



# SERVISNÍ SMLOUVA č. 201001/ČRo/SSDS

## UTILITIES SYSTEMS a.s.

se sídlem Hybernská 8, č.p. 1000, 110 00 Praha 1  
jednající ing. Stanislavem Šnajbergem, předsedou představenstva  
DIČ: CZ26697599  
IČ: 26697599  
zaps. v obchodním rejstříku vedeném MS Praha, oddíl B, vložka 7657

*na straně jedné – dále jen „Zhotovitel“*

a

## Český rozhlas

Zřízen zákonem ČNR č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu  
se sídlem: Vinohradská 12, Praha 2, 120 99  
jednající: Mgr. Peterem Duhanem, prozatímním ředitelem  
bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s.  
číslo účtu: 100 104 07 97/5500  
DIČ: CZ45245053  
IČ: 45245053

*na straně druhé – dále jen „Objednatel“*

*obě dále též jen jako „smluvní strany“ či „účastníci“*

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku s odkazem na ust. § 269, odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů dále uvedenou Servisní smlouvu (o údržbě a podpoře počítačového programu) (dále jen „**Servisní smlouva**“)

## I. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Objednatel na základě smlouvy o dílo č. 20080212001/ČRo/Sod uzavřené mezi ním jako nabyvatelem a Zhotovitelem jako poskytovatelem dne 26. 5. 2009 (*dále jen „Licenční ujednání“*) nabyl podlicenci k počítačovému programu s obchodním označením DS is-USYS<sup>®</sup>.net (*dále též jen „Program“*), *přičemž specifikace Programu a množství rozsah podlicence je uveden v Licenčním ujednání.*
- 1.2. Zhotovitel se zavazuje, že bude za podmínek dále stanovených Servisní smlouvou udržovat a podporovat počítačový program DS is-USYS<sup>®</sup>.net, zejm. pak udržovat a podporovat Zhotovitelem autorizované a licencované nejnovější verze programových modulů, jím autorizované reporty, filtry, dotazy a databázová metadata Programu, a to v rozsahu vždy podle aktuálního stavu dle Licenčního ujednání tak, aby Objednatel mohl řádně vykonávat činnosti dle zák. č. 484/1991 Sb. a předpisů souvisejících, k nimž Program používá (*dále jen „Služby údržby a podpory“*).
- 1.3. Objednatel se zavazuje za Zhotovitelem poskytnuté Služby údržby a podpory dle čl. III. Servisní smlouvy zaplatit cenu dle článku VI. Servisní smlouvy (*dále též jen „servisní poplatky“*).

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

- 2.1. „*Konečný/i uživatel/é*“ je/ jsou tzv. společnost/i Objednatele definované v Licenčním ujednání, na něž se vztahuje množství rozsah licence k Programu stanovený k určitému datu platným a účinným Licenčním ujednáním, resp. jeho dodatky.
- 2.2. „*Pověřené osoby objednatel*“ jsou osoby uvedené v Příloze č. 1 Servisní smlouvy; „*Pověřené osoby zhotovitele*“ jsou osoby uvedené v Příloze č. 2 Servisní smlouvy; „*Pověřené osoby konečných uživatelů*“ 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.

