná běžet od momentu, který nastane později), přičemž SaS si vyhrazuje právo tuto lhůtu prodloužit v takových případech, kdy změny Programu vynucené změnou právních předpisů ČR vyžadují prokazatelně delší dobu.

3.12.5. Po provedení opravy nebo úpravy Programu zavazuje se SaS dodat Objednateli do 10 pracovních dnů:

- jakékoli nezbytné změny dokumentace Programu, budou-li USYS publikovány
- na základě písemného protokolu Patch změněných modulů resp. funkcí, databázová metadata a reporty, pokyny pro správné užívání nových verzí Programu; předání bude provedeno v elektronické formě.

3.12.6. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení jsou zaznamenávány do příslušného FPUZ, stejnětak ukončení řešení USYS a jeho akceptace Objednatelem.

3.12.7. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení bude akceptace provedena navíc písemným akceptačním protokolem, který SaS doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřená osoba Objednatele a SaS. Pokud Objednatel takto nepotvrdí nebo neodmítne písemný akceptační protokol do 5 pracovních dnů od jeho doručení, bude SaS považovat tento akceptační protokol za objednatelům odsouhlasený a podepsaný.

3.12.8. V případě kumulace zadání dle ust. bodu 3.12.1. a 3.12.2. Servisní smlouvy budou tato realizována postupně v pořadí a lhůtách dle dohody smluvních stran.

3.13. Služba údržba a podpora systému ORACLE:

Služba slouží k zajištění údržby a podpory systému ORACLE.

- 3.13.1 Objednatel a SaS se zavazují použít pro níže definované operace specifické uživatelské přístupy:
- 3.13.1.1 SaS pro realizaci níže popsaných služeb využije následující uživatelské účty a přístupy:
 - pro přístup k OS serveru systému ORACLE: název_domény\usys.prijmeni
 - pro přístup k databázi Programu a administraci systému ORACLE: usys_prijmeni
 - 3.13.1.2 Objednatel využije pro administraci systému ORACLE účet sas_prijmeni.
 - 3.13.1.3 Účet uživatele SYS a SYSTEM v systému ORACLE bude uchován v zalepené obálce v místě konečného uživatele.
 - 3.13.1.4 Objednatel použije pro omezený přístup k datům (přístup pouze pro čtení) Programu účet zis_viewer.
- 3.13.2 Služby údržby a podpory systému ORACLE a produkční databáze Programu poskytované na dálku jsou:
- telefonické konzultace související s provozem a využíváním systému ORACLE (dále jen „Hot line ORACLE“), v případech, které neovlivňují chod systému ORACLE a Programu, budou řešeny po písemném dotazu konečného uživatele na pravidelných servisních návštěvách v místě konečného uživatele
 - registrace problémů, požadavků nebo dotazů souvisejících s provozem systému ORACLE (dále jen „Help desk ORACLE“) poskytované telefonicky nebo elektronickou poštou
- 3.13.3 Služby údržby a podpory systému ORACLE a produkční databáze Programu poskytované v místě konečného uživatele nebo prostřednictvím vzdáleného připojení jsou:
- pravidelná administrace serveru ORACLE
 - pravidelné kontroly a nastavení serveru ORACLE
 - změny konfigurace na základě písemného požadavku konečného uživatele
 - administrace serveru ORACLE na základě písemných požadavků konečného uživatele
 - optimalizace konfigurace systému ORACLE podle potřeb databáze Programu
 - instalace oprav Oracle Patch a Critical Patch Update nutných k zajištění stability a bezpečnosti systému ORACLE a Programu po jejich testování a schválení zhotovitelem. Zhotovitel může být ve zpoždění s instalací oprav Critical Patch Update (resp. obsažených oprav Patch) z důvodu testování maximálně do vydání další verze opravy Critical Patch Update.
 - sledování aktualizací OS serveru pro systém ORACLE nutných k zajištění stability a bezpečnosti tohoto OS a jejich testování a schválení zhotovitelem, včetně sledování aktualizací, které mají/by mohly mít negativní vliv na chod systému ORACLE nebo Programu a nesmí být tedy aplikovány. SaS má za povinnost vyvinout maximální úsilí pro odhalení takových aktualizací, které by mohly trvale či dočasně negativně ovlivnit instalaci a funkci systému ORACLE. V případě odhalení takové aktualizace má SaS za povinnost upozornit na tuto skutečnost Objednatele, a to nejpozději do 10 kalendářních dnů od uvolnění této aktualizace do systému Windows Update. Na všechny aktualizace, na které SaS neupozorní Objednatele nejpozději do 10 kalendářních dnů od jejich uvolnění do systému Windows Update, bude Objednatel nahlížet jako na Zhotovitelem schválené.
 - tvorba a aktualizace zálohovacích skriptů produkční databáze Programu pro vytvoření záloh databáze Programu s důrazem na vytvoření skriptů tak, aby nebylo možné z jejich textové podoby získat údaje použitelné pro neoprávněný přístup

k systému Oracle nebo databázi Programu. Pro zprovoznění zálohovacích skriptů s ohledem na jejich zabezpečení může být vyžadována zvláštní součinnost zhotovitele a objednatele. Tyto skripty, jejich fyzické uložení a fyzické uložení souborů tímto skriptem vytvářených záloh předá Zhotovitel Objednateli v předávacím protokolu. Za spouštění těchto skriptů a uložení vzniklých záloh na zálohovací medium odpovídá Objednatel

3.13.4 SaS bude provádět pravidelné činnosti týkající se produkční databáze Programu a systému ORACLE v následujícím režimu a rozsahu:

3.13.4.1 Denní činnosti

- Kontrola funkčnosti databáze Programu,
- Kontrola chybových hlášení systému ORACLE,
- Provedení změn a úprav vyplývajících z výše uvedených kontrol,
- Změny vyplývající z písemných požadavků objednatele, pokud nejsou v rozporu s funkčností databáze Programu a systému ORACLE.

3.13.4.2 Týdenní činnosti

- Kontrola vytížení databáze Programu,
- Provedení nutných změn a úprav vyplývajících z provedených kontrol,
- Sledování aktualizací OS serveru pro systém ORACLE a vyhodnocení jejich aplikace ve vazbě na systém ORACLE.

3.13.4.3 Měsíční činnosti

- Komplexní kontrola systému ORACLE
- Návrh změn a úprav nastavení databáze Programu a jejich realizace
- Sledování vydávání Oracle patch CPU, jejich testy a vyhodnocení

3.13.4.4 Roční činnosti

- Dvakrát ročně servisní návštěva za účelem revize HW a OS serveru pro systém ORACLE, případné změny konfigurace OS a databáze Programu

3.13.4.5 Aplikace oprav PATCH a Critical Patch Update

- Patche se bude implementovat podle jejich závažnosti a to prostřednictvím vzdáleného připojení nebo osobní návštěvy (v závislosti na technické proveditelnosti)

3.13.4.6 O provedených výše uvedených kontrolách a jejich výsledku bude pravidelně informován Objednatel. O všech provedených úpravách musí být vyhotoven písemný protokol.

