



Smlouva o poskytnutí služby komplexní podpory

číslo smlouvy ELANOR:

číslo smlouvy ČD Cargo: č.

uzavřená dle § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb.
obchodního zákoníku, v platném znění

mezi

Objednatel:

Obchodní firma: ČD Cargo, a.s.

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

Jednající:

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

Jednající:

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. Předmět smlouvy

- 1.1. Předmětem této Smlouvy je poskytování Služby: [redacted] běžné aktualizace systému dle všech dotčených právních předpisů a platné legislativy, činnosti HelpDesku, instalace programových patch a verzí a rezervaci prostředků Poskytovatele pro úpravy systému. Přesná specifikace předmětu smlouvy je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy a je její nedílnou součástí.
- 1.2. Specifikace parametrů poskytované služby tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy a je její nedílnou součástí.
- 1.3. Smluvní strany se dohodly, že nad rámec Služeb specifikovaných v Příloze č. 1 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat poskytování dalších služeb za podmínek uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany shodně konstatují, že služby uvedené v Příloze č. 3 nejsou předmětem plnění této Smlouvy.

Čl. 2. Čas, místo a podmínky plnění

- 2.1. Tato smlouva se uzavírá [redacted] dobu neurčitou s výpovědní lhůt [redacted] začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena výpověď druhé smluvní straně s tím, že ustanovení článku 10.4 této smlouvy není dotčeno.
- 2.2. Místem plnění předmětu této smlouvy, který je specifikován v této smlouvě, je pracoviště Poskytovatele, kde je aplikace provozována nebo pracoviště Odboru IT ČD Cargo, a. s. Některé dílčí činnosti mohou být poskytovány ze sídla subdodavatelů Poskytovatele za podmínky, že za jejich činnost odpovídá, jako by ji poskytoval sám.

Čl. 3. Cena a platební podmínky

- 3.1. Cena za jednotlivé poskytované služby byla smluvními stranami dohodnuta následovně. Všechny ceny jsou uváděny bez DPH:
 - [redacted]
 - Za předmět plnění uvedený v čl. 1 v bodě 1. 3 cenu stanovenou dle Přílohy č. 3.
- 3.2. Objednatel se zavazuje zaplatit cenu dle čl. 3, bodu 3. 1 této smlouvy na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „daňový doklad“) vystavených Poskytovatelem. Nárok na fakturaci ceny stanovené v čl. 3. 1 této smlouvy vzniká Poskytovateli za podmínky řádného předání a převzetí poskytovaných služeb dle čl. 4 této smlouvy.
- 3.3. Faktury vystavené Poskytovatelem jsou splatné do 90 dnů poté, co budou doručeny Objednateli na adresu:

ČD Cargo, a. s.
Odbor účetnictví
Jankovcova 1566/2b
170 00 Praha 7 – Holešovice

Fakturační místo:

ČD Cargo, a. s.

Jankovcova 1569/2c

170 00 Praha 7 – Holešovice

- 3.4 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu dle platné právní úpravy České republiky, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a § 13a Obchodního zákoníku, v platném znění a další náležitosti:
- číslo smlouvy,
 - předmět plnění,
 - specifikaci Objednatele,
 - den splatnosti faktury,
 - označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který má být cena hrazena.
- 3.5 Nebude-li faktura Poskytovatele mít všechny stanovené náležitosti nebo bude-li obsahovat nesprávné údaje nebo bude-li vystavena neoprávněně, není Objednatel povinen ji proplatit s tím, že v takovémto případě se nedostává do prodlení s placením. Objednatel je v takovémto případě povinen daňový doklad Poskytovatele bezodkladně ve lhůtě splatnosti vrátit spolu s písemným odůvodněním, proč je daňový doklad nesprávně či neoprávněně vystaven. Poskytovatel může po odstranění vad daňového dokladu či po vzniku svého oprávnění zaslat Objednateli daňový doklad nový či opravený, vždy však s novou lhůtou splatnosti fakturované částky odpovídající ustanovení bodu 3. 2 a 3. 3 tohoto článku.

Čl. 4.

Předání a převzetí Poskytovaných služeb

- 4.1 Převzetí plnění jednotlivých požadavků, které mají povahu úpravy kódu aplikace nebo samostatně využitelného nástroje, proběhne formou akceptace se vzájemně potvrzeným akceptačním protokolem. V akceptačním protokolu bude oběma stranami stvrzen skutečný rozsah prací.
- 4.2 Převzetí ostatních činností nerealizovaných formou podpisu akceptačního protokolu bude provedeno pomocí odsouhlasení měsíčního výkazu činností, ve kterém Poskytovatel uvede a Objednatel odsouhlasí množství vyčerpaných kapacit na plnění dílčích úkonů při plnění smlouvy. Výkaz lze vést v elektronické podobě.

Čl. 5.

Součinnost smluvních stran

- 5.1 Objednatel se zavazuje umožnit zaměstnancům Poskytovatele nebo osobám, které Poskytovatel k plnění svých závazků dle této smlouvy užije, přístup do těch prostor a tým zařízením Objednatele, s nimiž je styk nezbytný pro plnění předmětu této Smlouvy. Součinnost mezi Objednatelem a Poskytovatelem při realizaci předmětu smlouvy se děje prostřednictvím kontaktních osob Objednatele a Poskytovatele. Jména jednotlivých kontaktních osob budou uvedena na předávacím protokolu při zřízení služby. Požadavek na změnu může uplatnit pouze takto uvedená kontaktní osoba Objednatele či Poskytovatele.

