



05955-2017-O20-D473

Dodatek číslo 1

ke Smlouvě o poskytnutí služby komplexní podpory

číslo smlouvy: 

(dále jen „Dodatek“), který je uzavřen

mezi

Objednatel:

Obchodní firma: ČD Cargo, a.s.

Sídlo: Praha 7, Holešovice, Jankovcova 1569/2c, PSČ 170 00

Zastoupena: 

IČ: 281 96 678

DIČ: CZ28196678

Bankovní spojení: 

Číslo účtu: 

ČD Cargo, a.s. je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12844
(dále jen „Objednatel“)

a

Poskytovatelem:


Obchodní firma: Elanor spol. s r.o.


Sídlo: Praha 10, Kodaňská 1441/46, PSČ 100 00

Zastoupena: 

IČ: 158 87 219

DIČ: CZ15887219

Bankovní spojení: 

Číslo účtu: 

Elanor spol. s r.o., je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 1812.
(dále jen „Poskytovatel“)

Čl. 1.

Úvodní ustanovení

- 1.1 Smluvní strany uzavřely dne [redacted] smlouvu o poskytování komplexní podpory, číslo smlouvy [redacted] (dále jen „Smlouva“).
- 1.2 V souladu s článkem 10.2 Smlouvy dohodly smluvní strany níže uvedené změny Smlouvy.

Čl. 2.

Předmět Dodatku

- 2.1 Vzhledem k tomu, že Smlouva byla uzavřena podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, který byl s účinností od 1. 1. 2014 zrušen a nahrazen zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), mají smluvní strany zájem nadále řídit vzájemná práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy a s touto Smlouvou související podle občanského zákoníku.
- 2.2 Smluvní strany se dohodly na změně článku 1.1 Smlouvy, který zní nově takto:
„Předmětem této Smlouvy je poskytování Služby „komplexní podpory“ pro personální a mzdový systém [redacted] („Produkt“) zahrnující:
 - (a) průběžné aktualizace systému dle změn všech dotčených právních předpisů a platné legislativy;
 - (b) update systému na základě požadavku Objednatele na změnu či úpravu;
 - (c) update systému z rozhodnutí Poskytovatele;
 - (d) činnosti HelpDesku,
 - (e) instalace programových patch a verzí Poskytovatele pro úpravy systému
 - (f) další služby specifikované v Příloze č. 3 Dodatku, individuálně objednávané.*Přesná specifikace předmětu Smlouvy je uvedena v Přílohách č. 1 až 5 tohoto Dodatku, které jsou jeho nedílnými součástmi.“*
- 2.3 Smluvní strany se dohodly na změně Příloh č. 1 až 5 Smlouvy a jejich nahrazení novými zněními, jak je uvedeno v Přílohách č. 1 až 5 tohoto Dodatku. Smluvní strany se dále dohodly na doplnění Přílohy č. 6 Smlouvy, již je vzor akceptačního protokolu.
- 2.4 SW EGJE je chráněným autorským dílem Poskytovatele. Poskytování Služeb komplexní podpory dle tohoto Dodatku má povahu maintenance a permanentního rozvoje v souladu s potřebami Objednatele. K užití SW EGJE bude mezi smluvními stranami uzavřen Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytnutí licencí, podle kterého bude Objednateli poskytnuta nevýhradní licence k účelu vyplývajícimu ze Smlouvy včetně tohoto Dodatku.
- 2.5 Služby povahy maintenance budou fakturovány měsíční paušální částkou v souladu s Přílohou č. 1 Dodatku a jejich plnění posuzováno v rámci parametrů daných Přílohou č. 2 Dodatku. Další služby individuální povahy budou Objednatelům jednotlivě objednávány v souladu s Přílohou č. 3 Dodatku.
- 2.6 Smluvní strany se dohodly, že články 3.3, 3.4 a 3.5 Smlouvy se nahrazují následujícím zněním a společně jsou označeny jako článek 3.3 Smlouvy
3.3 „Faktura musí splňovat náležitosti obchodní listiny ve smyslu § 435 občanského zákoníku a daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „zákon o DPH“). Nebude-li faktura splňovat tyto náležitosti, má Objednatel právo ve lhůtě 7 pracovních dní ode dne doručení vrátit fakturu Poskytovateli k opravě a/nebo doplnění. V tomto případě není Objednatel v prodlení s placením a běží mu nová doba splatnosti ode dne doručení opravené a/nebo doplněné faktury.
Kromě zákonných náležitostí bude faktura obsahovat rovněž číslo Smlouvy, číslo objednávky a dobu splatnosti stanovenou v souladu se Smlouvou.

Faktura bude v papírové podobě doručena Objednateli na adresu: ČD Cargo, a.s., Odbor účetnictví, Jankovcova 1569/2b, 170 00 Praha 7 - Holešovice.

Splatnost řádně vystavené faktury činí 90 kalendářních dnů počítaných od data doručení příslušné faktury Objednateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že sjednanou dobu splatnosti plně akceptuje a nepovažuje ji za hrubě nespravedlivou."