- 2.3. „*Hodiny podpory*“ jsou definovány jako doba od 8:00 hod. do 16:00 hod. (místního času České republiky), od pondělí do pátku včetně, s výjimkou dnů pracovního volna, klidu a státních svátků České republiky.
- 2.4. „*formulář FPUZ*“, resp. jen „*FPUZ*“ je elektronický formulář potřeb uživatele Programu. Zhotovitel se zavazuje zpřístupnit agendu evidence FPUZ Pověřeným osobám objednatele a Pověřeným osobám konečných uživatelů. Jeden formulář FPUZ obsahuje vždy jen jeden požadavek na úpravu, opravu apod. (vždy jen jedno zadání).
- 2.5. „*Patch*“ je verze Programu nebo jeho části, která obsahuje specifickou úpravu funkce. Tuto verzi lze používat se zárukou Zhotovitele pouze pro provádění této upravené specifické funkce.
- 2.6. „*Release*“ je nová verze Programu nebo jeho části, kterou Zhotovitel vydává. Release verze je Zhotovitelem otestovaná jako celek a na tuto verzi se vztahují stejné záruky Zhotovitele, jako na původní verzi Programu. Release verze obsahuje veškeré předchozí Patch verze.
- 2.7. „*Report*“ je specifická šablona, uložená v souboru s příponou QR2, resp. QR3. Tato šablona umožňuje na základě metadat Programu prostřednictvím nástroje ReportGenerátor, který je součástí Programu zobrazení požadovaných dat z databáze Programu s možností jejich tisku.
- 2.8. „*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.
- 2.9. „*Metadata*“ je systémový katalog popisující strukturu databáze Programu a obsahující databázové rutiny Programu.
- 2.10. „*Vzdálený zásah z místa zhotovitele v síti objednatele*“ je zásah Zhotovitele v síti Objednatele prostřednictvím Vzdáleného připojení.
- 2.11. „*Vzdálené připojení*“ je připojení prostřednictvím VPN komunikace mezi sítěmi Objednatele a Zhotovitele na bázi internetového připojení. Vzdálené připojení slouží k zajištění plnění předmětu Servisní smlouvy Zhotovitelem. Objednatel se zavazuje na své náklady vzdálené připojení zajistit. Vzdálené připojení musí splňovat podmínky zabezpečené komunikace (např. kryptování, vazby na koncové body). Systém vzdáleného připojení bude jednotný pro všechny konečné uživatele. Na jednotném způsobu zabezpečené komunikace se Objednatel a Zhotovitel zavazují dohodnout nejpozději do dvou kalendářních měsíců ode dne účinnosti Servisní smlouvy. Minimální požadovaná rychlost linky je 512 Kbps. Standardní dostupnost vzdáleného připojení - linky je 7 dní v týdnu 24 hodin a to bez nutnosti předchozího vyžádání zpřístupnění. Objednatel umožní pro plnění předmětu této smlouvy neomezenou dostupnost vzdáleného připojení - linky pro Zhotovitele. Zhotovitel se zavazuje, že pokud bude chtít využít pro servisní zásah vzdáleného připojení, je povinen před tím oznámit svůj úmysl příslušné Pověřené osobě konečného uživatele, kde k připojení dojde, a zároveň Pověřené osobě Objednatele, a to s uvedením účelu přístupu. Po ukončení servisního zásahu prostřednictvím vzdáleného připojení, je Zhotovitel povinen oznámit Pověřené osobě konečného uživatele, kde k připojení došlo a Pověřené osobě Objednatele způsob a rozsah servisního zásahu, a to nejpozději do 5ti pracovních dnů.
  - 2.11.1. Vzdálená připojení umožní přístup do produkčních i testovacích databází Programu Objednatele.
  - 2.11.2. Vzdálená připojení budou konfigurována pro správu Internetové aplikace Programu pomocí SSH protokolu.
  - 2.11.3. Objednatel se dále zavazuje zajistit Zhotoviteli prostřednictvím vzdáleného připojení možnost práce v terminálovém režimu na zařízení Objednatele. Na tomto zařízení se Objednatel zavazuje instalovat Terminal Server Windows server 2003, případně Citrix pro minimálně dva klienty Zhotovitele. Dále se na tomto zařízení Objednatel zavazuje nainstalovat klient databázového systému ORACLE a Zhotovitel se na tomto zařízení zavazuje nainstalovat klient Programu.

- 2.11.4. Prostřednictvím terminálových služeb se Objednatel zavazuje zajistit Zhotoviteli přístup do nezbytných file systémů Objednatele, jimiž jsou zejména odsouhlasené adresáře pro předávání modulů Programu, reportů, souborů nastavení Programu, konfiguračních souborů Programu apod.
- 2.11.5. Prostřednictvím terminálových služeb se Objednatel zavazuje zajistit Zhotoviteli přístup ke konfiguračním souborům Programu a k souborům nastavení Programu
- 2.11.6. Objednatel se zavazuje zajistit pro Zhotovitele možnost přenosu souboru mezi Zhotovitelem a Objednatelem, a to např. prostřednictvím FTP, e-mail klienta apod.
- 2.11.7. Objednatel se dále zavazuje poskytnout přístup na aplikační servery (produkční i testovací), Upgrade prostřednictvím terminálových služeb (vzdálená plocha), a to s minimálně takovými přístupovými právy, která dovolí instalaci a údržbu aplikací v IIS (včetně možnosti restartu služeb IIS) a konfiguraci .NET Frameworku.
- 2.12. Definice vad Programu:  
 „Vady A“ jsou takové programové vady, které znemožňují celkové fungování provozu Programu u všech konečných uživatelů 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 některého konečného uživatele  
 „Vady C“ ztěžují některou činnost u některého konečného uživatele a lze je definovaným způsobem obejít.
- 2.13. „Ceník hodinových sazeb zhotovitele“ tvoří Přílohu č. 4 Servisní smlouvy.
- 2.14. „Centrální telefonní číslo a centrální e-mailová adresa zhotovitele“ jsou uvedeny v Příloze č. 5 Servisní smlouvy.

