

Objednávka

Číslo objednávky/datum:

4500749833 / 18.07.2016

Kontaktní osoba/Telefon/Mobil:

[REDACTED]

Dodavatel:

Ness Czech s.r.o.

V Parku 2335/20

148 00 Praha 4

IČO: 45786259 DIČ: CZ45786259

Zápis ve veř. rej./jiné ev.: 1 - Městský soud v Praze: C 17113

Telefon/mobil: 02/61142745

Objednatel: Česká televize, Na Hřebenech II 1132/4, 140 70 Praha 4

zřízená zákonem č. 483/1991 Sb., o České televizi,

nezapisuje se do obchodního rejstříku

zastoupena:

[REDACTED]

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., Praha 4, č.ú.: 1540252/0800

IČO: 00027383 DIČ: CZ00027383

Číslo dodavatele u objednatele: 100016

Fakturuje na: Česká televize, Na Hřebenech II 1132/4, 140 70 Praha 4

Číslo objednávky a číslo fakturované položky uvádějte na všech fakturách a v korespondenci.

Dodejte prosím na adresu: Česká televize, Na Hřebenech II 1132/4, 140 70 Praha 4

Termín dodávky do 31.07.2016

Na základě rámcové smlouvy č. 1071033 objednávané následující:

Měna: CZK

Pol.	Materiál/Služba		Označení	Cena za jedn.	Číslo pořadu/zakázky
	Objedn.množ	Jedn.			Hodn. netto
1	900129		úprava migračního nástroje		
			TC Start a TC Stop od CR_0018 CTVSD_0107 SIT do XML		
			pracnost 32 hodin (sazba 1.612,50 Kč/hod.)		
	32	Služba		1.612,50	51.600,00
2	900129		konzultace č. 4		
			Health check CR_0017 CTVSD-99 integrační platformy		
			pracnost 3 hodiny (sazba 2.487,50 Kč/hod.)		
			Faktura bude vystavena na základě oboustranně potvrzeného výkazu prací		
	3	Služba		2.487,50	7.462,50

Celková cena je tvořena součtem cen jednotlivých plnění (položek) a činí bez DPH:

59.062,50

Závazné podmínky plnění neuvedené v této objednávce jsou uvedeny ve výše uvedené rámcové smlouvě, případně ve smlouvě na dílčí plnění uzavírané na základě této rámcové smlouvy.

Tuto objednávku pokládáte za závaznou a potvrďte nejpozději do 31.07.2016.

Pro případ, že jsou ve vyhotovení této smlouvy označeny žlutou barvou určité informace, smluvní strany prohlašují, že takto ve vzájemné shodě označily informace, které budou znečitelněny v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále jen "zákon o registru smluv"). Takto bylo označeno zejména, nikoli však výlučně, obchodní tajemství, jehož utajení smluvní strany odpovídajícím způsobem zajišťují. Tuto smlouvu je oprávněn postupem podle zákona o registru smluv uveřejnit pouze objednatel, a to v době do 80 dnů od jejího uzavření. Nedojde-li v této době k uveřejnění této smlouvy ze strany objednatele, pak je k jejímu uveřejnění postupem podle zákona o registru smluv oprávněna kterákoliv smluvní strana.

Dne 18.7.2016

Česká televize

Dne 19.7.2016

Dodavatel

ČESKÁ TELEVIZE
oddělení informačních technologií
sekretariát
Kavčí bory, 140 70 Praha 4

NESS Czech s.r.o. ②

zapsaná v OR vedeném MS v Praze, oddíl C, vložka 17113

IČ: 45786259

sídl: Praha 4, V Parku 2335/20, PSČ 148 00

Smlouva o poskytování služeb podpory provozu a rozvoje informačního systému DAPF

č. sml. SAP Objednatele: 1071033

č. sml. Dodavatele: B150564

Smluvní strany:

Česká televize

sídlo: Praha 4, Kavčí hory, PSČ 140 70
zřízená zákonem č. 483/1991 Sb., o České televizi, nezapisuje se do obchodního rejstříku
IČ: 00027383
DIČ: CZ00027383
bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
číslo účtu: 1540252/0800
zastoupená: Petrem Dvořákem, generálním ředitelem

(dále jen „Objednatel“)

a

NESS Czech s.r.o.

sídlo: Praha 4, V Parku 2335/20, PSČ 148 00
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 17113
IČ: 45786259
DIČ: CZ45786259
bankovní spojení: Citibank Europe plc, organizační složka
číslo účtu (CZK): 2051650205/2600
IBAN: CZ5826000000002051650205
zastoupená: Miroslavou Zálešákovou, jednatelkou
Milanem Křížem, jednatelem

(dále jen „Dodavatel“)

(Dodavatel a Objednatel dále společně jako „**Smluvní strany**“ a jednotlivě „Smluvní strana“)

u z a v í r a j í

tuto **smlouvu o poskytování služeb podpory a rozvoje informačního systému DAPF** (dále jen „Smlouva“) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

Preamble

Tato Smlouva se uzavírá na základě veřejné zakázky vyhlášené Objednatelům pod názvem „Podpora a rozvoj DAPF 2015 - 2017“.

Smlouva se uzavírá na základě a v souladu se zadávací dokumentací Objednatel ze dne 25.05.2015 a s nabídkou Dodavatele ze dne 08.06.2015.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Dodavatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí pro Objednatel, za cenu a podmínek stanovených touto Smlouvou, služby, jejichž seznam je uveden v čl. 1.2., a jejich rozsah je vymezen v Příloze S03 – Katalogové listy, s podrobným popisem služeb podpory. Služby jsou poskytovány pro systém Digitalizace archivních a programových fondů (dále jen „DAPF“), který Dodavatele realizoval na základě dříve Smluvními stranami uzavřených smluv. Poskytování služeb dle této Smlouvy označeno také též jako „Projekt“.

- 1.2. Seznam služeb poskytovaných Dodavatelem Objednateli:

Poř.	ID	Název	Časové pokrytí	Cena bez DPH
1	HD	Help Desk	7x24*	součástí služby AS
2	AS	Podpora provozu DAPF	5x8	516.660,- Kč/měsíc
3	AD	Služby rozvoje DAPF	dle objednávek	dle objednávek

* časové pokrytí znamená dostupnost aplikace Help Desk pro zápis, neznamená poskytování jakýchkoliv dalších služeb

- 1.3. Služby uvedené v čl. 1.2. budou vykonávány v Informačním systému (dále jen „IS“) Objednatel, který charakterizuje následující tabulka:

Poř.	Identifikace	Název	Poznámka
1	PP DAPF	Produkční systém DAPF	TS Praha, Brno a Ostrava
2	IMP DAPF	Implementační systém DAPF	TS Praha

- 1.4. Služby AS a AD budou poskytovány v pracovní době Dodavatele v pracovní dny 09:00 – 17:00 hod. (5x8).
- 1.5. Jeden člověkodenní (zkratka „md“) je 8 hodin práce v běžné pracovní době Dodavatele. Nejmenší evidenční jednotkou je 1 hodina při práci ze sídla Dodavatele (off-site) a 4 hodiny při práci v sídle Objednatel (on-site). Při práci on-site je čas strávený na cestě do sídla Objednatel započítán do času plnění. Cena jedné člověkohodiny je 1/8 ceny za člověkodenní.
- 1.6. Místem plnění je sídlo Objednatel a televizní studia v Brně a Ostravě. Pro místa plnění TS Brno a Ostrava se služby poskytují výhradně vzdáleným přístupem.

2. CENA

- 2.1. Celková cena za poskytování služeb dle této Smlouvy za celou dobu účinnosti smlouvy nepřekročí částku **14.399.840,- Kč** (slovy čtrnáct_milionů_tři_sta_devadesát_devět_tisíc_osm_set_čtyřicet korun českých) bez DPH.
- 2.2. Cena služeb HD a AS poskytovaných Dodavatelem podle této Smlouvy činí 516.660,- Kč (slovy pět_set_šestnáct_tisíc_šest_set_šedesát korun českých) bez DPH za jeden měsíc (měřicí interval).
- 2.3. Plnění Dodavatele za měřicí interval je dílčím plněním ve smyslu daňových předpisů.
- 2.4. Cena dle čl. 2.2. je splatná na základě faktur vystavených v souladu s Obecnými obchodními podmínkami NESS Czech s.r.o., které jsou připojeny v Příloze S04 této Smlouvy.

- 2.5. V případě, že Objednatel oprávněně uplatní sankce ve smyslu čl. 6. za nedodržení metrik, bude cena dle čl. 2.2. fakturovaná v následujícím měsíci ponížena o příslušnou výši sankce. V takovém případě bude přílohou faktury také příslušný zápis definující výši sankce, o kterou je platba snížena.
- 2.6. Cena za plnění Dodavatele dle objednávek (služba AD) bude kalkulována na základě jednotkové ceny za skutečně vykonanou práci specialistů Dodavatele. Plnění Dodavatele dle objednávek bude ukončeno vyčerpáním maximální finanční částky **2.000.000,- Kč** (slovy dva miliony korun českých) bez DPH. Objednatel není dle této Smlouvy vázán k jakémukoliv minimálnímu objemu objednání služeb rozvoje DAPF. Ceny za jeden člověkodenní specifických rolí specialistů Dodavatele uvádí následující tabulka:

ID role	název role specialisty	sazba za 1 člověkodenní [Kč bez DPH]
R1	Project Manager	11.000,-
R2	Support Engineer	9.100,-
R3	Senior Consultant	12.900,-
R4	Senior Architect	19.900,-

- 2.7. Cena za plnění služby AD – Služby rozvoje DAPF, bude fakturována na základě samostatných objednávek zadáných dle nabídky Dodavatele. Cena a rozsah budou stanoveny na základě dohody obou stran v objednávce tak, že (i) cena plnění bude stanovena jako pevná se stanoveným termínem předání (režim FP&FT – pevná cena, pevný čas); nebo (ii) cena bude stanovena po ukončení plnění na základě skutečně odpracovaného času potvrzeného Objednatelům ve výkazu práce a bude kalkulována jako násobek ceny a počtu člověkohodin (režim T&M). Objednávky jsou v poměru speciality k této Smlouvě, tj. není-li v objednávce stanoveno jinak, platí pro plnění dle objednávky ustanovení této Smlouvy.
- 2.8. Cena za službu AD je splatná na základě faktur, které je Dodavatel oprávněn vystavovat po ukončení plnění objednávky. Podkladem pro vystavení faktury bude výkaz práce, akceptační protokol, protokol o převzetí plnění či zápis o poskytnutí služeb – vždy dle povahy plnění objednávky. Všechny uvedené dokumenty musí být potvrzeny (podepsány) oprávněným zástupcem Objednatel. Bez splnění této podmínky nelze fakturu vystavit. Příslušný protokol bude přílohou faktury. Realizace objednávky je dílčím plněním.
- 2.9. V cenách dle této Smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady (včetně dopravy Dodavatele do místa plnění) za služby poskytované Dodavatelem podle této Smlouvy, jakož i všechny další náklady nezbytné ke splnění všech povinností Dodavatele dle této Smlouvy. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 2.10. Faktury – daňové doklady musí obsahovat číslo smlouvy Objednatel (číslo objednávky SAP) a ostatní pro fakturaci stanovené údaje (dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů - dále také jen "zákon o DPH"), včetně údajů vyplývajících z ustanovení § 435 Občanského zákoníku. Splatnost daňových dokladů je stanovena na 30 (třicet) dnů od data doručení Objednateli. V případě, že daňový doklad bude obsahovat vady, je Objednatel oprávněn jej vrátit ve lhůtě splatnosti Dodavatel. V takovém případě běží lhůta splatnosti 30 dnů od doručení opraveného daňového dokladu Objednateli.
- 2.11. Úhradu ceny provede Objednatel bezhotovostně na bankovní účet Dodavatele uvedený v hlavičce Smlouvy. Platba bude probíhat výhradně v Kč. Rovněž veškeré cenové údaje jsou v Kč. Ke všem fakturovaným částkám dle této Smlouvy bude připočtena DPH v zákonné výši.
- 2.12. Sjednává se, že bude-li Dodavatel zasílat nebo v průběhu účinnosti Smlouvy využije možnosti zasílat faktury (daňové doklady) elektronickou poštou je povinen je zasílat v PDF formátu ze své emailové adresy na emailovou adresu ČT (Objednatel) faktury@ceskatelevize.cz. Za den doručení faktury (daňového dokladu) Objednateli se považuje den doručení na emailovou adresu Objednatel, což je zároveň považováno za souhlas s využitím této formy komunikace. Stejný způsob elektronického doručení se použije i v případě, nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedeny údaje a také v případě zasílání opravných daňových dokladů.

- 2.13. Objednatel je oprávněn uhradit za Dodavatele DPH ze zdanitelného plnění dle této Smlouvy přímo příslušnému správci daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Pokud Objednatel postupuje dle předchozí věty, zanikne jeho smluvní závazek zaplatit částku odpovídající DPH Dodavateli. Dodavatel prohlašuje, že v této Smlouvě uvedl svůj bankovní účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH. Dodavatel se dále zavazuje, že i v každém daňovém dokladu adresovaném Objednateli uvede jako bankovní účet určený pro účely poskytnutí úplaty za zdanitelné plnění dle této Smlouvy svůj účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH. Pro případ každého porušení povinnosti dle předchozí věty je Dodavatel povinen na výzvu Objednatele zaplatit smluvní pokutu ve výši odpovídající částce DPH dle dotčeného daňového dokladu. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody v plné výši. Dodavatel se dále zavazuje Objednatele předem prokazatelně písemně informovat o připravované změně údaje o účtu zveřejněném správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH. Dodavatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této smlouvy nerozhodl, že je nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH. V případě, že správce daně rozhodne po uzavření této Smlouvy, že je Dodavatel nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH, zavazuje se Dodavatel informovat o tom prokazatelně písemně Objednatele do 24 hodin poté, kdy mu bylo doručeno příslušné rozhodnutí správce daně, a to bez ohledu na vykonatelnost takového rozhodnutí a způsob jeho doručení.
- 2.14. V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny je Dodavatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

3. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 3.1. Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou přístupová práva jim přidělená k používání systémů, které jsou předmětem služeb anebo zpřístupňují předmět služeb, žádné třetí straně bez souhlasu druhé Smluvní strany.
- 3.2. Dodavatel je povinen seznámit se s veškerými písemnými podklady, které obdržel nebo obdrží od Objednatele a v případě potřeby si písemně vyžádat doplňující písemné podklady. V případě, že Dodavatel nepoužije předané písemné podklady k plnění předmětu této Smlouvy nebo je již k plnění nepotřebuje, je povinen podklady vrátit Objednateli.
- 3.3. Dodavatel nese odpovědnost za to, že služby podle této Smlouvy budou poskytovány ve sjednané kvalitě, dle termínů stanovených touto Smlouvou, s náležitou odbornou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů.
- 3.4. Objednatel je povinen umožnit pracovníkům Dodavatel přístup k zařízení a do prostor potřebných pro plnění předmětu této Smlouvy. Objednatel je povinen určit a zajistit odpovídající technické zařízení a zajistit přístup do svého sídla Dodavateli k plnění předmětu plnění této Smlouvy.
- 3.5. Odpovědní zaměstnanci Objednatele zajistí, aby jiné než oprávněné osoby neprováděly po dobu platnosti Smlouvy úpravy zařízení, které jsou předmětem plnění Smlouvy.
- 3.6. Dodavatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy České republiky vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, dále interní předpisy Objednatele, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a o bezpečnosti systémů, pokud s těmito předpisy byli seznámeni, a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 3.7. Dodavatel je po celou dobu účinnosti Smlouvy povinen zajistit, udržovat a hradit pojištění odpovědnosti za škody, vzniklé v souvislosti s jeho činností, a to v minimální výši pojistného plnění 10.000.000,- Kč (slovy: deset milionů korun českých).
- 3.8. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti Objednatele předložit Objednateli pojistnou smlouvu dle článku 3.7. Smlouvy a to včetně potvrzení o zaplacení pojistného, a to kdykoliv o to v době účinnosti Smlouvy Objednatel požádá.

- 3.9. Dodavatel se zavazuje, že při plnění zakázky pro Objednatele neumožní výkon nelegální práce vymezené v ust. § 5 písm. e) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění.
- 3.10. Pro vyloučení všech pochybností Dodavatel prohlašuje, že užíváním služby vymezené v předmětu Smlouvy obvyklým způsobem Objednatel neporuší oprávněné zájmy nositelů a vykonavatelů autorských práv a práv souvisejících dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění. Budou-li vůči Objednateli vzneseny oprávněné nároky třetích osob, zavazuje se Dodavatel, že tyto nároky uspokojí a uhradí Objednateli veškeré skutečně vzniklé náklady spojené s tím, že tyto nároky byly uplatněny.

4. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 4.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace a potřebnou součinnost nutnou pro splnění Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny se informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 4.2. Smluvní strany vytvoří ve svých počítačových sítích takové organizační a technické podmínky, aby určení pracovníci Dodavatele mohli provádět zásahy do IS Objednatele, nutné pro naplňování podmínek této Smlouvy, z vlastního pracoviště.
- 4.3. Pro plnění Smlouvy jako Projektu Smluvní strany určují osoby v čl. 9 této Smlouvy. Pro případné řešení problémů vzniklých v průběhu plnění Smlouvy určují Smluvní strany v tomto článku osoby pro eskalační mechanismus 1. a 2. stupně, které řeší problémy před tím, než jsou předloženy k řešení statutárním orgánům Smluvních stran.
- 4.4. Objednatel určuje Kontaktní osoby, které jsou oprávněné předávat Dodavateli požadavky, týkající se plnění služeb dle této Smlouvy, prostřednictvím Help Desku Dodavatele. Jejich seznam je uveden v Příloze S01 – Seznam Kontaktních osob této Smlouvy.
- 4.5. V případě změny osoby určené dle předchozích článků je dotyčná strana povinna písemně informovat druhou Smluvní stranu nejpozději pět dnů před provedením změny.
- 4.6. Dodavatel bude poskytovat Objednateli služby uvedené v čl. 1.2. za následujících podmínek zajišťovaných Objednatelem:
- 4.6.1. Hardwarový produkt je provozován v prostředí splňujícím technické podmínky produktu a je Objednatelem udržován v řádném technickém stavu. Ve sporných případech si Dodavatel vyhrazuje právo po předchozím oznámení Objednateli instalovat k produktu zařízení, umožňující objektivní měření parametrů prostředí.
- 4.6.2. Softwarový produkt odpovídá verzi, která je podporována výrobcem, je nezměněn a Objednatel má řádnou licenci a k ní zakoupenou maintenance.
- 4.7. Další požadavky na součinnost Objednatele jsou uvedeny v Příloze S02 - Součinnost Objednatele.

5. UTAJENÍ INFORMACÍ

- 5.1. Smluvní strany se zavazují k mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, o kterých se dozvěděly na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou a které byly prokazatelně označeny za obchodní tajemství dle § 504 Občanského zákoníku.
- 5.2. Dodavatel bude postupovat při poskytování služeb v sídle Objednatele vždy v souladu s ustanovením zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění, zachová mlčenlivost o technickém vybavení Objednatele, jakož i o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy dozvěděl.
- 5.3. V případě porušení mlčenlivosti některou ze Smluvních stran je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč (slovy sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ tohoto porušení a Smluvní strana, která mlčenlivost porušila, je povinna tuto smluvní pokutu uhradit.

