

Smlouva o poskytování služby komplexní podpory

číslo smlouvy Zhotovitele: 00.024.274
 číslo smlouvy Objednatel: NTK/13/2015

1. SMLUVNÍ STRANY

Elanor spol. s r.o.

**Národní technická knihovna
 příspěvková organizace**

Se sídlem:

Kodaňská 1441/46
 100 00 Praha 10

Se sídlem:

Technická 2710/6
 160 80 Praha 6

vedená u Městského soudu v Praze oddíl C,
 vložka 1812.

příspěvková organizace Ministerstva školství,
 mládeže a tělovýchovy

Bankovní spojení:

Komerční banka, Praha 2
 Číslo účtu: ██████████

Bankovní spojení:

ČNB PRAHA
 Číslo účtu: 8032-31/0710

IČ: 15887219

DIČ: CZ15887219

IČ: 61387142

DIČ: CZ61387142

zastoupená:

Ing. Petrem Homolkou,
 jednatelem

Zastoupená:

Ing. Martinem Svobodou
 ředitelem

Dále jen „Zhotovitel“

Dále jen „Objednatel“

2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1 **Produkt** – Standardní personální informační systém Elanor Global Java Edition/Odysea 2001, který byl dodán Objednateli na základě smlouvy č. 22 474 ze dne 12.9.2014, uzavřené mezi Elanor, spol. s r.o. a Národní technickou knihovnou (dále jen „**Produkt**“).
- 2.2 **SKP** – Komplexní podpora Produktu poskytovaná Zhotovitelem Objednateli (dále jen „**SKP**“)
- 2.3 **Přílohy** - Přílohami se rozumí dokumenty, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy a na které Smlouva výslovně odkazuje. Jsou jimi konkrétně
- (i) Příloha č. 1 – Rozsah převzatého Produktu
 - (ii) Příloha č. 2 – Rozsah SKP
 - (iii) Příloha č. 3 – Služby poskytované nad rámec SKP
 - (iv) Příloha č. 4 – Definice pojmů
 - (v) Příloha č. 5 – Cena SKP
 - (vi) Příloha č. 6 – Pravidla pro komunikaci s HELP DESKEM Elanor
- 2.4. Pro vyloučení všech pochybností se smluvní strany dohodly, že pojmy použité ve Smlouvě budou pro účely výkladu Smlouvy chápány a interpretovány, jak je uvedeno v Příloze č. 4.

3. ÚČEL SMLOUVY

- 3.1 Účelem této Smlouvy je společnou vůli Smluvních stran založit v této Smlouvě vymezený smluvní vztah, stanovit podmínky, za nichž bude Zhotovitel poskytovat Objednateli SKP pro Produkt převzatý Objednatelům do rutinního provozu. Specifikace Produktů je uvedena v Příloze č. 1. Rozsah SKP je specifikován v Příloze č. 2. Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli na svůj účet a svou odpovědnost SKP a další služby dle čl. 3.2 níže v rozsahu zde stanoveném a Objednatel se zavazuje zaplatit mu za veškeré plnění poskytnuté dle této Smlouvy sjednanou cenu plnění a poskytnout mu patřičnou součinnost.
- 3.2 Smluvní strany se dohodly, že nad rámec SKP specifikovaný v Příloze č. 2 je Objednatel oprávněn požadovat poskytování dalších služeb uvedených v Příloze č. 3 za podmínek uvedených v této Příloze na základě jednotlivých objednávek takových služeb. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany shodně konstatují, že služby uvedené v Příloze č. 3 jsou službami poskytovanými mimo rámec SKP v souladu s příslušnými objednávkami. V případě, že písemná objednávka nebude potvrzena Zhotovitelem, a to včetně návrhu ceny služby, má se za to, že jsou služby objednány v rámci SKP, včetně jejich ceny.

4. DOBA PLNĚNÍ

- 4.1 Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby po dobu trvání této Smlouvy dle čl. 13 níže řádně a včas v termínech stanovených touto Smlouvou.
- 4.2 Zhotovitel bez zbytečného odkladu oznámí Objednateli jakékoli prodlení s plněním, které je součástí SKP. V případě, že prodlení je způsobeno (i) okolností vylučující odpovědnost, nebo (ii) jakýmkoli jednáním, opomenutím nebo prodlením Objednatele nebo třetími osobami na straně Objednatele ve vztahu k jeho závazkům podle Smlouvy, nebo (iii) jakoukoli jinou událostí mimo kontrolu a smluvní povinnosti Zhotovitele, termín plnění bude prodloužen o dobu dohodnutou Smluvními stranami, přičemž tato doba nesmí být kratší než doba prodlení dle bodů (i) až (iii), pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud je prodlení způsobeno důvody na straně Objednatele, Objednatel je povinen nahradit Zhotoviteli veškeré vícenásledky a výdaje Zhotovitele vzniklé v důsledku takového prodlení.

5. MÍSTO PLNĚNÍ

- 5.1. Místem plnění je sídlo Objednatele a případné další lokality specifikované Objednatelem a odsouhlasené písemně Zhotovitelem (dále jen „Místo plnění“). Některé činnosti Zhotovitele dle této Smlouvy (s ohledem na jejich povahu) může Zhotovitel poskytovat z místa a v prostorách provozoven Zhotovitele.

