

Smlouva o podpoře aplikačního programového vybavení systému OKbase

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) s přihlednutím k příslušným ustanovením zákona č. 121/2000 Sb. (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“)

Památník národního písemnictví

Se sídlem: Strahovské nádvoří 1, 118 38 Praha – Hradčany
IČ: 00023311
Bankovní spojení: Česká národní banka, Praha
Číslo účtu: 10437011/0710
Zastupuje: Mgr. Zdeňek Freisleben, ředitel
(dále jen „Uživatel“)

a

OKsystem a.s.

Se sídlem: Na Pankráci 1690/125, 140 21 Praha 4 - Nusle
IČ: 27373665
DIČ: CZ27373665
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
Číslo účtu: 48973004/2700
Zastupuje: Ing. Vítězslav Ciml, místopředseda představenstva
(dále jen „Dodavatel“)

(společně pak „Smluvní strany“)

uzavírají tuto

Smlouvu o podpoře aplikačního programového vybavení systému OKbase (dále jen „Smlouva“)**1. Obecná ustanovení**

- 1.1. Uživatel uzavřel s Dodavatelem následující smlouvu, kterou tato Smlouva nahrazuje v příslušných ujednáních podmínek služeb poskytování SaaS jako jediná dále platná smlouva o poskytování služeb údržby a podpory k aplikačnímu programového vybavení systému OKbase (dále jen „systém OKbase“):
 - Obchodní smlouva o implementaci, poskytnutí licencí a podpoře aplikačního programového vybavení systému OKbase ve formě služby ze dne 31. 3. 2017.
- 1.2. Dodavatel prohlašuje, že disponuje materiálními, technickými a personálními prostředky a vlastní všechny potřebné registrace k řádnému plnění této Smlouvy.
- 1.3. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří tyto přílohy:
Příloha č. 1 Podmínky poskytování služeb údržby a podpory k programovému vybavení OKbase

2. Předmět Smlouvy

- 2.1. Dodavatel se zavazuje, že poskytne Uživateli následující plnění (dále jen „předmět Smlouvy“):

- 2.1.1. Dodavatel poskytne a umožní Uživateli ve formě služby provozu programového vybavení OKbase (dále jen „služby poskytování SaaS“) v rozsahu specifikovaném v příloze č. 1 Smlouvy.
 - 2.1.1.1. Dodavatel poskytuje Uživateli v souladu s § 2358 a násl. a § 2371 a OZ územně neomezenou a časově omezenou, nevýhradní, nepřenosnou licenci spočívající v oprávnění k výkonu práva programové vybavení OKbase (v základní, implementované, aktualizované, upgradované verzi nebo updatované verzi) užití (licence na užití programového vybavení OKbase) pro vlastní vnitřní potřebu Uživatele (dále jen „licence systému OKbase“), přičemž rozsah poskytovaných licencí je specifikován v Příloze č. 1 Smlouvy, po nabytí účinnosti Smlouvy a uhrazení ceny licencí OKbase uvedené v Příloze č. 2.
 - 2.1.1.2. V rámci služeb poskytování SaaS poskytne Dodavatel Uživateli služby údržby a podpory k programovému vybavení OKbase včetně potřebných aktualizací v rozsahu specifikovaném v Příloze č. 3 Smlouvy.
 - 2.1.1.3. Dodavatel poskytne Uživateli služby provozu programového vybavení OKbase (dále jen „služby hostingu“) v rozsahu specifikovaném v příloze č. XX.
- 2.2. Uživatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za plnění poskytnuté podle Smlouvy ceny uvedené v jednotlivých přílohách Smlouvy.

