Smlouva o dodávce a údržbě informačního systému

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku

Obsah

1. Smluvní strany
2. Předmět plnění
3. Způsob, místo a čas plnění
4. Cena, platební podmínky a fakturace
5. Odpovědnost Dodavatele
6. Trvání smlouvy
7. Sankce
8. Domicilium
9. Závěrečná ujednání

**Přílohy**

1. Všeobecné podmínky plnění NAVERTICA
2. Specifikace Projektů

# Smluvní strany

## Odběratel

Organizace : **Vyšší odborná škola, Střední škola, Centrum odborné přípravy,**

**Sezimovo Ústí, Budějovická 421**

Sídlo : **Budějovická 421, 391 02 Sezimovo Ústí**

Statut. orgán : **doc. PhDr. Mgr. Lenka Hrušková, Ph.D.**

DIČ : **CZ12907731**

Bank. spojení : **Moneta Money Bank, a.s., č.ú. 197477119/0600**

## Dodavatel

Organizace : **NAVERTICA a.s.**

Sídlo : **Šumavská 15, 602 00 Brno**

Statut. orgán : **RNDr. Ing. Stanislav Matýšek, CSc., předseda představenstva**

DIČ : **CZ25585207**

Bank. spojení : **UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., č.ú. 303 308 002/ 2700**

Obch. Rejstřík : **Krajský soud v Brně, oddíl B, vložka 3171**

# Předmět Smlouvy

Předmětem této Smlouvy je plnění Projektů dodávky a/nebo údržby informačního systému (dále jen systému nebo IS) nebo jeho části. Projekty se skládají právě z položek uvedených v této Smlouvě a jejich přílohách nebo budou k této Smlouvě v budoucnu přiřazeny ve formě dodatků, popř. uvedených v Dodavatelem potvrzené objednávce Odběratele.

Plnění dodávky a/nebo údržby informačního systému bude využito pro účely realizace projektu Interreg ATCZ218 Profesní flexibilita a její implementace / Professionelle Flexibilität und ihre Implemetntierung.

# Způsob, místo a čas plnění

##

Organizací užívající IS dle této Smlouvy je Odběratel.

Správcem HW a technické infrastruktury Odběratele je Odběratel.

Správcem systémového prostředí Odběratele je Odběratel.

Správcem Aplikačního SW Odběratele je Odběratel.

Správcem webového portálu HelpDesk na straně Odběratele je Odběratel.

Místem plnění smlouvy je sídlo Odběratele, pokud nebude smluvními stranami dohodnuto jinak (školení apod.). Přípravné, analytické, programátorské, popř. jiné činnosti však Dodavatel provádí ve svém sídle.

##

*Neaplikováno.*

*Neaplikováno.*

Smluvní strany se při plnění této smlouvy zavazují poskytovat si vzájemnou součinnost, minimalizovat rizika a respektovat projektovou metodologii dohodnutou v této Smlouvě.

Za součinnost je smluvními stranami považováno i placení ceny sjednané touto Smlouvou v termínech splatnosti.

Dodavatel prohlašuje, že má k dispozici dostatečné know-how a dostatečné lidské zdroje k plnění předmětu Smlouvy. Odběratel prohlašuje, že má k dispozici dostatečné finanční zdroje k plnění předmětu Smlouvy.

# Cena, platební podmínky a fakturace

##

Cena Projektu (viz čl. 2.) je uvedena v Příloze č. 2. (a dalších, pokud existují) této Smlouvy – Specifikace Projektů.

##

Dodavatel je oprávněn kromě ceny předmětu plnění této Smlouvy fakturovat Odběrateli cestovní náklady takto:

1. náklady na přepravu (kilometrovné) pracovníků Dodavatele z pracoviště Dodavatele na pracoviště Odběratele dle ceníku Dodavatele platného v době plnění,
2. přenocování pracovníků Dodavatele a stravné (předem schválené Odběratelem) v případě provozní nutnosti v blízkosti sídla Odběratele dle prokazatelně účelně vynaložených nákladů.

##

Všechna plnění, písemně objednaná Odběratelem a dodaná Dodavatelem Odběrateli v rámci i nad rámec této Smlouvy, budou Dodavatelem fakturována podle ceníku Dodavatele platného v době potvrzení objednávky Odběratele Dodavatelem. Dodavatel je povinen poskytnout Odběrateli aktuální ceník včetně všech příp. změn v dostatečném předstihu.

V případě plnění předmětu Smlouvy Dodavatelem v noční směně (22.00 – 06.00 hod.) nebo ve dnech pracovního volna nebo ve dny pracovního klidu, prováděného na základě písemného požadavku Odběratele, zvyšuje se cena Dodavatele za takto vyžádané plnění o 50% sazby za člověkoden.

##

Všechny výše zmíněné ceny jsou uvedeny bez DPH.

##

Platební a fakturační podmínky jsou uvedeny v Příloze č. 2. (a dalších, pokud existují) této Smlouvy – Specifikace Projektů.

##

Faktura se považuje za uhrazenou dnem připsání příslušné částky na bankovní účet Dodavatele.

Faktury musí mít zákonné náležitosti daňového dokladu. Nesprávně vystavené faktury je Odběratel oprávněn vrátit Dodavateli a požadovat nápravu. V tomto případě počíná běžet lhůta splatnosti příslušné faktury až ode dne doručení správně vystavené faktury.

##

Došlé platby za řádné a akceptované plnění použije Dodavatel bez ohledu na stanovený účel platby podle své úvahy nejprve na pokrytí vždy nejstarší splatné úhrady.Smluvní strany se zavazují vzájemně si potvrdit evidenční stav vzájemných závazků a pohledávek.

Odběratel nesmí zadržet platbu ani provést odpočet dlužné částky na žádné faktuře (započtením, protinávrhem nebo jinak), dokud Dodavatel nevystaví dobropis. Toto zahrnuje úpravy cen, fakturační chyby, manipulační poplatky, výdaje nebo jakékoliv jiné poplatky.

Pokud Odběratel zpochybňuje libovolnou částku fakturovanou Dodavatelem nebo stěžuje-li si na služby Dodavatele (kromě nároku na záruku), musí Odběratel

1. zaplatit nespornou částku na faktuře; a
2. uvést písemně podrobnosti o sporné položce nebo stížnosti (spolu s podpůrnou dokumentací a informacemi) do 14 dnů od data vystavení faktury Dodavatelem.

##

Dočasné užívací právo k předmětu plnění Dodavatele (i částečnému) získává Odběratel okamžikem podpisu příslušného akceptačního protokolu, trvalé užívací právo a převod do vlastnictví Odběratele až po úplném zaplacení předmětu plnění. Odběratel může mít dočasné užívací právo nejdéle 3 měsíce.

# Odpovědnost Dodavatele

##

Obě smluvní strany se výslovně dohodly na níže uvedeném rozsahu odpovědnosti Dodavatele za vady a/nebo škody.

##

Dodavatel odpovídá za funkčnost systému v rozsahu dohodnutého předmětu plnění, nikoliv za data, která jsou tímto systémem zpracovávána. Za tato data Dodavatel odpovídá pouze v případě, že Odběratel je schopen prokázat, že při dodržení správného pracovního postupu získal ze správných vstupních dat nesprávné výsledky. V takovém případě je Dodavatel povinen na své náklady závadu odstranit.

##

Dodavatel se své odpovědnosti zprostí, pokud bude zjištěno, že vada byla způsobena v příčinné souvislosti s:

1. chybným, nepřesným nebo neúplným podkladem poskytnutým Odběratelem Dodavateli, nebo
2. nesprávným použitím systému Odběratelem, nebo
3. prokazatelným porušením této Smlouvy Odběratelem, nebo
4. neodbornou obsluhou Odběratele, nebo
5. neoprávněným zásahem do software, hardware či systémového prostředí ze strany Odběratele nebo třetí stranou bez předchozího písemného nebo elektronického souhlasu Dodavatele (jenž vydání takového souhlasu nesmí bezdůvodně zadržovat).

##

V případě, že se Dodavatel zprostí odpovědnosti za vadu dle bodu 5.3. této Smlouvy, Dodavatel odstraní předmětnou vadu na náklady Odběratele (neoprávněná reklamace). Cena, kterou bude Dodavatel fakturovat za neoprávněnou reklamaci, bude stanovena na základě ceníku Dodavatele (viz čl. 4.1.).

Smluvní strany se dohodly, že celková odpovědnost Dodavatele za všechny eventuální škodní případy i za všechny eventuální sankce plynoucí z této Smlouvy je omezena na maximální náhrady škody, resp. úhradu sankce ve výši ceny, kterou Odběratel dle této Smlouvy Dodavateli za danou dodávku zaplatil. Toto sjednané omezení plnění z titulu odpovědnosti za škodu zahrnuje v plném rozsahu i náhradu jakékoli nepřímé škody jako je např. ztráta dat, poškození dobrého jména či ušlý zisk. Smluvní strany jsou srozuměny s tím, že omezení výše náhrady škody a kalkulace výše cen účtovaných Dodavatelem vychází z rozdělení rizik mezi smluvní strany.

Smluvní strany se dohodly, že podniknou všechny přiměřené kroky (preventivní, operativní i následné), aby zamezily vzniku škod a minimalizovaly jejich výši.

# Trvání smlouvy

Tato Smlouva se uzavírá do 31.12.2022.

V případě výpovědi bez udání důvodu činí výpovědní doba 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně.

##

Každá ze smluvních stran má právo vypovědět tuto smlouvu s výpovědní dobou 30 dnů pouze z důvodu podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou, za podmínky, že na tuto skutečnost neporušující strana druhou stranu písemně upozornila a poskytla jí přiměřenou dobu (v délce alespoň 30 dnů) ke sjednání nápravy, přičemž porušující strana v takto stanovené době nápravu nesjednala. V tomto případě je výpověď účinná dnem následujícím po dni prokazatelného doručení druhé smluvní straně s uvedením prokazatelných důvodů ukončení smlouvy.

##

Za podstatné porušení povinností se považuje:

1. prodlení Dodavatele s jeho plněním z důvodů na straně Dodavatele o déle než 3 měsíce,
2. prodlení Odběratele s poskytnutím součinnosti (písemně vyžádané Dodavatelem) o déle než 3 měsíce
3. prodlení Odběratele s platební úhradou o déle než 3 měsíce,
4. porušení ochrany dat a informací Dodavatelem (viz Příloha č. 1., čl. 11.1., 11.2.),
5. porušení ochrany dat a informací Odběratelem (viz Příloha č. 1., čl. 11.1., 11.3.),
6. *neaplikováno,*
7. *neaplikováno,*
8. neoprávněné užívání dodaného systému (příp. jeho dodané části) bez jeho řádné akceptace dle podmínek této Smlouvy.

Výše uvedené důvody podstatného porušení Smlouvy lze uplatnit pouze tehdy, pokud byla strana porušující Smlouvu písemně upozorněna druhou smluvní stranou na takové porušení Smlouvy a své jednání nebo nečinnost porušující Smlouvu, popř. škodlivý následek takového porušení, v přiměřené lhůtě neodstranila.

