

II. Definice a výklad pojmů

1. **Hardware** – je soubor technických zařízení, zejména servery, čtečky a jiná koncová zařízení, která jsou provozována za účelem provozu Informačního systému QI, ať už jsou v majetku Zákazníka ke dni uzavření této Smlouvy, nebo budou Zákazníkem pořízeny nebo budou pořízeny společností MELZER na účet Zákazníka
2. **Helpdesk** – webová aplikace určená jako jednotné místo pro hlášení Požadavků
3. **Hotline** - krátká odborná pomoc poskytnutá prostřednictvím telefonu, jejíž doba trvání nepřekročí 10 (deset) minut.
4. **Licenční smlouva** - smlouva o poskytnutí práv užití programové vybavení společnosti DC Concept a.s., uzavřená mezi společností DC Concept a.s., IČ 25590481, a Zákazníkem
5. **Požadavek** - je jednoznačně vyjádřitelná potřeba Zákazníka spojená s provozem informačního systému QI, která vyžaduje reakci společnosti MELZER
6. **PPS** - periodický poplatek za poskytování služeb
7. **Převzetí požadavku** - znamená dobu mezi časem prokazatelného nahlášení Požadavku ze strany Zákazníka na stranu MELZER a časem prokazatelné reakce MELZER na toto oznámení, zpravidla e-mailové notifikace.
8. **Pracovní den** - standardně pondělí až pátek s výjimkou dní, na něž připadají vyhlášené státní svátky a dny pracovního klidu.
9. **Pracovní doba** - se pro účely této Smlouvy rozumí doba od 8:00 do 16:00 v pracovních dnech.
10. **Technologické centrum** - servery a příslušející programové vybavení Zákazníka, které je vyžadováno pro provoz IS a všech jeho součástí.
11. **Uživatelská podpora** – veškeré konzultantské služby, které MELZER poskytuje Zákazníkovi
12. **Vyřešení požadavku** - je „doba vyřešení Požadavku“ a znamená dobu mezi časem od prokazatelného oznámení Požadavku ze strany Zákazníka straně MELZER a časem prokazatelného vyřešení Požadavku.
13. **Zakázková úprava** – je taková úprava, která je vytvořena MELZER na míru Zákazníkovi a není tedy standardní funkcionalitou informačního systému QI.

III. Účel a předmět Smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá za účelem zajištění provozuschopnosti Informačního systému QI, zajištění uživatelské podpory a uspokojení servisních potřeb Zákazníka.
2. Předmětem této Smlouvy je závazek MELZER poskytovat Zákazníkovi následující služby související s Informačním systémem QI:
 - a. Poskytování uzavřených základních služeb v rozsahu uvedeném v **příloze č. 2a** této smlouvy
 - b. Poskytování uzavřených doplňkových služeb tak, jak je uvedeno v **příloze č. 2b** této smlouvy.
 - c. Poskytování cenově zvýhodněných služeb tak, jak je uvedeno v **příloze č. 4** této smlouvy
3. Závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace včetně klasifikace a závažnosti požadavků jsou uvedena v **příloze č. 1** této smlouvy.

IV. Doba plnění

1. [redacted]
2. [redacted]
3. [redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
4. [redacted]
[redacted]
5. [redacted]
 - a. [redacted]
 - b. [redacted]

V. Cena plnění a způsob úhrady

1. Smluvní cena za Předmět Smlouvy uvedený v čl. III. odst. 2.a této Smlouvy se stanovuje jako periodický poplatek za poskytování služeb (dále jen „PPS“) v modulech – obchodních jednotkách, na které je poskytnuta licence dle Licenční smlouvy č. LIC-2016-001-020-0193 uzavřené mezi Zákazníkem a společností DC Concept a.s. jako poskytovatelem licence dne 21.12.2016. Dohodnutá výše PPS a dohodnutá platební perioda jsou uvedeny v **příloze č. 3** této Smlouvy.
2. Smluvní cena za Předmět Smlouvy uvedený v čl. III. odst. 2.b této Smlouvy se stanovuje na základě Uzavřených doplňkových služeb a cen uvedených v **příloze č. 2b** této smlouvy.
3. Smluvní cena za Předmět Smlouvy uvedený v čl. III. odst. 2.c této Smlouvy se stanovuje na základě skutečné doby poskytování služeb podle této Smlouvy a to podle ceníku služeb společnosti MELZER, jehož aktuální verze platná k datu podpisu Smlouvy je uvedena v příloze č. 4. této Smlouvy (dále jen „Ceník služeb“).
4. Všechny smluvní ceny této Smlouvy jsou uváděny bez DPH. Následně uplatňovaná sazba DPH bude odpovídat platné legislativě.
5. Zákazník je povinen zaplatit MELZER účelně vynaložené a s plněním Předmětu Smlouvy prokazatelně spojené cestovní náhrady a ubytovací náklady pracovníků MELZER ve výši uvedené v Ceníku služeb; tyto náklady budou Zákazníkovi fakturovány průběžně tak, jak vzniknou.
6. MELZER má při realizaci Předmětu Smlouvy nárok na úhradu nákladů za ztrátu času stráveného jeho pracovníky v prostorách Zákazníka, pokud tyto náklady vzniknou z důvodů na straně Zákazníka, a to ve výši uvedené v Ceníku služeb; tyto náklady budou Zákazníkovi fakturovány průběžně tak, jak vzniknou.

