

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ ÚDRŽBY A ZVÝŠENÉ TECHNICKÉ PODPORY INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

Č. smlouvy

2 0 1 6 S L A 2 0 1

Budějovický Budvar, národní podnik, Budweiser Budvar, National Corporation, Budweiser Budvar, Entreprise Nationale		a		
Se sídlem:	K. Světlé 512/4, České Budějovice 3, PSČ 370 04 České Budějovice Doručovací číslo 370 21		Se sídlem:	
Jednající:	Ing. Petr Žáček, Ekonomický ředitel		Jednající:	
IČ :	24240711		IČ :	
DIČ :	CZ24240711		DIČ :	
Zapsaná v obchodním rejstříku:	vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, AV 325		Zapsaná v obchodním rejstříku:	
Bankovní spojení:	Komerční banka a.s., č. účtu: 23 709 – 231 / 0100		Bankovní spojení:	
(dále jen „ Objednatel “)			(dále jen „ Poskytovatel “)	

(společně dále také jen „**Smluvní strany**“ nebo „**strany Smlouvy**“)

Smluvní strany uzavírají níže uvedeného data tuto smlouvu o dílo dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění (dále jen „**OZ**“) - (dále jen „**Smlouva**“).

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Předmětem této smlouvy je:

1.1.1. dohoda *Poskytovatele* a *Objednatele* o podmínkách poskytování údržby a zvýšené technické podpory informačního systému pro mobilní podporu sekundární distribuce a elektronické evidence tržeb podle přísl. ust. zákona č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb, vedeného dále v této *Smlouvě* pod obchodním názvem PLANTOUR MOBILE, (dále též jen "softwarové produkty"), ke kterým má *Objednatel* uživatelská práva získaná od *Poskytovatele* na základě Smlouvy o dílo, č. smlouvy 2016S317. Účelem podpory je zabezpečit *Objednateli* poskytnutí odborných služeb a odborné pomoci při provozu a užití softwarových produktů v rozsahu a za podmínek definovaných touto smlouvou.

1.1.2. závazek *Poskytovatele* poskytovat v rámci technické podpory:

1.1.2.1. Technickou podporu za účelem zachování provozuschopnosti softwarových produktů a za účelem odstranění vad vyskytujících se v softwarových produktech.

- 1.1.2.2. Technickou podporu za účelem zachování provozuschopnosti modifikací softwarových produktů a za účelem odstranění vad vyskytujících se v modifikacích.
- 1.1.2.3. Přijetí nahlášených požadavků a jejich řešení v termínech a dle postupů dohodnutých smlouvou.
- 1.1.2.4. Vedení evidence a statistiky nahlášených požadavků a jejich pravidelné předávání *Objednateli*.
- 1.1.2.5. Zahájení prací na řešení a odstranění nahlášených vad v časech garantovaných touto smlouvou.
- 1.1.3. **závazek *Poskytovatele* zajistit v rámci průběžné údržby informačního systému:**
 - 1.1.3.1. Poskytnutí nových verzí (upgrade) softwarových produktů s jeho optimalizovanými funkcemi včetně přizpůsobení (reaplikace) všech dosud dodaných modifikací a aktualizace dokumentace změn (release notes).
 - 1.1.3.2. Poskytnutí součinnosti při řešení problémů spojených s přenosem dat mezi primárním systémem *Objednavatele* (Infor ERP System) a PLANTOUR MOBILE, v rozsahu interface realizovaných v rámci implementace dle Smlouvy o dílo.
- 1.1.4. **závazek *Poskytovatele* zajistit Helpdesk:**
 - 1.1.4.1. *Poskytovatel* poskytuje kontaktním osobám *Objednatele*, telefonickou podporu, Helpdesk, v rozsahu poskytnutí odpovědí na otázky týkající se problémových situací vzniklých při používání softwarových produktů, tzn. k obsluze, k problémovým stavům, k chování v rozporu s popisem v uživatelské dokumentaci (uživatelský manuál).
 - 1.1.4.2. *Závazek *Poskytovatele* zajistit zvýhodněné sazby pro služby a požadavky nad rámec rozsahu servisní péče dle Ceníku služeb uvedeného v Příloze č.2 této smlouvy.*
- 1.1.5. *Závazek *Objednatele* zaplatit cenu za tuto servisní podporu v souladu s touto smlouvou a poskytovat *Poskytovateli* potřebnou součinnost dle této smlouvy.*
- 1.2. Podpora dle této smlouvy je omezena na softwarové produkty instalované na jednotkách zpracování dat uvedených v Příloze č.1 "Seznam instalací". Změna instalace a místa instalace musí být písemně sdělena *Poskytovateli* a vyznačena v dodatku k Příloze č.1 "Seznam instalací". Dodatečné náklady vzniklé změnou místa instalace při provádění péče jdou k tíži *Objednatele*.
- 1.3. Výroba modifikací softwarových produktů a plnění sjednaná nad rámec této smlouvy budou účtovány zvlášť na základě *Objednatelem* písemně akceptované cenové nabídky.
- 1.4. Smluvní strany výslovně ujednaly, že práva a závazky vyplývající z této smlouvy může *Objednatel* za trvání předmětné smlouvy bezplatně převést na jinou společnost skupiny nebo na svého právního nástupce. *Poskytovatel* bude v takových případech písemně informován o názvu společnosti, na kterou bude převod uskutečněn.