3.13.5 SaS musí na požádání přidělit Objednateli dostatečná oprávnění, která lze v budoucnosti požadovat pro zajištění uspokojivého sledování a monitorování běhu a nastavení databáze Programu, a to včetně možnosti sledování prováděných změn v konfiguraci systému Oracle, v datech a ve strukturách databáze Programu prostřednictvím servisního a jiného, než aplikačního loginu, pokud takové sledování systém ORACLE poskytuje.

3.13.6 Možné dopady monitorování na výkon databáze Programu ošetří SaS nastavením systému ORACLE, pokud takové nastavení systém ORACLE poskytuje. Objednatel nese zodpovědnost za změnu výkonu systému ORACLE v závislosti na jím provedených změnách.

3.13.7 Zhotovitel je povinen provádět takové kontroly a nastavení systému ORACLE, které zajistí optimální běh databáze Programu a které zajistí bezpečné uložení dat v databázi

Programu s cílem včas a řádně předcházet možným rizikům ztráty nebo poškození dat databáze Programu

- 3.13.8 Rozšířené služby údržby a podpory systému ORACLE poskytuje SaS v následujícím rozsahu :
- 3.13.8.1 Objednatel má právo čtyřikrát ročně požadovat po SaS provedení kontrolní obnovy dat z Objednatelům určené uložené zálohy databáze Programu uložené na zálohovacím médiu.
 - 3.13.8.2 Údržba a správa testovacího prostředí Objednatel z hlediska databáze Programu
 - 3.13.8.3 Podle požadavku Objednatel provede SaS obnovu dat z Objednatelům určené zálohy databáze Programu uložené na zálohovacím médiu do Objednatelům určené instance za předpokladu, že je to technicky možné (velikost disků, vhodnost HW a OS serveru pro databázi Programu a systém ORACLE v rámci testovacího prostředí Objednatel)
- 3.13.9 SaS nebude bez svolení Objednatel provádět žádné změny nebo omezení v přístupových právech do databáze Programu ani systému ORACLE
- 3.13.10 Předmětem služby údržby a podpory systému ORACLE není zejména:
- Kontrola vytvoření záloh a jejich uložení na zálohovací médium
 - Kontrola a funkčnost HW serveru a diskových polí pro systém ORACLE
 - Kontrola a funkčnost síťové infrastruktury pro systém ORACLE
 - Kontrola a funkčnost operačních systémů serverů pro systém ORACLE
 - Opravy vad a chyb systému ORACLE způsobených SaS neodsouhlaseným zásahem objednatel do systému ORACLE
 - Opravy vad a chyb systému ORACLE způsobených nefunkčností (havárií) HW, OS pro systém ORACLE
 - Provedení zásahů, které jsou v rozporu s funkčností Programu a licenční politikou firmy ORACLE.
- 3.13.11 Objednatel se zavazuje, že pro SaS zajistí v době servisních návštěv v souvislosti s výkonem služeb údržby a podpory systému ORACLE přístup k serveru, na němž je systém ORACLE nainstalován. Objednatel dále pro SaS zajistí přítomnost a spolupráci pověřené osoby a správce HW a OS pro systém ORACLE.
- 3.13.12 Objednatel se zavazuje, že pro SaS zajistí v souvislosti s výkonem služeb údržby a podpory systému ORACLE následující podmínky:
- 3.13.13 Na serveru pro systém ORACLE je možné spuštění Oracle Enterprise Manager
- 3.13.14 Veškeré záruční i pozáruční opravy HW serveru pro systém ORACLE bude Objednatel provádět po dohodě se SaS. Opravy podle závažnosti budou prováděny až po provedené záloze produkční databáze Programu.
- 3.13.15 Změny HW serveru pro systém ORACLE jsou prováděny Objednatel vždy až po odsouhlasení SaS.
- 3.13.16 Objednatel má, pokud to není v rozporu s podlicenční smlouvou k Programu a jejími dodatky, uzavřenými mezi Objednatel a SaS, plný a neomezený přístup k úplným zálohám databáze Programu bez ohledu na formu a způsob zálohování. Obsah zálohy databáze Programu musí umožnit kompletní obnovu produkčního prostředí databáze Programu tak, aby bylo možné Program provozovat na jiném (odděleném) prostředí např. pro účely testování. Předmětem obnovitelnosti nejsou data a programy, které nebyly implementovány SaS.

3.13.17 Objednatel bude mít tato oprávnění v produkční databázi Programu:

- oprávnění jsou přidělena s klauzulí „WITH GRANT OPTION“
- přidělení dostatečných kvót v rámci tablespace (nesmí být v rozporu s funkcí produkční databáze Programu)
- přidělení rolí: „CONNECT“, „RESOURCE“, „EXP_FULL_DATABASE“
- přidělení práv: „CREATE MATERIALIZED VIEW“, „CREATE ROLE“, „CREATE USER“, „SELECT ANY DICTIONARY“, „SELECT ANY TABLE“

3.14. Služba podpory systému Internetové aplikace

Služba slouží k zajištění údržby a podpory systému „zákaznického Internetu“.

3.14.1. Internetová aplikace pracující na systému Linux/Apache

3.14.1.1. Služby údržby a podpory systému Linux poskytované pro Konečného uživatele jsou (prostřednictvím vzdáleného připojení):

- administrace serveru LINUX,
- pravidelné kontroly a nastavení serveru LINUX,
- sledování vydávání aktualizací a jejich aplikace do operačního systému LINUX,
- sledování vydávání aktualizací a jejich aplikace do systému www serveru,
- sledování vydávání aktualizací a jejich aplikace do systému serveru pro vzdálené připojení,

3.14.1.2. Předmětem služby údržby a podpory systému LINUX poskytované pro Objednateli není:

- Kontrola a funkčnost HW serveru LINUX,
- Kontrola a funkčnost síťové infrastruktury,
- Způsobené vady a chyby neodsouhlaseným zásahem pracovníků Objednatele do systému LINUX.

3.14.1.3. Objednatel se zavazuje, že pro příslušné zaměstnance, či jiné pracovníky dodavatele zajistí v souvislosti s výkonem služeb údržby a podpory systému LINUX vzdálený přístup k serveru, na němž je systém LINUX a www server nainstalován:

- Vzdálené připojení terminálu LINUX
- Přístup na FTP nebo SFTP USYS

3.14.2. Internetová aplikace pracující na systému Windows/IIS

3.14.2.1. Identický s bodem 3.15 této smlouvy.

Seznam systémů ORACLE, databázových instancí Programu a linuxových serverů, resp. aplikačních serverů s instalovaným systémem IIS pro službu dle článku 3.13 a 3.14 je uveden v příloze č.8.

3.15. Služba podpory Aplikačního serveru

Služba slouží k zajištění údržby a podpory všech aplikačních serverů instalovaných u Objednatele.

