



## SMLOUVA na poskytnutí licencí a služeb

Číslo smlouvy zhotovitele: 04/29/2021

mezi společnostmi

Vodovody a kanalizace Hradec Králové, a.s.  
Víta Nejedlého 893  
500 03 Hradec Králové  
zapsána v obchodním rejstříku u KS Hradec Králové, odd. B, vložka 964 dne 1. 11. 1993

IČ: 48172898  
DIČ: CZ48172898  
Číslo účtu: 4304511 / 0100

zastoupená ředitelem společnosti  
Ing. Jiřím Šolcem  
(dále jen objednatel)

a společností

GIST, s.r.o.  
Collinova 421  
500 03 Hradec Králové  
zapsána v obchodním rejstříku u KS Hradec Králové, odd. C, vložka 6566 dne 1. 7. 1994

IČ: 60916851  
DIČ: CZ60916851  
Číslo účtu: 556190217 / 0100

zastoupená jednatelem společnosti  
Ing. Romanem Šatalíkem  
(dále jen zhotovitel)



## I. PŘEDMĚT SMLOUVY

Zhotovitel se za podmínek uvedených v této smlouvě zavazuje poskytnout objednateli:

- a) **licence**, tj. práva k užívání SW produktu GIST Aplikace, modul Evidence dokladů, (dále jen Systém),
- b) **implementační projekt**, tj. zadání pro vývoj systému v podobě soupisu požadavků zákazníka,
- c) **vývojové a implementační služby**, kterými bude stávající systém GIST Aplikace rozšířen o modul Evidence dokladů, dle Implementačního projektu, který je uveden v příloze této smlouvy,
- d) **údržba (maintenance)** Systému dle jejího popisu uvedeného v příloze Popis údržby Systému,
- e) **podpora** objednatele při užívání Systému dle jejího popisu uvedeného v příloze Popis podpory.

Součástí žádné z výše uvedených služeb není zpracování osobních údajů.

## II. REALIZACE PŘEDMĚTU SMLOUVY

- a) Touto smlouvou se objednateli za podmínek uvedených v příloze Licenční ujednání poskytuje **1 serverová licence**.
- b) Vývoj a implementace Systému bude probíhat v krocích a termínech uvedených v příloze Termíny plnění a postup vývoje a implementace.
- c) Údržba Systému a podpora objednatele budou poskytovány od data instalace Systému.
- d) V příloze Odpovědné osoby jsou určeny odpovědné osoby a jejich pravomoci a povinnosti.

## III. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- a) **Cena za poskytnutí licencí Systému** v rozsahu dle čl. II. této smlouvy, za **služby vývoje a implementaci** činí celkem **239.000 Kč** bez DPH. Cena zahrnuje instalaci serverové části Systému a jeden člověkohoden školení. Cena bude fakturována takto:

50 % ceny k datu prezentace Beta verze Systému, tj. k 31. 5. 2021

50 % ceny k datu podepsání Protokolu o převzetí díla, tj. k 28. 6. 2021

Cena vývoje a implementace je stanovena dle předpokládané kalkulace odpovídající pravděpodobné podobě Implementačního projektu. Tato cena se po schválení Implementačního projektu může změnit na základě dohody obou stran.

- b) Cena implementačních služeb spojených se změnami oproti Implementačnímu projektu a služeb nad objem hodin uvedený v příloze Cena implementace bude fakturována ve výši skutečně odpracovaných a objednatel prokazatelně odsouhlasených člověkohodin (ČH) oceněných sazbou **1.500,- Kč/člověkohodina** bez DPH. Takto vypočítaná cena bude fakturována zároveň s cenou příslušné etapy projektu.
  - c) **Kvartální cena údržby (maintenance) Systému činí 9.700 Kč** bez DPH a je podrobněji rozepsaná v příloze Cena údržby Systému. Kvartální cena údržby Systému bude zhotovitelem fakturována vždy ke dni začátku dalšího kvartálního období. Poprvé bude fakturována ihned po podpisu Protokolu o převzetí díla. Pokud bude údržba poskytována pouze po část kvartálního období, bude zhotovitel fakturovat pouze adekvátní část kvartální ceny.
  - d) **Kvartální cena podpory** bude zhotovitelem fakturována vždy ke dni začátku dalšího kvartálního období dle počtu člověkohodin (ČH) uvedených v Příloze Cena podpory oceněných sazbou **1.500 Kč/člověkohodina** bez DPH. Poprvé bude fakturována ihned po podpisu Protokolu o převzetí díla. Pokud bude podpora poskytována pouze po část kvartálního období, bude zhotovitel fakturovat pouze adekvátní část kvartální ceny.
- Cena podpory nad objem předplacené podpory** bude fakturována ihned po poskytnutí těchto služeb nebo kumulovaně měsíčně ve výši skutečně odpracovaných a objednatel prokazatelně odsouhlasených člověkohodin (ČH) oceněných sazbou **1.500 Kč/člověkohodina** bez DPH.



Rozsah prací provedených za měsíc se považuje za dílčí plnění. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den příslušného měsíce.

- e) V případě, že se obě strany dohodnou na konání vícedenního jednání spojeného s ubytováním konzultanta (ů) zhotovitele v místě blízkém sídlu objednatele, nebudou objednateli fakturovány náklady ušetřených cest, ale jako součást cestovního mu budou přefakturovány skutečné náklady na ubytování v přiměřené kvalitě.
- f) Ke všem cenám bude účtováno DPH dle platných daňových předpisů. Všechny faktury budou mít veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu. Lhůta splatnosti plateb bude 14 kalendářních dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele.
- g) Pro případ, že zhotovitel nedodrží dobu plnění, může objednatel požadovat smluvní pokutu ve výši 0,03 % z ceny předmětu plnění za každý den prodlení.
- h) Pro případ, že objednatel bude v prodlení s úhradou vystavené faktury zhotovitele, může zhotovitel požadovat zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,03 % z nezaplacené částky za každý den prodlení.

