

Článek II.

Podklady pro uzavření smlouvy

1. Podkladem pro uzavření smlouvy jsou dále uvedené dokumenty (dále jen smlouvy o dílo):
 - 1.1. Smlouva o dílo č. 2007/22 ze dne 28. 8. 2007.
 - 1.2. Smlouva o dílo č. 2008/S/075 ze dne 3.11.2008.
2. Poskytovatel na základě smluv o dílo dodal Objednateli IS FaMa+ (dále jen systém) v rozsahu licencí a modulů uvedených v následující tabulce (dále jen moduly).

Modul	Rozsah licencí
Pasporty - prostorový a technický pasport včetně grafické prezentace dat	7 licencí pro současně pracující uživatele
E-Open	1 licence pro současně pracující uživatele
Evidence zdravotnických prostředků	7 licencí pro současně pracující uživatele
Opakované činnosti	7 licencí pro současně pracující uživatele

Článek III.

Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby servisní podpory (dále jen služby) při užívání systému a závazek Objednatele za poskytnuté služby zaplatit Poskytovateli cenu dle smlouvy. Služby poskytované dle smlouvy se dělí na:
 - 1.1. **služby poskytované na paušální bázi** - detailní specifikace služeb je uvedena v **Příloze č. 1** smlouvy. Vymezení rozsahu služeb je obsaženo v **Příloze č. 2** smlouvy a lhůty, ve kterých budou tyto služby Poskytovatelem poskytovány, jsou uvedeny v **Příloze č. 3** smlouvy.
 - 1.2. **služby poskytované na dodávkové bázi** - jedná se o další služby Poskytovatele při užívání systému, které jsou poskytovány nad rámec služeb poskytovaných na paušální bázi. Poskytovatel se zavazuje tyto služby provést, projeví-li o ně Objednatel zájem, za úplatu podle platného ceníku Poskytovatele na základě samostatného požadavku. Způsob poskytování těchto služeb je popsán v **Příloze č. 5** smlouvy. Objednatel má právo, nikoliv však povinnost tyto služby objednat a následně čerpat.
 - 1.3. Pojmy užívané ve smlouvě jsou definovány v **Příloze č. 6** smlouvy.
2. Předmětem plnění není:
 - 2.1. implementace poskytnuté nové verze systému do prostředí Objednatele
 - 2.2. realizace servisních požadavků, které byly způsobeny:
 - a) chybným užitím systému či modulů Objednatel v rozporu s dokumentací systému
 - b) zásahem třetí strany
 - c) vyšší mocí
 - d) komponentami nedodanými na základě smlouvy o dílo, zejména systémovou infrastrukturou (hardware, systémový a komunikační software, databáze apod.)

- Požadavky dle předchozího odstavce lze řešit oboustrannou dohodou smluvních stran.

Článek IV.

Forma komunikace, místo a způsob plnění

- Základní formou komunikace mezi oběma stranami je elektronický systém Poskytovatele (dále jen Helpdesk) dostupný prostřednictvím webového přístupu na adrese [REDACTED]. Helpdesk poskytuje nástroje pro předávání a evidenci požadavků oprávněných osob Objednatele k řešení Poskytovatelem a pro kontrolu průběhu jejich realizace. Seznam oprávněných osob je uveden v čl.XII smlouvy. Součástí Helpdesku je také uživatelská příručka a popis procesu zpracování požadavku.
- V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli komunikovat prostřednictvím Helpdesku dle předchozího odstavce a které jsou mimo vliv Objednatele či Poskytovatele, lze požadavky odeslat formou **elektronické pošty na adresu** [REDACTED] nebo **faxem na číslo** [REDACTED].
- Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby přednostně formou vzdáleného připojení za podmínek uvedených v samostatně uzavřené smlouvě o vzdáleném přístupu, v případě, že to v konkrétním případě není možné, je povinen příslušnou službu poskytnout v sídle Objednatele.

Článek V.

Cena

- Cena za služby poskytované Objednateli dle čl. III. smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
- Cena za služby poskytované na paušální bázi dle čl. III. odst. 1. bod 1.1. smlouvy je stanovena v měsíční a roční výši následovně:

Kategorie služby	Cena bez DPH/měsíc	Cena bez DPH/rok
Garanční služby		
Konzultační služby		
Implementační služby		
Aktualizační služby		
Cena celkem bez DPH	25 508 Kč	306 096 Kč
21% DPH	5 356,68 Kč	64 280,16 Kč
Cena celkem s DPH	30 864,68 Kč	370 376,16 Kč

Ceny byly stanoveny na základě rozsahu služeb uvedeném v **Příloze č. 2** smlouvy a kalkulace uvedené v **Příloze č. 4** smlouvy.