6. CENA SKP

- 6.1. Cena SKP je stanovena jako čtvrtletní paušální poplatek specifikovaný v Příloze č. 5. Objednatel je povinen uhradit tento poplatek bez ohledu na to, zda vyčerpá SKP v průběhu příslušného kalendářního roku; tato cena SKP je stanovena bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). Termínem „Cena SKP“ je pak ve Smlouvě nazývána tato cena SKP bez DPH. DPH bude Zhotovitelem k Ceně SKP připočtena dle platné právní úpravy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.2. Zhotovitel je oprávněn jednou ročně vždy s účinností od 1. ledna jednostranně upravit Cenu SKP o výši průměrné roční míry inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok, a to v případě že meziroční růst inflace bude vyšší jak 2% s tím, že Zhotovitel je taktó oprávněn Cenu SKP upravit nejdříve od ledna 2017. Cena služeb nad rámec SKP je stanovena v Příloze č. 3 Smlouvy a bude vždy specifikována v příslušné objednávce.

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Náležitosti daňového dokladu - faktury (dále jen „faktura“)

Cena je splatná na základě faktur Zhotovitele. Faktura jako daňový doklad musí splňovat všechny náležitosti účetních a daňových dokladů v souladu s platnou právní úpravou, zejména § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. DPH bude na všech fakturách uvedena odděleně od Ceny SKP resp. ceny dalších služeb.

- 7.2. Podmínky fakturace

Zhotovitel vystaví Objednateli fakturu za SKP čtvrtletně vždy k 31. lednu, 30. dubnu, 31. červenci a 31. říjnu daného roku, za který bude Cena SKP hrazena.

Cena služeb nad rámec SKP bude fakturována vždy po poskytnutí objednaných služeb nebo jejich části na základě Objednatelem potvrzeného výkazu služeb resp. předávacího protokolu či jiného dokladu dokumentující uskutečnění zdanitelného plnění.

- 7.3. Zásilání faktur

7.3.1 Smluvní strany si tímto sjednávají, že pro doručování faktur může Zhotovitel použít tyto dva způsoby:

7.3.1.1. elektronicky – na emailovou adresu [redacted] přičemž budou splněny tyto podmínky:

- předmět zprávy bude obsahovat pouze obchodní jméno Zhotovitele, pomlčku a evidenční číslo daného daňového dokladu. V případě, že bude zpráva obsahovat více faktur, budou evidenční čísla těchto daňových dokladů v předmětu zprávy od sebe oddělena čárkou,
- zpráva bude obsahovat pouze tělo zprávy a jednu nebo více faktur v příloze této zprávy, přičemž faktury budou ve formátu *.pdf,
- rozlišení faktur ve formátu *.pdf bude 300 dpi,
- maximální velikost příloh jedné emailové zprávy bude 2 MB,

- email musí být prost jakéhokoli zabezpečení, s výjimkou jeho podpisu zaručeným elektronickým podpisem podle zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- přílohy emailu musí být prosty jakéhokoli zabezpečení s výjimkou jejich podpisu zaručeným elektronickým podpisem podle zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,

7.3.1.2. v listinné podobě – na adresu sídla Objednatele dle čl. 1 této Smlouvy

7.4. Splatnost peněžitého plnění

Lhůta splatnosti příslušného peněžitého plnění uvedeného ve faktuře je 21 (slovy: dvacet jedna) kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli.

7.5. Peněžité plnění se považuje za splněné dnem připsání peněžité částky na účet Zhotovitele. Veškeré poplatky spojené s převodem peněz jdou k tíži plátce

7.6. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktur (tj. daňových dokladů dle následujícího článku) je Zhotovitel oprávněn přerušit poskytování služeb, až do dne, kdy bude celá dlužná částka včetně případných zákonných a smluvních sankcí připsána na účet Zhotovitele.

7.7. Odmítnutí faktury

Nesplňuje-li faktura náležitosti uvedené v bodě 7.1, je Objednatel oprávněn vrátit Zhotoviteli tuto fakturu bez zbytečného prodlení, nejpozději však do 10 dnů od jejího doručení s uvedením chybějících předepsaných náležitostí, a nová lhůta splatnosti začne běžet ode dne doručení opravené faktury Objednateli.

7.8. Změna měny

Má-li být peněžitý závazek podle této Smlouvy plněn v českých korunách (Kč), Smluvní strany tímto souhlasí, že bude-li Kč kdykoli v době účinnosti této Smlouvy nahrazena jednotnou evropskou měnou (EURO) jako jedinou zákonnou měnou České republiky, pak budou veškeré platby na základě této Smlouvy, plněné ode dne účinnosti této změny, bez dalšího vyjadřovány a hrazeny v EURO. Převodním kursem mezi Kč a EURO bude převodní kurs stanovený příslušným orgánem Evropské unie, případně České republiky.

7.9. Zhotovitel se zavazuje, že v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů ("Zákon o DPH"), odvede příslušnému správci daně příslušnou DPH ve výši dle platných právních předpisů, která bude připočtena k Ceně SKP resp. ceně dalších služeb a bude uhrazena Objednatelům Zhotoviteli v souvislosti s Cenou SKP a cenou dalších služeb v souladu se Smlouvou.