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

#### 3.1. Tabulka časových odezev Zhotovitele a počty servisních návštěv

Konečný uživatel	Lhůty pro započítání odstraňování vady Programu <sup>1)</sup> pro jednotlivé kategorie od kategorizace vady prostřednictvím FPUZ dle čl. 3.6.4. Servisní smlouvy			Počet servisních návštěv v kalendářním měsíci
	A	B	C	
ČRo	do 1 pracovního dne	do 3 pracovních dnů	do 5 pracovních dnů	1

#### Poznámky:

<sup>1)</sup> za předpokladu funkčního vzdáleného přístupu Zhotovitele do sítě konečného uživatele

O každé servisní návštěvě smluvní strany sepiší písemný zápis, který bude obsahovat stručný popis servisních zákroků a čas strávený na příslušném servisním zákroku. Tento zápis podepíše Pověřená osoba objednatel, příp. osoba zúčastněná na servisním zákroku a dále provádějící servisní pracovník Zhotovitele.

- 3.2. Pro případ prodlení s plněním termínů dle ust. bodu 3.1. Servisní smlouvy na straně Zhotovitele sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení u všech vad. Právo na náhradu příp. škody na straně Objednatele uplatněním nároku na smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

3.3. Zhotovitel 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 Zhotovitele.

3.4. Služba Hot-Line:

Služba slouží k poskytování rad a informací souvisejících s řádným provozem Programu. Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím Pověřených osob objednatele a Pověřených osob konečných uživatelů.

Služba je Zhotovitelem poskytována v rámci Hodin podpory.

3.4.1. Forma vznesení požadavku Objednatel k poskytnutí této služby:

- telefonicky na centrálním telefonním čísle Zhotovitele
- e-mailem na centrální e-mailové adrese Zhotovitele

3.4.2. Forma realizace této služby Zhotovitelem:

- telefonicky
- e-mailem
- vzdáleným zásahem z místa Zhotovitele v síti Objednatele

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

3.5. 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 Pověřených osob objednatele a Pověřených osob konečných uživatelů. Služba je poskytována v rámci Hodin podpory.

3.5.1. Forma vznesení požadavku Objednatel k poskytnutí této služby tj. zadání:

- formulářem FPUZ
- v odůvodněných a výjimečných případech e-mailem na centrální e-mailové adrese zhotovitele; v tomto případě Zhotovitel převede tento e-mail do formy FPUZ

3.5.2. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesněji a v takovém rozsahu, aby Zhotovitel byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře FPUZ dle 3.5.1

3.5.3. Forma realizace této služby Zhotovitelem, tj. řešení:

- v místě sídla Objednatele nebo v místě sídla konečného uživatele (konečných uživatelů)
- vzdáleným zásahem Zhotovitele v síti Objednatele

3.5.4. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení, budou zaznamenávány do příslušného FPUZ, stejně tak ukončení řešení Zhotovitelem a akceptace Objednatel budou zaznamenány v příslušném FPUZ.

3.5.5. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení bude akceptace provedena navíc akceptačním protokolem v písemné podobě, 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 akceptační protokol za Objednatel odsouhlasený a podepsaný.

3.5.6. Bude-li Objednatel požadovat tyto služby mimo Hodiny podpory, budou takové služby objednateli účtovány zvlášť podle Ceníku hodinových sazeb zhotovitele.

3.6. Služba oprav programových a systémových vad Programu:

Služba slouží k zajištění odstranění programových a systémových vad Programu. Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím Pověřených osob objednatele a Pověřených osob konečných uživatelů.

3.6.1. Forma vznesení požadavku Objednatel k poskytnutí této služby oprav vad, tj. zadání:

- formulářem FPUZ
- v odůvodněných a výjimečných případech e-mailem na centrální e-mailové adrese Zhotovitele. V tomto případě Zhotovitel převede tento e-mail do formy FPUZ.