- 5.4. Za důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány zejména software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace Smluvní strany nebo třetích osob, chráněných Smluvní stranou jako vlastní. Označení „důvěrné informace“ se uvádí nepřehlédnutelným způsobem v úvodu dokumentu resp. na elektronickém médiu. Označení se vztahuje na celý dokument, resp. na všechny soubory uložené na elektronickém médiu.
- 5.5. Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této Smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnuté druhou stranou.
- 5.6. Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li Smluvní strana povinna předmětnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
- 5.7. Obě Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
- 5.8. Obě Smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 5.9. Důvěrné informace, které byly v souladu s ustanovením této Smlouvy zpřístupněny druhé Smluvní straně, musí být vráceny druhé Smluvní straně včetně kopií nebo protokolárně zničeny, jakmile bude ukončena spolupráce nebo o to druhá strana požádá.
- 5.10. Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance a subdodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrné informace, o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu tohoto článku Smlouvy. Každá ze Smluvních stran je povinna prokázat druhé Smluvní straně na její žádost, že povinnosti dle tohoto článku dodržuje, a jakým způsobem je jejich dodržování zajištěno.
- 5.11. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této Smlouvy.

6. SANKCE

- 6.1. V případě nesplnění povinnosti podle čl. 3.7. Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat a Dodavatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy pět tisíc korun českých) za každý den kdy Dodavatel tuto povinnost nesplnil; resp. nebylo uzavřeno platné pojištění odpovědnosti Dodavatele za škody.
- 6.2. Sankční ujednání za nedodržení smluvené kvality poskytovaných služeb dle Katalogových listů:
- 6.2.1. V závislosti na plnění Katalogových listů dle přílohy S03 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Dodavateli sankci za nedodržení smluvené kvality poskytovaných služeb definovanou pomocí Service Level Credit (dále také "SLC").
- 6.2.2. Sankce za nedostupnost služby HD se nestanovuje.
- 6.2.3. Úrovně SLC jsou uvedeny v rámci Katalogových listů pro jednotlivé relevantní parametry služeb (příloha S03 Smlouvy) a smluvní pokuty za jejich nedodržení ze strany Dodavatele jsou definovány v následující tabulce za každou i započatou jednotku prodlení při překročení definované doby v Katalogovém listu (příloha S03 Smlouvy) takto:

Úroveň SLC	Jednotka	Výše sankce
SLA 1	1 pracovní hodina	2.000,- Kč
SLA 2	1 den	2.000,- Kč

- 6.3. Případný nárok Objednatele na sankci za prodlení s plněním Dodavatele, oproti stanoveným termínům služeb HD a AS, za daný kalendářní měsíc bude odečten z částky fakturované Dodavatelem za následující kalendářní měsíc. Celkový součet výše takto uplatněných smluvních sankcí v každém měsíci je limitován do výše 35 % z ceny služeb za jeden (1) měsíc dle čl. 2.2. Smlouvy.
- 6.4. Smluvní pokuta za prodlení s plněním Dodavatele oproti stanoveným termínům akceptace/předání plnění dle objednávek v rámci služby AD, činí jednu desetinu (0,1) % denně z ceny objednávky, nejvýše však 15 % z ceny objednávky.
- 6.5. Pokud kterákoliv ze Smluvních stran nezajistí potřebnou spolupráci a součinnost v souladu s touto Smlouvou, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy pět tisíc korun českých) za každé zaviněné porušení této povinnosti.
- 6.6. Smluvní pokuty jsou splatné do 15 (patnácti) dnů od doručení faktury na částku smluvní pokuty druhé Smluvní straně.

7. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 7.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze Smluvních stran a účinnosti dnem 01.07.2015 (datum zahájení Projektu).
- 7.2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců od nabytí účinnosti Smlouvy.
- 7.3. Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy pouze v případě, že je Objednatel přes písemné upozornění opakovaně (tj. třikrát během kalendářního měsíce) v prodlení s poskytnutím součinnosti nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy.
- 7.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že je Dodavatel i přes písemné upozornění opakovaně (tj. minimálně třikrát za jeden kalendářní měsíc) v prodlení s plněním předmětu Smlouvy.
- 7.5. Každá Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět k termínu 30.06.2016, pokud doručí písemnou výpověď druhé Smluvní straně nejpozději do 29.02.2016.
- 7.6. Odstoupení od Smlouvy či výpověď musí být učiněny písemnou formou a musí být druhé Smluvní straně zasláno prostřednictvím informačního systému datových schránek (ISDS), nebo doporučeným dopisem s doručenkou, nebo musí být doručeno osobně druhé Smluvní straně. V případě, že dopis s odstoupením od Smlouvy dle věty předchozí nebude v sídle Smluvní strany převzat od poštovního doručovatele a dotčená Smluvní strana si zásilku následně nevyžádá z příslušné pošty, považuje se poslední den k vyzvednutí předmětné zásilky za den doručení. Ke splnění ustanovení o lhůtě a písemné formě není dostačující odeslání faxem, e-mailem nebo jiným elektronickým přenosem. Odstoupení je účinné doručením oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé straně. Při skončení smluvního vztahu se obě Smluvní strany zavazují do 30 dnů vypořádat vzájemné pohledávky.

8. JINÉ USTANOVENÍ

- 8.1. Nestanoví-li tato Smlouva jinak, řídí se práva a povinnosti Smluvních stran Obecnými obchodními podmínkami NESS Czech s.r.o., které jsou v Příloze S04.

9. SEZNAM OSOB

- 9.1. Předmět této Smlouvy bude realizován jako Projekt ve smyslu přílohy S02 - Řízení projektu. Smluvní strany určují osoby pro jednotlivé role řízení Projektu takto:

	Objednatel	Dodavatel
Oprávněné osoby		
Zástupci Oprávněných osob		
Členové Řídící komise		

	Objednatel	Dodavatel
Koordinátor Projektu		-----
Ředitel Projektu	-----	

9.2. Osoby pro eskalaci problémů:

Osoby určené pro eskalační mechanismus (jméno + kontakt):		
	Objednatel	Dodavatel
1. stupeň		
2. stupeň		

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá Smluvní strana obdrží dvě (2) vyhotovení.
- 10.2. Ustanovení této Smlouvy odchylná od Obecných obchodních podmínek NESS Czech s.r.o. jsou nadřazena postupu a výkladu stanovených v Obecných obchodních podmínkách NESS Czech s.r.o.
- 10.3. Případné spory z této Smlouvy se Smluvní strany zavazují nejprve pokusit vyřešit smírně. Smluvní strany se ve smyslu ustanovení § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů dohodly, že v případě řešení sporů soudní cestou bude místně příslušným soudem Obvodní soud pro Prahu 4, popřípadě Městský soud v Praze. Pro zamezení jakýchkoli pochyb Smluvní strany konstatují, že pro řešení sporů sjednávají výlučnou jurisdikci českých soudů.
- 10.4. Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí v případě odmítnutí převzetí adresátem poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb. Ustanovení tohoto odstavce se nevztahuje na doručování odstoupení od Smlouvy.
- 10.5. Dodavatel se zavazuje jako postupitel nepřevést svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě bez písemného souhlasu Objednatele.
- 10.6. V případě, že se ke kterémukoli ustanovení této Smlouvy či k jeho části podle občanského zákoníku jako ke zdánlivému právnímu jednání nepřihlíží, nebo že kterékoli ustanovení této Smlouvy či jeho část je nebo se stane neplatným, neúčinným a/nebo nevymahatelným, oddělí se v příslušném rozsahu od ostatních ujednání této Smlouvy a nebude mít žádný vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ujednání této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové zdánlivé, nebo neplatné, neúčinné a/nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které bude platné, účinné a vymahatelné a jehož věcný obsah a ekonomický význam bude shodný nebo co nejvíce podobný nahrazovanému ustanovení tak, aby účel a smysl této Smlouvy zůstal zachován.
- 10.7. Smluvní strany se dohodly, že § 577 občanského zákoníku se nepoužije. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu v této Smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou Smluvních stran a soud není oprávněn dohodu Smluvních stran v tomto smyslu měnit.

- 10.8. Dle § 1765 občanského zákoníku na sebe Dodavatel převzal nebezpečí změny okolností. Před uzavřením Smlouvy Smluvní strany zvážily hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností Smlouvy. Dodavatel není oprávněn domáhat se změny Smlouvy v tomto smyslu u soudu.

Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Číslo	Příloha
S01	Seznam kontaktních osob Objednatele a definice pojmů
S02	Součinnost Objednatele
S03	Katalogové listy s podrobným popisem služeb podpory
S04	Obecné obchodní podmínky NESS Czech s.r.o.
S05	Řízení projektů NESS Czech s.r.o.

Datum: 26.06.2015

Za Objednatele:

Podpis:

Jméno:

Funkce:

Datum: 24.06.2015

Za Dodavatele:

Podpis:

Jméno: Miroslava Zalesáková

Funkce: jednatelka NESS Czech s.r.o.

Podpis:

Jméno: Milan Kříž

Funkce: jednatel NESS Czech s.r.o.

Pojem	definice významu
Incident	Incident je jakákoliv událost dle ITIL metodiky, která není součástí standardní uživatelské operace nebo pracovního postupu a která působí nebo může způsobit poruchu IS nebo snížení kvality IS. Kde se ve Smlouvě a jejích přílohách hovoří o poruše, rozumí se tím i snížení kvality IS.
Časové pokrytí	(=doba poskytování služby) se rozumí doba, ve které je poskytována služba a lze uplatňovat požadavky na plnění Smlouvy.
NBD	Servisní zásah je zahájen nejbližší následující pracovní den od registrace požadavku Objednatelem Dodavatelem dohodnutým způsobem.
Off-site podpora	Podpora Dodavatele poskytovaná pomocí vzdáleného přístupu k zařízení.
On-site podpora	Podpora Dodavatele poskytovaná v sídle Objednatele.
Porucha IS	Stav, kdy jeden nebo více parametrů IS jsou horší než parametry uvedené v technické specifikaci IS nebo stav, kdy je provoz IS znemožněn.
Pracovní doba	Standardní pracovní doba je doba mezi 9:00 až 17:00 ve všechny pracovní dny v roce dle kalendáře pro ČR.
Priorita AHD	Kategorizace požadavku učiněná v aplikaci HelpDesk Dodavatele.
Prostory Objednatele	TS Praha.
Přerušeni poruchy	Pokud je při servisním zásahu nutný přístup pracovníků Dodavatele k zařízení umístěnému v prostorách Objednatele nebo prostorách třetí osoby, kam Objednatel zajišťuje přístup, je Objednatel povinen tento přístup umožnit. Pokud Objednatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Dodavatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí Objednatele dohodnutým způsobem a zároveň s Objednatelem dohodne čas, kdy bude přístup pracovníkům Dodavatele umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu pracovníkům Dodavatele k zařízení je pak načítání času poruchy obnoveno. Taktéž se jedná o časový úsek, kdy je Dodavatel z důvodů na straně Objednatele nebo třetí strany znemožněno nebo značně ztíženo provedení servisního zásahu, či odepření poskytnutí relevantních informací nebo souhlasu s dalším postupem. Přerušeni poruchy je možné i na základě vzájemné dohody mezi kontaktními osobami Objednatele a Dodavatele. V rámci workflow AHD je situace naznačena stavem WAITING a komentářem.
Reakční doba	Doba, která uběhne od prokazatelné registrace požadavku Objednatelem do okamžiku, kdy pracovník Dodavatele zahájí řešení požadavku. Do reakční doby se nezapočítává doba mimo časové pokrytí. Mimo časové pokrytí doba k zahájení řešení požadavku neběží. Při režimu časového pokrytí, který rozlišuje pracovní dobu a mimopracovní dobu je rozsah pracovní doby definován jako samostatný pojem. Reakční doba off-site pak znamená zahájení řešení požadavku pomocí vzdáleného přístupu k zařízení a reakční doba on-site pak znamená zahájení řešení požadavku Dodavatelem v sídle Objednatele. Do Reakční doby se nezapočítávají přerušeni poruchy. V rámci workflow AHD je situace naznačena stavem IN PROGRESS.
Servisní zásah	Výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy IS ať už náhradou nebo odstraněním příčiny poruchy. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).
SLC	Service Level Credit - sankce za nedržení smluvené kvality poskytovaných služeb.
Vada	Porucha IS, jejímž výsledkem je incident zaregistrovaný v AHD.
Zaregistrování požadavku	Jedná se o prokazatelné zaregistrování požadavku Objednatelem v rámci služby Help Desk Dodavatele a to primárně přes AHD, alternativně při nefunkčnosti AHD náhradním způsobem telefonicky nebo e-mailem. V rámci workflow AHD je odpovídající záznam veden s hodnotou statusu OPEN.

Tabulka 2 - definice zkratk a pojmů

Příloha S02

Součinnost Objednatele

Objednatel se zavazuje poskytnout dále uvedenou součinnost:

A. Řízení a realizace projektu

ID	Požadavek	Termín, trvání
Sou-A01	Řídit se a naplňovat obecné zásady řízení projektu, které jsou uvedeny v Příloze č. S05 této Smlouvy.	K datu zahájení Projektu, Na celou dobu Projektu
Sou-A02	Pověřit Oprávněné osoby a veškeré ostatní orgány řízení Projektu za Objednatele.	Na celou dobu Projektu
Sou-A03	Vybavit Oprávněné osoby potřebnými rozhodovacími pravomocemi pro hladký průběh Projektu.	Na celou dobu Projektu
Sou-A04	Určit jednu Oprávněnou osobu, která bude jediným styčným bodem pro Dodavatele v celém Projektu. Tato osoba bude mít též rozhodující pravomoc pro schvalování a akceptaci projektových výstupů.	Na celou dobu Projektu
Sou-A05	Zajistit oprávnění ke vstupu do prostor realizace Projektu a k zařízením Projektu v souladu s interními předpisy Objednatele pro všechny určené pracovníky Dodavatele.	Na celou dobu Projektu
Sou-A06	Poskytnout Dodavateli po dobu trvání plnění nezbytné prostory a součinnost pro umístění jeho zařízení a předmětu plnění a umožnit jejich zabezpečení před ztrátou nebo zničením, především pak: - o zajistit uskladnění a ostrahu předmětu plnění způsobem obvyklým pro výpočetní systémy v místě instalace, - o při dodání plnění provést kontrolu neporušenosti obalů součástí předmětu plnění a jejich porušení neprodleně oznámit písemně Dodavateli, - o určit pracovníka, odpovědného za zajištění umístění, uskladnění a ostrahu předmětu plnění.	Na celou dobu Projektu
Sou-A07	V souladu se skutečností, že Dodavatel bude poskytovat své služby mimo své interní zázemí, je nutné v místě plnění vytvořit vhodné pracovní prostředí a zamezit zbytečným časovým ztrátám. Objednatel pro tyto účely zabezpečí bezplatně následující věci v rozsahu, potřebném pro Dodavatele a další osoby, subdodavatelsky vázané na Dodavatele v rámci plnění realizace Projektu: - o identifikační karty určeným osobám pro oprávnění vstupu na pracovní místo v prostorách Objednatele v max. počtu 10 karet., - o administrativní (organizační) zázemí a pracovní místa ve vyčleněné místnosti v prostorách Objednatele pod vlastním uzamčením a zabezpečením pro minimálně 5 osob vybavené kancelářským nábytkem, telefonem a datovým připojením do interní datové sítě Objednatele a s přístupem k IS z předmětu plnění a volnému připojení k Internetu, - o přístup k síťové tiskárně a povolení tisku na ní, - o diskový prostor pro sdílené projektové složky o počáteční velikosti 1 GB, - o pobočková linka telefonní ústředny, - o pracovní místa nebo stoly pro práci s IT zařízeními, - o vydání oprávnění pro parkování minimálně 3 automobilů.	Na celou dobu Projektu

ID	Požadavek	Termín, trvání
Sou-A08	Zázemí s potřebným vybavením k uskutečnění školení v sídle Objednatele pro požadovaný počet účastníků.	Dle potřeb plnění Projektu
Sou-A09	Zajistit prostory, přístroje, prostředky, hardware a software v rozsahu definovaném Projektem, které nejsou součástí plnění Dodavatele, ale jsou nezbytné pro realizaci plnění Dodavatele.	Na celou dobu Projektu
Sou-A10	Zabezpečit, aby veškerý hardware a software, zajišťovaný v rámci Projektu Objednatelem, byl dostupný, opravován, udržován, funkční a přístupný Dodavateli.	Na celou dobu Projektu
Sou-A11	Pro plnění Dodavatele, související s integrací systému DAPF s DNPS systémy v TS Praha, TS Brno, TS Ostrava Objednatel zajistí: ○ <i>Přístup k testovacímu nebo produkčnímu systému DNPS pro výkon testů</i> ○ <i>Součinnost dodavatelských firem při testování</i> ○ <i>Součinnost pracovníků Objednatele při testování</i>	Na celou dobu Projektu
Sou-A12	Pro plnění Dodavatele, související s integrací systému DAPF s redakčním systémem Octopus v TS Praha, TS Brno, TS Ostrava Objednatel zajistí: ○ <i>Přístup k testovacímu nebo produkčnímu systému Octopus pro výkon testů</i> ○ <i>Součinnost dodavatelských firem při testování</i> ○ <i>Součinnost pracovníků Objednatele při testování</i>	Na celou dobu Projektu
Sou-A13	Pro plnění Dodavatele, související s integrací systému DAPF s IS Provys Objednatel zajistí: ○ <i>Přístup k testovacímu nebo produkčnímu systému Provys pro výkon testů</i> ○ <i>Součinnost dodavatelských firem při testování</i> ○ <i>Součinnost pracovníků Objednatele při testování</i>	Na celou dobu Projektu
Sou-A14	Pro plnění Dodavatele, související s integrací systému DAPF s automatickým odbavovacím systémem Vysílací techniky v TS Praha (DCPS) Objednatel zajistí: ○ <i>Přístup k testovacímu nebo produkčnímu systému DCPS pro výkon testů</i> ○ <i>Součinnost dodavatelských firem při testování</i> ○ <i>Součinnost pracovníků Objednatele při testování</i>	Na celou dobu Projektu

B. Testování a akceptace

ID	Požadavek	Termín, trvání
Sou-B01	Výkon UAT (User Acceptance Test).	Dle potřeb plnění Projektu
Sou-B02	Vytvořit podmínky pro testování integrace s DNPS, NRCS, DCPS, Provys a to jak pro interní testy Dodavatele, tak pro akceptační testy: ○ <i>Zabezpečit přístup k prostředí DNPS, NRCS, DCPS a Provys určených k testování.</i> ○ <i>Zajistit instalaci klientských částí Provys a Astra (DCPS) na testovací PC.</i> ○ <i>Připravit potřebná data a soubory.</i> ○ <i>Součástí součinnosti může být, ale též nemusí být vytvoření institutu testovacího prostředí. O způsobu testování rozhoduje Objednatel.</i>	Dle potřeb plnění Projektu

ID	Požadavek	Termín, trvání
Sou-B03	Zajistit bezplatné zapůjčení: 2 ks PC stanic pro výkon testů a akceptace, 1 ks VTR (Beta) pro výkon testů a akceptace, 1 ks PC jako etalon pro testy a akceptace, 1 SD a 1 HD port videoserveru pro testy a akceptace.	K datu zahájení Projektu, Po celou dobu Projektu