V případě výpovědi Smlouvy s výpovědní dobou 30 dnů (viz čl. 6.3.) popř. odstoupení od Smlouvy smluvní strany sjednávají povinnost ponechat si doposud poskytnutá plnění (HW/SW a/nebo služby) i úhradu za poskytnutá plnění. Smluvní strany se výslovně dohodly, že v případě odstoupení od této Smlouvy zanikají všechna práva i povinnosti dle této Smlouvy okamžikem doručení odstoupení druhé smluvní straně (ex nunc), nikoliv od začátku (ex tunc). Jestliže byla dodávka nebo její část Dodavatele Odběratelovi už dodána a Dodavatel dosud nevystavil fakturu v souladu s touto Smlouvou, je Dodavatel oprávněn vystavit Odběrateli fakturu dle této Smlouvy za provedenou dodávku a/nebo její část. Povinnost úhrady se vztahuje i na ta plnění, která má Dodavatel za účelem plnění této Smlouvy pro Odběratele prokazatelně zajištěny (např. objednávkami u subdodavatelů), i když nebyla poskytnuta Odběrateli.

# Sankce

##

Smluvní úrok z prodlení při plnění (finančního i věcného) ze strany Dodavatele a/nebo ze strany Odběratele je stanoven dohodou a činí 0,05% z ceny příslušného plnění za každý započatý den prodlení.

##

V případě výpovědi Smlouvy s výpovědní dobou 30 dnů v souladu s ustanovením 6.3. a 6.4. této Smlouvy má strana, která Smlouvu vypověděla, nárok na jednorázovou smluvní pokutu od druhé smluvní straně ve výši 20 000,- Kč. Stejná smluvní pokuta je stanovena i za nedovolené užívání předmětu plnění Odběratelem bez řádné akceptace dle podmínek této Smlouvy.

Tato smluvní pokuta je splatná do 30 dnů od doručení výpovědi s výpovědní lhůtou 30 dnů. Nárok na jiné sankce, úroky či náhradu škody tím není dotčen.

Smluvní pokuty lze uplatnit pouze tehdy, pokud byla strana porušující Smlouvu upozorněna druhou smluvní stranou na takové porušení Smlouvy a své jednání nebo nečinnost porušující Smlouvu, popř. škodlivý následek takového porušení, v přiměřené lhůtě neodstranila.

##

Smluvní pokuta za porušení ochrany dat a informací (viz Příloha č. 1 Všeobecné podmínky plnění NAVERTICA) jak na straně Dodavatele, tak na straně Odběratele, je stanovena ve výši 200 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

V případě, že jedna smluvní strana neposkytne druhé smluvní straně plnění dle této Smlouvy řádně a včas, má tato druhá (poškozená) smluvní strana nárok na úhradu svých účelně vynaložených nákladů spojených s vymáháním neposkytnutého plnění.

##

V případě významného neplnění závazku Odběratele má Dodavatel právo pozastavit své plnění vyplývající ze Smlouvy až do okamžiku splnění závazku Odběratelem. Platební povinnost Odběratele však tímto ustanovením není dotčena. Významné neplnění závazku je takové neplnění, které má dopad na realizaci plnění z hlediska termínů a z hlediska předmětu plnění.

##

V případě významného neplnění závazku Dodavatele má Odběratel právo pozastavit své plnění vyplývající ze Smlouvy až do okamžiku splnění závazku Dodavatelem. Dodací povinnost Dodavatele však tímto ustanovením není dotčena. Významné neplnění závazku je takové neplnění, které má dopad na realizaci plnění z hlediska termínů a z hlediska předmětu plnění.

*Neaplikováno.*

# Domicilium

##

Smluvní strany určily pro všechny účely vztahující se k této Smlouvě své adresy uvedené v kap. 1 této Smlouvy jako své doručovací adresy, pokud strana, které je doručováno, neohlásila změnu doručovací adresy („domicilium citandi et executandi“) a/nebo též své datové schránky.

##

Všechna korespondence vztahující se k této Smlouvě nebo z této Smlouvy vyplývající musí být v písemné formě:

1. doručeny na adresátovu fyzickou adresu, přičemž tento způsob doručení je považován za přijetí v okamžiku potvrzeného doručení nebo
2. zaslány poštou jako doporučená zásilka na adresátovu doručovací adresu (jak bylo písemně oznámeno druhé straně), přičemž v tomto případě, pokud nebude prokázán opak, je zásilka považována za doručenou po uplynutí 14 dní od data odeslání
3. a/nebo zaslány datovou schránkou na adresu datové schránky druhé smluvní strany.

Každá smluvní strana je oprávněna změnit svou doručovací adresu, přičemž je povinna tuto změnu oznámit druhé smluvní straně nejpozději 7 dnů od provedení změny.

# Závěrečná ujednání

##

Tato Smlouva vstupuje v platnost i účinnost dnem podpisu poslední smluvní stranou.

##

Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž oba mají platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží jeden stejnopis.

##

Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemným dodatkem podepsaným oběma smluvními stranami. Dohodnuté funkční, cenové i časové specifikace uvedené v přílohách této Smlouvy je možné měnit i písemnými ujednáními potvrzenými pověřenými zástupci obou smluvních stran (tj. vedoucími projektu).

##

Tato Smlouva je platná pouze ve formě hladkého strojopisu. Jakékoliv úpravy v jejím textu – opravy, vpisky, přepisy a škrty jsou neplatné.

##

Tato Smlouva představuje úplnou smlouvu mezi smluvními stranami a nahrazuje všechny předchozí a současné smlouvy, návrhy, nabídky nebo prohlášení, písemné nebo ústní, týkající se předmětu této Smlouvy.

##

Dojde-li na základě této Smlouvy k vypovězení smlouvy s výpovědní dobou 1 den Dodavatelem dle 6.3 a 6.4. k přerušení či pozastavení prací Dodavatele, má Dodavatel právo na úhradu nákladů, které mu vznikly, a ušlého zisku do okamžiku vypovězení či přerušení či pozastavení.

##

Žádná ze stran nebude viněna za nedodržení podmínek plnění Smlouvy způsobné ze závažných, nepředvídatelných okolností, nezávislých na jejich vůli a vlivu a vlivem mimořádných, nepředvídatelných a neodvratitelných překážek vzniklých nezávisle na jejich vůli. Vznik uvedených okolností dává Dodavateli právo přiměřeně prodloužit dodací lhůty.

##

Jestliže je nebo se stane jedno nebo více ustanovení této Smlouvy neplatným, resp. neúčinným, není tím dotčena platnost, resp. účinnost ostatních jejích částí a obě smluvní strany se v této věci budou řídit platnými předpisy. Smluvní strany jsou pak povinné Smlouvu smysluplně doplnit dle původního ekonomického účelu takového ustanovení.

##

Vztahy mezi Dodavatelem a Odběratelem nepopsané v této Smlouvě se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a Autorského zákona ve znění pozdějších předpisů.

##

Jakékoli spory vztahující se k této Smlouvě nebo vzniklé na jejím základě se budou řešit u věcně a místně příslušného soudu.

*Neaplikováno.*

##

Nedílnou součást této smlouvy tvoří přílohy:

1. Všeobecné podmínky plnění NAVERTICA
2. Specifikace Projektů

Nedílnou součástí Smlouvy se stanou i všechny další přílohy - Specifikace Projektů podepsané oběma smluvními stranami.

Smluvní strany prohlašují, že obsahu Smlouvy rozumí, že je pro ně dostatečně určitá a srozumitelná, že ji uzavírají svobodně a vážně, ne však v tísni ani za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz souhlasu s jejím obsahem ji vlastnoručně podepisují.

.………………………. ………………………..

…………………………………. ………………………………….

Odběratel Dodavatel

Příloha č. 1 ke Smlouvě o dodávce a údržbě informačního systému

Všeobecné podmínky plnění NAVERTICA

# Definice pojmů

## Proces

Proces – soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících činností, který přeměňuje vstupy na výstupy.

## Projekt

Projekt – jedinečný proces sestávající z řady koordinovaných a řízených činností s daty zahájení a ukončení, prováděný k dosažení cíle, který vyhovuje specifickým požadavkům, včetně omezení daných časem, náklady a zdroji.

## Management

Management – proces systematického plánování, organizování, rozhodování, kontroly, vedení lidí a koordinace zdrojů za účelem dosažení vytyčeného cíle.

## Management projektu

Management projektu – Řízení rozsahu projektu, změn projektu, kapacit zdrojů účastnících se projektu, nákladů projektu, komunikace účastníků projektu mezi sebou i s třetími osobami, dodávek produktů pro projekt, prodeje produktů pro projekt, rizik projektu, konfigurace položek projektu, uvolňování nových verzí položek konfigurace.

## Systém

Systém – soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících prvků.

## Aplikační SW

Aplikační software – počítačový program nebo soubor programů určený pro koncové uživatele.

## Systémový SW

Systémový software (nebo systémové prostředí) – počítačový program nebo soubor programů určený pro běh počítače.

## Informační systém (IS)

Informační systém – soubor počítačových programů, postupů, související dokumentace a údajů, určený pro dodání Odběrateli, který poskytuje schopnost uspokojovat stanovené požadavky a/nebo cíle, a systémové prostředí včetně hardware nutné pro chod tohoto souboru programů.

## Dodávka systému

Dodávka systému – prodej výrobků, zboží tvořící prvky systému, poskytnutí licenčních a užívacích práv a poskytnutí souvisejících služeb (tj. implementace systému).

## Agilní dodávka systému

Agilní dodávka systému – prodej výrobků a zboží tvořící prvky systému, poskytnutí licenčních a užívacích práv a poskytnutí souvisejících služeb postupně, po dílčích částech, iterativně.

## Optimalizace systému

Optimalizace systému – prodej výrobků a zboží nahrazující, vylepšující či rozšiřující prvky dodaného systému a poskytnutí souvisejících služeb po dodávce systému s cílem zlepšit výkonnost systému a/nebo komfort uživatelů systému.

## Údržba systému

Údržba systému – prodej výrobků a zboží nahrazující, vylepšující či rozšiřující prvky dodaného systému a poskytnutí souvisejících služeb po dodávce systému, zejména odstraňování vad (servis), podpory (informační) a implementačních služeb menšího rozsahu.

## Položka (dodávky, resp. údržby)

Položka – jakákoliv identifikovatelná část dodávky resp. údržby systému.

## Uživatel systému

Uživatel systému – fyzická osoba, která od organizace užívající systém dostalo právo přístupu k systému.

## Pojmenovaný uživatel

Pojmenovaný uživatel – oprávnění k přístupu do systému pro fyzickou osobu, které organizace užívající systém přidělila uživatelské jméno, pod kterým se daná fyzická osoba (a žádná jiná) smí přihlásit do systému a užívat ho.

## Konkurenční uživatel

Konkurenční uživatel – oprávnění k přístupu do systému pro libovolnou fyzickou osobu, které organizace užívající systém udělila toto oprávnění. Počet osob přistupujících k systému simultánně je však omezen maximálním počtem konkurenčních uživatelů nastavených v systému.

## Správce HW a technické infrastruktury

Správce HW a technické infrastruktury – organizace či osoba spravující HW a technickou infrastrukturu Odběratele. Zajišťuje provozní podmínky:

* Klimatizace
* UPS (Uninterruptable Power Supply)
* Počítačová síť (strukturovaná kabeláž, vhodné aktivní prvky, …)
* Fyzické zabezpečení serverů (uzamykatelná místnost, ACS - Access Control System, …)
* Elektronická zabezpečovací signalizace, elektronická požární signalizace, EMU (Environmental Monitoring Unit)
* Pravidelná profylaxe serveru – v závislosti na provozním prostředí
* Pracovní stanice splňující požadované minimální požadavky
* Konektivita k internetu splňující požadované minimální požadavky.