3. Cena a platební podmínky

- 3.1. Cena za služby poskytování SaaS odst. 2.1.1 je splatná Uživatelem ve čtvrtletních platbách na základě faktur zaslaných Dodavatelem vždy 14 dní před začátkem dalšího čtvrtletního období provozování služeb poskytování SaaS. Cena za služby poskytování SaaS je uvedena v Příloze č. 2 Smlouvy. Poplatek za služby poskytování SaaS v dalším období je Dodavatel oprávněn navýšit vždy k počátku každého kalendářního roku o hodnotu míry inflace vyjádřenou přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci (od měsíce září předchozího kalendářního roku do měsíce září v následujícím kalendářním roce) předchozího roku zveřejněnou Českým statistickým úřadem. Jiné úpravy částky za podporu mohou být provedeny pouze na základě písemné dohody obou smluvních stran.
- 3.2. Služby požadované nad rámec služeb poskytování SaaS budou předmětem samostatného smluvního ujednání stran a budou prováděny v hodinové sazbě dle přílohy č. 3, odst. 5.7 a 5.8.

4. Práva a povinnosti Dodavatele

- 4.1. Dodavatel se zavazuje, že veškeré informace, které jakýmkoliv způsobem získá o Uživateli, jeho zaměstnancích či jiných složkách jeho organizace při provádění činností podle Smlouvy, a které nejsou veřejně dostupné, bude považovat za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“).
- 4.2. Dodavatel se zavazuje, v rámci poskytovaných služeb, kdy může dojít k nahodilému shromáždění osobních údajů, bude postupovat v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“).
- 4.3. Dodavatel se pro případ uvedený v odst. 5.2 zavazuje technicky a organizačně zabezpečit zpracovávání osobních údajů tak, aby byly s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob dostatečně chráněny a bylo s nimi nakládáno v souladu s čl. 32 GDPR.
- 4.4. Dodavatel se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že pro případ uvedený v odst. 5.2 přijme následující organizační a technická opatření:
 - a) pověří zpracováním osobních údajů pouze své vybrané zaměstnance, které poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně osobních údajů a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů a dále o dalších

- povinnostech, které jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení GDPR či jiných platných právních předpisů;
- c) bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených zaměstnanců Uživatele;
 - e) osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel a bude osobní údaje pravidelně zálohovat;
 - k) zajistí pravidelné testování posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.
 - l) při ukončení zpracování osobních údajů zajistí Dodavatel dle dohody s Uživatelem fyzickou likvidaci osobních údajů, nebo tyto osobní údaje předá Uživateli.
- 4.5. Dodavatel prohlašuje, že programové vybavení OKbase má charakter zaměstnaneckého díla ve smyslu § 58, odst. 1 a 7 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů a bylo vytvořeno výlučně zaměstnanci Dodavatele v rámci plnění jejich povinností vyplývajících z pracovního poměru k Dodavateli, popř. bylo vytvořeno na objednávku. Dodavatel je tudíž oprávněn svým jménem a na svůj účet vykonávat majetková autorská práva k programovému vybavení OKbase a udělovat třetím osobám oprávnění užití programové vybavení OKbase (licenci) v jakémkoliv rozsahu a jakýmkoliv způsobem, tedy i v rozsahu a způsoby podle Smlouvy. Dodavatel zaručuje, že výše uvedené skutečnosti budou platit po celou dobu trvání Smlouvy též ve vztahu k veškerým aktualizacím či jiným změnám anebo doplněním programového vybavení OKbase.
- 4.6. Dodavatel má právo uvádět Uživatele v seznamu svých referenčních uživatelů v rozsahu názve společnosti Uživatele, oficiální logo Uživatele (pouze v požadovaném technickém formátu) a na základě písemného souhlasu také uvedení kontaktní osoby pro případ referenční návštěvy případně referenčního telefonátu.
- 4.7. Závazek Uživatele a Dodavatele k důvěrnosti a mlčenlivosti bude trvat i po skončení smluvního vztahu podle této smlouvy.