7.10. Zhotovitel prohlašuje, že

7.10.1. ke dni uzavření Smlouvy není v souladu se Zákonem o DPH považován za nespolehlivého plátce, a že číslo účtu sloužící k úhradě za zdanitelné plnění (cena) je zveřejněno správcem daně jako účet využívaný pro ekonomickou činnost,

7.10.2. úplata za zdanitelné plnění (cena) není bez ekonomického opodstatnění zcela zjevně odchylná od obvyklé ceny dle zákona č. 151/1997 Sb., o oceňování majetku a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

7.11. V případě, že:

- 7.11.1. Zhotovitel nesplní svou povinnost dle tohoto článku Smlouvy a neodvede příslušnou DPH či její část v souvislosti s touto Smlouvou příslušnému správci daně,
- 7.11.2. Zhotovitel je považován v souladu se Zákonem o DPH za nespolehlivého plátce DPH a číslo účtu sloužící k úhradě ceny není zveřejněno správcem daně jako účet využívaný pro ekonomickou činnost,
- 7.11.3. Objednateli vznikne za podmínek stanovených Zákonem o DPH z titulu zákonného ručení na základě výzvy příslušného správce daně povinnost příslušnou DPH či její část v souvislosti s touto Smlouvou odvést, a

Objednatel příslušnou DPH či její část příslušnému správci daně odvede. Zhotovitel se zavazuje, neprodleně po obdržení písemného oznámení Objednatele, jehož přílohou bude doklad prokazující odvedení příslušné DPH či její části příslušnému správci daně v souvislosti s touto Smlouvou, uhradit na účet uvedený v oznámení Objednatele příslušnou DPH či její část, kterou za Zhotovitele Objednatel odvedl příslušnému správci daně.

7.12. Není-li v Příloze č. 3 a tomto článku stanoveno jinak, vztahuje se ustanovení tohoto článku, a rovněž čl. 6 odst. 6.1 Smlouvy za středníkem na fakturaci plateb za služby poskytované nad rámec SKP podle přílohy č. 3 obdobně.

8. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE A ZHOTOVITELE

- 8.1. Zhotovitel se na základě této Smlouvy zavazuje
- 8.1.1. Poskytovat služby, které jsou součástí SKP s potřebnou péčí, řádně a včas za sjednanou Cenu SKP, za podmínek této Smlouvy.
 - 8.1.2. Poskytovat služby, které jsou součástí SKP v souladu s platnými právními předpisy, oborovými standardy, technickými normami a při plnění této Smlouvy dodržovat vnitřní předpisy Objednatele, s nimiž byl prokazatelně seznámen Objednatelem.
 - 8.1.3. Bezodkladně informovat Objednatele o potřebě provedení jednotlivých činností, které jsou součástí SKP a o jejich provedení.
 - 8.1.4. Nahradiť prokazatelnou škodu za způsobené vady, nepřistoupí-li k jejich odstranění ve lhůtách stanovených pro jejich odstranění v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 8.2. Zhotovitel prohlašuje, že žádná osoba-cizinec tak, jak je definována v zákoně č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky, která bude provádět v rámci (jménem) Zhotovitele a/nebo subdodavatele Zhotovitele činnosti dle této Smlouvy, nebude provádět tyto činnosti bez platného povolení k pobytu na území České republiky, pokud bude takové povolení pro tuto osobu-cizince tímto zákonem vyžadováno.
- 8.3. Zhotovitel je povinen včas a dostatečně písemně informovat Objednatele o všech okolnostech, které by mohly mít negativní dopad na jeho schopnost řádně plnit tuto Smlouvu a dalších významných relevantních okolnostech, například o vlastnických nebo jiných změnách na straně Zhotovitele, majících vliv na plnění této Smlouvy.
- 8.4. Zhotovitel prohlašuje, že dle jeho nejlepšího vědomí sám a ani žádný jeho zaměstnanec, společník, člen statutárního či dozorčího orgánu, obchodní zástupce či jakákoli Zhotovitelem ovládaná osoba (dále společně jen „Osoby“) se nedopustili jednání jménem Zhotovitele nebo Osob, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení či nepřímé úplatkářství dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel dále prohlašuje, že zavedl a do svých vnitřních předpisů promítl pravidla, postupy a kontroly, které mají zabránit tomu, aby se sám či některá z Osob dopustili takového korupčního jednání a které mají zajistit, že v případě jakéhokoliv důkazu či podezření na takové jednání bude Zhotovitel jednat v souladu s právními předpisy.
- 8.5. Zhotovitel dále prohlašuje, že sám není veden nebo Osoby nejsou vedeny v rejstříku osob se zákazem plnění veřejných zakázek ve smyslu zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, nebo že by uzavřením Smlouvy s ním došlo k porušení zákona.
- 8.6. Objednatel se na základě této Smlouvy zavazuje poskytnout Zhotoviteli veškerou součinnost nezbytnou k realizaci této Smlouvy, a to zejména
- 8.6.1. Bez zbytečného odkladu po podpisu této Smlouvy jmenovat a oznámit Zhotoviteli Aplikačního a Technologického správce Produktu. V případě změny informovat neprodleně Zhotovitele přes službu HELP DESK.
 - 8.6.2. V případě změny kontaktní adresy pro zasílání Update oznámit bez zbytečného odkladu Zhotoviteli změnu přes službu HELP DESK.
 - 8.6.3. Bez zbytečného odkladu po podpisu této Smlouvy zajistit Zhotoviteli vzdálený přístup k Produktu implementovaného u Objednatele zejména z důvodu požadavku případného servisního zásahu realizovaného Zhotovitelem a zajistit přístup Zhotovitele do Místa plnění.
 - 8.6.4. Bez zbytečného odkladu Realizovat instalaci Update a Patch. Zhotovitel neodpovídá za škody vzniklé neprovedením instalace Update a Patch.
 - 8.6.5. Otestovat Customizace bez zbytečného odkladu po dodání Update a Patch a případné požadavky na jejich změnu bezodkladně hlásit na HELP DESK.

- 8.6.6. Dodržovat technickou a provozní specifikaci pro provoz Produktu vycházející z technických podmínek uzavřené Smlouvy o dílo resp. Produktu. Změny technických podmínek je Objednatel povinen písemně oznámit Zhotoviteli s předstihem min. 3 kalendářní měsíce před realizací příslušné změny technických podmínek provozování Produktu.
- 8.6.7. Proškolenat nové uživatele a správce pro práci s Produktem vlastními prostředky nebo zajištěné Zhotovitelem na základě objednávky jemu doručené.
- 8.7. Objednatel zajistí dostatečnou součinnost vč. součinnosti konkrétních uživatelů a správců Produktů při poskytování služeb Objednateli dle této Smlouvy.