Dále provádí tyto činnosti:

* Řízení konfigurace HW a technické infrastruktury
* Pravidelné zálohy systému a aplikačních dat
* Kontrola stavu záloh
* Off-site zálohy
* Vytvoření a pravidelné testování plánů pro obnovu činnosti při výpadku (selhání HW, chyba SW, smazání dat – omylem/úmyslně).

## Správce systémového prostředí

Správce systémového prostředí – organizace či osoba spravující systémové prostředí u Odběratele. Provádí tyto činnosti:

* Řízení konfigurace systémového prostředí
* Zabezpečení systému (přístupová práva, bezpečnostní politiky, sledovaní přístupu, …)
* Pravidelné aktualizace ovladačů, OS, systémového SW (bezpečnostní, doporučené)
* Monitorování a kontrola systému (využití CPU a RAM, dostatek volného místa na discích, stav diskového subsystému, …)
* Správa pracovních stanic (zabezpečení, aktualizace).

## Správce Aplikačního SW

Správce Aplikačního SW – organizace či osoba spravující Aplikační SW u Odběratele. Provádí tyto činnosti:

* Řízení konfigurace modulů Aplikačního SW (včetně prostředí pro chod aplikačních serverů)
* Zabezpečení aplikačních serverů (aplikační role, přístupová práva, sledování přístupů, …)
* Instalace hotfixů / rollupů (na servery i na pracovní stanice, týká se jak aplikačních, tak platformových aktualizací)
* Nastavení uživatelských profilů / uživatelských sad oprávnění
* Údržba databázového systému (např. pravidelný rebuild indexů, aktualizace statistik)
* Údržba instalovaných licencí systémů (jejich aktualizace apod.)
* Monitorování a kontrola Aplikačního SW (výkon, chyby, dostupnost služeb apod.).

## Správce integrace systémů

Správce integrace systémů – organizace či osoba spravující integrační SW u Odběratele. Provádí tyto činnosti:

* Řízení konfigurace modulů integračního prostředí
* Správa integračních procesů – nastavení logiky a časové posloupnosti procesů s ohledem na aktuálnost dat propojených systémů.
* Pravidelná kontrola integračních procesů, analýza chyb, vzniklých při přenosu dat
* Úpravy integračních scriptů při změnách struktury propojených dat.

## Správce portálu HelpDesk

Správce portálu HelpDesk – organizace či osoba spravující u Odběratele přístup k webové aplikaci HelpDesk Dodavatele. Provádí tyto činnosti:

* Zavádí / vyřazuje jednotlivé pracovníky Odběratele do /z webového portálu HelpDesk.
* Přiřazuje práva zápisu / čtení jednotlivým pracovníkům Odběratele.

## Kontrola

Kontrola – hodnocení shody pozorováním a posouzením, doplněné podle vhodnosti měřením, zkoušením nebo srovnáváním.

## Ověřování

Ověřování – potvrzení prostřednictvím poskytnutí objektivních důkazů, že specifikované požadavky byly splněny.

## Validace

Validace – potvrzení prostřednictvím poskytnutí objektivních důkazů, že požadavky na specifické zamyšlené použití nebo na specifickou aplikaci byly splněny.

## Přezkoumání

Přezkoumání – činnost prováděná k určení vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti předmětu přezkoumání k dosažení stanovených cílů.

## Testování systému

Testování systému – souhrn činností při provádění kontroly, ověřování, validace a přezkoumání systému.

## Akceptace systému, resp. položky

Akceptace systému (resp. položky) – formální souhlas (oboustranně podepsaný akceptační protokol, též protokol o předání a převzetí), že předaný systém (resp. položka) splňuje specifikované požadavky.

## Cílový koncept

Cílový koncept (také Koncept cílového řešení) – dokument, zhotovený zpravidla na začátku dodávky, navrhující požadovanou funkcionalitu cílového systému, obvykle na základě předchozí analýzy.

## Migrace dat

Migrace dat – přesun dat ze zdrojového IS do cílového IS.

## Konverze dat

Konverze dat – přesun dat ze zdrojového IS do cílového IS automatizovanou cestou (v tomto případě pomocí programu Microsoft Excel). V případě Microsoft Dynamics BC pak přesun

* kartoték (příp. seznamů): účetní rozvrh, zboží, dodavatelé, zákazníci, majetek
* počátečních stavů (k datu spuštění systému): vstupní účetní rozvaha (sumárně za analytické účty), vstupní inventura zboží, saldo dodavatelů (tj. otevřené položky dodavatelů), saldo zákazníků (tj. otevřené položky zákazníků), vstupní stav na kartách majetku.

Přesun detailních účetních položek / pohybů k jednotlivým účtům hlavní knihy a/nebo přesun detailních položek / pohybů k jednotlivým skladovým kartám nejsou předmětem konverze dat ani předmětem dodávky.

## Konfigurace

Konfigurace – popis uspořádání funkčních jednotek (modulů) podle jejich povahy, počtu a hlavních charakteristik.

## Položka konfigurace

Položka konfigurace (též konfigurační položka) – položka (modul), která je nebo bude řízena v procesu managementu konfigurace.

## Řízení konfigurace

Řízení konfigurace – činnost zodpovědná za to, že přidání, změna a odstranění konfigurační položky jsou provedeny správně.

## Management konfigurace

Management konfigurace (Configuration management) – proces, který odpovídá za stanovení a řízení jednotlivých položek konfigurace a udržování přesných konfiguračních informací.

## Konfigurace (Parametrizace)

Konfigurace (Parametrizace) - konkrétní nastavení konfigurovatelných parametrů SW modulu včetně metadat a zobrazení (nejedná se o programování), resp. služby. Za počáteční nastavení se přitom považuje implicitní přednastavení (default).

## Management uvolnění

Management uvolnění (Release management) - proces, který odpovídá za plánování, načasování a řízení přesunu uvolněných balíků do testovacího prostředí Dodavatele a následně správci Aplikačního SW Odběratele.

## Uvolněný balík

Uvolněný balík (Release pack) – soubor nových a/nebo změněných položek konfigurace, které jsou společně testovány v testovacím prostředí Dodavatele a následně předány Dodavatelem správci Aplikačního SW Odběratele k instalaci do testovacího / provozního prostředí Odběratele.

## Uvolnění SW

Uvolnění SW – vytvoření (tj. vygenerování) software pro Odběratele a vložení identifikace Odběratele do vytvořeného SW (tj. adresné označení SW). Nebo aktualizace již vytvořeného a označeného SW.

## Zakázková modifikace / aplikace

Zakázková modifikace (aplikace) – změna programového kódu (nebo nový kód) Aplikačního SW (např. plug-in, workflow, framework, script) provedená na zakázku pro konkrétního Odběratele.

## Update Aplikačního SW

Update Aplikačního SW – poskytnutí nového servisního balíčku (Service Pack, Cumulative Update) k aktuální verzi licence Aplikačního SW Dodavatelem Odběrateli. Update pouze odstraňuje známé chyby a/nebo přidává drobné nové funkčnosti a/nebo nepodstatně mění vzhled Aplikačního SW.

## Upgrade Aplikačního SW

Upgrade Aplikačního SW – poskytnutí nové (opravené / inovované) verze licence Aplikačního SW Dodavatelem Odběrateli. Upgrade odstraňuje známé chyby a/nebo významně mění funkčnost a/nebo vzhled Aplikačního SW bez změny vývojové platformy (tj. sady nástrojů používané pro vývoj aplikačního SW).

## BREP

BREP (Business Ready Enhancement Plan), také Software Assurance – služba automatického poskytování Update/Upgrade **on-premise** Aplikačního SW Dodavatelem Odběrateli. Tato služba Dodavatele je aktivní v období, pro které Odběratel zaplatil Dodavateli příslušný poplatek.

## Průběžný update / upgrade Aplikačního SW

Průběžný update / upgrade Aplikačního SW – služba automatického poskytování služeb Dodavatelem Odběrateli k zavedení nového update / upgrade Aplikačního SW (tj. uvolněného balíku).

Tato služba Dodavatele je

* pro **on-premise** Aplikační SW aktivní v období, pro které má Odběratel aktivní službu BREP a pro které Odběratel zaplatil Dodavateli příslušný poplatek za službu Průběžného update / upgrade Aplikačního SW
* pro **cloud** Aplikační SW trvale aktivní a její plnění je pro Odběratele i Dodavatele závazné.

## Provoz systému

Provoz systému – užívání systému Odběratelem k produktivní práci (nikoliv k testování).

## Vada

Vada – nesprávný příkaz, proces nebo definice dat v SW nebo nesprávný prvek hardware, vždy ve vztahu ke specifikovanému použití. Vada je příčinou poruchy.

## Porucha IS

Porucha IS (dále jen porucha) - vnější projev vady, kdy IS prokazatelně vykazuje chování odlišné od chování popsaného v dodané dokumentaci nebo prokazatelně neplní svou funkci při běžném způsobu obsluhy a používání.

## Odstraňování vady IS

Odstraňování vady – postup, kterým Dodavatel reaguje na poruchu zjištěnou u Odběratele. V případě chyby ve standardním software nebo hardware zasílá Dodavatel reklamaci výrobci software nebo hardware. Při odstraňování vady může Dodavatel navrhnout dočasně Odběrateli alternativní návod, jak IS používat, aby se vada neprojevila, aniž by tím bylo omezeno užívání IS a aniž by toto řešení představovalo pro Odběratele nezanedbatelné zvýšení nákladů či rizika poruch.

## Incident

Incident – jakákoli událost, která není součástí běžného provozu systému, a která způsobí nebo může způsobit přerušení provozu nebo snížení kvality provozu systému. Incident má zpravidla formu identifikované poruchy.

## Problém

Problém – neznámá základní příčina jednoho nebo více incidentů.

## Požadavek na službu

Požadavek na službu (Service Request) – požadavek Odběratele na servisní akci Dodavatele ze seznamu sjednaných servisních služeb (Service Catalogue), nebo na odstranění vady IS, nebo na změnu IS, nebo na řešení incidentu, nebo na změnu služby přístupu k IS. Služba poskytnutá Dodavatelem dle požadavku Odběratele je zpoplatněna v hodinové / denní sazbě dle platného ceníku Dodavatele s výjimkou oprávněné reklamace.

## Reklamace

Reklamace – požadavek Odběratele na službu Dodavatele z důvodů na straně Dodavatele. Tato služba je Dodavatelem poskytnuta v záruční době bezplatně (tj. oprávněná reklamace).

## Tiket

Tiket (Trouble Ticket) - záznam o požadavku Odběratele na službu Dodavatele (tj. objednávka), o jeho plnění Dodavatelem a o akceptaci (validaci) poskytnuté služby Odběratelem, a to včetně oboustranné související komunikace. Tiket je považován za písemnost ve smyslu zákona.

## HelpDesk

HelpDesk – kontaktní místo a komunikační nástroj Dodavatele (webový portál) pro příjem, evidenci, zpracování a akceptaci tiketů.