3.15.1. Služby údržby a podpory operačního systému Aplikačního serveru.

3.15.2. Služby údržby a podpory IIS jsou (prostřednictvím vzdáleného připojení):

- administrace IIS
- pravidelné kontroly a nastavení IIS

3.15.3. Služby údržby a podpory serverové části Programu ZIS is-USYS.net

- Konfigurace
- Aktualizace

ČI. IV. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 4.1. Tato Servisní smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 4.2. Tato Servisní smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Po dobu prvních třiceti čtyř (34) měsíců ode dne účinnosti této Servisní smlouvy (dále jen „Období“) jsou smluvní strany oprávněny Servisní smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených v čl. 4.3. Servisní smlouvy. Po uplynutí Období jsou smluvní strany oprávněny Servisní smlouvu vypovědět kdykoliv bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v tomto případě činí 9 měsíců a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 4.3. Smluvní strany jsou během Období oprávněny Servisní smlouvu vypovědět pouze na základě některého z výpovědních důvodů uvedených v čl. 4.3.1. nebo 4.3.2 Servisní smlouvy, přičemž výpovědní lhůta v těchto případech činí 6 měsíců a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď obsahující některý z výpovědních důvodů uvedených v čl. 4.3.1. nebo 4.3.2. doručena druhé smluvní straně.
 - 4.3.1. druhá Smluvní strana přes opakované písemné upozornění na porušení Servisní smlouvy závažným způsobem poruší jakoukoli podmínku této Servisní smlouvy a v případě, že toto porušení lze napravit, takové porušení nenapraví během třiceti (30) dnů následujících po převzetí písemného upozornění druhé Smluvní strany o porušení takové podmínky a přes upozornění, že Smluvní strana zamýšlí tuto Servisní smlouvu vypovědět, nezjedná ani v dodatečné lhůtě nápravu.
 - 4.3.2. nastane kterákoli z následujících událostí :
 - Objednatel neplatí v termínech částky splatné podle této smlouvy a toto porušení nenapraví do 30 dnů po převzetí písemného oznámení.
- 4.4. V případě, že kterákoli Smluvní strana Servisní smlouvu na základě čl. 4.2. nebo 4.3. Servisní smlouvy vypoví, je SaS povinen dokončit veškeré Služby údržby a podpory poskytované k poslednímu dni výpovědní lhůty, avšak pouze za předpokladu, že jsou za tyto Služby údržby a podpory placeny příslušné poplatky dle čl. VI Servisní smlouvy.
- 4.5. Aniž by to bylo v rozporu s výše uvedenými ustanoveními, pozbývá Servisní smlouva platnosti a účinnosti ke dni, ke kterému pozbývá platnosti a účinnosti podlicenční smlouva a/nebo Licenční smlouva uzavřená mezi SaS a USYS.

ČI. V. DALŠÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ÚDRŽBY A PODPORY

- 5.1. Objednatel se zavazuje neprovádět jakékoli úpravy (vytvoření nových objektů, rušení a změny objektů, změny formátů sloupců aj.) ve schématu metadata databáze Programu bez předchozího písemného souhlasu SaS. Na vytvoření nových objektů Programu Objednatel se nevztahuje povinnosti SaS stanovené Servisní smlouvou, a to ani v případě, že s nimi SaS vyslovil souhlas. Objednatel se dále zavazuje, že rovněž bez předchozího písemného souhlasu SaS nebude provádět dekompilaci Programu ani jeho částí, nebude je zpětně překládat do zdrojového kódu, nebude zpětně konstruovat zdrojový kód, Program nezmění ani jej neupraví, ani nedovolí, aby Program jako celek nebo jeho části byly změněny, modifikovány, kombinovány nebo začleněny do jiných programů bez předchozího souhlasu SaS. Dále se zavazuje nezasahovat bez předchozího písemného souhlasu SaS do dat Programu jiným způsobem než prostřednictvím Programu.

- 5.2. Objednatel se zavazuje, že bude-li přítomnost SaS v místě sídla Objednatele pro plnění povinností SaS vyplývajících mu ze Servisní smlouvy nezbytná, zajistí Objednatel SaS připojení na síť Objednatele a poskytne SaS další místa pro připojení stanic SaS na síť Objednatele a umožní SaS odpovídající přístup do sítě a databáze související s Programem, jakož i další potřebné technické vybavení a podmínky nezbytné pro poskytnutí Služeb podpory a údržby. Tato povinnost Objednatele se vztahuje i na plnění poskytované SaS na základě Servisní smlouvy i mimo Hodiny podpory.
- 5.3. Objednatel se zavazuje poskytnout SaS přístup do všech svých provozních místností a zajistí, aby pro tento účel a po dobu potřebnou ke splnění závazků SaS vyplývajících mu ze Servisní smlouvy měl SaS po dobu nezbytnou k dispozici kvalifikovaný personál Objednatele. Tato povinnost Objednatele se vztahuje i na plnění poskytované SaS i mimo Hodiny podpory.
- 5.4. Objednatel poskytne ke dni účinnosti Servisní smlouvy SaS vzdálené připojení (včetně technických prostředků připojení) k Programu a databázového systému ORACLE v síti Objednatele včetně přístupu do databází Programu a zavazuje se mu poskytnout veškerou nezbytnou pomoc, kterou může SaS v souvislosti se vzdáleným připojením v budoucnu požadovat.
- 5.5. Objednatel provede veškerá přiměřená preventivní opatření, aby v souladu s právními předpisy o ochraně zdraví a bezpečnosti při práci platné na území ČR zajistil zdraví a bezpečnost zaměstnanců či jiných pracovníků SaS a jeho dodavatelů po dobu, kdy se tito budou zdržovat v místě sídla Objednatele.
- 5.6. Objednatel provede takové systémové testy, které může SaS odůvodněně požadovat a pokud to bude potřebné pro realizaci Služeb údržby a podpory v rámci předmětu plnění dle Servisní smlouvy.
- 5.7. Objednatel bude udržovat na potřebných místech v souvislosti s plněním povinností dle Servisní smlouvy počítačové stanice a síť, uchová veškeré zálohy Programu, databází souvisejících s Programem a souvisejících záznamů plně zabezpečeným způsobem odpovídajícím počítačové praxi. Objednatel se dále zavazuje udržovat ve svém informačním systému testovací prostředí pro ověřování dodaných řešení.
- 5.8. SaS se zavazuje učinit taková technická a organizační opatření, aby přístup do informačního systému Objednatele, který mu Objednatel umožní, nemohl být zneužit nepovolanými osobami nebo k činnostem přesahujícím plnění závazků ze Servisní smlouvy vyplývajících.
- 5.9. SaS se zavazuje vést evidenci hlášených vad ve formě FPUZ, a na vyžádání Objednatele se zavazuje odsouhlasit s Objednatelem jejich stav.
- 5.10. Povinnost SaS poskytovat Služby údržby a podpory se nevztahuje na následující vymezené případy:
- jakýkoli jiný SW než ke kterému byla podlicenční smlouvou poskytnuta podlicence a který byl v souvislosti s podlicenční smlouvou a v rámci Servisní smlouvy dodán a nainplementován,
 - na jakoukoli jinou instalaci databázového systému ORACLE než tu, kterou provedl SaS a/nebo jeho dodavatelé,
 - případy, kdy bez předchozího písemného souhlasu SaS byly v Programu a v instalaci databázového systému ORACLE nebo jakékoli jejich části provedeny jakékoli modifikace, změny nebo dodatky,
 - případy, kdy užití či vývoj Programu a změny databázového systému ORACLE požadované Objednatelem zakládají porušení jakékoliv smlouvy uzavřené mezi SaS a Objednatelem nebo zakládají porušení práv třetí strany,