5. Práva a povinnosti Uživatele

- 5.1. Uživatel prohlašuje, že si je vědom toho, že řádné a včasné poskytnutí předmětu Smlouvy závisí i na jeho včasné součinnosti s Dodavatelem. Za tím účelem se Uživatel zavazuje na základě žádosti Dodavatele zajistit Dodavateli při dodávce předmětu Smlouvy potřebnou součinnost a zajistit pro Dodavatele odpovídající podmínky nutné pro dodání předmětu Smlouvy. Uživatel tímto bere na vědomí, že neposkytnutí součinnosti může vést k posunu milníků harmonogramu.
- 5.2. Uživatel se zavazuje zabezpečit předané programové vybavení OKbase před neoprávněným přístupem nebo manipulací třetími stranami, které mohou mít za následek jeho užití v jiné organizaci (subjektu) bez souhlasu Dodavatele, popřípadě jiný nedovolený zásah do autorských práv Dodavatele.
- 5.3. Bez souhlasu Dodavatele není Uživatel oprávněn jakýmkoliv způsobem zasahovat do programového vybavení OKbase, provádět jeho změny nebo úpravy ani jej užívat jinak než v souladu se Smlouvou a kogentními zákonnými ustanoveními.
- 5.4. Ustanovení odst. 5.2 a 5.3 neztrácejí platnost ani po skončení účinnosti Smlouvy.
- 5.5. Uživatel se dále zavazuje v rámci součinnosti:
- 5.5.1.k zajištění klíčových pracovníků Uživatele pro dostačující pokrytí všech oblastí pro realizaci předmětu plnění, kteří se budou podílet na projektu, a to především pro zpracování Cílového konceptu na analýze požadavků Uživatele, testování, duplicitní/testovací provoz, převzetí (akceptační řízení);
 - 5.5.2.k zajištění prostor pro pracovní schůzky, prezentace a školení v místě prací na zhotovení předmětu Smlouvy včetně potřebného vybavení. Zajištění přístupu pracovníkům Dodavatele na určená pracoviště Uživatele po dobu poskytování plnění a do všech

prostor, které souvisí s poskytováním plnění v pracovní době Po-Pá 8:30-17:00 hod. Na tuto dobu také Uživatel zajistí podmínky, které umožní provedení dohodnutých prací;

- 5.5.3.k rozšíření času pro práce na poskytování plnění i na dobu o sobotách, nedělích i státních svátcích na vyžádání na základě vzájemné dohody mezi Uživatelem a Dodavatelem;
- 5.5.4.k zajištění potřebných podkladů a informací souvisejících s realizací předmětu smlouvy do 3 pracovních dní po jejich písemném vyžádání, nebude-li dohodnuto jinak;
- 5.5.5.zajištění adekvátní součinnosti ze strany dodavatelů informačních systémů, na které se budou realizovat služby integrace s programovým vybavením OKbase,
- 5.5.6.zajištění adekvátní redefinice technického požadavku při řešení odstranění vady v případě: - kdy bude Uživatelem vyžadováno adekvátní náhradní řešení a
- 5.5.7.- Dodavatel doporučí přijatelné řešení a/nebo návod na obejítí vady (workaround) a písemně vyzve Uživatele k redefinici požadavku.

