

SERVISNÍ SMLOUVA
20110100001/BVK/SS
Č. Z0039/TECH/11

UTILITIES SYSTEMS a.s.

se sídlem Hybernská 8, č.p. 1000, 110 00 Praha 1
jednatel Ing. Stanislavem Šnajbergem, předsedou představenstva
IČ: 26697599
zaps. v obchodním rejstříku vedeném MS Praha, oddíl B, vložka 7657
na straně jedné – dále jen „Zhotovitel“

a

Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.

Hybešova 254/16, 657 33 Brno
zastoupená: [REDAKCE], generálním ředitelem na základě pověření ze dne
26.11.2010
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
číslo účtu: 5501-621/0100
DIČ: CZ46347275
IČ: 463 47 275
Společnost je vedena v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 783

na straně druhé – dále jen „Objednatel“
obě dále též jen jako „smluvní strany“ či „účastníci“

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

I. – ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Účel smlouvy

- 1.1 Objednatel se v souladu s vlastním předmětem podnikání zabývá zejména provozováním vodohospodářské infrastruktury, tzn. provozováním vodovodů a kanalizací na území České republiky.
- 1.2 Zhotovitel je společností, která se zaměřuje na vývoj zákaznických informačních systémů (software), jejich implementaci a zajišťování podpory.
- 1.3 Smluvní strany uzavřely dne 1. 2. 2011 Licenční smlouvu 20110100001/BVK/LS - Z0036/TECH/11(dále jen „Licenční smlouva“), na základě které Objednatel nabyt licenci k počítačovému programu Zhotovitele ZIS is-USYS[®].net (dále jen „Program“), přičemž specifikace Programu je uvedena v Licenční smlouvě.

- 1.4 Účelem této smlouvy je upravit vztahy mezi Zhotovitelem a Objednatelem při údržbě a podpoře Programu a níže uvedených podpůrných systémů tak, aby bylo zajištěno plynulé a bezproblémové fungování Programu u Objednatele.

2. Předmět smlouvy

- 2.1 Zhotovitel se zavazuje, že bude za podmínek dále stanovených touto smlouvou provádět činnosti uvedené v čl. III této smlouvy (dále též jen „Služby údržby a podpory“), zejména:
- a) udržovat a podporovat Program, zejm. pak udržovat a podporovat nejnovější verze programových modulů, autorizované reporty, filtry, dotazy a databázová metadata Programu, a to v rozsahu vždy podle aktuálního stavu dle Licenční smlouvy,
- 2.2 Objednatel se zavazuje za řádně a včas poskytnuté Služby údržby a podpory dle čl. III. Servisní smlouvy řádně a včas zaplatit zhotoviteli odměnu dle článku VI. Servisní smlouvy.

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

- 2.1. „*Konečný uživatel*“ je tzv. vodárenská společnost definovaná v Licenční smlouvě, na něhož se vztahuje množstevní rozsah licence k Programu stanovený k určitému datu platnou a účinnou Licenční smlouvou, resp. jejími dodatky.
- 2.2. „*Uživatel*“ je zaměstnanec Konečného uživatele, který využívá funkčnost Program dle pracovních postupů a manuálu
- 2.3. „*Klíčový uživatel*“ je zaměstnanec Konečného uživatele, určený garantem, působící v příslušném útvaru Konečného uživatele, komunikuje s Uživateli, je specialista na určitou funkční oblast ve využívání Programu
- 2.4. „*Zástupce klíčového uživatele*“ je zaměstnanec Konečného uživatele, má stejnou roli jako Klíčový uživatel a zastupuje ho v případě jeho nepřítomnosti
- 2.5. „*Garant*“ je zaměstnanec Konečného uživatele, je manažer útvaru Konečného uživatele, který odpovídá za příslušné zákaznické nebo vodárenské procesy podporované v Programu
- 2.6. „*Odběrné místo*“ je místo stavby nebo pozemku připojené přípojkou na vodovod a nebo kanalizaci, jejichž celkový počet je dán vždy k určitému datu platnou a účinnou Licenční smlouvou, resp. jejími dodatky.
- 2.7. „*Pověřené osoby objednatele*“ jsou osoby uvedené v Příloze č. 1 Servisní smlouvy; „*Pověřené osoby zhotovitele*“ jsou osoby uvedené v Příloze č. 2 Servisní smlouvy; „*Pověřené osoby konečných uživatelů*“ jsou osoby uvedené v Příloze č. 3 Servisní smlouvy.

Smluvní strany se zavazují změnu Pověřené osoby písemně oznámit druhé smluvní straně, přičemž změna Pověřené osoby nabývá účinnosti dnem doručení tohoto písemného oznámení.

- 2.8. „*Pracovní den*“ nebo *Hodiny podpory*“ jsou definovány jako doba od 8:00 hod. do 16:00 hod. (místního času České republiky), od pondělka do pátku včetně, s výjimkou dnů pracovního volna, klidu a státních svátků České republiky.
- 2.9. „*formulář FPUZ*“, resp. jen „*FPUZ*“ je elektronický formulář potřeb uživatele Programu, jehož vzor a popis je v příloze č. 7 této smlouvy. Zhotovitel se zavazuje zpřístupnit agendu evidence FPUZ všem Uživatelům a to dále definovaným způsobem. Jeden formulář FPUZ obsahuje vždy jen jeden požadavek na úpravu, opravu apod. (vždy jen jedno zadání)
- 2.10. „*Patch*“ je verze Programu nebo jeho části, která obsahuje specifickou úpravu funkce. Tuto verzi lze používat se zárukou Zhotovitele pouze pro provádění této upravené specifické funkce.
- 2.11. „*Release*“ je nová verze Programu nebo jeho části, kterou Zhotovitel vydává. Release verze je Zhotovitelem otestovaná jako celek a na tuto verzi se vztahují stejné záruky Zhotovitele, jako na původní verzi Programu. Release verze obsahuje veškeré předchozí Patch verze.
- 2.12. „*Upgrade*“ je nová aktualizace Programu s označením is-USYS®.net
- 2.13. „*Report*“ je specifická šablona, uložená v souboru nebo v databázi. Tato šablona umožňuje na základě metadat Programu prostřednictvím nástroje ReportGenerátor nebo ReportDesigner, který je součástí Programu zobrazení požadovaných dat z databáze Programu s možností jejich tisku.
- 2.14. „*Filtr*“ je datová podmínka, uložená v seznamu dostupných filtrů v Programu, na základě které je možné zobrazit výběr dat z databáze Programu tak, jak to umožňuje Program.
- 2.15. „*Metadata*“ je systémový katalog popisující strukturu databáze Programu a obsahující databázové rutiny Programu.
- 2.16. „*Vzdálený zásah z místa zhotovitele v síti objednatele*“ je zásah Zhotovitele v síti Objednatele prostřednictvím Vzdáleného připojení.
- 2.17. „*Vzdálené připojení*“ je připojení prostřednictvím VPN komunikace mezi sítěmi Objednatele a Zhotovitele na bázi internetového připojení. Vzdálené připojení slouží k zajištění plnění předmětu Servisní smlouvy Zhotovitelem. Objednatel se zavazuje na své náklady vzdálené připojení zajistit. Vzdálené připojení musí splňovat podmínky zabezpečené komunikace (např. šifrování, vazby na koncové body). Systém vzdáleného připojení bude jednotný pro všechny konečné uživatele. Na jednotném způsobu zabezpečené komunikace se Objednatel a Zhotovitel zavazují dohodnout nejpozději do dvou kalendářních měsíců ode dne účinnosti Servisní smlouvy. Minimální požadovaná rychlost linky je [REDACTED]. Standardní dostupnost vzdáleného připojení - linky je 7 dní v týdnu 24 hodin. Objednatel umožní pro plnění předmětu této smlouvy neomezenou

dostupnost vzdáleného připojení - linky pro Zhotovitele. Zhotovitel se zavazuje, že pokud bude chtít využít pro servisní zásah vzdáleného připojení, je povinen před tím oznámit svůj úmysl příslušné Pověřené osobě konečného uživatele a to s uvedením účelu přístupu. Pověřená osoba konečného uživatele zpřístupní vzdálené připojení. Počátek zásahu Zhotovitele na základě reakční doby Zhotovitele dle této smlouvy se bude počítat od doby, kdy je vzdálené připojení zpřístupněno a je funkční. Po ukončení servisního zásahu prostřednictvím vzdáleného připojení, je Zhotovitel povinen neprodleně (e-mail, telefon) oznámit Pověřené osobě konečného uživatele způsob a rozsah servisního zásahu.