- případy vad, kdy Objednatel neuvědomí SaS o jakékoli vadě Programu a databázového systému ORACLE okamžitě poté, co se Objednatel o této vadě prokazatelně dozví
- případy, kdy Objednatel bez předchozího písemného souhlasu SaS přemístí Program nebo jakoukoli jeho část z místa instalace.

- 5.11. SaS není povinen v rámci ceny dle ust. bodu 6.1. Servisní smlouvy přezkoumávat jakékoli dotazy ani opravovat nefunkčnost či vady Programu způsobené zásahy, prováděnými mimo funkčnost modulů a reportů Programu SaS předaných a autorizovaných, s výjimkou předem dohodnutých a SaS písemně autorizovaných úprav, provedených a zaznamenaných Objednatel.
- 5.12. SaS dále není povinen v rámci ceny dle ust. bodu 6.1. Servisní smlouvy přezkoumávat jakékoli dotazy ani opravovat nefunkčnost či vady Programu a databázového systému ORACLE způsobené jakoukoli SaS nepovolenou změnou, modifikací či doplňky Programu a databázového systému ORACLE.
- 5.13. SaS není povinen v rámci ceny dle ust. bodu 6.1. Servisní smlouvy přezkoumávat jakékoli dotazy ani opravovat nefunkčnost či vady Programu v případech, kdy Objednatel použije technicky nesprávné postupy a funkce Programu nesprávným způsobem.
- 5.14. V případě, že SaS na základě písemného požadavku Objednatele poskytne služby uvedené v čl. 5.10., 5.11., 5.12., 5.13. Servisní smlouvy, je SaS oprávněn Objednateli účtovat provedené práce dle Ceníku hodinových sazeb. V případech dle čl. 5.10. až 5.13. Servisní smlouvy doručí Objednatel SaS svůj požadavek písemně. SaS je povinen požadavek Objednatele přezkoumat z hlediska jeho reálné proveditelnosti a sdělit Objednateli stanovisko. V případě, že se SaS rozhodne požadavek Objednatele provést, předá Objednateli odhad rozsahu prací, možné způsoby, termíny řešení a předpokládanou cenu za provedení požadavku.
- 5.15. Objednatel se zavazuje dodržet po celou dobu platnosti a účinnosti Servisní smlouvy systémové požadavky zařízení, na kterém je Program provozován. Specifikace těchto parametrů je uvedena v Příloze č. 6 Změna těchto parametrů je možná jen na základě písemné dohody smluvních stran.

ČI. VI. POPLATKY (CENA) ZA SLUŽBY ÚDRŽBY A PODPORY

- 6.1. Poplatek za Služby a podpory uvedené v ust. bodů 3.4., 3.5., 3.7., 3.8., 3.11., 3.13., 3.14. a 3.15. Servisní smlouvy, při počtu odběrných dle následující tabulky, činí k datu podpisu Servisní smlouvy částku [] (slovy: []) bez DPH měsíčně.

Výše uvedený poplatek se implementací Aktualizace nemění. Po implementaci Aktualizace se stanovuje nový počáteční počet OM, takže snížený (zvýšený) počet OM po implementaci Aktualizace nemá za následek získání (ztrátu) počtu licencí.

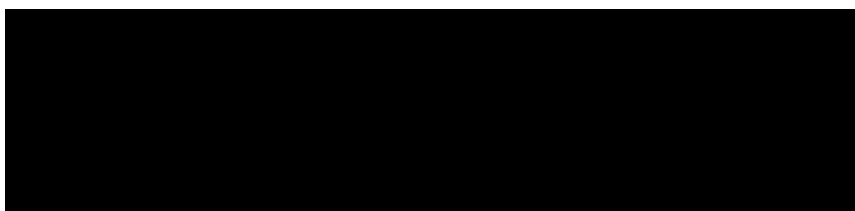
	Počet OM evidovaných v is-USYS.net (<u>nový počáteční počet</u> OM)
SčVK	[]

- 6.2. Cena za ostatní služby dle Servisní smlouvy neuvedené v čl. 6.1. Servisní smlouvy se řídí Ceníkem hodinových sazeb uvedeným v příloze č.4 této smlouvy.
- 6.3. V kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém nabyla Servisní smlouva platnosti a účinnosti a každém dalším následujícím kalendářním roce je SaS oprávněn jednostranným písemným oznámením automaticky navýšit poplatek za Služby údržby a podpory o koeficient, který odpovídá míře inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem za rok, který tomuto zvýšení poplatku předcházet s účinností od prvního dne následujícího po doručení oznámení Objednateli. SaS je dále oprávněn jednostranným úkonem automaticky aktualizovat Ceník hodinových sazeb o míru inflace, maximálně však o 10%, a to vždy nejdříve k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícímu po dni zveřejnění koeficientu míry inflace ČSÚ, pokud se obě smluvní strany nedohodnou jinak.
- 6.4. Veškeré poplatky za Služby údržby a podpory a další ceny a platby splatné podle této Servisní smlouvy jsou uváděny bez DPH, kterou SaS bude vyúčtovávat v takové výši a takovým způsobem, jak budou v příslušnou dobu určovat platné právní předpisy ČR. Daňové doklady jsou splatné 15 dnem od data doručení daňového dokladu Objednateli. V případě pochybností se má za to, že doklad byl doručen Objednateli 3 dny po jeho prokazatelném předání k poštovní (či jiné zákonem předvídané) přepravě SaS. V případě prodloužení Objednatele s úhradou daňových dokladů dle Servisní smlouvy se sjednává smluvní úrok z prodloužení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodloužení až do splnění závazku.
- 6.5. Veškeré poplatky za Služby údržby a podpory dle čl. 6.1. Servisní smlouvy budou účtovány daňovým dokladem vždy k 15. dni v měsíci za daný kalendářní měsíc, přičemž tento den je dnem uskutečnění zdanitelného plnění. Ceny za ostatní služby dle čl. 6.2. Servisní smlouvy budou účtovány daňovým dokladem vždy k poslednímu dni v měsíci, ve kterém byly tyto ostatní služby Objednateli poskytnuty, přičemž tento den je dnem uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.6. Cestovní náhrady SaS budou hrazeny Objednatelům podle Ceníku hodinových sazeb a příslušných platných předpisů. SaS bude tyto náklady účtovat daňovým dokladem jednou v měsíci a to vždy k poslednímu dni v kalendářním měsíci, přičemž tento den je dnem uskutečnění zdanitelného plnění za daný měsíc. V případě potřeby zajistí Objednatel na vlastní náklady pro zaměstnance a jiné pracovníky SaS ubytování, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 6.7. Celkový aktuální počet odběrných míst Objednatele ke dni podpisu Servisní smlouvy je stanoven podlicenční smlouvou; tento počet odběrných míst je dán rovněž součtem výsledků následujícího SQL dotazu provedeném na všech produkčních databázových instancích Programu:

a. Pro PVODwin®CRM:



b. Pro is-USYS®.net



Faktickým výsledkem těchto dotazů je počet aktivních fakturačních odběrných míst.