#### IV.

#### MLČENLIVOST A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- a) Objednatel zajistí u všech účastníků projektu na své straně mlčenlivost a ochranu know-how a obchodního tajemství zhotovitele, o kterých se v souvislosti s touto smlouvou dozví nebo které mu budou dle této smlouvy zpřístupněny. V případě prokazatelného porušení tohoto ujednání činí smluvní pokuta 100.000 Kč se splatností 14 dní od jejího vyúčtování zhotovitelem.
- b) Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se objednatele, které nejsou veřejně přístupny a o kterých se zhotovitel dozví v souvislosti s prací pro objednatele. V případě prokazatelného porušení tohoto ujednání činí smluvní pokuta 100.000 Kč se splatností 14 dní od jejího vyúčtování objednatelem.
- c) Objednatel potvrzuje, že se před podpisem této smlouvy seznámil se Zásadami ochrany osobních údajů obchodních partnerů dostupnými na [www.gist.cz](http://www.gist.cz).
- d) Zhotovitel není zpracovatelem osobních údajů objednatele ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č.2016/679 (dále jen GDPR).
- e) Dojde-li k nahodilému přístupu zhotovitele k osobním údajům objednatele, bude zhotovitel tyto údaje chránit a nepředá je ani nezpřístupní jiné osobě.
- f) Zhotovitel potvrzuje, že zavedl vhodná technická a organizační opatření, aby zabránil neoprávněnému přístupu k Systému pomocí prostředků vzdáleného přístupu, které má k dispozici.
- g) Zhotovitel se zavazuje, že přístup k Systému získají pouze ti zaměstnanci zhotovitele, kteří ho nutně potřebují pro realizaci této smlouvy.
- h) Zhotovitel bude při přístupu do Systému postupovat podle pokynů objednatele a s jeho přímou kontrolou.
- i) Jakékoliv osobní údaje objednatele, které by mu byly případně ojedinele poskytnuty, zničí zhotovitel ihned po uplynutí nutnosti jejich využití.
- j) Zhotovitel nebude vytvářet žádné kopie osobních údajů objednatele mimo Systém a nepředá osobní údaje objednatele třetí straně.
- k) Zhotovitel potvrzuje, že zavázal k mlčenlivosti své zaměstnance o všech osobních údajích objednatele.
- l) Obě smluvní strany potvrzují, že informovaly všechny své zaměstnance, jejichž osobní údaje byly poskytnuty druhé smluvní straně z důvodů plnění této smlouvy, minimálně v rozsahu odpovídajícím čl. 14 GDPR.



## V. OSTATNÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- a) Obě smluvní strany uznávají závaznost schválených Zápisů z jednání včetně požadavků na obě smluvní strany. Nedodržení termínů obsažených v Zápisech z jednání může mít za následek posun termínů obsažených v této smlouvě.
- b) Obě strany uznávají zásadní důležitost Implementačního projektu jako jediného zadání pro nastavení Systému. Změny Implementačního projektu jsou možné pouze za podmínek definovaných v příloze Postup vývoje a implementace.
- c) Obě smluvní strany prohlašují, že vzájemně souhlasí s použitím elektronického spojení (e-mail) pro doručování písemností. V případě závažných sdělení je smluvní strana povinna zaslat písemnost doporučeně poštou nebo datovou zprávou prostřednictvím ISDS. Závažnými sděleními se v této smlouvě mimo jiné myslí dodatek ke smlouvě, výpověď smlouvy, reklamační dopis apod.
- d) Objednatel souhlasí s uvedením svého jména v marketingových materiálech zhotovitele.
- e) Objednatel je povinen předávat zhotoviteli informace potřebné k plnění předmětu smlouvy bez zbytečného odkladu, aby bylo možné dodržet termíny realizace díla.
- f) Zhotovitel může se souhlasem objednatele použít pro plnění předmětu smlouvy třetí stranu (subdodavatele). Zhotovitel v takovém případě ručí za své závazky vyplývající z této smlouvy, jako by plnění poskytoval sám.
- g) Objednatel je v případě potřeby povinen zajistit pracovníkům zhotovitele vzdálený přístup k Systému ze sídla zhotovitele a přístup k systému v sídle objednatele, a to vždy na vyžádání a pouze na nezbytnou dobu k provedení prací.

## VI. ZÁRUKA

- a) Zhotovitel poskytuje záruku na Systém po dobu 2 let od převzetí díla objednatelem.
- b) Zhotovitel zaručuje, že Systém bude pracovat v souladu s Implementačním projektem.
- c) Vady je objednatel povinen reklamovat nejpozději do konce záruční doby písemnou formou. Oprávněně reklamované vady je zhotovitel povinen odstranit bezplatně bez zbytečného odkladu.
- d) Zhotovitel neposkytuje záruku, pokud:
  - nebyly dodrženy HW a SW podmínky uvedené v příloze této smlouvy,
  - Systém byl objednatelem přeinstalován bez souhlasu zhotovitele,
  - byly vinou objednatele poškozeny nebo zničeny konfigurační soubory Systému,
  - byl počítač napaden virem,
  - soubor/y nebo část/i souboru/ů v Systému byl vinou objednatele vymazán/y či zničen/y,
  - došlo k závadě HW/SW komponenty nedodávané zhotovitelem.