2. ROZSAH SLUŽEB, PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE VŮČI OBJEDNATELI

- 2.1. *Poskytovatel* je povinen poskytnout *Objednateli* servisní podporu v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou.

2.2. *Poskytovatel* se zavazuje softwarové produkty vyvíjet v souladu s hlavními technologickými směry a trendy uplatňovanými v oblasti vývoje informačních systémů.

2.3. Technická podpora zahrnuje:

2.3.1. **UPGRADE softwarových produktů**, tedy:

2.3.1.1. *Poskytovatel* garantuje *Objednateli* poskytování aktualizovaných verzí softwarových produktů. Aktualizované verze budou reflektovat změnu legislativního stavu, zahrnovat zlepšení a zdokonalení softwarových produktů a mohou zahrnovat revize, které se vztahují ke změnám v obchodní praxi, udržují softwarové produkty v souladu s aktuálním všeobecným technologickým vývojem a všeobecnými požadavky koncových uživatelů nebo je *Poskytovatel* považuje z jiných důvodů za vhodné.

2.3.1.2. *Poskytovatel* se zavazuje předem informovat *Objednatele* o zamýšlené aktualizaci a jejím rozsahu. Termín provedení upgrade musí být vždy písemně odsouhlasen *Objednatелеm*, přičemž za písemné odsouhlasení lze považovat též elektronickou formu (e-mail). Pokud je to možné, probíhá upgrade prostřednictvím vzdáleného přístupu.

2.3.1.3. Součástí dodávky aktualizovaných verzí jsou nové nebo doplňující verze uživatelské dokumentace v elektronické podobě.

2.3.1.4. Po nasazení nové verze do produktivního prostředí *Poskytovatel* zajistí zvýšenou technickou podporu.

2.3.2. **HELP DESK**, tedy:

2.3.2.1. *Poskytovatel* poskytuje *Objednateli* průběžné poradenství k užití softwarových produktů. Poradenství je poskytováno po telefonu nebo prostřednictvím emailu, v pracovní dny, v pracovní době od 9.00 do 17.00 hod. Helpdesk pro hlášení vad je poskytován po telefonu nebo prostřednictvím emailu, v pracovní dny, v pracovní době od 9.00 do 17.00 hod., mimo uvedenou dobu po předchozí písemné objednávce.

2.3.2.2. HELP DESK mohou využívat pouze oprávnění pracovníci *Objednatele*.

2.3.2.3. Kontakty *Poskytovatele* pro HELPDESK jsou uvedeny v Příloze č. 3.

2.3.3. **Řešení vad softwarových produktů**, tedy:

2.3.3.1. *Poskytovatel* provádí podporu softwarových produktů na základě obdržení písemné výzvy *Objednatele* k odstranění chyb a jiných závad, které se objeví během užívání softwarových produktů, přičemž za písemnou formu je považována elektronická forma (e-mail). *Objednatel* je povinen zajistit, aby byla hlášení zasilána pouze oprávněnými pracovníky *Objednatele*. Vadu typu A je povinen *Objednatel* nahlásit *Poskytovateli* rovněž telefonicky. Řádné písemné nahlášení vady je *Objednatel* povinen doručit *Poskytovateli* v nejkratší možné lhůtě po telefonickém nahlášení.

2.3.3.2. Vada existuje, jestliže softwarový produkt neplní funkce uvedené v uživatelském manuálu, dodává chybné výsledky nebo nekontrolovatelně přerušuje svůj provoz.