- 6.8. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, bude cena za Služby údržby a podpory ke konci kalendářního roku automaticky na základě následujícího výpočtu přepočtena a bude platná pro následující kalendářní rok:
*Nová cena za Služby údržby a podpory = (Stará cena údržby a podpory / Počet odběrných míst před navýšením) * Aktuální počet odběrných míst*
- 6.9. Smluvní strany se dále dohodly, že každé podstatné rozšíření Programu a rozšíření měnicí funkčnost Programu, navyšuje roční cenu za Služby údržby a podpory o 18% z pořizovací ceny takového rozšíření. Toto navýšení se připočítává k poplatku dle ust. bodu 6.1. Servisní smlouvy shora, a to s účinností dnem akceptace takového rozšíření Programu Objednatelem, tzn. dnem uvedeným v akceptačním protokolu (v každém akceptačním protokolu vyhotoveném dle příslušných ustanovení této Servisní smlouvy bude uvedena úprava poplatků za Služby údržby a podpory, nová výše poplatku a datum účinnosti nové výše poplatku).

ČI. VII. OCHRANA DAT A INFORMACÍ

- 7.1. Smluvní strany nejsou oprávněny po dni podpisu Servisní smlouvy sdělit jakékoliv třetí osobě, s výjimkou USYS, jakoukoliv informaci, učinit nebo vydat jakoukoliv zprávu nebo prohlášení ani učinit žádné jiné sdělení týkající se Servisní smlouvy, jejího obsahu a/nebo účelu, bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou případů, kdy taková informace, údaj, zpráva nebo prohlášení musí být poskytnuta v souladu s platnými právními předpisy příslušným orgánům státní správy.
- 7.2. Všechny informace a materiály, které si smluvní strany vzájemně poskytnou při plnění účelu Servisní smlouvy, budou považovány smluvními stranami a/nebo osobami pracujícími pro smluvní strany, za důvěrné a za součást obchodního tajemství druhé smluvní strany, a to ve smyslu ust. § 17 Obchodního zákoníku a jako s takovými s nimi bude nakládáno. Smluvní strany a/nebo osoby pro smluvní strany pracující nesdělí žádnou výše uvedenou informaci žádné třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Za informace, na které se vztahuje tento článek, bude považována jakákoliv informace získaná v průběhu činnosti smluvních stran na základě Servisní smlouvy, kromě informací, které jsou prokazatelně dostupné široké veřejnosti v době podpisu Servisní smlouvy, nebo které se prokazatelně staly dostupnými široké veřejnosti jiným způsobem než prostřednictvím neoprávněného užití nebo neoprávněného prozrazení.
- 7.3. Ze strany Objednatele se ustanovení čl. 7.1. a 7.2. Servisní smlouvy týká zejména informací o principech a vlastnostech, na kterých je založen Program, o pracovních postupech, datových modelech a know-how, které nejsou zveřejněny. Ze strany SaS se ustanovení čl. 7.1. a 7.2. Servisní smlouvy týká zejména podmínek a postupů servisních prací, dat Objednatele a know-how Objednatele, které nejsou Objednatelem zveřejněny.
- 7.4. Povinnost mlčenlivosti stanovená Servisní smlouvou trvá bez ohledu na ukončení účinnosti nebo platnosti Servisní smlouvy.
- 7.5. Smluvní strany se zavazují, že v souvislosti s plněním podle Servisní smlouvy učiní taková opatření, aby byla zajištěna ochrana osobních údajů fyzických osob, podle ust. zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Tato povinnost trvá bez ohledu na ukončení účinnosti nebo platnosti Servisní smlouvy.

ČI. VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Smluvní strany se zavazují vykonat veškeré úkony, jichž je podle Servisní smlouvy, právních předpisů či z jiného důvodu zapotřebí k tomu, aby došlo k plné realizaci transakcí předvídaných touto Servisní smlouvou, a to i v případech, kdy to tato Servisní smlouva výslovně nezmiňuje.
- 8.2. Veškerá písemná korespondence, jež má být dle Servisní smlouvy nebo v její souvislosti učiněna, bude činěna u obou smluvních stran na adresu uvedenou jako jejich sídlo v záhlaví Servisní smlouvy (příp. na adresu nového sídla v souladu s platným zápisem v obchodním rejstříku či jiném registru, dojde-li v mezidobí po uzavření této smlouvy ke změně sídla), a to buď osobním doručením, kurýrní službou, zásilkou, doporučenou listovní zásilkou nebo telefaxem s následným neprodleným doručením originálu předmětné písemnosti některou z předchozích forem doručení. Odepře-li adresát převzetí zásilky, má se za to, že taková zásilka byla doručena v okamžiku odepření, byl-li adresát vyrozuměn o uložení zásilky, považuje se taková zásilka za doručenu ve 12:00 hod. třetího dne po jejím uložení, telefaxová zpráva se považuje za doručenu okamžikem vystavení potvrzení fax. přístroje odesílatele o řádném odeslání zprávy.
- 8.3. V případě, že celé či jakákoliv část ustanovení Servisní smlouvy bude shledáno neplatným nebo neúčinným, ostatní ustanovení Servisní smlouvy zůstanou platná a účinná. Smluvní strany se zavazují, že v dobré víře projednají a dohodnou se na nahrazení takového neplatného nebo neúčinného ustanovení ustanovením, které bude platné a účinné a bude odrážet záměr smluvních stran zamýšlený v původním ustanovení.
- 8.4. Tato Servisní smlouva se řídí právním řádem České republiky, a to zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník.
- 8.5. Smluvní strany se zavazují vyvinout veškeré úsilí k tomu, aby spory vzniklé ze Servisní smlouvy byly vyřízeny smírnou cestou. Nebude-li možné dosáhnout mezi Smluvními stranami smírného řešení, bude spor řešen věcně a místně příslušným soudem České republiky.
- 8.6. Veškeré změny, doplňky, úkony směřující k ukončení smlouvy (výpověď, odstoupení, dohoda) a dodatky k Servisní smlouvě musí být učiněny písemnou formou a musí být podepsány smluvními stranami, jinak jsou neplatné.
- 8.7. Tato smlouva nahrazuje v celém rozsahu všechny smlouvy se stejným předmětem jako tato Servisní smlouva.
- 8.8. Servisní smlouva je vyhotovena ve dvou identických stejnopisech v českém jazyce, přičemž každá smluvní strana obdrží vyhotovení jednoho stejnopisu.
- 8.9. Smluvní strany tímto výslovně prohlašují, že Servisní smlouva byla uzavřena na základě vážné a svobodné vůle, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, že smlouva nebyla žádným způsobem vynucena či vynucována; dále prohlašují, že Servisní smlouvu před jejím podpisem pročetly, seznámily se s jejím obsahem a jejímu obsahu porozuměly, a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.
- 8.10. Servisní smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu Servisní smlouvy a nahrazuje veškeré předchozí smlouvy se stejným či obdobným (byť jen částečně) předmětem uzavřené mezi smluvními stranami. Součástí Servisní smlouvy jsou tyto přílohy:
Příloha č. 1: Pověřené osoby SaS
Příloha č. 2: Pověřené osoby USYS
Příloha č. 3: Pověřené osoby Objednatele
Příloha č. 4: Ceník hodinových sazeb
Příloha č. 5: Centrální telefonní číslo a centrální e-mailová adresa