- 2.7 Smluvní strany se dohodly, že za článek 3.3 Smlouvy budou doplněny články 3.4, 3.5 a 3.6 tohoto znění:

3.4 „Smluvní strany se v souladu se zákonem o DPH dohodly, že faktura může být též **elektronická faktura**“ (dále jen „**elektronická faktura**“), a to výlučně na e-mailové adrese **efakturace@rowanlegal.com** (dále jen „**elektronická faktura**“), a to výlučně na e-mailové adrese **efakturace@rowanlegal.com** dodavatelské faktury určené na zaslací adresu ČD Cargo, a. s., Jankovcova 1569/2c, 17000 Praha 7, Holešovice. Poskytovatel se zavazuje, že elektronická faktura bude Objednateli vždy zasílána z emailové adresy: **efakturace@rowanlegal.com**. Elektronická faktura bude obsahovat zákonné náležitosti, jak je uvedeno výše. Poskytovatel se zavazuje, že elektronická faktura bude generována přímo z účetního systému Poskytovatele v elektronické podobě a tato elektronická podoba bude představovat originální verzi těchto dokladů evidovanou v účetnictví Objednatele. V případě, že není možné generovat elektronickou fakturu přímo z účetního systému Poskytovatele, musí být opatřena zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, který byl vydán kvalifikovaným poskytovatelem takových služeb, vedeným v seznamu Ministerstva vnitra. Elektronická faktura bude vyhotovena ve formátu PDF v četnosti 1 faktura = 1 pdf soubor. Přílohy elektronické faktury, které nejsou součástí daňového dokladu, budou zasílány objednateli pouze ve formátech RTF, PDF, JPG, DOC, DOCx, XLS, XLSx. V případě, kdy bude zaslána Objednateli elektronická faktura, zavazuje se Poskytovatel nezasílat stejnou fakturu duplicitně v papírové podobě. Přijetí elektronické faktury Objednatelem bude potvrzeno zpětným odesláním zprávy o doručení na emailovou adresu, z níž byla faktura odeslána.“

3.5 „Poskytovatel se zavazuje, že bankovní účet jím určený pro zaplacení jakéhokoliv závazku Objednatele na základě této Smlouvy bude k datu splatnosti příslušného závazku zveřejněn způsobem umožňující dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH.“

3.6 „Pokud bude Poskytovatel označen správcem daně za nespolehlivého plátce ve smyslu § 106a zákona o DPH, zavazuje se zároveň o této skutečnosti neprodleně písemně informovat Objednatele spolu s uvedením data, kdy tato skutečnost nastala. Pokud Objednateli vznikne podle § 109 zákona o DPH ručení za nezaplacenou DPH z přijatého zdanitelného plnění od Poskytovatele, má Objednatel právo bez souhlasu Poskytovatele uplatnit postup zvláštního způsobu zajištění daně podle § 109 zákona o DPH. Při uplatnění zvláštního způsobu zajištění daně uhradí Objednatel částku DPH podle daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem na účet správce daně Poskytovatele a Poskytovatele o tomto kroku vhodným způsobem vyrozumí. Zaplacením částky DPH na účet správce daně Poskytovatele a jeho vyrozuměním o tomto kroku se závazek Objednatele uhradit částku odpovídající výši takto zaplacené DPH z této Smlouvy považuje za splněný.“

- 2.8 Smluvní strany se dohodly na zrušení článku 4.1 Smlouvy a změně článku 4.2 Smlouvy, který je nově označen jako článek 4.1 Smlouvy a zní takto: „Převzetí Služeb dle Smlouvy bude prováděno formou akceptačního protokolu, jehož vzor tvoří Přílohu č. 6 tohoto Dodatku.“

- 2.9 Smluvní strany se dohodly, že článek 6.1 Smlouvy nově zní takto: „V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny Služeb je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob. Tento úrok z prodlení nebude vůči Objednateli uplatňován v případě prodlení s placením za dobu minimálně 14 kalendářních dnů bezprostředně následujících po splatnosti stanovené touto Smlouvou.“

- 2.10 Smluvní strany se dohodly na změně článku 9 Smlouvy, který nově zní takto:

9.1 „Tato Smlouva a veškeré informace a dokumenty s ní související mají důvěrný charakter a žádná strana nebude oprávněna bez souhlasu druhé strany tyto informace a/nebo jakékoliv informace, které jsou obchodním tajemstvím druhé strany, zveřejnit nebo jinak zpřístupnit jakékoliv třetí osobě nebo tyto informace využít ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetí osoby,

a to po dobu trvání této Smlouvy a pěti let po jejím ukončení s výjimkou případů, kdy je zpřístupnění těchto informací vyžadováno právními předpisy nebo příslušnými orgány na základě právních předpisů nebo jedná-li se o informace již veřejně přístupné. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na sdělení obou stran činěná v souladu s plněním této Smlouvy vůči odborným poradcům (zejména právním). Pokud závazek mlčenlivosti těchto třetích osob nebude vyplývat z právních předpisů, příslušná strana uzavře s takovými osobami dohodu o utajení poskytovaných informací. Platí dále, že závazek mlčenlivosti je možné v každém jednotlivém případě vyloučit nebo omezit dohodou stran.“

9.2 „Strany berou na vědomí, že tato Smlouva nepodléhá povinnosti uveřejnění prostřednictvím registru smluv podle § 3 odst. 2 písm. h) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Žádná ze stran není oprávněna tuto Smlouvu včetně jejích příloh a případných dodatků uveřejnit v registru smluv podle výše uvedeného zákona.“