C. Technologické požadavky, které zabezpečuje Objednatel

ID	Požadavek	Termín, trvání
Sou-C01	Povolit a realizovat zabezpečený vzdálený IP přístup Dodavatele k TI DAPF a do sdílených projektových složek. Předpokladem je vyjednání bezpečnostních zásad.	Po celou dobu Projektu
Sou-C02	Zabezpečit možnost odesílání e-mailů (SMTP) z TI DAPF na dohledové pracoviště Dodavatele.	Po celou dobu Projektu
Sou-C03	Poskytnout Dodavateli licenční kódy, média a ostatní náležitosti potřebné k instalaci specializovaného licenčního software, který je nezbytný ke splnění předmětu této Smlouvy a je v platném užívání Objednatele.	Po celou dobu Projektu

D. Součinnost související s podporou provozu a maintenance

ID	Požadavek	Termín, trvání
Sou-D01	Umožnit servisním pracovníkům třetích stran – poskytovatelů podpory třetí úrovně – fyzický přístup k TI DAPF za účelem diagnostiky a opravy porouchaných komponent. Podmínkou je doprovod zástupce Dodavatele.	Po celou dobu Projektu
Sou-D02	Zajistit standardní SW maintenance pro provozně nasazené komponenty specializovaného licencovaného SW MAM - Viz Ardome (back-end + front-end aplikace).	Po celou dobu Projektu
Sou-D03	Zajistit služby interního Help Desku ČT a podpory pro systém DAPF na úrovni L1 pro koncové uživatele.	Po celou dobu Projektu
Sou-D04	Zajistit kompletní podporu provozu a správu HW TI DAPF (pro PP a IMP) na úrovni L1, L2 a L3.	Po celou dobu Projektu
Sou-D05	Zajistit kompletní podporu provozu a správu všech middleware SW aplikací na úrovni L1, L2 a L3, které nejsou součástí služby AS - Podpora provozu DAPF Optimum dle této Smlouvy.	Po celou dobu Projektu
Sou-D06	Přebírat průběžně incidenty, jejichž řešení spadá pod odpovědnost Objednatele pro podporu provozu DAPF a poskytovanou součinnost v jeho řešení (např. správa a podpora TI DAPF, MW apod.).	Po celou dobu Projektu
Sou-D07	Zavázat třetí strany – poskytovatele podpory provozu pro systémy DNPS, NRCS, DCPS a Provys k povinné součinnosti s Dodavatelem v rámci podpory provozu DAPF.	Po celou dobu Projektu
Sou-D08	Aktivně spolupracovat při testování oprav zákaznického SW dodaných v rámci podpory provozu DAPF.	Po celou dobu Projektu
Sou-D09	Zajistit služby interního Help Desku ČT a podpory pro systém DAPF na úrovni L2 pro middleware SW, aplikační SW a HW TI (DAPF PP + IMP).	Doporučená součinnost po celou dobu Projektu
Sou-D10	Zajistit služby interního Help Desku ČT a podpory pro systém DAPF na úrovni L3 pro middleware SW (DB2, TSM a WPS) a HW TI (DAPF PP a IMP).	Doporučená součinnost po celou dobu Projektu

ID	Požadavek	Termín, trvání
Sou-D11	Zajistit poskytnutí služeb SW maintenance pro specializovaný licencovaný SW v rozsahu, jakém je tento SW pořízen, instalován a využíván Objednatel - IBM DB2 (databáze), IBM TSM (Tivoli Storage Manager) a IBM WPS (WebSphere Process Server).	Doporučená součinnost po celou dobu Projektu
Sou-D12	Zajistit poskytnutí služeb HW a SW maintenance pro komponenty technologické infrastruktury PP a IMP systému DAPF (TI DAPF) s časovým pokrytím minimálně 5x9, on-site, NBD - middleware, OS a HW TI DAPF: ○ SLES (SUSE Linux Enterprise Server) ○ Oracle Solaris ○ Microsoft Windows ○ IBM GPFS (klastrovaný souborový systém) ○ Oracle ACSLS (řídící SW páskové knihovny) ○ IBM admin SW pro správu IBM HW ○ Oracle admin SW pro správu páskové knihovny ○ IBM Blade center + Blade servery ○ IBM servery ○ IBM disková pole ○ Cisco LAN ○ Cisco SAN ○ Oracle servery ○ Oracle diskové pole ○ Oracle pásková knihovna.	Doporučená součinnost po celou dobu Projektu

Další součinnost neuvedenou v této Příloze mohou písemně dohodnout Oprávněné osoby.

Příloha S03

Katalogové listy s podrobným popisem služeb podpory

Katalogový list č. 1 - Služba HD - Help Desk

Parametry poskytované služby	hodnota	úroveň SLC
ID	HD	---
Název	Help Desk – služby kontaktního centra	---
Jednotka služby	jeden požadavek	---
Časové pokrytí	5x8	---
Zaregistrování požadavku	primárně přes AHD, alternativně při nefunkčnosti AHD náhradním způsobem telefonicky nebo emailem	---
Doba odezvy	1 pracovní hodina	SLA 1
Reakční doba - priorita AHD 1	není specifikována	---
Reakční doba - priorita AHD 2	není specifikována	---
Reakční doba - priorita AHD 3	není specifikována	---
Reakční doba - priorita AHD 4	není specifikována	---
Reakční doba - priorita AHD 5	není specifikována	---
Reakční doba - priorita AHD 6	není specifikována	---
Doba opravy	není specifikována	---

Tabulka 3 - parametry poskytované služby HD

HD.1. Předmět služby

V rámci služby Help Desk zajišťuje Dodavatel vyřizování požadavků na služby, jejichž seznam je uveden v článku 1.2. této Smlouvy. Služby Help Desk obsahují:

- registraci požadavku,
- ověření požadavku,
- postoupení požadavku specialistům podpory,
- monitorování procesu řešení požadavku,
- informování o stavu řešení požadavku.

HD.2. Popis služby

HD.2.1. Hlášení požadavku

Kontaktní osoby Objednatele, uvedené v čl. 1 Přílohy S01 této Smlouvy, se obrací s požadavky na Help Desk prostřednictvím HelpDesk aplikace (AHD), dostupné na Internetu, v případě její nedostupnosti pak náhradním způsobem komunikace (elektronickou poštou nebo telefonicky a to na adresu uvedenou v odstavci HD.3. této přílohy). V případě nedostupnosti AHD na Internetu a nahlášení požadavku telefonicky je Objednatel povinen vždy následně neprodleně zaslat požadavek i písemnou formou elektronickou poštou.

Požadavek Objednatele musí obsahovat minimálně tyto informace:

- Identifikaci Objednatele a kontaktní osoby, která požadavek zadala
- Identifikaci produktu, zařízení nebo služby, které se požadavek týká
- Klasifikaci požadavku dle specifikace bodu HD.2.3 dále
- U změnového požadavku také datum a čas, ve kterém je realizace požadována (s přihlédnutím k parametrům služby AD)
- Stručný, výstižný a úplný popis chyby nebo požadavku, případně další související detaily.

V intervalu časového pokrytí v případě nedostupnosti internetové aplikace HelpDesk je povinností Objednatele následně zaznamenat požadavek do HelpDesk aplikace pro evidenci, a to bez zbytečného odkladu po oznámení Dodavatelem, že aplikace HelpDesk je funkční.

Má-li požadavek charakter hlášení vady, je povinností Objednatele předat Dodavateli již při jeho oznámení maximum informací, které mohou napomoci při řešení.

Má-li požadavek charakter hlášení závady s prioritou 1 nebo 2 spadající pod službu AS, je povinností Objednatele oznámit vznik požadavku vždy i telefonicky na číslo pohotovostního telefonu, uvedené v odstavci HD.3 dále.

Pro potřeby stanovení plnění metrik se za zahájení doby odezvy nebo za ztrátu dostupnosti vždy považuje termín prokazatelného doručení požadavku Dodavateli. Doručením se rozumí zápis do HelpDesk aplikace (pro prioritu 1, 2 je rozhodující čas telefonického kontaktu) nebo v případě nefunkčnosti HelpDesk aplikace náhradním způsobem komunikace (elektronickou poštou nebo telefonicky).

HD.2.2. Zaregistrování požadavku

V případě zadání požadavku přes Internet je registrace provedena automaticky a okamžitě je Objednateli potvrzeno také převzetí jeho požadavku.

Je-li požadavek nahlášen náhradním způsobem telefonicky nebo emailem, Dodavatel zaeviduje požadavek do HelpDesk aplikace a potvrdí Objednateli jeho převzetí. V případě nahlášení požadavku telefonicky Objednatel neprodleně zdokumentuje svůj požadavek vždy i písemnou formou elektronickou poštou a to na adresu uvedenou v odstavci HD.3. této přílohy.

Help Desk má povinnost:

- zkontrolovat oprávněnost požadavku vzhledem k ustanovením této Smlouvy,
- zprostředkovat relevantní služby dle návazných SLA,
- zajistit vyplnění všech povinných údajů a všech dalších v danou chvíli dostupných údajů, které mohou napomoci při řešení,
- předat požadavek k dalšímu řešení specialistům,
- eskalovat požadavky neřešené v dohodnutých termínech a koordinovat práci případných třetích stran (subdodavatelů Dodavatele),
- sledovat průběh řešení a na požádání o něm informovat Objednatele.

V případě nejasné formulace požadavku ze strany Objednatele, především nebude-li z něho zřejmá závažnost požadavku nebo bude stanovení závažnosti ze strany Dodavatele a Objednatele rozdílné, má Dodavatel právo si vyžádat jeho následné upřesnění, a to i písemnou formou (elektronickou poštou).

Objednatel může sledovat průběh řešení požadavku v HelpDesk aplikaci, nebo si může vyžádat informace o stavu telefonicky, na čísle uvedeném v odstavci HD.3 dále.

HD.2.3. Klasifikace požadavku

Požadavek na podporu klasifikuje odpovědný pracovník Objednatele z hlediska závažnosti vady. Pro stanovení závažnosti požadavku se používá níže uvedený způsob klasifikace vad a poskytovaných služeb (priority) v 5-ti úrovních závažnosti dle doporučení ITIL®:

Klasifikace vad a poskytovaných služeb AS a AD:

Priorita AHD	Název	Popis pro službu AS
Blocker (1)	Havárie systému	Služba je nedostupná. Funkcionalita hlavních částí systému je nedostupná všem (100%) uživatelům. Je požadován servisní zásah s co nejbližším zahájením.
Critical (2)	Částečná dostupnost systému	Služba je částečně nedostupná. Funkcionalita některých částí systému je nedostupná. Nedostupnost má dopad na celou skupinu uživatelů definovanou shodným pracovním postupem nebo rolí (např. Uživatel_A) a kteří tak nejsou schopni pracovat se systémem.

Priorita AHD	Název	Popis pro službu AS
Major (3)	Závada střední závažnosti	Bez dopadu na dostupnost služby. Do této kategorie jsou zahrnuty chyby, které nebyly klasifikovány prioritou 1 ani 2. Jedná se o chyby střední závažnosti jednotlivých aplikací a chyby slučitelné s možností vykonávat alespoň některé úkoly nebo je řešit vhodným alternativním postupem. Datum opravy chyby bude navrženo Dodavatelem po analýze problému.
Minor (4)	Závada nízké závažnosti	Bez dopadu na dostupnost služby. Do této kategorie jsou zahrnuty chyby, které nebyly klasifikovány prioritou 1 ani 2 ani 3. Jedná se o chyby nízké závažnosti jednotlivých aplikací a chyby slučitelné s možností vykonávat většinu úkolů s minimálním omezením nebo je řešit vhodným alternativním postupem. Datum opravy chyby bude navrženo Dodavatelem po analýze problému.
Trivial (5)	Závada velmi nízké závažnosti	Bez dopadu na dostupnost služby. Do této kategorie jsou zahrnuty chyby, které nebyly klasifikovány prioritou 1 ani 2 ani 3 ani 4. Jedná se o chyby velmi nízké závažnosti jednotlivých aplikací a chyby slučitelné s možností vykonávat všechny úkolů pouze s minimálním omezením. Datum opravy chyby bude navrženo Dodavatelem po analýze problému.
Change request (6)	Změnový požadavek	Bez dopadu na dostupnost služby. Změnový požadavek Objednatele. Týká se služby AD - služba rozvoje DAPF.

Tabulka 4 - klasifikace závad poskytovaných služeb AS a AD

HD.3. Místo výkonu služby**NESS Czech s.r.o.**

Outsourcingové Centrum

Nová Karolina Park

ul. 28. října 3348/65

702 00 Ostrava - Moravská Ostrava

telefon:

mobilní telefon:

Internet:

email:

pohotovostní telefon:

HD.4. Obecná pravidla pro poskytování služeb prostřednictvím Help Desk

Help Desk je jediným kontaktním místem Objednatele pro řešení všech požadavků pro poskytování služeb Dodavatele podle všech Katalogových listů definovaných v této Smlouvě, není-li v konkrétním Katalogovém listu stanoveno jinak.

HD.4.1. Pravidla pro řešení problémů

Pro řešení problémů platí obecně tato pravidla:

- Doby odezvy platí pro všechny Katalogové listy, není-li v konkrétním Katalogovém listu stanoveno jinak.
- Je-li zjištěno v průběhu analýzy problému, že problém se týká části IS Objednatele (hardware i software), za kterou není zodpovědný Dodavatel podle této Smlouvy, nebo se týká standardního (např. OS) a licencovaného (např. databáze) software, jehož maintenance poskytuje třetí strana, neběží doba pro předpokládanou dobu řešení, ani, dojde-li v důsledku problému k nedostupnosti příslušné části IS Objednatele či zhoršení jeho výkonnosti, se nezapočítává do poklesu výkonnosti služeb.

- Podle stejných zásad jako v předchozím bodě se postupuje v případě, že problém je způsoben třetí stranou či vinou (úmyslně či neúmyslně) zaměstnanců Objednatele, či z důvodu Vyšší moci. To však nezabavuje Dodavatele povinnosti spolupracovat na řešení problému či hledání náhradního řešení. Tato činnost však není součástí paušální činnosti Dodavatele, ale je považována za činnost dle objednávky (služba AD), přičemž objednávka může být doručena dodatečně.
- Při provozu IS Objednatele podporovaného Dodavatelem může dojít i k tzv. zřetěženému problému. Tím Smluvní strany rozumí takový problém, kdy vlivem primárního problému, např. problému TI DAPF, vznikají problémy druhotné, např. problémy u koncových uživatelů. V tomto případě se eviduje pouze primární problém, druhotné problémy se neevidují, a rovněž z hlediska hodnocení metrik a výkonnosti služeb Dodavatele se bere v úvahu pouze primární problém. To nezabavuje Dodavatele povinnosti informovat kontaktní osoby Objednatele o primárním problému, jeho důsledcích a předpokládané době vyřešení a následně pak informovat o okamžiku odstranění problému. Řešení problému se zdokumentuje pouze pro primární problém.
- V případě dlouhodobě plánované (pravidelné) odstávky části IS Objednatele, či mimořádné, ale plánované, vynucené objektivními či subjektivními důvody, musí být vždy odstávka písemně (emailem) dohodnuta oprávněnými osobami Smluvních stran. Takto plánovaná odstávka se nezapočítává do definovaných metrik.
- V případě, kdy k poklesu dostupnosti části IS Objednatele, nebo k zhoršení výkonnosti jeho parametrů, dojde po písemné dohodě oprávněných osob Smluvních stran, není tento případ hodnocen jako neplnění metrik příslušného Katalogového listu a není tedy hodnocen jako pokles výkonnosti služeb Dodavatele. Takovými případy mohou být např. zkušební provoz nové verze části IS Objednatele, začlenění nové technologie do IS Objednatele, rozsáhlé neplánované zálohování nebo obnova dat, či jiné objektivní technologické důvody. Součástí písemné dohody musí být přesná definice poklesu výkonnosti, odkaz na konkrétní Katalogový list a jeho část, jíž se pokles výkonnosti týká, případné možné dopady na jiné Katalogové listy, doba omezení výkonnosti a důvody omezení výkonnosti.
- Pokud je v rámci jednotlivých služeb přečerpán plánovaný rozsah služeb, Dodavatel na skutečnost upozorní a situace bude řešena v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

HD.4.2. Eskalační mechanismus

Eskalační mechanismus slouží pro řešení sporných problémů a situací v rámci činnosti definovaných ve Smlouvě. Jestliže služba, která je Objednateli poskytována v souvislosti s určitým požadavkem, z hlediska Objednatele neodpovídá jeho očekávání nebo Dodavatel zjistí, že není z objektivních důvodů schopen zajistit dodržení podmínek Smlouvy, může oprávněná osoba Objednatele nebo Dodavatele vyvolat eskalační mechanismus.

Eskalační mechanismus zaměří pozornost na sporný problém a zajistí nalezení postupu jeho dalšího řešení přijatelného pro Dodavatele i Objednatele.

- 1. stupeň eskalace – zpravidla zástupce středního managementu
- 2. stupeň eskalace - zpravidla reprezentant vrcholového managementu

Konkrétní jména a kontakty jsou uvedeny v článku 9.2. Smlouvy.

HD.4.3. Reklamáce

Objednatel má právo ověřit předané řešení a v případě nesouhlasu s tímto řešením nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od jeho předání Dodavatelem, vždy písemnou formou na formuláři Hlášení požadavku, předložit reklamaci. Jako číslo požadavku Objednatel uvede ID původního požadavku přidělené Službou Help Desk a typ požadavku označí reklamace. Tato reklamace obnovuje řešení požadavku. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklamace nezapočítává.

Pokud Objednatel do patnácti (15) pracovních dnů od předání řešení Dodavatelem nepředloží reklamaci tohoto řešení, Dodavatel bude tento požadavek považovat za vyřešený. Případná následná reklamace ze strany Objednatele pak bude evidována jako nový požadavek na řešení požadavku.

Katalogový list č. 2 - Služba AS - Podpora provozu DAPF

Parametry poskytované služby	Hodnota	úroveň SLC
ID	AS	---
Název	Podpora provozu DAPF - varianta Optimum	---
Jednotka služby	jeden modul produktu	---
Časové pokrytí	5x8	---
Reakční doba - priorita AHD 1	90 pracovních minut	SLA 1
Reakční doba - priorita AHD 2	3 pracovních hodiny	SLA 1
Reakční doba - priorita AHD 3	2 dny	SLA 2
Reakční doba - priorita AHD 4	1 týden	SLA 2
Reakční doba - priorita AHD 5	3 týdny	SLA 2
Maximální nedostupnost IS	5 pracovních hodin měsíčně	SLA 1

Tabulka 5 - parametry poskytované služby AS

AS.1. Předmět služby

V rámci služby Podpora provozu DAPF ve variantě Optimum Dodavatel řeší problémy Objednatele s provozem aplikačního programového vybavení DAPF vytvořeného Dodavatelem (zákaznický SW) a poskytnutých licencí specializovaného softwarového produktu třetích stran včetně jeho customizací. K poskytování služeb bude Dodavatel využívat specializovaný software pro sledování a monitorování DAPF (dále jen „NESS profylaxe DAPF“), ke kterému vykonává majetková práva autorů Dodavatel. Subsystem NESS profylaxe DAPF je nástroj pro poskytování služeb dle této Smlouvy a není součástí předmětu Smlouvy (tj. není předáván Objednateli). Konkrétně se jedná o tyto služby:

- Služba subsystému NESS profylaxe DAPF.
- Služby výstupů monitorovacích zpráv na subsystémy DAPF mimo správu Dodavatele, předávané Objednateli ze systému NESS profylaxe DAPF.
- Služby podpory provozu na úrovni L2 a L3 podpory pro specializovaný licencovaný SW Viz Ardome MAM:
 - kompletní podpora všech aplikací a back-end procesů, které tvoří základní stavební blok systému DAPF:
 - Viz Ardome MAM - back-end
 - Viz Ardome - front-end
 - Viz Ardome - klientské aplikace (Viz PreCut, Viz EasyCut, Viz Media Logger, Viz Media Porter, Viz Capture, Viz DART, Viz MAM Avid Integration tools)
- Služby podpory provozu na úrovni L2 a L3 podpory pro zákaznický SW (NESS zákaznické aplikační moduly):
 - zákaznické NESS aplikační moduly (MultiEdit, SURM, ERS)
 - zákaznické NESS modifikace Viz Ardome site code pro projekt DAPF
 - zákaznický NESS modul statistik
 - zákaznické sniffers pro NESS systém profylaxe DAPF
 - zákaznické NESS scripty pro zálohování a obnovu dat
 - Carbon integrace¹
 - zákaznická NESS integrace IP na PVS a DCPS (vlastní integrační případy)

Poznámka: Na všechny výše uvedené zákaznické SW aplikační moduly NESS není poskytována placená maintenance (jedná se o individuální zákaznické aplikační moduly). Jejich údržbu a rozvoj lze

¹ Součástí poskytovaných služeb "Carbon integrace" není L3 podpora resp. maintenance vlastního produktu Rhonet Carbon Coder firmy Harmonic.

případně realizovat na základě samostatných změnových požadavků předložených Objednatel v rámci čerpání služby AD - Služby rozvoje DAPF.