9. UPLATNĚNÍ VAD

9.1 Zhotovitel prohlašuje, že po dobu trvání této Smlouvy.

- (i) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt bude průběžně aktualizován tak, aby neměl žádné právní vady s tím, že Zhotovitel vyvine maximální úsilí, aby byl Produkt aktualizován ke dni účinnosti změn platné právní úpravy,
- (ii) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt bude udržován ve stavu tak, aby neobsahoval vady,
- (iii) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt je schopen rutinního provozu v běžné provozní činnosti Objednatele a s daty Objednatele,
- (iv) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt bude pracovat dle předané Dokumentace, manuálů a uživatelských příruček,

9.2. V případě nahlášení vady Objednatelem musí být vada popsána. Zhotovitel si vyhrazuje právo vyzvat Objednatele k dodání doplňujících informací k popisu nahlášené vady. Hlášení vady Objednatel postupuje na HELP DESK. Zhotovitel je povinen potvrdit přijetí oznámení problému a jeho zařazení do typu vady v pracovní dny od 9:00 do 17:00 do 2 hodin od doručení oznámení. Lhůty pro odstranění vad začnou běžet od prokazatelného doručení úplného oznámení o vadě Zhotoviteli, případně doplňujících informací vyžádaných Zhotovitelem.

9.3. V případě, že Zhotovitel neuzná vadu za kritickou, či neuzná vadu vůbec, je povinen své rozhodnutí zdůvodnit. V případě, že vada nevznikla vinou Zhotovitele, má Zhotovitel právo vyúčtovat dodatečné náklady spojené s identifikací této vady a poskytnutím součinnosti k jejímu odstranění.

9.4. Pro odstranění vady platí lhůty uvedené Příloze č. 2 Smlouvy.

10. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

10.1 Důvěrnými informacemi se rozumí skutečnosti, které nejsou všeobecně veřejně známé bez ohledu na formu jejich zachycení, a které se týkají plnění této Smlouvy. Zejména jde o informace o právech a povinnostech Smluvních stran, informace o cenách plnění, jakožto i o průběhu plnění a týkající se Smluvních stran v oblasti obchodního tajemství, jejich činnosti, struktury, hospodářských výsledků, know-how a dále informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim, a které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek pro kteroukoliv Smluvní stranu. Dále se za důvěrné informace označují takové, které některá ze Smluvních stran jako důvěrné označila, anebo důvěrnost takovýchto informací vyplývá již z jejich povahy.

10.2. Smluvní strany prohlašují, že v době uzavření této Smlouvy Zhotovitel není pověřen zpracováváním dat Objednatele a jeho klientů a/nebo zaměstnanců a/nebo smluvních partnerů. V případě, že Smluvní strany budou mít zájem o takové zpracování dat, bude nutné uzavřít dodatek k této Smlouvě, zejména v souladu s ustanovením § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. V takovém případě Zhotovitel bude oprávněn zpracovávat taková data pouze za účelem uvedeným v této Smlouvě, maximálně po dobu trvání účinnosti této Smlouvy, přičemž Zhotovitel neuvede Objednatele

takovýmto zpracováním dat do rozporu s příslušnými právními předpisy na ochranu dat (budou stanoveny závazné podmínky technického a organizačního zabezpečení zpracování takových dat). V případě změn právních předpisů, které mohou mít dopad na obsah této Smlouvy, bude tato ve smyslu těchto změn upravena.

- 10.3 Smluvní strany jsou povinny zajistit ochranu důvěrnosti získaných informací způsobem obvyklým, popř. jako při ochraně vlastních důvěrných informací, jestliže je taková úroveň ochrany vyšší. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti ochrany důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit ochranu získaných důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 10.4. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy, a to:
- 10.5 svým zaměstnancům, kteří je potřebují znát pro účely, pro které byly poskytnuty,
- 10.6 subdodavatelům a jiným třetím osobám, jejichž služby Smluvní strany v souladu se zněním Smlouvy a jejích Příloh použijí k jejímu splnění
- 10.7. Po ukončení SKP může každá ze Smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k plnění úkonů, které jsou součástí SKP, jestliže tyto materiály obsahují důvěrné informace. Druhá Smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat. Tímto ujednáním nejsou dotčeny zákonné povinnosti Smluvních stran týkající se archivace důvěrných informací
- 10.8. V případě, že součástí důvěrných informací budou i skutečnosti podléhající utajení v souladu se zákonem č. 412/2005 Sb. o ochraně utajovaných informací a bezpečnosti způsobilosti v platném znění, jsou Smluvní strany bezpodmínečně povinny zajistit při nakládání s takovými informacemi dodržení předpisů upravujících nakládání s takovými informacemi a to včetně dodržení příslušných prováděcích předpisů (vyhlášek) Národního bezpečnostního úřadu.