6. Trvání a ukončení Smlouvy

- 6.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 6.2. Licenci k užití programového vybavení OKbase v rozsahu dle Smlouvy a Přílohy č. 1 Smlouvy poskytuje Dodavatel Uživateli na dobu omezenou po dobu trvání platnosti Smlouvy.
- 6.3. Uživatel i Dodavatel mohou vypovědět Smlouvu kdykoliv po jejím podpisu a uplynutí min. 3 měsíců bez udání důvodu, a to písemnou výpovědí se 3měsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná běžet 1. kalendářní den měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 6.4. Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou platností pokud:
 - 6.4.1.Pokud se ujištění Dodavatele uvedené v odst. 4.5 Smlouvy ukáže jako nepravdivé nebo pokud Dodavatel poruší povinnost zachovávat důvěrnost informací dle odst. 4.2 Smlouvy nikoliv zcela zanedbatelným způsobem.
 - 6.4.2.Práva třetích osob přes opatření učiněná Dodavatelem a přes součinnost Uživatele řádně poskytnutou k těmto opatřením znemožňují Uživateli užití programového vybavení OKbase nebo jeho běžné užívání podstatně omezují či znesnadňují.
 - 6.4.3.Je Dodavatel v prodlení s předáváním plnění ve stanovených termínech dle harmonogramu nebo je v prodlení se zpracováním změn příslušných právních předpisů do programového vybavení OKbase nebo s odstraněním řádně nahlášených chyb systému OKbase znemožňujících Uživateli užití programového vybavení OKbase nebo jeho běžné užívání podstatně omezující po dobu delší než 30 dnů.
 - 6.4.4.Dodavatel bude zveřejněn v příslušném registru jako tzv. nespolehlivý plátcce daně z přidané hodnoty, popř. Dodavatel nezveřejní v souladu se zákonem svůj bankovní účet či účty, na které má být dle vystavovaných faktur Dodavatele plněna daň z přidané hodnoty za uskutečněná zdanitelná plnění. V případech uvedených v tomto odstavci je Uživatel oprávněn též postupovat dle § 109a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, pokud se tak rozhodne. O takovém postupu je však Uživatel povinen Dodavatele bezodkladně informovat.
- 6.5. Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou platností pokud:
 - 6.5.1.Je Uživatel v prodlení s úhradou ceny za plnění dle Smlouvy déle než 30 dní a nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené nejméně desetidenní lhůtě od doručení písemného upozornění Dodavatele na možnost odstoupení od Smlouvy.
 - 6.5.2.Uživatel podstatným způsobem porušuje autorské právo ve vztahu k předmětu Smlouvy a neustane ani v přiměřené nejméně desetidenní lhůtě od doručení písemného upozornění Dodavatele na možnost odstoupení od Smlouvy.
 - 6.5.3.Nedojde ke schválení Cílového konceptu mezi Uživatelem a Dodavatelem, je-li požadována podle Smlouvy.

- 6.6. Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně a po vypořádání finančních závazků ze strany Uživatele vůči Dodavateli plynoucích z poskytování služeb SaaS. Odstoupení musí být dáno písemně a doručeno doporučenou poštou na adresu sídla dotčené smluvní strany zapsaného v obchodním rejstříku ke dni odeslání odstoupení. Odstoupení se sjednává s účinky ex nunc s tím, že vypořádání vzájemných nároků se strany zavazují učinit nejpozději ve lhůtě do 30 dnů ode dne skončení Smlouvy.
- 6.7. Uživatel a Dodavatel jsou oprávněni odstoupit od Smlouvy či její části v případě, je-li druhá Smluvní strana v úpadku, bylo vyhlášeno konkurzní řízení nebo je-li tento návrh zamítnut pro nedostatek majetku.
- 6.8. Oprávnění zrušit Smlouvu nemá smluvní strana, která již přijala plnění závazku druhé smluvní strany nebo jeho části.
- 6.9. Právo vypovědět Smlouvu, odstoupit od této Smlouvy či jí zrušit společně se zaplacením odstoupného nemá ta Smluvní strana, která se podstatného porušení Smlouvy dopustila.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Veškeré změny a dodatky Smlouvy lze provést pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. K dohodám smluvních stran, které mění či doplňují tuto Smlouvu, a které nemají písemnou podobu, se nepřihlíží. Písemná forma platí i pro zrušení Smlouvy.
- 7.2. Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost Smlouvy. Žádný projev smluvních stran učiněný při jednání o Smlouvě ani projev učiněný po uzavření Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze smluvních stran.
- 7.3. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si Smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 7.4. Smluvní strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření Smlouvy. Kromě ujištění, která si Smluvní strany poskytly v Smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá smluvní strana informace při jednání o Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná smluvní strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu Smlouvy.
- 7.5. Smluvní strany výslovně potvrzují, že podmínky Smlouvy jsou výsledkem jejich jednání a každá ze stran měla příležitost ovlivnit obsah podmínek Smlouvy, Smlouva tedy nebyla uzavřena adhezním způsobem.
- 7.6. Na tuto Smlouvu se neuplatní ustanovení § 1793 občanského zákoníku (neúměrné zkrácení) a §1796 občanského zákoníku (lichva).
- 7.7. Právní vztahy smluvních stran neupravené touto Smlouvou se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, jakož i ustanoveními dalších obecně závazných právních předpisů.
- 7.8. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž ke každému stejnopisu jsou pevně připojeny shora specifikované Přílohy č. 1 a 2. Každá smluvní strana obdrží jeden originál Smlouvy.
- 7.9. Smlouva je projevem pravé, svobodné a omylu prosté vůle Smluvních stran, které ho uzavřely bez nátlaku, a nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují Smluvní strany své podpisy.