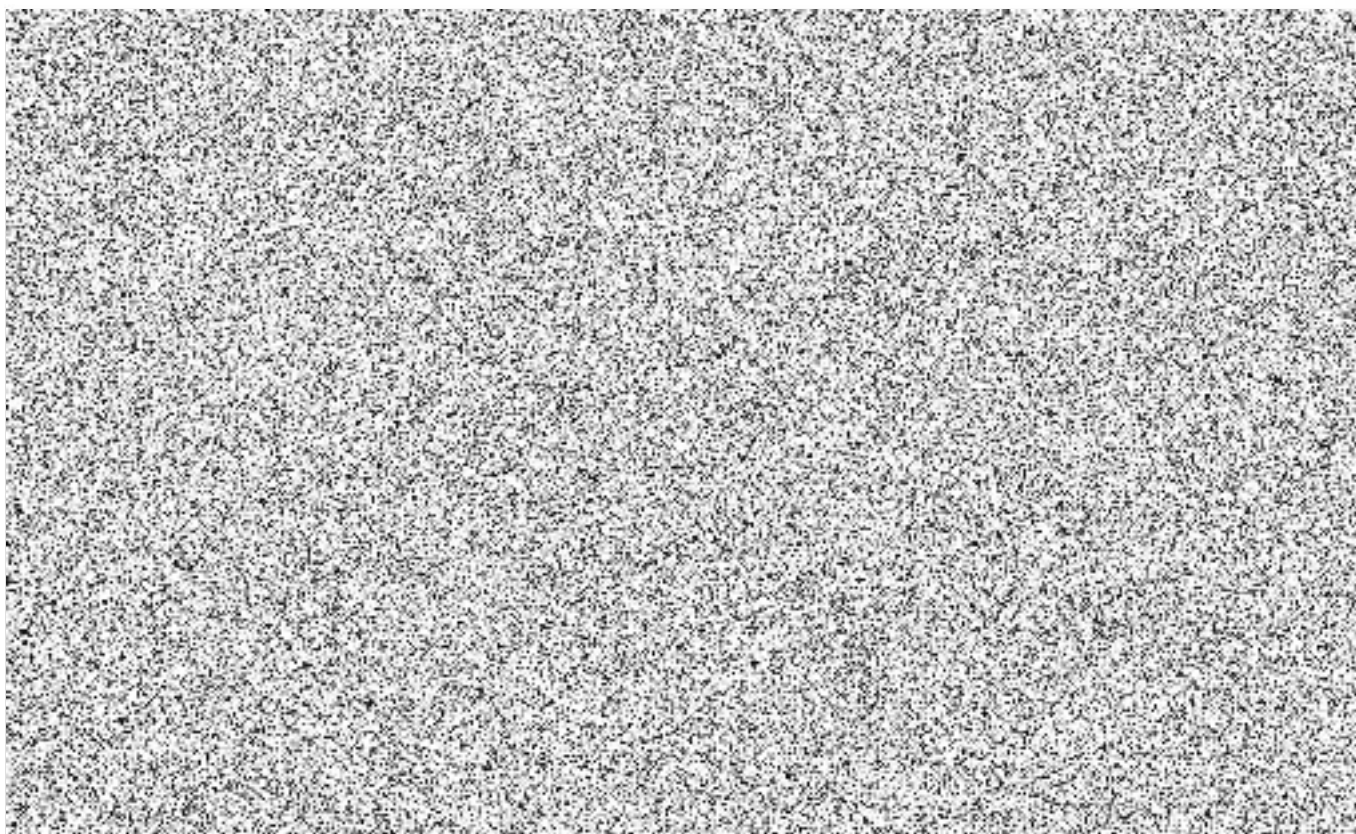
Čl. 3.

Závěrečná ustanovení

- 3.1 Práva a povinnosti ze Smlouvy tímto Dodatkem nedotčená zůstávají v platnosti.
- 3.2 Tento Dodatek se vyhotovuje ve 2 (dvou) stejnopisech, po 1 (jednom) stejnopisu pro každou smluvní stranu.

Příloha:

- Příloha č. 1: Specifikace předmětu smlouvy
- Příloha č. 2: Parametry služby HelpDesk
- Příloha č. 3: Poskytování dalších služeb
- Příloha č. 4: Komunikační manuál pro ESP
- Příloha č. 5: Popis procesu patchmanagementu
- Příloha č. 6: Vzor akceptačního protokolu



Příloha č.1 Dodatku

Specifikace předmětu smlouvy

 ke smlouvě číslo
 Dodatku č.1

1. Název úlohy

2. Předmět a rozsah služby

Číslo	Popis činnosti	Rozsah služby [čl hod za rok]	měsíční cena [Kč bez DPH]
1	Legislativní update Průběžná aktualizace systému dle všech dotčených právních předpisů a platné legislativy ČR. Využití „HelpDesk“ Poskytnutí konzultace při dotazech a problémech Aplikačnímu správci Objednatele a Objednatelům určeným osobám. Definované osoby. Kontaktní místo pro hlášení vad systému v souvislosti s provozem Programového vybavení u Objednatele. Způsob komunikace s Helpdesk:	fix	
2	Instalace Instalace veškerých programových patch a verzí	fix	
	Celkem	-	