2.3.3.3. K odstranění chyby patří lokalizace její příčiny, chybová diagnóza a odstranění vady, nebo – pokud to není s vynaložením odpovídajícího úsilí možné – zajištění provozní připravenosti softwarového produktu pomocí náhradního řešení.

2.3.3.4. Průběh servisní podpory při vadách softwarových produktů:

a) Oprávněná osoba *Objednatele* nahlásí chybu nebo jinou závadu vždy písemně ve formě "Protokolu o hlášení vady" viz. Příloha č. 4 (dále též "*protokol*") na kontaktní adresu *Poskytovatele*:

Email:	
--------	--

údaje:

b) *Objednatel* v protokolu vždy uvede (pokud jsou mu známy) následující

- Přesný a srozumitelný popis vady;
- Klasifikace vady (kategorie A,B,C; viz. níže) dle *Objednatele*;
- Popis, jak se vada projevuje;
- Identifikaci, kde k vadě dochází (PC, prostředí, uživatel, atd.);
- Postup, jak vadu reprodukovat;
- Popis nestandardních akcí (odchylek od běžných uživatelských postupů) a jiných mimořádných zásahů na straně *Objednatele*, a případně třetí strany, byly-li tyto provedeny.

Lze-li to po *Objednateli* spravedlivě požadovat s ohledem na povahu vady, uvede *Objednatel* v protokolu tyto informace:

- Požadovaný způsob nápravy vady;
- Odkaz na data a přílohy, které vykazují reklamovaný jev;
- Výčet činností a postupů, které byly *Objednatelem* při řešení chyby uskutečněny;
- Otisky obrazovek dokumentující průběh problému.

c) *Poskytovatel* se zavazuje bez zbytečného odkladu reagovat na nahlášenou vadu. V případě, že se jedná o podstatnou vadu, tj. vysoce naléhavou vadu, která vznikla nesouladem mezi dodaným software a uživatelským manuálem a jejím důsledkem je ohrožení provozu *Objednatele*, vyvine *Poskytovatel* maximální úsilí k jejímu okamžitému odstranění, popř. navrhne náhradní řešení.

d) *Poskytovatel* se zavazuje zajistit odstranění vad nahlášených kontaktní osobou *Objednatele* ve lhůtách dle následující klasifikace vad. Kategorie závad a čas v pracovních dnech/pracovních hod pro vyřešení, resp. pro poskytnutí dočasného náhradního řešení po přijetí oznámení závady:

Vada kategorie A – Vysoce naléhavé (Havárie). Vada způsobuje zastavení nebo zhroucení systému během normálního používání, přičemž tento stav znemožňuje běžný provoz *Objednatele*. V případě, že vada je takového charakteru, že znemožňuje plnění zákonných požadavků stanovených zákonem č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb, jedná se vždy o Vadu kategorie A. *Poskytovatel* zahájí práce na odstranění vady **nejpozději do 3 hodin** od jejího řádného nahlášení *Objednatelem*. Bude-li to možné, může také provést opravu nebo poskytnout *Objednateli* alternativní návod, kterým vadu obejde, jak používat softwarový produkt tak, aby bylo možno vadu obejít až do termínu konečného odstranění vady. Reprodukovatelná vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na obchodní činnost *Objednatele*, **nejpozději do 8 hodin** od řádného nahlášení. *Objednatel* informuje o zaslání hlášení vážné vady kategorie A *Poskytovatele* vždy rovněž telefonicky. *Poskytovatel* se zavazuje k zahájení řešení vady A ihned po telefonickém nahlášení. Za řádné nahlášení je považováno písemné hlášení dle tohoto článku.

Vada kategorie B – Středně naléhavé (Významná chyba). Vada způsobuje, že část dodaného systému se významně odchyluje od popisované specifikace v uživatelském manuálu, funkčnost software je ve svých funkcích

degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz *Objednatele* a software nelze plnohodnotně používat. *Poskytovatel* je povinen zahájit práce na odstranění vady **nejpozději během 8 hodin** po jejím řádném nahlášení *Objednatelem*. Reprodukovatelná vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na obchodní činnosti *Objednatele*, **nejpozději však do 3 pracovních dnů** od nahlášení. *Objednatel* může avizovat hlášení vady kategorie B *Poskytovatele* rovněž telefonicky. Za řádné nahlášení je považováno písemné hlášení dle tohoto článku.