Kontaktní osoby Objednatele:

- zprostředkují Poskytovateli technologicko-systémovou podporu k řešení problémů a oprávněných požadavků s odbornými útvary a pracovníky Objednatele,
- zabezpečí přístup pracovníkům Poskytovatele na pracoviště odborných útvarů Objednatele v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

Kontaktní osoby Poskytovatele:



- umožní sledování průběhu plnění předmětu smlouvy z hlediska stanovených cílů, budou pravdivě informovat o prováděných činnostech i vzniklých problémech v souvislosti s nimi,
 - budou respektovat Objednatel navržená opatření k odstranění případných nedostatků zjištěných při kontrole prováděných činností, jimiž je smlouva realizována. Poskytovatel i Objednatel se zavazují navržená opatření oboustranně odsouhlasit.
- 5.2 Poskytovatel není v prodlení s plněním svých povinností dle této smlouvy, pokud je v prodlení Objednatel. Prodlením Objednatel se rozumí zejména neposkytnutí nebo nedostatečné poskytnutí součinnosti potřebné k provedení služeb dle této Smlouvy.
- 5.3 Objednatel i Poskytovatel se zavazuje dodržovat směrnici Poskytovatele, která blíže určuje pravidla poskytování služeb, tak, jak je uvedeno v Příloze č. 4.

Čl. 6. Sankce a škody

- 6.1 Při nedodržení lhůt splatnosti daňových dokladů dle č. 3 bodu 3. 2 a 3. 3 této Smlouvy má Poskytovatel právo uplatnit vůči objednateli úroky z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 142/1994 Sb. v platném znění a Objednatel je povinen je Poskytovateli zaplatit. V případě prodlení s plněním nebude Poskytovatel uplatňovat vůči Objednateli tento úrok z prodlení po splatnosti faktury.
- 6.2 Pro případ porušení ustanovení týkající se zachování důvěrnosti informací dle článku 9. této smlouvy je neporušující smluvní strana oprávněna požadovat po porušující smluvní straně smluvní pokutu ve výši [redacted] za každé jednotlivé prokázané porušení způsobené výlučně porušující smluvní stranou s tím, že kumulovaná výše smluvních pokut nepřekročí částku [redacted].
- 6.3 V případě nesplnění povinností Poskytovatele vyplývajících z neplnění parametrů služby dle Přílohy č. 2 může Objednatel požadovat smluvní pokutu ve výši stanovené v Příloze č. 2.
- 6.4 Poskytovatel odpovídá za škody způsobené Objednateli v souvislosti s plněním dle této Smlouvy.

Čl. 7. Odstoupení od smlouvy

- 7.1 Obě smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou. Odstoupení od smlouvy musí být písemné a nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně. Za podstatné porušení povinností se považuje:
- Poskytovatel neumožní sledování průběhu plnění smlouvy z hlediska stanovených cílů a nebude respektovat Objednatel navržená opatření k odstranění případných zjištěných nedostatků ani přes písemné upozornění a dodatečně poskytnutou lhůtu k nápravě,
 - Poskytovatel přes písemné upozornění opakovaně neplní dohodnutou dobu reakce definovanou v Příloze č. 2.
 - Objednatel neposkytuje ani po opakované písemné výzvě součinnost podle čl. 5. bodu 5. 2 smlouvy a je tím Poskytovateli znemožněna nebo výrazně omezena práce při plnění předmětu této smlouvy.
 - Opakované porušení ustanovení týkající se zachování důvěrnosti informací dle čl. 9.
- 7.2 Odstoupí-li od smlouvy Poskytovatel z důvodu na straně Objednatel, je oprávněn požadovat úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s realizací předmětu této smlouvy.
- 7.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy z důvodu prodlení se splněním závazků ze strany Poskytovatele dle odst. 7. bodu 7.2 Přílohy č. 2 této smlouvy, které je de [redacted] dnů.

- 7.4 Odstoupí-li od smlouvy Objednatel z důvodu na straně Poskytovatele, je oprávněn požadovat úhradu všech nákladů, které byly do té doby účelně vynaloženy v souvislosti s odstoupením od této smlouvy. Dále má Objednatel nárok na úhradu nákladů spojených s převedením služeb definovaných v Příloze č. 1 na třetí stranu.
- 7.5 Smluvní strany jsou povinni plnit své povinnosti z této smlouvy v souladu s ustanoveními smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky a požadavky. Při vyřídění všech pochybností smluvní strany shodně prohlašují, že pro účely této smlouvy nebudou aplikovat ustanovení § 351 odst. 2 zák. č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění, pokud se nedohodnou jinak.

Čl. 8. Vyšší moc

- 8.1 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto smlouvou, pokud bylo způsobeno vyšší mocí.