Příloha č. 2 Dodatku

Parametry služby HelpDesk

ke smlouvě číslo ELANC [redacted] ve znění Dodatku č. 1

1. Dodaný, instalovaný a zavedený Produkt je schopen rutinního provozu v souladu s provozní dokumentací Poskytovatele a s daty Objednatele.
2. Produkt bude pracovat v souladu s předanou dokumentací a uživatelskou příručkou (elektronickou nápovědou).
3. Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí, aby Produkt byl udržován ve stavu tak, aby neobsahoval viry.
4. Produkt bude průběžně aktualizován tak, aby byl v souladu se všemi dotčenými právními předpisy, dle platné legislativy ČR. Poskytovatel vyvine maximální úsilí, aby byla zajištěna aktuálnost Produktu u Objednatele k datu účinnosti relevantních právních předpisů.
5. V případě, že nelze aktuálnost Produktu u Objednatele zajistit k datu účinnosti právních předpisů, Provozovatel tuto skutečnost písemně oznámí Objednateli a po dohodě s Objednatelem stanoví termín provedení úpravy.
6. Poskytovatel provozuje služby HelpDesku prostřednictvím portálu ESP, který reaguje na dotazy, problémy a vady související s Produktem (tzv. Tikety). Služba HelpDesk reaguje na podněty Aplikačního správce Objednatele a Objednatelem určených osob (dle Přílohy č. 4). Služba HelpDesk je k dispozici pro přijetí požadavku ve dvou režimech v a mimo kritické období. Kritickým obdobím se pro účely této smlouvy rozumí období, ve kterém dochází ke zpracování mzdové uzávěrky. Toto období je definováno jako 5 po sobě jdoucích pracovních dnů v každém kalendářním měsíci. Kritické období (přesná data) je Objednatel povinen stanovit Poskytovateli prokazatelně, vždy alespoň 21 dní před začátkem tohoto období.

6.1. Služby HelpDesk jsou poskytovány v čase

Období	Doba	Garantované hodiny
[redacted]	[redacted]	[redacted]

6.2. Služby HelpDesk jsou poskytovány podle parametrů této služby uvedených v následující tabulce.

Kategorie	Popis, příklad	Reakce na chybu a její odstranění*
Kritická vada v definovaném kritickém období	Provoz Produktu u Objednatele není možný, nemohou být vkládána či zpracována data v důsledku problémů se základními funkcemi Produktu či v důsledku vady systému v období mzdové uzávěrky	[redacted]
Kritická vada mimo kritické definované období	Provoz Produktu u Objednatele není možný, nemohou být vkládána či zpracována žádná data v důsledku problémů se základními funkcemi Produktu či v důsledku závady systému mimo období mzdové uzávěrky	[redacted]

Závažná vada	Některá z oblastí Produktu je nefunkční, jsou ohroženy hlavní funkce systému, který však může být současně provozován náhradním řešením
Nepodstatná vada	Některá z dílčích funkcí Produktu je nefunkční, nejsou ohroženy hlavní funkce systému, který může být současně provozován.
Požadavek na rozšíření funkčnosti Produktu	Požadavky na specifické úpravy.

** Pozn. Lhůty pro poskytnutí informace o způsobu řešení a pro realizaci oprav lzei paralelně.*

- 6.3. Lhůty pro reakci na incident začínají plynout v okamžiku jeho předání na službu HelpDesk. Poskytovatel je povinen potvrdit toto přijetí incidentu (ve lhůtách dle bodu 6.2 této přílohy) a zařadit jej podle typu incidentu dle výše uvedené tabulky.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn vyzvat Objednatele k dodání doplňujících informací k popisu nahlášené vady. Objednatel se zavazuje poskytnout součinnost při sdělení doplňujících informací. Doba pro odstranění vady je poté přerušena na dobu předání těchto doplňujících informací.
- 6.5. Zařazení kategorie dle bodu 6.2 této přílohy určuje Poskytovatel. V případě, že Poskytovatel neuzná vadu za kritickou či neuzná vadu vůbec, je povinen udat důvody. Pokud Objednatel nesouhlasí se zařazením vady do příslušné kategorie, využije níže uvedených eskalačních mechanismů.

in
elnou
ní.

Úroveň	Objednatel	Poskytovatel
[Redacted content]		

6.6. V případě nesplnění parametrů služby HelpDesku vyplývajících z bodu 6.2 této přílohy je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu. Smluvní pokuta je stanovena s vazbou na kategorii a kalkulována za každý případ porušení povinnosti samostatně.

Kategorie	Smluvní pokuta
Kritická vada v definovaném kritickém období	[Redacted content]
Kritická vada mimo kritické definované období	
Závažná vada	
Nepodstatná vada	
Požadavek na rozšíření funkčnosti Produktu	Není stanovena

Celkový úhrn smluvních pokut v jednom měsíci [Redacted] měsíční ceny stanovené za předmět plnění uvedený v odstavci 1 bodu 2 Přílohy č. 1 Dodatku V případě, že vada není odstraněna v daném měsíci, má Objednatel právo

dále účtovat smluvní pokutu i v následujících měsících, a to až do doby jejího odstranění.