## VII. PLATNOST, ÚČINNOST A UKONČENÍ SMLOUVY

- a) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- b) Smlouva se ukončuje z následujících důvodů:
  - písemnou dohodou obou smluvních stran,
  - odebráním licencí za podmínek uvedených v příloze Licenční ujednání,
  - odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou,
  - jednostranným odstoupením od smlouvy jednou smluvní stranou v případě prokazatelného neplnění požadavků vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou po více než 60 dní,
  - pokud dojde k zániku jedné ze smluvních stran bez právního nástupce.
- c) V případě ukončení smlouvy z důvodů na straně objednatele má objednatel povinnost uhradit zhotoviteli cenu poskytnutých a dosud nefakturovaných služeb se splatností 14 dní od jejich



vyúčtování zhotovitelem. V případě ukončení smlouvy z důvodu na straně zhotovitele má zhotovitel povinnost uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000 Kč a rovněž škodu objednateli tímto vzniklou.

- d) Poskytování služeb údržby Systému a podpory objednatele je možné ukončit i bez uvedení důvodu na základě písemné výpovědi podané kteroukoliv smluvní stranou. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

### VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- a) Tato smlouva se řídí zákony České republiky a obě smluvní strany přijímají výlučnou pravomoc českých soudů.
- b) Změny a doplňky této smlouvy musí být učiněny formou písemného dodatku této smlouvy s výjimkou takových změn, jejichž mechanismus změny je popsán ve smlouvě (změna odpovědných osob, změna Implementačního projektu, změna objemu služeb apod.)
- c) Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, přičemž každá smluvní strana obdrží jeden z nich. Ve stejném počtu vyhotovení budou pořizovány i dodatky k této smlouvě.
- d) Účastníci této smlouvy prohlašují, že smlouvu uzavřeli po zralé úvaze, svobodně a vážně, nikým a ničím k tomu nuceni. Zároveň prohlašují, že se detailně seznámili s textem smlouvy, včetně příloh, že rozumějí užívaným pojmům a že k textu smlouvy nemají žádných výhrad.

### IX. PŘÍLOHY

Příloha Implementační projekt  
Příloha Detailní rozpis ceny  
Příloha Termíny plnění a postup vývoje a implementace  
Příloha Popis údržby Systému  
Příloha Cena údržby Systému  
Příloha Popis podpory  
Příloha Cena podpory  
Příloha Licenční ujednání  
Příloha Odpovědné osoby  
Příloha HW a SW podmínky

V Hradci Králové dne 27. 04. 2021

V Hradci Králové dne 27. 04. 2021

.....  
zhotovitel

.....  
objednatel

<i>Se zněním textu smlouvy souhlasí</i>	<i>Podpis</i>
Ing. Milan Příbyl, Ph.D. – ředitel společnosti	
Ing. Robert Panoch – projektový ředitel	
Ing. Jaroslav Jindra – vedoucí projektu	



## PŘÍLOHA IMPLEMENTAČNÍ PROJEKT

Implementační projekt vznikne revizí standardního nastavení modulu Evidence dokladů a v podobě takto převzaté bude nedílnou součástí této smlouvy.

### **ROZSAH ŘEŠENÍ:**

Definice a vývoj přehledného SW nástroje na evidenci a jednoduchou správu dokumentů v podobě ukládání naskenovaných dokumentů rozličného druhu napříč odděleními. Jejich vyhledávání bude umožněno na základě přidružených metadat dokumentů, chronologicky dle jejich vzniku či dle přiřazení k jednotlivým osobám (uživatelům) a pomocí dalších filtrů viz. níže. Dále by bylo u každé položky uvedeno, zda je požadovaná reakce na dokument (ANO/NE) - pokud ANO, tak by se zde uvedl limitní termín požadované reakce. Dále by se doplnil datum, kdy reakce byla provedena s odkazem na Pořadové číslo dokumentu (té reakce).

Nejedná se o dokumenty, které by patřily do agendy Evidence zakázek nebo Evidence smluv o věcných břemenech nebo VÚME a VÚPE). Systém nebude obsahovat work-flow.

Evidovaná metadata a funkce:

- 1) Název právnické osoby, autora dokumentu
- 2) Jméno fyzické osoby, autora dokumentu
- 3) Rok vzniku dokumentu
- 4) Měsíc vzniku dokumentu
- 5) Datum vzniku dokumentu
- 6) Datum zařazení dokumentu do evidence (asi automaticky ze systému)
- 7) Úseku (oddělení) VAKHK, kterého se dokument prioritně týká (Představenstvo, Dozorčí rada, Kancelář ředitele, Kancelář TPN, Ekonomický úsek, Oddělení správy majetku, Oddělení vodohospodářského rozvoje, Oddělení investiční výstavby)
- 8) Stručný popis předmětu (vyhledávání dle řetězce)
- 9) Pořadové číslo dokumentu v evidenci (asi automaticky ze systému) + pořadové číslo reakce (asi automaticky po vyplnění položky 10 níže)
- 10) Pokud by se jednalo o reakci na již existující dokument z evidence, tak by se uvedlo jeho Pořadové číslo
- 11) V případě, že se jedná o odchozí dokument z VAKHK, tak by se uvedl název, resp. jméno adresáta