- Služby podpory provozu na úrovni L2 podpory pro níže uvedené ostatní komponenty systému DAPF:
 - GPFS
 - TSM
 - Oracle StorageTek SL8500 knihovna (včetně ACSLS)

Poznámka: Na všechny výše uvedené způsoby implementace není poskytována pravidelná placená maintenance. Údržbu a rozvoj lze případně realizovat ad-hoc službami na základě samostatných změnových požadavků předložených Objednatel v rámci čerpání služby AD - Služby rozvoje DAPF.

Náplní služby jsou také činnosti spojené s dodávkou a implementací nových verzí dodané aplikace:

- Bezplatné poskytnutí opravených částí kódu nebo celých podverzí (in version update) Specializovaného software Viz Ardome MAM, dodaných Dodavatelem v rámci projektu DAPF, které odstraňují chybu produktu, instalovaného u Objednatele, vč. poskytnutí dokumentace k novým podverzím dotčených SW produktů. Podmínkou pro poskytnutí této služby je řádné zajištění součinnosti Sou-D02 Objednatel.
- Bezplatné poskytnutí opravených částí kódu nebo celých podverzí zákaznického SW, dodaných Dodavatelem v rámci projektu DAPF, které odstraňují chybu zákaznického SW, instalovaného u Objednatele, vč. poskytnutí dokumentace k novým podverzím dotčeného zákaznického SW.

Služby AS jsou poskytovány prostřednictvím jediného kontaktního místa Help Desk Dodavatele popsaného v Katalogovém listu č. 1.

AS.2. Parametry a metriky

AS.2.1. Klasifikace požadavků

Klasifikace závad (priority) se provádí dle ustanovení bodu HD.2.3 Katalogového listu č. 1.

AS.2.2. Zahájení řešení požadavku

Požadavky jsou řešeny podle priority (klasifikace závady) přidělené Objednatel. Obecně pak platí, že po zahájení prací se na požadavku pracuje nepřetržitě až do obnovení dostupnosti služby a pokud to dovolí okolnosti, zejména řešení požadavků s vyšší prioritou, až do nalezení řešení.

Dodavatel se zavazuje zahájit řešení dle následující tabulky:

Priorita AHD	Doba odezvy	Reakční doba	Předpokládaný termín vyřešení
1	1 hodina	1,5 pracovní hodina	3 dny
2	1 hodina	3 pracovních hodiny	10 dní
3	1 hodina	2 dny	4 týdny
4	1 hodina	1 týden	8 týdnů
5	1 hodina	3 týdny	12 týdnů

Pracovní hodinou se rozumí hodina v rámci časového pokrytí služby.

Objednatel je povinen poskytovat přiměřenou součinnost při analýze požadavku.

V případě, že je v HelpDesk aplikaci zaregistrováno ve stejný okamžik více požadavků se stejnou prioritou podle téhož Katalogového listu a Objednatel neprovede dodatečnou změnu priority jednotlivých požadavků, Dodavatel řeší tyto požadavky podle pořadí, ve kterém byly zaregistrovány do HelpDesk aplikace.

Při řešení problémů Dodavatel vynaloží nejvyšší možné úsilí, aby odstranil nahlášený problém v co nejkratším čase. V případě následného vzniku problému s vyšším stupněm závažnosti Objednatel s Dodavatelem přehodnotí dříve dohodnuté termíny řešení problémů.

Předpokládaný termín vyřešení je orientační, skutečný je závislý na složitosti problému a na technologických možnostech řešení a bude Objednateli sdělen po analýze problému.

Dodavatel má právo reklamovat klasifikaci závažnosti problému stanovenou Objednatelem v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je Dodavatel povinen zahájit řešení požadavku. Pro potřeby stanovení termínů plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy se za termín nahlášení požadavku vždy považuje termín jeho prokazatelného doručení Dodavateli. V případě, že se Objednatel a Dodavatel neshodnou na prioritě požadavku nebo Objednateli nevyhovuje předpokládaný termín vyřešení, je možné využít eskalační mechanismus popsany v následujícím odstavci. Možnost eskalací je omezena pouze na požadavky priority 1 a 2.

V případě nejasné formulace požadavku ze strany Objednatele, především nebude-li z něho zřejmá závažnost problému nebo stanovení závažnosti bude ze strany Dodavatele a Objednatele rozdílné, má Dodavatel právo si vyžádat jeho následné upřesnění, a to i písemnou formou (elektronickou poštou nebo faxem).

AS.2.3. Ukončení řešení požadavku nebo obnovení dostupnosti služby

Závady s prioritou 1 a 2

Pokud se podaří Dodavateli obnovit dostupnost nebo snížit prioritu závady z 1 na 2 nebo ze 2 na 3, informuje o tom Help Desk Objednatele prostřednictvím HelpDesk aplikace, která emailem notifikuje pracovníka Objednatele z první úrovně podpory, který zajišťuje Dodavateli aktivní součinnost. Pracovníka první úrovně podpory je nutno též vyznat telefonicky nebo ústně. Tímto okamžikem je služba považována za opět dostupnou nebo částečně dostupnou podle toho, jaké priority byla původní vada.

Pokud je pro obnovení dostupnosti nebo snížení priority z 1 na 2 nebo z 2 na 3 nutno dodat opravu, Dodavatel informuje ihned po dodání této opravy Help Desk Objednatele prostřednictvím HelpDesk aplikace, která emailem notifikuje pracovníka Objednatele z první úrovně podpory, který zajišťuje Dodavateli aktivní součinnost. Pracovníka první úrovně podpory je nutno též vyznat telefonicky nebo ústně.

Okamžikem oznámení se přestává počítat doba nedostupnosti, a to až do doby, kdy pracovník první úrovně podpory Objednatele opravu otestuje; toto ustanovení však platí pouze v případě řádné a úspěšné opravy. Pokud oprava není úspěšná, pokračuje měření nedostupnosti a Dodavatel pokračuje v řešení. Pokud oprava úspěšná je, považuje se dostupnost služby za obnovenou nebo částečně obnovenou (podle toho, jaké priority byla původní vada). O způsobu a čase nasazení opravy rozhoduje Objednatel.

Závady s prioritou 3, 4 a 5

Help Desk informuje Objednatele o vyřešení vady nebo o tom, že má Dodavatel k dispozici opravnou sadu prostřednictvím HelpDesk aplikace. Do aplikace uvede specifikaci provedených změn, zásahů a případného promítnutí úprav do jiných funkcí a případně vyzve Objednatele k otestování dodané opravné sady. Aplikace HelpDesk odešle Objednateli (zadavateli požadavku) e-mailovou zprávu o ukončení řešení vady. O způsobu a čase otestování a nasazení opravy rozhoduje Objednatel.

Požadavky s prioritou 6

Help Desk informuje Objednatele o vyřešení požadavku prostřednictvím HelpDesk aplikace. Do aplikace uvede specifikaci provedených změn, zásahů a případného promítnutí úprav do jiných funkcí. Aplikace HelpDesk odešle Objednateli (zadavateli požadavku) e-mailovou zprávu o ukončení řešení požadavku.

Po vyřešení požadavku a jeho finální akceptaci Objednatelem je tento Dodavatelem v HelpDesk aplikaci uzavřen a nebude znovu otevřen.

AS.2.4. Metrika služby a uplatnění sankce za nedostupnost IS

Metrikou služby je dostupnost IS daná dostupností služeb AS v časovém pokrytí. Metrika se počítá negativně – jako nedostupnost.

Tolerovaná doba celkové nedostupnosti IS v rámci poskytování služby AS je stanovena na **5 hodin v měsíci**. Při překročení tohoto limitu se uplatní sankce (sleva z ceny) SLA-1 dle čl. 6.2 Smlouvy.

Metrika nedostupnosti se vypočítá tak, že se trvání každého případu nedostupnosti IS v časovém pokrytí vynásobí příslušným koeficientem uvedeným v následující tabulce a tyto součiny se sečtou pro všechny případy v měsíci. Výsledná suma se použije pro případné stanovení sankce.

Metrika je vyhodnocována měsíčně. V rámci hodnocených měsíčních cyklů jsou nevyčerpané limity nedostupnosti služby nepřevoditelné.

Priorita AHD	Koeficient pro časové pokrytí	Výjimky
1	1	1. V případě potřeby obnovy databázi ze zálohy se do doby nedostupnosti dle priority AHD 1 (Blocker) započítává pouze první hodina obnovy. Zbývající technologický čas na provedení restore databáze v délce trvání max. 3 hodiny se započítává s koeficientem 0,2. 2. Pokud je havárie prokazatelně způsobena vadou specializovaného licencovaného SW, začíná se okamžikem oznámení Dodavatele měřit doba výpadku v režimu odpovídajícím servisním podmínkám výrobce daného softwarového produktu (v režimu 5x8).
2	0,5	---
3,4,5	0	---
6	netýká se	---

Tabulka 6 - koeficienty pro výpočet nedostupnosti IS

AS.3. Opravy vad

AS.3.1. Opravy vad specializovaného licencovaného software

- V rámci tohoto bodu jsou zajišťovány opravy funkčních vad specializovaného software.
- Požadavky jsou klasifikovány podle závažnosti (priority AHD 1 až 5).
- Tuto službu pro Objednatele realizuje třetí strana, a to přímý dodavatel specializovaného software (vykonavatel majetkových práv autorů), v souladu s jeho servisním programem, poskytovaným Objednateli v rámci placené maintenance.
- Na základě pověření Objednatele řeší Dodavatel komunikaci s poskytovatelem produktu související se zdokumentováním a s reklamováním vady.
- Pověřené osoby Objednatele, uvedené v tabulce „Seznam kontaktních osob Objednatele“ v příloze S01 této Smlouvy, se obrací se svými požadavky na službu Help Desk (HD), jejímž prostřednictvím je realizován příjem a registrace požadavků.
- Help Desk předává požadavek na opravu od Objednatele k řešení pracovníkům Podpory 2. úrovně (L2), kteří nejprve analyzují, zda se skutečně jedná o vadu SW nebo o požadavek jiného charakteru.
- Pokud pracovníci podpory L2 dospějí k názoru, že se jedná o vadu SW, rozhodnou, zda řešení spadá do kompetence Dodavatele nebo poskytovatele specializovaného licencovaného SW. V případě, že se jedná o vadu specializovaného software, je požadavek předán poskytovateli produktu a Dodavatel koordinuje řešení požadavku na opravu.
- V případě kdy je nutná součinnost Objednatele se doba této součinnosti nezapočítává do doby nedostupnosti.
- Dodavatel otestuje funkčnost řešení dodané opravy na implementačním prostředí (IMP DAPF).
- Dodavatel definuje postup instalace na produkční prostředí (PP DAPF).
- Pro instalaci oprav priorit 3, 4, 5 a 6 na produkční prostředí se v rámci této Smlouvy počítá s jedním instalačním oknem v měsíci v čase mimo pracovní dobu a s jedním instalačním oknem v měsíci v pracovní době. Instalace proběhne na základě dohody Objednatele a Dodavatele. Případné další instalační okno musí být objednáno formou služby AD, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- Dodavatel poskytne dokumentaci k novým podverzím dotčeného specializovaného software.
- Služba opravy vad specializovaného software je zajišťována v rámci pravidel licenčních a servisních podmínek výrobce příslušného softwarového produktu.

AS.3.2. Opravy vad zákaznického SW

- V rámci tohoto bodu jsou zajišťovány opravy funkčních vad zákaznického SW vytvořeného a poskytnutého Dodavatelem.
- Požadavky jsou klasifikovány podle závažnosti (priority AHD 1-5).
- Pověřené osoby Objednatele, uvedené v tabulce „Seznam kontaktních osob Objednatele“ v příloze S01 této Smlouvy, se obrací se svými požadavky na službu Help Desk (HD), jejímž prostřednictvím je realizován příjem a registrace požadavků.
- Help Desk předává požadavek na opravu od Objednatele k řešení pracovníkům Podpory 2. úrovně (L2), kteří nejprve analyzují, zda se skutečně jedná o vadu SW nebo o požadavek jiného charakteru.
- Pokud pracovníci podpory L2 dospějí k názoru, že se jedná o vadu SW, rozhodnou, zda řešení spadá do kompetence Dodavatele zákaznického SW. V případě, že se jedná o chybu zákaznického SW, je chyba předána specialistům 3. úrovně podpory (L3) k vyřešení.
- V případě neposkytnutí nezbytné součinnosti Objednatele se doba neposkytnutí této součinnosti nezapočítává do doby nedostupnosti.
- V případě, že se ukáže, že hlavní příčina problému (vady) spočívala mimo systém DAPF, nezapočítává se doba existence tohoto problému (vady) do doby nedostupnosti.
- Dodavatel otestuje funkčnost řešení dodané opravy na implementačním prostředí (IMP DAPF).
- Dodavatel vytvoří opravnou dávku (patch).
- Dodavatel definuje postup instalace na produkční prostředí (PP DAPF).
- Pro instalaci oprav priorit 3, 4, 5 a 6 na produkční prostředí se v rámci této Smlouvy počítá s jedním instalačním oknem v měsíci v čase mimo pracovní dobu a s jedním instalačním oknem v měsíci v pracovní době. Instalace proběhne na základě dohody Objednatele a Dodavatele. Případné další instalační okno musí být objednáno formou služby AD.
- Dodavatel poskytne dokumentaci k novým podverzím dotčených SW produktů.
- Dodavatel zajistí návštěvu svého specialisty v místě instalace zařízení, pokud to odstranění vady vyžaduje.
- Pokud je oprava závislá na vyřešení vady specializovaného licencovaného SW, zastavuje se čas řešení opravy až do vyřešení vady specializovaného licencovaného SW výrobcem.

AS.3.3. Upgrade**Dodání nových verzí standardního produktu nebo specializovaného licencovaného SW**

- dodání nové verze standardního produktu nebo specializovaného licencovaného SW probíhá v souladu se servisním programem, který příslušný subdodavatel poskytuje Objednateli,
- implementace nové verze do systému Objednatele a její otestování se provádí na základě speciální objednávky v rámci poskytování služby AD dle této Smlouvy.

Dodání nových verzí customizací a integrací

- tato služba je poskytována na základě speciální objednávky v rámci poskytování služby AD dle této Smlouvy,
- zahrnuje vytvoření a dodání nové verze customizace a integrace na základě požadavku Objednatele nebo v důsledku přechodu Objednatele na vyšší verzi standardního produktu,
- pokrývá také poskytnutí instalační podpory pro nové verze customizací a integrací, kdy Dodavatel provede implementaci nové verze do systému Objednatele a otestuje řešení.

Dodání nových verzí zákaznického SW

- tato služba je poskytována na základě speciální objednávky v rámci poskytování služby AD dle této Smlouvy,
- zahrnuje vytvoření a dodání nové verze zákaznického SW na základě požadavku Objednatele v důsledku přechodu Objednatele na vyšší verzi standardního produktu,

specializovaného licencovaného SW, operačního systému či HW nebo jiných objektivních okolností,

- pokrývá také poskytnutí instalační podpory pro nové verze zákaznického SW, kdy Dodavatel provede implementaci nové verze do systému Objednatele a otestuje řešení,

AS.5. Společná ustanovení

AS.5.1. Součinnost Objednatele

Smluvní strany budou zohledňovat při řešení požadavků závažnost vzniklého problému s ohledem na omezení funkčnosti aplikace. Dodavatel i Objednatel budou vzájemně jednat s maximální vstřícností, zejména v případech, kdy bude vzhledem k nastalým okolnostem nutné navrhnout dočasné náhradní řešení.

Objednatel bude účinně spolupracovat s Dodavatelem:

- při identifikaci problému, při potřebě nasimulování chybového stavu, apod.;
- při testování provedených úprav v implementačním prostředí;
- při odstraňování důsledků vady, při obnově dat, apod.

V případě výskytu vady s dopadem na dostupnost služby (priorita 1 nebo 2) zajistí Objednatel přítomnost svého pracovníka z první úrovně podpory pro poskytnutí aktivní součinnosti po celou dobu trvání prací na obnovení dostupnosti služby.

AS.5.2. Pravidla pro systémovou údržbu

Dodavatel je oprávněn provádět obvyklou systémovou údržbu a rozvoj prostředků za účelem garance a rozvoje kvality služby a Objednatel mu k tomu umožní provádět řízené odstávky systému. Perioda těchto zásahů bude stanovována ad-hoc a zásadně na základě oboustranné dohody.

Objednatel se zavazuje, že neodmítne revizní odstávku minimálně 1x v intervalu jednoho měsíce v časech 20–06 hod. O přesném termínu využití této kategorie odstávky musí být Objednatel informován minimálně 72 hodin předem a musí s navrženým termínem vyslovit souhlas nebo navrhnout náhradní termín.

AS.5.3. Součinnost a odpovědnost Smluvních stran pro zálohování dat DAPF

Zálohování dat - databáze DB2

Objednatel odpovídá za obsah, plánování, provádění a kontrolu pravidelných záloh všech databází DB2 spojených se systémem Viz Ardome a integrační platformou (IP). U těchto databází si Dodavatel vyhrazuje právo provádět navíc v rámci dohodnutých odstávek vlastní jednorázové manuální zálohy. V případě řešení krizové situace s potřebou obnovy dat databáze DB2 ze zálohy (pravidelné nebo jednorázové manuální) odpovídá za tuto obnovu Objednatel a Dodavatel k tomu poskytne nezbytnou součinnost spojenou s distribucí souboru jednorázové zálohy pro Objednatele.

Zálohování dat - databáze TSM a ACSLS

Dodavatel odpovídá za obsah, plánování, provádění a kontrolu pravidelných záloh všech interních databází TSM a ACSLS a současně odpovídá i za obnovu těchto dat při řešení krizových situací.

Zálohování dat - O/S serverů

Objednatel odpovídá za obsah a kontrolu záloh operačních systémů jednotlivých serverů technologické infrastruktury DAPF. Dodavatel v rámci poskytování své součinnosti zajistí po dohodě s Objednatelem správné nakonfigurování a spouštění pravidelných běhů těchto záloh v TSM. V případě řešení krizové situace, kdy bude potřebná obnova DB dat ze zálohy, odpovídá ČT za tuto obnovu.