- 6.7. Reportování úrovně poskytovaných služeb HelpDesk, strukturované v kategoriích dle bodu 6.2, vč. skutečných termínů reakce a odstranění chyb, provádí Poskytovatel jedenkrát měsíčně. Strukturovaný report je Objednateli zasílán formou přílohy daňového dokladu.
- 6.8. Právo Objednatele na náhradu skutečně vzniklé škody způsobené výlučně Poskytovatelem překračující vyúčtovanou smluvní pokutu není úhradou této pokuty dotčeno.

Příloha č. 3 Dodatku

Poskytování dalších služeb

ke smlouvě čís:



1. Služby poskytované nad rámec rozsahu specifikovaného v Příloze č. 1 smlouvy budou poskytovány na základě samostatné řádné objednávky vystavené z IS Objednatele (SAP) a doručené Poskytovateli. Termíny pro realizaci stanovuje Poskytovatel po dohodě s Objednatelem. Rozsah činností a cena vyplývající ze sazeb uvedených níže jsou dojednány před vystavením objednávky, kterou je povinen Objednatel doručit Poskytovateli.

Cenová položka	Cena v Kč bez DPH / h	Poznámka, vysvětlení
[Redacted content]		

2. Součástí jednotkových cen výše uvedené tabulky jsou i veškeré cestovní náklady spojené s účastí Poskytovatele v sídle Objednatele. Pro ostatní lokality (mimo sídlo objednatele) platí Objednatel poskytovateli prokazatelné cestovní náklady dle bodu č. 1.

Příloha č. 4 Dodatku

Komunikační manuál pro ESP

ke smlouvě číslo ELANC

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA

- Standardní způsob předávání Tiketů je zaevidování pomocí portálu ESP
- Telefonní kontakt je možno využívat pouze v případě nedostupnosti portálu ESP nebo problémech s evidencí Tiketů v ESP.
- Tikety na portálu ESP mohou evidovat pouze uživatelé s přístupem do ESP
- Aktuální uživatelský popis pro práci s ESP naleznete vždy na portálu ESP
- Zápis do portálu ESP je nepřetržitý, vyjma předem avizované odstávky

KONTAKTNÍ INFORMACE HelpDesk

Portál ESP:

telefon:

provozní doba:

OSOBY PRO KOMUNIKACI NA PORTÁLU ESP

Osoby pro komunikaci	Profil uživatele	Email	Telefon	Pracovní pozice
[Redacted content]				

Seznam dostupných profilů pro definici přístupů:

PROFIL	Název Profilu	Popis profilu	Doporučeno pro uživatele
P57	Instalační a technická podpora	Profil umožňuje stahovat verze a Patche v rozsahu sjednaných služeb. Umožňuje zadat Tikety pouze pro okruh technické podpory.	Technologický správce, IT oddělení

P58	Podpora služeb (bez utajených informací)	Profil umožňuje zadat Tickety v rozsahu sjednaných okruhů Supportu. Pod tímto profilem není možno zadat tajný Ticket. Profil má náhled pro čtení na všechny ostatní netajné Tickety za společnost.	Uživatel ESP bez možnosti tajného Ticketu
P59	Podpora služeb	Profil umožňuje zadat Tickety v rozsahu sjednaných okruhů Supportu. Pod tímto profilem je možné zadat tajný Ticket. Profil má náhled pro čtení na všechny ostatní netajné Tickety za společnost.	Uživatel ESP s možností zadávat tajný Ticket
P60	Podpora služeb a správy systému	Jedná se o sloučení profilu P57 a P59. Uživatel tohoto profilu má možnost evidovat Tickety v rozsahu sjednaných služeb a stahovat Update a Patche.	Technologicky správce a Aplikační správce v jedné osobě
P61	Přehled o podpoře služeb	Profil nemá možnost založit Ticket. Pod tímto profilem lze číst veškeré evidované Tickety za společnost, včetně tajných.	Manažerský profil

Pro doplnění nebo změnu údajů týkajících se osob pro komunikaci na portálu ESP vyplní Objednatel příslušný formulář. (dostupný na portále ESP...)

Příloha č. 5 Dodatku

Popis procesu patchmanagementu

ke smlouvě čísl

1. Pro zajištění služby patch management musí Objednatel zajistit pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup ke všem komponentám EGJE patřičná administrátorská oprávnění. Z důvodu poskytování služeb vzdáleného přístupu do interní sítě Objednatele pomocí VPN třetí stranou by měl Poskytovatel uzavřít za tímto účelem samostatnou Smlouvu o přístupu do VPN s provozovatelem VPN řešení společností ČD – Informační Systémy, a.s. Pokud nedojde k uzavření této smlouvy, popřípadě dojde k jejímu ukončení, je Poskytovatel povinen neprodleně informovat Objednatele o této skutečnosti a Objednatel se zavazuje postupovat dle první věty tohoto ustanovení.