- 7.10. Smlouva nabývá platnosti dnem jeho podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem 1. ledna 2022.
- 7.11. Smluvní strany prohlašují, že se s obsahem této Smlouvy seznámily, a že ji uzavřely na základě své pravé, svobodné, vážné a omylu prosté vůle. Na důkaz toho připojují své podpisy.

V Praze dne 26 -09- 2022
Uživatel:

.....
Památník národního písemnictví
Mgr. Zdeňek Freisleben
ředitel

V Praze dne 26.9.2022
Dodavatel:

OKsystem a.s.
Ing. Vítězslav Címl
místopředseda představenstva

Příloha č. 2

1. Rozsah a cena poskytovaných služeb poskytování SaaS

1.1. Cena služeb poskytování SaaS

Rozsah poskytovaných služeb SaaS	Měsíční poplatek
Poskytované služby správy prostředí a konektivity	
<ul style="list-style-type: none"> - poskytnutí HW a SW (databázový a operační systém) - 2 vCPU, 4 GB vRAM, 20 GB vDisk SSD, správa HW a SW a síťové konektivity - zálohování db – kompletní image pomocí Veeam, 1x denně, uchovává se 14 verzí zpětně 	
<ul style="list-style-type: none"> - správa a monitoring prostředí a upgrade systému, - služby v rámci systémové podpory – instalace nových vývojových verzí OKbase, - zabezpečení firewallem, správa firewallu, - aplikační ochrana před HTTP a DNS na úrovni poskytovatele datového centra 	6 400
Licence software formou služby SaaS včetně poskytování služeb údržby a podpory k programovému vybavení OKbase – Modul Správa systému, Modul Mzdy a platy (do 100 HPP, do 300 DPP/DPČ), Uživatelské sestavy	
Implementační služby – služby zprovoznění a konfigurace systému dle zákaznických požadavků	

Příloha č. 2

Podmínky poskytování služeb údržby a podpory k programovému vybavení OKbase

1. Výklad pojmů

Výpadek systému

Výpadek, který znemožní používání celého systému, nebo jeho základních funkcí s tím, že neexistuje ihned použitelné náhradní řešení a systém je neprovozoschopný.

Ztráta základní funkce

Některá z předem vybraných klíčových funkcionalit pro Uživatele není v provozu nebo nefunguje správně. Za klíčové funkcionality se považují zejména všechny funkcionality, které brání:

- uzavření docházky a předání podkladů mzdové účtárně pro výpočet mezd zaměstnanců Uživatele,
- výpočtu, uzavření a odeslání mezd a rovněž ročního zúčtování,
- zadání nástupu zaměstnance a znemožnění komunikace Uživatele s úřady v předepsaných lhůtách.

Dílčí omezení provozu

Takové omezení, které nebrání běžnému chodu systému.

Méně závažná funkční porucha

Dílčí omezení některých méně významných funkcionalit systému.

Požadavek na konzultaci

Požadavek, který si vyžádá práci zaměstnance Dodavatele nad rámec rozsahu poskytované podpory.

Požadavek na službu

Požadavek, který si vyžádá práci zaměstnance Dodavatele nad rámec rozsahu poskytované podpory.

