

Rámcová smlouva o podpoře software

Dnešního dne uzavřely:

Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.
se sídlem Praha 1, ul. Jeruzalémská 964/4, PSČ: 110 00
IČ: 44848943, DIČ: CZ44848943
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl B, vložka č. 1329

Bankovní spojení: [REDACTED]

(dále jen „Objednatel“)

- na straně jedné -

a

SC Servis, s.r.o.
se sídlem v České republice, Praha 3, ul. Soběslavská 48, PSČ: 130 00
IČ: 46709088, DIČ: CZ46709088
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl C, vložka č. 27132

Bankovní spojení: [REDACTED]

jednající Ing. Jiří Šafář, jednatel společnosti

(dále jen „Poskytovatel“)

- na straně druhé -

tuto

rámcovou smlouvu o podpoře software

(dále jen „Rámcová smlouva“)

v souladu s ustanoveními § 269 odst. 2 a § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb.,
obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „obchodní zákoník“).

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Rámcové smlouvě obsažených a s
úmyslem být touto Rámcovou smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění této
Rámcové smlouvy:**

1. SMLUVNÍ STRANY

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že je společností řádně založenou a existující v souladu s právním řádem ČR a jakožto takový má právo tuto Rámcovou smlouvu uzavřít.
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že je společností řádně založenou a existující v souladu s právním řádem České republiky a jakožto takový má právo tuto Rámcovou smlouvu uzavřít.

2. VYMEZENÍ POJMŮ

- 2.1. Nevyžaduje-li kontext jinak, níže uvedené výrazy budou mít v této Rámcové smlouvě následující význam:

„**Software**“ znamená každý počítačový program, který je specifikován v Prováděcí smlouvě k této Rámcové smlouvě ze dne 19.10.2012, (dále jen „Prováděcí smlouva“).

„**Zásah**“ znamená činnost zaměstnanců Poskytovatele při řešení určitého provozního problému. Zásah začíná zahájením prací na odstranění určitého provozního problému a končí odstraněním daného provozního problému.

„**Telefonický hotline**“ (dále jen „Hotline“) znamená dostupnost zaměstnanců Poskytovatele v rámci základní doby poskytování Služeb podpory na telefonních číslech uvedených v této Rámcové smlouvě.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této Rámcové smlouvě o podpoře software a v Prováděcích smlouvách (vzor Prováděcí smlouvy je uveden v Příloze č. 3) poskytovat Objednateli služby podpory Software, (dále jen „Služby podpory“).
- 3.2. Služby podpory zahrnují:
 - 3.2.1. Řešení provozních problémů vzniklých při užívání Software u Objednatele, včetně odstraňování závad Software, (dále jen „Řešení provozních problémů“).
 - 3.2.2. Poskytování rad a konzultací zaměstnancům Objednatele při řešení provozních problémů vzniklých při užívání Software a pro správné a efektivní užívání Software, (dále jen „Konzultace“).
 - 3.2.3. Asistence při užívání Software, (dále jen „Asistence“).
 - 3.2.4. Školení zaměstnanců Objednatele - tj. uživatelů, pracovníků podpory a administrátorů Software, (dále jen „Školení“).
 - 3.2.5. Poskytování „Hotline“ zaměstnancům Objednatele.

- 3.3. Objednatel se zavazuje za podmínek stanovených touto Rámcovou smlouvou a příslušnou Prováděcí smlouvou zaplatit za poskytnuté Služby podpory dohodnutou cenu.
- 3.4. Poskytovatel poskytne Služby podpory v dále specifikované základní době poskytování Služeb podpory. Základní doba poskytování Služeb podpory je stanovena v pracovních dnech v době od 8:30 hod. do 17:30 hod., (dále jen „Základní doba poskytování služeb“).

4. ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH PROBLÉMŮ

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje řešit provozní problémy na základě požadavků Objednatele v Základní době poskytování služeb, na místě vzniku provozních problémů u Objednatele nebo na jiném pracovišti Objednatele dohodnutém Objednatelem a Poskytovatelem nebo na pracovišti Poskytovatele. Konkrétní místo řešení provozních problémů bude dohodnuto Objednatelem a Poskytovatelem dle konkrétní povahy provozních problémů a vždy se bude nacházet na území hlavního města Praha.
- 4.2. O službu Řešení provozních problémů Objednatel požádá telefonicky, přičemž žádost musí dále ještě potvrdit zasláním „Hlášení o vzniku provozního problému“ e-mailem a/nebo faxem (vzor „Hlášení o vzniku provozního problému“ je uveden v Příloze č. 1). Pokud se bude jednat o Řešení provozních problémů po dobu záruky na Software, Objednatel v „Hlášení o vzniku provozního problému“ uvede poznámku „Záruka“. Seznam oprávněných zaměstnanců Objednatele, kteří jsou oprávněni požadovat službu Řešení provozních problémů od Poskytovatele je uveden v příslušné Prováděcí smlouvě.
- 4.3. Provozní problémy se člení do těchto kategorií:
- kategorie A - provozní problémy znemožňující užívání Software;
 - kategorie B - provozní problémy omezující užívání Software, ale umožňující provoz Software, který nemá vliv na kvalitu dat a výsledky zpracování, problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními nebo provozováním Software náhradním způsobem;
 - kategorie C - nevýznamné provozní problémy.