2. Povinnosti Poskytovatele

- instalace nových verzí EGJE - udržování aplikace v aktuální verzi
- aplikace patchů pro EGJE
- převzetí problému od správce, ověření oprávněnosti, analýza problému, řešení či předání k vyřízení, informace o vyřešení správci systému

3. Povinnosti Objednatele

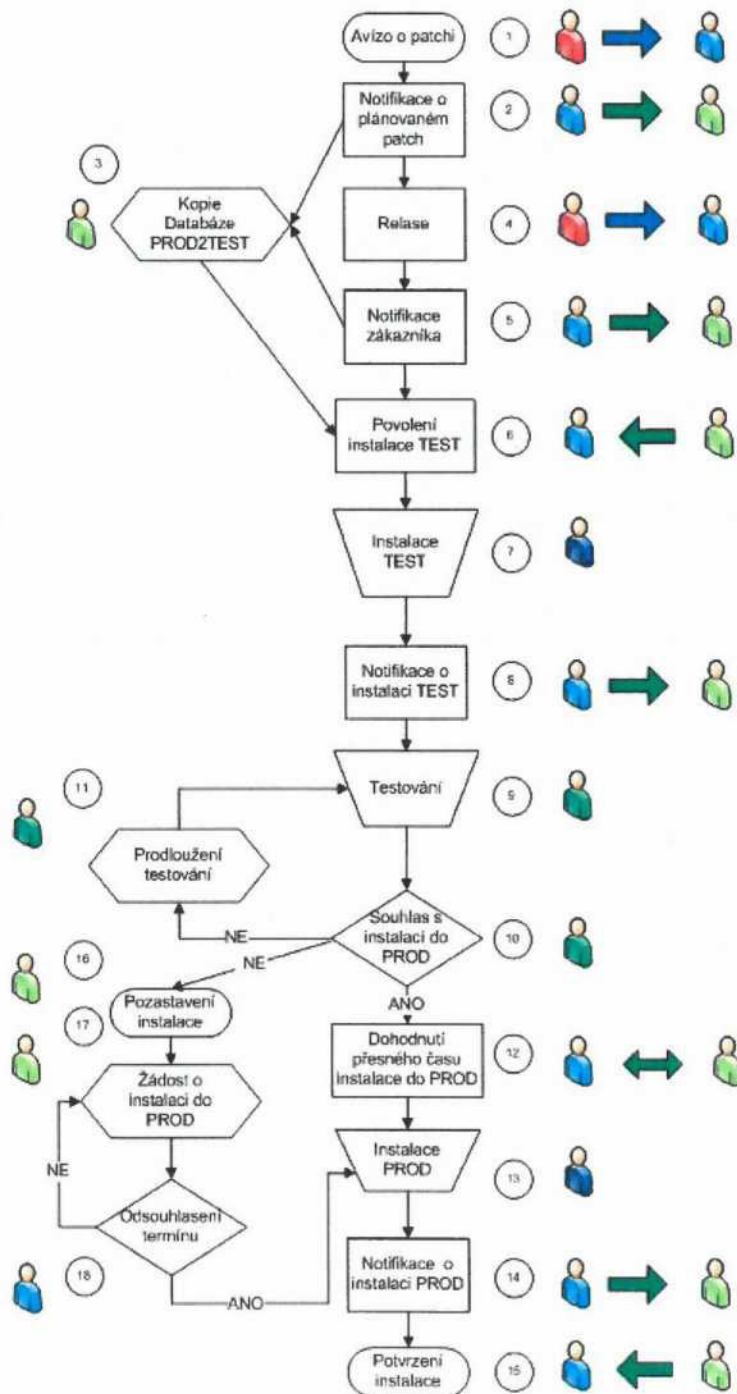
- zálohování, případně obnova databáze EGJE a aplikace EGJE, WEB EGJE
- archivace
- dostupnost připojení pro Poskytovatele

4. Činnosti správce systému Objednatele

- tvorba a generování přístupových práv pro uživatele, modifikace přístupových práv
- zakládání uživatelských účtů v systému
- analýza uživatelských sestav v souvislosti s požadavky na nové sestavy apod.
- správa uživatelských práv na úrovni systému
- zakládání a rušení uživatelských účtů v EGJE a v Active directory
- správa hesel

Instalace veškerých programových patchů a verzí se řídí jednotlivými fázemi procesního toku patch/verze a nevztahují se na tuto službu reakční doby dle přílohy č. 2 Parametry služby Help desk.

Procesní tok – Standardní průběh instalace Verze/patch



Legenda



5. Eskalační procedura pro účely instalace Verze/patch

Eskalační procedura je vytvořena pro případy, že Poskytovatel nemůže pokračovat v poskytování služby nebo v případech, kdy je nutné využít eskalační procedury, aby se předešlo vážným problémům ovlivňujícím procesy mzdové účtárny Objednatele.

Objednatel	Poskytovatel
[Redacted content]	

POPIS PROCESU PATCH/VERZE

1. Avízo o patchi

Interní avízo Poskytovatele vydává Sekce vývoje Elanor cca 14 dní před výdejem standardního patche resp. verze. Verze je obvykle známa ve větším předstihu, nicméně konkrétní den bývá fixován 14 dní před výdejem.

2. Notifikace o patchi

Bezprostředně po interním avízu rozesílá ESP portál zákazníkovi informaci že patch je vydán.

Zákazník obdrží informaci emailem z ESP portálu o plánovaném výdeji patch.