Požadavek na úpravu funkce

Požadavek, který si vyžádá práci programátora/analytika/konzultanta společnosti Dodavatele nad rámec rozsahu poskytované podpory.

Chyba způsobená Uživatelem

Vada, která byla způsobena neodborným zásahem Uživatele

Datový model systému OKbase – formát a struktura dat v systému OKbase, které určují vzájemné vztahy jednotlivých datových prvků navzájem, čímž v nich reprezentují vymezenou část reality a umožňují v systému OKbase s těmito daty manipulovat a využívat je k účelu, ke kterému byly do systému zaneseny. Datový model systému se může vzhledem k neustálému rozvoji systému OKbase rozvíjet a měnit v rámci nových verzí.

Aplikační sestava – je vestavěná systémová sestava, jejíž uživatelské spuštění a korektní zobrazení výsledku sestavy je testováno a udržováno Dodavatelem v nových verzích systému.

Aplikační zákaznická sestava – je vývojová sestava vytvořená dle požadavku zákazníka a dostupná pouze pro daného zákazníka. V rámci nových verzí systému není spuštění a korektní zobrazení výsledku Dodavatelem testováno a udržováno. Uživatelem požadované úpravy obsahu sestavy a aktualizace sestavy za účelem spuštění a korektního zobrazení výsledku sestavy vzhledem k aktualizacím datového modelu v nových verzích systému OKbase jsou považovány jako požadavek na úpravu funkce.

Uživatelská sestava vytvořená Dodavatelem – je sestava vytvořená Dodavatelem dle požadavků zákazníka a v systému OKbase označená parametrem uživatelská. V rámci nových verzí systému není spuštění a korektní zobrazení výsledku Dodavatelem testováno. Uživatelem požadované aktualizace sestavy za účelem spuštění a korektního zobrazení výsledku sestavy vzhledem k aktualizacím datového modelu v nových verzích systému OKbase je poskytnuta Dodavatelem v rámci služeb

podpory za splnění podmínek pro poskytování podpory programového vybavení OKbase. Uživatelem požadované úpravy obsahu sestavy jsou považovány jako požadavek na úpravu funkce.

Uživatelská sestava vytvořená Uživatelem – je sestava vytvořená Uživatelem a v systému OKbase je označena parametrem uživatelská. V rámci nových verzí systému není spuštění a korektní zobrazení výsledku Dodavatelem testováno a udržováno. Uživatelem požadované úpravy obsahu sestavy a aktualizace sestavy za účelem spuštění a korektního zobrazení výsledku sestavy vzhledem k aktualizacím datového modelu v nových verzích systému OKbase jsou považovány jako požadavek na úpravu funkce.

2. Podmínky pro poskytování podpory programového vybavení OKbase

Pro řádné poskytování údržby a podpory programového vybavení OKbase ze strany Dodavatele musí být splněny základní podmínky:

- 2.1. Řádně zaplacené služby údržby a podpory programového vybavení OKbase na aktuální období v době ostrého a rutinního provozu systému.
- 2.2. Uživatel bude spravovat programové vybavení OKbase v souladu s předanou dokumentací.
- 2.3. Uživatel poskytne Dodavateli na své náklady potřebnou podporu při poskytování služeb, zejména součinnost svých vedoucích zaměstnanců.
- 2.4. Uživatel zajistí pracovníkům Dodavatele pracoviště pro řádné poskytnutí služeb, pokud bude poskytování služeb probíhat v prostorách Uživatele.
- 2.5. O veškerých činnostech, které budou Uživatelem prováděny na HW a SW vybavení počítačů a které mohou ovlivnit funkčnost programového vybavení OKbase, bude Dodavatel předem informován.

3. Rozsah poskytované podpory

Dodavatel se zavazuje v rámci poskytované údržby a podpory programového vybavení OKbase k zajišťování komplexní funkčnosti systému OKbase po celou dobu trvání smlouvy jak z hlediska programového vybavení, tak poskytování plné podpory při změnách systému OKbase v rámci přijatých legislativních změn, odstraňování ohlášených vad a/nebo chyb způsobených systémem OKbase a to vždy bez zbytečného odkladu.