Kategorizaci chyb provádí Objednatel po konzultaci se Zhotovitelem v souladu s definicí konkrétní kategorie, uvedené v tomto článku.

- 4.4. Poskytovatel se zavazuje po doručení „Hlášení o vzniku provozního problému“ od Objednatele zahájit práci na odstranění provozního problému a zásah na místě u Objednatele ve lhůtách podle následující tabulky:

kategorie provozního problému	lhůty pro zahájení prací na odstranění provozního problému	lhůty pro zásah na místě u Objednatele při řešení provozního problému
A	do 4 hodin po obdržení „Hlášení o vzniku provozního problému“	do 8 hodin po obdržení „Hlášení o vzniku provozního problému“

B	do 24 hodin po obdržení „Hlášení o vzniku provozního problému“	po vzájemné dohodě
C	po vzájemné dohodě	po vzájemné dohodě

- 4.5. Lhůty uvedené v odst. 4.4. tohoto článku běží od doručení „Hlášení o vzniku provozního problému“ Poskytovateli za podmínky, že „Hlášení o vzniku provozního problému“ je doručeno Poskytovateli v Základní době poskytování služeb. V případě, že Poskytovatel obdrží „Hlášení o vzniku provozního problému“ mimo dobu uvedenou v předchozí větě, lhůty uvedené v odst. 4.4. tohoto článku běží od 8:30 hodin následujícího pracovního dne.
- 4.6. Pro potřeby odst. 4.4. tohoto článku se za okamžik doručení považuje okamžik, kdy Objednatel odeslal e-mailem „Hlášení o vzniku provozního problému“, (dále také „Hlášení“), oprávněné osobě Poskyvatele, která je uvedena v příslušné Prováděcí smlouvě a/nebo faxem na faxové číslo Poskyvatele uvedené v ustanovení článku 11. odst. 11.2. této Rámcové smlouvy a má k dispozici potvrzení o doručení e-mailu, popř. o odeslání faxu.
- 4.7. V případě prodlení Poskyvatele se zahájením práce na odstranění provozního problému je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 % z paušální ceny za službu řešení provozních problémů sjednané v příslušné prováděcí smlouvě za kalendářní měsíc, ve kterém došlo k prodlení Poskyvatele, a to za každý i započatý den prodlení Poskyvatele. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn požadovat tuto smluvní pokutu pouze do výše paušální ceny za službu řešení provozních problémů sjednané v příslušné prováděcí smlouvě za kalendářní měsíc, ve kterém je Zhotovitel v prodlení se splněním svých shora uvedených závazků.

5. KONZULTACE

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Konzultace dle ustanovení článku 3. odst. 3.2.2. této Rámcové smlouvy během Základní doby poskytování služeb podpory na telefonních číslech uvedených v ustanovení článku 11. odst. 11.2. této Rámcové smlouvy.
- 5.2. Seznam zaměstnanců Objednatele, kteří jsou oprávněni požadovat Konzultace od Poskyvatele, je uveden v příslušné Prováděcí smlouvě.

6. ASISTENCE

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Asistenci na základě Poskyvatelem akceptovaných objednávek Objednatele v termínech a na místech stanovených Objednatel v těchto objednávkách. Poskytování Asistence je na vyžádání Objednatele a nemusí vůbec souviset s Prováděcí smlouvou, proto je nutné na ni

- vystavit objednávku. Používá se například v případech poskytování Asistence při výběru Hardware.
- 6.2. Asistenci je oprávněn požadovat pouze oprávněný zaměstnanec Objednatele, který je uveden v příslušné Prováděcí smlouvě.
 - 6.3. Objednávky Asistence bude Objednatel zasílat e-mailem nebo faxem na faxové číslo Poskytovatele. Objednávka Asistence bude obsahovat určení místa, data a času, na kdy je poskytnutí Asistence požadováno. Poskytovatel je povinen potvrdit akceptaci objednávky Objednatele do tří (3) pracovních dní po jejím obdržení nebo v této lhůtě je povinen navrhnout Objednateli změnu navržených podmínek poskytnutí Asistence.