## Odborný dotaz

Odborný dotaz – požadavek na službu konzultace k dodanému systému (dle implementované funkcionality) v rozsahu zpracování odpovědi do 30 min (účtuje se 0,5 hod.). Za odborný dotaz se považuje i poptávka Odběratele, na kterou Dodavatel reagoval nabídkou, ale Odběratel nabídnutou službu do 30 dnů od předání nabídky u Dodavatele neobjednal.

## Hot-line

Hot-line – požadavek na službu konzultace formou telefonické komunikace k zadanému tiketu. Minimální zúčtovací jednotka je 0,5 člověkohodiny.

## Service Desk

Service Desk – placená služba Dodavatele pro zajištění údržby systému. Tato služba Dodavatele je aktivní v období, pro které Odběratel zaplatil Dodavateli příslušný poplatek.

## Koeficient obtížnosti Service Desk

Koeficient obtížnosti Service Desk – číslo vyjadřující rozsah souboru dovedností týmu Service Desk potřebného pro provádění služby údržby systému.

## Kredit

Kredit – Odběratelem předplacený objem služeb provádění údržby (1 kredit = 30 minut služeb). Doba platnosti kreditu je 1 rok (365 dnů) od připsání kreditu na účet Odběratele. Nevyčerpaný kredit uplynutím doby platnosti zaniká, tj. nelze ho převést do dalšího roku.

## Doba odezvy

Doba odezvy (Response Time) – časový interval v rámci provozní doby, v němž Dodavatel kategorizuje přijatý požadavek na službu dle jeho významnosti a naléhavosti, a pak buď požadavek na službu začne řešit, nebo k němu přiřadí specialistu.

## Reakční doba

Reakční doba (Reaction Time) – časový interval v rámci provozní doby, v němž stanovený specialista Dodavatele zahájí řešení požadavku na službu nebo pokračuje v řešení požadavku na službu po vyžádané reakci Odběratele. Aplikuje se obdobně na reakci Odběratele na požadavek součinnosti ze strany Dodavatele.

## Významnost incidentu

Významnost incidentu – vliv incidentu na běžný provoz systému. Může mít hodnotu Běžný, Závažný, nebo Kritický. Implicitní hodnota závažnosti incidentu je Běžný.

## Běžný incident

Běžný incident – incident komplikující práci alespoň jednomu uživateli IS (např. chybný formát tiskové sestavy).

## Závažný incident

Závažný incident – incident znemožňující práci více než jedné skupině uživatelů (se stejnými právy) IS a omezující podnikatelskou činnost Odběratele (např. žádný uživatel nemůže vystavit fakturu).

## Kritický incident

Kritický incident – incident znemožňující práci všem uživatelům IS a ohrožující podnikatelskou činnost Odběratele (např. havárie diskového pole s databází).

## Úroveň služeb údržby

Úroveň služeb údržby – oboustranně dohodnuté parametry služeb po dodávce systému. Úroveň služeb údržby může mít hodnotu Basic, Advanced, nebo Professional (viz příloha č. 2 a další – Specifikace Projektů). Implicitní hodnota je Basic.

## Naléhavost incidentu

Naléhavost incidentu – požadavek Odběratele na maximální dobu odezvy, resp. reakční dobu Dodavatele. Tyto doby jsou určeny významností incidentu a úrovní služeb údržby dohodnuté mezi Dodavatelem a Odběratelem. Naléhavost může mít hodnotu Normální, Zvýšená, nebo Vysoká (viz příloha č. 2 a další – Specifikace Projektů), implicitní hodnota je Normální. Odběratel může naléhavost incidentu zvýšit (za stanovený poplatek).

## Provozní doba

Provozní doba – pracovní dny v rozmezí 8.00 – 16.00 hod.

## Denní sazba

Denní sazba (zúčtovací jednotka = 1 člověkoden) - 8 fakturovaných hodin práce v sídle Dodavatele nebo 8 fakturovaných hodin za 7 hodin práce v sídle Odběratele včetně přestávky na oběd a čas strávený na cestě. Minimální zúčtovací jednotka je 0,5 člověkodne v sídle Odběratele a 0,5 člověkohodiny v sídle Dodavatele.

## Prostoj

Prostoj – přechodná a neplánovaná překážka v práci na straně Odběratele, která způsobuje, že Dodavatel nemůže vykonávat dohodnutou činnost.

# Povinnosti Odběratele

##

Odběratel se zavazuje vyčlenit k realizaci Projektu přiměřené a vhodné zdroje (kapacity kompetentních pracovníků, určení odpovědnosti).

Odběratel se zavazuje ke správnému užívání dodaného IS, přičemž správný způsob užití je popsán jednak ve Smlouvě o dodávce a údržbě IS mezi Dodavatelem a Odběratelem a jejích přílohách (dále jen Smlouva), jednak v dokumentaci dodané Dodavatelem v průběhu plnění této smlouvy. Dále se Odběratel zavazuje k dodržování oboustranně dohodnutých postupů, k vedení dohodnutých záznamů a dokumentace a potvrzování pracovních výkazů pracovníků Dodavatele podle skutečné činnosti prováděné v přítomnosti pracovníka Odběratele.

Odběratel se zavazuje v případě potřeby zabezpečit koordinovaně s Dodavatelem přijetí takových provozních opatření, aby při spuštění dodávaného systému mohlo dojít i ke změnám procesů u Odběratele.

Odběratel se zavazuje poskytovat Dodavateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků Dodavatele.

Dále se Odběratel zavazuje, že vyvine přiměřené úsilí poskytnout Dodavateli všechny potřebné informace a údaje od třetích stran (např. dodavatelů jiných IS používaných Odběratelem, nadřízených orgánů atd.), které jsou nutné, aby Dodavatel mohl řádně plnit předmět Smlouvy. V případě, že Odběratel nebude schopen získat informace od třetích stran, pak tento nedostatek informací může vyvolat vícepráce Dodavatele a/nebo nedostatečné plnění Dodavatele, které však v tomto kontextu nebude považováno za nedodržení Smlouvy ze strany Dodavatele.

##

Odběratel učiní všechna potřebná opatření, aby zabránil neoprávněnému užívání, šíření či kopírování systému jako celku nebo i jeho jednotlivých částí.

# Povinnosti Dodavatele

##

Dodavatel se zavazuje, že smluvené práce provede s odbornou péčí, v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě a s využitím dostupných nejnovějších poznatků vědy a techniky, aniž by porušil autorská, průmyslová nebo jiná obdobná práva.

##

Subdodávky jsou povoleny. Při plnění předmětu Smlouvy prostřednictvím subdodavatele však zůstává smluvní závazek Dodavateli s výjimkou těch případů, kdy se Dodavatel dohodne s Odběratelem jinak.

##

Dodavatel se zavazuje využívat provozní dobu, organizovat plnění dle Smlouvy a určovat dílčí časový harmonogram prací, přičemž bude důsledně a v co největší možné míře respektovat stanovisko Odběratele.

Dodavatel se zavazuje dodržovat v prostorách Odběratele veškeré obecně závazné předpisy, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární ochrany a dále předpisy a nařízení Odběratele, s nimiž bude před vstupem do prostor Odběratele písemně seznámen. Dodavatel nese zodpovědnost za pracovníky jím pověřené k plnění Smlouvy.

Dodavatel se zavazuje dodržovat při přístupu k systému Odběratele veškeré relevantní předpisy týkající se ochrany osobních údajů (GDPR) a dále předpisy a nařízení Odběratele, s nimiž bude před použitím přístupu k systému Odběratele písemně seznámen. Dodavatel nese zodpovědnost za pracovníky jím pověřené k plnění Smlouvy.

# Podmínky plnění

##

Odběratel souhlasí s tím, že ho Dodavatel bude uvádět jako svého referenčního zákazníka.

##

Odběratel bere na vědomí, že Dodavatel provádí své dodávky pouze do prostředí legálního software (týká se zejména operačních systémů serverů a stanic i dalších využívaných SW). Pokud Dodavatel zjistí použití nelegálního software, pozastaví své plnění a neprodleně písemně upozorní Odběratele. Za Odběratelem užívaný nelegální software, pokud existuje, nenese Dodavatel žádnou odpovědnost.

Odběratel souhlasí s tím, že Cílový koncept, resp. jiný návrhový dokument (pokud je předmětem dodávky či údržby) ve znění odsouhlaseném Odběratelem plně vystihuje záměr Odběratele dle přílohy č. 2 (a dalších, pokud existují) Smlouvy (Specifikace Projektů) a je tedy v tomto smyslu rozšířením a prohloubením této přílohy. Jakýkoliv požadavek Odběratele, jenž má Dodavatel v rámci dodávky či údržby systému vyřešit, je v Cílovém konceptu, resp. jiném návrhovém dokumentu (zápisu, tiketu apod.) explicitně formulován. Obecně se má za to, že Dodavatel vyhověl požadavku Odběratele, pokud řešení požadavku Dodavatelem neodporuje specifikaci požadavku v Cílovém konceptu, resp. jiném návrhovém dokumentu.

Odběratel bere na vědomí, že Dodavatel v souvislosti s poskytováním služeb dle této Smlouvy může přicházet do styku s osobními údaji ve správě Odběratele. Odběratel jako správce osobních údajů Odběratele souhlasí, že Dodavatel je zpracovatelem osobních údajů Odběratele v omezeném rozsahu. Rozsah pověření Dodavatele ke zpracování osobních údajů Odběratele je určen podmínkami této Smlouvy a může být upřesněn v jednotlivých tiketech, resp. objednávkách Odběratele.

# Projektové týmy

##

Pro řešení úloh v rámci Projektu je Odběratelem určen projektový (realizační) tým, jehož vedoucí bude ustanoven písemným pověřením podepsaným statutárním orgánem Odběratele. Odběratel je povinen Dodavatele s touto skutečností neprodleně a prokazatelně seznámit, což platí i pro všechny eventuální změny včetně změny adresy a kontaktního spojení.

##

Ostatní členové projektového (realizačního) týmu Odběratele budou ustanoveni písemným pověřením podepsaným statutárním orgánem Odběratele, popř. jím ustanoveným vedoucím projektového (realizačního) týmu. Odběratel je povinen Dodavatele s touto skutečností neprodleně a prokazatelně seznámit, což platí i pro všechny eventuální změny.

##

Pro řešení úloh v rámci Projektu je Dodavatelem určen projektový (realizační) tým, jehož vedoucí bude ustanoven písemným pověřením podepsaným statutárním orgánem Dodavatele. Dodavatel je povinen Odběratele s touto skutečností neprodleně a prokazatelně seznámit, což platí i pro všechny eventuální změny.

##

Ostatní členové projektového (realizačního) týmu Dodavatele budou ustanoveni písemným pověřením podepsaným statutárním orgánem Dodavatele, popř. jím ustanoveným vedoucím projektového (realizačního) týmu. Dodavatel je povinen Odběratele s touto skutečností neprodleně a prokazatelně seznámit, což platí i pro všechny eventuální změny.