Čl. 9. Zachování důvěrnosti informací

- 9.1 Důvěrnými informacemi se rozumí skutečnosti, které nejsou všeobecně veřejně známé bez ohledu na formu jejich zachycení, které se týkají plnění této smlouvy. Zejména jde o informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách plnění, jakožto i o průběhu plnění a týkající se smluvních stran v oblasti obchodního tajemství, jejich činnosti, struktury, hospodářských výsledků, know-how a dále informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení, a které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek pro kteroukoliv smluvní stranu. Dále se za důvěrné informace označují takové, které některá ze smluvních stran jako důvěrné označila, a nebo již z povahy takových informací jejich důvěrnost vyplývá.
- 9.2 Smluvní strany jsou povinny zajistit ochranu důvěrnosti získaných informací způsobem obvyklým jako při ochraně vlastních důvěrných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti ochrany důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit ochranu získaných důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 9.3 Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.

Čl. 10. Závěrečná ustanovení

- 10.1 Poskytovatel se zavazuje případnou pohledávku vzniklou z tohoto smluvního vztahu nepostoupit třetím subjektům bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. V případě porušení tohoto smluvního ujednání je Objednatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši [redacted]
- 10.2 Smluvní strany souhlasí se všemi ujednáními, která jsou obsažena v této smlouvě. Změny a doplňky této smlouvy lze provádět pouze formou písemných, chronologicky číslovaných dodatků, které se po jejich podepsání oběma smluvními stranami stanou nedílnou součástí této smlouvy.
- 10.3 Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 10.4 Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přecházejí na právní nástupce obou smluvních stran.
- 10.5 Smluvní strany shodně konstatují, že je-li v souvislosti s plněním z této smlouvy požadována písemná forma komunikace, je zachována v případě použití elektronické pošty s ověřeným elektronickým podpisem vydaným certifikační autoritou.

10.6 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti ke dni podpisu této smlouvy poslední ze smluvních stran s tím, že smluvní strany činí nesporným, že veškerá plnění poskytnutá před uzavřením této smlouvy, učiněná v souladu s obsahem této smlouvy, se mají za plnění poskytnutá v souladu s touto smlouvou.