Vada kategorie C – Málo nálehavé (Prostá chyba). Drobné vady, které nespádají do kategorií A a B – *Poskytovatel* je povinen zahájit práce na odstranění vady **nejpozději do 3 pracovních dnů** od nahlášení *Objednatelem*. Reprodukovatelné vady softwarových produktů a vady mapových podkladů budou **odstraněny a dodány *Objednateli* do 20 pracovních dnů** po jejím nahlášení nebo v rámci průběžně zabezpečovaného update, pravidelně v termínech update.

Uvedené lhůty se vztahují na pracovní dny a pracovní dobu *Poskytovatele* od 9.00 do 17.00 hod.

) *Poskytovatel* přidělí hlášení číslo protokolu a potvrdí převzetí chybového protokolu elektronickou poštou oprávněné osobě *Objednatele*.

f) Pokud je nahlášený problém akceptován ze strany *Poskytovatele* jako chybné chování softwarového produktu, informuje *Poskytovatel* *Objednatele* o akceptaci vady. V případě, že nebude možné ze strany *Objednatele* reprodukovat reklamovaný jev nebo nebude-li hlášení obsahovat některý z bodů dle tohoto článku a jeho absence bude překážkou pro vyřešení vady, pak se *Poskytovatel* a *Objednatel* dohodnou na způsobu řešení vady.

g) V případě, že *Poskytovatel* nesouhlasí s kategorií vady přidělenou v protokolu *Objednatelem*, informuje neprodleně kontaktní osobu *Objednatele* s uvedením důvodů návrhu na přefazování vady do jiné kategorie.

h) Pro dodanou opravu je vždy nejprve proveden akceptační test v produkčním prostředí *Objednatele* v případě vady kategorie „A“ a v ostatních případech v testovacím prostředí *Objednatele*. *Objednatel* informuje *Poskytovatele* o výsledku testu písemnou formou, přičemž za písemnou formu lze považovat též elektronickou formu (e-mail). V případě pozitivního výsledku je hlášení o vadě uzavřeno. V případě, že *Objednatel* neinformuje *Poskytovatele* o výsledku testu do 3 pracovních dnů, je považována vada za odstraněnou a hlášení o vadě za uzavřené.

2.4. *Poskytovatel* zasílá *Objednateli* pravidelně vždy k 10. dni měsíce přehled o stavu hlášení a otevřených požadavků na určenou kontaktní osobu *Objednatele*. V případě nesouhlasu se stavem hlášení *Objednatel* reaguje nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne přijetí evidence stavu hlášení. V případě, že *Objednatel* nereaguje, je stav považován za odsouhlasený.

2.5. V případě, že vada nevznikla vinou *Poskytovatele*, je *Poskytovatel* *Objednateli* oprávněn účtovat náklady spojené s identifikací, analýzou a případnou opravou této vady v cenách dle Ceníku služeb uvedeného v Příloze č.2 této smlouvy.

2.6. V ceně servisní podpory dle této smlouvy nejsou zahrnuty:

- servisní podpora mimo doby, upravené v tomto článku,
- servisní podpora pro softwarové produkty, které nejsou používány v souladu s podmínkami použití předepsanými nebo doporučenými *Poskytovatelem*,
- servisní podpora pro softwarové produkty, které byly změněny vlastním programováním *Objednatele* či třetí strany,

- vytvoření modifikací nad rámec Smlouvy o dílo

Dodatečné výkony dle tohoto článku provede *Poskytovatel* na základě písemné objednávky *Objednatele* a za úplaty dle Ceníku služeb uvedeného v Příloze č. 2 smlouvy.

- 2.7.** Vyjma podpory sjednané v tomto článku poskytuje *Poskytovatel* *Objednateli* i tzv. doplňkové služby. Požadavky na poskytnutí doplňkových služeb jsou přijímány výhradně písemnou formou, tj. elektronickou poštou nebo poštou. Doplňkové služby jsou *Objednateli* poskytnuty ve sjednaném termínu, na základě písemné objednávky, jedná se zejména o:

Služba	Popis
Instalace softwarových produktů a modulů	Služby pracovníka Poskytovatele poskytnuté za účelem instalace a konfigurace softwarových produktů.
Logická kontrola dat	Služby poskytnuté pro odhalení chyb v datových souborech. Služba datové kontroly je poskytována na pracovišti <i>Objednatele</i> , <i>Poskytovatele</i> , pomocí vzdáleného přístupu nebo dle dohody.
Servisní práce na datech	Služby poskytnuté pro odstranění chyb v datových souborech, pokud chyba v datech není způsobena vadou ze strany <i>Poskytovatele</i> . Služba je poskytována na pracovišti <i>Objednatele</i> , <i>Poskytovatele</i> , pomocí vzdáleného přístupu, nebo dle dohody.
Zakázkové programátorské práce	Služby poskytnuté za účelem vývoje specifických modifikací softwarových produktů nebo datových interface, převody nebo transformace datových souborů.
Analytické práce a konzultace	Služby pracovníka Poskytovatele poskytnuté za účelem odborného řešení problematiky spojené s provozem softwarových produktů.
Školení uživatelů	Služby pracovníka Poskytovatele poskytnuté za účelem seznámení pracovníků <i>Objednatele</i> s obecnými a novými funkčními vlastnostmi softwarových produktů. Služby školení jsou poskytovány na pracovišti <i>Objednatele</i> nebo <i>Poskytovatele</i> .

- 2.8.** V případě havárie hardwarového prostředí na straně *Objednatele*, jehož důsledkem bude nemožnost využívání informačního systému *Poskytovatele*, *Poskytovatel* vyvine vždy maximální úsilí k urychlenému znovu zprovoznění informačního systému *Poskytovatele*. Předpokladem je zajištění požadavků na součinnost ze strany *Objednatele*.

3. POVINNOST SOUČINNOSTI OBJEDNATELE

- 3.1.** *Objednatel* se zavazuje umožnit *Poskytovateli* časově neomezený přímý (vzdálený) přístup do svého systému z pracoviště technické podpory *Poskytovatele*. Jedná se o produktivní a testovací prostředí *Objednatele*. Testovací prostředí zřizuje *Objednatel* pro možnost testování modifikací, opravných patchů pro vady a nových verzí. Přístup do systému *Objednatele* pomocí přímého připojení umožní *Poskytovateli* diagnostikovat a řešit problém ze vzdáleného

pracoviště. *Objednatel* bere na vědomí, že vzdálená správa a podpora dle této smlouvy, mohou být poskytovány pouze v případě, nebude-li toto znemožněno technickou nezpůsobilostí na straně *Objednatele*, nebo pokud poskytnutí této služby nebude znemožněno vyšší mocí.

- 3.2. Při zjištění, lokalizaci a hlášení chyb a jiných závad je *Objednatel* povinen řídit se uživatelským manuálem patřícím k softwarovému produktu a případnými dalšími doporučeními a upozorněními *Poskytovatele*. *Objednatel* učiní potřebná opatření ke zjištění, lokalizaci a dokumentaci chyby, nebo jiné závady.
- 3.3. *Objednatel* vynaloží maximální úsilí k zajištění, aby nahlášená vada byla pouze vadou softwarového produktu poskytnutého *Poskytovatelem*. V případě, že se ukáže, že nahlášená vada nebyla vadou softwarových produktů poskytnutých *Poskytovatelem*, *Poskytovatel* má právo fakturovat za provedené služby *Objednateli* cenu na základě hodinové sazby dle platného ceníku služeb uvedeného v Příloze č.2 Ceník služeb dle této smlouvy.
- 3.4. *Objednatel* nahlásí chybu softwarového produktu dle odsouhlaseného postupu uvedeného v článku 2, ve formě Protokolu o hlášení vady.
- 3.5. Před instalací opravené vady nebo změny softwarových produktů do produktivního prostředí, provede nejdříve *Poskytovatel* testování dodané změny v testovacím prostředí. Po úspěšném otestování provede test *Objednatel*. O výsledku testu bude *Objednatelem* proveden písemný záznam.
- 3.6. *Objednatel* provede akceptační test opraveného nebo změněného softwarového produktu poskytnutého *Poskytovatelem* a dohodne instalaci *Poskytovatelem* ihned, jak to bude prakticky proveditelné dle standardních vzájemně odsouhlasených postupů.
- 3.7. Akceptování dodané opravy, nebo změny softwarových produktů, bude vždy písemně potvrzeno *Objednatelem*. Písemné potvrzení akceptace bude vždy neprodleně doručeno *Poskytovateli* elektronickou poštou. V případě, že nebude akceptace doručena *Poskytovateli* do 5 pracovních dnů, je dodávka považována za akceptovanou a uzavřenou.
- 3.8. *Objednatel* zabezpečí servisnímu personálu *Poskytovatele* přístup k jednotkám zpracování dat uvedeným v Příloze č.1 Seznam instalací, na nichž jsou nainstalovány softwarové produkty. *Objednatel* udržuje rovněž funkčnost technických zařízení nutných pro provedení místních servisních prací, jako je dodávka proudu, telefonní spojení a datová vedení, a tyto v přiměřeném rozsahu zdarma poskytne.
- 3.9. *Objednatel* se zavazuje mít nainstalovanou na jednotkách zpracování dat v produktivním a testovacím prostředí poslední aktuální verzi softwarových produktů dodanou *Poskytovatelem* (včetně opravných verzí a modifikací převzatých od *Poskytovatele*).
- 3.10. Je povinností a odpovědností *Objednatele* zajistit zálohování dat tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození. *Poskytovatel* neodpovídá za škodu ani obchodní ztrátu vzniklou v důsledku ztráty, zničení nebo poškození dat a/nebo chybnými daty.
- 3.11. *Objednatel* se zavazuje písemně pozvat pověřeného zástupce *Poskytovatele* k veškerým závažnějším zásahům do systému, které budou prováděny ze strany *Objednatele*. Pokud *Objednatel* hodlá zasáhnout do systému bez pozvání *Poskytovatele*, či bez jiných, jakýchkoli konzultací se *Poskytovatelem*, doporučuje *Poskytovatel*, aby *Objednatel* vytvořil věrnou záložní kopii všech částí systému před zásahem, pokud tak neučiní, nese plnou odpovědnost za možné následky a *Poskytovatel* nezaručuje, že bude moci pokračovat v údržbě systému podle této smlouvy.