- Cena za služby poskytované na dodávkové bázi dle čl. III. odst. 1 bodu 1.2. smlouvy je dána násobkem počtu hodin potřebných pro realizaci služby a příslušné hodinové profesní sazby. Poskytovatel garantuje Objednateli profesní sazby pro jednotlivé typy činností po dobu čtyř let od nabytí účinnosti smlouvy v následující výši:

Profese	Profesní sazba v Kč/hod. uvedená bez DPH
Vedoucí projektu	
Projektant	
Analytik	
Systémový administrátor	
Databázový administrátor	
Designér systému	
Lektor	
Programátor	
Testér	

- Po uplynutí této doby má Poskytovatel právo po dohodě s Objednatelům upravit profesní sazby formou dodatku ke smlouvě.
- Poskytovatel má nárok na úhradu cestovních nákladů prokazatelně vzniklých v souvislosti s poskytováním služeb dle čl. III. odst. 2. smlouvy. Náhradu těchto nákladů bude Poskytovatel Objednateli účtovat současně s cenami podle odst. 2. a odst. 3. tohoto článku, a to na základě předložení kopií dokladů o vynaložení cestovních a ubytovacích nákladů Objednateli. Dohodnutá sazba za cestovné je 10 Kč/km bez DPH.
- Smluvní strany se dohodly, že pro účel výpočtu sazby náhrad cestovních nákladů činí vzdálenosti v kilometrech Olomouc, sídlo Poskytovatele – Město Brno, místo plnění a zpět 170 km, tj. 1 700 Kč bez DPH. Poskytovatel není oprávněn účtovat Objednateli cestovní náklady, jedná-li se o návštěvu Objednatelům za účelem odstraňování závad způsobených výhradně Poskytovatelem.

Článek VI.

Platební podmínky

- Ceny dle čl. V. smlouvy budou uhrazeny na základě faktur – daňových dokladů (dále jen faktura) vystavených Poskytovatelem a zaslaných na adresu: Žlutý kopec 7, Brno, PSČ 656 53 nebo elektronickou cestou na adresu [REDACTED].
- Splatnost cen je 30 dní ode dne doručení faktury Objednateli.
- Paušální cena dle čl. V., odst. 2. smlouvy za dodávky služeb poskytovaných na paušální bázi dle čl. III. odst. 1. bodu 1.1. smlouvy bude Objednatelům hrazena v pravidelných měsíčních platbách. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den příslušného měsíce.
- Sjednaná cena dle profesních sazeb dle čl. V., odst. 3 smlouvy za dodávky služeb poskytovaných na dodávkové bázi dle čl. III. odst. 1. bodu 1.2 smlouvy bude Objednatelům uhrazena po ukončení realizace příslušného plnění. Zásady poskytování služeb na dodávkové bázi se řídí **Přílohou č. 5** smlouvy. Faktura bude vystavena na základě předávacího protokolu dle **Přílohy č. 5** smlouvy. Zdanitelným plněním je okamžik vystavení předávacího protokolu.
- Faktura musí obsahovat všechny údaje uvedené v § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen ZDPH), dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.
- Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit Poskytovateli s tím,

že Poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě Objednatel není v prodlení s úhradou faktury.

7. V případě, že Objednatel fakturu vrátil bezdůvodně, přestože je faktura správná a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta splatnosti se nestaví a pokud Objednatel fakturu neuhradil v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
8. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře. Povinnost Objednatele zaplatit Poskytovateli vyúčtovanou dohodnutou cenu je splněna dnem odeslání platby z účtu Objednatele.
9. Bude-li Objednatel k datu uskutečnění zdanitelného plnění či k datu poskytnutí úplaty za něj dle ZoDPH ručit za nezaplacenou DPH (§ 109 ZoDPH) ze strany Poskytovatele, je oprávněn část ceny odpovídající DPH uhradit přímo na bankovní účet příslušného správce daně. Část ceny odpovídající DPH se v takovém případě považuje za uhrazenou.
10. Objednatel nebude Poskytovateli poskytovat žádné zálohy před zahájením poskytování služeb.
11. Poskytovatel je oprávněn 1× ročně upravit ceny dle čl. V. smlouvy o inflaci, vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, dle oznámení Českého statistického úřadu. Toto zvýšení je Poskytovatel povinen písemně sdělit Objednateli. Takto zvýšené ceny mohou být účtovány od kalendářního měsíce následujícího po písemném oznámení Objednateli.