11. NÁHRADA ÚJMY

- 11.1. Smluvní strany tímto prohlašují, že předvídatelná výše újmy, která jim může v souvislosti s plněním této Smlouvy vzniknout, nepřekročí 30 % roční Ceny SKP. S ohledem na tuto skutečnost se Smluvní strany tímto vzdávají práva na náhradu újmy, která jim může v souvislosti s plněním dle této Smlouvy vzniknout, pokud by převyšovala tuto hranici předvídatelné výše možné újmy. Tato limitace se nevztahuje na újmu způsobenou úmyslně.
- 11.2. V případě, že Objednatel uloží Zhotoviteli povinnost provést jakékoli plnění dle této Smlouvy (resp. zadá Zhotoviteli konkrétní pokyn k jeho provedení), a Zhotoviteli bude před provedením takového pokynu Objednatele zřejmé, že zadání je nesprávné nebo chybné, je povinen Objednatele na nevhodnost jeho pokynu či chybu v zadání upozornit. Uvedenou povinnost má též Objednatel vůči Zhotoviteli pro případ, že je Zhotovitel při plnění předmětu této Smlouvy oprávněn zadat jakýkoli pokyn Objednateli. V případě, že i přes takové upozornění druhá ze Smluvních stran trvá na plnění (provedení pokynu) dle původního zadání, je ta ze Smluvních stran, která plnění (pokyn) realizuje, povinna postupovat podle původního zadání. V takovém případě však Smluvní strana realizující pokyn (poskytující plnění) neodpovídá za škodu či jiné důsledky, které v souvislosti s realizací takového pokynu mohou nastat.
- 11.3. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc). Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana již byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo taková překážka, která vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky

vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny

- 11.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vznik okolností vylučujících odpovědnost, které brání nebo mohou bránit řádnému plnění Smluvní strany dle této Smlouvy.

12. SMLUVNÍ SANKCE

- 12.1. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě (resp. v jejich dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění předmětu této Smlouvy) je Zhotovitel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 12.2. Pro případ prodlení Zhotovitele s plněním v termínech stanovených v Příloze č. 2 je Objednatel po Zhotoviteli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši ~~500,-~~ Kč za každou započatou hodinu zpoždění v případě Kritické vady v době mzdové uzávěrky a uhrazení smluvní pokuty ve výši ~~500,-~~ Kč za každý den prodlení v případě Kritické vady mimo období mzdové uzávěrky, přičemž celková výše smluvních pokut za rok trvání Smlouvy nepřekročí 30% Ceny SKP.
- 12.3. Pro případ porušení povinnosti mlčenlivosti týkající se důvěrných informací dle čl. 10 této Smlouvy je poškozená strana oprávněna požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši ~~500,-~~ Kč.
- 12.4. Vznikem nároku na uplatnění smluvní sankce není dotčen nárok Smluvní strany na náhradu vzniklé škody přesahující uhrazenou smluvní pokutu

13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 13.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu poslední ze Smluvních stran a uzavírá se na dobu neurčitou
- 13.2 Smlouvu lze předčasně ukončit
- 13.2.1 Písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
- 13.2.2 Písemným odstoupením od Smlouvy v případě, že okolnosti vylučující odpovědnost neumožňují pokračovat kterékoli ze Smluvních stran v plnění závazků vyplývajících jí z této Smlouvy po dobu delší než čtyřicet pět (45) dnů a dále v případě podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje:
- pokud Zhotovitel po obdržení oznámení Objednatele o porušení Smlouvy nedokáže odstranit Kritické vady Produktu ve lhůtě 10 pracovních dní nebo delšího časového období písemně stanoveného oběma Smluvními stranami, nebo
 - pokud je Objednatel v prodlení s úhradou vystavené faktury po dobu delší než šedesát (60) dnů
- 13.2.3 Písemným odstoupením od Smlouvy v případě nepodstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterékoli Smluvní strana poruší nepodstatným způsobem závazky vyplývající jí z této Smlouvy, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat porušující Smluvní stranu ke splnění jejích závazků ze Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy Smluvní strana, která porušila Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy nebo do jakékoli delší doby dohodnuté Smluvními stranami, tato porušující Smluvní strana neodstraní porušení závazků Smlouvy, může druhá Smluvní strana od Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.

- 13.3 Ukončí-li Objednatel užívání Produktu, je tím automaticky skončena i tato Smlouva.
- 13.4 Pokud Smluvní strana bude v úpadku nebo bude v likvidaci, pod nucenou správou, nebo bude vůči Smluvní straně uplatněn zajišťovací prostředek postihující podstatnou část jejího majetku, může druhá Smluvní strana písemně odstoupit od Smlouvy okamžitě.
- 13.5 Odstoupení je účinné okamžikem doručení druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, případně na poslední prokazatelné oznámenou korespondenční adresu.
- 13.6 Smluvní strany jsou povinny do 30 dnů od ukončení Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky a pohledávky.
- 13.7 Předčasným ukončením této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, ochrany důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy.

14. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

- 14.1. V případě, že jakýkoli výstup SKP poskytnutých dle této Smlouvy bude naplňovat znaky autorského díla, poskytne Zhotovitel Objednateli oprávnění k užití takového výstupu (licenci) v rozsahu nezbytném pro řádné užívání výstupů Objednatelům pro jeho vlastní interní potřeby, resp. zajistí po dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou Objednateli pokojný a nerušený výkon těchto práv v rozsahu nezbytném pro výkon oprávnění Objednatelů plynoucích z SKP a rovněž v rozsahu nezbytném pro řádné užívání Produktu, a to ode dne převzetí takového výstupu Objednatelům. Cena licence je zahrnuta v Ceně SKP.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Smluvní vztah mezi Smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 121/2000 Sb., autorským zákonem ve znění pozdějších předpisů.
- 15.2. Smluvní strany si výslovně dle ustanovení § 3028 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, sjednávají, že se jim tato Smlouva po nabytí účinnosti tohoto zákona řídí.
- 15.3. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou Smluvní stranou a přechodu této Smlouvy při právním nástupnictví.
- 15.4. Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze činit pouze na základě písemné dohody Smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných a oběma Smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy.
- 15.5. Je-li nebo stane-li se jakékoliv ustanovení této Smlouvy neplatným, nevynutitelným nebo odporovatelným, nebude to mít vliv na platnost a vynutitelnost dalších ustanovení této Smlouvy. Ize-li toto ustanovení oddělit od Smlouvy jako celku. Smluvní strany se v takovém případě zavazují dohodou nahradit neplatné ustanovení novým platným ustanovením, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného.
- 15.6. Objednatel uděluje Zhotoviteli svolení k uvádění Objednatele jakožto referenčního zákazníka a ke zveřejnění obecných informací týkajících se této Smlouvy a plnění poskytnutých na jejím základě v rozsahu uvedení obchodní firmy Objednatele, uvedení jeho loga a obecné charakteristiky poskytnutého plnění.
- 15.7. Všechna vyhotovení Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
- 15.8. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou shodných výtiscích, z nichž Objednatel i Zhotovitel obdrží po jednom stejnopisu.
- 15.9. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti ke dni podpisu poslední ze Smluvních stran. Smluvní strana, která tuto Smlouvu podepisuje jako poslední, je povinna v den jejího podpisu této Smlouvy o této skutečnosti písemně, faxem nebo elektronicky informovat druhou Smluvní stranu a do tří kalendářních dnů doručit druhé Smluvní straně příslušný počet vyhotovení Smlouvy.

V Praze dne


2. 10. 2015



Ing. Petr Homolka
jednatel
Elanor spol. s r.o.

V Praze dne

30. 9. 2015



NTK
50°6'14.000"N 14°23'24.000"E
Národní technická knihovna
National Library of Technology
Technická 6
100 80 Praha 6

Ing. Martin Svoboda
ředitel
Národní technická knihovna

elanor

Příloha č. 1: Specifikace Produktu

Počet stran přílohy: 1

informační systém Elanor Global Java Edition v rozsahu:

- Licenci software pro zpracování 200 aktivních zaměstnanců
- Standardní funkcionality systému
- Okruhy:
 - Mzdy
 - Základní personalistika
 - Sytemizace
 - Administrace



Příloha č. 2: Rozsah SKP

Počet stran přílohy: 1

Základní rozsah SKP

- **Legislativní update**
Legislativní update je realizovaný nejméně 3x ročně, v případě čtenějšího výskytu legislativních změn týkajících se Produktu i vícekrát ročně.
Produkt bude průběžně aktualizován tak, aby byl souladu se všemi dotčenými právními předpisy dle platné legislativy. Zhotovitel vyvine přiměřené úsilí, aby byla zajištěna aktuálnost Produktu u Objednatele k datu účinnosti relevantních právních předpisů.
- **Využití „HELP DESK“**
Služba HELP DESK poskytuje rady při dotazech a problémech Aplikačnímu správci Objednatele, případně Objednatelem určeným osobám. Primárním způsobem zadávání dotazů je e-mail.

Položka	Popis, příklad	Reakce na chybu
Kritická vada v době mzdové uzávěrky	Provoz Produktu u Objednatele není možný; nemohou být vkládána či zpracována žádná data v důsledku problémů se základními funkcemi Produktu v důsledku vady systému v období mzdové uzávěrky	Do 4 pracovních hodin obdrží Objednatel přijatelnou informaci o způsobu řešení. Do 8 pracovních hodin v případě funkčního dálkového přístupu vyřešení kritické vady
Kritická vada mimo období mzdové uzávěrky	Provoz Produktu u Objednatele není možný; nemohou být vkládána či zpracována žádná data v důsledku problémů se základními funkcemi Produktu v důsledku závady systému mimo období mzdové uzávěrky	Do 2 pracovních dnů obdrží Objednatel přijatelnou informaci o způsobu řešení. Termín vyřešení bude stanoven po dohodě s Objednatelem.
Nepodstatná vada	Některý z modulů Produktu je nefunkční, nejsou ohroženy hlavní funkce systému, který může být současně provozován.	Do 5 pracovních dnů obdrží Objednatel přijatelnou informaci o způsobu řešení. Termín vyřešení bude stanoven po dohodě s Objednatelem.
Uživatelský dotaz, požadavek na rozšíření funkčnosti Produktu	Dotaz, poskytnutí informace k provozování Produktu. Požadavky na specifické úpravy.	Do 10 dnů obdrží Objednatel přijatelnou informaci o způsobu a termínu řešení.

Zařazení vady nahlášené Objednatelem dle položek v tabulce stanoví Zhotovitel

- **Zákaznický den**



Příloha č. 3: Služby poskytované nad rámec SKP

Počet stran přílohy: 1

Služby nabízené Zhotovitelem nad rámec SKP:

- Kontrolní dny
- Tvorba nových interface, sestav a údržba nových customizací.
- Konzultace nebo servisní zásah u Objednatele z důvodů jiných, než v souvislosti s řešením vad systému způsobených na straně Zhotovitele.
- Školení uživatelů a správců.
- Logická kontrola dat v databázi Objednatele nebo pomoc při odstraňování chyb v databázi, za něž neodpovídá Zhotovitel.
- Služby HELP DESK nad rámec základního rozsahu SKP dle Přílohy č. 2.
- Outsourcing aplikační správy.
- Instalace Update do prostředí Objednatele.
- Instalace Patch do prostředí Objednatele.
- Úpravy a nová nastavení dle požadavků Objednatele.