Součástí poskytované podpory jsou též služby:

3.1. Hotline

Služba hotline pro podporu provozu OKbase je poskytována Uživateli prostřednictvím emailové adresy [REDACTED]. V naléhavých případech je hotline poskytována v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hodin také na telefonním čísle [REDACTED].

3.2. Dodávka nových verzí

S vydáním nové verze systému OKbase je Uživatel obeznamen o vydání nové verze systému včetně popisu nových nástrojů. Legislativní změny podle českých právních předpisů budou zohledněny, pokud možno neprodleně, nejpozději však tak, aby byl Uživatel schopen korektně zpracovat aktuální výplatní období. Konfigurační nastavení uživatelsky editovatelných číselníků, uživatelských sestav a konfigurační nastavení formulářů programového vybavení OKbase za účelem naplnění legislativních pravidel v případech bez i včetně nutnosti dodávky nové verze programového vybavení OKbase ze

strany Dodavatele, provádí Uživatel vlastními silami, nebo bude provedeno na vyžádání Uživatelem prostřednictvím implementačních služeb uvedených v odst. 5 této přílohy.

Upozornění na aktualizace bude zasláno Uživateli s dostatečným předstihem emailem oprávněným osobám na jejich níže uvedené adresy. Dodavatel poskytne popis provedených změn obsažených v aktualizaci, včetně případných změn systémového prostředí.

Upgrade provozovaného systému OKbase je prováděn vždy na základě požadavku Uživatele, který písemně zašle požadavek na upgrade systému.

Na základě oboustranné písemné (elektronické) dohody, je určen vhodný časový interval upgrade provozovaného systému v hostovaném prostředí.

3.3. Prošetření a náprava ohlášených vad (chyb)

Uživatel systému bude komunikovat při hlášení chyb prostřednictvím tzv. oprávněných osob. Hlášení chyb a požadavků na služby nebo úpravy SW bude Uživatel předávat dle stanovených pravidel prostřednictvím elektronické pošty na adresu [REDAKCE]

Hlášení chyby je platné pouze v případě, že bylo provedeno předepsaným způsobem oprávněnou osobou.

3.4 Přípravenost k úpravám OKbase

Dodavatel prohlašuje, že disponuje týmem kvalifikovaných programátorů, analytiků a konzultantů, kteří se budou podílet na dovyvoji požadavku na úpravu funkce systému OKbase, a to na základě oběma stranami schválených požadavků na dovyvoj úpravy funkce systému OKbase.

4. Postup pro hlášení chyb

- 4.1. Oprávněná osoba nahlásí chybu prostřednictvím elektronické pošty, kterou odešle na e-mailovou adresu [REDAKCE]
- 4.2. Dodavatel potvrdí přijetí požadavku emailem nejpozději následující den.
- 4.3. Dodavatel zahájí řešení nahlášených chyb v rozsahu výpadku systému a ztráty základní funkce nejpozději v následující pracovní den po přijetí „Požadavku“. Dodavatel zajistí odstranění nahlášené chyby nejpozději do dvou pracovních dnů po přijetí „Požadavku“, nebude-li v konkrétním případě výslovně sjednáno jinak, ledaže se jedná o chybu způsobenou Uživatelem nebo Třetí stranou či jinou osobou na straně Uživatele. Chyby v rozsahu dílčího omezení provozu a méně závažné funkční poruchy budou odstraněny v objektivně technologicky možném termínu odsouhlaseném oběma smluvními stranami.
- 4.4. Dodavatel po vyřešení chyby podá e-mailem zprávu oprávněné osobě Uživatele, která chybu nahlásila. V odůvodněných případech se nápravou chyby rozumí na přechodnou dobu, do doby odstranění chyb, i návod k jejímu obejití.
- 4.5. Chyby způsobené zásahem Uživatele se Dodavatel zavazuje prošetřit, navrhnout na základě své odborné zkušenosti nejvhodnější technické opatření vedoucí k minimalizaci dopadu chyby a provést na základě písemného souhlasu Uživatele odsouhlasené nápravné opatření. Služby Dodavatele budou v tomto případě fakturovány na základě reálně vykázané pracovní síly dle hodinové sazby uvedené v odst. 5 této přílohy.
- 4.6. V případě osobní návštěvy při řešení chyby pracovník Dodavatele předloží oprávněné osobě Uživatele k podpisu protokol o provedené práci, který bude mimo jiné obsahovat popis vykonaných prací, a identifikaci příčiny provozní poruchy ve smyslu rozlišení vady programového vybavení