Zálohování dat - LowRes materiály

Dodavatel odpovídá za obsah, plánování, provádění a kontrolu pravidelných záloh dat LowRes materiálů a za jejich obnovu v rámci řešení krizových situací.

Katalogový list č. 3 - Služba AD - Služby rozvoje DAPF

Parametry poskytované služby	hodnota	úroveň SLC
ID	AD	---
Název	Služby rozvoje DAPF - na přání Objednatele	---
Jednotka služby	dle objednávek	---
Časové pokrytí	5x8	---
Doba odezvy	1 týden	SLA 2
Reakční doba - priorita AHD 6	2 týdny	---
Termín splnění	dle objednávek	---

Tabulka 7 - parametry poskytované služby AD

AD.1. Předmět služby

Dodavatel poskytne Objednateli pracovní kapacity k provádění úprav DAPF podle požadavků a zadání Objednatele. Jedná se zejména o rozšíření funkčnosti aplikací nebo úpravy funkcí stávajících, změny výstupů, formulářů nebo reportů.

Služba je poskytována na základě objednávek, které Objednatel zasílá po dohodě Oprávněných osob o obsahu, rozsahu, termínu a ceně plnění objednávky. Objednávka může být dohodnuta jako služba za pevnou cenu v režimu FP&FT, nebo jako služba v režimu T&M, tedy práce evidovaná ve výkazech práce a fakturovaná podle skutečně vykonané práce Dodavatele. V případě složitějších požadavků (např. upgrade) může být na požadované plnění uzavřena i dílčí smlouva.

Cena služby AD za plnění dle objednávek se řídí jednotkovými cenami specialistů Dodavatele dle článku 2.6. Smlouvy.

AD.2. Popis služby

Požadavky na rozšíření funkčnosti aplikace, stejně tak jako žádosti o konzultace, školení nebo mimořádný technický zásah do IS posílá Objednatel na Help Desk v době, kdy je mu tato služba poskytována a Help Desk zajistí, že odpovědná osoba Dodavatele za příslušnou oblast kontaktuje přímo Objednatele.

Jedná-li se o úpravu zákaznického SW nebo úpravu customizace či integrace, Objednatel obdrží předběžný odhad časové a finanční nákladnosti provedení takové úpravy.

Po odsouhlasení rozsahu a ceny objednávané služby Objednatel a dohodě o termínech realizace je vystavena objednávka či připravena dílčí smlouva a po podpisu začne Dodavatel požadavek Objednatele řešit.

Objednatel má právo požádat o následné zajištění podpory customizací a integrací.

Příloha S04

Obecné obchodní podmínky NESS Czech s.r.o.

Obecné obchodní podmínky NESS Czech s.r.o. jsou přiloženy jako samostatný dokument na následujících stranách této přílohy.

Příloha S05

Řízení projektů NESS Czech s.r.o.

1. DEFINICE POJMŮ

- 1.1. Akceptační kritéria – jsou konkrétní měřitelné technické nebo věcné parametry, předem dohodnuté smluvními stranami a uvedené ve Smlouvě. V případě, že předmětem Akceptační procedury je aplikační programové vybavení, je Akceptačním kritériem provedení akceptačních testů.
- 1.2. Akceptační procedura – je proces posouzení výstupu/plnění dle Akceptačních kritérií. Výsledkem Akceptační procedury je „Akceptační protokol“, podepsaný oběma smluvními stranami.
- 1.3. Kategorie Vad (použitých pro Akceptační proceduru):
 - Vada kategorie A – Vada, vylučující užívání plnění nebo jeho důležité a ucelené části;
 - Vada kategorie B – Vada, omezující provoz, která způsobuje problémy při využívání a provozování plnění nebo jeho části, ale umožňuje provoz, nemá vliv na kvalitu dat a výsledky zpracování, a jí způsobené problémy lze dočasně řešit např. organizačními opatřeními;
 - Vada kategorie C – ostatní Vady.
- 1.4. Projekt – jedinečný celek koordinovaných činností se stanoveným výchozím a konečným bodem, realizovaný k dosažení cílů, určených časovým, nákladovým a výkonovým rozvrhem.
- 1.5. Program – komplexní soubor koordinovaných projektů.
- 1.6. Koordinátor Projektu – je pracovník, jmenovaný Objednatelem, který je odpovědný za zajištění dohodnuté součinnosti Objednatele, zejména zajištění zdrojů a kapacit Objednatele, potřebných pro řádné plnění Projektu. Je odpovědný za aktivní spolupráci zaměstnanců Objednatele ve společných pracovních týmech. Za konečné rozhodování Objednatele ve věcech týkajících se Projektu a celkové řízení a správu procesů, zajišťujících plnění povinností Objednatele vyplývajících ze Smlouvy odpovídá vůči Dodavateli výhradně prostřednictvím Oprávněných osob Objednatele.
- 1.7. Lhůta pro odstranění Vad – lhůta, kterou pro odstranění Vad stanoví Akceptační protokol.
- 1.8. Ředitel Programu – je pracovník, jmenovaný Dodavatelem, který koordinuje práce na všech dílčích projektech, tvořících Program Projektu a celkově řídí a spravuje procesy, zajišťující smluvní plnění Dodavatele. Je odpovědný za plánování, koordinaci a kontrolu všech projektů v rámci Programu Projektu. Je kontaktní osobou Dodavatele vůči managementu Objednatele a z tohoto titulu je členem Řídící komise.
- 1.9. Manažer Projektu – je pracovník, jmenovaný Dodavatelem, který řídí práce na Projektu. Je odpovědný za detailní plánování, koordinaci a kontrolu všech činností, prováděných v rámci Projektu a řídí a spravuje procesy, zajišťující smluvní plnění Dodavatele.
- 1.10. Projektové vedení – je tvořeno Ředitelem Programu, Manažerem Projektu a Koordinátorem Projektu. Je odpovědné za detailní řízení, plánování, koordinaci a kontrolu všech činností, prováděných v rámci Projektu.
- 1.11. Řídící komise – je vrcholný rozhodovací a řídicí orgán Projektu. Členy Řídící komise jsou Oprávněné osoby a další, smluvními stranami jmenované osoby, vybavené potřebnými kompetencemi rozhodovat v zásadních otázkách Projektu a tato rozhodnutí prosadit v rámci své smluvní strany. O zřízení Řídící komise rozhodnou smluvní strany ve Smlouvě. Není-li ustavena, plní funkce Řídící komise Oprávněné osoby.
- 1.12. Úspěšné provedení Akceptační procedury – výsledek Akceptační procedury, kdy plnění bude obsahovat méně než Větší množství Vad.
- 1.13. Větší množství Vad – jedna (1) a více Vad kategorie A, nebo šest (6) a více Vad kategorie B.
- 1.14. Základní dokument Projektu – je detailní popis Projektu, který je vytvořen Manažerem Projektu na jeho začátku a obsahuje popis:
 - cílů a požadavků (včetně metrik a jejich hodnot) Projektu, rozsahu Projektu,
 - struktury a složení pracovních týmů Projektu,
 - pravidel vedení dokumentace,

- základních odpovědností, vazeb a informačních toků v rámci organizace Projektu,
- detailního harmonogramu Projektu,
- plánu řízení rizik,
- organizační struktury Projektu,
- realizace bezpečnosti Projektu,
- projektových postupů a procedur včetně kontroly kvality, předání a akceptace výstupů,
- formy a struktury výstupů Projektu,
- postupů a činností pro zajištění jakosti Projektu (dokumentační, konfigurační a změnové řízení).

2. PROJEKT A ORGÁNY ŘÍZENÍ PROJEKTU

- 2.1. Plnění smluvních stran podle Smlouvy bude řízeno orgány řízení Projektu stanovenými dále.
- 2.2. Smluvní strany zřizují Řídící komisi, Ředitele Programu, Manažera Projektu a Koordinátora Projektu jako orgány řízení Projektu, jejichž pravomoc je stanovena dále, a jmenují členy Řídící komise.
- 2.3. Další orgány řízení Projektu, zejména Tým akceptace a Změnovou komisi, jmenuje Projektové vedení nebo v případě potřeby Řídící komise dle povahy, rozsahu a potřeb Projektu.
- 2.4. Změny v orgánech řízení Projektu dle čl. 2.2 je příslušná smluvní strana povinna písemně oznámit druhé straně nejpozději v okamžiku provedení změny.

3. ŘÍDÍCÍ KOMISE

- 3.1. Řídící komise je vrcholným rozhodovacím a řídicím orgánem Projektu. Úkolem Řídící komise je vytvářet podmínky pro úspěšnou realizaci jednotlivých částí Projektu.
- 3.2. Řídící komise projednává záležitosti a přijímá svá rozhodnutí v souladu s dále stanovenými podmínkami. Řídící komise není oprávněna měnit Smlouvu.
- 3.3. Řídící komise schválí Základní dokument Projektu. Řídící komise schvaluje také všechny změny Základního dokumentu Projektu, které v průběhu Projektu navrhne jedna ze smluvních stran.
- 3.4. V dalším průběhu jednotlivých částí Projektu Řídící komise:
 - připravuje podněty pro dílčí smlouvy na jednotlivé části Projektu a doporučuje změny smluv. Všechny takovéto smlouvy nebo změny smluv musí být podepsány statutárními orgány obou smluvních stran,
 - schvaluje model a pravidla systému kvality,
 - schvaluje výsledky kontroly kvality a vyjadřuje své stanovisko k akceptaci výsledků jednotlivých Fází Projektu na základě výsledku akceptačního řízení,
 - kontroluje a sleduje průběh a postup plnění Smlouvy, plnění cílů a harmonogramu,
 - předkládá statutárním orgánům smluvních stran k rozhodnutí situace, které přesahují pravomoci Řídící komise (zejména podpisy smluv, změny smluv, výjimečné situace, nemožnost přijmout rozhodnutí),
 - ukládá svým členům úkoly, které z titulu jejich funkcí v organizační struktuře smluvních stran mohou podpořit plnění.
- 3.5. Jednání nebo části jednání Řídící komise se mohou se souhlasem Řídící komise zúčastnit i další osoby. Takové osoby se však nezúčastňují rozhodování Řídící komise. Člen Řídící komise může být na základě písemné plné moci zastoupen jinou osobou. V takové plné moci musí být uvedeno, pro jaké konkrétní jednání Řídící komise byla udělena.
- 3.6. Zasedání Řídící komise se konají nejméně jednou za pololetí a dále dle potřeby, zpravidla u příležitosti dosažení důležitého milníku nebo na základě žádosti Manažera Projektu či Koordinátora Projektu za účelem projednání a rozhodnutí o eskalovaných rizicích, problémech nebo změnových požadavcích. Jednání Řídící komise se svolává nejméně tři (3) pracovní dny předem. Jednání Řídící komise může svolat kterýkoli člen Řídící komise, jednání Řídící komise se v takovém případě koná nejdříve třetí (3) pracovní den po takovém svolání.
- 3.7. Řídící komise je usnášeníschopná, jestliže jsou jejímu jednání přítomni všichni její členové, nebo byli všichni členové řádně pozváni a jednání se účastní nejméně jeden (1) zástupce za

každou ze smluvních stran. Řídící komise přijímá rozhodnutí konsensuálně, tj. shodou všech přítomných členů Řídící komise.

- 3.8. Podklady pro jednání Řídící komise předává všem členům Manažer Projektu v písemné podobě nejpozději tři (3) pracovní dny před jednáním.
- 3.9. Z jednání Řídící komise se pořizují zápisy, zachycující projednané skutečnosti, které odsouhlasí a podepíší obě smluvní strany.
- 3.10. V případě, že Řídící komise nebude schopna přijmout konkrétní rozhodnutí, a to ani na opakovaném zasedání, předloží daný problém k rozhodnutí statutárním orgánům smluvních stran.

4. ŘEDITEL PROGRAMU

- 4.1. Ředitel Programu je zodpovědný za řízení a správu Programu, za dodržení jasné vize cílů Programu a za motivaci projektových týmů k jejich dosahování. Ředitel Programu řídí plánování, koordinuje a kontroluje projekty, prováděné v rámci Programu.
- 4.2. Ředitel Programu je odpovědný za správný časový průběh Programu, za zajištění zdrojů a kapacit Dodavatele a případných subdodavatelů, potřebných pro řádné plnění Programu a za spolupráci ve společných týmech, pracujících na jednotlivých projektech Programu.
- 4.3. Ředitel Programu je odpovědný za takové sladění průběhu projektů Programu, aby v daném časovém i finančním rámci vznikly požadované předávané výstupy. Je povinen plánovat a organizovat práci a zajistit její vyhodnocování tak, aby byly dodrženy plánované termíny a rozpočet Programu.
- 4.4. Ředitel Programu je oprávněn zadávat úkoly a vymáhat jejich plnění u Manažerů Projektů, případně zodpovědných osob na straně subdodavatelů či Objednatele.
- 4.5. Ředitel Programu má právo vyžádat si od manažerů jednotlivých projektů, případně zodpovědných osob na straně subdodavatelů či Objednatele, předávání pravidelných nebo nepravidelných informací o činnosti projektových týmů.

5. MANAŽER PROJEKTU

- 5.1. Manažer Projektu je zodpovědný za řízení a správu Projektu, za dodržení jasné vize cílů Projektu a za motivaci týmů k jejich dosahování. Manažer Projektu detailně plánuje, koordinuje a kontroluje všechny činnosti, prováděné v rámci Projektu.
- 5.2. Manažer Projektu je odpovědný za správný časový průběh Projektu, za zajištění zdrojů a kapacit Dodavatele a případných subdodavatelů, potřebných pro řádné plnění Projektu a za spolupráci ve společných týmech pracujících na jednotlivých částech Projektu.
- 5.3. Manažer Projektu je odpovědný za takové pořadí prací na Projektu, aby v daném časovém i finančním rámci vznikly požadované předávané výstupy. Je povinen plánovat a organizovat práci a zajistit její vyhodnocování tak, aby byly dodrženy plánované termíny a rozpočet Projektu.
- 5.4. Manažer Projektu je oprávněn zadávat úkoly a vymáhat jejich plnění u pracovníků, určených smluvními stranami k práci ve společných pracovních týmech a na řešení jednotlivých částí Projektu.
- 5.5. Manažer Projektu musí zajistit správný časový průběh čerpání zdrojů obou smluvních stran a takové pořadí prací, aby v daném časovém i finančním rámci vznikly požadované výstupy Projektu. Musí rovněž přehodnotit plán, pokud zdroje nejsou k dispozici tak, jak se očekávalo a předložit návrhy na jeho úpravu.
- 5.6. Manažer Projektu odpovídá zejména za:
 - realizaci výstupů jednotlivých částí Projektu v rámci schválených cílů a rozsahu a za plnění Smlouvy podle ustanovení Smlouvy,
 - dodržování termínů dle schváleného harmonogramu,
 - navrhování požadavků na změny,
 - schvalování požadavků na změny, které nemají zásadní vliv na Projekt, časový plán Projektu, rozpočet a kvalitu Projektu,
 - předložení návrhů Řídící komisi na schválení změn, které mají zásadní vliv na parametry Projektu definované Smlouvou a byly projednány, analyzovány a doporučeny Změnovou komisí včetně návrhu dalšího postupu,

- detailní plánování, koordinaci a kontrolu všech aktivit Projektu na své úrovni řízení, zadávání úkolů vedoucímu Týmu akceptace a jednotlivým vedoucím dalších týmů, které jsou v jeho řídicí pravomoci,
 - dodržování schváleného modelu, pravidel systému kvality a za dosažení kvality řešení.
- 5.7. Manažer Projektu má právo vyžádat si od vedoucích jednotlivých týmů předávání pravidelných nebo nepravidelných informací o činnosti týmů a od vedoucího Týmu akceptace pravidelné nebo nepravidelné informace, týkající se průběhu nebo výsledků Akceptační procedury.
- 5.8. Manažer Projektu je povinen předávat pravidelné zprávy o průběhu plnění Řídicí komisi. Zpráva musí obsahovat i vyjádření ke stavu rizik a informací o průběhu činnosti, které riziko ošetřují. Zprávu je povinen projednat s Koordinátorem Projektu, v případě rozdílného stanoviska připojit ke zprávě stanovisko Koordinátora Projektu.
- 5.9. Manažer Projektu je povinen vést dokumentaci Projektu a dohlížet na dodržování projektových postupů a procedur, které jsou definovány v Základním dokumentu Projektu.

6. KOORDINÁTOR PROJEKTU

- 6.1. Koordinátor Projektu je odpovědný za zajištění zdrojů a kapacit Objednatele, potřebných pro řádné plnění Projektu / Programu a za jejich aktivní spolupráci ve společných týmech pracujících na jednotlivých částech řešení. Společně s Manažerem Projektu je zodpovědný za dodržení jasně vize cílů Projektu a za motivaci týmů Objednatele k jejich dosahování. Kontroluje průběh Projektu / Programu v rámci schválených cílů a rozsahu Programu a zodpovídá za plnění ostatních závazků, vyplývajících pro Objednatele ze Smlouvy.
- 6.2. Koordinátor Projektu je Arbitrem Programu / Projektu za Objednatele a má konečnou rozhodovací pravomoc Objednatele ve věcech požadavků na Program / Projekt a detailní návrh systému.
- 6.3. Koordinátor Projektu odpovídá zejména za:
- zajištění potřebných zdrojů a kapacit Objednatele v požadované kvalitě a rozsahu dle harmonogramu,
 - řešení běžných problémů při využívání zdrojů,
 - zajištění potřebné technické infrastruktury pro využití vyčleněných zdrojů,
 - dodržování schváleného rozpočtu Projektu,
 - kontrolu předložení návrhů na schválení změn, které mají zásadní vliv na parametry Projektu / Programu, definované Smlouvou a byly projednány, analyzovány a doporučeny Změnovou komisí, včetně návrhu dalšího postupu,
 - detailní plánování, koordinaci a kontrolu všech činností prováděných v rámci týmů, které jsou tvořeny pouze pracovníky Objednatele k plnění úkolů, které jsou plně v kompetenci Objednatele.

7. TÝM AKCEPTACE

- 7.1. Tým akceptace je v rámci jednotlivých částí Projektu podpůrným orgánem, který:
- posuzuje a přebírá Výstupy a připravuje podklady pro rozhodnutí o jejich akceptaci pro Oprávněnou osobu Objednatele,
 - připravuje a provádí Akceptační proceduru.
- 7.2. Členy Týmu akceptace i jeho vedoucího jmenuje a odvolává Řídicí komise.
- 7.3. Členy Týmu akceptace jsou zástupci obou smluvních stran.
- 7.4. Zástupci Dodavatele v Týmu akceptace mají funkci poradní a konzultační.
- 7.5. Jednání Týmu akceptace svolává jeho vedoucí nejméně pět (5) pracovních dní předem.
- 7.6. Pokud Řídicí komise nejmenuje Tým akceptace, vedoucím Týmu akceptace je Koordinátor Projektu a členem Týmu akceptace je Manažer Projektu.

8. ZMĚNOVÁ KOMISE

- 8.1. Změnová komise se skládá z Koordinátora Projektu, který je zároveň vedoucím Změnové komise, z Manažera Projektu a Ředitele Programu. O další členy je možné Změnovou komisí rozšířit na základě rozhodnutí Projektového vedení nebo Řídicí komise.
- 8.2. Vedoucí Změnové komise odpovídá za organizaci její činnosti.