10.7 Přílohy č. 1, 2, 3,4,5 jsou nedílnou součástí této Smlouvy.

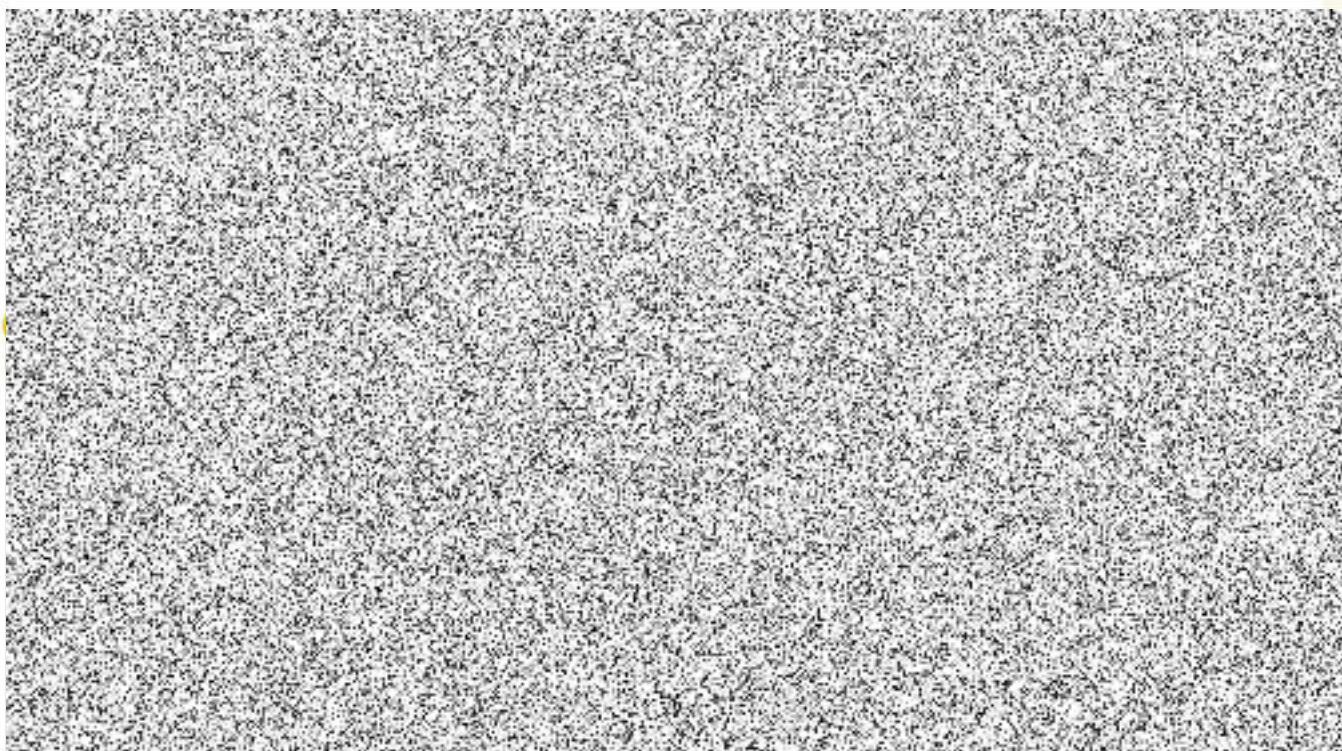
Příloha č. 1: Předmět smlouvy

Příloha č. 2: Parametry služby

Příloha č. 3 Poskytování dalších služeb

Příloha č. 4 Pravidla pro komunikaci s Helpdeskem Poskytovatele

Příloha č. 5 Popis procesu patchmanagementu



Příloha č.1: Specifikace předmětu smlouvy

1. Název úlohy

EGJE - služby komplexní podpory

2. Předmět a rozsah

Číslo	Popis činnosti	Rozsah služby [čl.den / měsíc]	měsíční cena [Kč bez DPH]
1	Rezervace prostředků pro úpravu informačního systému vycházející z: A/ Podnikové kolektivní smlouvy ČD Cargo, a.s. B/ Interní opatření ČD Cargo, a.s. C/ Drobné úpravy aplikace.		
2	Legislativní update Průběžná aktualizace systému dle všech dotčených právních předpisů a platné legislativy. Využití „HelpDesk“ Poskytnutí konzultace při dotazech a problémech Aplikačnímu správci Objednatele a Objednatelem určeným osobám. Definované osoby. Kontaktní místo pro hlášení vad systému v souvislosti s provozem Programového vybavení u Objednatele. Způsob komunikace s Helpdesk:		
3	Instalace Instalace veškerých programových patch a verzí		
	Celkem		

3. Předmět a rozsah

Číslo	Popis činnosti	Rozsah služby [čl.den / měsíc]	měsíční cena [Kč bez DPH]
1	Rezervace prostředků pro úpravu informačního systému vycházející z: A/ Podnikové kolektivní smlouvy ČD Cargo, a.s. B/ Interní opatření ČD Cargo, a.s. C/ Drobné úpravy aplikace.		
2	Legislativní update Průběžná aktualizace systému (vč. aktualizace systémových customizací) dle všech dotčených právních předpisů a platné legislativy. Využití „HelpDesk“ Poskytnutí konzultace při dotazech a problémech Aplikačnímu správci Objednatele a Objednatelem určeným osobám. Definované osoby. Kontaktní místo pro hlášení vad systému v souvislosti s provozem Programového vybavení u Objednatele. Způsob komunikace s Helpdesk:		
3	Instalace Instalace veškerých programových patch a verzí		
	Celkem		

4. Oblast systému EGJE

Základní personální evidence
 Oblast PaM
 Mzdová část
 Benefity
 Vzdělávání
 BOZP
 Hodnocení
 Docházka
 Struktury
 Pracovní místa
 Vojenská evidence
 Služební průkazy
 Komunikační rozhraní (resp. jejich část, která byla dodána Poskytovatelem):

SAP
 APS
 Datový sklad ČDC
 MultiCash
 Zaměstnanecké jízdní výhody
 Životní pojištění (ING)
 Vzdělávací systém DVI
 IdM

Příloha č. 2 – Parametry služby HelpDesk.

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. 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 včetně plánovaného termínu úpravy.
6. Poskytovatel provozuje služby HelpDesku, který reaguje na dotazy, problémy a vady související s Produktem. Služba HelpDesk reaguje na podněty Aplikačního správce Objednatele a Objednatelům určených osob. Definované osoby Objednatele zadávají dotazy pro službu HelpDesk primárně elektronicky.
7. 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. V kritickém období je Objednatel povinen stanovit poskytovateli prokazatelně, vždy alespoň 1 pracovní den před začátkem tohoto období.

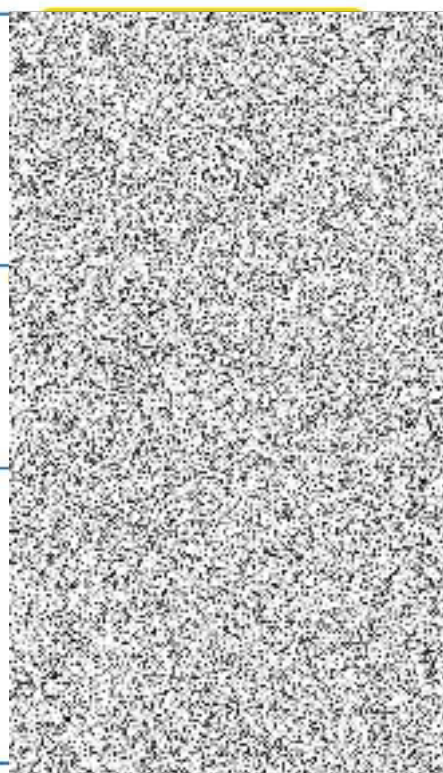
7.1. Služby HelpDesk jsou poskytovány v čase

Období	Doba	Garantované hodiny
Pracovní dny mimo kritické období		
Pracovní dny v kritickém období		

7.2. 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	
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	

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.