- 3.6.2. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesněji a v takovém rozsahu, aby Zhotovitel byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře FPUZ dle 3.6.1.
- 3.6.3. 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 Zhotoviteli.
- 3.6.4. Zhotovitel provede od převzetí zadání dle ust. článků 3.6.1. až 3.6.3. 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 objednatel, a bude-li to možné, odhadne čas potřebný pro odstranění vady, resp. vyřešení problému. Zhotovitel zároveň zápisem do FPUZ potvrdí, resp. odmítne kategorizaci v zadání Objednatelem uvedené vady. Případné odmítnutí kategorizace musí být Zhotovitelem provedeno neprodleně, nejpozději však ve lhůtě stanovené pro započítání odstraňování vad Programu dle odst. 3.6.1. této Smlouvy odpovídající kategorii vady nahlášené objednatel.
- 3.6.5. 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 Zhotoviteli (na jeho výzvu) potřebnou součinnost pomocí příslušně kvalifikovaného svého zaměstnance či jiného pracovníka; takováto osoba bude spolupracovat se Zhotovitelem po celou dobu provádění analýzy (zjišťování příčin vady či problému).
- 3.6.6. Lhůty pro odstraňování výše uvedených vad počínají běžet až poté, co se smluvní strany shodnou na kategorizaci vady dle čl. 3.6.4. 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. 3.6.13.
- 3.6.7. Forma realizace této služby Zhotovitelem (řešení) je:
- v místě sídla Objednatele nebo v místě sídla konečného uživatele (konečných uživatelů)
  - vzdáleným zásahem Zhotovitele v síti Objednatele
- 3.6.8. Po provedení opravy nebo úpravy Programu se zavazuje Zhotovitel dodat Objednateli do 10 pracovních dnů:
- jakékoli nezbytné změny dokumentace Programu, budou-li Zhotovitelem 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.
- 3.6.9. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení, jsou zaznamenávány do příslušného FPUZ, stejně tak ukončení řešení Zhotovitelem a jeho akceptace Objednatelem.
- 3.6.10. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení bude akceptace provedena navíc písemným akceptačním protokolem, který Zhotovitel doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřená osoba Objednatele a Zhotovitele. Pokud Objednatel takto nepotvrdí nebo neodmítne akceptační protokol do 5 pracovních dnů od jeho doručení, bude Zhotovitel považovat akceptační protokol za Objednatelem odsouhlasený a podepsaný.
- 3.6.11. Termín započítání odstraňování vady může být změněn na základě písemné dohody mezi Objednatelem a Zhotovitelem, a to záznamem do FPUZ.
- 3.6.12. V případě kumulace vad budou tyto odstraňovány postupně v pořadí jejich výskytu a hlášení Objednatelem a ve lhůtách dle ust. bodu 3.1. Servisní smlouvy. Pořadí odstraňování vad může být po dohodě smluvních stran změněno na základě návrhu Objednatele.
- 3.6.13. V případě, že se smluvní strany nedohodnou na kategorizaci vady dle ust. 3.6.4. Servisní smlouvy, 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 Zhotovitelem dle ust. 3.6.4. odmítnuta a Zhotovitel ji znovu odmítne. V případě, že se však dodatečně ukáže, že kategorizace konkrétní vady Objednatelem byla správná, má Objednatel právo na náhradu škody, která mu postupem dle tohoto ustanovení vznikla.
- 3.7. Služba rozšíření Programu v rámci běžného vývoje Programu:  
Služba slouží k zajištění průběžného zlepšení a rozšíření Programu o funkce a vylepšení Programu poskytované Zhotovitelem. Nové funkce jsou Zhotovitelem poskytovány ve formě nových Release. Současně s vydáním nových Release Zhotovitel Objednateli dodá:
- jakékoli nezbytné změny dokumentace, budou-li Zhotovitelem publikovány

- na základě písemného protokolu změněné moduly resp. funkce Programu, databázová metadata a reporty, pokyny pro správné užívání nových verzí Programu (tzv. „Release notes“).

- 3.7.1. V kalendářním roce po dobu platnosti a účinnosti Servisní smlouvy se zavazuje Zhotovitel vydat vždy alespoň jeden Release; termín vydání Release oznámí Zhotovitel Objednateli minimálně 20 pracovních dní před termínem instalací nových Release.
- 3.7.2. Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli nové Release naimplementovat. Po uplynutí 30 pracovních dnů od termínu implementace nových Release Zhotovitelem nebudou starší Release Programu Zhotovitelem podporovány a udržovány podle podmínek Servisní smlouvy.