7. ŠKOLENÍ

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Školení na základě Poskytovatelem akceptovaných objednávek Objednatele v rozsahu, v termínech a na místech stanovených Objednatel v těchto objednávkách.
- 7.2. Školení je oprávněn objednávat pouze oprávněný zaměstnanec Objednatele, který je uveden v příslušné Prováděcí smlouvě.
- 7.3. Objednávky Školení bude Objednatel zasílat e-mailem nebo faxem na faxové číslo Poskytovatele. Objednávka Školení bude obsahovat určení rozsahu Školení, místa Školení a data a času, na kdy je poskytnutí Školení požadováno. Poskytovatel je povinen potvrdit akceptaci objednávky Objednatele do tří (3) dnů po jejím obdržení nebo v této lhůtě je povinen navrhnout Objednateli změnu navržených podmínek poskytnutí Školení.

8. HOTLINE

- 8.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli hotline dle ustanovení článku 3. odst. 3.2.5. této Rámcové smlouvy během Základní doby poskytování služeb podpory na telefonních číslech uvedených v ustanovení článku 11. odst. 11.2. této Rámcové smlouvy. Hotline znamená pouze dostupnost zaměstnanců Poskytovatele na telefonu. Vyhodnocením předmětného hotline pracovníkem Poskytovatele bude stanoveno, zda-li se jedná o řešení provozního problému a/nebo konzultaci. Pokud se bude jednat o řešení provozního problému, postupuje se dle článku 4. této smlouvy; (potvrzení zasláním „Hlášení“). Pokud se bude jednat o Konzultaci bude tato předmětem evidence pro potřeby čl. 9.3. V případě poskytování Konzultace začíná doba běžet zvednutím sluchátka.

9. CENA

- 9.1. Cena za poskytování Služeb podpory je hrazena od okamžiku uvedení Software do rutinního provozu.

9.2. Cena za Řešení provozních problémů bude stanovena v příslušné Prováděcí smlouvě v následující struktuře:

- a) Paušální cenou stanovenou jako procentuální podíl z Aktuální ceny a paušální ceny za připravenost k zásahu vždy za kalendářní měsíc. Cena je fixní a bude určena Prováděcí smlouvou. Její zvýšení je možné pouze v případě vyžádání nových funkcionalit ze strany Objednatele a uzavřením dodatku k této Prováděcí smlouvě. Paušální cena za kalendářní měsíc pokrývá:
- poskytování hotline
 - poskytování Konzultací prostřednictvím služby Hotline v objemu 4 hodin měsíčně evidovaný Objednatelem i Poskytovatelem. Každý měsíc se provede vyúčtování čerpání hodin dle jednotlivých profesí ve formě jednoduché tabulky a na základě toho vyúčtování pak bude docházet s ohledem na faktické čerpání hodin ke snižování hodinových sazeb. Tato tabulka čerpání bude předmětem potvrzení obou stran
 - monitoring změn principů fungování nebo struktury datového rozhraní Burzy cenných papírů Praha, a.s. (BCPP) a Centrálního depozitáře cenných papírů, a.s. (CDCP) jakožto prostředků pro online připojení a obchodování Objednatele na BCPP / CDCP a poskytování související informační podpory ČMZRB neprodleně poté, co takové změny rozhraní BCPP / CDCP zjistí a vyhodnotí jejich dopady na Software
 - zahájení prací na odstranění provozního problému ve lhůtách uvedených v článku 4 odst. 4.4. této Rámcové smlouvy
 - zásah na místě a v prostředí Objednatele ve lhůtách uvedených v článku 4 odst. 4.4 této Rámcové smlouvy
 - zaslání informačních materiálů vztahujících se k Software a k událostem, jež mají k Software přímý vztah
 - připravenost Poskytovatele k operativnímu poskytování Konzultací, Asistencí a Školení dle Hodinových sazeb Poskytovatele uvedených v prováděcí smlouvě
 - podporu pro minimalizaci rizik vzniku provozního problému:
 - volný přístup Objednatele k novým verzím Software (update / upgrade Software) umístěným na www.scservis.cz, jejichž dodání není podmíněno zasláním přístupového kódu (inicializačního skriptu) nebo uzavřením příslušné Prováděcí smlouvy k Rámcové smlouvě o dodávkách a rozvoji Software nebo uzavřením jiné dohody mezi Objednatelem a Poskytovatelem
 - bezplatné poskytování verzí Software, obsahující implementované individuální požadavky od ostatních klientů, vylepšení systému
 - aktuální verze dokumentací k Software
 - informování Objednatele o veškerých nových verzích Software