- 3.12. *Poskytovatel* nemá povinnost plnit závazky dle této smlouvy dle článku 2 po dobu, kdy je *Objednatel* v prodlení s plněním nebo neplní své závazky dle tohoto článku 3.

4. CENY SLUŽEB, PLATEBNÍ A DODACÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena byla stanovena dohodou smluvních stran a byla určena jako cena smluvní.
- 4.2. Cena za poskytování údržby a zvýšené technické podpory informačního systému [REDACTED] mobile a návazných modulů je stanovena ročním poplatkem ve výši [REDACTED] z ceny licencí.
- 4.3. Ceník doplňkových služeb je uveden v Příloze č. 2. Doplňkové služby poskytované *Poskytovatelem* dle odstavce 2.7: Konečná cena za poskytnuté služby je vypočítána jako součin hodinové sazby za daný typ služby a doby, po kterou *Poskytovatel* tuto službu prokazatelně poskytoval. Souvisí-li s realizací doplňkových služeb náklady na cestovné, je *Poskytovatel* oprávněn je *Objednateli* účtovat. Poskytnutí doplňkové služby bude vždy předem písemně odsouhlaseno *Objednatelem*.
- 4.4. Platba ceny za poskytování údržby a zvýšené technické podpory příslušného softwarového produktu je účtována vždy k 10. dni prvního měsíce daného ročního období a bude *Objednatelem* uhrazena na základě faktury vystavené *Poskytovatelem*. Poplatek na daný rok bude vypočten na základě skutečného počtu licencí příslušného software, zavedených v systému k poslednímu dni měsíce předchozího ročního období. V případě zahájení poskytování servisních služeb u nových nebo nově aktivovaných licencí v průběhu roku bude poměrná částka vypočtená dle licencí zavedených v systému ke dni zahájení poskytování servisních služeb doúčtována v rámci fakturace následujícího ročního období a bude *Objednatelem* uhrazena na základě faktury vystavené *Poskytovatelem*. Počet licencí je vždy uveden na daňovém dokladu.
- 4.5. V případě, že *Objednatel* získá v průběhu této smlouvy právo užívat další softwarové produkty nebo se navýší počet licencí již využívaných produktů, bude provedena na základě dohody mezi *Poskytovatelem* a *Objednatelem* aktualizace poplatků ve formě dodatku k této smlouvě.
- 4.6. V ceně za servisní podporu dle odst. 4.2 tohoto článku nejsou obsaženy servisní práce, které budou nutné z důvodu nedodržení instrukcí obsažených v dokumentaci k softwarovým produktům, z důvodu jiných forem chybné obsluhy nebo z důvodu nedbalého nebo záměrného poškození nebo z důvodu *Objednatelem* provedené změny softwarových produktů nebo nosičů, na kterých jsou tyto zaznamenány. Tyto servisní práce budou účtovány dle časové náročnosti na základě hodinových sazeb *Poskytovatele*, platných dle "Ceníku služeb", který je Přílohou č. 2 této smlouvy.
- 4.7. V případě zásahu na pracovišti *Objednatele* přísluší *Poskytovateli* náhrada cestovních nákladů dle "Ceníku služeb", který je Přílohou č.2 této smlouvy.
- 4.8. Datum splatnosti dle faktury je ve všech případech třicet (30) kalendářních dní od data jejího vystavení.
- 4.9. Všechny ceny ve *Smlouvě* jsou uvedeny v českých korunách (Kč). Cena je vždy uvedena bez daně z přidané hodnoty (DPH). K ceně bude připočtena DPH ve výši stanovené platnými a účinnými právními předpisy k okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění, pokud není plnění od daně osvobozeno.