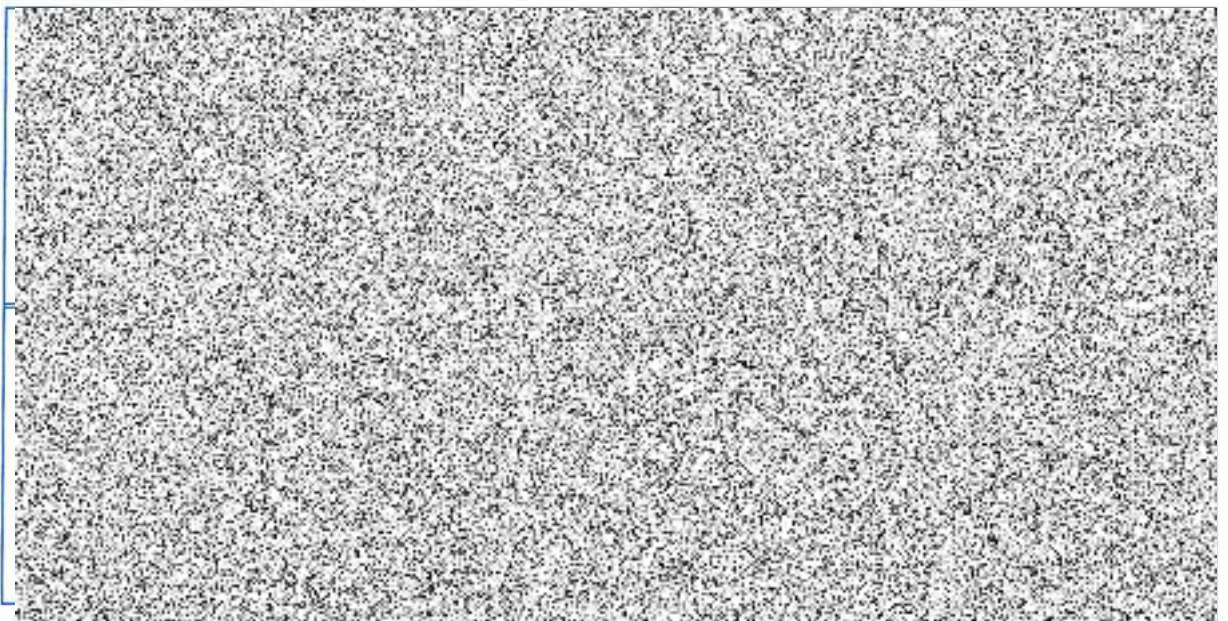


** Pozn. Lhůty pro poskytnutí informace o způsobu řešení a pro realizaci oprav běží paralelně.*

- 7.3. 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 7.2 této přílohy) a zařadit jej podle typu incidentu dle výše uvedené tabulky.
- 7.4. 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.
- 7.5. Zařazení kategorie dle bodu 7.2 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.

Úroveň	Objednatel	Poskytovatel





7.6. V případě nesplnění parametrů služby HelpDesku vyplývajících z bodu 7.2 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
Požadavek na rozšíření funkčnosti Produktu	Není stanovena

Celkový úhrn smluvních pokut nepřesáhne [redacted]né měsíční ceny specifikované v příloze číslo 1 Smlouvy za předmět přílohy uvedeny v odst. 3. bodu 2. této Přílohy č. 1. 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.

7.7. Reportování úrovně poskytovaných služeb HelpDesk, strukturované v kategoriích dle bodu 7.2, vč. skutečných termínů reakce a odstranění chyb, provádí Poskytovatel jedenkrát měsíčně. Strukturovaný report je Objednateli zaslán formou přílohy daňového dokladu.

- 7.8. Právo Objednatele na náhradu skutečně vzniklé škody způsobené výlučně Poskytovatelem překračující vyúčtovanou smluvní pokutu není její úhradou dotčeno.
8. Čerpání služeb uvedených v příloze č. 1 smlouvy za předmět plnění uvedeny v odst. 2. bodu 1. této Přílohy č. 1 a v ostat. 3 bodu 1. této Přílohy č. 1 pro úpravu informačního systému bude realizováno formou objednávky a následně takové plnění bude převzato na základě akceptačního protokolu.
- 8.1. V případě, že částka za služby uvedené v odst. 2 bodu 1. Přílohy č. 1 a odst. 3. bodu 1. Přílohy č. 1 této smlouvy překročí rezervovanou kapacitu, je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu na rozdíl mezi skutečným rozsahem úpravy a výší zbývajících rezervovaných prostředků dle ceny kalkulované na základě sazeb uvedených v Příloze č. 3.

- 8.2. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli vždy cenu za služby uvedené v Příloze č. 1 smlouvy bez ohledu na jejich úplné vyčerpání a to i v případě předčasného ukončení této smlouvy s tím, že Objednatel není oprávněn požadovat vrácení alikvotní části sjednané ceny za případně nevyčerpané služby uvedené výše.

**Příloha č. 3 – Poskytování dalších služeb.
ke smlouvě číslo [redacted]
(ČD Cargo [redacted])**

1. Služby poskytované nad rámec rozsahu specifikovaného v Příloze č. 1 smlouvy budou poskytovány na základě zvláštní objednávky doručené Poskytovateli. Termíny pro realizaci stanovuje Poskytovatel po dohodě s Objednatelem. Rozsah činností je dojednán před vystavením objednávky, kterou je povinen Objednatel doručit Poskytovateli prostřednictvím služby HelpDesk za cenu uvedenou níže.

Cenová položka	Cena v Kč bez DPH / hod (/ čl. den*)	Poznámka, vysvětlení
[redacted]		

2. Ceny stanovené v bodě 1. této Přílohy č. 3 jsou závazné i pro plnění služeb uvedených v Příloze č. 1 odst. 2. bodu 1. a v Příloze č 1 ostat. 3 bodu 1. této smlouvy.
3. V případě specifických školení se smluvní strany dohodly, že příprava na takové školení bude účtována do maximální výše jednoho násobku ceny školení.
4. Objednatel platí Poskytovateli prokazatelná cestovní náklady spojené s účastí Školitelů, případně Konzultantů na pracovištích Objednatele mimo sídlo Objednatele.
5. Poskytovatel je oprávněn účtovat tyto služby v souladu s ustanovením dle čl. 3. smlouvy.