- 2.17.1. Vzdálená připojení umožní přístup do produkčních i testovacích databází Programu Objednatele. Objednatel se zavazuje zajistit pro Zhotovitele přístup k databázovým serverům prostřednictvím terminálových služeb a to s takovými přístupovými právy, která dovolují efektivní správu SŘBD Oracle. Dále se objednatel zavazuje zajistit přímý přístup na definované porty databázových serverů, na kterém bude naslouchat služba Oracle (listener) a služba Oracle Http Server (správa pomocí Enterprise Manager Console z prostředí webového prohlížeče).
- 2.17.2. Vzdálená připojení umožní přístup pro správu Internetové aplikace. Internetová aplikace nebude umožňovat jiný přístup (zejména pak přístup ze sítě Internet), než přístup pomocí Vzdáleného připojení.
- 2.17.3. Objednatel se dále zavazuje zajistit Zhotoviteli prostřednictvím vzdáleného připojení možnost práce v terminálovém režimu na zařízení Objednatele. Na tomto zařízení se Objednatel zavazuje zpřístupnit terminálové služby pro prostředí Microsoft Windows pro minimálně dva klienty Zhotovitele. Tento terminálový přístup může být řešen například pomocí Windows Server Terminal Services, Remote Desktop nebo případně řešením Citrix. Dále se na tomto zařízení Objednatel zavazuje nainstalovat klienta databázového systému ORACLE a Zhotovitel se na tomto zařízení zavazuje nainstalovat klienta Programu. Na tomto zařízení bude možné instalovat dodatečné programové vybavení (klientské nástroje třetích stran pro správu databáze). Zhotovitel se zavazuje umožnit objednateli práci i v 32bit režimu
- 2.17.4. Pro správu Programu se Objednatel zavazuje prostřednictvím terminálových služeb zajistit Zhotoviteli přístup do nezbytných souborových systémů Objednatele, jimiž jsou zejména odsouhlasené adresáře pro předávání modulů Programu, reportů, souborů nastavení Programu, konfiguračních souborů Programu apod.
- 2.17.5. Objednatel se zavazuje zajistit pro Zhotovitele možnost přenosu souborů mezi Zhotovitelem a Objednatelem.
- 2.17.6. Objednatel se dále zavazuje poskytnout přístup na veškeré Aplikační servery (produkční i testovací, včetně AS dedikovaného pro zpracování internetových požadavků zákazníků), a to ve třech režimech:
 - 2.17.6.1. Prostřednictvím terminálových služeb, a to s minimálně takovými přístupovými právy, která dovolí instalaci a údržbu aplikací v IIS (včetně možnosti restartu služeb IIS) a konfiguraci .NET Frameworku
 - 2.17.6.2. Přímým přístupem na souborový systém aplikačních serverů, a to minimálně s plným přístupem do složek, ve kterých jsou umístěny binární a konfigurační soubory nutné pro běh aplikace.
 - 2.17.6.3. Přímým přístupem na definované porty aplikačních serverů, na kterých bude naslouchat serverová část Programu ZIS is-USYS[®].net.

- 2.18. „Ceník hodinových sazeb zhotovitele“ tvoří Přílohu č. 4 Servisní smlouvy.
- 2.19. „Centrální telefonní číslo a centrální e-mailová adresa zhotovitele“ jsou uvedeny v Příloze č. 5 Servisní smlouvy.
- 2.20. „Systém ORACLE“ – databázový systém, na jehož platformě funguje Program
- 2.21. „Aplikační server“ – operační systém a jeho komponenty včetně nezbytných částí Programu, sloužící jako prostředník mezi Systémem ORACLE a klientskou částí Programu
- 2.22. „Internetová aplikace“ - operační systém a jeho komponenty včetně nezbytných částí Programu, sloužící pro zabezpečené připojení zákazníků k určeným datům

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

3.1. Definice vad Programu:

- „Vady A“ jsou takové programové vady, které znemožňují celkové fungování provozu Programu u všech konečných uživatelů a/nebo znemožňují provádění stěžejních operací Programu v rámci jednotlivých organizačních jednotek Objednatele (příjem a párování plateb, vystavení faktur a generování záloh)
- „Vady B“ znemožňují řádné fungování určité funkce Programu u některého konečného uživatele
- „Vady C“ ztěžují některou činnost u některého konečného uživatele a lze je definovaným způsobem obejít.

3.2. Lhůty k odstranění vad Programu Zhotovitelem

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

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

Pro případ prodlení s plněním termínů dle ust. bodu 3.2. Servisní smlouvy na straně Zhotovitele sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši [redacted] Kč za každý započatý pracovní den prodlení u všech vad. Právo na náhradu příp. škody na straně Objednatele uplatněním nároku na smluvní pokutu zůstává nedotčeno. V případě, že odstranění vady Programu způsobí jinou vadu Programu, se má za to, že vada nebyla odstraněna.

- 3.3. Zhotovitel neodpovídá za jakékoli opožděné poskytnutí nebo neposkytnutí jakékoli ze Služeb údržby a podpory uvedených v čl. III. Servisní smlouvy, jestliže takové opoždění nebo neposkytnutí Služeb údržby a podpory uvedených v čl. III. Servisní smlouvy bude

zaviněno okolnostmi nebo příčinami vylučujícími odpovědnost Zhotovitele dle § 374 obchodního zákoníku a o této skutečnosti neprodleně informuje Objednatele.

3.4. Služba Hot-Line:

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

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

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

3.4.1. Forma vznesení požadavku Objednatelem k poskytnutí této služby:

- telefonicky na centrálním telefonním čísle Zhotovitele,
- e-mailem na centrální e-mailové adrese Zhotovitele,
- službu využívají Klíčoví uživatelé (Zástupci klíčových uživatelů) a Garanti

3.4.2. Forma realizace této služby Zhotovitelem:

- formulářem FPUZ kategorie H
- telefonicky,
- e-mailem,
- vzdáleným zásahem z místa Zhotovitele v síti Objednatele.

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

3.5. Služba Help Desk:

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

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

- formulářem FPUZ kategorie H
- požaduje Klíčový uživatel popř. Garant.

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

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

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

- formulářem FPUZ kategorie D

- nahlašuje Klíčový uživatel popř. Garant, přebírá k řešení Zhotovitel,
- 3.6.2. v odůvodněných a výjimečných případech e-mailem na centrální e-mailové adrese zhotovitele; v tomto případě Zhotovitel převede tento e-mail do formy FPUZ
- 3.6.3. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesnější a v takovém rozsahu, aby Zhotovitel byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře FPUZ dle 3.6.1
- 3.6.4. Forma realizace této služby Zhotovitelem, tj. řešení:
 - v místě sídla Objednatele nebo v místě sídla konečného uživatele (konečných uživatelů)
 - vzdáleným zásahem Zhotovitele v síti Objednatele
- 3.6.5. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení budou zaznamenávány do příslušného FPUZ, stejně tak ukončení řešení Zhotovitelem a akceptace Objednatelem budou zaznamenány v příslušném FPUZ.
- 3.6.6. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení bude akceptace provedena navíc akceptačním protokolem v písemné podobě, který Zhotovitel doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřené osoby Objednatele a Zhotovitele. Pokud Objednatel takto nepotvrdí nebo neodmítne písemný akceptační protokol do 5 pracovních dnů od jeho doručení, bude Zhotovitel považovat akceptační protokol za Objednatelem odsouhlasený a podepsaný.
- 3.6.7. Bude-li Objednatel požadovat tyto služby mimo Hodiny podpory, budou takové služby objednateli účtovány zvlášť podle Ceníku hodinových sazeb zhotovitele.

3.7. Služba oprav programových a systémových vad Programu:

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

- 3.7.1. Forma vznesení požadavku Objednatelem k poskytnutí této služby oprav vad, tj. zadání:
 - formulářem FPUZ kategorie A, resp. B, resp. C
 - nahlašuje Klíčový uživatel popř. Garant, přebírá k řešení Zhotovitel
 - v odůvodněných a výjimečných případech e-mailem na centrální e-mailové adrese zhotovitele. V tomto případě Zhotovitel převede tento e-mail do formy FPUZ
- 3.7.2. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesnější a v takovém rozsahu, aby Zhotovitel byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře FPUZ dle 3.7.1.
- 3.7.3. Objednatel v rámci zadání odhadne stupeň závažnosti vady podle jednoho z typů vad uvedených shora v ust. čl. II. Servisní smlouvy a doručí zadání s odpovídajícím popisem Zhotoviteli.
- 3.7.4. Zhotovitel provede od převzetí zadání dle ust. článků 3.7.1. až 3.7.3. Servisní smlouvy zjištění příčiny problému a v nejkratší možné lhůtě stanoví, zda se jedná o vadu Programu nebo o problém jiného rázu; o tomto závěru neprodleně zápisem do FPUZ informuje Pověřenou osobu objednatele, a bude-li to možné, odhadne čas potřebný pro odstranění vady, resp. vyřešení problému. Zhotovitel

- zároveň zápisem do FPUZ potvrdí, resp. odmítne kategorizaci v zadání Objednatel uvezené vady.
- 3.7.5. V případě rozsáhlejší vady nebo hraničního problému (např. mezi různými systémy v rámci interface apod.) zavazuje se Objednatel, že pro potřeby zjištění příčiny vady nebo problému poskytne Zhotoviteli (na jeho výzvu) potřebnou součinnost pomocí příslušně kvalifikovaného svého zaměstnance či jiného pracovníka; takováto osoba bude spolupracovat se Zhotovitelem po celou dobu provádění analýzy (zjišťování příčin vady či problému).
- 3.7.6. Lhůty pro odstraňování výše uvedených vad počínají běžet až poté, co se smluvní strany shodnou na kategorizaci vady dle čl. 3.7.4. Servisní smlouvy. V případě, že se smluvní strany na kategorizaci konkrétní vady neshodnou, počíná lhůta pro její odstranění běžet okamžikem fikce kategorizace vady dle čl. 3.7.13.
- 3.7.7. Forma realizace této služby Zhotovitelem (řešení) je:
- v místě sídla Objednatele nebo v místě sídla konečného uživatele (konečných uživatelů)
 - vzdáleným zásahem Zhotovitele v síti Objednatele
- 3.7.8. Po provedení opravy nebo úpravy Programu se zavazuje Zhotovitel dodat Objednateli do [] pracovních dnů:
- jakékoli nezbytné změny dokumentace Programu, budou-li Zhotovitelem publikovány
 - na základě písemného protokolu Patch změněných modulů resp. funkcí, databázová metadata a reporty, pokyny pro správné užívání nových verzí Programu; předání bude provedeno v elektronické formě.
- 3.7.9. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení jsou zaznamenávány do příslušného FPUZ, stejně tak ukončení řešení Zhotovitelem a jeho akceptace Objednatel.
- 3.7.10. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení bude akceptace provedena navíc písemným akceptačním protokolem, který Zhotovitel doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřené osoby Objednatele a Zhotovitele. Pokud Objednatel takto nepotvrdí nebo neodmítne akceptační protokol do 5 pracovních dnů od jeho doručení, bude Zhotovitel považovat akceptační protokol za Objednatel odsouhlasený a podepsaný.
- 3.7.11. Termín započatí odstraňování vady může být změněn na základě písemné dohody mezi Objednatel a Zhotovitelem, a to záznamem do FPUZ.
- 3.7.12. V případě kumulace vad, budou tyto odstraňovány postupně v pořadí jejich výskytu a hlášení Objednatel a ve lhůtách dle ust. bodu 3.2. Servisní smlouvy Pořadí odstraňování vad může být po dohodě smluvních stran změněno na základě návrhu Objednatele.
- 3.7.13. V případě, že se smluvní strany nedohodnou na kategorizaci vady dle ust. 3.7.4. Servisní smlouvy do [] hodin od nahlášení vady (počítáno v rámci Hodin údržby), má se za to, že se jedná o vadu o kategorii níže, než uvedl Objednatel (dále jen „fikce kategorizace vady“). Pro účely této smlouvy se má za to, že smluvní strany se na kategorizaci vady nedohodly, pokud Objednatel setrvá na jím uvedené kategorizaci vady i poté, co tato byla Zhotovitelem dle ust. 3.7.4. odmítnuta a Zhotovitel ji znovu odmítne. V případě, že se však dodatečně ukáže, že kategorizace konkrétní vady Objednatel byla správná, má Objednatel právo na náhradu škody, která mu postupem dle tohoto ustanovení vznikla.