- 4.10.** V případě, že trvání platnosti této smlouvy přesáhne 12 kalendářních měsíců, má *Poskytovatel* právo po dohodě se *Objednatelem* provést aktualizaci platného ceníku uvedeného v příloze č. 2 "Ceník služeb" této smlouvy.
- 4.11.** Splatnost je dodržena, je-li nejpozději v den splatnosti částka připsána na účet *Poskytovatele*. V případě neuhrazení některé z faktur vydané dle této smlouvy po dobu delší než 14 dnů po dni splatnosti má *Poskytovatel* právo pozastavit na základě písemného upozornění zaslaného *Objednateli* poskytování servisních služeb dle této smlouvy, až do doby vyrovnání všech závazků ze strany *Objednatele*. V tomto případě není povinen *Poskytovatel* zajišťovat služby a termíny dle této smlouvy.
- 4.12.** Všechny faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČ, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, číslo smlouvy přidělené *Objednatelem*, číslo faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
- 4.13.** Úhrada ceny bude provedena bezhotovostní formou převodem na bankovní účet *Poskytovatele*. Peněžité závazek je splněn dnem, kdy je částka odepsána z účtu *Objednatele*.
- 4.14.** Neuhradí-li *Objednatel* řádně cenu dle Smlouvy nebo její část, je povinen zaplatit *Poskytovateli* úrok z prodlení ve výši [REDACTED] z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

5. PLATNOST A ÚČINNOST

- 5.1.** Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma stranami Smlouvy a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 5.2.** Závazek ze Smlouvy zaniká:
- 5.2.1.** písemnou dohodou obou stran Smlouvy k určitému datu; nebo
 - 5.2.2.** zánikem některé ze stran Smlouvy bez právního nástupce.
 - 5.2.3.** výpovědí *Objednatelem*.
- 5.3.** *Objednatel* je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
- 5.3.1.** *Poskytovatel* je v prodlení s plněním termínů pro reprodukovatelné chyby A nebo B dle této smlouvy o více než 45 dní, ačkoli byla hlášení řádně v souladu s touto smlouvou nahlášena;
- 5.4.** *Poskytovatel* je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě:
- 5.4.1.** prodlení *Objednatele* se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 45 (čtyřicet pět) dnů a *Objednatel* a nezjedná nápravu ani do 15 (patnácti) dní od doručení písemného oznámení *Poskytovatele* o takovém prodlení.
- 5.5.** Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 5.6.** Odstoupením od Smlouvy se Smlouva ruší nikoliv od počátku, nýbrž ode dne doručení odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně (ex nunc).

- 5.7. *Objednatel je oprávněn vypovědět smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 3 měsíce a počne běžet první den měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi. V pochybnostech se má za to, že výpověď byla druhé straně doručena třetí den po odeslání.*
- 5.8. *Ukončením smlouvy nevznikne stranám povinnost vrátit plnění, která již byla řádně poskytnuta. V případě, že taková plnění v době účinnosti ukončení smlouvy poskytla jen jedna ze smluvních stran, je druhá smluvní strana povinna i po ukončení smlouvy splnit své závazky vázící se na plnění druhé smluvní strany, které jí již bylo řádně před ukončením smlouvy poskytnuto.*