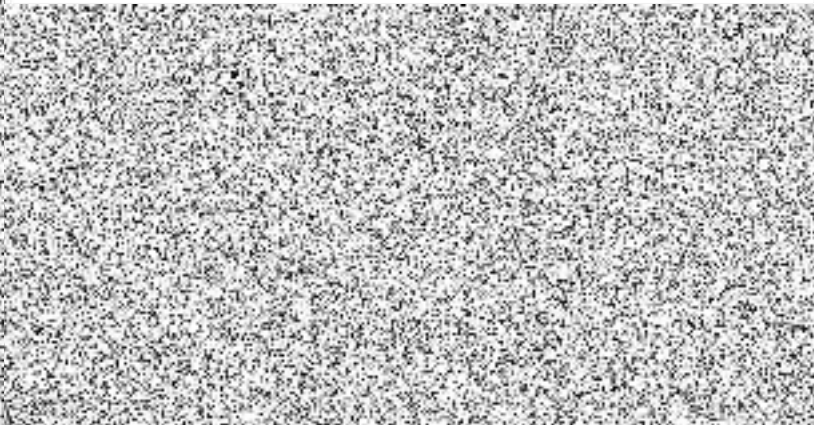
Příloha č. 4

Pravidla pro komunikaci s Helpdeskem Poskytovatele, ke smlouvě čísl. [redacted] (ČD Cargo [redacted])

PRAVIDLA PRO KOMUNIKACI S HELPDESKEM Poskytovatele PODPORA SW PRODUKTŮ

SHRNUTÍ	Cílem komunikace prostřednictvím služby helpdesku je zejména zabezpečení řešení dotazů a požadavků i pomocí certifikovaných kontaktních osob (definovány níže). Dále helpdesk slouží k evidenci požadavků a komunikace související s jejich řešením.
ZÁKLADNÍ PRAVIDLA	Při komunikaci s helpdeskem Poskytovatele je nutno dodržovat následující pravidla: <ul style="list-style-type: none">• standardní způsob předávání požadavků je jejich zaslání e-mailem na adresu helpdesku• telefonní kontakty je možno využívat v případě nedostupnosti e-mail spojení a pro <u>urgentní požadavky</u>• požadavky mohou na helpdesk zasílat pouze kontaktní osoby Objednatele jmenované oprávněným zástupcem Objednatele, tyto osoby musí vlastnit oprávnění (certifikát) HelpDesk kontaktovat.• požadavky musí obsahovat jasnou specifikaci včetně uvedení aplikace, modulu a verze
KONTAKTNÍ INFORMACE	e-mail: [redacted] web portál: [redacted] telefon: [redacted] provozní c. [redacted] * pokud ne [redacted]
PRŮBĚH ZPRACOVÁNÍ POŽADAVKU	<ol style="list-style-type: none">1. operátor helpdesku požadavek zaeviduje a přidělí jej řešiteli,2. zadavateli je zaslána informace o převzetí požadavku a jeho evidenčním čísle (PR/xxxxx);3. řešitel provede analýzu požadavku a zadá do systému informaci o řešení nebo doplňující dotazy k popisu požadavku, které operátor helpdesku přepoíše zadavateli;4. v opačném směru operátor helpdesku přebírá odpovědi nebo doplňující zprávy Objednatele k řešenému požadavku, zadává je do systému a předává řešiteli;5. po dořešení požadavku je Objednatel vyzván k akceptaci řešení, po jejím zaslání je požadavek uzavřen
UŽIVATELSKÉ POSTUPY	Postup vytvoření nového požadavku <ol style="list-style-type: none">1. vytvořte e-mail na adresu [redacted] na stránce <i>Zákaznická po</i> [redacted] vytvořit nový požadavek k podpoře SW2. do předmětu e-mail požadavku zadejte stručnou specifikaci požadavku3. do těla e-mailu doplňte informace (dle předvyplněné struktury): [redacted] POZOR <ul style="list-style-type: none">• existující číslo PR v předmětu nebo historie v těle zprávy ztěžuje identifikaci požadavku jakožto nového• různé typy požadavků zasílejte samostatně, neuvádějte do jedné zprávy více samostatných požadavků Odpověď na zprávu z helpdesku <ul style="list-style-type: none">• e-mail s odpovědí odesílejte na všechny adresáty zprávy z helpdesku• pro identifikaci řešeného požadavku v předmětu zprávy ponechávejte číslo PR• v mailu zachovávejte historii dokumentu Zobrazení stavu požadavků <p>[redacted] zjistíte prostřednictvím web portálu na adrese [redacted] a zkontrolujete i odkaz pro registraci pro přístup na portál.</p>

Ukázkové osoby pro komunikaci s HelpDesk Elanor spol. s.r.o.
(u osob oznamuje písemně Poskytovateli administrátor aplikace)



Příloha č. 5 - Popis procesu patchmanagementu ke smlouvě

(C)

1. Pro zajištění služby patch management musí Objednatel zajistit pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup ke všem komponentám EGJE a patřičná administrátorská oprávnění.