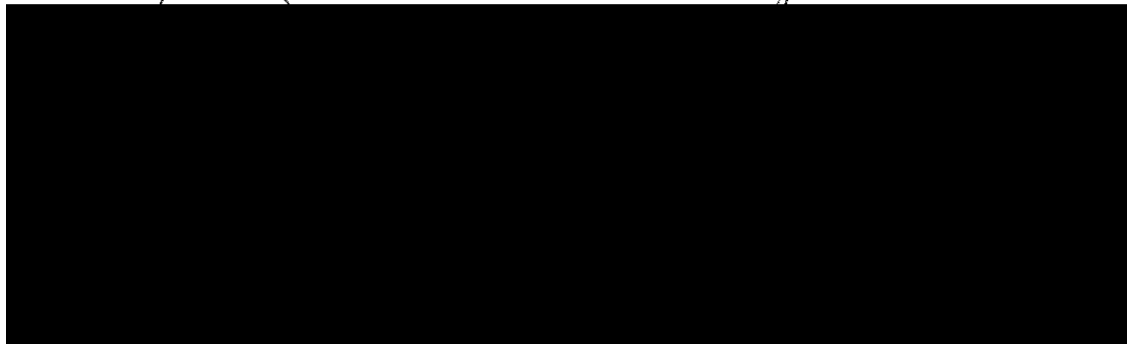
Příloha č. 6: Systémové požadavky zařízení, na kterém je Program provozován

Příloha č. 7: Vzor FPUZ

Příloha č. 8: Seznam systémů ORACLE, databázových instancí Programu a serverů
Internetové aplikace pro služby dle článku 3.13 a 3.14 Smlouvy

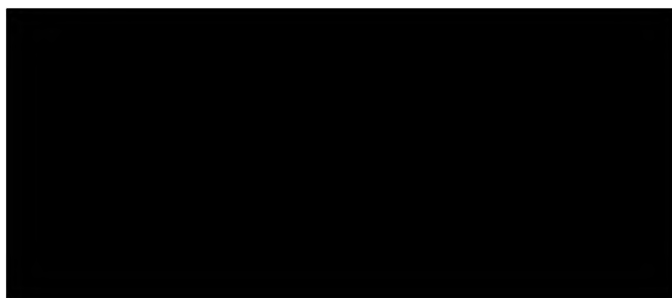
Příloha č. 9: Seznam číselníků Programu spravovaných Centrální správou

V Praze dne 1.9.2009



Objednatel:

V Praze dne 1.9.2009



Příloha č.1 „Pověřené osoby objednatele“

Pověřenými osobami objednatele pro účely plnění této smlouvy vždy statutární orgán nebo taková osoba, která je v pracovněprávním vztahu buď ke společnosti Objednatele nebo ke konečným uživatelům. Takovými osobami ke dni účinnosti této smlouvy jsou:

[redacted] generální ředitel, tel. [redacted] email: [redacted]
[redacted] projektový manažer, tel. [redacted] email: [redacted]

Skupina zákaznických procesů Objednatele:

- Výkonný manažer zákaznických procesů: [redacted]
email: [redacted]
- Projektový manažer zákaznických procesů back office:
[redacted] tel. [redacted] email: [redacted]
- Projektový manažer zákaznických procesů front office:
[redacted] tel. [redacted] email: [redacted]

Centrální správa Programu Objednatele:

- [redacted], tel. [redacted] email: [redacted]
- [redacted], tel. [redacted] email: [redacted]

Příloha č.2 „Pověřené osoby zhotovitele“

[redacted], konzultant, tel: [redacted]
email: [redacted]
[redacted], konzultant analytik, tel: [redacted] email: [redacted]
[redacted]
[redacted], konzultant, tel: [redacted] email: [redacted]
[redacted]

Příloha č.3 „Pověřené osoby konečných uživatelů“

Severočeské vodovody a kanalizace, a.s.			
evidence měřidel			
klíčový uživatel	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Zástupce klíčového uživatele	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Garant	[redacted]	[redacted]	[redacted]
odečty			
klíčový uživatel	[redacted]	[redacted]	[redacted]

Zástupce klíčového uživatele	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Garant	[redacted]	[redacted]	[redacted]
fakturace	[redacted]		
klíčový uživatel	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Zástupce klíčového uživatele	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Garant	[redacted]	[redacted]	[redacted]
saldokonto	[redacted]		
klíčový uživatel	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Zástupce klíčového uživatele	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Garant	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Vymáhání pohledávek	[redacted]		
klíčový uživatel	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Zástupce klíčového uživatele	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Garant	[redacted]	[redacted]	[redacted]
CC, Podatelna	[redacted]		
klíčový uživatel	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Zástupce klíčového uživatele	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Garant	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Smlouvy	[redacted]		
klíčový uživatel	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Zástupce klíčového uživatele	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Garant	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Dispečink	[redacted]		
klíčový uživatel	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Zástupce klíčového uživatele	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Garant	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Vyjádření – technická dokumentace	[redacted]		
klíčový uživatel	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Zástupce klíčového uživatele	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Garant	[redacted]	[redacted]	[redacted]

Příloha č.4 „Ceník hodinových sazeb“

P.č.	Činnost	Měrná jednotka	Cena/m.j.
1.	Školení	Hodina/lektor	[redacted]

Pro servery požadujeme připojení o rychlosti minimálně 1 x 1 Gigabit Ethernet k datové síti. V případě rozsáhlé sítě je nutné posílit síťové připojení serverů, tak aby síťové odezvy nezpomalovaly provoz Programu.

Objednatel musí udržovat síťové prostředí v v takovém stavu, aby vlivem tohoto prostředí nedocházelo k chybám nebo zpomalení Programu.