- bezplatnou aktualizaci výkazů pro ČNB dle platných ustanovení zákona a ve struktuře požadované ČNB:
 - Deník obchodníka s cennými papíry (DEOCP) dle příslušných platných ustanovení zákona č. 256/2004 Sb. o podnikání na kapitálovém trhu a vyhlášky č. 231/2009 Sb. o náležitostech a způsobu vedení deníku obchodníka s cennými papíry a náležitostech a způsobu vedení evidence investičního zprostředkovatele, včetně všech souvisejících prováděcích předpisů
 - aktualizace Hlášení obchodů ČNB (MiFID) dle příslušných platných ustanovení zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, vyhláška č. 276/2010 o předkládání výkazů a dalších informací obchodníky s cennými papíry České národní bance, nařízení Komise Evropských společenství č. 1287/2006, kterým se provádí směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2004/39/ES, pokud jde o evidenční povinnosti investičních podniků, hlášení obchodů, transparentnost trhu, přijímání finančních nástrojů k obchodování a o vymezení pojmů pro účely zmíněné směrnice, včetně všech souvisejících prováděcích předpisů

b) cena za každý uskutečněný Zásah, která je stanovena součinem skutečně odpracovaných celých hodin a příslušné hodinové sazby Poskytovatele.

V případě, že se jedná o Zásah řešící provozní problém, který je vyvolán vadou Software, která vznikla během záruční lhůty za jakost Software v souladu s článkem 10 odst. 10.1 Rámcové smlouvy o dodávkách a rozvoji Software uzavřené dne 19. 12. 2012 mezi Poskytovatelem a Objednatelem, (dále jen „Rámcová smlouva o dodávkách a rozvoji Software“), Zásah je poskytnut Objednateli bezplatně.

V případě, že se jedná o Zásah řešící provozní problém, který je vyvolán vadou Software, která vznikla po uplynutí záruční lhůty za jakost Software a je prokazatelně na straně Poskytovatele je tento Zásah poskytnut Objednateli bezplatně.

9.3. Cena za Konzultace, mimo Konzultace poskytované prostřednictvím služby Hotline, jejichž cena je zahrnuta do paušální ceny uvedené v čl. 9.2. písm. a) výše, je stanovena součinem skutečně odpracovaných celých hodin a příslušné hodinové sazby Poskytovatele.

V případě, že se jedná o Konzultace řešící provozní problém, který je vyvolán vadou Software, která vznikla během záruční lhůty za jakost Software v souladu s článkem 10 odst. 10.1 Rámcové smlouvy o dodávkách a rozvoji Software, Konzultace jsou poskytnuty Objednateli bezplatně.

V případě, že se jedná o Konzultace řešící provozní problém, který je vyvolán vadou Software, která vznikla po uplynutí záruční lhůty za jakost Software a je prokazatelně na straně Poskytovatele jsou tyto Konzultace poskytnuty Objednateli bezplatně.

- 9.4. Cena za Asistenci je stanovena součinem skutečně odpracovaných celých hodin a příslušné hodinové sazby Poskytovatele.

V případě, že se jedná o Asistenci řešící provozní problém, který je vyvolán vadou Software, která vznikla během záruční lhůty za jakost Software v souladu s článkem 10 odst. 10.1 Rámcové smlouvy o dodávkách a rozvoji Software, Asistence jsou poskytnuty Objednateli bezplatně.

V případě, že se jedná o Asistenci řešící provozní problém, který je vyvolán vadou Software, která vznikla po uplynutí záruční lhůty za jakost Software a je prokazatelně na straně Poskytovatele jsou tyto Asistence poskytnuty Objednateli bezplatně.

- 9.5. Cena za Školení je stanovena součinem skutečně odpracovaných hodin a příslušné hodinové sazby Poskytovatele.
- 9.6. K cenám uvedeným v této Rámcové smlouvě a v Prováděcích smlouvách bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
- 9.7. Pokud některá Služba podpory bude poskytována jen po část kalendářního měsíce / čtvrtletí a cena nebo část ceny za danou Službu podpory je sjednána jako paušální cena za kalendářní měsíc / čtvrtletí, je Objednatel povinen zaplatit pouze alikvotní část ceny za danou Službu podpory.
- 9.8. Hodinové sazby je Poskytovatel oprávněn fakturovat pouze za celé odpracované hodiny.
- 9.9. Hodinové sazby Poskytovatele jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Rámcové smlouvy.
- 9.10. Jednou v průběhu každého kalendářního roku upravit hodinové sazby a paušální ceny uvedené v této Rámcové smlouvě respektive v Prováděcích smlouvách v rozsahu odpovídajícím míře inflace v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem. Hodinové sazby a paušální ceny upravené Poskytovatelem podle tohoto článku, jsou platné počínaje měsícem následujícím po měsíci, ve kterém byla jejich úprava písemně oznámena Objednateli. Hodinové sazby a paušální ceny lze dle tohoto ustanovení poprvé upravit nejdříve pro rok 2014.

10. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 10.1. Cena za poskytování jakýchkoliv Služeb podpory bude zaplácena na základě faktur vystavených Poskytovatelem po skončení kalendářního měsíce, čtvrtletí nebo roku, ve kterém budou odpovídající Služby podpory poskytnuty.
- 10.2. Splatnost faktur je čtrnáct (14) dní ode dne jejich doručení Objednateli na adresu uvedenou v záhlaví této Rámcové smlouvy. Faktury budou obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu dle příslušných obecně závazných právních předpisů.
- 10.3. V případě prodlení Objednatele s placením faktur je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 1 % z dlužné částky, a to za každý i započatý den prodlení Objednatele, maximálně však do výše fakturované dlužné částky.

11. SPOLUPRÁCE SMLUVNÍCH STRAN

11.1. Smluvní strany jsou povinny informovat se navzájem o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této Rámcové smlouvy a Prováděcích smluv.

11.2. Kontaktními osobami smluvních stran pro smluvní a technické otázky této Rámcové smlouvy a Prováděcích smluv jsou:

za Objednatele: pro otázky smluvní:

██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████

pro otázky technické:

██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████

adresa pro doručování: dle záhlaví této Rámcové smlouvy

telefon: ██████████ ██████████ ██████████ ██████████

za Poskytovatele: pro otázky smluvní:

██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████

██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████

pro otázky technické:

██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████

adresa pro doručování: dle záhlaví této Rámcové smlouvy

██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ - ██████████

██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████

12. ZÁRUKA ZA JAKOST A DALŠÍ UJEDNÁNÍ

12.1. Poskytovatel poskytuje na řešení každého provozního problému záruku za jakost v délce šesti (6) měsíců ode dne odstranění provozního problému.

12.2. Vady řešení provozního problému, které vzniknou v záruční době, je Poskytovatel povinen odstranit bezplatně a dodat do místa vzniku vady na své náklady.

12.3. Vady řešení provozního problému bude Objednatel oznamovat stejným způsobem jako provozní problémy s tím, že v „Hlášení o vzniku problému“ Objednatel uvede poznámku „Záruka“. Lhůty pro zahájení prací na odstranění vady řešení provozního problému jsou stejné jako lhůty pro zahájení prací na odstranění provozního problému u řešení, u kterého se vyskytla vada.

13. UTAJENÍ PODKLADŮ A INFORMACÍ

13.1. Obě smluvní strany se zavazují považovat informace o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděly na základě této Rámcové smlouvy nebo kterékoliv Prováděcí smlouvy nebo v souvislosti s touto Rámcovou smlouvou nebo kteroukoliv Prováděcí

smlouvou za informace důvěrné a zavazují se zachovat mlčenlivost o takových skutečnostech a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.

- 13.2. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informací sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
- 13.3. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti této Rámcové smlouvy.

14. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

- 14.1. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat třetím osobám licenci k Software. Poskytovatel dále prohlašuje, že na Software nebo dokumentaci k Software nevážnou žádná práva třetích osob, a to ani práva duševního vlastnictví a že plněním závazků podle této Rámcové smlouvy neporušuje práva duševního vlastnictví třetích osob.

15. VÝPOVĚĎ

- 15.1. Rámcová smlouva i všechny Prováděcí smlouvy se uzavírají na dobu neurčitou.
- 15.2. Každá smluvní strana je oprávněna vypovědět tuto Rámcovou smlouvu i bez uvedení důvodu.
V takovém případě je výpovědní lhůta této Rámcové smlouvy tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 15.3. Každá smluvní strana je oprávněna vypovědět kteroukoliv Prováděcí smlouvu i bez uvedení důvodu.
V takovém případě je výpovědní lhůta vypovězené Prováděcí smlouvy tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1. Tato Rámcová smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 16.2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.