3.8. Služba rozšíření Programu v rámci běžného vývoje Programu:

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

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

3.8.1. V kalendářním roce po dobu platnosti a účinnosti Servisní smlouvy se zavazuje Zhotovitel vydat vždy alespoň jeden Release; termín vydání Release oznámí Zhotovitel Objednateli minimálně [redacted] pracovních dní před termínem instalací nových Release.

3.8.2. Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli nové Release naimplementovat. Po uplynutí [redacted] pracovních dnů od termínu implementace nových Release Zhotovitelem nebudou starší Release Programu Zhotovitelem podporovány a udržovány podle podmínek Servisní smlouvy.

3.9. Služba rozšíření Programu o funkce požadované Objednatel:

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

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

- formulářem FPUZ kategorie D
- požadují Garanti

3.9.2. Požadavky řešené v rámci této služby jsou tyto:

- Vyžádaný rozvoj Programu

3.9.3. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesnější a v takovém rozsahu, aby Zhotovitel byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře FPUZ dle 3.9.1 Servisní smlouvy.

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

3.9.5. Zadání (požadavek) bude řešen Zhotovitelem pro všechny konečné uživatele jednotnou formou, přičemž Objednatel se zavazuje zajistit, že uvedené zadání (požadavek) před jeho vznesením bude projednán se všemi jeho konečnými uživateli.

3.9.6. Zhotovitel provede po převzetí zadání dle ust. bodu 3.9.1. a 3.9.2. Servisní smlouvy odhad pracnosti a pokud nebude analýza dle bodu 3.9.3. Servisní smlouvy trvat déle, prostřednictvím FPUZ nejpozději do [redacted] pracovních dnů sdělí Objednateli cenu realizace zadání a termín možné implementace - Objednatel se zavazuje nejpozději do [redacted] pracovních dnů toto schválit či odmítnout. V případě odmítnutí bude FPUZ ukončen bez řešení. V případě akceptace provede

- Objednatel zápis do FPUZ a Zhotovitel bude považovat zadání za objednané a po vyřešení a akceptaci dle bodu 3.9.8. Servisní smlouvy je Objednatel povinen zaplatit cenu realizace zadání, na které se smluvní strany dohodly.
- 3.9.7. Po provedení úpravy Programu podle shora uvedeného zadání dle ust. bodu 3.9.1. a 3.9.2. Servisní smlouvy, zavazuje se Zhotovitel dodat Objednateli do 10 pracovních dnů:
- jakékoli nezbytné změny dokumentace Programu, budou-li Zhotovitelem publikovány
 - na základě písemného protokolu Patch změněných modulů resp. funkcí, databázová metadata a reporty, pokyny pro správné užívání nových verzí; předání bude provedeno v elektronické formě.
- 3.9.8. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení se smluvní strany zavazují zaznamenávat do příslušného FPUZ, stejně tak ukončení řešení Zhotovitelem a jeho akceptace Objednatel.
- 3.9.9. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení, bude akceptace provedena navíc písemným akceptačním protokolem, který Zhotovitel doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřená osoba Objednatele a Zhotovitele. Pokud Objednatel takto nepotvrdí nebo neodmítne písemný akceptační protokol do 5 pracovních dnů od jeho doručení, bude Zhotovitel považovat tento akceptační protokol za Objednatel odsouhlasený a podepsaný.
- 3.9.10. V případě kumulace zadání dle ust. bodu 3.9.1 a 3.9.2. Servisní smlouvy, budou tato realizována postupně v pořadí a lhůtách dle dohody smluvních stran.

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

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

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

- 3.10.1. Poskytnutí, resp. poskytování a realizace této služby se řídí analogicky ust. bodů 3.9.1. až 3.9.10. Servisní smlouvy.

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

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

- 3.11.1. Forma vznesení požadavku Objednatel k poskytnutí této služby (zadání):
- formulářem FPUZ kategorie D

- 3.11.2. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesnější a v takovém rozsahu, aby Zhotovitel byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře FPUZ dle 3.11.1 Servisní smlouvy.
- 3.11.3. Zhotovitel se zavazuje po převzetí požadavku (zadání) dle ust. bodu 3.11.2. Servisní smlouvy do [redacted] pracovních dnů provést jeho analýzu a potvrdit, zda se jedná o změnu Programu v důsledku změny právních předpisů ČR nebo o požadavek jiného rázu; o tomto svém závěru neprodleně informuje Pověřenou osobu objednatel. Pokud se jedná o změnu Programu v důsledku změny právních předpisů ČR a bude-li to možné, odhadne čas potřebný pro vyřešení problému.
- 3.11.4. Zhotovitel se zavazuje provést aktualizaci Programu dle ust. bodu 3.11. Servisní smlouvy do 30 pracovních dnů od zveřejnění příslušných předpisů ve Sbírce zákonů České republiky a předání písemného požadavku od Objednatele dle ust. bodu 3.11.1. a 3.11.2. (lhůta počíná běžet od momentu, který nastane později), přičemž Zhotovitel si vyhrazuje právo tuto lhůtu prodloužit v takových případech, kdy změny Programu vynucené změnou právních předpisů ČR vyžadují prokazatelně delší dobu.
- 3.11.5. Po provedení opravy nebo úpravy Programu zavazuje se Zhotovitel dodat Objednateli do [redacted] pracovních dnů:
- jakékoli nezbytné změny dokumentace Programu, budou-li Zhotovitelem publikovány
 - na základě písemného protokolu Patch změněných modulů resp. funkcí, databázová metadata a reporty, pokyny pro správné užívání nových verzí Programu; předání bude provedeno v elektronické formě.
- 3.11.6. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení jsou zaznamenávány do příslušného FPUZ, stejně tak ukončení řešení Zhotovitelem a jeho akceptace Objednatelem.
- 3.11.7. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení bude akceptace provedena navíc písemným akceptačním protokolem, který Zhotovitel doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřená osoba Objednatele a Zhotovitele. Pokud Objednatel takto nepotvrdí nebo neodmítne písemný akceptační protokol do 5 pracovních dnů od jeho doručení, bude Zhotovitel považovat tento akceptační protokol za objednatel odsouhlasený a podepsaný.
- 3.11.8. V případě kumulace zadání dle ust. bodu 3.11.1. a 3.11.2. Servisní smlouvy budou tato realizována postupně v pořadí a lhůtách dle dohody smluvních stran.

3.12. Služba poskytnutí pravidelných servisních návštěv:

- 3.12.1. Služba slouží k poskytnutí konzultace související s provozem a využíváním Programu, k řešení problémů, požadavků nebo dotazů souvisejících s provozem Programu, k provádění školení souvisejících s provozem Programu pro zaměstnance Objednatele. Objednatel je oprávněn službu užívat prostřednictvím Pověřených osob Konečných uživatelů. Forma vznesení požadavku Objednatelem k poskytnutí této služby (zadání):
- formulářem FPUZ kategorie D
- 3.12.2. Služba je poskytována na základě předem (nejpozději 5 pracovních dnů před uskutečněním návštěvy) smluvními stranami odsouhlaseného harmonogramu návštěv.

3.13. Služba údržba a podpora systému ORACLE:

Služba slouží k zajištění údržby a podpory systému ORACLE.