**PŘÍLOHA  
DETAILNÍ ROZPIS CENY**

Služba	Cena v Kč
Analýza a definice zadání změn	14.000
Vedení projektu + poskytnutí licencí	je zahrnuto v celkové ceně
Vývoj a nastavení modulu ED	138.000
Webová verze aplikace	24.000
Nastavení uživatelských přístupů	14.000
Testování	14.000
Instalace – začlenění do stávajícího řešení GA	14.000
Školení v rozsahu 4 ČH	7.000
Asistence v začátcích užívání v rozsahu 8 ČH	14.000
Cestovné	je zahrnuto v celkové ceně
<b>Celkem</b>	<b>239.000</b>



**PŘÍLOHA**  
**TERMÍNY PLNĚNÍ A POSTUP VÝVOJE A IMPLEMENTACE**

- a) Jednotlivé kroky vývoje jsou přehledně uvedeny v následující tabulce a podrobněji popsány v následujících odstavcích této přílohy.

Krok vývojových prací		Termín	Zodpovídá	Datum
1.	Zahájení projektu		–	3.5.21
2.	Rozdílová analýza – upřesnění Implementačního projektu	do 1 týdne od zahájení projektu	O/Z	7.5.21
3.	Vývoj Beta verze Systému	do termínu pro prezentaci Beta verze Systému	Zhotovitel	31.5.21
4.	Přípravení HW a SW podmínek	do termínu pro prezentaci Beta verze Systému	Objednatel	31.5.21
5.	Instalace Beta verze Systému	do termínu pro prezentaci Beta verze Systému	Zhotovitel	31.5.21
6.	Prezentace Beta verze Systému	do 4 týdnů od zahájení projektu	Zhotovitel	31.5.21
7.	Ověřování Beta verze Systému	do 1 týdne od prezentace Beta verze	Objednatel	7.6.21
8.	Vývoj Alfa verze Systému	do termínu pro školení Alfa verze Systému	Zhotovitel	14.6.21
9.	Instalace Alfa verze Systému	do termínu pro školení Alfa verze Systému	Zhotovitel	14.6.21
10.	Školení Alfa verze Systému	do 1 týdne od ověření Beta verze	Zhotovitel	14.6.21
11.	Ověření Systému	do 1 týdne od školení Alfa verze Systému	Objednatel	21.6.21
12.	Odstranění vad díla	v nejkratší době po ověření	Zhotovitel	28.6.21
13.	Převzetí díla, Protokol o převzetí díla	ihned po odstranění vad	Objednatel	28.6.21
14.	Školení pro rutinní provoz	Ihned po převzetí díla	Zhotovitel	28.6.21
15.	Prezentace řešení managementu	dle dohody obou stran po převzetí díla	Zhotovitel	
16.	Asistence v počátcích užívání systému	dle požadavků objednatele	Zhotovitel	

- b) Datum **zahájení projektu**, bude uvedeno v Zápise z jednání a nemůže být dříve, než bude objednatel převzat Implementační projekt. V Zápisech z jednání budou milníky projektu přiřazovány ke konkrétním datům v závislosti na plnění předcházejících termínů. Zhotovitel má právo adekvátně posunout termíny v případech, kdy objednatel neplní termíny ve své odpovědnosti.