VI. Smluvní podmínky

1. Smluvní strany sjednaly závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace pomocí služby provozované MELZER pod označením HelpDesk, která jsou uvedena v **příloze č. 1** této smlouvy, včetně klasifikace požadavků.
2. Zákazník je povinen:
 - a. zajistit dálkový přístup ke všem částem technologického centra a zajistit vzdálený přístup do počítačové sítě včetně poskytnutí příslušných hesel a oprávnění, přičemž minimální rychlost připojení bude 1,5 / 1,5 Mbit/s na jednu relaci vzdálené plochy,
 - b. zajistit na požádání vstup osobě pověřené MELZER k provedení konkrétních úkonů do dotčených objektů Zákazníka, které v souhrnu tvoří místo plnění,
 - c. zajistit přítomnost kontaktní osoby/osob pro potvrzování dokladů a pro komunikaci (jméno, e-mail, telefon, mobil) s tím, že kontaktní údaje jsou uvedeny v **příloze č. 1** této smlouvy,
 - d. poskytnout řádnou součinnost MELZER při plnění předmětu této smlouvy, jejíž důvod, předmět a rozsah musí být stanoven přiměřeně k řešenému požadavku,
 - e. předat MELZER všechny potřebné podklady a informace a zabezpečit mu ze své strany všechny potřebné podmínky a součinnost tak, aby byl MELZER schopen poskytovat služby uvedené v čl. III. této Smlouvy,
 - f. uhradit MELZER veškeré náklady spojené s konkrétním poskytnutím požadované služby, pokud byla závada způsobena vlivem neodborné manipulace či svévolného poškození ze strany Zákazníka,
 - g. pokud není ustanoveno jinak (např. smlouvou o servisu hardware), je výhradní povinností Zákazníka zajistit, aby nemohlo dojít ke ztrátě dat Informačního systému QI. Zákazník odpovídá za zálohovací procesy v jeho společnosti a odpovídá za uchování dat na kvalitních médiích a na tak bezpečných úložištích, aby v případě potřeby obnovy dat ze zálohy bylo možné tato data obnovit do ostré databáze Informačního systému QI. V případě, že je z důvodu poškození hardware nebo software, za které odpovídá MELZER, nutno provést novou instalaci Informačního systému QI a obnovit zálohovaná data, je považováno za odstranění závady obnovení dat z poslední platné čitelné zálohy.
3. MELZER je povinen:
 - a. zajistit pohotovostní personální zdroje v kvalitaci a rozsahu pro řádný výkon plnění této smlouvy,
 - b. zajistit organizační a technické vybavení pro řádný výkon činností podle této smlouvy,
 - c. provádět plnění na svůj náklad a nebezpečí,

- d. dodržovat předpisy na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci při výkonu plnění v sídle Zákazníka,
 - e. zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech získaných při plnění předmětu této smlouvy u Zákazníka.
4. MELZER nezodpovídá za škodu způsobenou neodborným zásahem ze strany Zákazníka.

VII. Záruky

1. [REDACTED]
2. [REDACTED]

VIII. Sankce a smluvní pokuty

1. [REDACTED]
 1. [REDACTED]
 2. [REDACTED]
2. [REDACTED]
3. [REDACTED]

IX. Ochrana informací – doložka mlčenlivosti

1. Smluvní strany se zavazují, že zachovají povinnost mlčenlivosti o všech skutečnostech, s nimiž přijdou do styku při plnění této Smlouvy, zejména pak mlčenlivosti o charakteru a objemu dodávaného materiálu, služeb a jejich cenách a o obchodním tajemství druhé smluvní strany.
2. Každá strana se rovněž zavazuje, že její zaměstnanci nebudou zcizovat a zpřístupňovat informace o činnosti, systému řízení a kontroly druhé strany. Stejně tak zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
3. Každá strana je odpovědná i za neúmyslné zpřístupnění informací třetí straně nebo osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této Smlouvy.
4. Obě strany včetně zaměstnanců byly seznámeny s tím, že při výkonu předmětu plnění této Smlouvy mohou přijít do styku s osobními a citlivými údaji podléhající ochraně zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, nebo s obchodním tajemstvím a nesou plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů.
5. Obě strany seznámí s tímto textem všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím druhé strany.
6. V případě, že dojde k úniku shora citovaných informací, může poškozená strana požadovat po druhé straně zaplacení smluvní pokuty ve výši 20 000 Kč.
7. Obě strany se zavazují dodržovat povinnosti k ochraně informací založené touto Smlouvou po celou dobu trvání této Smlouvy a zároveň i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
8. Smluvní strany souhlasí s tím, aby tato smlouva byla zveřejněna v rámci informací zpřístupňovaných veřejnosti prostřednictvím dálkového přístupu a to za předpokladu, že nebudou zveřejněny tyto informace:
 - Článek IV, VII, VIII – nesmí být zveřejněno v celém znění,

- Příloha č. 1, Příloha č.2a, Příloha č.2b, Příloha č. 4, Příloha č. 5, - nesmí být zveřejněno v celém znění

Smluvní strany prohlašují, že výše uvedené informace považují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb. a neudělují svolení k jejich užití a zveřejnění. Smluvní strany se dohodly, že zveřejnění této smlouvy, včetně znepřístupnění výše uvedených informací, zajistí Zákazník.