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

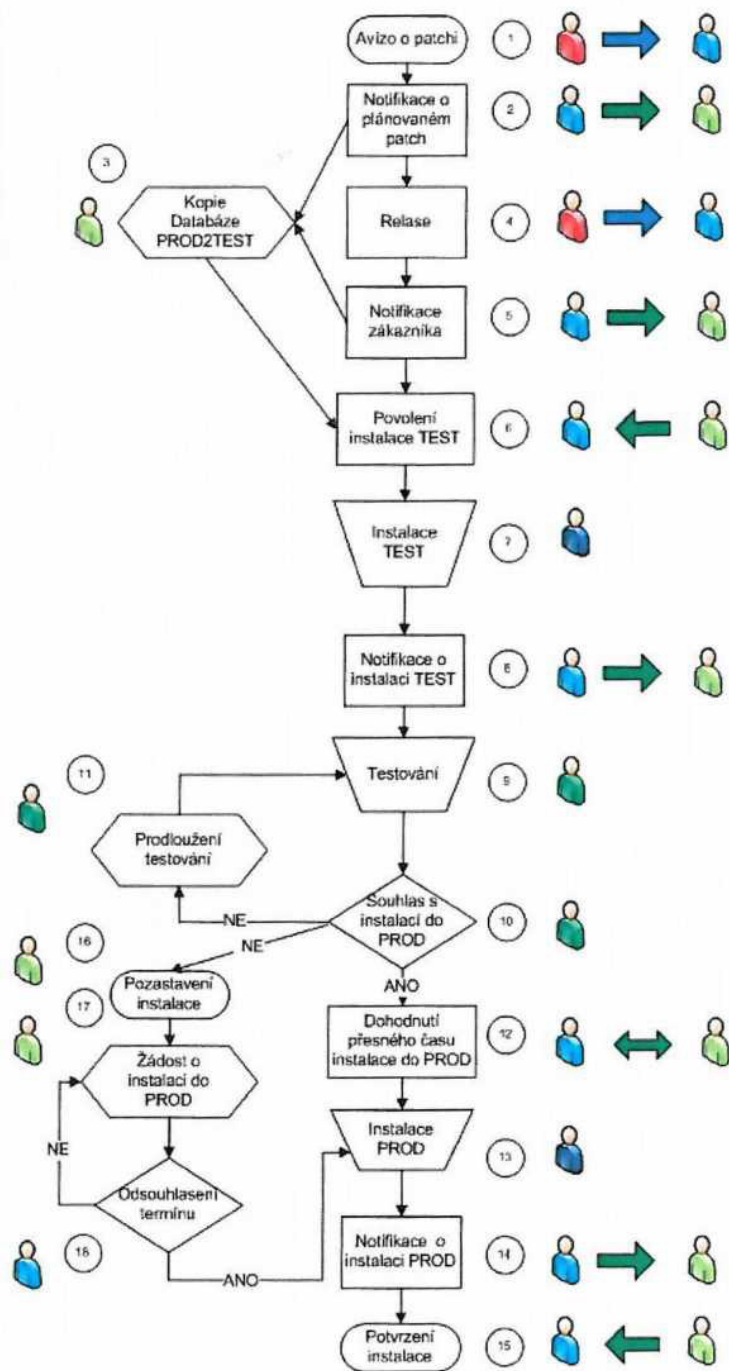
- zálohování, případně obnova databáze EGJE a aplikace EGJE, WEB EGJE
- archivace
- dostupnost připojení pro Poskytovatele

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 patch 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 Elan [redacted] standardního patche resp. verze. Verze je obvykle známa ve větším předstihu, nicméně konkrétní den bývá [redacted]

2. Notifikace o patchi

Bezprostředně po interním avízu roz [redacted] kovi informaci že patch je vydán.

Zákazník obdrží informaci emaile [redacted] m výdeji patch.

Zákazník se zavazuje naplánovat tyto činnosti:

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

3. Kopie PROD2TEST

Kopii provádí zákazník na svých technických prostředcích

Zákazník se zavazuje realizovat tyto činnosti:

- zajistí kopii produkční databáze do testovací databáze
- provede zálohu testovacích aplikací
- informovat Poskytovatele prostřednictvím [redacted] se uvedených činností

4. Release

Interní avízo Poskytovatele o release oznamuje Sekce vývoje Elanor interními prostředky v [redacted]

5. Notifikace o release

Notifikace o release rozesílá [redacted] v 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 [redacted] k instalaci

7. Instalace do TESTu v pracovní dny

8. Notifikace o instalaci do TESTu

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 [redacted]

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 [redacted] a 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, [redacted] (databáze + aplikace) a připraveno k instalaci.

Zákazník se zavazuje navrhnout Poskytovateli prostřednictvím [redacted] a čas plánované instalace [redacted].

13. Instalace do PRODU v pracovní dny

Časový rozsah je proměnlivý [redacted].

Poskytovatel se zavazuje provést činnosti nezbytné k realizaci instalace patch/verze do testovacího prostředí zákazníka [redacted].

Poskytovatel je povinen dodržet [redacted].

Úspěšným ukončením instalace se rozumí připojením klientů [redacted] ním resp. web serveru, přihlášení uživatele a otevření formuláře [redacted] rmuláři musí Objednatel poskytnout příslušný uživatelský profil pracovníkům Poskytovatele).

14. Notifikace o instalaci do PRODU

Poskytovatele prostřednictvím [redacted] činností dle bodu 13.

15. Potvrzení instalace do PRODU

Zákazník prostřednictvím [redacted] činností dle bodu č. 13.