3.13.1 Objednatel a Zhotovitel se zavazují použít pro níže definované operace specifické uživatelské přístupy:

- instalace oprav Oracle Patch a Critical Patch Update nutných k zajištění stability a bezpečnosti systému ORACLE a Programu po jejich testování a schválení zhotovitelem. Zhotovitel může být ve zpoždění s instalací oprav Critical Patch Update (resp. obsažených oprav Patch) z důvodu testování maximálně do vydání další verze opravy Critical Patch Update.
- sledování aktualizací OS serveru pro systém ORACLE nutných k zajištění stability a bezpečnosti tohoto OS a jejich testování a schválení zhotovitelem, včetně sledování aktualizací, které mají/by mohly mít negativní vliv na chod systému ORACLE nebo Programu a nesmí být tedy aplikovány. Zhotovitel má za povinnost vyvinout maximální úsilí pro odhalení takových aktualizací, které by mohly trvale či dočasně negativně ovlivnit instalaci a funkci systému ORACLE. V případě odhalení takové aktualizace má Zhotovitel za povinnost upozornit na tuto skutečnost Objednatele, a to nejpozději do ■■■ kalendářních dnů od uvolnění této aktualizace do systému Windows Update. Na všechny aktualizace, na které Zhotovitel neupozorní Objednatele nejpozději do ■■■ kalendářních dnů od jejich uvolnění do systému Windows Update, bude Objednatel nahlížet jako na Zhotovitelem schválené.
- tvorba a aktualizace zálohovacích skriptů produkční databáze Programu pro vytvoření záloh databáze Programu s důrazem na vytvoření skriptů tak, aby nebylo možné z jejich textové podoby získat údaje použitelné pro neoprávněný přístup k systému Oracle nebo databázi Programu. Pro zprovoznění zálohovacích skriptů s ohledem na jejich zabezpečení může být vyžadována zvláštní součinnost zhotovitele a objednatele. Tyto skripty, jejich fyzické uložení a fyzické uložení souborů tímto skriptem vytvářených záloh předá Zhotovitel Objednateli v předávacím protokolu. Za spouštění těchto skriptů a uložení vzniklých záloh na zálohovací médium odpovídá Objednatel

3.13.2 Zhotovitel musí na požádání přidělit Objednateli dostatečná oprávnění, která lze v budoucnosti požadovat pro zajištění přístupu pro čtení obsahu a struktury produkční databáze Programu, pokud to není v rozporu s Licenční smlouvou k počítačovému programu ze dne x.x.xxxx a jejími dodatky, uzavřenými mezi Objednatelem a Zhotovitelem

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

3.13.4 Možné dopady monitorování na výkon databáze Programu ošetří Zhotovitel nastavením systému ORACLE, pokud takové nastavení systém ORACLE

poskytuje. Objednatel nese zodpovědnost za změnu výkonu systému ORACLE v závislosti na jím provedených změnách.

- 3.13.5 Zhotovitel je povinen provádět takové kontroly a nastavení systému ORACLE, které zajistí optimální běh databáze Programu a které zajistí bezpečné uložení dat v databázi Programu s cílem včas a řádně předcházet možným rizikům ztráty nebo poškození dat databáze Programu
- 3.13.6 Zhotovitel nebude bez svolení Objednatele provádět žádné změny nebo omezení v přístupových právech do databáze Programu ani systému ORACLE
- 3.13.7 Zhotovitel zajistí Objednateli přístup pro čtení ke všem objektům v produkční databázi Programu (z čehož kromě jiného plyne zajištění přístupu pro čtení k produkčním datům v produkční databázi Programu, a to v takových datových strukturách datovém uspořádání, v jakém jsou data v databázi primárně ukládána a zpracovávána v Programu, pokud to není v rozporu s Licenční smlouvou k počítačovému programu a jejími dodatky, uzavřenými mezi Objednatelem a Zhotovitelem)
- 3.13.8 Předmětem služby údržby a podpory systému ORACLE poskytované pro Konečného uživatele není zejména:
- Kontrola vytvoření záloh a jejich uložení na zálohovací medium
 - Kontrola a funkčnost HW serveru a diskových polí pro systém ORACLE
 - Kontrola a funkčnost síťové infrastruktury pro systém ORACLE
 - Kontrola a funkčnost operačních systémů serverů pro systém ORACLE
 - Opravy vad a chyb systému ORACLE způsobených Zhotovitelem neodsouhlaseným zásahem objednatele do systému ORACLE
 - Opravy vad a chyb systému ORACLE způsobených nefunkčností (havárií) HW, OS pro systém ORACLE
 - Provedení zásahů, které jsou v rozporu s funkčností Programu a licenční politikou firmy ORACLE.
- 3.13.9 Objednatel se zavazuje, že pro Zhotovitele zajistí v době servisních návštěv u konečného uživatele v souvislosti s výkonem služeb údržby a podpory systému ORACLE přístup k serveru, na němž je systém ORACLE nainstalován. Objednatel dále pro Zhotovitele zajistí přítomnost a spolupráci pověřené osoby Konečného uživatele a správce HW a OS pro systém ORACLE.
- 3.13.10 Objednatel se zavazuje, že pro Zhotovitele zajistí v souvislosti s výkonem služeb údržby a podpory systému ORACLE následující podmínky:
- 3.13.11 Na serveru pro systém ORACLE je možné spuštění Oracle Enterprise Manager
- 3.13.12 Veškeré záruční i pozáruční opravy HW serveru pro systém ORACLE bude Objednatel provádět po dohodě se Zhotovitelem. Opravy podle závažnosti budou prováděny až po provedené záloze produkční databáze Programu.
- 3.13.13 Změny HW serveru pro systém ORACLE jsou prováděny Objednatelem vždy až po odsouhlasení Zhotovitelem

3.13.14 Objednatel má, pokud to není v rozporu s Licenční smlouvou k počítačovému programu a jejími dodatky, uzavřenými mezi Objednatelem a Zhotovitelem, plný a neomezený přístup k úplným zálohám databáze Programu bez ohledu na formu a způsob zálohování. Obsah zálohy databáze Programu musí umožnit kompletní obnovu produkčního prostředí databáze Programu tak, aby bylo možné Program provozovat na jiném (odděleném) prostředí např. pro účely testování. Předmětem obnovitelnosti nejsou data a programy, které nebyly implementovány Zhotovitelem

3.13.15 Objednatel nesmí být omezen ve svém právu na vytěžování databáze Programu, pokud to není v rozporu s Licenční smlouvou k počítačovému programu a jejími dodatky, uzavřenými mezi Objednatelem a Zhotovitelem

3.14. Služba podpory systému Internetové aplikace

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

3.14.1. Internetová aplikace pracující na systému Windows/IIS

3.14.1.1. Identický s bodem 3.15 této smlouvy.

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

3.15. Služba podpory Aplikačního serveru

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

3.15.1. Služby údržby a podpory operačního systému Aplikačního serveru zajišťuje Objednatel.

3.15.2. Služby údržby a podpory IIS poskytované Zhotovitelem pro Konečného uživatele jsou (prostřednictvím vzdáleného připojení):

- administrace IIS
- pravidelné kontroly a nastavení IIS

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

- Konfigurace
- Aktualizace

ČI. IV. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

4.1. Tato servisní smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 1.2011.

4.2. Tato Servisní smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Po dobu prvních [REDACTED] měsíců ode dne účinnosti Servisní smlouvy (dále jen „Období“) jsou smluvní strany oprávněny Servisní smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených v čl. 4.3. Servisní

smlouvy. Po uplynutí Období jsou smluvní strany oprávněny Servisní smlouvu vypovědět kdykoliv bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v tomto případě činí [REDACTED] měsíců a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

- 4.3. Smluvní strany jsou během Období oprávněny Servisní smlouvu vypovědět pouze na základě některého z výpovědních důvodů uvedených v čl. 4.3.1. nebo 4.3.2 Servisní smlouvy, přičemž výpovědní lhůta v těchto případech činí [REDACTED] měsíců a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď obsahující některý z výpovědních důvodů uvedených v čl. 4.3.1. nebo 4.3.2. doručena druhé smluvní straně.
- 4.3.1. druhá Smluvní strana přes opakované písemné upozornění na porušení Servisní smlouvy závažným způsobem poruší jakoukoli podmínku této Servisní smlouvy a v případě, že toto porušení lze napravit, takové porušení nenapraví během [REDACTED] dnů následujících po převzetí písemného upozornění druhé Smluvní strany o porušení takové podmínky a přes upozornění, že Smluvní strana zamýšlí tuto Servisní smlouvu vypovědět, nezjedná ani v dodatečné lhůtě nápravu.
- 4.3.2. nastane kterákoli z následujících událostí:
- Objednatel neplatí v termínech částky splatné podle této smlouvy a toto porušení nenapraví do [REDACTED] dnů po převzetí písemného oznámení nebo
 - Objednatel odkládá placení svých závazků nebo se stane platebně neschopným.
- 4.4. V případě, že kterákoli Smluvní strana Servisní smlouvu na základě čl. 4.2. nebo 4.3. Servisní smlouvy vypoví, je Zhotovitel povinen dokončit veškeré Služby údržby a podpory poskytované k poslednímu dni výpovědní lhůty, avšak pouze za předpokladu, že jsou za tyto Služby údržby a podpory zaplacený příslušné poplatky dle čl. VI Servisní smlouvy.
- 4.5. Aniž by to bylo v rozporu s výše uvedenými ustanoveními, pozbývá Servisní smlouva platnosti a účinnosti ke dni, ke kterému pozbývá platnosti a účinnosti Licenční smlouva, nebude-li nahrazena jinou obdobnou licenční smlouvou vztahující se k témuž Programu, uzavřenou mezi Objednatelem a Zhotovitelem.