Zákazník se zavazuje naplánovat tyto činnosti:

- naplánuje termín pro své interní kapacity IT
- kopii produkční db do testovací db
- zálohu testovacích aplikací

Kopie PROD2TEST

Zákazník provádí na svých technických prostředcích kopii produkční db do testovací db. Zákazník se zavazuje realizovat tyto činnosti:

- zajistí kopii produkční databáze do testovací databáze
- provede zálohu testovacích aplikací
- informovat Poskytovatele prostřednictvím ESP portálu o dokončení výše uvedených činností

4. Release

Interní avízo Poskytovatele o release oznamuje Sekce vývoje Elanor interními prostředky

5. Notifikace o release

Notifikace o release rozesílá ESP portál zákazníkovi v čas [redacted] pracovní dny. V případě release mimo uvedený čas je avízo distribuováno až následující pracovní den. Zákazník se zavazuje provést interní kontrolu, zda došlo k záloze aplikací a kopii databáze

6. Povolení instalace do TESTu

Povolení vydává zákazník (kontaktní osoba u zákazníka) s ohledem na úspěšný průběh kroku 3 – tzn. prostředí TEST je aktuální a připraveno k instalaci, o tomto stavu se Zákazník zavazuje informovat Poskytovatele prostřednictvím ESP portálu do 2 hodin v pracovních dnech od obdržení „Notifikace o release“

7. Instalace do TESTu v pracovní dny

Časový rozsah je proměnlivý ([redacted])
 Poskytovatel se zavazuje provést činnosti nezbytné k realizaci instalace patch/verze do testovacího prostředí zákazníka v čas [redacted]
 Poskytovatel je povinen dodržet čas ve lhůtě 4 hodin.
 Úspěšným ukončením instalace se rozumí připojením klientem EGJE k aplikačnímu resp. web serveru, přihlášení uživatele a otevření formuláře Adm51 (k tomuto formuláři musí Objednatel poskytnout příslušný uživatelský profil pracovníkům Poskytovatele).

8. Notifikace o instalaci do TESTu

Poskytovatel prostřednictvím ESP portálu informuje zákazníka o dokončení činností dle bodu 7.

9. Testování

Zákazník se zavazuje realizovat tyto činnosti:

- komplexní otestování systému EGJE po instalaci patch/verze
- akceptace provedeného testování zákazníka poskytovateli prostřednictvím ESP portálu a následném vydání souhlasu k činnostem viz bod č. 11

Termín pro zákazníka: 3 pracovní dny od bodu č. 8

10. Souhlas s instalací do PRODu zákazníkem

1. Zákazník ověřil ANO
 - standardní funkcionalitu systému EGJE
 - novou funkcionalitu uvedenou v release notes (popis patch/verze) a souhlasí s instalací do PRODu.
2. Zákazník ověřil NE - je potřeba ještě testovat
3. Zákazník NE – odmítnutí instalace (*nevyhovuje funkcionalita, ...*)

11. Prodloužení testování – zákazníkem volitelná položka

Zákazník se zavazuje v případě potřeby předložit poskytovateli prostřednictvím Portálu ESP požadavek na prodloužení lhůty pro testování. Termín bude odsouhlasen oběma smluvními stranami.

12. Dohodnutí přesného času instalace do PRODu

Informaci vydává zákazník (kontaktní osoba u zákazníka) s ohledem na úspěšný průběh bodu č. 10.

Zákazník potvrdil, že prostředí PROD je zálohováno (databáze + aplikace) a připraveno k instalaci.

Zákazník se zavazuje navrhnout Poskytovateli prostřednictvím ESP portálu termín a čas plánované instalace do PRODu.

13. Instalace do PRODu v pracovní dny

Časový rozsah je proměnlivý.

Poskyvatel se zavazuje provést činnosti nezbytné k realizaci instalace patch/verze do testovacího prostředí zákazníka v čase

Poskyvatel je povinen dodržet čas ve

Úspěšným ukončením instalace se rozumí připojením klientem EGJE k aplikačnímu resp. web serveru, přihlášení uživatele a otevření formuláře. Formuláři musí Objednatel poskytnout příslušný uživatelský profil pracovníků Poskyvatele).

14. Notifikace o instalaci do PRODu

Poskyvatele prostřednictvím ESP portálu informuje zákazníka o dokončení činností dle bodu č. 13.

15. Potvrzení instalace do PRODu

Zákazník prostřednictvím ESP portálu akceptuje poskytovateli řádné dokončení činností dle bodu č. 13.

16. Pozastavení instalace

Zákazník prostřednictvím ESP portálu informuje poskytovatele o pozastavení činností dle bodu č. 10.

