

RÁMCOVÁ DOHODA

Číslo Rámcové dohody: 01IN-005273

Evidenční číslo (ISPROFIN/ISPROFOND): 500 116 0007

Název související veřejné zakázky: Podpora a rozvoj ERP systému Helios

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi následujícími smluvními stranami (dále jako „**Rámcová dohoda**“):

1. Ředitelství silnic a dálnic ČR

se sídlem: Na Pankráci 546/56, 140 00 Praha 4
IČO: 65993390
DIČ: CZ65993390
právní forma: příspěvková organizace
bankovní spojení: ČNB, č. ú. 10006-15937031/0710
zastoupeno: [REDACTED]
kontaktní osoba ve věcech smluvních: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
tel: [REDACTED]
kontaktní osoba ve věcech technických: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
tel: [REDACTED]
(dále jen „**ŘSD**“)

a

2. Asseco Solutions, a.s.

se sídlem: Zelený pruh 1560/99, 140 02 Praha 4
IČO: 64949541
DIČ: CZ64949541
zápis v obchodním rejstříku: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3771
právní forma: akciová společnost
bankovní spojení: ČSOB, č.ú.111263671/0300
zastoupen: předsedou představenstva [REDACTED]
kontaktní osoba ve věcech smluvních: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
tel: [REDACTED]
kontaktní osoba ve věcech technických: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
tel: [REDACTED]
(dále jen „**Dodavatel**“)

(ŘSD a Dodavatel společně dále jen „**Smluvní strany**“ nebo každý samostatně jen „**Smluvní strana**“)

I.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Rámcová dohoda je uzavřena v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „NOZ“) a § 131 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).
- 1.2 Rámcová dohoda je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku, jejíž název je uveden výše (dále jen "**Veřejná zakázka**") zadávanou ŘSD v režimu ZZVZ.
- 1.3 Rámcová dohoda je uzavřena pouze s jedním dodavatelem a při uzavírání dílčích smluv tak bude postupováno ve smyslu § 134 ZZVZ bez obnovení soutěže.
- 1.4 ŘSD prohlašuje, že:
 - 1.4.1 je státní příspěvkovou organizací zřízenou Ministerstvem dopravy ČR, jejímž základním předmětem činnosti je výkon vlastnických práv státu k nemovitostem tvořícím dálnice a silnice I. třídy, zabezpečení správy, údržby a oprav dálnic a silnic I. třídy a zabezpečení výstavby a modernizace dálnic a silnic I. třídy; a
 - 1.4.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v Rámcové dohodě stanovené a je jí oprávněno uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.5 Dodavatel prohlašuje, že:
 - 1.5.1 splňuje veškeré podmínky a požadavky stanovené v Rámcové dohodě, a je oprávněn Rámcovou dohodou uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
 - 1.5.2 ke dni uzavření Rámcové dohody vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje ŘSD o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
 - 1.5.3 se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace Veřejné zakázky včetně všech jejích příloh (dále jen „**Zadávací dokumentace**“);
 - 1.5.4 je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle Rámcové dohody;
 - 1.5.5 se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění, že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci předmětu plnění, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu plnění za dohodnuté maximální ceny stanovené v Rámcové dohodě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění Veřejné zakázky; a
 - 1.5.6 jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují.
- 1.6 Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností o vztahu Rámcové dohody a Zadávací dokumentace jsou stanovená tato výkladová pravidla:

- 1.6.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení Rámcové dohody budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
- 1.6.2 v případě chybějících ustanovení Rámcové dohody budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace;
- 1.6.3 v případě rozporu mezi ustanoveními Rámcové dohody a Zadávací dokumentace mají přednost ustanovení Rámcové dohody.

II.