ČI. V. DALŠÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ÚDRŽBY A PODPORY

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

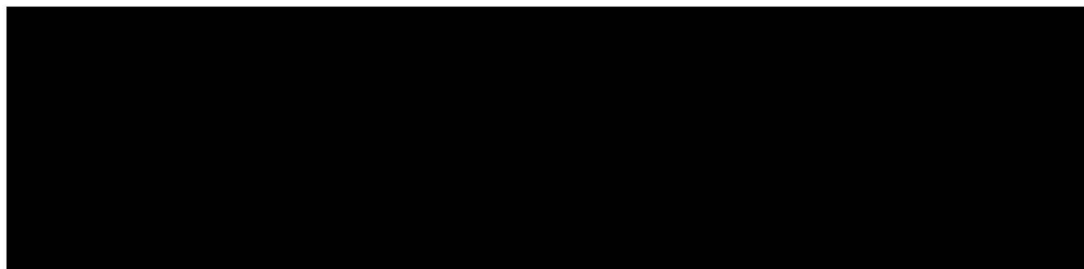
- 5.2. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli přístup do všech svých provozních místností souvisejících s předmětem plnění a zajistí, aby pro tento účel a po dobu potřebnou ke splnění závazků Zhotovitele vyplývajících mu ze Servisní smlouvy měl Zhotovitel po dobu nezbytnou k dispozici kvalifikovaný personál Objednatele. Tato povinnost Objednatele se vztahuje i na plnění poskytované Zhotovitelem i mimo Hodiny podpory.
- 5.3. Objednatel poskytne ke dni účinnosti Servisní smlouvy Zhotoviteli vzdálené připojení (včetně technických prostředků připojení) k Programu a databázového systému ORACLE v síti Objednatele včetně přístupu do databází Programu a zavazuje se mu poskytnout veškerou nezbytnou pomoc, kterou může Zhotovitel v souvislosti se vzdáleným připojením v budoucnu požadovat.
- 5.4. Objednatel provede veškerá přiměřená preventivní opatření, aby v souladu s právními předpisy o ochraně zdraví a bezpečnosti při práci platné na území ČR zajistil zdraví a bezpečnost zaměstnanců či jiných pracovníků Zhotovitele po dobu, kdy se tyto budou zdržovat v místě sídla Objednatele či v místě sídla konečných uživatelů.
- 5.5. Objednatel provede takové systémové testy, které může Zhotovitel odůvodněně požadovat a pokud to bude potřebné pro realizaci Služeb údržby a podpory v rámci předmětu plnění dle Servisní smlouvy.
- 5.6. Objednatel bude udržovat na potřebných místech v souvislosti s plněním povinností dle Servisní smlouvy počítačové stanice a síť, uchová veškeré zálohy Programu, databází souvisejících s Programem a souvisejících záznamů plně zabezpečeným způsobem odpovídajícím počítačové praxi. Objednatel se dále zavazuje udržovat ve svém informačním systému testovací prostředí pro ověřování dodaných řešení.
- 5.7. Zhotovitel se zavazuje učinit taková technická a organizační opatření, aby přístup do informačního systému Objednatele, který mu Objednatel umožní, nemohl být zneužit nepovolanými osobami nebo k činnostem přesahujícím plnění závazků ze Servisní smlouvy vyplývajících.
- 5.8. Zhotovitel se zavazuje vést evidenci hlášených vad ve formě FPUZ, a na vyžádání Objednatele se zavazuje odsouhlasit s Objednatelem jejich stav.
- 5.9. Povinnost Zhotovitele poskytovat Služby údržby a podpory se nevztahuje na následující vymezené případy:
- jakýkoli jiný SW než ke kterému byla Zhotovitelem Licenční smlouvou poskytnuta licence a který byl v souvislosti s Licenční smlouvou a v rámci Servisní smlouvy Zhotovitelem dodán a naimplementován
 - na jakoukoli jinou instalaci databázového systému ORACLE než tu, kterou provedl Zhotovitel (tzn. u těch konečných uživatelů, kterým Zhotovitel instalaci databázového systému ORACLE provedl či provede)
 - případy, kdy bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele byly v Programu a v instalaci databázového systému ORACLE nebo jakékoli jejich části provedeny jakékoli modifikace, změny nebo dodatky

- případy, kdy užití či vývoj Programu a změny databázového systému ORACLE požadované Objednatelem zakládají porušení jakékoli smlouvy uzavřené mezi Zhotovitelem a Objednatelem nebo zakládají porušení práv třetí strany
 - případy vad, kdy Objednatel neuvědomí Zhotovitele o jakékoli vadě Programu a databázového systému ORACLE okamžitě poté, co se Objednatel o této vadě prokazatelně dozví
 - případy, kdy Objednatel bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele přemístí Program nebo jakoukoli jeho část z místa instalace.
- 5.11. Zhotovitel není povinen v rámci ceny dle ust. bodu 6.1. Servisní smlouvy přezkoumávat jakékoli dotazy ani opravovat nefunkčnost či vady Programu způsobené zásahy, prováděnými mimo funkčnost modulů a reportů Programu Zhotovitelem předaných a autorizovaných, s výjimkou předem dohodnutých a Zhotovitelem písemně autorizovaných úprav, provedených a zaznamenaných Objednatelem.
- 5.12. Zhotovitel dále není povinen v rámci ceny dle ust. bodu 6.1. Servisní smlouvy přezkoumávat jakékoli dotazy ani opravovat nefunkčnost či vady Programu a databázového systému ORACLE způsobené jakoukoli Zhotovitelem nepovolenou změnou, modifikací či doplňky Programu a databázového systému ORACLE.
- 5.13. Zhotovitel není povinen v rámci ceny dle ust. bodu 6.1. Servisní smlouvy přezkoumávat jakékoli dotazy ani opravovat nefunkčnost či vady Programu v případech, kdy Objednatel použije technicky správné postupy a funkce Programu nesprávným způsobem.
- 5.14. V případě, že Zhotovitel na základě písemného požadavku Objednatele poskytne služby uvedené v čl. 5.10., 5.11., 5.12., 5.13. Servisní smlouvy, je Zhotovitel oprávněn Objednateli účtovat provedené práce dle Ceníku hodinových sazeb Zhotovitele. V případech dle čl. 5.10. až 5.13. Servisní smlouvy doručí Objednatel Zhotoviteli svůj požadavek písemně. Zhotovitel je povinen požadavek Objednatele přezkoumat z hlediska jeho reálné proveditelnosti a sdělit Objednateli stanovisko. V případě, že se Zhotovitel rozhodne požadavek Objednatele provést, předá Objednateli odhad rozsahu prací, možné způsoby, termíny řešení a předpokládanou cenu za provedení požadavku.
- 5.15. Objednatel se zavazuje dodržet po celou dobu platnosti a účinnosti Servisní smlouvy systémové požadavky zařízení, na kterém je Program provozován. Specifikace těchto parametrů je uvedena v Příloze č. 6 Změna těchto parametrů je možná jen na základě písemné dohody smluvních stran.

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

- 6.1. Roční poplatek za Služby a podpory uvedené v ust. bodů 3.4., 3.5., 3.7., 3.8 a 3.11. Servisní smlouvy, při počtu odběrných míst [REDAKCE] činí 1 019 300,- Kč bez DPH.
- 6.2. Cena za ostatní služby dle Servisní smlouvy neuvedené v čl. 6.1. Servisní smlouvy se řídí Ceníkem hodinových sazeb Zhotovitele uvedeným v příloze č.4, této smlouvy. Maximální roční objem těchto služeb je [REDAKCE] Kč bez DPH.

- 6.3. V kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém nabyla Servisní smlouva platnosti a účinnosti a každém dalším následujícím kalendářním roce je Zhotovitel oprávněn navýšit poplatek za Služby údržby a podpory o koeficient, který odpovídá míře inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem za rok, který tomuto zvýšení poplatku předcházel; toto navýšení musí být provedeno písemným dodatkem ke smlouvě. Zhotovitel je dále oprávněn jednostranným úkonem automaticky aktualizovat Ceník hodinových sazeb Zhotovitele o míru inflace, maximálně však o [REDACTED]%, a to vždy nejdříve k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícímu po dni zveřejnění koeficientu míry inflace ČSÚ, pokud se obě smluvní strany nedohodnou jinak.
- 6.4. Veškeré poplatky za Služby údržby a podpory a další ceny a platby splatné podle této servisní smlouvy jsou uváděny bez DPH, kterou Zhotovitel bude vyúčtovávat v takové výši a takovým způsobem, jak budou v příslušnou dobu určovat platné právní předpisy ČR. Daňové doklady jsou splatné [REDACTED] dnem od data doručení daňového dokladu Objednateli. V případě pochybností se má za to, že doklad byl doručen Objednateli 3 dny po jeho prokazatelném předání k poštovní (či jiné zákonem předvídané) přepravě Zhotovitelem. V případě prodlení Objednatele s úhradou daňových dokladů dle Servisní smlouvy se sjednává smluvní úrok z prodlení ve výši [REDACTED]% z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení až do splnění závazku.
- 6.5. Veškeré poplatky za Služby údržby a podpory dle čl. 6.1. Servisní smlouvy budou účtovány daňovým dokladem vždy k 20.1. za daný kalendářní rok, přičemž tento den je dnem uskutečnění zdanitelného plnění. Ceny za ostatní služby dle čl. 6.2. Servisní smlouvy budou účtovány daňovým dokladem vždy k poslednímu dni v měsíci ve kterém byly tyto ostatní služby Zhotovitelem Objednateli poskytnuty, přičemž tento den je dnem uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.6. Cestovní náhrady Zhotovitele budou hrazeny Objednatelem Zhotoviteli podle Ceníku hodinových sazeb zhotovitele a příslušných platných předpisů. Zhotovitel bude tyto náklady účtovat daňovým dokladem jednou v měsíci a to vždy k poslednímu dni v kalendářním měsíci, přičemž tento den je dnem uskutečnění zdanitelného plnění za daný měsíc. V případě potřeby zajistí Objednatel na vlastní náklady pro zaměstnance a jiné pracovníky Zhotovitele ubytování, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 6.7. Celkový aktuální počet odběrných míst Objednatele ke dni účinnosti Servisní smlouvy vyplývá z Licenční smlouvy; tento počet odběrných míst je dán rovněž součtem výsledků následujícího SQL dotazu, provedeném na všech produkčních databázových instancích Programu u Konečného uživatele:



- 6.8. Cena za Služby údržby a podpory bude cena za Služby údržby a podpory ke konci kalendářního roku automaticky na základě následujícího výpočtu přepočtena a bude platná pro následující kalendářní rok:

- 6.9. Smluvní strany se dále dohodly, že každé rozšíření Programu a rozšíření měnící funkčnost Programu navyšuje roční cenu za Služby údržby a podpory o [REDACTED] z pořizovací ceny takového rozšíření. Toto navýšení se automaticky připočítává k poplatku dle ust. bodu 6.1. Servisní smlouvy shora, a to s účinností dnem akceptace takového rozšíření Programu Objednatelem, tzn. dnem uvedeným v akceptačním protokolu (v každém akceptačním protokolu vyhotoveném dle příslušných ustanovení této servisní smlouvy bude uvedena úprava poplatků za Služby údržby a podpory, nová výše poplatku a datum účinnosti nové výše poplatku).