##

Pokud nebude dohodnuto jinak, jsou vedoucí projektových týmů (tj. vedoucí projektu) ve smyslu této smlouvy osobami pověřenými a odpovědnými kromě jiného i za všechny projektové kapacity a zdroje, poptávky, nabídky, specifikace, dílčí úpravy funkcionality, dílčí úpravy ceny, dílčí úpravy harmonogramu, objednávky, potvrzení objednávky, předání a převzetí, požadavky na služby / akceptace služeb prostřednictvím portálu HelpDesk, dle této Smlouvy.

##

Základní komunikační linka (zpravidla HelpDesk) mezi Dodavatelem a Odběratelem je stanovena mezi vedoucími projektu obou smluvních stran. Dodavatel je povinen pořizovat z jednání vedoucích realizačních týmů písemný zápis, jenž bude vždy bez zbytečného odkladu vedoucími obou realizačních týmů odsouhlasen. Pokud Odběratel navržený zápis z jednání do 10 dnů od jeho doručení z relevantních písemně uvedených důvodů neodmítne, považuje se bez dalšího takový zápis z jednání za odsouhlasený i bez explicitního souhlasu Odběratele. Zápis z jednání vedoucích projektu vzájemně odsouhlasený formou emailů odeslaných ze schránek vedoucích projektů, je považován za písemnost ve smyslu zákona.

##

Termíny, úkoly příp. další ujednání dohodnutá vedoucími projektu, příp. pověřenými členy projektových týmů obou smluvních stran a uvedená v příslušném zápise z jednání nebo ve výkazu práce, považují obě smluvní strany v rámci této Smlouvy za závazná.

##

O zásadních otázkách Projektu dle Smlouvy rozhoduje řídící výbor projektu, jenž je tvořen:

* statutárním orgánem Odběratele,
* vedoucím projektu Odběratele,
* statutárním orgánem Dodavatele,
* vedoucím projektu Dodavatele.

##

Dodavatel je povinen pořizovat z jednání řídícího výboru projektu písemný zápis, jenž bude vždy neprodleně statutárními zástupci obou smluvních stran odsouhlasen. Pokud Odběratel navržený zápis z jednání do 10 dnů od jeho doručení z relevantních písemně uvedených důvodů neodmítne, považuje se bez dalšího takový zápis z jednání za odsouhlasený i bez explicitního souhlasu Odběratele. Zápis z jednání řídícího výboru vzájemně odsouhlasený formou emailu, je považován za písemnost ve smyslu zákona.

# Změnové řízení

##

Zjistí-li členové projektového týmu Odběratele nebo členové projektového týmu Dodavatele potřebu změny oproti Cílovému konceptu, resp. odsouhlasené nabídce, jsou povinni o této skutečnosti neprodleně v tiketu (popř. jinou písemnou formou) informovat vedoucího projektového týmu Odběratele i vedoucího projektového týmu Dodavatele.

##

Vedoucí projektu na straně Dodavatele je povinen bezodkladně zaznamenat v tiketu každý požadavek na změnu projektu dodávky oproti Cílovému konceptu, resp. odsouhlasené nabídce. Po zaevidování požadavku na změnu v tiketu vypracuje návrh řešení změnového požadavku (nabídku) a předloží ho v tiketu (popř. jinou písemnou formou) vedoucímu projektu na straně Odběratele.

##

Vedoucí projektu Dodavatele i vedoucí projektu Odběratele posoudí předložený návrh řešení změnového požadavku a rozhodnou o něm takto:

1. odmítnou v tiketu (popř. jinou písemnou formou) návrh řešení změnového požadavku formou neodsouhlasení předložené nabídky vedoucím projektu Odběratele
2. potvrdí v tiketu (popř. jinou písemnou formou) návrh řešení změnového požadavku formou odsouhlasení předložené nabídky vedoucím projektu Odběratele
3. postoupí rozhodnutí v tiketu (popř. jinou písemnou formou) o řešení změnového požadavku řídícímu výboru projektu.

V případě (b) se odsouhlasená nabídka stává součástí odsouhlaseného Cílového konceptu, resp. nabídky, a to od data odsouhlasení nabídky.

##

V případě postoupení rozhodnutí o řešení změnového požadavku řídícímu výboru projektu rozhodne bez zbytečného odkladu řídící výbor projektu takto:

1. odmítne písemně návrh řešení změnového požadavku nebo jej vrátí k přepracování
2. potvrdí písemně návrh řešení změnového požadavku.

V případě (b) se odsouhlasená nabídka stává součástí odsouhlaseného Cílového konceptu, resp. nabídky, a to od data odsouhlasení nabídky.

# Nové verze Aplikačního SW

Odběratel je oprávněn získávat nové verze Aplikačního SW pouze v rozsahu, pro který má platné a účinné SW licence.

Dodavatel (i jeho subdodavatelé – zejména Microsoft Corporation) se zavazuje dle svého úsudku trvale pracovat na takovém zdokonalování (revize, nové verze) Aplikačního SW, které:

* se vztahuje ke změnám v legislativě nebo ke změnám v obchodní praxi,
* udržuje Aplikační SW v souladu s aktuálním všeobecným technologickým vývojem a všeobecnými požadavky uživatelů produktů Microsoft,
* dodavatel z jiných důvodů považuje za vhodné.

Dodavatel (i jeho subdodavatelé – zejména Microsoft Corporation) se bude snažit brát v úvahu všeobecné požadavky uživatelů produktů Microsoft a bude se snažit jim vyjít vstříc, ale pouze Dodavatel (i jeho subdodavatelé – zejména Microsoft Corporation) bude rozhodovat:

* o obsahu nových verzí,
* kdy a jakým způsobem budou nové verze uvolněny,
* pro jaké HW a SW platformy a konfigurace budou nové verze navrženy.

Odběratel bere na vědomí, že Dodavatel (i jeho subdodavatelé – zejména Microsoft Corporation) smí kdykoliv změnit své produkty nebo uvést jejich nové verze. Taková změna může obnášet odstranění některých dříve dostupných funkcí.

Odběratel dále bere na vědomí, že nové verze Aplikačního SW na platformě produktů Microsoft obsahují po provedení update / upgrade předchozí verze technologické změny, které mohou kromě jiného způsobovat odlišnosti nových verzí od předchozích verzí ve vizualitě, způsobu ovládání a/nebo dílčí funkcionalitě. Tyto odlišnosti mezi novou a starou verzí nemohou být předmětem výhrad Odběratele. Dodavatel i Odběratel shodně prohlašují, že nová verze Aplikačního SW se vždy považuje za pokročilejší než předchozí verze.

# Update / Upgrade

Aktivace služby BREP počíná dnem, ve kterém Dodavatel pro Odběratele uvolnil on-premise Aplikační SW, resp. jeho rozšíření. Aktivace služby BREP je pro Odběratele povinná pro první rok po uvolnění on-premise Aplikačního SW.

Dodavatel se zavazuje po dobu, kdy je služba BREP aktivnínebo kdy Odběratel provozuje systém v cloudu Microsoft, udržovat programový kód jednotlivých modulů poslední verze on-premise Aplikačního SW uvolněné Dodavatelem tak, aby tento programový kód nebyl v rozporu s legislativními požadavky platnými na území sídla Odběratele.

Dodavatel se zavazuje, že Odběrateli, jehož služba BREP je aktivní, závazně nabídne služby dle svého platného ceníku k zavedení nové verze jednotlivých modulů on-premise Aplikačního SW (tj. uvolněný balík) vždy nejpozději do 6 měsíců po uvolnění takové nové verze. Nepřijetí této nabídky Odběratelem zprošťuje Dodavatele odpovědnosti za bezplatné odstraňování těch vad, jež byly novou verzí on-premise Aplikačního SW eliminovány, a/nebo za úpravy programového kódu vzhledem k legislativním požadavkům.

Dodavatel se zavazuje, že Odběrateli, jehož služba Průběžného update / upgrade Aplikačního SW je aktivní, bude průběžně a trvale poskytovat služby k zavedení nové verze (update / upgrade) jednotlivých modulů Aplikačního SW včetně zakázkových modifikací / aplikací (tj. uvolněný balík), a udržovat programový kód uvolněného balíku tak, aby tento programový kód nebyl v rozporu s legislativními požadavky platnými na území sídla Odběratele.

Plnění služby Průběžného update / upgrade cloud Aplikačního SW je povinné pro Dodavatele i Odběratele.

# Service Desk

##

Délka záruční doby na dodávku systému je 18 měsíců od data akceptace systému, resp. jeho části, resp. položky Projektu. Na ty částí systému, které byly provedeny formou subdodávky, je délka záruční doby stanovena záručními podmínkami příslušných subdodavatelů.

V záruční době odstraňují Dodavatel, resp. jeho subdodavatelé vady dodaného plnění bezplatně v souladu s podmínkami stanovenými níže. V případě neoprávněné reklamace nebo po uplynutí záručního období Dodavatel odstraňuje vady na náklady Odběratele, pokud je to požadováno. Cena za provedené práce bude Dodavatelem fakturována podle ceníku Dodavatele platného v době plnění.

Záruka se nevztahuje na vady způsobené Odběratelem užíváním IS v rozporu se Smlouvou, dodanou dokumentací, živelnými událostmi, interakcí s nevhodným HW / SW vybavením (např. viry), poruchou v energetické rozvodné síti nebo jejím špatným technickým stavem, neoprávněným zásahem Odběratele nebo třetí osoby do dodaného Aplikačního nebo systémového SW, instalováním jiného systémového SW, zásahem do topologie počítačové sítě apod., pokud tyto zásahy Dodavatel předem písemně neodsouhlasil.

Odběratel zastoupený svým vedoucím projektu nebo jím pověřenou osobou je oprávněn prostřednictvím webového portálu Dodavatele (HelpDesk) uplatnit svůj nárok na odstranění vady (tj. reklamaci) u Dodavatele neprodleně, nejpozději však do 5 pracovních dnů od okamžiku, kdy se porucha projeví. Přitom musí být porucha Odběratelem dostatečně a srozumitelně popsána a uvedeny všechny relevantní okolnosti, za kterých byla porucha detekována, aby Dodavatel mohl co nejsnáze identifikovat a reprodukovat konkrétní vadu. Dodavatel je pak povinen začít v dohodnuté reakční době odstraňovat vadu.

V případě, že nebudou splněny výše uvedené podmínky, má Dodavatel právo požadovat úhradu za práce způsobené zhoršením podmínek pro odstranění vady způsobené Odběratelem. O tomto stanovisku má povinnost předem prokazatelně informovat Odběratele.

Nárok Odběratele na odstranění vady se neuplatňuje v případě, že nejsou vypořádány veškeré předchozí závazky Odběratele k Dodavateli tak, jak se Odběratel smluvně zavázal.

V případě vad subdodávek bude Dodavatel uplatňovat odstranění těchto vad u subdodavatelů dle reklamačních podmínek těchto subdodavatelů.

Požadavek na službu (tj. i incident) je Odběratel povinen zaznamenat formou tiketu a předložit Dodavateli prostřednictvím webového portálu Dodavatele (HelpDesk). Požadavek na službu se považuje za nahlášený okamžikem zaevidováním na portálu HelpDesk. Dodavatel v součinnosti s Odběratelem je pak povinen dle dohodnutých podmínek provádět kroky k řešení nahlášeného požadavku na službu.

Dodavatel a Odběratel se dohodli, že kterákoliv osoba, jíž Odběratel přidělí právo zápisu na webovém portálu HelpDesk, je osobou oprávněnou objednávat jménem Odběratele služby Dodavatele.