### 3.8. Služba rozšíření Programu o funkce požadované Objednatелеm:

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

- 3.8.1. Forma vznesení požadavku Objednatелеm k poskytnutí této služby (zadání):
  - formulářem FPUZ
- 3.8.2. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesněji a v takovém rozsahu, aby Zhotovitel byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře FPUZ dle 3.8.1 Servisní smlouvy. /
- 3.8.3. Zhotovitel 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 Zhotoviteli své příslušně kvalifikované zaměstnance či jiné pracovníky. Tyto osoby budou spolupracovat dle potřeby se Zhotovitelem po celou dobu provádění analýzy.
- 3.8.4. Zadání (požadavek) bude řešen Zhotovitelem pro všechny konečné uživatele jednotnou formou, přičemž Objednatel se zavazuje zajistit, že uvedené zadání (požadavek) před jeho vznesením bude projednán se všemi jeho konečnými uživateli.
- 3.8.5. Zhotovitel provede po převzetí zadání dle ust. bodu 3.8.1. a 3.8.2. Servisní smlouvy odhad pracnosti (tj. počtu časových jednotek/hodin) a pokud nebude analýza dle bodu 3.8.3. Servisní smlouvy trvat déle, prostřednictvím FPUZ nejpozději do 10 pracovních dnů sdělí Objednateli cenu realizace zadání a termín možné implementace - Objednatel se zavazuje nejpozději do 10 pracovních dnů toto schválit či odmítnout. V případě odmítnutí bude FPUZ ukončen bez řešení. V případě akceptace provede Objednatel zápis do FPUZ a Zhotovitel bude považovat zadání za objednané a po vyřešení a akceptaci dle bodu 3.8.8. Servisní smlouvy je Objednatel povinen zaplatit cenu realizace zadání, na které se smluvní strany dohodly.
- 3.8.6. Po provedení úpravy Programu podle shora uvedeného zadání dle ust. bodu 3.8.1. a 3.8.2. Servisní smlouvy, zavazuje se Zhotovitel dodat Objednateli do 10 pracovních dnů:
  - jakékoli nezbytné změny dokumentace Programu, budou-li Zhotovitelem publikovány
  - na základě písemného protokolu Patch změněných modulů resp. funkcí, databázová metadata a reporty, pokyny pro správné užívání nových verzí; předání bude provedeno v elektronické formě.
- 3.8.7. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení, se smluvní strany zavazují zaznamenávat do příslušného FPUZ, stejně tak ukončení řešení Zhotovitelem a jeho akceptace Objednatелеm.
- 3.8.8. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení, bude akceptace provedena navíc písemným akceptačním protokolem, který Zhotovitel doručí Objednateli. Tento protokol podepíší 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 Objednatелеm odsouhlasený a podepsaný.
- 3.8.9. V případě kumulace zadání dle ust. bodu 3.8.1 a 3.8.2. Servisní smlouvy, budou tato realizována postupně v pořadí a lhůtách dle dohody smluvních stran.

### 3.9. 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.

3.9.1. Poskytnutí, resp. poskytování a realizace této služby se řídí analogicky ust. bodů 3.8.1. až 3.8.9. Servisní smlouvy.

3.10. 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.

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

- formulářem FPUZ

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

3.10.3. Zhotovitel se zavazuje po převzetí požadavku (zadání) dle ust. bodu 3.10.2. 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.

3.10.4. Zhotovitel se zavazuje provést aktualizaci Programu dle ust. bodu 3.10. Servisní smlouvy do 30 pracovních dní od zveřejnění příslušných předpisů ve Sbírce zákonů České republiky a předání písemného požadavku od Objednatele dle ust. bodu 3.10.1. a 3.10.2. (lhůta počíná běžet od momentu, který nastane později), přičemž Zhotovitel si vyhrazuje právo tuto lhůtu prodloužit v takových případech, kdy změny Programu vynucené změnou právních předpisů ČR vyžadují prokazatelně delší dobu.

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

- jakékoli nezbytné změny dokumentace Programu, budou-li Zhotovitelem 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.

3.10.6. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení, jsou zaznamenávány do příslušného FPUZ, stejně tak ukončení řešení Zhotovitelem a jeho akceptace Objednatelem.

3.10.7. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení bude akceptace provedena navíc písemným akceptačním protokolem, který Zhotovitel doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřená osoba 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 objednatelům odsouhlasený a podepsaný.

3.10.8. 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 poskytnutí pravidelných servisních návštěv:

Služba slouží k poskytnutí konzultace související s provozem a využíváním Programu, k řešení problémů, požadavků nebo dotazů souvisejících s provozem Programu, k provádění školení souvisejících s provozem Programu pro zaměstnance Objednatele. Objednatel je oprávněn službu užívat prostřednictvím Pověřených osob Konečných uživatelů.