- c) Objednatel je povinen připravit příslušné **HW a SW prostředí**, tedy splnit HW a SW podmínky uvedené v příloze této smlouvy. O připravenosti HW a SW prostředí informuje zhotovitele včetně zpřesnění parametrů oproti HW a SW podmínkám.
- d) Zhotovitel odpovídá za provedení serverové části **instalace Systému** na objednatelem připravené HW a SW prostředí. Zhotovitel dále zpřístupní objednateli instalační média a postup pro instalaci pracovních stanic. Po instalaci předá objednateli Protokol o instalaci, který bude obsahovat informace o způsobu instalace, nastavených parametrech a vlastnostech nastaveného HW SW prostředí.
- e) Objednatel je povinen zajistit pracovníkům zhotovitele **vzdálený přístup** k Systému ze sídla zhotovitele a přístup k Systému v sídle objednatele.
- f) Objednatel odpovídá za **přípravu datových zdrojů** dle Implementačního projektu. Objednatel odpovídá za správnou strukturu, věcnou správnost a úplnost takto předávaných dat včetně jejich souladu se zdrojovými informačními systémy a s jejich účelem v Systému. Obě strany jsou povinny si potvrdit správnost připravených datových zdrojů. V případě, že objednatel nebude schopen či ochoten připravit datové zdroje v podobě odsouhlasené v Implementačním projektu, je možné dohodnout a realizovat změnu oproti Implementačnímu projektu dle bodů níže, včetně práva zhotovitele na fakturaci vícenáskladů způsobených změnami v datových zdrojích. Zhotovitel odpovídá za správné zpracování datových zdrojů v Systému dle Implementačního projektu.
- g) Zhotovitel odpovídá za **vývoj Systému** dle Implementačního projektu. Systém je vyvíjen ve dvou krocích – nejprve Beta verze a poté Alfa verze. Cílem rozdělení vývoje na Beta verzi a Alfa verzi je zapojení objednatele do ověřování Systému co nejdříve po zahájení projektu. Beta verze musí obsahovat klíčové funkčnosti Systému dle dohody obou stran v Implementačním projektu nebo v Zápisě z jednání.
- h) Po instalaci Beta verze Systému zhotovitel provede **prezentaci Beta verze**. Cílem prezentace je seznámit uživatele, kteří budou ověřovat správnost Beta verze, se Systémem. Je nevhodné již v této době školit budoucí běžné uživatele, kteří se na ověřování nebudou podílet. Při prezentaci Beta verze zhotovitel předá Implementační projekt v elektronické podobě, pokud byl aktualizovaný a zároveň předá objednateli Pokyny pro ověření Beta verze.
- i) Objednatel odpovídá za ověření správné funkčnosti Beta verze. Zhotovitel předá objednateli Pokyny pro ověření Beta verze. Nalezené vady v zodpovědnosti zhotovitele objednatel bezodkladně zaznamenává do aplikace HelpDesk. Zhotovitel průběžně, v co nejkratší lhůtě, odstraňuje nalezené vady. V případě nalezení vady kategorie A nebo B, bránící dalšímu ověřování, může být prodloužen termín pro ověřování o dobu, po kterou nemohlo ověřování v důsledku této vady probíhat. Toto prodloužení termínu musí být zaznamenáno v Zápisu z jednání zároveň s posunem navazujících termínů.
- j) K termínu pro ověření Beta verze se má za to, že objednatel ověřil Beta verzi dle Pokynů pro ověření Beta verze a všechny nalezené vady zaznamenal do aplikace HelpDesk.
- k) Po ověření Beta verze Systému a vývoji a instalaci Alfa verze Systému zhotovitel provede **školení Alfa verze** Systému. Cílem školení je vyškolit uživatele, kteří budou ověřovat správnost nastavení Systému. Při školení zhotovitel předá Implementační projekt v elektronické podobě, pokud byl aktualizovaný a zároveň předá objednateli Pokyny pro ověření Systému.
- l) Objednatel odpovídá za ověření správné funkčnosti Systému. Zhotovitel předá objednateli Pokyny pro ověření Systému. Nalezené vady v zodpovědnosti zhotovitele objednatel bezodkladně zaznamenává do aplikace HelpDesk. Zhotovitel průběžně, v co nejkratší lhůtě, odstraňuje nalezené vady. V případě nalezení vady kategorie A nebo B, bránící dalšímu ověřování, může být prodloužen termín pro ověřování o dobu, po kterou nemohlo ověřování v důsledku této vady probíhat. Toto prodloužení termínu musí být zaznamenáno v Zápisu z jednání zároveň s posunem navazujících termínů.
- m) K termínu pro ověření Systému se má za to, že objednatel ověřil Systém dle Pokynů pro ověření Systému a všechny nalezené vady zaznamenal do aplikace HelpDesk.
- n) Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu po ověření Systému **odstranit zbývající vady** kategorie A a B a informovat o tom objednatele.
- o) Pokud zhotovitel odstranil všechny vady kategorie A a B zaznamenaných v aplikaci HelpDesk do termínu pro ověření Systému je objednatel povinen **podepsáním Protokolu o převzetí díla převzít dílo** nejdéle do týdne poté, co ho zhotovitel informoval o odstranění vad. Důvodem pro nepodepsání Protokolu o převzetí díla může být pouze to, že některé vady kategorie A nebo B,



zaznamenané v aplikaci HelpDesk do termínu pro ověření Systému nebyly odstraněny. Odstranění zbývajících vad provede zhotovitel v rámci údržby Systému, případně záruky.

- p) Pokud objednatel do týdne od předání informace o odstranění vad kategorie A a B zaznamenaných v aplikaci HelpDesk do termínu pro ověření Systému nepodepíše Protokol o převzetí díla a zároveň nesdělí zhotoviteli, jaké vady nebyly odstraněny, má se za to, že dílo bylo převzato a Protokol o převzetí díla se považuje za objednatelem podepsaný.
- q) Pokud objednatel sdělil zhotoviteli, jaké vady nebyly odstraněny, postupuje se znovu dle výše uvedených bodů smlouvy, dokud nejsou odstraněny všechny vady kategorie A a B zaznamenané v aplikaci HelpDesk do termínu pro ověření Systému a Protokol o převzetí díla podepsán.
- r) Obě strany se mohou dohodnout na převzetí díla i v případě, že nebyly odstraněny všechny vady kategorie B zaznamenané v aplikaci HelpDesk do termínu pro ověření Systému. V tom případě bude dílo převzato s výhradami, které budou na Protokolu o převzetí díla uvedeny současně s dohodnutým postupem odstranění těchto vad.
- s) **Změny oproti Implementačnímu projektu** musí být důsledně řízeny. Objednatel i zhotovitel mají právo kdykoliv v průběhu implementace Systému navrhnout realizaci změny oproti Implementačnímu projektu. Realizaci změny musí obě strany schválit jako rozhodnutí v Zápisu z jednání, který bude obsahovat také popis této změny. Zhotovitel rozhoduje o začlenění realizace této změny do postupu vývoje a implementace a je povinen v případě potřeby aktualizovat harmonogram projektu. V případě, že by realizace změny měla významný dopad na termíny projektu, nebo zasahovala do již realizovaných částí Systému, má zhotovitel právo posunout realizaci takovéto změny na období po akceptaci díla.

Zhotovitel je povinen schválené změny zapracovat do aktualizované nové verze Implementačního projektu, který bez zbytečného odkladu předá objednateli. V případě, že zhotovitel rozhodne, že se jedná o větší změny s rozsáhlejším dopadem na znění Implementačního projektu, bude zhotovitelem před odsouhlasením a realizací těchto změn vypracována a oběma stranami schválena kompletní nová verze Implementačního projektu.