PŘEDMĚT RÁMCOVÉ DOHODY

- 2.1 Předmětem Rámcové dohody je závazek Dodavatele dodávat (resp. poskytovat) ŘSD na základě jednotlivých dílčích smluv sjednaných na základě Rámcové dohody a způsobem v Rámcové dohodě stanoveným řádně a včas plnění specifikované v příloze č. 1 Rámcové dohody s názvem „Specifikace Plnění“ (dále jen „**Plnění**“), a to vždy dle aktuálních potřeb ŘSD.
- 2.2 Předmětem Rámcové dohody je závazek ŘSD za řádně a včas dodané (poskytnuté) Plnění zaplatit Dodavateli cenu stanovenou v souladu s čl. V. Rámcové dohody.
- 2.3 Rámcová dohoda nezakládá povinnost ŘSD odebrat jakékoliv závazné množství Plnění od Dodavatele nebo činit jakékoliv výzvy k poskytnutí Plnění (dílčí objednávky).
- 2.4 Dodavatel se zavazuje dodat Plnění prostě jakýchkoliv právních či faktických vad.
- 2.5 Dodavatel se zavazuje dodávat Plnění v jakosti a kvalitě uvedené v příloze č. 1 Rámcové dohody, minimálně však v jakosti a kvalitě odpovídající účelu, k němuž se dodávané Plnění obvykle užívá.
- 2.6 Dodavatel se zavazuje dodat Plnění včetně všech oprávnění a práv duševního vlastnictví (zejména licencí) tak, aby mělo ŘSD veškerá práva nezbytná k řádnému a nerušenému užívání Plnění a nakládání s Plněním. Plnění musí být opatřeno veškerými zkouškami, atesty, povoleními a schváleními vyžadovanými českým právním řádem a příslušnými technickými normami.
- 2.7 Dodavatel je povinen ŘSD dodat a odevzdat spolu s Plněním veškeré doklady a dokumenty vztahující se k Plnění, jež jsou nezbytné k řádnému užívání Plnění a k řádnému nakládání s Plněním (dále jen „**Dokumentace**“). Dokumentace musí být ŘSD předána v českém jazyce, není-li písemně dohodnuto Smluvními stranami v konkrétním případě jinak. Dodavatel je povinen na základě této Rámcové dohody dodat ŘSD spolu s Plněním zejména následující Dokumentaci: ŘSD NEPOŽADUJE.

III.

UZAVÍRÁNÍ DÍLČÍCH SMLUV

- 3.1 Jednotlivé dílčí smlouvy dle Rámcové dohody budou uzavírány na základě výzvy ŘSD odeslané Dodavateli k poskytnutí Plnění (dále též jako „**dílčí objednávka**“), jež je

návrhem na uzavření dílčí smlouvy a odeslání potvrzení (akceptace) dílčí objednávky ze strany Dodavatele, jenž je přijetím návrhu na uzavření dílčí smlouvy (dále též „**dílčí smlouva**“). Nezávazný vzor dílčí objednávky je přílohou č. 5 této Rámcové dohody.

- 3.2 ŘSD se zavazuje zaslat Dodavateli dílčí objednávku jedním z následujících způsobů:
 - 3.2.1 elektronickou poštou (e-mailem) na e-mailovou adresu kontaktní osoby Dodavatele;
 - 3.2.2 do datové schránky Dodavatele.
- 3.3 Dílčí objednávka musí obsahovat minimálně:
 - 3.3.1 popis (specifikace) objednávaného druhu Plnění v souladu se čl. II a přílohou č. 1 Rámcové dohody;
 - 3.3.2 požadované množství Plnění;
 - 3.3.3 místo dodání Plnění v souladu s čl. IV. Rámcové dohody;
 - 3.3.4 termín dodání Plnění v souladu s čl. IV. Rámcové dohody.
- 3.4 Dodavatel se zavazuje nejpozději do 3 (tří) pracovních dnů ode dne obdržení dílčí objednávky její přijetí ŘSD potvrdit. Dodavatel se zavazuje oznámit přijetí dílčí objednávky ŘSD jedním z následujících způsobů:
 - 3.4.1 elektronickou poštou (e-mailem) na kontaktní e-mailovou adresu ŘSD;
 - 3.4.2 do datové schránky ŘSD.
- 3.5 Porušení povinnosti Dodavatele potvrdit ve stanovené lhůtě přijetí dílčí objednávky nemá za následek zánik povinnosti Dodavatele dodat ŘSD poptávané Plnění řádně a včas dle dílčí objednávky.
- 3.6 V případě, že Dodavatel nepotvrdí přijetí dílčí objednávky ve lhůtě stanovené ve čl. 3.4 Rámcové dohody, dílčí objednávka se považuje za přijatou Dodavatelem 3. (třetím) pracovním dnem po dni prokazatelného doručení Dodavateli.
- 3.7 Dodavatel je povinen potvrdit přijetí (akceptaci) dílčí objednávky ŘSD beze změn, tj. není oprávněn obsah objednávky jakýmkoliv způsobem upravovat. Přijetí (akceptace) dílčí objednávky Dodavatelem se změnou jejího obsahu oproti návrhu ŘSD je zdánlivým právním jednáním, tj. hledí se na něj tak, jako by nebylo učiněno, a to se všemi souvisejícími důsledky (např. z pohledu souvisejících lhůt stanovených v této Rámcové dohodě).
- 3.8 V případě, že bude dílčí objednávka ŘSD obsahovat chybné nebo pro řádné plnění dodavatelem nedostatečné údaje (dále také jako „vadná objednávka“), je Dodavatel povinen na tuto skutečnost ŘSD písemně upozornit doručením datové zprávy na e-mailovou adresu ŘSD, ze které byla Dodavateli tato dílčí objednávka doručena nebo doručením datové zprávy do datové schránky ŘSD, a to do konce lhůty pro potvrzení přijetí (akceptace) objednávky stanovené v odstavci 3.4 Rámcové dohody. V případě, že je dílčí objednávka skutečně stížena vadou platí, že ŘSD je po informování Dodavatelem povinno zaslat Dodavateli novou opravenou dílčí objednávku (a po jejím doručení opětovně běží lhůta dle odst. 3.4 Rámcové dohody) nebo informaci, že na