- 8.3. Změnové řízení může být iniciováno tak, že jakýkoli účastník Projektu požádá o změnu, která bude mít vliv na Projekt.
- 8.4. Změnová komise v průběhu jednotlivých částí Projektu:
- analyzuje možnosti a alternativy provedení změny, jejichž potřeba se v průběhu Projektu objevila, spolu s analýzou dopadů na změnu ceny, termínů plnění a kvality plnění,
 - vypracovává varianty změn jednotlivých částí Projektu, které pak vedoucí Změnové komise předkládá Řídící komisi,
 - každý návrh změny eviduje a následně zpracuje a zdokumentuje.
- 8.5. Návrh na změny, které mění obsah akceptovaných výstupů a mají zásadní vliv na cíle a rozsah Projektu, rozpočet Projektu, plán Projektu (počáteční a konečné termíny Projektu a jeho fází, definovaných Smlouvou) či kvalitu Projektu, předkládá Řídící komisi Změnová komise včetně případné analýzy všech dopadů s doporučením dalšího postupu. Rozhodnutí, zda se bude změna realizovat a jaké bude mít případně dopady na změnu smluvně definovaného obsahu výstupů, smluvních termínů či ceny Projektu či dílčích plnění, je výhradně v pravomoci Řídící komise.
- 8.6. Změny, které nesnižují rozsah ani kvalitu plnění a nemají vliv na cenu a termíny plnění, může rozhodnout Koordinátor Projektu a dát je po schválení Ředitelem Programu Řídící komisi pouze na vědomí.

9. PŘEVZETÍ PLNĚNÍ AKCEPTACÍ

- 9.1. Dodavatel písemně vyzve Objednatele k převzetí plnění do Akceptační procedury nejméně tři (3) pracovní dny před zahájením Akceptační procedury. Dodavatel je oprávněně vyzvat Objednatele k převzetí plnění do Akceptační procedury i před termínem, stanoveným Smlouvou.
- 9.2. O převzetí plnění do Akceptační procedury podepíší smluvní strany standardní formulář „Protokol o převzetí plnění do Akceptační procedury“.
- 9.3. Za průběh Akceptační procedury odpovídá Tým akceptace.
- 9.4. Akceptační procedura začíná převzetím plnění do Akceptační procedury. Objednatel je povinen do pěti (5) pracovních dnů od zahájení doručit Dodavateli na standardním formuláři „Zpráva o akceptaci“ návrh „Zprávy o akceptaci“, obsahující veškeré Vady, zjištěné v průběhu Akceptace, včetně jejich kategorizace. Délka Akceptační procedury může být v harmonogramu Projektu stanovena odlišně s ohledem na složitost předávaného Výstupu.
- 9.5. Vedoucí Týmu akceptace svolá do pěti (5) pracovních dnů od doručení návrhu „Zprávy o akceptaci“ oponenturu výsledků akceptace.
- 9.6. V průběhu oponentury výsledků akceptace Vedoucí Týmu akceptace a Manažer Projektu projednají návrh „Zprávy o akceptaci“ a Manažer Projektu navrhne lhůty, ve kterých se Dodavatel zavazuje odstranit jednotlivé Vady. Vedoucí Týmu akceptace a Manažer Projektu podepíší standardní formulář „Zpráva o akceptaci“, obsahující seznam Vad, jejich kategorizaci, lhůty pro jejich odstranění. „Akceptační protokol“, obsahující vedle seznamu Vad a jejich kategorizace ze „Zprávy o akceptaci“ také stanovisko k akceptaci plnění, je podepisován statutárními zástupci smluvních stran. Plnění může být akceptováno:
- bez výhrad,
 - akceptováno s výhradami v případě, že plnění obsahuje méně než Větší počet Vad,
 - neakceptováno v případě, že plnění obsahuje Větší množství Vad.
- 9.7. V případě úspěšného provedení akceptace („bez výhrad“ či „akceptováno s výhradami“) Manažer Projektu a Koordinátor Projektu podepíší standardní formulář „Protokol o převzetí plnění“, čímž je plnění Dodavatele převzato.
- 9.8. Úspěšné provedení akceptace, potvrzení výsledků Akceptační procedury nebo vystavení „Protokolu o převzetí plnění“ nezavazuje Dodavatele povinnosti odstranit všechny Vady plnění ve lhůtě, stanovené v „Akceptačním protokolu“ nebo Smlouvou.
- 9.9. Po vyřešení Vad „akceptace s výhradami“ Objednatel písemně potvrdí jejich odstranění podpisem „Protokolu o odstranění vad“.
- 9.10. Po vyřešení Vad v případě „neakceptováno“ Dodavatel oznámí Objednateli připravenost k opakování Akceptační procedury. V takovém případě je Objednatel povinen nejpozději do tří (3) dnů od takového oznámení vytvořit podmínky pro opakování Akceptační procedury.

Dodavatel má možnost opakovat Akceptační proceduru třikrát. Pokud ani třetí opakování není úspěšné, bude situace projednána na zasedání Řídící komise a ta rozhodne o dalším postupu Projektu.

- 9.11. V případě, že Objednatel nepřevzme plnění k provedení Akceptační procedury nebo v případě, že nepodepíše na základě řádného předání plnění k provedení Akceptační procedury „Protokol o převzetí plnění do Akceptační procedury“ ve stanoveném termínu, platí, že plnění bylo řádně předáno k provedení Akceptační procedury.
- 9.12. V případě, že Objednatel zaviněně neprovede v rámci Týmu akceptace Akceptační proceduru ve stanovených termínech, nebo v případě, že Objednatel svou nečinností nepodepíše „Akceptační protokol“ a „Protokol o převzetí plnění“, přestože bylo testování úspěšně provedeno, platí, že plnění bylo řádně převzato a akceptováno.
- 9.13. Akceptační procedura může být po dohodě smluvních stran zjednodušena a urychlena zejména v případech dílčích plnění, jejichž provedení a kvalitu může Objednatel průběžně sledovat a hodnotit v průběhu plnění a z podstaty tohoto plnění je bezdůvodné provádět akceptační řízení (např., ale nejen, školení, konzultace, dokumentace, workshopy apod.). V těch případech Manažer Projektu a Koordinátor Projektu podepíší „Protokol o převzetí plnění“ spolu s „Akceptačním protokolem“ bez provedení Akceptační procedury.

10. ZMĚNA V ORGANIZACI PROJEKTU

- 10.1. V případě změny organizační struktury na straně Objednatele bude Dodavatel na tuto změnu flexibilně reagovat v oblasti projektového řízení a organizace Projektu. Pokud se taková změna dotkne ustanovení této Smlouvy, smluvní strany o tom uzavřou dodatek této Smlouvy.

Obecné obchodní podmínky NESS Czech s.r.o.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Obchodní společnost NESS Czech s.r.o. (dále jen „NESS“ nebo „společnost NESS“) je právnickou osobou založenou v právní formě společnosti s ručením omezeným podle právních předpisů České republiky.
- 1.2. NESS byla zapsána do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze dne 28.1.1993, a to v oddílu C, vložka 17113.
- 1.3. Sídlo NESS je: Praha 4, V Parku 2335/20, PSČ 148 00.
- 1.4. Identifikační číslo (IČ) NESS je: 4578 6259. Daňové identifikační číslo (DIČ) NESS je: CZ45786259.
- 1.5. Společnost NESS je oprávněna podnikat na základě dále uvedených živnostenských oprávnění, registrovaných u Úřadu městské části Praha 11 – živnostenský odbor, pod čj. ŽO/2010/665/2.
- 1.6. Živnostenské oprávnění č. 1 pro předmět podnikání „Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona“ vzniklo 30.12.1992 a zahrnuje tyto obory činnosti:
 - 1.6.1. Vydavatelské činnosti, polygrafická výroba, knihařské a kopírovací práce.
 - 1.6.2. Výroba, rozmnožování, distribuce, prodej, pronájem zvukových a zvukově-obrazových záznamů a výroba nenahraných nosičů údajů a záznamů.
 - 1.6.3. Výroba elektronických součástek, elektrických zařízení a výroba a opravy elektrických strojů, přístrojů a elektronických zařízení pracujících na malém napětí.
 - 1.6.4. Zprostředkování obchodu a služeb.
 - 1.6.5. Velkoobchod a maloobchod.
 - 1.6.6. Skladování, balení zboží, manipulace s nákladem a technické činnosti v dopravě.
 - 1.6.7. Poskytování software, poradenství v oblasti informačních technologií, zpracování dat, hostingové a související činnosti a webové portály.
 - 1.6.8. Pronájem a půjčování věcí movitých.
 - 1.6.9. Poradenská a konzultační činnost, zpracování odborných studií a posudků.
 - 1.6.10. Příprava a vypracování technických návrhů, grafické a kresličské práce.
 - 1.6.11. Projektování elektrických zařízení.
 - 1.6.12. Výzkum a vývoj v oblasti přírodních a technických věd nebo společenských věd.
 - 1.6.13. Testování, měření, analýzy a kontroly.
 - 1.6.14. Reklamní činnost, marketing, mediální zastoupení.
 - 1.6.15. Překladatelská a tlumočnická činnost.
 - 1.6.16. Mimoškolní výchova a vzdělávání, pořádání kurzů, školení, včetně lektorské činnosti.
 - 1.6.17. Provozování kulturních, kulturně-vzdělávacích a zábavních zařízení, pořádání kulturních produkcí, zábav, výstav, veletrhů, přehlídek, prodejních a obdobných akcí.
- 1.7. Živnostenské oprávnění č. 2 pro předmět podnikání „Výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení“ vzniklo 09.07.2003.
- 1.8. Způsobilost mít práva a povinnosti nabyla NESS ke shora uvedenému dni zápisu do obchodního rejstříku a může ji pozbyt výhradně výmazem z tohoto rejstříku. Způsobilost NESS nabývat práva a povinnosti může být omezena jen zákonem.
- 1.9. Slovní označení „NESS“ a „Ness“ a logo uvedené v článku 22. tohoto dokumentu, jsou ochranné známky NESS Czech s.r.o., registrované u Úřadu průmyslového vlastnictví pod čísly 435850/283707 a 435851/283708 jako národní známky a u Mezinárodního úřadu Světové organizace duševního vlastnictví (International Bureau of the World Intellectual Property Organization (WIPO)) v Ženevě pod čísly 922123 a 922121 jako mezinárodní ochranná známka.
- 1.10. NESS má tyto certifikáty a osvědčení:
 - 1.10.1. ISO 9001:2008 – Systém řízení kvality (QMS – Quality Management System);
 - 1.10.2. ČSN ISO 10006:2004 / ISO 10006:2003 (Management kvality projektů);
 - 1.10.3. ISO 14001:2004 – Systém environmentálního managementu (EMS – Environmental Management System);
 - 1.10.4. ISO/IEC 20000-1:2005 – Řízení IT služeb (ITSM – IT Service Management)
 - 1.10.5. ISO/IEC 27001:2005 – Systém řízení bezpečnosti informací (ISMS – Information Security Management System);
 - 1.10.6. Osvědčení podnikatele pro stupeň utajení „DŮVĚRNÉ“ podle zákona č. 412/2005 Sb.
- 1.11. Všechny uvedené ISO certifikace jsou platné pro oblasti: analýza, návrh, vývoj, implementace, testování a rozvoj rozsáhlých informačních systémů včetně systémové integrace informačních systémů (zahrnující i poskytování softwarových licencí a dodávky hardware) a dlouhodobá podpora včetně outsourcingu systémů v oblasti informačních a komunikačních technologií.

2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1. Pojmy, uvedené v těchto Obecných obchodních podmínkách NESS Czech s.r.o. (dále jen „Obecné obchodní podmínky“) a uvozené velkým písmenem mají význam, který je jim přisouzen zde či ve Smlouvě.
- 2.2. Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“) a dalšími relevantními zákony České republiky.
- 2.3. **Akceptace** - je způsob převzetí předmětu plnění definovaný metodikou Řízení projektu NESS.
- 2.4. **Důvěrné informace** - jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které nebyly smluvní stranou označeny jako veřejné a které se týkají Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách plnění jakož i o průběhu plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství dle § 504 Občanského zákoníku, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how, nebo informace dle § 1730 odst. 2 Občanského zákoníku) anebo informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména utajované informace, bankovní tajemství, informace v pojišťovnictví, osobní údaje). Dále se považují za Důvěrné informace takové informace, které jsou jako Důvěrné výslovně označeny smluvní stranou.
- Za Důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se v průběhu trvání Smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na Smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně Třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 2.5. **Fáze** - je část Projektu ukončená převzetím jednoho nebo více Výstupů. Není-li uvedeno ve Smlouvě jinak, je Fáze dílčím plněním ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.
- 2.6. **Hardware** - je výpočetní technika včetně operačního systému nebo i jiného Software typu OEM s ní dodávaného.
- 2.7. **Help Desk** - je služba NESS, která slouží k přijímání a evidenci všech požadavků na provedení záručních oprav a na poskytování služeb podpory či údržby, přístupná zpravidla prostřednictvím webové aplikace.
- 2.8. **Implementace** - je proces, při kterém se tvoří Informační systém úpravou (tzv. customizací) standardního Software podle specifických potřeb Zákazníka či jeho organizační části, přičemž součástí takového Plnění je i tvorba potřebné dokumentace pro provoz Informačního systému a školení Koncových uživatelů.
- 2.9. **Informační systém** - je soubor Hardware, Software, technické příslušenství a dokumentace jednotně spravované a užívané pro potřeby Zákazníka nebo jeho organizační části.
- 2.10. **Koncový uživatel** - je pracovník Zákazníka, který využívá služeb Informačního systému v rámci plnění svých pracovních povinností.
- 2.11. **Kontaktní osoby** - jsou pracovníci Zákazníka uvedení ve smlouvě, kteří jsou oprávněni obracet se na službu HelpDesk.
- 2.12. **Koordinátor Projektu** - je pracovník jmenovaný Zákazníkem, který je odpovědný za zajištění dohodnuté součinnosti Zákazníka, zejména zajištění zdrojů a kapacit Zákazníka potřebných pro řádné plnění Projektu. Je odpovědný za aktivní spolupráci zaměstnanců Zákazníka ve společných pracovních týmech a celkově řídí a spravuje procesy zajišťující plnění povinností Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy.
- 2.13. **Migrace dat** - je proces zahrnující přípravu migračních nástrojů a dat pro migraci, testování migračních nástrojů a dat a vlastní přenos dat z dosavadního Informačního systému do nového Informačního systému.
- 2.14. **Návrh** - představuje návrh NESS na změnu nebo rozšíření Projektu nebo jeho části, případně návrh na řešení nového Projektu, jehož součástí může být i nabídka (návrh dílčí smlouvy mezi Zákazníkem a NESS).
- 2.15. **Období podpory** - je doba uvedená ve Smlouvě, po kterou se NESS zavazuje poskytovat služby podpory.
- 2.16. **Offshore** - je služba NESS, umožňující Zákazníkovi využití lidských zdrojů NESS k vývoji Software pro Zákazníka formou off-site, tj. mimo sídlo Zákazníka, s vysokou kvalitou a efektivností řešení při dosažení velice příznivého poměru výkon:cena.
- 2.17. **Outsourcing** - je služba NESS umožňující Zákazníkovi využití zdrojů NESS k racionalizaci a zefektivnění provozu a obsluhy interních složek Zákazníka s použitím technických (Hardware i Software) a personálních prostředků, know how a organizačních schopností NESS v oblasti IT tak, aby k těmto činnostem nebylo nutné použít vlastní zdroje Zákazníka. V případě poskytnutí služby Outsourcingu nahrazuje činnost NESS činnosti, které do doby poskytování této služby obstarával Zákazník vlastními silami.
- 2.18. **Oprávněné osoby a jejich zástupci** - jsou zplnomocněné osoby smluvních stran uvedené ve smlouvě, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním, s výjimkou podepisování dodatků Smlouvy, pokud Oprávněná osoba není zároveň statutárním zástupcem.
- 2.19. **Produkty** - jsou všechna zařízení, Hardware, Software a spotřební zboží, které má NESS

- instalovat nebo poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a všechna související dokumentace.
- 2.20. **Projekt** - je skupina časově ohraničených činností, které vedou k naplnění Smlouvy.
- 2.21. **Plnění** - představuje všechny dodávky a služby, které mají být společností NESS dodány nebo poskytnuty v průběhu plnění Smlouvy, tj. zejména Produkty a Služby jak jsou definovány v tomto článku.
- 2.22. **Předmět Smlouvy** – popis Plnění a závazku Zákazníka uhradit cenu Plnění uvedený ve Smlouvě.
- 2.23. **Ředitel Projektu** – je pracovník jmenovaný společností NESS, který řídí práce na Projektu. Je odpovědný za detailní plánování, koordinaci a kontrolu všech činností prováděných v rámci Projektu a celkově řídí a spravuje procesy zajišťující smluvní plnění NESS.
- 2.24. **Řídící komise** – je vrcholný rozhodovací a řídicí orgán Projektu. Členy Řídící komise jsou Oprávněné osoby a další smluvními stranami ve Smlouvě jmenované osoby vybavené potřebnými kompetencemi rozhodovat v zásadních otázkách Projektu a tato rozhodnutí prosadit v rámci své smluvní strany. O zřízení Řídící komise rozhodnou smluvní strany ve Smlouvě. Není-li ustavena, plní funkce Řídící komise Oprávněné osoby.
- 2.25. **Služby** - jsou všechny služby, které má NESS poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a na jejím základě, zejména Systémová integrace. Není-li poskytovanou službou Systémová integrace, je službou zejména projektové řízení, analýza, vývoj, testování, customizace a Implementace Software, Migrace dat, příprava místa instalace, instalace), služba Help Desk, služby podpory, služby Outsourcingu a služby Offshore.
- 2.26. **Smlouva** - představuje písemnou dohodu o Plněních, které jsou součástí Projektu, uzavřenou mezi Zákazníkem a NESS a podepsanou osobami zastupujícími smluvní strany, ve znění případných dohod o změně (dodatků), a to včetně všech jejích příloh, které jsou její nedílitelnou součástí.
- 2.27. **Software** (Programové vybavení) – počítačový program spolu s příslušnou dokumentací, popřípadě i zdrojovými texty, je-li výslovně uvedeno, že jsou zdrojové texty součástí Plnění.
- 2.28. **Standardní formulář** - je formulář, jež je součástí přílohy „Standardní smluvní formuláře“.
- 2.29. **Systémová integrace** - je soubor činností potřebných k úplnému vytvoření Informačního systému a jeho uvedení do provozu, integrace jednotlivých komponent do funkčního celku a řízení všech výše uvedených činností.
- 2.30. **Třetí strana** - je fyzická nebo právnická osoba, kterou není NESS ani Zákazník a která k nim není v postavení osoby ovládané či ovládající ve smyslu ustanovení § 74 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), v platném znění, nebo která není součástí stejného koncernu ve smyslu § 79 téhož zákona.
- 2.31. **Úroveň služeb podpory** - je konkrétní specifikace služeb podpory dohodnutých ve Smlouvě, jejich kvantity, kvality a podmínek, za kterých se NESS zavazuje tyto služby poskytovat.
- 2.32. **Vada** - je rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého Plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou stanoveny v dokumentaci plnění nebo v popisu plnění, je-li takový popis součástí Smlouvy nebo součástí dokumentu vypracovaného na základě Smlouvy. Za Vadu se považují i právní vady Plnění.
- 2.33. **Výstup** - je hmotně i elektronicky zachycený výsledek činnosti NESS dle Smlouvy. Zákazníkem akceptovaný Výstup je pro obě smluvní strany závazným vstupem upřesňujícím popis Plnění pro další plnění Smlouvy.
- 2.34. **Vyšší moc** - je ve smyslu § 2913 Občanského zákoníku mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli povinné smluvní strany, která dočasně nebo trvale zabránila povinné smluvní straně ve splnění smluvní či zákonné povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala. Za Vyšší moc se též považuje neudělení úředního povolení dle odst. 9.2.
- 2.35. **Zákazník** - je osoba jmenovaná ve Smlouvě, které je poskytováno Plnění.
- 2.36. **Záruční doba** - je doba uvedená ve Smlouvě, po níž platí Záruka za jakost.
- 2.37. **Záruka za jakost** - je závazek NESS, že dodané Plnění bude po Záruční dobu způsobilé pro použití ke sjednanému účelu a zachová si smlouvené vlastnosti, tj. vlastnosti uvedené ve Smlouvě nebo v dokumentaci předané jako součást Plnění, případně uvedené v popisu vlastností Výstupu ve Smlouvě.