3.11.1. Služba je poskytována na základě předem (nejpozději 3 pracovní dny před uskutečněním návštěvy) smluvními stranami odsouhlaseného harmonogramu návštěv podle četnosti uvedených v (tabulce) článku 3.1. Servisní smlouvy.

#### IV. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 4.1. Smluvní strany se dohodly, že plnění poskytované Zhotovitelem přede dnem podpisu této Smlouvy od 1.7. 2010, jehož předmětem je údržba a podpora počítačového programu DS is-USYS<sup>®</sup>.net, je plněním dle této Servisní smlouvy a vztahují se na něj podmínky stanovené v této Servisní smlouvě.
- 4.2. Tato Servisní smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Po dobu prvních dvaceti čtyř (24) měsíců ode dne účinnosti 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 12 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 (alespoň dvakrát) na porušení Servisní smlouvy závažným způsobem poruší jakoukoli povinnost stanovenou touto Servisní smlouvou a v případě, že toto porušení lze napravit, takové porušení nenapravit 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 nenapravit do 30 dnů po převzetí písemného oznámení nebo
  - Objednatel odkládá placení svých závazků nebo se stane platebně neschopným.
- 4.4. V případě, že kterákoli Smluvní strana Servisní smlouvu na základě čl. 4.2. nebo 4.3. Servisní smlouvy vypoví, je Zhotovitel 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 zaplacený 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 Licenční ujednání.

#### 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 Zhotovitele. Na vytvoření nových objektů Programu Objednatel se zavazuje povinnosti Zhotovitele stanovené Servisní smlouvou, a to ani v případě, že s nimi Zhotovitel vyslovil souhlas. Objednatel se dále zavazuje, že rovněž bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele 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 Zhotovitele. Dále se zavazuje nezasahovat bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele do dat Programu jiným způsobem než prostřednictvím Programu.
- 5.2. Objednatel se zavazuje, že bude-li přítomnost Zhotovitele v místě sídla Objednatele či u konečných uživatelů pro plnění povinností Zhotovitele vyplývajících mu ze Servisní smlouvy nezbytná, zajistí Objednatel Zhotoviteli připojení na síť Objednatele a poskytne Zhotoviteli další místa pro připojení stanic Zhotovitele na síť Objednatele a umožní Zhotoviteli 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 Zhotovitelem na základě Servisní smlouvy i mimo Hodiny podpory.

- 5.3. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli přístup do všech svých provozních místností, které souvisí s provozem systému DS is-USYS<sup>®</sup>.net, a zajistí, aby pro tento účel a po dobu potřebnou ke splnění závazků Zhotovitele vyplývajících mu ze Servisní smlouvy měl Zhotovitel po dobu nezbytnou k dispozici kvalifikovaný personál Objednatele. Tato povinnost Objednatele se vztahuje i na plnění poskytované Zhotovitelem i mimo Hodiny podpory.
- 5.4. Objednatel poskytne ke dni účinnosti Servisní smlouvy Zhotoviteli vzdálené připojení (včetně technických prostředků připojení) k Programu a databázového systému ORACLE v síti Objednatele včetně přístupu do databází související s Programem a zavazuje se mu poskytnout veškerou nezbytnou pomoc, kterou může Zhotovitel 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 Zhotovitele po dobu, kdy se tyto budou zdržovat v místě sídla Objednatele či v místě sídla konečných uživatelů.
- 5.6. Objednatel provede takové systémové testy, které může Zhotovitel 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 sítě, 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. Zhotovitel 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. Zhotovitel se zavazuje vést evidenci hlášených vad ve formě FPUZ, a na vyžádání Objednatele se zavazuje odsouhlasit s Objednatelem jejich stav.
- 5.10. Povinnost Zhotovitele poskytovat Služby údržby a podpory se nevztahuje na následující vymezené případy:
  - jakýkoli jiný SW než ke kterému byla Zhotovitelem Licenčním ujednáním poskytnuta licence a který byl v souvislosti s Licenčním ujednáním a v rámci Servisní smlouvy Zhotovitelem dodán a naimplementován
  - na jakoukoli jinou instalaci databázového systému ORACLE než tu, kterou provedl Zhotovitel (tzn. u těch konečných uživatelů, kterým Zhotovitel instalaci databázového systému ORACLE provedl či provede)
  - případy, kdy bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele 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 Zhotovitelem a Objednatelem nebo zakládají porušení práv třetí strany
  - případy vad, kdy Objednatel neuvědomí Zhotovitele 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 Zhotovitele přemístí Program nebo jakoukoli jeho část z místa instalace.
- 5.11. Zhotovitel 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 Zhotovitelem předaných a autorizovaných, s výjimkou předem dohodnutých a Zhotovitelem písemně autorizovaných úprav, provedených a zaznamenaných Objednatelem.