- 16.3. Jednotlivá ustanovení této Rámcové smlouvy i každé Prováděcí smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že neplatnost některého z nich nezpůsobí neplatnost Rámcové smlouvy jako celku. Pokud by se v důsledku vydání obecně závazného právního předpisu kterékoli ustanovení této Rámcové smlouvy nebo kterékoli Prováděcí smlouvy dostalo do rozporu s právním řádem a tento rozpor by způsoboval neplatnost této Rámcové smlouvy nebo kterékoli Prováděcí smlouvy jako celku, bude tato Rámcová smlouva nebo kterákoliv Prováděcí smlouva posuzována jako by takové ustanovení nikdy neobsahovala a smluvní strany se v této věci budou řídit obecně závaznými právními předpisy.
- 16.4. Otázky výslovně v Prováděcích smlouvách neupravené se řídí ustanoveními této Rámcové smlouvy a ustanoveními příslušných obecně závazných právních předpisů. V případě rozporu mezi ustanoveními této Rámcové smlouvy a ustanoveními kterékoli Prováděcí smlouvy mají přednost ustanovení Prováděcí smlouvy.
- 16.5. Není-li v této Rámcové smlouvě stanoveno jinak, tuto Rámcovou smlouvu a kteroukoliv Prováděcí smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Adresy, jména zaměstnanců a zástupců smluvních stran, telefonní a faxová čísla, emailové adresy lze měnit i jednostranným písemným oznámením; smluvní strany se zavazují neprodleně oznamovat změny uvedených údajů druhé smluvní straně.
- 16.6. Jakékoliv informace, oznámení a sdělení, které mají být sděleny jednou ze smluvních stran druhé smluvní straně, budou považovány za řádně předané, pokud budou osobně předány druhé smluvní straně nebo pokud budou zaslány doporučenou poštou nebo faxem nebo elektronickou poštou na adresy uvedené v této Rámcové smlouvě nebo na adresy písemně oznámené druhou smluvní stranou. Účinky doručení veškerých informací, oznámení a sdělení zaslaných na adresy uvedené v této Rámcové smlouvě nebo na adresy oznámené druhou smluvní stranou nastávají také dnem vrácení těchto informací, oznámení a sdělení jako nedoručitelných zásilek odesílající straně.
- 16.7. Tato Rámcová smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, po jednom vyhotovení pro každou ze smluvních stran.
- 16.8. Tato Rámcová smlouva se řídí právním řádem platným na území České republiky. Současně smluvní strany této Rámcové smlouvy sjednávají pro řešení případných sporů z této Rámcové smlouvy vyplývajících anebo s ní souvisejících věcně příslušný soud v Praze.
- 16.9. Tato Rámcová smlouva nahrazuje v plném rozsahu:
- 16.9.1. Smlouvu o podpoře a údržbě systému „GEMINI v. 3.0“ a „MIRACLE“ uzavřenou mezi Objednatelem a Poskytovatelem, dne 25.11.1997, ve znění pozdějších dodatků.
- 16.9.2. Smlouvu o podpoře systému „Dr. GEMINI“ (systém pro napojení na MAOS Burzy cenných papírů Praha) uzavřenou mezi Objednatelem a Poskytovatelem, dne 25.11.1997, ve znění pozdějších dodatků.
- 16.9.3. Na předplacenou cenu za poskytování standardní podpory a údržby systému „GEMINI v. 3.0“ a „MIRACLE“ za období od 13.4.2012 do 12.4.2013 dle smlouvy uvedené

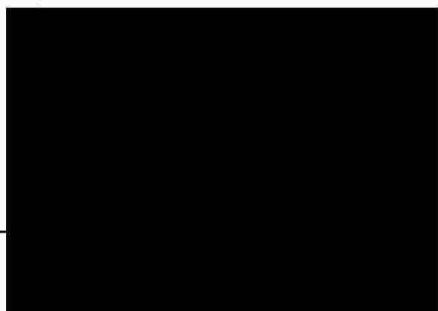
v bodě 16.9.1. bude Poskytovatelem vystavena storno faktura. Výše storno částky bude stanovena alikvotně za období ode dne platnosti příslušné Prováděcí smlouvy do data 12.4.2013, po které byla cena za poskytování standardní podpory a údržby systému „GEMINI v. 3.0“ a „MIRACLE“ předplacena.

- 16.10. Nedílnou součástí této Rámcové smlouvy tvoří její přílohy č. 1 - 3:
Příloha č. 1 - vzor „Hlášení o vzniku problému“
Příloha č. 2 - hodinové sazby Poskytovatele
Příloha č. 3 - vzor Prováděcí smlouvy

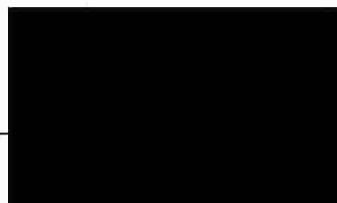
Smluvní strany prohlašují, že tato Rámcová smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech článcích této Rámcové smlouvy připojují své podpisy.