V případě realizace změn oproti Implementačnímu projektu má zhotovitel právo na fakturaci ceny za realizaci těchto změn. Součástí ceny za realizaci těchto změn bude i cena za jejich testování a za analýzu těchto změn a jejich popis v Implementačním projektu. Na požádání objednatele je zhotovitel povinen vyčíslit cenu za realizaci každé změny předem.

- t) **Vadou se rozumí** pouze nesoulad Systému s aktuálním Implementačním projektem. Vady jsou tří kategorií:
  - kategorie A – vada znemožňující užívání Systému; tj. provoz Systému musí být v důsledku vady zastaven. Neexistuje postup pro náhradní řešení vady. Obnova provozu Systému není možná zásahem v kompetenci pracovníků objednatele.
  - kategorie B – vada významně omezující užívání Systému; tj. vada způsobuje významné problémy při provozu Systému, avšak umožňuje provoz významné části Systému, případně ji umožňuje při použití dočasného náhradního postupu nebo způsobu užívání.
  - kategorie C – vada komplikující užívání Systému; vada způsobuje, že Systém se nechová v souladu s dokumentací, ale vada nepatří do kategorií A ani B.
- u) Ihned po převzetí díla zhotovitel provede školení Systému pro rutinní provoz. Cílem školení je vyškolit všechny uživatele Systému ve všech činnostech, které budou potřebovat při rutinním užívání Systému. Rozsah a průběh tohoto školení bude přizpůsoben požadavkům pracovníků objednatele.
- v) Po převzetí díla zhotovitel ve spolupráci s pracovníky objednatele provede také prezentaci výsledného řešení pro garanta projektu, případně další členy vrcholového managementu objednatele.



## PŘÍLOHA POPIS ÚDRŽBY SYSTÉMU

**Údržba (maintenance) Systému** zahrnuje:

- **HelpDesk** – přístup do aplikace HelpDesk,
- **Hotline** – nárok na poskytování informací,
- **Řešení incidentů** – odstraňování vad.

### **HelpDesk**

Po podpisu této smlouvy zajistí zhotovitel pro oprávněné pracovníky objednatele přístup do aplikace HelpDesk (login/heslo) a předá jim Pokyny pro používání aplikace HelpDesk (dále jen Pokyny). Aplikace HelpDesk je přístupná z [www.gist.cz](http://www.gist.cz). Aplikace HelpDesk slouží pro hlášení incidentů, objednávání služeb a další komunikaci s objednatelem. Oprávnění pracovníci objednatele jsou povinni ji užívat způsobem uvedeným v obdržených Pokynech.

### **Hotline**

Hotline se rozumí poskytování krátkých konzultací oprávněným pracovníkům objednatele prostřednictvím vzdálené komunikace. Konzultace jsou poskytovány v pracovní dny v pracovní době zhotovitele. Doba trvání jednotlivých konzultací by neměla přesáhnout několik minut. Pokud celková doba hotline konzultací z důvodů na straně objednatele významně překročí průměrně 1 hodinu měsíčně resp. 3 hodiny kvartálně, má zhotovitel nárok na proplacení těchto konzultací nad rámec hodiny měsíčně oceněných sazbou zhotovitele.

### **Řešení incidentů**

Řešením incidentů se rozumí příjem hlášení o vzniku incidentu prostřednictvím aplikace HelpDesk od oprávněných pracovníků objednatele a odstraňování vad Systému těmito zprávami oznamovaných.

Objednatel je povinen zaznamenávat incidenty do aplikace HelpDesk a akceptovat tam jejich vyřešení dle postupu uvedeného v obdržených Pokynech.

Vyřešením incidentu se rozumí oprava vady nebo poskytnutí přijatelného jiného řešení nebo návodu na dočasné obejítí vady nebo rozhodnutí, že se nejedná o vadu nebo postoupení vady k vyřešení třetí straně (např. dodavatel HW, DB atd.), jedná-li se o incident vyvolaný nekorektním chováním komponenty dodané třetí stranou. Zhotovitel je povinen sdělit objednateli, zda incident považuje za vadu či nikoliv.

Vadou se rozumí pouze nesoulad Systému s aktuálním Implementačním projektem. Vady jsou tři kategorií:

- **kategorie A** – vada znemožňující užívání Systému; tj. provoz Systému musí být v důsledku vady zastaven. Neexistuje postup pro náhradní řešení vady. Obnova provozu Systému není možná zásahem v kompetenci pracovníků objednatele.
- **kategorie B** – vada významně omezující užívání Systému; tj. vada způsobuje významné problémy při provozu Systému, avšak umožňuje provoz významné části Systému, případně ji umožňuje při použití dočasného náhradního postupu nebo způsobu užívání.
- **kategorie C** – vada komplikující užívání Systému; vada způsobuje, že Systém se nechová v souladu s dokumentací, ale vada nepatří do kategorií A ani B.

Kategorizaci vady provádí zhotovitel. O námitkách objednatele na kategorizaci problémů rozhodují vedoucí projektu podpory obou stran. V případě nedohody těchto pracovníků rozhoduje dohoda garantů projektu a s konečnou platností dohoda statutárních zástupců/ředitelů.



Zhotovitel se zavazuje zahájit práci na odstranění vady a odstranit vadu podle tabulky uvedené níže ve lhůtách počítaných od obdržení úplného hlášení o vzniku incidentu.

kategorie vady	lhůty pro zahájení prací na odstranění vady	lhůty pro odstranění vady
A	do 24 hodin	do 3 pracovních dnů
B	do 2 pracovních dnů	do 10 pracovních dnů
C	do 3 pracovních dnů	nejpozději v další verzi

Výše uvedené lhůty se počítají takto: Pokud bude incident úplně nahlášen do 12 hodin pracovního dne, počítá se od 12 hodin tohoto dne, pokud bude nahlášen po 12. hodině pracovního dne, počítá se od 8 hodin následujícího pracovního dne.