Článek VII. Trvání smlouvy

1. Služby dle smlouvy začnou být Objednateli poskytovány po podpisu obou smluvních stran. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouva zaniká:
 - 2.1. písemnou dohodou smluvních stran,
 - 2.2. písemnou výpovědí ze strany Objednatele nebo Poskytovatele i bez udání důvodu,
 - 2.3. odstoupením dle čl. VII. odst. 6. smlouvy.
3. Výpovědní doba činí šest měsíců a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
4. Prodlení s platbou ceny dle čl. V. smlouvy, po dobu delší než 60 dnů nebo závažná porušení ujednání uvedených ve smlouvě jsou důvodem k odstoupení od smlouvy. Smlouva tak zaniká ex nunc, tzn. s účinky k okamžiku doručení takového projevu vůle druhé smluvní straně.
5. Za závažné porušení ujednání uvedených ve smlouvě se považuje takové porušení smluvních podmínek, které nebylo viníkem napraveno ani po dvou písemných upozorněních poškozené strany ve lhůtách v těchto upozorněních uvedených. Mezi těmito dvěma upozorněními musí být časový úsek alespoň jeden týden.
6. Odmítne-li smluvní strana, jíž je adresována zásilka obsahující výpověď či odstoupení od smlouvy, tuto zásilku převzít, považuje se tato zásilka za doručenu dnem odmítnutí převzetí takové zásilky.
7. Účinností výpovědi či odstoupení od smlouvy není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé porušením podmínek smlouvy ani nárok na zaplacení smluvní pokuty, který vznikl před účinností výpovědi či odstoupení od smlouvy, ani nárok Poskytovatele na zaplacení ceny za plnění řádně poskytnuté před účinností výpovědi či odstoupení od smlouvy.

8. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).

Článek VIII.

Závazky Objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli pro plnění smlouvy vzdálené připojení k systému a bude jej udržovat trvale v provozuschopném stavu. Poskyvatel se v této souvislosti zavazuje uzavřít s Objednatelem smlouvu o vzdáleném přístupu.
3. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk se Poskytovatelem, které budou po dobu platnosti smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Poskytovatelem a Objednatelem a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění Poskytovatele.
5. Oprávněné osoby Objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
6. Objednatel se zavazuje akceptovat nebo vznést připomínky k předanému plnění do 5 pracovních dnů od prokazatelného termínu předání. V opačném případě se předané plnění po uplynutí této lhůty považuje za akceptované.
7. Objednatel se zavazuje zajistit součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci smlouvy.
8. Výhradní povinností Objednatele je zajistit pravidelné zálohování systému (dat i programů) tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození. Povinností Objednatele je zajistit bezpečnost Poskytovatelem instalovaných komponent a konfigurací provedených Poskytovatelem.
9. Objednatel se zavazuje zajistit pozvání pověřeného zástupce Poskytovatele k veškerým závažnějším zásahům do svého informačního systému, které budou prováděny ze strany Objednatele. Pokud Objednatel hodlá zasáhnout do svého informačního systému bez pozvání Poskytovatele či bez jiných, jakýchkoliv konzultací se Poskytovatelem, doporučuje Poskyvatel, aby Objednatel vytvořil věrnou záložní kopii všech částí svého informačního systému před zásahem. Pokud tak neučiní, nese plnou odpovědnost za možné následky a Poskyvatel nezaručuje, že bude moci pokračovat v provádění dlouhodobé servisní podpory podle smlouvy.

Článek IX.

Závazky Poskytovatele

1. Poskyvatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu. Poskyvatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací a školení a dodání písemných materiálů ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Poskyvatel je odpovědný za škodu, která Objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících ze smlouvy.
3. Poskyvatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včas neposkytnutím potřebných informací či

dokumentů Objednatele nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah potřebných informací požadovaných specifikuje Objednateli Poskytovatel a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.

Článek X.