X.

Závěrečná ujednání

1. Práva a závazky touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Tato Smlouva může být měněna jen písemně, změny a doplňky musí být podepsány jen oprávněnými osobami obou smluvních stran.
3. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží obě smluvní strany.
4. Smluvní strany se tímto zavazují, že si vzájemně poskytnou veškerou součinnost a vyvinou maximální možné úsilí potřebné k řádné realizaci plnění podle této Smlouvy.
5. Smluvní strany tímto prohlašují, že pokud v budoucnosti dojde při realizaci této Smlouvy ke sporům ohledně práv a povinností jejich účastníků, budou tyto přednostně řešit smírnou cestou.
6. Účastníci prohlašují, že tato Smlouva byla sepsána na základě jejich informací a požadavků, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoliv tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany potvrzují autentičnost této Smlouvy svým podpisem.
7. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – HelpDesk - Pravidla komunikace
 - Příloha č. 2a, Příloha č. 2b – Definice rozsahu poskytovaných služeb
 - Příloha č. 3 – Výpočet poplatků za poskytování služeb (PPS)
 - Příloha č. 4 – Ceník zvýhodněných služeb
 - Příloha č. 5 – Seznam udržovaných zakázkových úprav
8. Zákazník prohlašuje, že se seznámil s obsahem příloh této smlouvy a že s nimi souhlasí a akceptuje je bez výhrad.

V Hradci nad Svitavou dne 21.12.2016

V Prostějově dne 21.12.2016

.....
Oprávněný zástupce Zákazníka

Otisk razítka Zákazníka

.....
Oprávněný zástupce MELZER

Otisk razítka MELZER

HelpDesk – pravidla komunikace

1. [REDACTED]

[REDACTED]

a. [REDACTED]

b. [REDACTED]

- [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
- [REDACTED]

c. [REDACTED]

[REDACTED]

2. [REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

3. [Redacted]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text block]

1. [Redacted]
2. [Redacted]
3. [Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Rozsah základních poskytovaných služeb

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Rozsah doplňkových poskytovaných služeb

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>
<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	
<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	



Příloha ke smlouvě o poskytování služeb k informačnímu systému QI

Specifikace obchodních jednotek a SQF-SQI-2016-001-020-0193-231116

Číslo servisní smlouvy SQI-2016-001-020-0193
 Koncový uživatel Vodárenská Svitavy s.r.o.

Měna dokladu CZK

Datum vytvoření dokladu

23.11.2016

SDI (BU) 1.3.2017

Rekapitulace poplatků		
Datum fakturace	Kód zboží	Cena celkem
1.3.2017	PPS	62 910,00
Od data 1.3.2017 následují pravidelné platby PPS ve výši poplatku PPS uvedeného k tomuto datu v dohodnutém DOPS		

Provozní doba služby HELP-DESK:

Po - Pá: od 8.00 do 16.00 hodin.

Kontakt:

Hotline PROSTĚJOV:

Hotline PRAHA:

email:

email:

Použité zkratky:

EU - Koncový uživatel

SDI (DOPS) - Dohodnuté datum instalace, od kterého jsou počítány jednotlivé platební periody

DOPS - Dohodnuté období poskytování služeb

NDN - Číslo datového uzlu

BU - Obchodní jednotka

SDI (BU) - Dohodnuté datum instalace objednaných Obchodních jednotek

SDI - Dohodnuté datum instalace objednaných zakázkových (registrovaných) uživatelských funkcí

RDNP - Počet dnů zbývajících do následujícího platebního období

BCLF - Základ pro výpočet licenčních poplatků a poplatků za poskytování služeb

PPS - Poplatek za poskytování služeb

první PPS - První poplatek za poskytování služeb udávající poměrou část PPS odpovídající RDNP

NL - Uživatelská licence pro danou BU pro uživatele přistupujícího k systému

pomocí po lokální síti (zahnuje i licenci pro přístup přes Internet prohlížeč)

WL - Uživatelská licence pro danou BU pro uživatele přistupujícího pouze prostřednictvím Internet prohlížeče

 Oprávněný zástupce Zákazníka
 Otisk razítka Zákazníka

 Oprávněný zástupce Melzer
 Otisk razítka Melzer

Ceník zvýhodněných služeb

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text block]

Seznam udržovaných zakázkových úprav