WAN

Požadujeme zabezpečit spolehlivé a dostatečně dimenzované připojení pro všechny klienty přistupující k Programu po síti WAN. Tuto síť musí objednatel udržovat v provozuschopném stavu, tak aby práce klientů byla bezchybná a odpovídala požadavkům Objednatele na rychlost Programu v tomto prostředí.

Klientská stanice - požadavky

Software

[REDACTED]

[REDACTED]

Hardware

PVODwin® CRM

Minimální konfigurace	CPU	[REDACTED]
	RAM	[REDACTED]
	HDD	[REDACTED]
	Video	[REDACTED]
	OS	[REDACTED]
	SW	[REDACTED]

is-USYS®.NET

Minimální konfigurace	CPU	[REDACTED]
	RAM	[REDACTED]
	HDD	[REDACTED]

	VIDEO	[REDACTED]
	OS	[REDACTED]
	SW	[REDACTED]

Definovaná funkčnost (tisky, scan atd.) je závislá na doporučených ovladačích, software a dalších doporučeních ke konfiguraci ZIS.

Tyto části systému a doporučení nesmí být měněny za neschválené verze ovladačů, neschválené fonty a další neschválený podpůrný software.

Pokud budou takovéto změny provedeny SaS neručí za správnou funkčnost implementované části ZIS závislé na tomto doporučení.

Tiskárny

Správnost provedení tiskové úlohy je závislé na typu tiskárny a ovladači.

Specifikaci tiskárny pro jednotlivé úlohy je nutno konzultovat a požívat pouze schválené typy tiskáren a schválené ovladače.

V případě nutnosti, při pořizování nových tiskáren, je nutné provést předběžné testování funkčnosti. Konfigurace a ovladače tiskárny použité při tomto testování je pak nutné použít v ostrém provozu. Jakékoliv změny mohou mít za následek nekorektní funkci tisků

Servery

Databázový server



Hardwarová konfigurace databázového serveru je závislá na velikosti databáze a počtu uživatelů kteří k databázi přistupují.

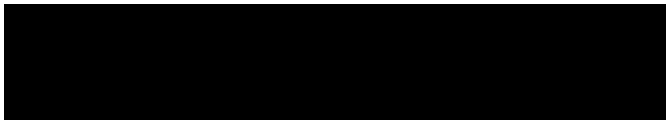
Server musí po hardwarové stránce splňovat požadavky na výkon a spolehlivost pro ZIS, tak aby nebyla omezena funkčnost a rychlost ZIS.

V případě, že server nespĺňuje požadavky na výkon nebo požadavky na spolehlivost, je nutné provést jeho výměnu. Hardwarovou konfiguraci nového serveru je nutné konzultovat.

Objednavatel nesmí dělat bez předchozí konzultace a schválení žádné významné změny v konfiguraci hardware a software serveru. Zejména přecházet na jiné nedoporučené verze operačních systémů a databází.

Aplikační server





Konfigurace pro 30 – 40 uživatelů

Doporučená konfigurace	CPU	[redacted]
	RAM	[redacted]
	Síť	[redacted]
	HDD	[redacted]
	OS	[redacted]
	SW	[redacted]

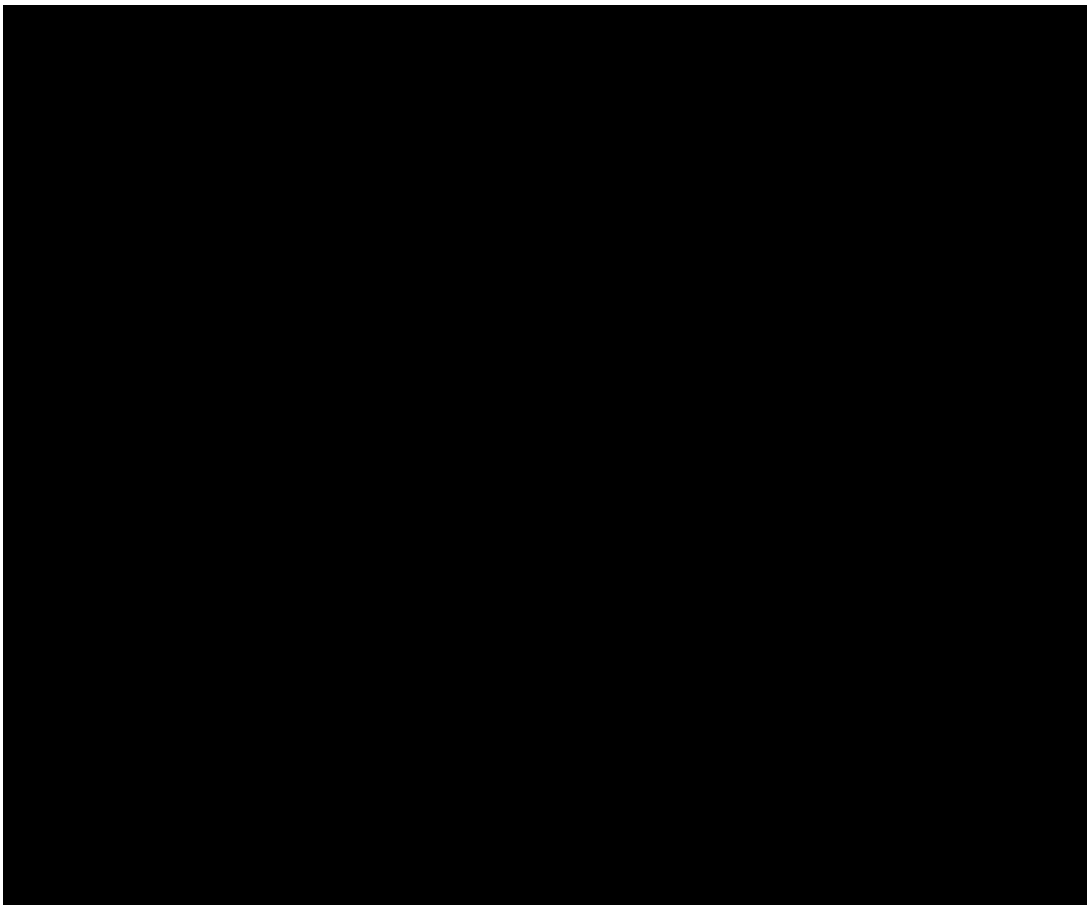
Počet a konfigurace aplikačních serverů se bude rozšiřovat podle náběhu systému is-USYS.NET do provozního prostředí.

Zálohy

Zálohy databáze a ZIS budou prováděny na doporučení SaS. Toto zálohování bude nastaveno ve spolupráci Objednavatele a SaS.

Do systému záloh nebude Objednavatel bez vědomí SaS zasahovat a ani jinak je měnit. Za provedení a uložení záloh odpovídá Objednatel.