Nárok Odběratele na řešení požadavku na službu se neuplatňuje v případě, že

* Odběratel nemá v příslušném období službu Service Desk aktivní, tj. nemá uhrazen aktivační poplatek za službu Service Desk
* Odběratel nemá k dispozici dostatečný počet předplacených kreditů.

Odběratel bere na vědomí, že v žádném okamžiku nemůže být počet jeho souběžně otevřených tiketů větší než 1/5 počtu kreditů, které Odběratel naposledy nakoupil v balíčku kreditů. Pokud Odběratel nenakoupil žádné kredity, pak maximální počet jeho souběžně otevřených tiketů je roven 1.

Oprávněná reklamace neovlivňuje počet otevřených tiketů.

Informaci o vzniku běžného incidentu ponechává HelpDesk na úrovni vedoucích projektu Dodavatele i Odběratele. Při překročení dohodnuté reakční doby HelpDesk automaticky eskaluje tuto informaci na úroveň středního managementu Dodavatele (tj. account managera).

Informaci o vzniku závažného incidentu předává HelpDesk kromě úrovně vedoucích projektu Dodavatele i Odběratele také na úroveň středního managementu Dodavatele (tj. account managera). Při překročení dohodnuté reakční doby HelpDesk automaticky eskaluje tuto informaci na úroveň vrcholového managementu Dodavatele.

Informaci o vzniku kritického incidentu předává HelpDesk kromě úrovně vedoucích projektu Dodavatele i Odběratele a úrovně středního managementu Dodavatele (tj. account managera) také na úroveň vrcholového managementu Dodavatele.

Odběratel může na tiketu zvýšením naléhavosti vyznačit požadavek na zkrácení maximální doby odezvy, resp. reakční doby při řešení daného požadavku na službu, než na jakou má smluvní nárok podle dohodnuté úrovně služeb údržby. Zvýšení naléhavosti je zpoplatněno příplatkem, jehož výše je stanovena v Cenové specifikaci Projektu údržby systému.

Klasifikaci významnosti požadavku na službu provádí Odběratel při zadání tiketu s požadavkem. Pokud klasifikace požadavku na službu provedená Odběratelem prokazatelně neodpovídá definici významnosti požadavků na službu uvedených výše, může Dodavatel při/po zpracování požadavku na službu jeho významnost snížit nebo může při/po zpracování požadavku na službu odpovídajícím způsobem navýšit naléhavost tohoto požadavku na službu. Dodavatel pak bude požadovat po Odběrateli úhradu rozdílu v naléhavosti zpracování požadavku na službu podle ceníku Dodavatele platného v době plnění.

Služby poskytnuté Dodavatelem budou předávány Odběrateli prostřednictvím tiketů na webovém portálu Dodavatele (HelpDesk). Tiket akceptovaný (validovaný) Odběratelem je závazným podkladem pro fakturaci Dodavatele. Pokud Odběratel poskytnutou službu v příslušném tiketu do 10 dnů od jejího předání z relevantních důvodů uvedených v tiketu neodmítne, považuje se bez dalšího takto poskytnutá služba tímto desátým dnem za akceptovanou i bez explicitního souhlasu Odběratele.

Smluvní pokuta za Dodavatelovo nedodržení sjednané maximální doby odezvy nebo reakční doby na požadavek na službu Odběratele je stanovena ve výši 1 kreditu připsaného na účet Odběratele.

Smluvní pokuta za Odběratelovo nedodržení sjednané maximální doby odezvy nebo reakční doby na požadavek na součinnost ze strany Dodavatele je stanovena ve výši 1 kreditu odepsaného z účtu Odběratele.

Dodavatel se zavazuje pravidelně informovat Odběratele o statistice dodržování sjednané úrovně služeb údržby.

# Práva k duševnímu vlastnictví

##

Odběratel bere na vědomí autorská práva Dodavatele vzhledem k Cílovému konceptu, resp. jiné návrhové dokumentaci Dodavatele. Zavazuje se užít tento dokument pouze ve svůj prospěch. Dále se zavazuje učinit všechna přiměřená opatření, aby zamezil nedovolenému užití, kopírování či šíření Cílového konceptu, resp. jiné návrhové dokumentaci Dodavatele.

##

Autorská práva k SW společnosti Microsoft, jakož i k dokumentaci související, vlastní společnost Microsoft Corporation. Podmínky práv užívání jsou stanoveny v relevantních licenčních podmínkách Microsoft a ve Smlouvě. Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn k dodání této položky Odběrateli, k její implementaci a údržbě. Dodavatel dále prohlašuje, že Odběratel bude zapsán u nositele autorských práv jako řádný uživatel licence.

##

Autorská práva k SW společnosti NAVERTICA a k zakázkovým modifikacím / aplikacím vytvořeným Dodavatelem, jakož i k veškeré související dokumentaci, vlastní Dodavatel. Podmínky práv užívání jsou stanoveny v licenčních podmínkách a ve Smlouvě. Na SW i na zakázkové modifikace / aplikace společnosti NAVERTICA se obdobně aplikují licenční podmínky Microsoft a podmínky této Smlouvy.

##

Předmětem Smlouvy jsou také všechny další SW moduly společnosti Microsoft a všechny další SW moduly i zakázkové modifikace / aplikace společnosti NAVERTICA, které budou Odběratelem u Dodavatele objednány a koupeny během platnosti této smlouvy. I na tyto další moduly příp. služby se vztahují licenční podmínky (viz příloha č. 2.).

# Ochrana dat a informací

##

Obě smluvní strany berou tímto na vědomí, že Smlouva včetně příloh a všechny informace nabyté v souvislosti s plněním Smlouvy jsou považovány za důvěrné a za součást obchodního tajemství příslušné smluvní strany. Obě smluvní strany se zavazují uchovávat tyto informace v tajnosti (i po ukončení této smlouvy), neprozradit je třetím osobám a nezpřístupnit je bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Obě smluvní strany se dále zavazují, že nevyužijí přístup k informacím druhé smluvní strany k jinému účelu než k plnění předmětu této smlouvy.

Pracovníci (včetně subdodavatelů a dalších třetích stran), kteří mají přístup k informacím souvisejícím se Smlouvou, musí být nezbytným způsobem poučeni a zavázáni a musí jim být dán přístup pouze k těm datům a informacím, které nezbytně potřebují. V případě porušení tohoto ustanovení je smluvní strana povinna sjednat okamžitou nápravu. Pokud náprava již není možná, má poškozená smluvní strana nárok na úhradu smluvní pokuty za porušení ochrany dat a informací stanovené ve Smlouvě.

##

Dodavatel se zavazuje bránit nedovolenému užívání, šíření, kopírování, zničení či zpřístupnění (třetím osobám) podkladů, informací a dat, jež mu Odběratel zpřístupnil, v době účinnosti Smlouvy i po jejím ukončení. V případě porušení tohoto ustanovení je Dodavatel povinen zjednat okamžitou nápravu. Pokud náprava již není možná, je Dodavatel povinen uhradit Odběrateli smluvní pokutu za porušení ochrany dat a informací stanovené ve Smlouvě.

##

Odběratel se zavazuje bránit nedovolenému užívání, šíření, kopírování, zničení či zpřístupnění (třetím osobám) IS jako celku nebo i jeho jednotlivých částí, jež mu Dodavatel zpřístupnil, v době účinnosti Smlouvy i po jejím ukončení. V případě porušení tohoto ustanovení je Odběratel povinen zjednat okamžitou nápravu. Pokud náprava již není možná, je Odběratel povinen uhradit Dodavateli smluvní pokutu za porušení ochrany dat a informací stanovené ve Smlouvě.

**Příloha č. 2 ke Smlouvě o dodávce a údržbě informačního systému**

Specifikace Projektu dodávky Informačního systému

Název projektu: Nasazení předpřipraveného řešení systému MICOROSFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL v rámci projektu Interreg ATCZ218.

# Předmět Projektu dodávky systému

Předmětem Projektu je dodávka informačního systému (popř. jeho části). Projekt se skládá právě z níže uvedených položek v souladu s touto Smlouvou a licenčními podmínkami firmy Microsoft (viz níže).

## Aplikační software (SW)

*Neaplikováno.*

## Systémové prostředí

*Neaplikováno.*

## Hardware

*Neaplikováno.*

## Služby

Přesný výčet služeb z katalogu služeb Dodavatele, jež jsou součástí Projektu, je uveden níže v této specifikaci. Tyto služby budou poskytovány v následujících fázích:

1. Workshopy
2. Zakázkové modifikace / aplikace
3. Konfigurace
4. Testování
5. Školení
6. Migrace dat
7. Nasazení a spuštění systému
8. Řízení projektu

Pořadí výše uvedených fází či služeb v nich prováděných není závazné, neboť některé fáze či služby mohou být prováděny simultánně nebo se mohou opakovat.

##

Bližší podmínky Projektu jsou uvedeny níže v této Specifikaci Projektu. Položky předmětu plnění uvedené v Cenové specifikaci Projektu dodávky systému s nulovou cenou a/nebo nulovým počtem kusů/jednotek nejsou předmětem plnění. Položky předmětu plnění uvedené v Cenové specifikaci Projektu dodávky systému s rozsahem plnění jsou předmětem plnění jen v uvedeném rozsahu plnění.

Položky předmětu plnění neuvedené v Cenové specifikaci Projektu dodávky systému nejsou předmětem plnění dle tohoto Projektu. Na položky dodávky, jež nejsou předmětem plnění tohoto Projektu, avšak budou objednány Odběratelem v souvislosti s tímto Projektem mimo jeho specifikaci (např. vícepráce), se aplikují ustanovení této Smlouvy.

# Způsob plnění Projektu dodávky systému

Dodavatel bude plnit Projekt dodávky systému v souladu s podmínkami uvedenými v této Smlouvě a jejích přílohách.

##

Předmět plnění bude dodáván po položkách a fázích projektu dle časového harmonogramu dodávky uvedeného níže v této Specifikaci Projektu, přičemž některé fáze či služby mohou být prováděny simultánně nebo opakovaně.

Akceptace Cílového konceptu, resp. jiného návrhového dokumentu a akceptace dodávky systému (příp. jeho části) bude provedena podpisem písemného akceptačního protokolu Odběratelem a Dodavatelem.

Výhrady, které nebrání smluvenému užívání systému ke smluvenému účelu uvedenému v této Specifikaci Projektu a nejsou v rozporu s ujednáními této Smlouvy, s obecně závaznými předpisy a technickými normami, nejsou důvodem k odmítnutí podpisu akceptačního protokolu Odběratelem. V takovém případě však tyto výhrady musí být uvedeny v akceptačním protokolu, stejně jako ujednání o termínu pro odstranění těchto výhrad.

Podmínkou akceptace dodávky systému bude splnění následujících akceptačních kritérií k datu akceptace:

1. 0 (nula) incidentů kategorie Kritický v řešení na straně Dodavatele a nahlášených nejpozději 3 pracovní dny před datem akceptace
2. 0 (nula) incidentů kategorie Závažný v řešení na straně Dodavatele a nahlášených nejpozději 3 pracovní dny před datem akceptace
3. maximálně 20 (dvacet) incidentů kategorie Běžný v řešení na straně Dodavatele a nahlášených nejpozději 3 pracovní dny před datem akceptace.