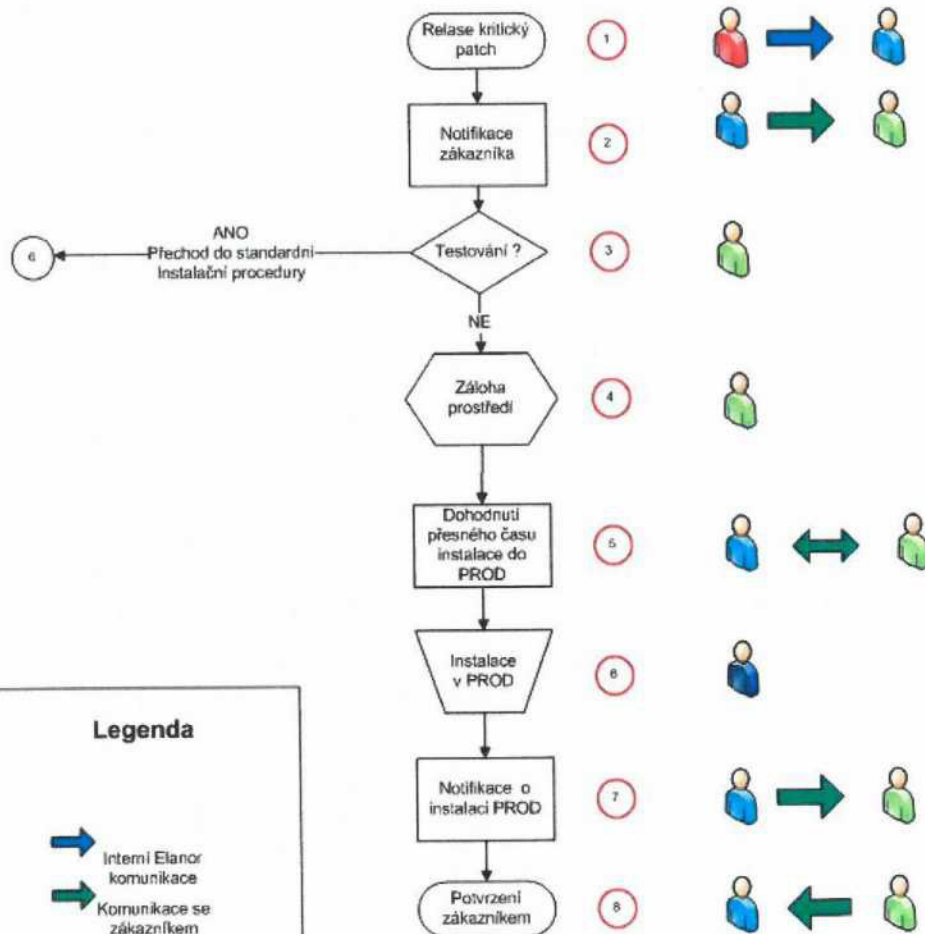
17. Žádost o instalaci do PROD

Zákazník prostřednictvím ESP portálu žádá Poskyvatele o nový termín instalace patch/verze.

18. Odsouhlasení termínu

Obě smluvní strany si vzájemně odsouhlasily nový termín.

Procesní tok - Kritický patch



Legenda

- Interní Elanor komunikace
- Komunikace se zákazníkem
- Elanor Vývoj
- Elanor Helpdesk
- Elanor TS Technik
- Zákazník - Osoba odpovědná za komunikaci
- Zákazník - Metodik - osoba odpovědná za testování aplikace

POPIS PROCESU PRO KRITICKÝ PATCH

1. Release kritický patch

Interní avízo Poskytovatele o release kritického patche oznamuje Sekce vývoje Elanor interními prostředky v čas

2. Notifikace o patchi

Notifikace o release kritického patche rozesílá ESP portál zákazník v pracovní dny. V případě release mimo uvedený čas je avízo dist pracovní den.

3. Testování volitelná položka

ANO – přechod do standardního průběhu instalace patche, bod 6 Povolení instalace do TESTu
NE – pokračuje

4. Zálohování

Zálohu PRODu provádí zákazník na svých technických prostředcích. Zákazník potvrdí, že prostředí PROD je zálohováno (databáze + aplikace) a připraveno k instalaci.

5. Dohodnutí přesného času instalace do PRODu

Zákazník se zavazuje navrhnout Poskytovateli prostřednictvím ESP portálu termín a čas plánované instalace do PRODu.

6. Instalace do PRODu v pracovní dny

Časový rozsah je proměnlivý (down) Poskytovatel se zavazuje provést činnost nezbytnou k realizaci instalace patch/verze do testovacího prostředí zákazníka v čas
Poskytovatel je povinen dodržet čas ve
Úspěšným ukončením instalace se rozumí přihlášení uživatele a otevření for
Objednatel poskytnout příslušný uživatelský pro

7. Notifikace o instalaci do PRODu

Poskytovatele prostřednictvím ESP portálu informuje zákazníka o dokončení činností dle bodu 6.

8. Potvrzení instalace do PRODu

Zákazník prostřednictvím ESP portálu akceptuje poskytovateli řádné dokončení činností dle bodu 6.

Příloha č. 6 Dodatku

Protokol o akceptaci

ke smlouvě čísl:

atku č. 1

Protokol o akceptaci

Předmět akceptace:

POSKYTOVATEL:

Oprávněný zástupce:

Oprávněný zástupce poskytovatele prohlašuje, že předaný předmět akceptace splňuje sjednané podmínky pro akceptaci.

Sjednaná smluvní cena předmětu akceptace:

Dne:

Místo:

Podpis:

OBJEDNATEL:

Oprávněný zástupce:

Oprávněný zástupce objednatele potvrzuje, že Předmět akceptace splňuje podmínky akceptace takto:

- v plném rozsahu
- nespĺňuje z následujících důvodů:

Dne:

Místo:

Podpis:

Podání a převzetí díla v _____ dne Potvrzují :

.....
za objednatele

.....
za poskytovatele