OKbase a vady způsobené Uživatelem a/nebo Třetími stranami či jinou osobou na straně Uživatele. V případě zásahu/osobní návštěvy v sídle Uživatele bude účtováno cestovné.

5. Postup při poskytování dalších implementačních služeb dle požadavku na službu, požadavku na konzultaci nebo požadavku na úpravu funkce

- 5.1. Oprávněná osoba pošle na e-mailovou adresu [redacted] požadavek, který bude mj. obsahovat požadovanou specifikaci dodávky a požadovaný termín realizace.
- 5.2. Dodavatel potvrdí přijetí požadavku emailem nejpozději následující pracovní den.
- 5.3. Dodavatel bez zbytečného odkladu vypracuje a odešle oprávněné osobě nabídku, která bude mimo jiné obsahovat: specifikaci dodávky, cenu, platební podmínky a termíny plnění.
- 5.4. V případě akceptace nabídky Uživatel zašle písemnou objednávku.
- 5.5. Dodavatel připraví a předá řešení, resp. poskytne objednanou službu.
- 5.6. Splnění požadavku potvrdí Uživatel podpisem na akceptačním nebo předávacím protokolu, resp. výkazu práce.
- 5.7. Ceník prací v případě požadavku na další služby

Uvedené ceny jsou jednotkové ceny za člověkohodinu práce specialisty společnosti OKsystem.

Položka	Jednotka	Jednotková cena Kč bez DPH
Konzultant	člověkohodina	1 800
Analytik	člověkohodina	2 000
Programátor	člověkohodina	2 000
Školitel	člověkohodina	1 800
Technik	člověkohodina	1 800
Vedoucí projektu	člověkohodina	2 000
Cestovné mimo Prahu (Brno)	km	13

- 5.8. Dodavatel si vyhrazuje právo aktualizovat ceník jednotkových cen za člověkohodinu specialistů dle odst. 5.7 a informovat Uživatele písemným oznámením.

6. Podmínky služeb provozu programového vybavení OKbase:

Dostupnost služby

Garantovaná dostupnost služby – provozu systému OKbase je 98.8 % v období kalendářního měsíce. Nebude-li této dostupnosti dosaženo, vzniká Uživateli nárok na slevu z ceny služby až do výše 100 % (dle poměrné délky nedostupnosti). Garantovaná dostupnost služeb datového centra poddodavatele Geetoo je 99,99 % v období kalendářního měsíce.

Na skutečně dosaženou měsíční dostupnost nemají žádný vliv předem avizované servisní zásahy (plánovaný upgrade HW, plánovaný update OS a DB, nasazení nových verzí OKbase, ...) a výpadky způsobené třetími stranami.

Systémová správa

V rámci systémové správy se Dodavatel zavazuje k následujícím činnostem:

- Vyčlenění odpovídajících HW a SW zdrojů, které zabezpečí korektní běh systému.
- Zajištění dostatečné konektivity.
- Monitorování systému:
 - kontrola běhu OS,
 - kontrola běhu DB,

- kontrola alert logů a řešení případných problémů,
- kontrola systémových a listener logů,
- kontrola zatížení serveru,
- kontrola využití aktuálního diskového prostoru,
- trace souborů.
- Automatické zálohování 1x za 24 hodin,
- Cluster na úrovni virtualizace (aplikační i databázové servery).