V Praze dne 19. 10. 2012

V Praze dne 16. 10. 2012



SC Servis, s.r.o.



Příloha č. 1 k Rámcové smlouvě o podpoře software - vzor Hlášení o vzniku provozního problému

SC Servis, s.r.o.

130 00 Praha 3

tel. [redacted]

**HLÁŠENÍ O VZNIKU PROVOZNÍHO
PROBLÉMU č.:**

ZE DNE: __. __. ____ **ČAS:** __ : __

Zaměstnanec Objednatele:

razítko a podpis

Kategorie provozního problému (A B C): A B C

Záruka (Ano Ne):

Popis závady/provozního problému (příp. chování hardware a software, požadavku):

Přílohy:

popis úkonu	datum	čas	za Zhotovitele/Objednatele
Potvrzení o přijetí hlášení provozního problému:			
Zahájení prací na odstranění provozního problému:			
Zahájení součinnosti třetích stran/Objednatele na odstranění provozního problému:			
Ukončení součinnosti třetích stran/Objednatele na odstranění provozního problému:			
Potvrzení o řádném vyřešení provozního problému:			

Příloha č. 2 k Rámcové smlouvě o podpoře software - Hodinové sazby Poskytovatele v souladu s objemem jejich čerpání Objednatelem v rámci jednoho kalendářního roku

Každý měsíc se provede vyúčtování čerpání hodin dle jednotlivých profesí ve formě jednoduché tabulky a na základě toho vyúčtování pak bude docházet s ohledem na faktické čerpání hodin ke snižování hodinových sazeb. Hodiny z jednotlivých měsíců se v rámci roku sčítají.

Přehled diskontovaných sazeb dle objemu jejich čerpání			
Objem čerpání (v hodinách)		Hodinová sazba (dle profese)	
od	do	Analytik – konzultant	Programátor
I	■	I ■ ■ ■	I ■ ■ ■
■	■	I ■ ■ ■	I ■ ■ ■
■	■	I ■ ■ ■	I ■ ■ ■
■	■	I ■ ■ ■	I ■ ■ ■
■	■	I ■ ■ ■	I ■ ■ ■
■	■	■ ■ ■	■ ■ ■
■	-	■ ■ ■	■ ■ ■

Příloha č. 3 k Rámcové smlouvě o podpoře software - vzor Prováděcí smlouvy

**Prováděcí smlouva č. _
k Rámcové smlouvě o podpoře software**

Dnešního dne uzavřely:

Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.
se sídlem Praha 1, ul. Jeruzalémská 964/4, PSČ 110 00
IČ 44848943, DIČ CZ44848943
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl B, vložka č. 1329

Bankovní [redacted]

(dále jen „Objednatel“)

- na straně jedné -

a

SC Servis, s.r.o.
se sídlem v České republice, Praha 3, ul. Soběslavská 48, PSČ: 130 00
IČ: 46709088, DIČ: CZ46709088
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl C, vložka č. 27132

Bankovní spojení: [redacted]

jednající Ing. Jiří Šafář, jednatel společnosti

(dále jen „Poskytovatel“)

- na straně druhé -

tuto

**Prováděcí smlouvu č.
k Rámcové smlouvě o podpoře software**
(dále jen „Prováděcí smlouva“)

v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník,
ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „obchodní zákoník“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Prováděcí smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Prováděcí smlouvou vázány, dohodly se na jejím následujícím znění:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tato Prováděcí smlouva se uzavírá k Rámcové smlouvě o podpoře software, kterou uzavřel Objednatel a Poskytovatel dne __ . __ . ____ (dále jen „Rámcová smlouva“).
- 1.2. Nevyžaduje-li kontext jinak, budou mít všechny výrazy obsažené v této Prováděcí smlouvě stejný význam jako stejné výrazy v Rámcové smlouvě.

2. SPECIFIKACE SOFTWARE

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby podpory Software, který je specifikován v odst. 2.2. tohoto článku.
- 2.2. Software znamená aplikaci (*např. DR Gemini*) specifikovanou v příslušné Licenční smlouvě uzavřené dne __ . __ . ____ mezi Poskytovatelem a Objednatelem.
- 2.3. Aktuální cena za dodávku Software pro účely ustanovení článku 3. odst. 3.1. písm. a) této Prováděcí smlouvy činí k datu podpisu této Prováděcí smlouvy [.....],- Kč (slovy: [.....] korun českých), (dále jen „Aktuální cena“).