Smluvní pokuty, sankce

1. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou ceny dle čl. V. smlouvy má Poskytovatel nárok na zaplacení úroku z prodlení ze strany Objednatele ve výši 0,1 % z částky, s jejíž platbou je Objednatel v prodlení, za každý den takového prodlení.
2. Pro případ prodlení Poskytovatele s provedením služeb dle smlouvy a s nedodržením příslušných termínů má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny služeb, s nimiž je Poskytovatel v prodlení, za každý den takového prodlení.
3. V případě, že smluvní strana poruší povinnost mlčenlivosti, sjednanou v čl. XI. smlouvy vzniká druhé smluvní straně nárok na smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč.
4. Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.

Článek XI.

Mlčenlivost

1. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že jejich zaměstnanci či jiné osoby, které pro ně vykonávají činnost, zachovají mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v rámci plnění dle smlouvy, nebo které byly některou smluvní stranou označeny za důvěrné (vše dále jen důvěrné informace).
2. Důvěrné informace mohou být smluvními stranami použity výhradně k plnění smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují učinit opatření k ochraně důvěrných informací. Smluvní strany nesdělí či nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužijí ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužijí.
4. Důvěrnými informacemi nejsou informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé povinnosti vyplývající ze smlouvy, nebo o kterých tak stanoví zákon. Zpřístupnění informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
5. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie důvěrných informací, a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících ze smlouvy.
6. Smluvní strany se zavazují chránit osobní údaje. Pokud se smluvní strany v rámci plnění dle smlouvy dostanou do kontaktu s osobními údaji, jsou povinny je ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení smlouvy.
7. Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění dle smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajícími z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.
8. Povinnost mlčenlivosti dle tohoto odstavce trvá i po poskytnutí celého plnění dle smlouvy Objednateli.

Článek XII. Ostatní ujednání

1. Odpovědní zaměstnanci smluvních stran oprávněni jednat v rámci smlouvy:

a) ve věcech smluvních
Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

b)

ve věcech organizačních a akceptačních:
Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

c) ve věcech provozu datové sítě MOÚ

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

2. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
3. Poskytovatel prohlašuje, že zajištěním servisní podpory systému pro Objednatele neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského zákona a že tak činí v souladu s autorským zákonem.

Článek XIII. Závěrečná ujednání

1. Smlouva představuje komplexní a úplné ujednání mezi smluvními stranami.
2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
3. Poskytovatel bude po celou dobu plnění předmětu smlouvy oprávněným uživatelem nabízeného aplikačního programového vybavení s tím, že bude disponovat oprávněním zahrnujícím právo šířit, nastavovat, udržovat a v případě potřeby i upravovat nabízené aplikační programové vybavení, pokud je toto aplikační programové vybavení předmětem autorství anebo dodávky třetí strany.
4. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající ze smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky. Změny a doplnění smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků smlouvy podepsanými jejich statutárními zástupci.
5. Smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
6. Autentičnost smlouvy potvrzují smluvní strany svými vlastnoručními podpisy.

7. Součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

- a) Příloha č. 1: Specifikace služeb poskytovaných na paušální bázi
- b) Příloha č. 2: Rozsah služeb poskytovaných na paušální bázi
- c) Příloha č. 3: Reakční lhůty
- d) Příloha č. 4: Detailní kalkulace ceny
- e) Příloha č. 5: Způsob zajištění služeb poskytovaných na dodávkové bázi
- f) Příloha č. 6: Slovník pojmů

V Brně dne:

V Olomouci dne:

prof. MUDr. Marek Svoboda,
Ph.D.
Digitálně podepsal prof. MUDr. Marek
Svoboda, Ph.D.
Datum: 2021.07.07. 18:36:26 +02'00'

Digitálně podepsal
Datum: 2021.06.29. 12:47:24 +02'00'

prof. MUDr. Marek Svoboda, Ph.D.
Ředitel
Masarykův onkologický ústav
za Objednatele