Služby poskytované nad rámec SKP budou poskytovány na základě zvláštní objednávky v těchto cenách, nebude-li dohodnuto jinak:

Cenová položka	Cena	Poznámka, vysvětlení
Konzultace	██████ Kč za den	nejmenší zúčtovatelná jednotka je půl den, tedy vždy nejméně ██████ Kč
Programátorské práce, tvorba sestav	individuálně, sazba ██████ Kč/hod.	
Školení	██████ Kč za školicí den u Zhotovitele ██████ Kč za školicí den u Objednatele	V ceně jsou zahrnuty školicí materiály.
Vzdálené připojení	██████ Kč za započatou hodinu	V případě řešení konzultačních činností vzdáleným připojením.

Samostatně jsou fakturovány cestovní náklady spojené s účastí Zhotovitele, v případě, že služby jsou poskytovány v místě Objednatele mimo území Prahy. Úhrada cestovního zaměstnanců Zhotovitele se řídí zákonem č. 262/2006 Sb. o cestovních náhradách.

Pracovní cesty Zhotovitele se uskuteční obvyklými dopravními prostředky (veřejná doprava, služební auto Zhotovitele). Použití ostatních dopravních prostředků (letadlo, taxi) podléhá předběžnému schválení Objednatele.

Cestovné bude fakturováno Zhotovitelem měsíčně vždy k poslednímu dni měsíce (den uskutečnění zdanitelného plnění) dle skutečných nákladů

elanor

Příloha č. 4: Definice pojmů

Počet stran přílohy: 2

Pojem	Výklad
Produkt	Standardní personální informační systém Elanor Global Java Edition
Servis	Poskytování Update a Supportu Zhotovitelem Objednateli
Update	Změny Produktu obsahující zejména: <ul style="list-style-type: none"> • legislativní změny dle předpisů České republiky (Slovenské republiky) mající vliv na bezvadnou činnost Produktu • provedené racionalizace Produktu ze strany Zhotovitele • dokumentaci k provedeným úpravám
Support	podpora poskytovaná Objednateli, která obsahuje zejména tyto služby: <ul style="list-style-type: none"> • HELP DESK pro hlášení vad • poskytování informací o připravovaných update • připravenost Zhotovitele realizovat servisní zásah vzdáleným přístupem • 2x ročně zákaznický den
instalace Update	Instalace je proces vedoucí k nasazení Update do provozního prostředí Objednatele.
Patch	Zhotovitelem zasláná oprava, optimalizace nebo úprava v systému. Jedná se především o zaslání sestav, EXE souborů, šablon, scriptů, pokynů pro nastavení, dokumentaci apod.
Změnové řízení	Procedurální postup Smluvních stran pro případ změn sjednaných smluvních podmínek.
Vada	Vadou se rozumí nedostatek vlastností Produktu oproti vlastnostem uvedeným v Uživatelské dokumentaci Produktu.
Kritická vada	Vada která: <ul style="list-style-type: none"> • způsobuje tak závažné problémy, že Objednatel nemůže Produkt používat nebo ovládat nebo další fungování Produktu nemůže být zabezpečeno bez vynaložení delšího času anebo výdajů Objednatele na opravy či úpravy Produktu nebo • ohrožuje termín realizace výstupů, jehož nedodržení způsobuje nebo může způsobit postih Objednatele pro neplnění jeho povinností zaměstnavatele nebo plátce dané nebo jiných odvodů vybíraných státem nebo • může zapříčinit nebo zapříčiní ztrátu nebo zkreslení zpracovávaných údajů anebo ztrátu funkcí Produktu anebo úplné znemožnění samotné podstaty užití Produktu nebo • může zapříčinit nebo zapříčiní, že Produkt resp. jeho použití není bezpečné.
Nepodstatná vada	Vada, která není podstatná a která může způsobit nebo způsobí částečnou ztrátu funkčnosti Produktu, nebo která se projeví pouze občas. U této vady není ohrožena ani ztracena žádná závažná funkce Produktu nebo je možno pro její překonání nalézt přiměřenou alternativu (z hlediska časové a ekonomické dotace). Tyto vady neohrožují další provoz systému Objednatele a není při jejich výskytu pravděpodobné, že by tyto nedostatky mohly zapříčinit neplnění povinností Objednatele jako zaměstnavatele nebo plátce dané nebo jiných odvodů vybíraných státem.
HELP DESK	Kontaktní místo pro hlášení vad systému v souvislosti s provozem Produktu u Objednatele. Dostupnost v pracovní dny ČR 9:00-17:00.

	Způsob komunikace s HELP DESK e-mail: [REDACTED] telefon: [REDACTED]
Technologický správce	Osoba (nebo osoby), na straně Objednatele, která(é) je (jsou) po technologické stránce partnerem mezi odbornými řešiteli u Zhotovitele a koncovými uživateli Objednatele Odpovídá především za přípravu a údržbu technologického prostředí, nastavení přístupových práv na úrovni souborového systému, administraci databáze (především za nastavení systémových databázových účtů, pravidelné zálohování databáze), instalaci Update a zaslání protokolu Zhotoviteli, instalaci patch databáze (vyžadované dodavatelem databáze), profylaxi databáze (nastavení tablespace, odstranění fragmentace apod.), instalaci klientských stanic u Objednatele se zajištěním funkčního přístupu k Produktu pro uživatele.
Aplikační správce	Osoba (osoby), na straně Objednatele která(é) koordinuje(I) činnosti mezi odbornými řešiteli u Zhotovitele, koncovými uživateli Objednatele a Technologickým správcem Odpovídá především za nastavení přístupových práv uživatelů, metodiku zpracování, konfiguraci a nastavení parametrů, číselníků, konfigurací, tvorbu, úpravu a údržbu uživatelských sestav, poskytování podpory uživatelům – analýzu jejich problému, instalaci zaslaných Patch, výhradní komunikaci s HELP DESK Zhotovitele, zajištění otestování provedených úprav uživateli
Servisní zásah	Činnost kvalifikovaného pracovníka Zhotovitele spočívající v odstranění vady Produktu u Objednatele
Požadavek	Požadavek zákazníka, který není servisním zásahem ani customizací např. požadavek na úpravu programu, interface, sestavy, změny v nastavení systému, implementaci dalšího modulu apod.
Customizace	Customizace jsou zákaznická nastavení, která jsou specifická pro Objednatele a která byla vytvořena v průběhu implementace nebo při následných objednávkách úprav systému. Jedná se především o interface, sestavy v zákaznické (druhé) vrstvě, nastavení zákaznických číselníků, nastavení vlastních překladů, nastavení volně použitelných (custom) formulářů, nastavení práv a rolí, Zhotovitelem vytvořené provozní dokumentace