ČI. VII. OCHRANA DAT A INFORMACÍ

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

ČI. VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Smluvní strany se zavazují vykonat veškeré úkony, jichž je podle Servisní smlouvy, právních předpisů či z jiného důvodu zapotřebí k tomu, aby došlo k plné realizaci transakcí předvídaných touto servisní smlouvou, a to i v případech, kdy to tato servisní smlouva výslovně nezmiňuje.
- 8.2. Veškerá písemná korespondence, jež má být dle Servisní smlouvy nebo v její souvislosti učiněna, bude činěna u obou smluvních stran na adresu uvedenou jako jejich sídlo v záhlaví Servisní smlouvy (příp. na adresu nového sídla v souladu s platným zápisem v obchodním rejstříku či jiném registru, dojde-li v mezidobí po uzavření této smlouvy ke změně sídla), a to buď osobním doručením, kurýrní službou, zásilkou, doporučenou listovní zásilkou nebo telefaxem s následným neprodleným doručením originálu předmětné písemnosti některou z předchozích forem doručení. Odepře-li adresát převzetí zásilky, má se za to, že taková zásilka byla doručena v okamžiku odepření, byl-li adresát vyrozuměn o uložení zásilky, považuje se taková zásilka za doručenou ve 12:00 hod. třetího dne po jejím uložení, telefaxová zpráva se považuje za doručenou okamžikem vystavení potvrzení fax. přístroje odesílatele o řádném odeslání zprávy.
- 8.3. V případě, že celé či jakákoliv část ustanovení Servisní smlouvy bude shledáno neplatným nebo neúčinným, ostatní ustanovení Servisní smlouvy zůstanou platná a účinná. Smluvní strany se zavazují, že v dobré víře projednají a dohodnou se na nahrazení takového neplatného nebo neúčinného ustanovení ustanovením, které bude platné a účinné a bude odrážet záměr smluvních stran zamýšlený v původním ustanovení.
- 8.4. Tato servisní smlouva se řídí právním řádem České republiky, a to zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník.
- 8.5. Smluvní strany se zavazují vyvinout veškeré úsilí k tomu, aby spory vzniklé ze Servisní smlouvy byly vyřízeny smírnou cestou. Nebude-li možné dosáhnout mezi Smluvními stranami smírného řešení, bude spor řešen věcně a místně příslušným soudem České republiky.
- 8.6. Veškeré změny, doplňky, úkony směřující k ukončení smlouvy (výpověď, odstoupení, dohoda) a dodatky k Servisní smlouvě musí být učiněny písemnou formou a musí být podepsány smluvními stranami, jinak jsou neplatné.
- 8.7. Tato smlouva nahrazuje v celém rozsahu servisní smlouvu se stejným předmětem jako tato Servisní smlouva uzavřenou mezi Zhotovitelem a Objednatelem dne 27.1.2000, ve znění jejích dodatků.
- 8.8. Servisní smlouva je vyhotovena ve dvou identických stejnopisech v českém jazyce, přičemž každá smluvní strana obdrží vyhotovení jednoho stejnopisu.
- 8.9. Smluvní strany tímto výslovně prohlašují, že Servisní smlouva byla uzavřena na základě vážné a svobodné vůle, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, že smlouva nebyla žádným způsobem vynucena či vynucována; dále prohlašují, že Servisní

smlouvu před jejím podpisem pročetly, seznámily se s jejím obsahem a jejímu obsahu porozuměly, a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

- 8.10. Servisní smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu Servisní smlouvy a nahrazuje veškeré předchozí smlouvy se stejným či obdobným (byť jen částečně) předmětem uzavřené mezi smluvními stranami. Součástí Servisní smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1: Pověřené osoby objednatele

Příloha č. 2: Pověřené osoby zhotovitele

Příloha č. 3: Pověřené osoby Konečných uživatelů

Příloha č. 4: Ceník hodinových sazeb zhotovitele

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

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

Příloha č. 7: Vzor FPUZ

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

Všechny přílohy budou aktualizovány k datu účinnosti této smlouvy.

Zhotovitel:

V Praze dne

UTI

Ing. Stanislav Snajberg,
předseda představenstva

Objednatel:

generální ředitel

Přílohy ke smlouvě 20110100001/BVK/SS
Č. Z0039/TECH/11

UTILITIES SYSTEMS a.s.

se sídlem Hybernská 8, č.p. 1000, 110 00 Praha 1
jednající Ing. Stanislavem Šnajbergem, předsedou představenstva
IČ: 26697599
zaps. v obchodním rejstříku vedeném MS Praha, oddíl B, vložka 7657
na straně jedné – dále jen „Zhotovitel“

a

Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.

Hybešova 254/16, 657 33 Brno
zastoupená: [redacted] generálním ředitelem na základě pověření ze dne
26.11.2010
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
číslo účtu: 5501-621/0100
DIČ: CZ46347275
IČ: 463 47 275
Společnost je vedena v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 783
na straně druhé – dále jen „Objednatel“
obě dále též jen jako „smluvní strany“ či „účastníci“

Příloha č.1 „Pověřené osoby objednatel“

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

[redacted], vedoucí IS, tel [redacted]

email [redacted]

[redacted], vedoucí útvaru zákaznických služeb, tel [redacted]

email: [redacted]

[redacted], vedoucí oddělení podpory aplikací, tel [redacted]

email: [redacted]

Příloha č.2 „Pověřené osoby zhotovitele“

[redacted] konzultant, tel: [redacted]

email: [redacted]

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

- Uvedené sazby jsou bez DPH.
- V následujících letech jsou všechny ceny Ceníku automaticky zvyšovány minimálně o míru inflace vyhlášenou ČSÚ, a to vždy k prvnímu dni následujícímu po vyhlášení ČSÚ.
- V případě zvýšení cen benzínu v průběhu kalendářního roku je Dodavatel oprávněn upravit cestovní výlohy – viz. bod 12. Ceníku.
- V případě použití služebního vozidla je ztráta času pracovníka na cestě zahrnuta do ceny cestovních výloh – viz. bod 12. Ceníku.
- V případě použití prostředku hromadné dopravy se k ceně jízdného připočítává položka za ztrátu času pracovníka na cestě. Každé hodině strávené na cestě odpovídá poloviční hodinová sazba výkonu jednoho pracovníka.
- Ceny prací v Ceníku jsou platné, pokud cena za danou práci není implicitně uvedena v platné servisní, případně licenční smlouvě.

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

Příloha č.3 „Pověřené osoby konečného uživatele“

[redacted] vedoucí IS, tel [redacted]
email: [redacted]

Příloha č.4 „Ceník hodinových sazeb zhotovitele“

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

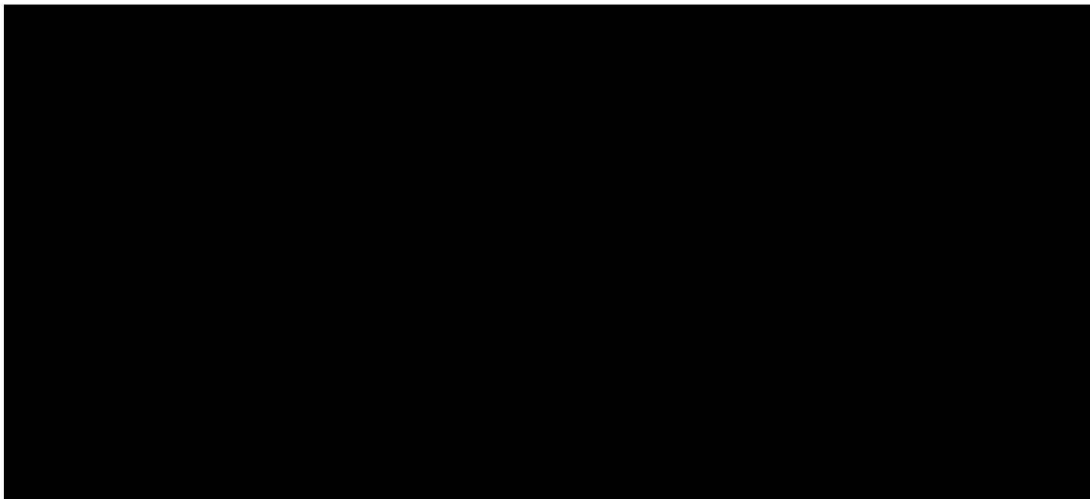
Příloha č.5 „Centrální telefonní číslo a centrální e-mailová adresa zhotovitele“

Centrální telefonní číslo: [REDACTED]

Centrální e-mailová adresa zhotovitele: [REDACTED]