TESCO SW a.s
za Poskytovatele

Příloha č. 1. **Specifikace služeb poskytovaných na paušální bázi**

Kategorie služby	Oblast služby	Popis obsahu služeb
Garanční služby (Provoz)	Moduly IS FAMA+ dle čl.II odst. 2.	Odstraňovat programové chyby kategorie A související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie A je taková chyba, kdy programový produkt nebo jeho některou klíčovou funkci není možné používat, dochází k závažnému narušení uživatelských dat, dochází k opakovanému zhroucení celého systému.
		Odstraňovat programové chyby kategorie B související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie B je taková chyba, kdy použitelnost programového produktu je snížena, důležité úlohy jsou nezpracovatelné.
		Odstraňovat programové chyby kategorie C související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie C je taková chyba, kdy programový produkt nebo jeho důležité úlohy pracují, ale omezeně s chybou, která má vliv na ostatní části systému.
		Poskytovat součinnost pro řešení problémů souvisejících se systémovou infrastrukturou (HW a systémový SW) na které je provozována servisovaná aplikace.
		Administrace testovacího prostředí aplikace (klientská a databázová část) a aktualizovat je s ohledem na změny v ostré verzi.
Konzultační služby (Hot-line)	IS FAMA+	Pro zvolené zástupce Objednatele poskytování konzultací a hot-line týkající se provozu aplikace prostřednictvím emailové a telefonické komunikace, webové aplikace Helpdesk, popřípadě osobní konzultace za podmínek stanovených v článku V.
		Zpracování podkladů související s provozem a rozvojem systému dle požadavku Objednatele. Zahrnuje posouzení požadavku, zpracování návrhu řešení, projednání s klíčovými uživateli.
Implementační služby (rozvoj)	IS FAMA+	Realizace menší úpravy aplikace dle požadavků zvolených zástupců Objednatele v rozsahu předplacených hodin v daném měsíci. Za menší úpravy aplikace se považují např. tyto úpravy: <ul style="list-style-type: none"> - změny workflow - úpravy formulářů (rozšíření o další atributy, skrytí atributů, úpravy aplikačních metod) - úpravy tiskových výstupů - vyžádaná školení v sídle Objednatele
Aktualizační služby (nové verze)	Moduly IS FAMA+ dle čl.II odst. 2	Poskytovatel se zavazuje nabídnout Objednateli programové úpravy systému, provedené na základě rozvojových plánů a promítnout na žádost Objednatele tyto programové úpravy do systému. Poskytovatel garantuje bezchybnou funkčnost promítnutých změn a zároveň garantuje bezchybnou funkčnost ostatních modulů systému, kterých se provedené změny netýkaly. Implementace (instalace, zaškolení, migrace dat) není obsažena v ceně aktualizčních služeb.

Příloha č. 2. **Rozsah služeb poskytovaných na paušální bázi**

Kategorie služby	Rozsah služby	Měsíční rozsah na prvek	Poznámka
Garanční služby	Moduly IS FAMA+ dle čl.II odst. 2	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen. Poskytování služeb se vztahuje pouze na ty moduly, které jsou uvedeny ve sloupci "Rozsah služby".	
Konzultační služby (Hot-line)	IS FAMA+		Nevyčerpané hodiny v daném měsíci lze převádět do následujících měsíců v rámci jednoho kalendářního roku. Hodiny nelze převádět do jiných služeb.
Implementační služby (rozvoj)	IS FAMA+		Nevyčerpané hodiny v daném měsíci lze převádět do následujících měsíců v rámci jednoho kalendářního roku. Hodiny nelze převádět do jiných služeb.
Aktualizační služby (nové verze)	Moduly IS FAMA+ dle čl.II odst. 2	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen. Poskytování služeb se vztahuje pouze na ty moduly, které jsou uvedeny ve sloupci "Rozsah služby".	

Příloha č. 3. **Reakční lhůty služeb**

Reakční lhůty služeb						
Kategorie služby	Oblast služby	Druh činnosti	Časový rozsah		Reakční lhůty	
			Dny v týdnu	Provozní hodiny	Max. doba odezvy	Max. doba zahájení řešení
Garanční služby (Provoz)	Moduly IS FAMA+ dle čl.II odst. 2	Odstraňovat programové chyby kategorie A	Po-Pá	08:00-16:00	2 hod	6 hod
		Odstraňovat programové chyby kategorie B	Po-Pá	08:00-16:00	2 hod	12 hod
		Odstraňovat programové chyby kategorie C	Po-Pá	08:00-16:00	2 hod	16 hod
Konzultační služby (Hot-line)	IS FAMA+	Všechny činnosti konzultačních služeb	Po-Pá	08:00-16:00	4 hod	8 hod
Implementační služby (rozvoj)	IS FAMA+	Všechny činnosti implementačních služeb	Po-Pá	08:00-16:00	8 hod	Následující instalační cyklus
Aktualizační služby (nové verze)	Moduly IS FAMA+ dle čl.II odst. 2	Všechny činnosti aktualizačních služeb	Po-Pá	08:00-16:00	není stanovena	není stanovena
			Po-Pá			

Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Poskytovatele a Objednatele upravena.