3. CENA

- 3.1. Cena Poskytovatele za Řešení provozních problémů software blíže specifikovaného v ustanovení článku 2 odst. 2.2. této Prováděcí smlouvy se skládá:
 - a) z paušální ceny ve výši [...] % z Aktuální ceny, tj. z částky ve výši [.....],- Kč za kalendářní měsíc a z paušální ceny za připravenost k zásahu ve výši [.....],- Kč za kalendářní měsíc,
 - b) a dále z ceny za každý uskutečněný Zásah ve výši součinu celkově skutečně odpracovaných celých hodin a příslušné hodinové sazby Poskytovatele.
- 3.2. Ostatní cenové podmínky jsou uvedeny v Rámcové smlouvě.
- 3.3. Hodinové sazby Poskytovatele, platné pro článek 3.1. jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Prováděcí smlouvy.
- 3.4. Počet celých odpracovaných hodin pro účely stanovené v tomto článku 3 bude vždy předmětem konečného schválení ze strany Objednatele, kde Objednatel takový souhlas zpravidla bez zbytečného odkladu poskytne, resp. neodůvodněně neodmítne poskytnout, pakliže nebude Objednatelem zjištěn rozpor mezi Poskytovatelem vykázanými a skutečně odpracovanými hodinami.

4. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

4.1. Odpovědným zaměstnancem dle ustanovení článku 4 odst. 4.2., článku 5 odst. 5.2., článku 6 odst. 6.2. a článku 7 odst. 7.2. Rámcové smlouvy je:

4.1.1 Za Objednatele:

Seznam oprávněných osob Objednatele je uveden v Příloze č. 1 k této Prováděcí smlouvě.

4.1.2 Za Poskytovatele:

Seznam oprávněných osob Poskytovatele je uveden v Příloze č. 1 k této Prováděcí smlouvě.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

5.1. Otázky výslovně touto Prováděcí smlouvou neupravené se řídí ustanoveními Rámcové smlouvy a příslušných obecně závazných právních předpisů platných na území České republiky.

5.2. Tato Prováděcí smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

5.3. Tato Prováděcí smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, po jednom vyhotovení pro každou smluvní stranu.

5.4. Přílohou a nedílnou součástí této Prováděcí smlouvy jsou tyto její přílohy:

Příloha č. 1 - Seznam oprávněných zaměstnanců Objednatele a Poskytovatele pro účely ustanovení článku 4 odst. 4.2., článku 5 odst. 5.2., článku 6 odst. 6.2. a článku 7 odst. 7.2. Rámcové smlouvy

Příloha č. 2. - Hodinové sazby Poskytovatele

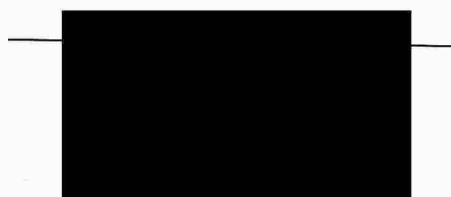
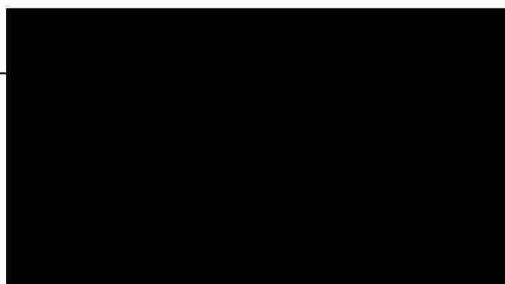
Smluvní strany prohlašují, že tato Prováděcí smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech článcích této Prováděcí smlouvy připojují své podpisy.

V Praze dne

V Praze dne

ČMZRB, a.s.

SC Servis, s.r.o.



Příloha č. 1 ke vzoru Prováděcí smlouvě**Seznam oprávněných zaměstnanců Objednatele a Poskytovatele
pro účely ustanovení článku 4 odst. 4.2., článku 5 odst. 5.2., článku 6 odst. 6.2.
a článku 7 odst. 7.2. Rámcové smlouvy**

1) za stranu Objednavatele:

Jméno a příjmení:	Funkce:	Telefon/Fax:	Email:	Oprávnění:

2) za stranu Poskytovatele:

Jméno a příjmení:	Funkce:	Telefon/Fax:	Email:	Oprávnění:

Příloha č. 2 ke vzoru Prováděcí smlouvy

**Hodinové sazby Poskytovatele v souladu s objemem jejich čerpání Objednatelem
v rámci jednoho kalendářního roku
(pro účely ustanovení článku 3 odst. 3.1. Prováděcí smlouvy)**

Přehled diskontovaných sazeb dle objemu jejich čerpání			
Objem čerpání (v hodinách)		Hodinová sazba (dle profese)	
od	do	Analytik – konzultant	Programátor