Pokud Odběratel, i přes to, že byla splněna uvedená akceptační kritéria, nepodepíše akceptační protokol i přes písemnou výzvu Dodavatele s termínem podpisu akceptačního protokolu a s uvedenými výhradami včetně termínu pro odstranění těchto výhrad, má se za to, že akceptace byla provedena dnem, kdy se tak podle písemné výzvy mělo stát. K tomuto datu pak Dodavatel vystaví akceptační protokol, v němž uvede kromě eventuálních výhrad a termínu pro odstranění těchto výhrad i termín odeslání výzvy Dodavatele k podpisu akceptačního protokolu. Odpovědnost Dodavatele za vady tím však není dotčena.

##

Akceptací dodávky systému dává Dodavatel Odběrateli svůj souhlas k produktivnímu užívání dodaného systému (resp. jeho dodané části). Odběratel se zavazuje, že nebude užívat plnění (i částečné), které od Dodavatele nepřevzal způsobem stanoveným výše.

##

Pokud Odběratel dodaný systém (příp. jeho část) prokazatelně užívá ke zpracování produktivních (nikoliv testovacích) dat (tj. systém je v provozu) po dobu alespoň 60 dnů, považuje se bez dalšího dodávka tohoto systému (příp. jeho části) za akceptovanou k poslednímu dni z této 60-denní lhůty i bez podpisu akceptačního protokolu. K tomuto datu pak Dodavatel vystaví akceptační protokol, v němž uvede kromě eventuálních výhrad a termínu pro odstranění těchto výhrad i termín spuštění systému Odběratele. Odpovědnost Dodavatele za vady tím však není dotčena.

Odběratel se zavazuje, že před zahájením produktivního provozu dodávaného systému provedou uživatelé Odběratele podle instrukcí Dodavatele simulaci provozu systému. Úspěšnost simulace provozu systému pak Odběratel a Dodavatel společně vyhodnotí. V případě, že simulace provozu systému nebude úspěšná, dohodnou se Odběratel i Dodavatel na nápravných opatřeních.

##

Smluvní strany se zavazují plnit Smlouvu podle časového harmonogramu uvedeného níže v této Specifikaci Projektu dodávky systému. Pokud Odběratel nedodrží sjednaný časový harmonogram o více než jeden měsíc, navýší Dodavatel dohodnutou cenu dle čl. 4.13. této přílohy Smlouvy.

##

Dodavatel se zavazuje dodat Odběrateli předmět smlouvy řádně a včas. Odběratel se zavazuje zaplatit Dodavateli za předmět smlouvy řádně a včas.

# Cenové, fakturační a platební podmínky Projektu dodávky systému

##

Cena Projektu je stanovena v Cenové specifikaci Projektu dodávky systému uvedené níže. Cena za dodávku SW nebo HW dle čl. 1.1. – 1.3. (viz výše) je stanovena dohodou smluvních stran a pro dohodnutou technickou specifikaci je cenou konečnou.

##

Neaplikováno.

Neaplikováno.

Cena za dodávku služeb dle čl. 1.4. (viz výše) je cenou konečnou stanovenou dohodou smluvních stran formou kvalifikovaného rozpočtu, který může být pouze korigován v rozmezí +- 0% v oboustranně odsouhlaseném Cílovém konceptu, resp. jiném dokumentu popisujícím navržený systém. Plnění rozpočtu bude průběžně písemně odsouhlasováno oběma stranami dle ujednání této Smlouvy (včetně příloh).

Celkový objem služeb fakturovaný Dodavatelem Odběrateli bude vždy nejméně 80% z celkového sjednaného objemu služeb Dodavatele bez ohledu na eventuální objem služeb provedených vlastními silami Odběratele místo Dodavatele.

##

Smluvená cena poskytnutých služeb dle čl. 1.4. (viz výše) bude fakturována Dodavatelem vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce za všechny poskytnuté služby v daném měsíci.

Lhůta splatnosti faktur činí 14 kalendářních dnů od doručení faktury Odběrateli. Dodavatel je oprávněn fakturovat Odběrateli zálohu ve výši 50% z každé fáze dodávky. Splatnost zálohové faktury přitom bude vždy nejpozději v den plánovaného započetí dodávky dané fáze.

# Technické podmínky Projektu dodávky systému

##

Odběratel se zavazuje písemně nebo elektronicky oznámit Dodavateli veškeré překážky na své straně (vyplývající z organizační, personální nebo technické nepřipravenosti), které by mohly vést k prodlení v Projektu, a to minimálně 5 pracovních dnů předem.

##

Odběratel zřídí pro účely tohoto Projektu přiměřenou a vhodnou infrastrukturu nutnou pro plnění povinnosti Odběratele dle této Smlouvy. Tato infrastruktura poskytovaná na náklady Odběratele zahrnuje kromě jiného:

1. bezplatný vjezd a parkování vozidel Dodavatele v areálu Odběratele
2. možnost přístupu pracovníků Dodavatele na všechna pracoviště, kde bude IS zaveden, a v případě potřeby i jednání s pracovníky Odběratele, kteří budou s dodaným IS pracovat
3. možnost přístupu na internet pracovníků Dodavatele z prostor Odběratele
4. technické a programové prostředky pro videokonference (Microsoft Teams)
5. ochranu a zabezpečení věcem Dodavatele vneseným do prostor Odběratele a nezbytných pro plnění Smlouvy
6. místní i vzdálený přístup oprávněných pracovníků Dodavatele k IS Odběratele po celou dobu účinnosti této smlouvy
7. fyzické rozmístění dodaných HW prostředků, jsou-li předmětem dodávky, na příslušná pracoviště
8. úplnou technickou připravenost technologie nutné pro provoz dodávaného IS, není-li předmětem dodávky
9. zabezpečení fyzického přístupu k serverům pouze pro oprávněné osoby
10. zabezpečení správy dodaného IS pouze pro oprávněné osoby
11. zálohování dat.

##

Odběratel (Dodavatel) se zavazuje konzultovat s Dodavatelem (Odběratelem) předem veškeré zásahy, které chce sám nebo prostřednictvím třetí strany, provést do dodaného IS nebo do technické infrastruktury, na níž je dodaný IS provozován.

##

Odběratel poskytne Dodavateli veškerou potřebnou součinnost při plnění tohoto Projektu. Tato součinnost poskytovaná na náklady Odběratele zahrnuje kromě jiného:

1. dodat data určena k migraci z původního systému do cílového systému v bezchybném stavu a v dohodnutém formátu
2. zabezpečit v nezbytném předstihu přípravu pracovníků Odběratele (včetně potřebných podkladů) pro spolupráci s Dodavatelem (workshopy, školení, parametrizace, přezkoumání apod.)
3. zabezpečit úplnou dokumentaci (příp. další informace příp. i osobní jednání) nutnou k řádnému vytvoření rozhraní k jiným HW / SW systémům, které Odběratel provozoval, provozuje či bude provozovat nebo u kterých je Odběratel povinen předávat / přebírat data (i v případě provozování takového systému třetí stranou)
4. v případě, že dodávka systému dle této smlouvy vyžaduje modifikaci rozhraní či jinou úpravu na straně systému dodaného třetí stranou, zabezpečí Odběratel provedení potřebné změny u třetí strany včetně funkčních testů.

##

Odběratel se zavazuje, že bude dodaný IS provozovat výhradně za podmínek dohodnutých v této Smlouvě.

##

Odběratel zajistí na vlastní náklady a v souladu s harmonogramem dohodnutým smluvními stranami prostorové, technické a organizační podmínky pro školení svých pracovníků. Odběratel současně bere na vědomí, že Dodavatel je připraven poskytnout Odběrateli školící prostory vybavené potřebnou technikou.

##

Odběratel zajistí, aby účastnící školení splňovali požadavky kladené na účastníky školení (tj. znalost obsluhy PC v prostředí Microsoft Windows, znalost dotčených procesů Odběratele a znalost z předchozích školení a/nebo workshopů prováděných Dodavatelem), příp. dle oboustranně odsouhlasené metodiky školení.

##

Odběratel zajistí aktivní a plnou účast určených pracovníků na školeních prováděných Dodavatelem v termínech dohodnutých smluvními stranami. Odběratel současně bere na vědomí, že neúčast nebo nepřipravenost určených pracovníků na školení znamená nesplnění předpokladů pro kvalifikované ovládání dodaného IS. Dodavatel v takovém případě negarantuje správné a bezchybné používání, ani nebude bezplatně poskytovat dodatečná školení a/nebo zvýšenou asistenci po spuštění systému. Případné vícepráce budou Dodavatelem poskytnuty na základě předchozí písemné objednávky Odběratele.

##

Odběratel bere na vědomí, že u služeb, jež jsou poskytovány pracovníkem Dodavatelem v interakci s pracovníkem Odběratele (např. školení, workshop, asistence, konzultace apod.), je s ohledem na sjednanou cenu tohoto Projektu závazný časový rozsah služeb uvedený v cenové specifikaci. Požadavek Odběratele na navýšení sjednaného časového rozsahu služby Dodavatele znamená objednávku vícepráce.

Odběratel bere na vědomí, že u služeb, jež jsou poskytovány pracovníkem Dodavatelem v prostorách Dodavatele a/nebo bez interakce s pracovníkem Odběratele (např. konfigurace, řízení projektu apod.), nebude Dodavatel prokazovat čas spotřebovaný pro poskytování služby Odběrateli ve sjednaném časovém rozsahu uvedeném v cenové specifikaci.

##

Pro provedení dodávky systému byly dále sjednány tyto podmínky:

1. Úvodní workshop pro klíčové pracovníky Odběratele provede Dodavatel na standardním systému Microsoft Dynamics BC. Pokud Odběratel požaduje pro úvodní workshop specifická testovací data, pak tato data zadá do systému Odběratel manuálně v průběhu workshopu.
2. V průběhu analytických workshopů poskytuje Dodavatel Odběrateli v relevantním rozsahu a formě informace o standardních procesech dodávaného systému a možnostech nasazení těchto procesů. Odběratel zajišťuje návrh úprav svého procesního modelu v souvislosti se zavedením cílového systému vlastními kapacitami a ve vlastní režii.
3. V průběhu analytických workshopů bude Odběratel konkretizovat svoje požadavky na funkcionalitu dodávaného systému uvedené níže v Záměru Odběratele, v písemné podobě podle pokynů Dodavatele.
4. Odběratel po instruktáži a s asistencí Dodavatele provádí parametrizaci systému podle nastavení uvedeného v Cílovém konceptu, resp. jiném návrhovém dokumentu, přičemž rozsah asistence Dodavatele při parametrizaci bude nepřímo úměrný míře detailnosti popisu v Cílovém konceptu, resp. jiném návrhovém dokumentu.
5. Dodavatel provádí ověřování funkcionality po stránce stability, spolehlivosti ovládání a správnosti elementárních datových operací.
6. Odběratel pomocí simulace provozu v jednotlivých procesech i napříč procesy provádí přezkoumání funkcionality a ověřování správnosti dat a datových operací, průběhu transakcí i předávání dat po procesní linii.
7. Dodavatel provádí školení klíčových uživatelů Odběratele v dohodnutém rozsahu a dle dohodnutých podmínek.
8. Odběratel provádí svými zaškolenými klíčovými uživateli školení koncových uživatelů.
9. Strukturu, obsah i formát datových vět pro převod dat definuje Dodavatel. Odběratel bude definice dat provedené Dodavatelem respektovat.
10. Dodavatel vyvine programy pro převod dat z poskytnutých souborů do cílového systému a odpovídá za kvalitu převodních programů.
11. Odběratel provádí export dat ze stávajících systémů, aplikací a nosičů, jejich čištění a import do cílového systému podle sjednaných formátů a odpovídá za kvalitu poskytnutých dat ve formě souborů. Dodavatel poskytne Odběrateli asistenci při převodu dat ve sjednaném časovém rozsahu.
12. Každý import dat požadovaný Odběratelem po Dodavateli, stejně jako úpravy dat a/nebo odstraňování chyb v datech předaných Odběratelem, bude Dodavatel fakturovat Odběrateli podle skutečnosti jako vícepráce.
13. Vylepšování/rozšiřování systému (funkcionalita, uživatelské rozhraní, výkonnostní parametry atd.) na základě zkušeností a/nebo poznatků Odběratele z provozu systému provádí Dodavatel až po spuštění systému a po dohodě s Odběratelem.