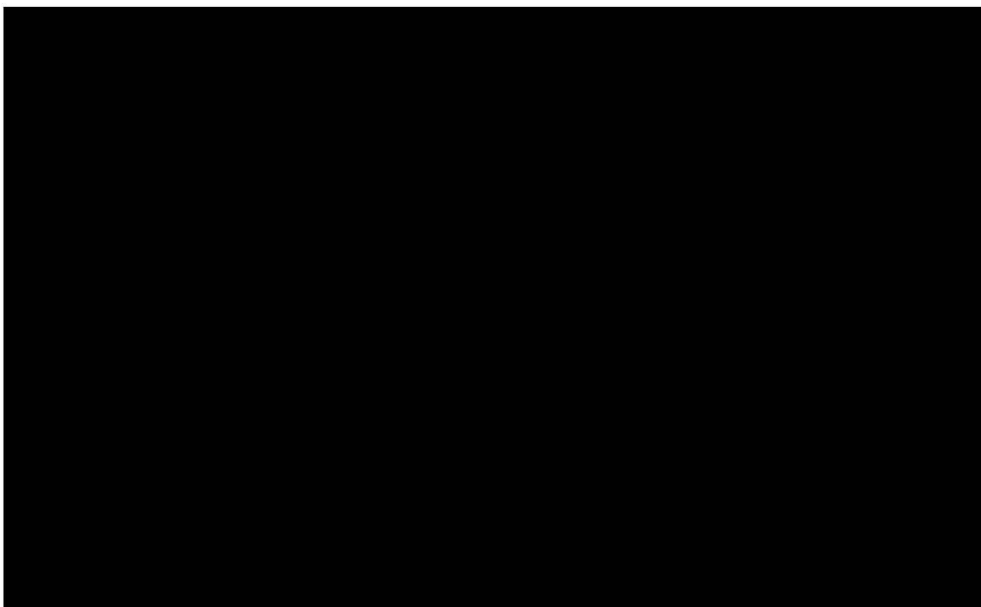
Příloha č.6 „systémové požadavky zařízení, na kterém je Program provozován“