3. VZTAH SMLOUVY A OBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK

- 3.1. Tyto Obecné obchodní podmínky tvoří přílohu Smlouvy, která na ně odkazuje, a jsou její nedílnou součástí. Podpisem Smlouvy Zákazník tyto Obecné obchodní podmínky ve smyslu § 1753 Občanského zákoníku přijímá a prohlašuje, že si je důkladně přečetl a že neobsahují ustanovení, která nemohl rozumně očekávat.
- 3.2. Smlouva se uzavírá v písemné formě na jedné listině v tolika vyhotoveních, aby každá ze stran mohla obdržet nejméně jedno. Smlouva může též vzniknout na základě nabídky NESS, pokud je to v ní výslovně uvedeno, jsou k ní přiloženy tyto Obecné obchodní podmínky a je Zákazníkem přijata bez výhrad a bez omezení jinými obchodními podmínkami.
- 3.3. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, platí ustanovení Obecných obchodních podmínek.

3.4. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a Obecných obchodních podmínek platí ustanovení Smlouvy a to i v případě, že je některý článek Obecných obchodních podmínek upraven dílčím a odlišným způsobem ve Smlouvě samé. Smlouva může stanovit přednost úpravy odlišné a upravit i souslednost závaznosti jednotlivých příloh Smlouvy.

4. PLNĚNÍ

- 4.1. Všechny Návrhy NESS zůstávají v platnosti po dobu třiceti (30) dnů od jejich doručení, není-li v Návrhu uvedena platnost Návrhu odlišně. Vystaví-li Zákazník na základě Návrhu objednávku, dojde k uzavření dílčí smlouvy písemnou akceptací takové objednávky společností NESS.
- 4.2. Plnění je popsáno ve Smlouvě v části Předmět Smlouvy. Případný harmonogram obsahuje konkrétní, pro smluvní strany závazné, termíny Plnění. Místem Plnění je sídlo Zákazníka.
- 4.3. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy (včetně změny sídla), jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu nejpozději do tří (3) pracovních dnů po provedení takové změny či přijetí rozhodnutí o ní. V případě podstatných změn okolností oproti situaci při uzavření Smlouvy, majících závažný vliv na Plnění, se smluvní strany dohodnou na pokračování plnění Smlouvy dohodou o změně Smlouvy.
- 4.4. Smluvní strany se dále zavazují poskytnout druhé smluvní straně dohodnutou součinnost umožňující řádné plnění závazků ze Smlouvy. Podmínky součinnosti jsou uvedeny ve Smlouvě nebo jsou písemně dohodnuty Oprávněnými osobami.
- 4.5. V zájmu optimálního plnění Smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 4.6. Smluvní strany se zavazují plnit své závazky v souladu se všemi příslušnými obecně závaznými předpisy
- 4.7. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím Třetích osob, přitom však odpovídají, jako by plnily samy. Stejnou odpovědnost nesou, plní-li své závazky prostřednictvím osob ovládajících, ovládaných či členů jejich koncernu.
- 4.8. Zákazník se zavazuje umožnit NESS přístup k vlastnímu Software a k automatizovanému i neautomatizovanému Informačnímu systému v rozsahu nezbytném pro řádné plnění Smlouvy.

4.9. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

4.10. Žádná ze smluvních stran během realizace plnění dle Smlouvy a po dobu 12 měsíců od data ukončení její účinnosti, přímo nebo nepřímo vědomě nenabídne zaměstnání žádnému ze zaměstnanců druhé smluvní strany, jenž se podílel na plnění dle Smlouvy, bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.

4.11. NESS zajistí, aby jeho pracovníci podílející se na plnění podle Smlouvy při pobytu na pracovištích Zákazníka dodržovali vnitřní předpisy, pokyny a směrnice Zákazníka, dodržovali předpisy Zákazníka upravující pohyb na pracovištích, pro požární bezpečnost, pro ochranu zdraví při práci a další interní předpisy Zákazníka, pokud s takovými předpisy byli Zákazníkem seznámeni, přičemž o seznámení musí být pořízen písemný zápis.

5. DÍLČÍ SMLOUVY

- 5.1. Smluvní strany mohou jednotlivé části Plnění Smlouvy upravit, popřípadě je upřesnit pomocí písemných dílčích smluv.
- 5.2. Smluvní strany mohou uzavřít dílčí smlouvu ke Smlouvě i v případě, kdy předmět dílčí smlouvy rozšiřuje Plnění či na něj nějakým způsobem navazuje.
- 5.3. Nestanoví-li dílčí smlouvy výslovně jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran při plnění dílčí smlouvy Smlouvou včetně těchto Obecných obchodních podmínek.
- 5.4. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a zněním dílčí smlouvy platí ustanovení dílčí smlouvy.
- 5.5. Změny provedené dílčí smlouvou oproti ustanovením Smlouvy se týkají pouze plnění poskytovaného na základě takové dílčí smlouvy.
- 5.6. Ukončení účinnosti kterékoliv dílčí smlouvy nemá vliv na účinnost Smlouvy.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Ceny ve Smlouvě jsou udávány v českých korunách (Kč), eurech (EUR) nebo v amerických dolarech (USD). Pokud je dohodnuto, že ceny v EUR a USD jsou splatné v českých korunách, je použit kurz České národní banky platný ke dni zdanitelného plnění.
- 6.2. Cena za Plnění byla stanovena dohodou smluvních stran. Cena zahrnuje:
 - 6.2.1. celní poplatky,
 - 6.2.2. pojištění po dobu přepravy,
 - 6.2.3. dopravné,
 - 6.2.4. instalaci,
 - 6.2.5. všechny ostatní náklady NESS spojené s Plněním dle Smlouvy, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 6.3. Cena za Plnění nezahrnuje daň z přidané hodnoty.

- 6.4. Platební podmínky pro dodávky Produktů:
- 6.4.1. zálohová platba ve výši čtyřicet (40) procent celkové platby je fakturovaná při zahájení Plnění,
 - 6.4.2. šedesát procent (60) celkové platby je fakturováno při převzetí Plnění.
- 6.5. Platební podmínky pro Fáze služeb, kromě Fáze služeb podpory:
- 6.5.1. zálohová platba ve výši třicet (30) procent celkové platby je fakturovaná při zahájení Fáze,
 - 6.5.2. zálohová platba ve výši padesát (50) procent celkové platby je fakturovaná v pravidelných měsíčních splátkách počínaje měsícem následujícím po měsíci, ve kterém byla Fáze zahájena. Poslední měsíční splátka připadá na měsíc, ve kterém má dojít k převzetí Plnění,
 - 6.5.3. dvacet (20) procent celkové platby je fakturovaných při převzetí (nebo Akceptaci, je-li dohodnuta) Plnění.
- 6.6. Platební podmínky pro služby podpory, Offshore a Outsourcingu:
- 6.6.1. celková platba za služby NESS je splatná v pravidelných měsíčních platbách uvedených ve Smlouvě, resp. v platbách za měřicí interval definovaný ve Smlouvě, fakturovaných k 1. dni v měsíci, ve kterém je služba poskytována, resp. k 1. dni měřicího intervalu;
 - 6.6.2. platby za služby Třetích stran jsou splatné podle jejich platebních podmínek.
- 6.7. Cena je vždy splatná na základě daňových dokladů (faktur), vystavovaných v souladu s ustanoveními tohoto čl. 6. a s podmínkami a v termínech sjednaných ve Smlouvě.
- 6.8. V případě, že doba plnění Smlouvy je delší než šest (6) měsíců a index růstu spotřebitelských cen (míra inflace) vyhlášený Českým statistickým úřadem vzroste o pět (5) nebo více procent proti okamžiku předchozího stanovení nebo zvýšení ceny, je NESS oprávněna zvýšit cenu Služeb o částku odpovídající takovému procentuálnímu nárůstu. Zvýšení ceny bude upraveno dodatkem Smlouvy, který předloží NESS a Zákazník je povinen takový dodatek uzavřít.
- 6.9. Faktury musí splňovat veškeré náležitosti účetních a daňových dokladů vyžadované platnými právními předpisy pro takové doklady. Přílohy faktury tvoří kopie potvrzených dokumentů popisujících převzetí Plnění, jehož cena je fakturována. NESS se zavazuje na fakturách uvádět jen účty, které jsou zveřejněny příslušným správcem daně ve smyslu § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.
- 6.10. Pokud faktura nesplňuje podmínky stanovené v odst. 6.9, je smluvní strana oprávněna ji vrátit ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů od jejího

obdržení s vytknutím chyb faktury. V takovém případě se dnem odeslání faktury s oznámením jejich vad přerušuje doba splatnosti faktury a nová doba splatnosti počne běžet doručením řádně opravené faktury druhé smluvní straně.

- 6.11. Lhůta splatnosti faktury je patnáct (15) dní ode dne doručení. Cena vyúčtovaná fakturou se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.
- 6.12. Všechny částky poukazované vzájemně smluvními stranami musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty. Veškeré bankovní náklady a výdaje banky Zákazníka ponese Zákazník, veškeré bankovní náklady a výdaje banky společnosti NESS ponese NESS.
- 6.13. V případě prodlení se zaplacením peněžitě částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení z dlužné částky ve výši 0,05 % za každý započatý den prodlení.

7. PŘEVZETÍ PLNĚNÍ

- 7.1. NESS písemně vyzve Zákazníka k převzetí Plnění nejméně tři (3) pracovní dny před odevzdáním Plnění či dílčího plnění (Fáze). NESS je oprávněna vyzvat Zákazníka k převzetí Plnění i před termínem stanoveným Smlouvou.
- 7.2. Zákazník je povinen řádně předávané Plnění převzít a převzetí dohodnutým způsobem potvrdit.
- 7.3. U Výstupů, u kterých bylo dohodnuto převzetí plnění Akceptací, je převzetí provedeno dnem podpisu Akceptačního protokolu. Podpisem Akceptačního protokolu je Plnění či dílčí plnění dokončeno, předáno a Zákazníkem převzato. Podpis Akceptačního protokolu smluvními stranami je nutnou a postačující podmínkou pro vznik oprávnění NESS vystavit fakturu za poskytnuté Plnění podle Smlouvy, resp. dílčího plnění. Totéž platí při splnění podmínek dle odst. 7.7.
- 7.4. U Výstupů, při kterých bylo dohodnuto převzetí plnění podpisem Protokolu o převzetí Plnění (Hardware, licence Software apod.) je převzetí provedeno dnem podpisu Protokolu o převzetí Plnění.
- 7.5. U Výstupů, při kterých nebylo dohodnuto převzetí plnění Akceptací či Protokolem o převzetí Plnění, se převzetím Plnění nebo jeho části rozumí čas odevzdání Plnění nebo jeho části Zákazníkovi, pokud Zákazník do pěti (5) pracovních dnů neoznámí NESS Vady.
- 7.6. Rozhodným obdobím pro kontrolu plnění Služeb podpory je jeden (1) měsíc, není-li ve Smlouvě určeno jinak. Služby podpory se považují za převzaté vždy v poslední pracovní den rozhodného období, ve kterém byly služby podpory poskytovány.
- 7.7. Jakékoliv Plnění se považuje za úspěšně provedené a předmět plnění za řádně zhotovený,

předaný a převzatý i v případě, že Zákazník převzetí Plnění bezdůvodně odmítl, bezdůvodně nepodepsal Akceptační protokol nebo Akceptaci neprovedl, jakož i začal Plnění nebo jeho součást užívat pro jiné účely, než pro provedení Akceptace či předávacího řízení, nebo takové užití umožnil třetí osobě.

8. VLASTNICKÁ PRÁVA, PRÁVA UŽITÍ DÍLA A PŘECHOD NEBEZPEČÍ ŠKODY

- 8.1. Vlastnické právo k Produktu, který se podle Smlouvy má stát vlastnictvím Zákazníka, přechází na Zákazníka dnem úplného zaplacení ceny takového Plnění, jehož součástí je i dodávka Produktu.
- 8.2. Vznikne-li Plněním autorské dílo či jiné dílo chráněné jako duševní vlastnictví (dále jen „vytvářené dílo“), nebo součástí předmětu Smlouvy je poskytnutí práv užití autorské dílo v době nabytí účinnosti Smlouvy již existující (dále jen „existující dílo“) k němuž má podle Smlouvy být udělena Zákazníkovi licence (vytvářené dílo a existující díla dále společně „dílo“), nabývá Zákazník licenci dnem úplného zaplacení ceny takového díla. Do té doby je Zákazník takové dílo oprávněn užívat v rozsahu a způsobem, jenž vyplývá z účelu Smlouvy. Pokud Zákazník neuhradí cenu takového díla ani do 30 dnů po době splatnosti faktury, tak marným uplynutím této lhůty právo dočasného užití díla zaniká. Zákazník je k využití licence oprávněn, nikoli povinen, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Je oprávněn
 - 8.2.1. užívat takové dílo v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě nebo v licenčních ujednáních týkajících se takového díla,
 - 8.2.2. vytvářet kopie takového díla, avšak pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh. Kopie je Zákazník povinen zabezpečit proti ztrátě a odcizení a musí je označit všemi autorskými právy a označením jako originál,
 - 8.2.3. postoupit licenci, poskytnout podlicenci, nebo jiným obdobným způsobem poskytnout takové dílo třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem NESS, není-li takové dílo výslovně k poskytnutí třetí osobě určeno ustanoveními Smlouvy. V případech, kdy je takové dílo výslovně k poskytnutí třetí osobě určeno ustanoveními Smlouvy, je Zákazník na základě práva užití díla oprávněn v témž rozsahu nebo v rozsahu uvedeném ve Smlouvě poskytnout právo užití díla třetí osobě, pro kterou je dílo určeno.
- 8.3. Práva užití existujícího díla se řídí zvláštními podmínkami vykonavatele majetkových práv autora. Takové podmínky tvoří zpravidla

samostatnou přílohu Smlouvy. Licence k vytvářenému dílu je poskytnuta bez omezení množství rozsahu ke všem způsobům užití v rámci informačního systému realizovanému v rámci nebo v souvislosti se Smlouvou,

- 8.4. Není-li ve Smlouvě uvedeno něco jiného, licence je nevýhradní poskytnutá na dobu omezenou pouze dobou trvání majetkových práv autorů.
- 8.5. V případě, že Zákazník užíval dílo v rozporu se Smlouvou a nezjedná nápravu ani po uplynutí poskytnuté lhůty, je NESS oprávněna od Smlouvy zcela nebo zčásti odstoupit. Lhůta k nápravě musí být poskytnuta písemně a nesmí být kratší než třicet (30) dnů. Pokud bylo dílo poskytnuto v souladu s odst. 8.2.3. třetí osobě, může právo užití díla zaniknout na základě odstoupení i v případě, že je užití díla porušováno takovou třetí osobou. Zákazník je v takovém případě povinen zajistit, aby třetí osoba přestala dílo užívat.
- 8.6. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Zákazníka dnem jejich předání.
- 8.7. V případě dodávky Hardware (zboží), od okamžiku dopravení zboží do místa jeho instalace v prostorách Zákazníka až do jeho předání Zákazníkovi, se smluvní vztah řídí ustanoveními o úschově ve smyslu § 2402 Občanského zákoníku, jako smlouva o úschově.

9. EXPORT – REEXPORT

- 9.1. Produkty dodávané NESS podle Smlouvy mohou podléhat místním předpisům o kontrolním režimu zboží. Zákazník se zavazuje, že bude dodržovat takové předpisy při dovozu, vývozu a opětovném vývozu takového kontrolovaného zboží a technických dat dodaných NESS. Takový závazek se bude také vztahovat na technické informace přímo získávané z výše uvedeného kontrolovaného zboží a technických dat.
- 9.2. V případě, že obecně závazné právní předpisy požadují udělení vývozních nebo dovozních povolení, může být bez ohledu na ostatní ustanovení těchto Obecných obchodních podmínek Plnění poskytnuto jediné za předpokladu, že NESS budou tato povolení udělena.
- 9.3. Výhradní povinností Zákazníka je, aby vyhověl místním reexportním předpisům. Zákazník se zavazuje nevyvézt Produkty dodané prostřednictvím NESS bez předcházejícího písemného souhlasu NESS. Tento souhlas nebude bezdůvodně odepřen.

10. ZÁRUKA ZA JAKOST A ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 10.1. NESS se na základě Záruky za jakost zavazuje odstranit všechny Vady zjištěné a nahlášené v Záruční době.
- 10.2. Záruční doba počíná běžet převzetím Plnění. Je-li Plnění složeno z více částí (více Fází – dílčích plnění), potom Záruční doba každé jednotlivé

části Plnění začíná běžet od okamžiku jejího převzetí a vztahuje se na Vady zjištěné a oznámené v Záruční době. Záruční Vady jsou odstraňovány bezúplatně.

- 10.3. Zákazník zasílá požadavky na záruční opravu v písemné formě prostřednictvím Oprávněných osob s využitím Standardního formuláře „Hlášení požadavku“ nebo jiným dohodnutým způsobem. Jsou-li ve Smlouvě dohodnuty služby podpory NESS, pak jsou požadavky zadávány prostřednictvím internetového portálu HelpDesk NESS. Oznámené Vady musí být dostatečně specifikovány. Oznámení zjištěných Vad musí být provedeno nejpozději do posledního pracovního dne běhu Záruční doby.
- 10.4. Práce na odstranění oznámené Vady, na kterou se vztahuje Záruka za jakost, musí být zahájeny bez zbytečného odkladu. Není-li možné takovou Vadu odstranit okamžitě, musí NESS oznámit bez zbytečného odkladu Zákazníkovi předpokládaný termín a způsob odstranění Vady.
- 10.5. NESS je oprávněna dočasně odstranit Vadu i tím, že navrhne postup, který zamezí projevům Vady při běžném provozu, do doby definitivního odstranění Vady.