##

Cílový koncept, resp. jiný návrhový dokument (pokud je předmětem dodávky) zpracovaný jako výstup z analytických workshopů může, v závislosti na dohodě Dodavatele a Odběratele, obsahovat tyto specifikace:

1. Přiřazení číselníků Odběratele k datovým strukturám cílového systému
2. Funkcionalita cílového systému odlišná od standardní funkcionality (Microsoft + Navertica + eventuální III. strana) včetně vnitřní integrace subsystémů a orientační popis těch procesů Odběratele, které budou zavedením cílového systému dotčeny.
3. Vstupní / výstupní doklady případně sestavy odlišné od standardních (Microsoft + Navertica + eventuální III. strana)
4. Propojení cílového systému s aplikacemi třetích stran (tj. vnější integrace)
5. Způsob konfigurace / parametrizace cílového systému
6. Standardní formáty dodavatele pro import dat včetně popisu způsobu a pořadí importu
7. Standardní (Microsoft + Navertica + eventuální III. strana) typové uživatelské profily
8. Způsob nastavení uživatelských sad oprávnění
9. Školení
10. Metodika přezkoumání a validace (včetně alespoň jednoho testovacího scénáře – soupisu akcí pro funkcionalitu procesů a jednoho testovacího scénáře pro integrační testování těchto procesů)
11. Požadavky na součinnost Odběratele
12. Doporučená konfigurace technické infrastruktury
13. Rizika projektu
14. Cena
15. Časový harmonogram
16. Přílohy – podklady Odběratele.

Míra detailnosti Cílového konceptu, resp. jiného návrhového dokumentu a rozsah zpracování eventuálních připomínek Odběratele Dodavatelem jsou limitované časovým rozsahem určeným pro zpracování a připomínkování Cílového konceptu uvedeným v Cenové specifikaci Projektu dodávky systému.

##

V případě prodlení jedné smluvní strany, zejména z důvodu její nedostatečné přípravy a součinností, platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení této smluvní strany a o přiměřenou dobu nutnou k tomu, aby poskytovaná plnění mohla být znovu vhodně připravena a zkoordinována. Zmařená, resp. navíc prováděná činnost (i cesta) druhé smluvní strany příp. její prostoj při práci přitom bude fakturován podle skutečnosti jako vícepráce.

##

Odběratel bere na vědomí, že požadavek Odběratele na zakázkovou modifikaci / aplikaci dodávaného systému a/nebo vícepráce, předložený Dodavateli až po akceptaci Cílového konceptu, resp. jiného návrhového dokumentu, je považován za okolnost způsobující prodlení na straně Odběratele.

##

Odběratel bere na vědomí, že prodlení s potvrzením výkazu práce pracovníka Dodavatele vyplněného dle skutečně provedené práce v přítomnosti pracovníka Odběratele (včetně eventuálních výhrad pracovníka Odběratele) je považováno za prodlení na straně Odběratele.

# Cenová specifikace Projektu dodávky systému



# Časový harmonogram Projektu dodávky systému

## Započetí prací

Tato smlouva bude podepsána do: 30.04.2021

 (odmaže se před podpisem Smlouvy)

Dodávka systému bude Dodavatelem zahájena do: 30.04.2021

# Záměr Odběratele

## Důvody změny systému Odběratele

*Odběratel chce pro své studenty zajistit systém vyšší úrovně a zvýšit tím kvalitu výuky včetně dostupnosti více jazykových mutací.*

## Požadavky Odběratele

*Požadavky Odběratele budou Odběratelem formulovány v průběhu analýzy, kterou provede Dodavatel ve spolupráci s Odběratelem. Dojde k vytvoření šablony firmy, ze které se budou vytvářet vzorové firmy pro jednotlivé kurzy.*

## Cíle, jichž má být změnou systému dosaženo

*Cílem projektu je zvýšení kvality výuky systémem vyšší úrovně, zejména při zakládání a vedení cvičných firem žáky v rámci odborného vzdělávání.*

# Předpokládaná konfigurace technické infrastruktury

## Minimální HW a SW infrastruktura pro Microsoft Dynamics 365 Business Central On-premises

**Serverová část**

**Server:**

1x Silver 4110 nebo lepší, 64GB RAM, 7x HDD SAS min. 10 000 otáček nebo SSD

**Virtuální stroje:**

* SQL server (4 jádra, 16GB RAM - vyhrazeno)
* BC server + Web server + Help server (4 jádra, 16GB RAM)

**Disky:**

* 2x HDD (RAID1) – systémové disky virtuálních serverů
* 2x HDD (RAID1) – databáze Business Central
* 2x HDD (RAID1) – transakční log databáze Business Central
* 1x HDD hot-spare

Po analýze konkrétních provozních požadavků může být konfigurace serveru redukována.

**Virtualizační platforma:**

* VMware vSphere

**Operační systém virtuálních serverů:**

* Windows Server Standard nebo Datacenter 2016 nebo novější

**Databázový server:**

* Microsoft SQL Server Express, Standard nebo Enterprise 2016 nebo novější

**Klientská část**

**Podporované webové prohlížeče:**

* Microsoft Edge
* Internet Explorer 11
* Google Chrome 81.0 for Windows
* Mozilla Firefox 75.0 for Windows
* Safari 12.0 for macOS

V prohlížeči musí být povoleny cookies a JavaScript

**Podporované OS pro Universal App:**

* Windows 10S, Home, Pro, Enterprise
* Android 6.0 nebo novější
* iOS 10.0 nebo novější

1GB RAM pro Android a Windows

**Další požadavky:**

* Microsoft Office 2016 nebo novější (pro zasílání dat do Excelu nebo do Wordu)
* Minimální úhlopříčka displeje 7“ s rozlišením 960x510 pro tablety
* Minimální úhlopříčka displeje 4“ s rozlišením 854x480 pro mobilní telefony

Podrobné specifikace minimálních požadavků na konfiguraci technické infrastruktury jsou uvedeny na internetových stránkách výrobce:

<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/business-central/dev-itpro/deployment/system-requirement-business-central-v16>

.………………………. ………………………..

…………………………………. ………………………………….

Odběratel Dodavatel

**Příloha č. 3 ke Smlouvě o dodávce a údržbě informačního systému**

Specifikace Projektu údržby Informačního systému

Název projektu: Nasazení předpřipraveného řešení systému MICOROSFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL v rámci projektu Interreg ATCZ218.

# Předmět Projektu údržby systému

Předmětem Projektu je údržba informačního systému (popř. jeho části). Projekt se skládá právě z níže uvedených položek v souladu s touto Smlouvou a licenčními podmínkami firmy Microsoft (viz níže).

## Update / upgrade aplikačního software (SW)

1. Microsoft Dynamics BC

## Systémové prostředí

*Neaplikováno.*

## Hardware

*Neaplikováno.*

## Služby

Přesný výčet služeb z katalogu služeb Dodavatele, jež jsou součástí Projektu, je uveden níže v této specifikaci. Tyto služby budou poskytovány v následujících fázích:

1. Řízení projektu
2. Service Desk

Pořadí výše uvedených fází či služeb v nich prováděných není závazné, neboť některé fáze či služby mohou být prováděny simultánně.

##

Bližší podmínky Projektu jsou uvedeny níže v této Specifikaci Projektu. Položky předmětu plnění uvedené v Cenové specifikaci Projektu údržby systému s nulovou cenou a/nebo nulovým počtem kusů/jednotek nejsou předmětem plnění. Položky předmětu plnění uvedené v Cenové specifikaci Projektu údržby systému s rozsahem plnění jsou předmětem plnění jen v uvedeném rozsahu plnění. Položky předmětu plnění neuvedené v Cenové specifikaci Projektu údržby systému nejsou předmětem plnění dle tohoto Projektu. Na položky údržby, jež nejsou předmětem plnění tohoto Projektu, avšak budou objednány Odběratelem v souvislosti s tímto Projektem mimo jeho specifikaci (např. vícepráce), se aplikují ustanovení této Smlouvy.

# Cenové, fakturační a platební podmínky Projektu údržby systému

##

Cena Projektu je stanovena v Cenové specifikaci Projektu údržby systému uvedené níže. Tato cena je stanovena dohodou smluvních stran při respektování Dodavatelovy projektové metodologie.

Smluvená cena služeb údržby systému bude fakturována Dodavatelem vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce za všechny poskytnuté služby v daném měsíci s lhůtou splatnosti 14 dnů od doručení faktury Odběrateli.

Smluvená cena za balíček kreditů bude fakturována Dodavatelem neprodleně po připsání nakoupených kreditů na účet Odběratele s lhůtou splatnosti faktur 14 kalendářních dnů od doručení faktury Odběrateli.

##

*Neaplikováno.*

Neaplikováno.

*Neaplikováno.*

##

Neaplikováno.

Cena za aktivaci služby Service Desk je stanovena poplatkem uvedeným v Cenové specifikaci Projektu údržby systému (viz níže). Dodavatel stanovuje Koeficient obtížnosti Service Desk vždy v dostatečném předstihu před započetím období, ve kterém má být služba Service Desk aktivní.

Cena za aktivaci služby Service Desk bude dodavatelem fakturována a Odběratelem hrazena vždy dopředu na období v délce 12 měsíců.

Smluvená cena za aktivaci služby Service Desk dle čl. 2.8. (viz výše) bude fakturována Dodavatelem neprodleně po provedení aktivace služby Service Desk s lhůtou splatnosti faktur 14 kalendářních dnů od doručení faktury Odběrateli.

Zaplacená cena za aktivaci služby Service Desk je v případě řádného poskytnutí této služby nevratná.

*Neaplikováno.*

Cena za všechny služby uvedené níže v Cenové specifikaci Projektu údržby systému (s výjimkou služby BREP) se navyšuje každý rok o inflaci takto

Nová cena = Předchozí cena \* Inflační faktor,

kde Inflační faktor je určen relevantní státní institucí (Česká národní banka, Český statistický úřad apod.).

# Cenová specifikace Projektu údržby systému





.………………………. ………………………..

…………………………………. ………………………………….

Odběratel Dodavatel