- 5.12. Zhotovitel 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 Zhotovitelem nepovolenou změnou, modifikací či doplňky Programu a databázového systému ORACLE.
- 5.13. Zhotovitel 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 správné postupy a funkce Programu nesprávným způsobem.
- 5.14. V případě, že Zhotovitel na základě písemného požadavku Objednatele poskytne služby uvedené v čl. 5.10., 5.11., 5.12., 5.13. Servisní smlouvy, je Zhotovitel oprávněn Objednateli účtovat provedené práce dle Ceníku hodinových sazeb Zhotovitele. V případech dle čl. 5.10. až 5.13. Servisní smlouvy doručí Objednatel Zhotoviteli svůj požadavek písemně. Zhotovitel je povinen požadavek Objednatele přezkoumat z hlediska jeho reálné proveditelnosti a sdělit Objednateli stanovisko. V případě, že se Zhotovitel 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.

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

- 6.1. Poplatek za Služby a podpory uvedené v ust. bodů 3.4., 3.6., 3.7., 3.10 a 3.11. Servisní smlouvy činí k datu podpisu Servisní smlouvy celkovou částku 18 705,- Kč bez DPH měsíčně.
- 6.2. Cena za ostatní služby dle Servisní smlouvy neuvedené v čl. 6.1. Servisní smlouvy se řídí Ceníkem hodinových sazeb Zhotovitele.
- 6.3. V kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém nabyla Servisní smlouva platnosti a účinnosti, a v každém dalším následujícím kalendářním roce je Zhotovitel oprávněn po dohodě s Objednatelem navýšit poplatek za Služby údržby a podpory o koeficient, který odpovídá míře inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem za rok, který tomuto zvýšení poplatku předcházel, s účinností od prvního dne měsíce následujícího po zveřejnění Českým statistickým úřadem. Zhotovitel je dále oprávněn jednostranným úkonem automaticky aktualizovat Ceník hodinových sazeb Zhotovitele o míru inflace, maximálně však o 10%, a to vždy nejdříve k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího 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 Zhotovitel bude vyúčtovávat v takové výši a takovým způsobem, jak budou v příslušnou dobu určovat platné právní předpisy ČR. Daňové doklady jsou splatné 30 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 Zhotovitelem. 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 předem ve čtvrtletních splátkách na základě daňového dokladu vystaveného vždy do 15. dne prvního měsíce každého kalendářního čtvrtletí, 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 Zhotovitelem Objednateli poskytnuty, přičemž tento den je dnem uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.6. Smluvní strany se dále dohodly, že každé rozšíření Programu a rozšíření měnící funkčnost Programu dle čl. 3.8. navýšuje roční cenu za Služby údržby a podpory o 18 % z pořizovací ceny takového rozšíření. Toto navýšení se automaticky v poměrné výši připočítává k poplatku dle ust. bodu 6.1. Servisní smlouvy shora, a to s účinností dnem akceptace takového rozšíření Programu

Objednatel, tzn. dnem uvedeným v akceptačním protokolu (v každém akceptačním protokolu vyhotoveným dle příslušných ustanovení této servisní smlouvy bude uvedena úprava poplatků za Služby údržby a podpory, nová výše poplatku a datum účinnosti nové výše poplatku).

## VII. OCHRANA DAT A INFORMACÍ

- 7.1. Smluvní strany nejsou oprávněny po dni podpisu Servisní smlouvy sdělit jakékoliv třetí osobě důvěrné informace druhé smluvní strany 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 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 Zhotovitele, které nejsou Zhotovitelem zveřejněny. Ze strany Zhotovitele 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 Objednatel 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.