Příloha č. 5: Cena SKP

Počet stran přílohy: 1

SKP čtvrtletní

Paušální poplatek

[REDACTED], - Kč



Příloha č. 6: Pravidla pro komunikaci s HD Elanor

Počet stran přílohy: 2

ÚVOD

Vážený zákazníku,

tento dokument obsahuje základní informace o práci s HELP DESKEM Elanor a přehled pravidel pro vzájemnou komunikaci. Dodržováním těchto pravidel výrazně usnadníte zpracování požadavků a umožníte nám řešit je v požadované kvalitě a čase.

Děkujeme za pochopení,
HELP DESK Elanor

SHRNUTÍ

Cílem komunikace prostřednictvím helpdesku je zejména zabezpečení řešení dotazů a požadavků i pomocí certifikovaných kontaktních osob (definovány níže). Dále HELP DESK slouží k evidenci požadavků a komunikace související s jejich řešením.

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA

Při komunikaci s helpdeskem Elanor je nutno dodržovat následující pravidla:

- Standardní způsob předávání požadavků je jejich zaslání e-mailem na adresu HELP DESKU.
- Telefonní kontakty je možno využívat v případě nedostupnosti e-mail spojení a pro urgentní požadavky.
- Požadavky mohou na HELP DESK zasílat pouze kontaktní osoby jmenované oprávněným zástupcem zákazníka, tyto osoby musí vlastnit oprávnění (certifikát) HELP DESK kontaktovat.
- Požadavky musí obsahovat jasnou specifikaci včetně uvedení aplikace, modulu a verze

KONTAKTNÍ INFORMACE

e-mail: [REDACTED]
web portál: <http://support.elanor.cz>
telefon: [REDACTED]
provozní doba: pondělí až pátek, 9:00 – 17:00*

PRŮBĚH ZPRACOVÁNÍ POŽADAVKU

Po odeslání požadavku na helpdesk Elanor je postup zpracování následující:

1. operátor HELP DESKU požadavek zaeviduje a přidělí jej řešiteli,
2. zadavateli je zaslána informace o převzetí požadavku a jeho evidenčním čísle (PR/xxxxx);
3. řešitel provede analýzu požadavku a zadá do systému informaci o řešení nebo doplňující dotazy k popisu požadavku, které operátor HELP DESKU přepoše zadavateli;
4. v opačném směru operátor HELP DESKU přebírá odpovědi nebo doplňující zprávy zadavatele k řešenému požadavku, zadává je do systému a předává řešiteli;
5. po dořešení požadavku je zadavatel vyzván k akceptaci řešení, po jejím zaslání je požadavek uzavřen.

UŽIVATELSKÉ POSTUPY

Postup vytvoření nového požadavku

1. vytvořte e-mail na adresu HELP DESKU - nejjednodušší způsob je kliknout na odkaz níže (nebo na stránce *Zákaznická podpora* na www.elanor.cz) a vytvořit předvyplněnou e-mail zprávu

vytvářet nový požadavek k podpoře SW

2. do předmětu e-mail požadavku zadejte stručnou specifikaci požadavku
3. do těla e-mailu doplňte informace (dle předvyplněné struktury)
 - **Aplikace:** EGJE
 - **Oblast:** Personalistika/mzdy, popř. označení formuláře/sestavy
 - **Verze (Patch):** např. e201009a
 - **Popis:** Specifikace požadované opravy, rozšíření. Dotazu

POZOR NA:

- Nové požadavky nevytvářejte formou odpovědi na mail k jinému dříve řešenému požadavku – existující číslo PR v předmětu nebo historie v těle zprávy ztěžuje identifikaci požadavku jakožto nového.
- Různé typy požadavků zasílejte samostatně, neuvádějte do jedné zprávy více samostatných požadavků.

Odpověď na zprávu z HELP DESKU

- E-mail s odpovědí odesílejte na všechny adresáty zprávy z HELP DESKU.
- Pro identifikaci řešeného požadavku v předmětu zprávy ponechávejte číslo PR.
- V mailu zachovávejte historii dokumentu.

Zobrazení stavu požadavků

Aktuální stav řešených požadavků zjistíte prostřednictvím web portálu na adrese <http://support.elanor.cz>. Na této adrese naleznete i odkaz pro registraci pro přístup na portál.

OSOBY PRO KOMUNIKACI

Osoby pro komunikaci

Certifikované osoby pro komunikaci s HelpDesk Elanor spol. s r.o.
(změnu osob oznamuje písemně Poskytovateli a administrátor aplikace)

1.

Aplikační správce, administrátor aplikace, [redacted]

		+
2.		Vedoucí IT, Technologický správce;
3.		Vedoucí IT provozu;
4.		Vedoucí odboru ekonomického;
5.		Mzdová účetní;
6.		Personalistka;