6. VYŠŠÍ MOC

- 6.1. *Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto smlouvou, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost (dále jen „Vyšší moc“).*
- 6.2. *Za Vyšší moc ve smyslu této smlouvy se považují mimořádné okolnosti bránící dočasně nebo trvale splnění v ní stanovených povinností, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo jejich následky povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních, zejména hospodářských poměrů povinné strany, a dále překážky plnění, které byla tato strana povinna překonat nebo odstranit podle této smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy byla povinná strana již v prodlení. Ve smyslu § 2913 odst. (2) se povinnosti k náhradě škůdce zprostí, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli.*

7. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 7.1. *Všechny spory vznikající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní mezi sebou budou Smluvní strany řešit především smírem a vyvinou veškeré úsilí k tomu, aby bylo smírného řešení dosaženo bez zbytečného odkladu. V případě, že nebude smírného řešení dosaženo ani do 30 (třiceti) dnů ode dne, kdy jedna Smluvní strana o sporu informovala druhou Smluvní stranu, rozhoduje o sporu český obecný soud příslušný dle platné a účinné zákonné úpravy.*

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. *Smlouva stejně jako práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.*
- 8.2. *Smlouva může být měněna pouze písemně, a to vzestupně číslovanými písemnými dodatky ke Smlouvě podepsanými oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Za písemnou formu se pro tento účel nepovažuje elektronická komunikace.*
- 8.3. *Přílohami, představující nedílnou součást Smlouvy, jsou:*
Příloze č.1 "Seznam instalací".
Příloha č.2 "Ceník služeb"
Příloha č.3 "Seznam kontaktů"
Příloha č.4 "Protokol o hlášení chyby"

- 8.4.** *Smlouva* je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom.

9. PODPISY SMLUVNÍCH STRAN

- 9.1.** Strany Smlouvy shodně prohlašují, že si *Smlouvu* před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, bez zneužití tísně, nezkušenosti, rozumové slabosti, rozrušení nebo lehkomyšlnosti druhé Smluvní strany, na důkaz čehož připojují své podpisy.

Za Objednatele

V Českých Budějovicích, dne

Ing. Petr Žáček

Ekonomický ředitel

Budějovický Budvar, n.p.

Za Poskytovatele

V Praze, dne

Příloha č.1
Seznam instalací

Seznam instalací, platný ke dni podpisu smlouvy:

1.

Místo instalace: České Budějovice

Označení serveru (produktivní): bbpt

Označení serveru (testovací): bbpt

Databáze řešení (produktivní a testovací): MS SQL 2014 (ELS_BUDVAR a ELS_BUDVARTS)

Příloha č.2
Ceník služeb

Cestovní náklady		
Polovina doby na cestě krát hodinová sazba pracovníka		dle počtu hod
Cestovní náhrady za km		9 Kč / Km
Při jiném způsobu dopravy (letenky, jízdenka)		dle skutečných nutných nákladů předem odsouhlasených Objednatel
Náklady na ubytování		dle skutečných nákladů, maximálně do výše 1500,- Kč za noc
Sazby za přesčasovou a víkendovou práci		
Přesčasová sazba jako % standardní sazby		
Pracovní dny (přesčas)		150%
Víkend		150%
Sazby za služby		
Cena za jednotku času (=1 den = 8 hodin)		
Programové úpravy		9.600 Kč
Instalační práce		9.600 Kč
Školící práce		9.600 Kč
Ostatní		
Speciální dodávka kurýrem		dle skutečných nezbytných nákladů
Poštovné		dle skutečných nezbytných nákladů

Příloha č. 3
Seznam kontaktů

Poskytovatel:

Seznam kontaktních osob
Poskytovatel:

Oprávněné osoby pro:
Příjem hlášení na helpdesk:

Email: support@digitech.cz
Tel.: +420 250 250 800

Kontakty pro řešení hlášení:

Email: support@digitech.cz
Tel.: +420 250 250 800

Příloha č. 4
Protokol o hlášení vady

 Digitech ČR, s.r.o.		Protokol o hlášení vady - Service Certificate					
Zákazník:				Č. protokolu:			
Produkt:					Release:		
Typ požadavku:		Bug	Support	Change request			
Priorita dle zákazníka: A B C					Priorita akceptována DIG:		Y N
Náklady		Ano	Ne	dle smlouvy			
Status:		Vyřešeno		otevřeno	Sledování		
Prostředí:					Lokalita:		
Nahlásil / Jméno :				Telefon:			
Přijal den / čas:							
Vyřešeno den / čas:							
Popis:							