## 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 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 odrazet 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 a dodatky k Servisní smlouvě musí být učiněny písemnou formou a musí být podepsány smluvními stranami, jinak jsou neplatné.
- 8.7. Servisní smlouva je vyhotovena ve čtyřech identických stejnopisech v českém jazyce, přičemž každá smluvní strana obdrží dvě vyhotovení jednoho stejnopisu.
- 8.8. 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 vynuována; dále prohlašují, že Servisní smlouvu před jejím podpisem přečetly, seznámily se s jejím obsahem a jejím obsahu porozuměly, a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.
- 8.9. 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 objednatele  
Příloha č. 2: Pověřené osoby zhotovitele  
Příloha č. 3: Pověřené osoby Konečných uživatelů  
Příloha č. 4: Ceník hodinových sazeb zhotovitele  
Příloha č. 5: Centrální telefonní číslo a centrální e-mailová adresa zhotovitele  
Příloha č. 6: Systémové požadavky zařízení, na kterém je Program provozován

Objednatel:

Zhotovitel:

V Praze dne ..... 3. 8. 2010

V Praze dne ..... 2010

Český Rozhlas  
Mgr. Peter Duhan  
prozatímní ředitel

UTILITIES SYSTEMS A.S.  
Ing. Stanislav Šnajberg,  
předseda představenstva

Příloha č.1 „Pověřené osoby objednatele“

Ondřej Beran, ved. ÚRP

Příloha č.2 „Pověřené osoby zhotovitele“

Jan Trsek, Dan Paclík

Příloha č.3 „Pověřené osoby konečných uživatelů“

Vít Havlík, ved. oddělení evidence

Příloha č.4 „Ceník hodinových sazeb zhotovitele“

P.č.	Činnost	Měrná jednotka	Cena/m.j.
1.	Školení	Hodina/lektor	xxxxxx Kč
2.	Konzultace k ZIS (pro činnosti nedefinované v ostatních položkách)	Hodina	xxxxxx Kč
3.	Projektové a programátorské práce	Hodina	xxxxxx Kč
4.	Metodické a analytické práce	Hodina	xxxxxx Kč
5.	Odborný dohled nad zpracováním (pro činnosti nedefinované v ostatních položkách)	Hodina	xxxxxx Kč
6.	Testovací práce (pro činnosti nedefinované v ostatních položkách)	Hodina	xxxxxx Kč
7.	Oprava chyb způsobených uživatelem	Hodina	xxxxxx Kč
8.	Systémové služby	Hodina	xxxxxx Kč
9.	Podpora databázových systémů	Hodina	xxxxxx Kč
10.	Vyžádané servisní práce (činnosti odpovídající standardním servisním návštěvám)	Hodina	xxxxxx Kč
11.	Příplatek za vyžádanou práci ve dnech pracovního volna, klidu, ve svátek a mimo hodiny údržby a podpory		+xx%

- Uvedené sazby jsou bez DPH.
- Uvedené ceny jsou cenami platnými pro rok 2010.
- V následujících letech jsou všechny ceny Ceníku automaticky zvyšovány o míru inflace vyhlášenou ČSÚ v souladu s čl. 6.3, a to vždy nejdříve k prvnímu dni následujícímu po vyhlášení ČSÚ.
- V případě zvýšení cen benzínu v průběhu kalendářního roku je Dodavatel oprávněn upravit cestovní výlohy – viz. bod 12. Ceníku.
- V případě použití prostředku hromadné dopravy se k ceně jízdného připočítává položka za ztrátu času pracovníka na cestě. Každé hodině strávené na cestě odpovídá poloviční hodinová sazba výkonu jednoho pracovníka.
- Ceny prací v Ceníku jsou platné, pokud cena za danou práci není implicitně uvedena v platné servisní, případně Licenčním ujednání.

Příloha č.5 „Centrální telefonní číslo a centrální e-mailová adresa zhotovitele“

Centrální telefonní číslo: +xx

Centrální e-mailová adresa zhotovitele: xxxxxxxxxxxxxxxx

Příloha č.6 „systémové požadavky zařízení, na kterém je Program provozován“

Doporučená konfigurace	CPU:	Intel Pentium 4 - INTEL Pentium Dual-Core
	RAM:	1GB – 2GB
	HDD:	80 GB
	OS:	WinXP Pro
	SW:	.NET Framework 2.0, Klient is-USYS <sup>®</sup> .net MS Office 2007 nebo jedna z uvedených verzí MS Office (MS Office 2000, MS Office XP, MS Office 2003, MS Office 2007)

Doporučená konfigurace OS Vista	CPU:	INTEL Core 2 Duo
	RAM:	2 GB
	HDD:	160 GB SATAII
	OS:	Vista (verze dle potřeby zabezpečení)
	SW:	.NET Framework 2.0, Klient is-USYS <sup>®</sup> .net MS Office 2007

Doporučená konfigurace klientské stanice zohledňuje požadavky OS a možnost práce s dalšími programy a systémy. Stejně tak zohledňuje dostupnost zařízení na trhu.

Rozlišení monitoru /LCD:	Minimální:	1024 x 768
	Doporučené:	1280 x 1024 a vyšší