Příloha č.7 – Vzor FPUZ



Příloha č.8 - Seznam systémů ORACLE, databázových instancí Programu, aplikačních serverů a serverů Internetové aplikace pro služby dle článku 3.13, 3.14 a 3.15 Smlouvy

is-USYS®.net

	Instalace Oracle 10 server	Aplikační servery produkční	Aplikační servery Internet	Instalace Internetové aplikace (www)	Databázové instance produkční
SčVK	1	4	1	1	1

Příloha č. 9: Seznam číselníků Programu spravovaných Centrální správou

Popis číselníku	Centrální správa	Replikace z centrálního číselníku
Akce v síti - důvod (ne)provedení	Ano	Ano
Barva plomby	Ano	Ano
Bilanční oblasti	Ano	Ne
Callcentrum - Klasifikace relace - hladiny	Ano	Ano
Četnost zálohování	Ano	Ano
Číselník kanalizačních výustí	Ano	Ano
Číselník typu blokáci join	Ano	Ano
Datумы svátků	Ano	Ano
Diskontní/repo sazby ČNB	Ano	Ano
Dispečink - charakter výskytu událostí	Ano	Ano
Dispečink - objekt při ohlášení	Ano	Ne
Dispečink - pasport, vnější/vnitřní koroze	Ano	Ano
Dispečink - příčina události	Ano	Ano
Dispečink - škody způsobené událostí	Ano	Ano
Dispečink - typ povrchu	Ano	Ano
Dispečink - váha události	Ano	Ano
Dispečink - vazba na Interface (interní položka)	Ano	Ne
Dispečink - způsob prošetření události	Ano	Ano
Dispečink - způsob příjmu ohlášené události	Ano	Ano
Dispečink - způsob řešení události	Ano	Ano
Dispečink/Náhradní zásobování - Zdroj	Ano	Ano
Dispečink/Ohlášení - Typ událostí - hladiny	Ano	Ne
Dispečink/Prošetření - Typ událostí - hladiny	Ano	Ne
Dispečink/Řešení - Typ událostí - hladiny	Ano	Ne
Dispečink/Řešení- Způsob kopání	Ano	Ano
Doba cejchu přístroje	Ano	Ano
Došlá pošta - Upřesnění	Ano	Ano
Druh a způsob napojení přípojky	Ano	Ano
Druh došlé pošty	Ano	Ano
Druh jednání	Ano	Ano
Druh odchozí pošty	Ano	Ano

Druh přístroje	Ano	Ano
Druh složky	Ano	Ano
Důvod akce v síti	Ano	Ano
Důvod blokáce zákaznického účtu	Ano	Ano
Důvod nerealizace inkasa/vratky	Ano	Ano
Důvod odečtení/neodečtení	Ano	Ano
Důvod předání přístroje do opravy	Ano	Ano
Důvod přerušeni pracovního poměru	Ano	Ano
Důvod převodu na jiný zákaznický účet	Ano	Ano
Důvod sjednání spl. kalendáře	Ano	Ano
Důvod ukončení spl. kalendáře	Ano	Ano
Důvod vyřazení pracovníka z evidence	Ano	Ano
Důvod vystavení předpisu	Ano	Ano
Důvod zrušení zálohy	Ano	Ano
Důvody přerušeni/obnovení dodávky	Ano	Ano
Formáty souborů inkas/vratek	Ano	Ano
Funkčnost přístroje	Ano	Ano
Fyzické umístění došlé pošty	Ano	Ano
Hladiny odběrného místa	Ano	Ano
Kalkulace cen - období platnosti	Ano	Ne
Katastrální území	Ano	Ano
Kategorie dokumentu	Ano	Ano
Kategorie filtru	Ano	Ano
Kategorie odchozí pošty	Ano	Ano
Kategorie složky	Ano	Ano
Kategorie šablony	Ano	Ano
Kategorie došlé pošty	Ano	Ano
Klasifikace tiskové dávky	Ano	Ano
Materiál přípojky	Ano	Ano
Měna zákaznického účtu	Ano	Ano
Metody účtování na ZÚ	Ano	Ano
Odečtové terminály - typy událostí	Ano	Ano
Opravná přístrojů	Ano	Ano
Orientace přístroje	Ano	Ano
Parametry aplikace is-USYS.net	Ne	Ne
Parametry přístupu k datové schránce	Ano	Ne
Pásma prodloužení splatnosti	Ano	Ano
Podatelna	Ano	Ne
Popis způsobů hrazení pro šablony	Ano	Ano
Požární obtok na měřicím místě	Ano	Ano
Priorita došlé pošty	Ano	Ano
Priorita složky	Ano	Ano
Provozované okresy	Ano	Ano
Přřazení řešitelů k aktivním formulářům	Ano	Ne
Přřazení správce pohledávek	Ano	Ne
Role partnera	Ano	Ano
Seznam bank	Ano	Ano
Sezónnost zálohování	Ano	Ano
Sklad přístrojů	Ano	Ne
Skupina složky	Ano	Ano
Skupina srážkových vod	Ano	Ne
Skupina srážkových vod - srážkové úhrny	Ano	Ne

Směrná čísla	Ano	Ano
Splatnost faktur	Ano	Ano
Statistický soubor přístroje	Ano	Ne
Stav jednání	Ano	Ano
Stav přípojky	Ano	Ano
Šroubení přístroje	Ano	Ano
Tituly/právní formy	Ano	Ano
Třída přesnosti přístroje	Ano	Ano
Typ akce v síti	Ano	Ano
Typ ceníku	Ano	Ano
Typ dokladu - akce v síti	Ano	Ano
Typ dokladu šablony	Ano	Ano
Typ hlavního uzávěru	Ano	Ano
Typ kontaktu	Ano	Ano
Typ odkanalizování	Ano	Ano
Typ plomby - dle umístění	Ano	Ano
Typ podání v právním řešení	Ano	Ano
Typ přípojky	Ano	Ano
Typ příslušenství přístroje	Ano	Ano
Typ výpočtu záloh	Ano	Ano
Typ vztahu mezi partnery	Ano	Ano
Typ zprávy interní pošty	Ano	Ano
Typy ploch srážkových vod	Ano	Ano
Typy úkonů v právním řešení	Ano	Ano
Účtování dohadných položek	Ano	Ne
Úkoly - Hladiny	Ano	Ano
Umístění hlavního uzávěru	Ano	Ano
Umístění měřicího místa	Ano	Ano
Určení použití přístroje	Ano	Ano
Vazby způsobů hrazení na inkasa/vratky	Ano	Ano
Vlastní zdroje vody	Ano	Ano
Výsledek ukončení právního řešení	Ano	Ano
Zařazení měřicího místa	Ano	Ne
Zařazení partnera	Ano	Ne
Zařazení smluv	Ano	Ano
Zdroj úkołu	Ano	Ano
Zdroj vody	Ano	Ano
Způsob jednání	Ano	Ano
Způsob odečtení dávky	Ano	Ano
Způsob penalizace	Ano	Ano
Způsob předčištění	Ano	Ano
Způsob vymáhání pohledávek	Ano	Ano
Způsob vymáhání pohledávek - parametry	Ano	Ano
Způsob vytvoření dávky	Ano	Ano
Způsob zjištění stavu	Ano	Ano