Sít'ové prostředí

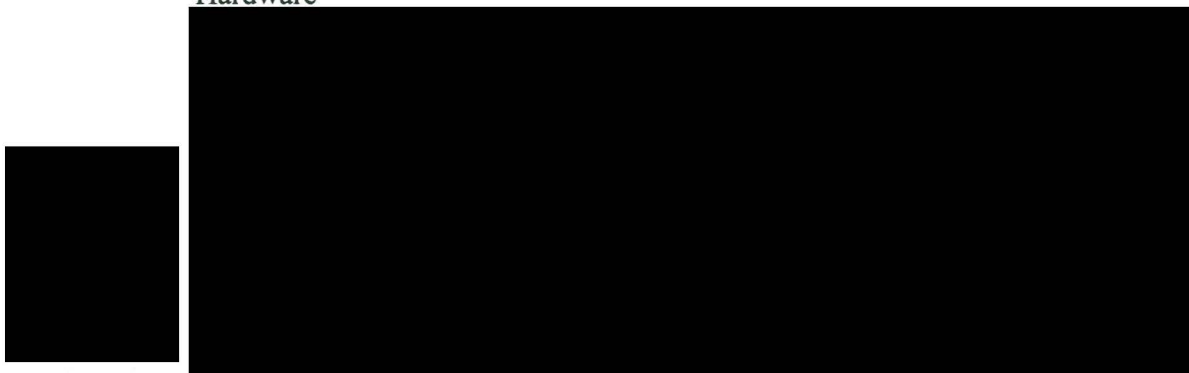


- **Klientská stanice - požadavky**

Software

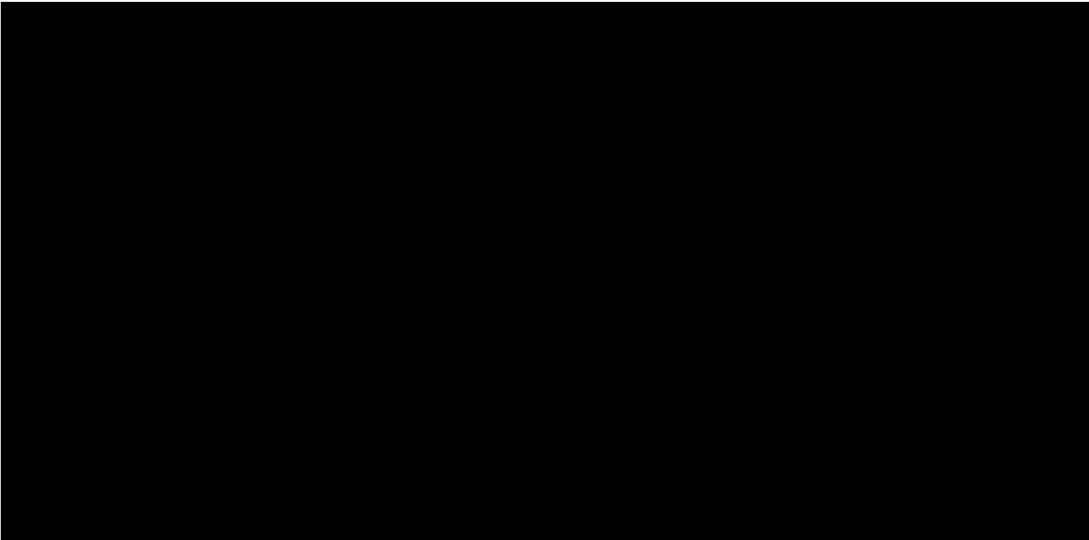


Hardware

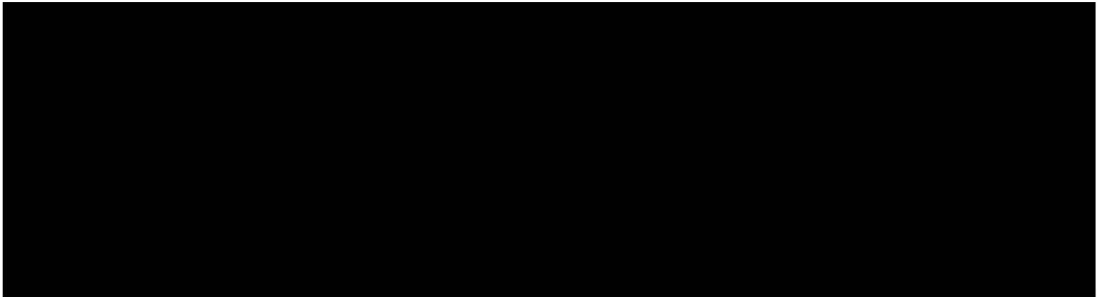




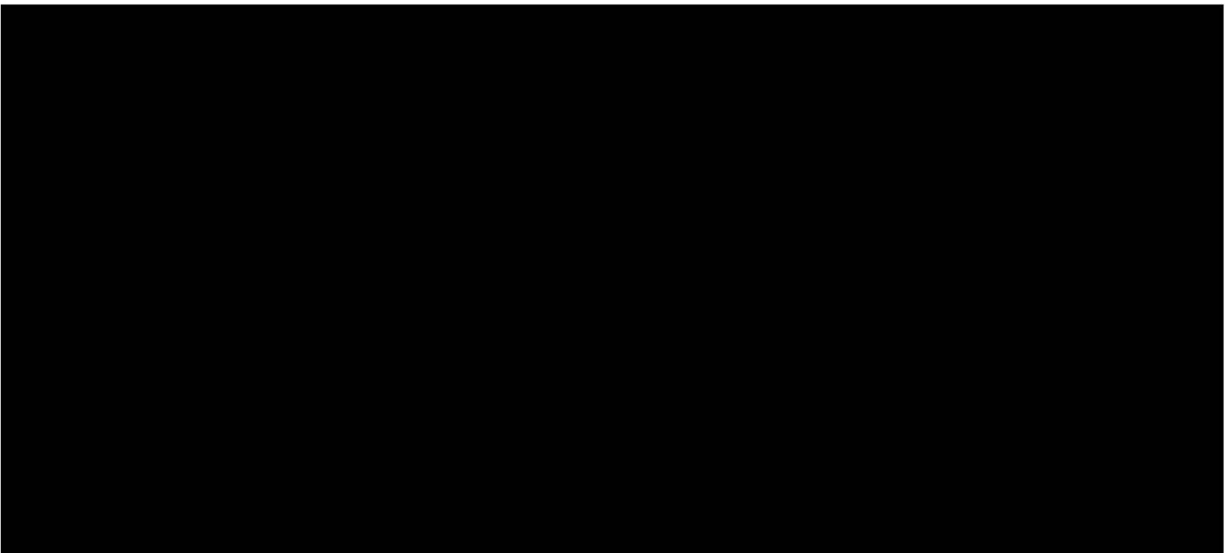
is-USYS®.NET

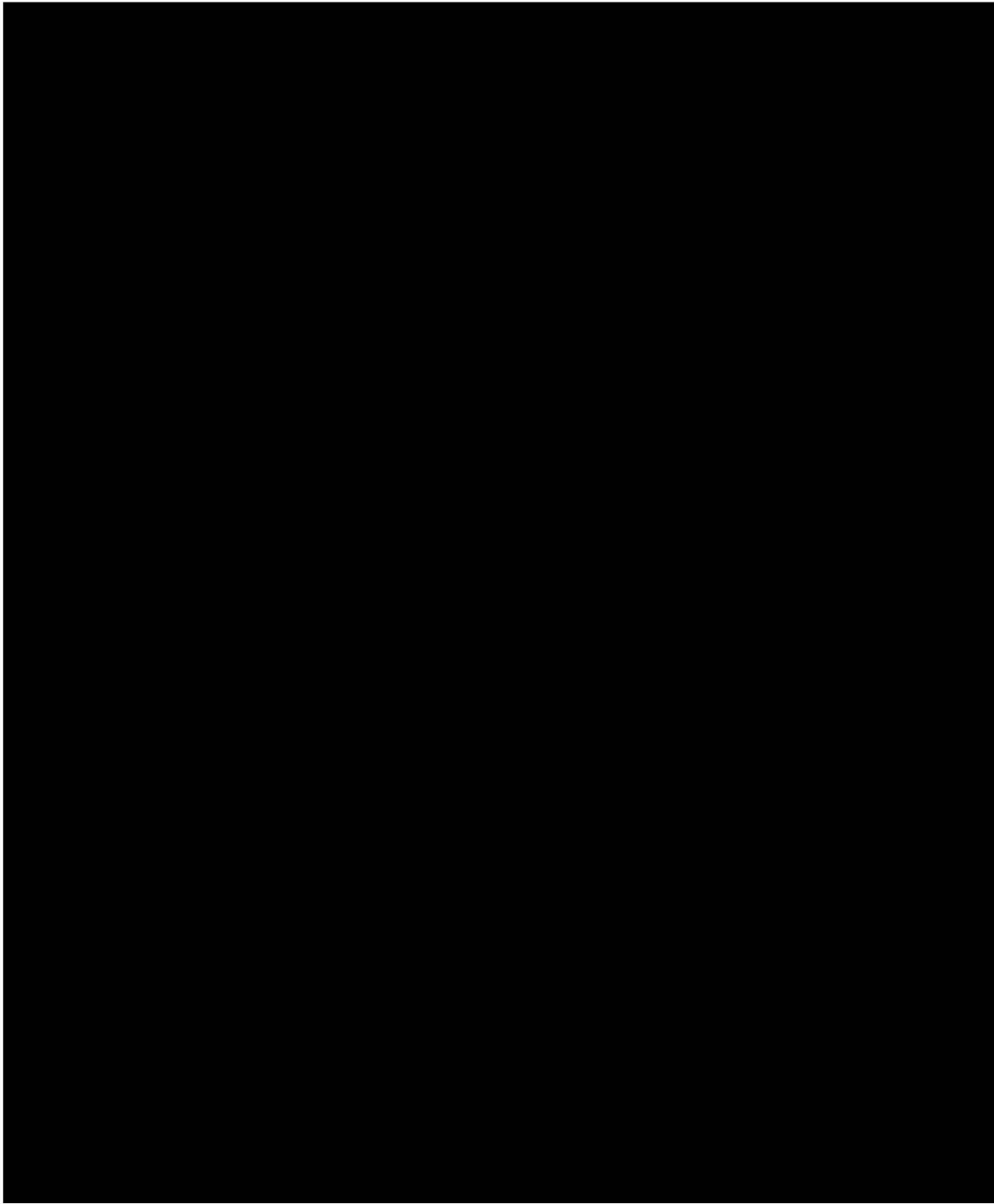


Tiskárny

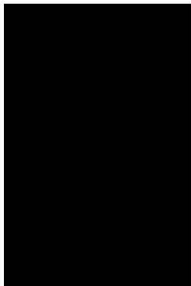
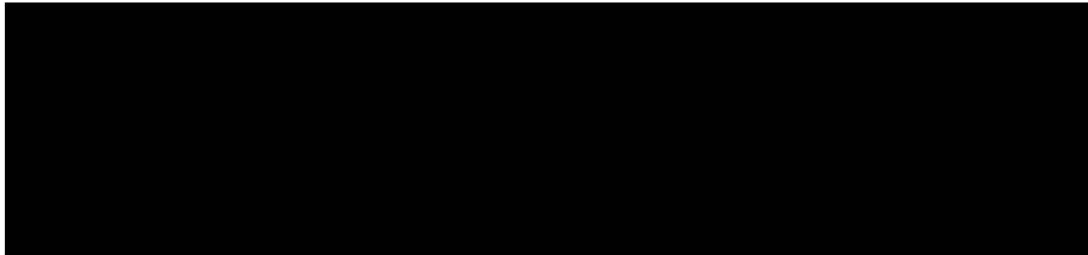


Servery

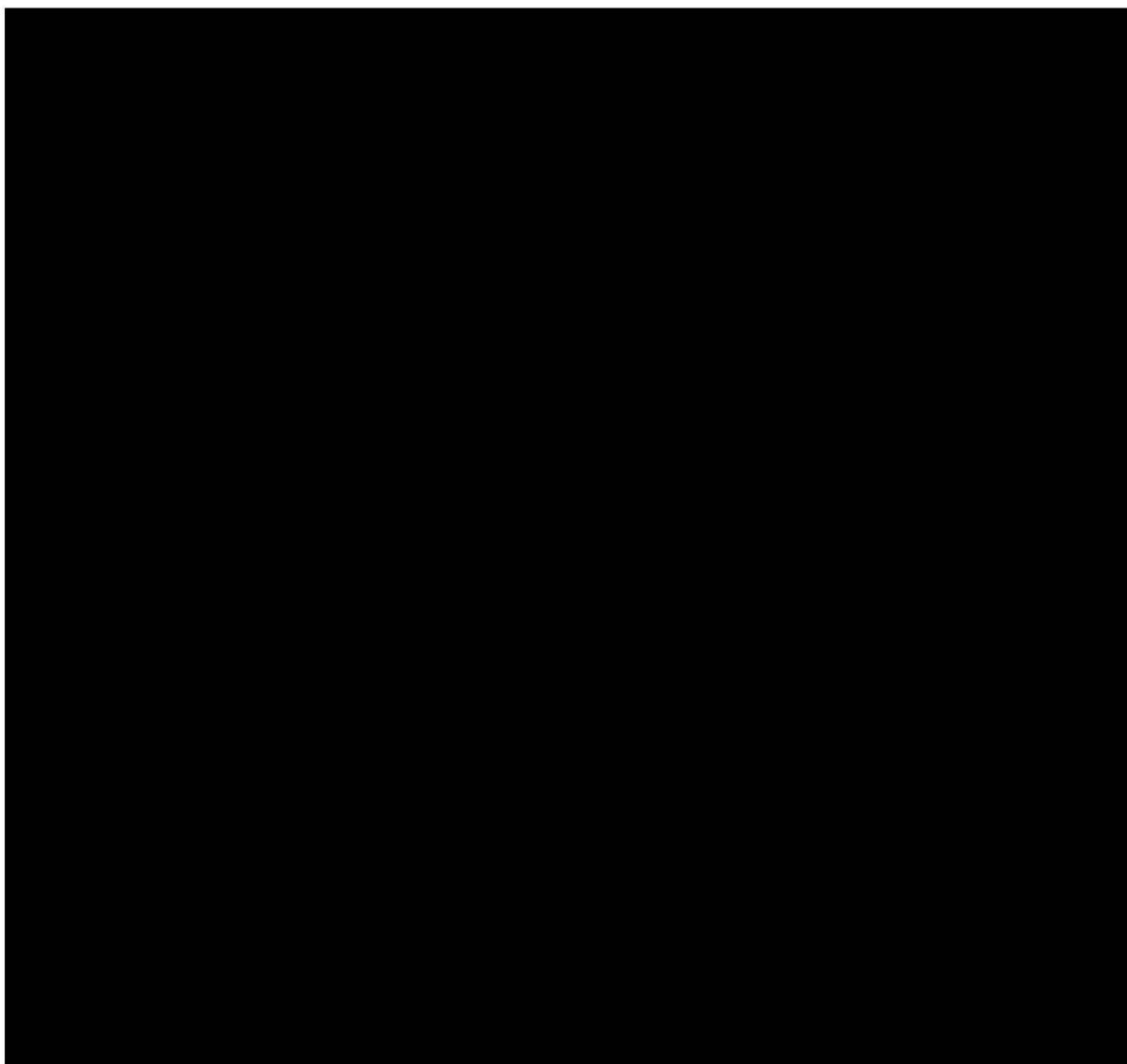




Zálohy



Příloha č.7 – Vzor FPUZ



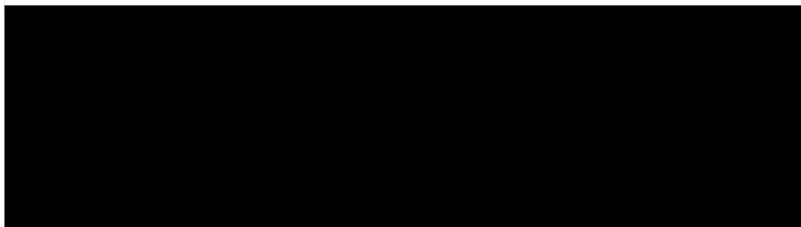
Příloha č.8 - Seznam systémů ORACLE, databázových instancí Programu, aplikačních serverů a serverů Internetové aplikace pro služby dle článku 3.13, 3.14 a 3.15 Smlouvy

is-USYS®.net

	Instalace Oracle 11 server	Aplikační servery produkční	Aplikační servery Internet	Instalace Internetové aplikace (www)	Databázové instance produkční
BVK	1	1	1	1	1
Celkem					

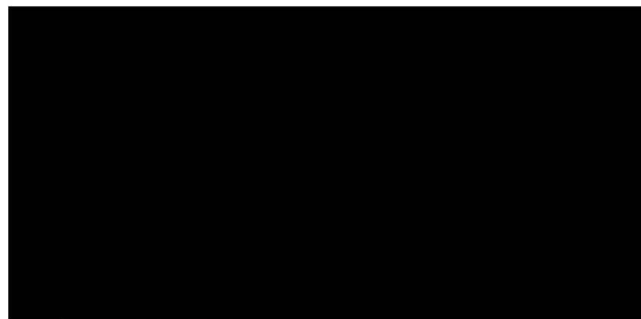
Zhotovitel:

V Praze dne



Ing. Stanislav Snajberg,
předseda představenstva

Objednatel:



generální ředitel