11. OMEZENÍ ZÁRUKY

- 11.1. NESS nenese odpovědnost za Vady a Záruka za jakost se nevztahuje na Vady vzniklé:
- 11.1.1. provozováním Informačního systému v rozporu s dodanou uživatelskou, popř. technickou dokumentací,
 - 11.1.2. neoprávněným nebo neodborným zásahem do Produktu či nesprávným užitím Produktu Zákazníkem nebo Třetí osobou,
 - 11.1.3. úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do dodaného Informačního systému bez předchozího písemného souhlasu NESS,
 - 11.1.4. úpravou Software, která je v rozporu s podmínkami Smlouvy nebo zákonem, užíváním Software v jiném než NESS definovaném operačním a/nebo databázovém prostředí nebo užíváním Software v jiné než aktuální verzi podporované NESS, to vše bez předchozího písemného souhlasu NESS,
 - 11.1.5. zásahem do datových struktur mimo příslušný Software,
 - 11.1.6. zásahem do dat mimo příslušný Software,
 - 11.1.7. instalací jiného Software, který je v interakci se Software dodaným NESS, do Informačního systému Zákazníka, ve kterém je Software provozován, bez souhlasu NESS,
 - 11.1.8. změnou parametrů prostředí Informačního systému Zákazníka, ve kterém je dodaný Software provozován, bez předchozího písemného souhlasu NESS,

11.1.9. komponentami Informačního systému Zákazníka, na které se nevztahuje Záruka za jakost,

11.1.10. vlivem počítačových virů, pokud je do Informačního systému nezavlekla NESS,

11.1.11. zanedbáním předepsané údržby Informačního systému nebo jeho částí ze strany Zákazníka.

11.2. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Zákazník. Zákazník je zároveň povinen jednat s obvyklou péčí a předcházet vzniku možných škod tak, že bude provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. NESS nenese odpovědnost za škodu vzniklou ztrátou či poškozením dat nebo datových struktur Zákazníka, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání plnění dodaného NESS, na které se vztahuje Záruka za jakost, není-li ztráta či poškození dat způsobeno Vadou.

11.3. Záruka a Záruční doba se nevztahuje na Služby, jejichž kvalitu Zákazník kontroluje průběžně při jejich poskytování, jako např.:

11.3.1. školení Zákazníka,

11.3.2. instalace oprav softwarových chyb,

11.3.3. poskytnutí služeb podpory (pokud v sobě nezahrnuje vývoj/opravu Software.

11.4. V případě, že Zákazník požádá o opravu Vady, na kterou se nevztahuje Záruka za jakost, dohodne se NESS a Zákazník na podmínkách jejího výkonu. Povinností NESS je předem informovat Zákazníka o tom, že jím požadovaná služba není kryta Zárukou za jakost a bude účtována dle aktuálních cen příslušné Služby.

11.5. Náklady NESS na činnosti spojené s analýzou požadavků, na které se nevztahuje Záruka za jakost, nese Zákazník.

12. SLUŽBY PODPORY

12.1. Služby podpory, které se NESS zavazuje poskytnout dle dohodnuté Úrovně služeb podpory v Období podpory, jsou definované v článku 12. těchto Obecných obchodních podmínek. Období podpory začíná plynout převzetím Plnění.

12.2. V rámci služeb podpory NESS, je-li tak ve Smlouvě dohodnuto, vykonává následující činnosti (všechny, nebo některé dle dohody uvedené ve Smlouvě):

12.2.1. služba Help Desk, tj. přijímání a evidence požadavků Kontaktních osob Zákazníka na služby podpory,

12.2.2. služba Telefonické konzultace (Hot Line), tj. řešení požadavků na služby podpory prostřednictvím telefonické konzultace specialistů NESS,

12.2.3. služba Podpora aplikace, tj. řešení mimořádných požadavků Zákazníka na služby podpory a odstraňování Vad, na které se nevztahuje Záruka za jakost;

Vady, na které se vztahuje Záruka za jakost, jsou v rámci této služby odstraňovány zdarma,

- 12.2.4. služba Správa systémů, tj. vykonávání preventivní údržby dodávaných systémů a odstraňování chyb, které se vyskytnou na úrovni databáze nebo operačních systémů,
 - 12.2.5. služba Upgrade tj. poskytování nových verzí Software s rozšířenou funkcionalitou,
 - 12.2.6. služba dle objednávek Zákazníka, tj. zejména tvorba rozšíření funkčnosti Software nebo úpravy funkcí stávajících dle požadavků Zákazníka,
 - 12.2.7. další smluvně dohodnuté služby.
- 12.3. Služby podpory vyžadující komunikaci s Informačním systémem Zákazníka mohou být poskytnuty jako:
- 12.3.1. On Site služby, tj. řešení na Informačním systému Zákazníka, v prostorech Zákazníka,
 - 12.3.2. On Line služby (nebo též Off Site služby), tj. řešení prostřednictvím on-line připojení k Informačnímu systému Zákazníka (vzdáleným přístupem ze sídla NESS).

13. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

- 13.1. Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni Oprávněných osob a jejich zástupců. Zástupci Oprávněných osob přitom Oprávněnou osobu zastupují při plnění její působnosti v plném rozsahu. Tím není dotčena možnost smluvních stran komunikovat prostřednictvím statutárních orgánů.
- 13.2. První Oprávněné osoby a jejich zástupce smluvní strany jmenují ve Smlouvě. Smluvní strana je oprávněna kdykoliv jmenovat jinou Oprávněnou osobu nebo jejího zástupce, je však povinna na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů od jejího provedení, aniž by museli smluvní strany uzavírat dodatek Smlouvy. Totéž se týká i změny ostatních osob uvedených ve smlouvě. Oznámení je oprávněna smluvní strana učinit prostřednictvím Oprávněné osoby nebo statutárním orgánem pouze.
- 13.3. Oprávněné osoby jsou zmocněny:
- 13.3.1. kontrolovat postup plnění závazků ze Smlouvy,
 - 13.3.2. koordinovat postup smluvních stran,
 - 13.3.3. organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním závazků ze Smlouvy,
 - 13.3.4. písemně dohodnout další součinnost smluvních stran nestanovenou ve Smlouvě a koordinovat součinnost smluvních stran,

13.3.5. informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy,

13.3.6. připravovat návrhy potřebných změn a dodatků Smlouvy, připravovat návrhy dalších smluv a předkládat takové návrhy smluvním stranám k uzavření,

13.3.7. uzavírat dohody o změně Smlouvy a další smlouvy připravené v souladu s předchozím odst. 13.3.6 jen za předpokladu, že k tomu byli výslovně zmocněni a své zmocnění mohou prokázat Smlouvou či jiným písemným dokladem.

13.4. Všechny dokumenty mající vztah k plnění závazků ze Smlouvy, představující vícestranné či jednostranné úkony smluvních stran, například zápisy z jednání, dodatky k zadání, protokoly, výzvy, upozornění, žádosti a jiná oznámení, musí být vyhotoveny písemně a podepsány Oprávněnými osobami, pokud z jejich podstaty neplyne, že musejí být podepsány statutárním orgánem.

13.5. Dokumenty uvedené v odst. 13.4 se vždy doručují druhé smluvní straně, a to:

- 13.5.1. osobně oproti potvrzení o převzetí,
- 13.5.2. doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku; v takovém případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem doručení do sféry působnosti adresáta, nebo dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl (uvedený způsob komunikace se použije pro dokumenty mající podstatný vliv na plnění Smlouvy), nebo
- 13.5.3. faxem nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslaných tímto způsobem.

13.6. V případě doručování dokumentů v elektronické formě budou smluvní strany používat formát MS Office 95 nebo vyšší, případně formát .pdf. Dokumenty v elektronické formě lze doručovat prostřednictvím elektronické pošty nebo na dohodnutém datovém médiu (CD-ROM, DVD).

13.7. Dokumenty se doručují na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak.

13.8. V rámci celé Smlouvy mohou některé pravomoci Oprávněných osob strany převést na zvláštní orgány řízení projektu. V případě, že tak učiní, budou práva, povinnosti a způsob nahrazení jednotlivých pravomocí Oprávněných osob takovýmito orgány upraveny zvláštními ustanoveními Smlouvy.

14. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 14.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastního obchodního tajemství. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových postupů utajení Důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících Třetích stran, pokud jim takové informace musí být poskytnuty, avšak jen v rozsahu nezbytném pro jejich spolupráci na Plnění.
- 14.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit získané Důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- 14.3. Každá smluvní strana je oprávněna uvádět obchodní firmu a logo druhé smluvní strany v obchodních a marketingových materiálech jako svého obchodního partnera. Každá smluvní strana je oprávněna prezentovat Plnění podle Smlouvy a jeho základní parametry ve svých referencích. Žádná smluvní strana bezdůvodně neodmítne žádost o poskytnutí referenční návštěvy či referenčního dopisu o Plnění podle Smlouvy.
- 14.4. V případě ukončení účinnosti některých smluvních ujednání není dotčeno ustanovení o ochraně Důvěrných informací, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.
- 14.5. Veškeré hmotné formy Důvěrných informací (např. písemná dokumentace) poskytnuté podle Smlouvy jsou a zůstanou vlastnictvím poskytovatele Důvěrné informace a takové hmotné formy Důvěrné informace mu budou na jeho písemnou žádost a podle příslušné specifikace okamžitě vráceny nebo zničeny, včetně elektronických kopií, pokud je smluvní strana nepotřebuje k Plnění podle Smlouvy.
- 14.6. Smluvní strany prohlašují, že získaly nebo získají souhlas svých pracovníků, podílejících se na plnění Smlouvy, s poskytnutím osobních údajů (ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění) k jejich zpracování druhou smluvní stranou. Takovými osobními údaji se rozumí jméno a příjmení, telefonní číslo, emailová adresa, pracovní pozice, výjimečně i jiné osobní údaje, je-li to nezbytné pro plnění Smlouvy, např. pro povolení vstupu/získání dočasné průkazky pro vstup do chráněných prostor druhé smluvní strany. Smluvní strany se zavazují zpracovávat takové poskytnuté osobní údaje v souladu s uvedeným zákonem na ochranu osobních údajů a uchovávat je jen po nezbytnou dobu pro plnění závazků dle Smlouvy, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy. Po pominutí účelu, pro který byly osobní údaje poskytnuty,

nejdéle po ukončení Smlouvy, jsou smluvní strany povinny poskytnuté osobní údaje zničit.

- 14.7. Pokud se při plnění předmětu Smlouvy NESS seznámí s osobními údaji klientů Zákazníka, je povinen s nimi zacházet stejným způsobem, jako je uvedeno v předchozím odstavci, zavazuje se využít je výhradně pro plnění předmětu Smlouvy, je povinen zabezpečit, aby nedošlo k jejich zneužití a je povinen zajistit, aby se takovými osobními údaji seznámili pouze ti pracovníci NESS, kteří s nimi musejí přijít do styku při plnění Smlouvy.

15. NÁHRADA ŠKODY

- 15.1. Smluvní strany jsou povinny nahradit způsobenou škodu či jinou újmu (dále jen „škoda“) podle platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Pokud jedna smluvní strana zjistí hrozící škodu, je povinna o tomto druhou smluvní stranu okamžitě informovat.
- 15.2. Žádná ze smluvních stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 15.3. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy není žádná ze smluvních stran povinna nahradit jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě, a to i vyplývající z nedodržení povinností vůči správním orgánům, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti.
- 15.4. Smluvní strany výslovně omezují právo na náhradu škody, která může při plnění této Smlouvy jedné smluvní straně vzniknout, a to:
- 15.4.1. u Smlouvy s pevně stanovenou cenou ve výši celkové ceny Plnění;
- 15.4.2. u Smlouvy, ve které není stanovena celková cena Plnění se považuje pro účely tohoto ustanovení za cenu Plnění dle Smlouvy částka, která odpovídá celkové ceně, která by byla zaplácena za takové opakující se Plnění za dobu dvanácti (12) měsíců.

16. VYŠŠÍ MOC

- 16.1. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu a není v prodlení se splněním svých závazků, pokud byly způsobeny Vyšší mocí. V takovém případě není smluvní strana povinna hradit smluvní pokuty jakož i jiné dohodnuté sankce, ani poskytnout náhradu škody.
- 16.2. To neplatí, jde-li o překážku, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich

hospodářských poměrů. Účinky Vyšší moci jsou omezeny pouze na dobu, po kterou trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

- 16.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na překážky způsobené Vyšší mocí bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek způsobených Vyšší mocí.

17. SMLUVNÍ POKUTY

- 17.1. Smluvní strany mohou uplatnit smluvní pokuty stanovené dále a porušující smluvní strana je povinna uhradit zaslanou fakturu stanovující smluvní pokutu.
- 17.2. Pro každý případ prodlení s nepeněžitým plněním se stanovuje smluvní pokuta ve výši určené ve Smlouvě, kterou je povinna uhradit smluvní strana, která je v prodlení.
- 17.3. Pro každý případ porušení podmínek užití díla (odst. 8.2.) se stanovuje pro Zákazníka smluvní pokuta ve výši jedno sto tisíc (100.000,-) Kč.
- 17.4. Pro každý případ porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací (článek 14.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši jeden milion (1.000.000,-) Kč, kterou je povinna uhradit provinivší se smluvní strana.
- 17.5. Pro každý případ porušení ustanovení o nezaměstnávání zaměstnanců (odst. 4.10.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši pět set tisíc (500.000,-) Kč, kterou je povinna uhradit provinivší se smluvní strana.
- 17.6. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do patnácti (15) dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k zaplacení.
- 17.7. Zaplacením smluvní pokuty nebo úroků z prodlení není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody ve výši přesahující uhrazené smluvní pokuty nebo úroky z prodlení, a to v rozsahu stanoveném Smlouvou.

18. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 18.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k smírnému odstranění a vyřešení sporů, a to nejprve prostřednictvím Oprávněných osob a v případě, že takové smírné vyřešení nebude možné, prostřednictvím jednání statutárních orgánů.
- 18.2. V případě, že spor nebude vyřešen konsensem podle předchozího odstavce, smluvní strany se dohodly řešit spor formou asistovaného vyjednávání (mediace) za řízení společně vybrané autority v oblasti ICT. Vyřešení sporu bude zaznamenáno ve formě notářského zápisu.
- 18.3. V případě, že smluvní strany nedosáhnou smírného řešení, nebo se nedohodnou na výběru autority uvedené v předchozím odstavci do deseti dnů od návrhu jedné smluvní strany na řešení sporu mediací, nebo jedna smluvní strana je při řešení sporu nečinná, má každá ze smluvních

stran právo předložit spor rozhodčímu řízení. Spor pak bude rozhodován s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu a třemi rozhodci.

- 18.4. Rozhodčí nález je konečný a závazný pro všechny smluvní strany. Tím není dotčeno právo smluvních stran navrhnout soudu zrušení rozhodčího nálezu nebo navrhnout zastavení nařízeného výkonu rozhodnutí v souladu se zákonem.
- 18.5. Každá ze smluvních stran má právo předat řešení sporu soudu věcně a místně příslušnému podle sídla povinné strany.

19. OCHRANA ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ A PROTİKORUPČNÍ POLITIKA

- 19.1. Pokud součástí dodávky zboží společnosti NESS budou chemické látky a přípravky či jiné nebezpečné látky, nebo je NESS použije při poskytování služeb, je povinna takovou skutečnost neprodleně oznámit Zákazníkovi a informovat ho o dalším postupu, jak bude zacházet s uvedenými látkami.
- 19.2. Pokud při dodávce zboží společnosti NESS nebo při poskytování služeb NESS budou vyprodukovány odpady, společnost NESS je povinna takovou skutečnost neprodleně oznámit Zákazníkovi a informovat ho o dalším postupu, jak bude zacházet s odpady.
- 19.3. Shora uvedené informace NESS budou v souladu s ISO 14001:2004 a platnou legislativou.
- 19.4. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že se (i) řídí platnou protikorupční legislativou a (ii) že si není vědoma skutečnosti, že by některý z jejích zaměstnanců či zástupců byl pravomocně uznán vinným ve věci trestného činu podvodu, úplatků či podplácení v souladu s platnou legislativou. Každá smluvní strana si je vědoma toho, že nepravdivost uvedeného prohlášení, nebo pokud v průběhu plnění Smlouvy zaměstnanec jedné smluvní strany bude uznán vinným z uvedeného trestného činu dle (ii), se považuje za podstatné porušení Smlouvy a opravňuje druhou smluvní stranu k odstoupení od Smlouvy.
- 19.5. Smluvní strany se zavazují, že jejich zaměstnanci, zástupci nebo vlastníci či jimi ovládané osoby nebudou přímo nebo prostřednictvím třetí strany poskytovat nebo nabízet jakékoliv finanční částky, věcné dary, služby, či jiné výhody zaměstnancům nebo zástupcům druhé smluvní strany. Zároveň se smluvní strany zavazují, že jejich zaměstnanci nebo zástupci nebudou přímo nebo prostřednictvím třetí strany poskytovat nebo nabízet jakékoliv finanční částky, věcné dary, služby, či jiné výhody zaměstnancům či voleným orgánům státní správy či samosprávy nebo jakékoliv třetí straně za účelem: (i) ovlivnění jakéhokoli rozhodnutí takové osoby v jejím postavení ve státní správě či samosprávě; nebo

(ii) aby taková osoba použila svůj vliv na orgán státní správy či samosprávy nebo politické strany nebo na třetí stranu, kterým by ovlivnila rozhodnutí orgánu státní správy či samosprávy v rozporu s legislativou; nebo (iii) zajištění jakékoliv výhody pro smluvní stranu či třetí stranu.

20. PLATNOST A ÚČINNOST

20.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran.

20.2. Účinnost Smlouvy lze předčasně ukončit:

20.2.1. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,

20.2.2. písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran,

20.2.3. písemnou výpovědí Smlouvy jedné smluvní strany v případě neplnění Smlouvy druhou smluvní stranou z důvodů Vyšší moci nebo v případě kdy se druhá smluvní strana ocitla v úpadku nebo v likvidaci.

20.3. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním nepeněžitých závazků delší než tři (3) měsíce, popřípadě prodlení smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než tři (3) měsíce.

20.4. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy podle ustanovení čl. 20.2.2. pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než třicet (30) dnů, neodstranila.

20.5. Smluvní strana je oprávněna vypovědět Smlouvu podle ustanovení čl. 20.2.3. pouze v případě, že druhá smluvní strana není schopna plnit Smlouvu z důvodů Vyšší moci po dobu delší než tři (3) měsíce. Výpověď je účinná okamžikem doručení.

20.6. Ukončením účinnosti Smlouvy jakýmkoliv způsobem nejsou dotčena ustanovení týkající se náhrady škody, smluvních pokut, ochrany informací, zaměstnávání zaměstnanců, zajištění pohledávky kterékoliv ze stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těchto práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení Smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za Plnění poskytnutá před ukončením účinnosti Smlouvy). V případě nedokončeného Plnění (či dílčího plnění) není dotčena povinnost Zákazníka uhradit účelně vynaložené náklady na poskytnutou část plnění. Vzájemně poskytnutá plnění smluvních stran při odstoupení od Smlouvy se nevracejí a ust. § 2004 odst. 1 Občanského zákoníku se nepoužije.

21. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

21.1. Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem.

21.2. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.

21.3. Smlouva představuje úplné ujednání mezi smluvními stranami. Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu Smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ústní i písemná ujednání smluvních stran o předmětu Smlouvy v rozsahu stanoveném Smlouvou, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak.

21.4. Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy.

21.5. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze takové ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy.

21.6. V případě nesouladu mezi ustanoveními příloh Smlouvy a ustanoveními samotného textu Smlouvy je rozhodující znění samotného textu Smlouvy.

21.7. Všechna vyhotovení Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu. Je-li Smlouva sepsána ve více jazycích, je v případě rozporu jednotlivých jazykových verzí rozhodující verze česká. V případě, že Smlouva není sepsána v české verzi, označí smluvní strany ve Smlouvě rozhodující jazykovou verzi.

22. LOGO NESS