V situaci, kdy se žádá o vzdálený přístup nebo součinnost Objednatele, tak se přerušují garantované doby odezvy pro odstranění chyb.

Příloha č. 4. **Detailní kalkulace ceny**

Cena služeb								
Kategorie služby	Oblast služby	Způsob kalkulace	Měsíční rozsah jednotek	Jednotka	Cena/Jednotku	Roční cena	Měsíční cena	Poznámka
Garanční služby	Moduly IS FAMA+ dle čl.II odst. 2			licence IS Fama+				
Konzultační služby (Hot-line)	IS FAMA +			hodina				
Implementační služby	IS FAMA+			hodina				
Aktualizační služby (nové verze)	Moduly IS FAMA+ dle čl.II odst. 2			licence IS Fama+				
Celkem bez DPH						306 096 Kč	25 508 Kč	

Příloha č. 5. **Způsob zajištění služeb poskytovaných na dodávkové bázi**

1. Poskytovatel se zavazuje, že bude provádět služby na dodávkové bázi na základě oběma smluvními stranami odsouhlasených požadavků Objednatele.
2. Požadavky předkládají oprávněné osoby Objednatele, uvedené v čl. XII. smlouvy.
3. Požadavky se evidují v aplikaci Helpdesk. Požadavek bude detailně popsán spolu s navrženým termínem realizace.
4. Poskytovatel je povinen potvrdit Objednateli příjem požadavku do 2 pracovních dnů po jeho obdržení. Do 5 pracovních dnů po obdržení požadavku se zašle Poskytovateli vyjádření obsahující termín a cenu realizace požadavku.
5. Potvrzením návrhu řešení se Objednatel zavazuje k odběru požadované služby.
6. Po realizaci požadavku předloží Poskytovatel Objednateli výstupy k posouzení.
7. Objednatel bez zbytečného odkladu provede nezbytné kontrolní činnosti a nejpozději do 5 pracovních dnů sdělí výsledek akceptace.
8. Pokud Objednatel nesdělí výsledek akceptace v této lhůtě, má se za to, že akceptace proběhla a realizace požadavku byla ukončena a schválena bez připomínek. Poskytovatel má právo vystavit jednostranný Předávací protokol, na jehož základě může provést fakturaci realizace požadavku.
9. Výsledkem akceptace se rozumí:
 - **Schváleno** – lze provést fakturaci požadavku na základě Předávacího protokolu.
 - **Schváleno s připomínkami** – Objednatel uvede připomínky formou komentáře k požadavku a Poskytovateli nevzniká právo fakturovat do doby odstranění připomínek a následné akceptace Objednatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
 - **Neschváleno** - znamená, že nelze ukončit realizaci požadavku.

Příloha č. 6. **Slovník pojmů**

Slovník pojmů	
Pojem	Výklad
Chyba	Chyba je takový stav programového produktu, kdy produkt při svém běhu neočekávaně ukončí vykonání požadované operace.
Neshoda	Stav, kdy produkt vykonává požadované operace, ale jejich výsledek nesplňuje očekávání uživatele.
Pracovní dny	Jedná se o dny pondělí až pátek mimo dny státního svátku.
Provozní hodiny	Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých jsou poskytovány uvedené služby.
Max. doba odezvy	Odezva je úkon, při kterém dojde ze strany Poskytovatele k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Objednatele a stanovení začátku realizace požadavku.
Maximální doba zahájení řešení	Zahájení řešení je takový úkon, při kterém dojde k zahájení zpracování požadavku. Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Poskytovatele a Objednatele upravena.
Následující instalační cyklus	Následující instalační cyklus je definován jako první instalační cyklus, který Poskytovatel realizuje nejpozději k poslednímu dni následujícího měsíce ode dne zadání požadavku.
Náhrada škody	Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.
Oprávněná osoba Objednatele	Osoba Objednatele, která má oprávnění zadávat požadavky Objednatele ve webové aplikaci HelpDesk.
Akceptace	Způsob převzetí předmětu plnění definovaný obecnými obchodními podmínkami TESCO SW a. s.