Výše uvedené lhůty se přiměřeně prodlužují:

- a) pokud dojde k přerušení prací na realizaci plnění po vzájemné dohodě obou smluvních stran
- b) při vzniku okolností, které smluvní strany nemohly odvrátit a ani je nemohly předvídat
- c) pokud objednatel po předchozí výzvě zhotovitele nezajistí úplně a včas podmínky nezbytné pro plnění zhotovitele (IT infrastrukturu, rozsah/termíny kooperace atp.) uvedené v této smlouvě nebo neposkytne jinou dohodnutou či objektivně nezbytnou součinnost. Součástí předchozí výzvy zhotovitele bude specifikace podmínek nebo potřebné součinnosti, kterou má objednatel poskytnout, a termín, do kdy musí objednatel uvedené podmínky či součinnost poskytnout.

Výše uvedené lhůty platí pouze pro odstraňování reprodukovatelných vad, které lze nasimulovat a opakovaně dosáhnout při diagnostice vady objednatelem. Za nereprodukovatelné vady se považují vady vyskytující se nahodile, bez znatelné souvislosti s konkrétní aktivitou a nelze je opakovaně dosáhnout při diagnostice vady.

Pokud bude oprava vady řešena prostřednictvím zásahu do nastavení Systému pomocí vzdáleného přístupu, bude o tomto zásahu informován objednatel prostřednictvím aplikace HelpDesk.

V případě, že po nahlášení incidentu bude zhotovitelem zjištěno, že incident je způsoben nekorektním jednáním objednatele, má zhotovitel nárok na proplacení nákladů za zjištění příčiny incidentu ve výši násobku počtu hodin strávených zjišťováním příčiny incidentu a aktuální standardní sazby za člověkohodinu. Tyto náklady lze také uhradit čerpáním předplacených hodin v rámci služeb podpory objednatele.

**PŘÍLOHA  
CENA ÚDRŽBY SYSTÉMU**

Za poskytování údržby (maintenance) Systému je povinen objednatel zaplatit níže uvedené poplatky:

Druh	Rozsah	Kvartální cena
HelpDesk	přístup pro oprávněné pracovníky objednatele	4.500
Hotline	Do objemu cca 3 hodiny kvartálně	
Řešení incidentů	viz příloha Popis údržby	5.200
<b>Celkem</b>		<b>9.700</b>

Cena za Řešení incidentů uvedená v tabulce výše je vztažena k rozsahu řešení a ceně licencí uvedených v této smlouvě. Zhotovitel je oprávněn tuto cenu adekvátně navýšit v případě dokoupení licencí nebo rozšíření řešení nad rámec této smlouvy. Zhotovitel je povinen toto navýšení ceny včetně výpočtu a zdůvodnění objednateli písemně oznámit.

Zhotovitel je oprávněn vždy na začátku dalšího roku upravit výše uvedené ceny v rozsahu odpovídajícím míře inflace v České republice vyjádřené přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci předchozího roku, a to na základě údajů Českého statistického úřadu. Zhotovitel je povinen úpravu cen a sazeb písemně oznámit Objednateli.



## PŘÍLOHA POPIS PODPORY

Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli níže uvedené služby podpory objednatele při užívání Systému.

Služby podpory se vykonávají zpravidla buď vzdáleně, nebo v sídle objednatele. Minimální doba služeb mimo sídlo zhotovitele jsou 4 hodiny vcelku.

Služby podpory si objednatel objednává prostřednictvím aplikace HelpDesk, případně jiným prokazatelným způsobem. Objednávky akceptuje vedoucí projektu za zhotovitele po upřesnění předmětu a termínu. Objednatel schvaluje správnou realizaci objednávek a skutečné čerpání člověkohodin v aplikaci Helpdesk nebo v Evidenci práce, případně sděluje své výhrady.

### **Asistence při náběhu a užívání Systému**

Již od zahájení ověřování Systému bude zhotovitel se souhlasem objednatele poskytovat uživatelům Systému asistenční služby. Zvláště v počátku užívání Systému mohou pomoci rychlému náběhu Systému do rutinního provozu.

### **Profylaktické návštěvy**

Zhotovitel poskytne objednateli na základě jeho objednávky návštěvu vedoucího projektu zhotovitele v sídle společnosti objednatele v termínu dohodnutém oběma stranami. Cílem těchto návštěv bude ověření stavu fungování a využívání Systému, realizace opatření ke zvýšení efektivnosti využívání Systému, inovace postupů při užívání nástroje, využití dosud nepoužívaných funkcí nástroje apod.

### **Vývojové a implementační služby**

Vývojovými a implementačními službami se rozumí provádění vývojových a implementačních prací na základě požadavků objednatele, jejichž cílem je změna funkcí Systému nebo rozšíření Systému.

Všechny změny Systému musí být bezodkladně zaznamenány do nové verze Implementačního projektu. U objednávky služeb v očekávaném rozsahu větším než 2 člověkodny musí být nová verze Implementačního projektu objednána, vytvořena a vedoucími projektu za obě strany odsouhlasena ještě před realizací změn. Stejným způsobem se bude postupovat i v případě, že se obě strany v průběhu realizace změn dohodnou na změně zadání oproti odsouhlasené verzi IP. Objednatel je povinen akceptovat správné provedení služeb, pokud byly provedeny v souladu s odsouhlasenou novou verzí Implementačního projektu.