16. Pozastavení instalace

Zákazník prostřednictvím [redacted] zastavení činností dle bodu č. [redacted].

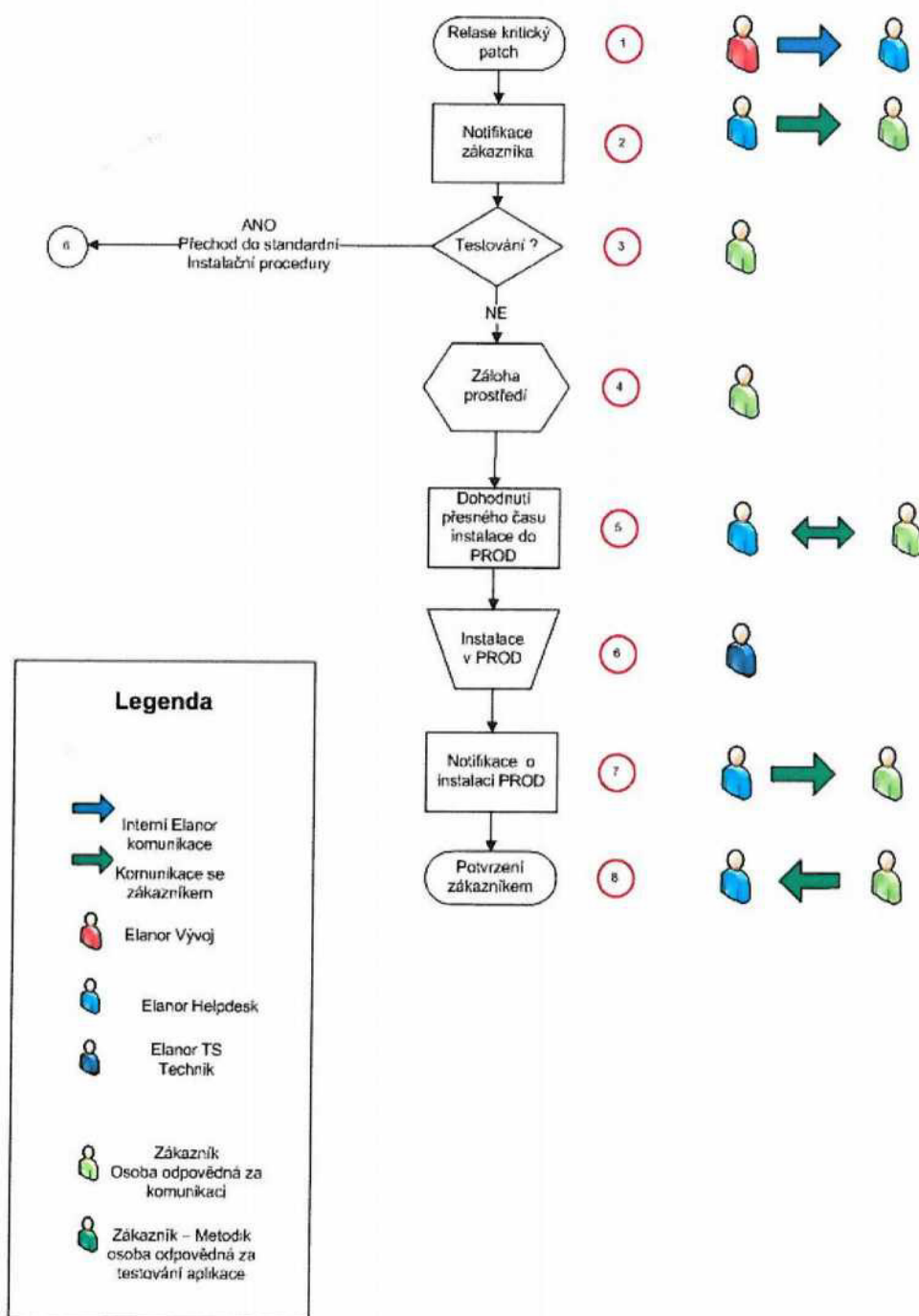
17. Žádost o instalaci do PRODU

Zákazník prostřednictvím [redacted] alace patch/verze.

18. Odsouhlasení termínu

Obě smluvní strany si vzájemně odsouhlasily nový termín.

Procesní tok - Kritický patch



POPIS PROCESU PRO KRITICKÝ PATCH

1. Release kritický patch

Interní avízo Poskytovatele prostřednictvím interních prostředků. Avízo je vypracováno Elanor

2. Notifikace o patchu

Notifikace o kritického patchu rozpracována. V případě release mimo uvedený čas je avízo distribuováno až po skončení práce.

3. Testování volitelná položka

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

NE – pokračuje bodem 4 Zálohování

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 pro instalaci do PRODu a čas plánované instalace do PRODu.

6. Instalace do PRODu v pracovní dny

Časový rozsah je proměnlivý. Poskytovatel se zavazuje provést činnosti nezbytné k realizaci instalace patch/verze do testovacího prostředí zákazníka v čase 9:00 – 13:00 hodin

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).

7. Notifikace o instalaci do PRODu

Poskytovatele prostřednictvím interních prostředků. Avízo je vypracováno Elanor

8. Potvrzení instalace do PRODu

Zákazník prostřednictvím interních prostředků. Avízo je vypracováno Elanor