**PŘÍLOHA  
CENA PODPORY**

Touto smlouvou se stanovuje níže uvedený kvartální objem předplacené podpory objednatel při užívání Systému.

Druh podpory	Objem podpory	Kvartální cena služeb podpory
Podpora objednatel	0 člověkodnů kvartálně	0

Cena předplacených služeb podpory je stanovena dle dohodnutého objemu oceněného zvýhodněnou sazbou.

Čerpání předplacené podpory objednatel schvaluje v aplikaci HelpDesk. **Nevyčerpaný objem podpory se převádí do následujícího kvartálního období.** Předplacený objem musí být vyčerpan do 1 roku od jejich předplacení, nedohodnou-li se obě strany jinak.

Zhotovitel je oprávněn vždy na začátku dalšího roku upravit výše uvedené ceny a sazby v rozsahu odpovídajícím míře inflace v České republice vyjádřené přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci předchozího roku, a to na základě údajů Českého statistického úřadu. Zhotovitel je povinen úpravu cen a sazeb písemně oznámit Objednateli.

**PŘÍLOHA  
LICENČNÍ UJEDNÁNÍ**

- a) K užívání Systému je nutné poskytnutí serverové licence. Serverovou licenci je potřeba zakoupit vždy právě jednu pro každou instalaci Systému. Při rozšíření Systému může dojít i k adekvátnímu navýšení ceny serverové licence. Uživatelé nejsou licencováni.
- b) Zhotovitel může objednateli odebrat licence písemnou výpovědí. Výpověď nabývá účinnosti dnem doručení. Zhotovitel může objednateli odebrat licence pouze za následujících podmínek:
- jestliže dojde k neoprávněnému šíření nebo distribuci Systému objednatel,
  - jestliže objednatel nezaplatí cenu uvedenou v odst. III., písmeno b) této smlouvy nebo její část do 60 kalendářních dnů po lhůtě splatnosti příslušné faktury,
  - pokud dojde ke zrušení nebo zániku společnosti objednatele,
  - pokud bude objednatel popírat vlastnická práva zhotovitele k Systému.
- c) Při odebrání všech licencí z jakéhokoliv důvodu se objednatel zavazuje, že:
- vrátí veškerá originální instalační média a dokumentaci k Systému,
  - zničí všechny kopie instalací a dokumentací k Systému v elektronické i papírové formě,
  - ukončí veškeré používání Systému,
  - písemně potvrdí provedení výše uvedených opatření.
- d) Objednateli udělené licence jsou nepřevoditelné. Objednatel nemá právo si pořizovat žádné kopie programů s výjimkou záložních kopií. Objednatel má právo užívat Systém pouze pro svoji potřebu.
- e) Objednatel bere na vědomí, že Systém je výlučným duševním vlastnictvím a obchodním tajemstvím zhotovitele a zavazuje se, že se nepokusí zpětně analyzovat ani jiným způsobem zpětně získat zdrojový tvar programů. Tento závazek objednatele neplatí v případě, že zhotovitel nebude schopen poskytovat služby údržby Systému a podpory objednatele. Objednatel dále uznává, že tvůrcem programového vybavení je zhotovitel a získává touto smlouvou pouze práva zde specifikovaná.
- f) Objednatel souhlasí s tím, že zajistí přiměřená bezpečnostní opatření, aby se zabránilo nedovolenému využívání programů, jejich zkopírování, zcizení či použití třetí osobou.
- g) Obsah databáze je výlučným majetkem objednatele a zhotovitel není oprávněn, jakkoliv s těmito daty zacházet bez svolení objednatele.





**PŘÍLOHA  
ODPOVĚDNÉ OSOBY**

POZICE	JMENOVANÁ OSOBA ZA OBJEDNATELE	JMENOVANÁ OSOBA ZA ZHOTOVITELE
<b>Garant projektu</b>	Ing. Jiří Šolc	Ing. Milan Příbyl, Ph.D.
<b>Vedoucí projektu</b>	Ing. Pavel Loskot	Ing. Jaroslav Jindra
<b>Klíčový uživatel</b>	Ing. Pavel Loskot	
<b>Správce Systému</b>	Ing. Vít Adametz	Ing. Martin Vasilek
<b>Oprávněný pracovník pro služby podpory</b>		Ing. Jana Rencová
<b>Řešitelský tým</b>	Ing. Pavel Loskot	MUDr. Vojtěch Novák
	Ing. Ilona Válková	Bc. Jan Stránský
		Daniel Kmínek

Vedoucí projektu jsou za svoji stranu smlouvy odpovědní za plnění povinností uvedených v této smlouvě.

Vedoucí projektu obou stran jsou oprávněni podepisovat Zápisy z jednání, Protokoly a Evidenci práce a dále v průběhu poskytování služeb podpory k objednávání a akceptaci služeb.

Garanti a vedoucí projektu za obě strany tvoří **řídící výbor** projektu. Vedoucí projektu jsou povinni průběžně informovat garanty o aktuálním stavu projektu. V případě sporných bodů je vedoucí projektu každé strany oprávněn a povinen svolat řídicí výbor, který o sporných bodech rozhodne.

Smluvní strany se zavazují vzájemně informovat o případných změnách odpovědných osob. Tato změna bude následně dokumentována v Zápise z jednání.



---

**PŘÍLOHA  
HW A SW PODMÍNKY**

Pro Systém budou využity stávající HW/SW prostředky využívané pro GIST Aplikace.