plnění uvedené ve vadné objednávce již netrvá (zneplatnění (storno) vadné objednávky). Pokud dílčí objednávka přes písemné upozornění Dodavatele ve skutečnosti stížena vadou není, tak je Dodavatel po písemném oznámení této skutečnosti ze strany ŘSD povinen potvrdit přijetí (akceptaci) této objednávky bezodkladně, nejpozději však následující pracovní den po doručení tohoto oznámení Dodavateli. Při postupu dle předcházející věty se čl. 3.6 Rámcové dohody uplatní obdobně, pouze na místo třetího pracovního dne od doručení se použije následující pracovní den od doručení Dodavateli.

IV.

MÍSTO A TERMÍN PLNĚNÍ

- 4.1 Místo dodání
Nestanoví-li příslušná potvrzená dílčí objednávka jinak, zavazuje se Dodavatel dodat Plnění na následující adresu ŘSD: GR – Čerčanská 2023/12, 140 00 Praha 4.
- 4.2 Termín dodání
Dodavatel se zavazuje dodat Plnění ŘSD v termínu stanoveném v dílčí objednávce.
- 4.3 Dodavatel se zavazuje v termínu uvedeném ve čl. 4.2 Rámcové dohody dodat ŘSD Plnění včetně veškeré Dokumentace.
- 4.4 Oprávněná osoba ŘSD potvrdí Dodavateli dodání (poskytnutí) Plnění podpisem předávacího protokolu, dodacího listu nebo jiného obdobného dokladu (dále jednotně jako „**Předávací protokol**“). Vzor Předávacího protokolu je přílohou č. 4 Rámcové dohody.

V.

CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 ŘSD se zavazuje Dodavateli zaplatit za Plnění dodávané (poskytované) na základě dílčích smluv cenu určenou podle jednotkových cen Plnění uvedených v příloze č. 2 Rámcové dohody („**Položkový rozpočet Plnění**“). Cena Plnění dodaného na základě dílčí smlouvy bude vypočtena dle jednotkové ceny uvedené v příloze č. 2 Rámcové dohody za dodání jedné položky daného druhu Plnění vynásobené skutečně poskytnutým množstvím daného druhu Plnění (dále jako „**Cena Plnění**“). Celková cena, tj. součet všech částek uhrazených faktur za dobu trvání Rámcové dohody, nepřekročí částku 66 000 000,- Kč (slovy: šedesát šest milionů korun českých) bez DPH.
- 5.2 Jednotkové ceny za Plnění uvedené v příloze č. 2 Rámcové dohody jsou konečné a závazné po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu. Jednotkové ceny je možno překročit pouze v případě zvýšení sazby DPH, a to o částku odpovídající tomuto zvýšení. V případě snížení sazby DPH budou jednotkové ceny sníženy, a to o částku odpovídající tomuto snížení. Jednotkové ceny je dále možno navýšit o míru inflace, a to za podmínek a způsobem sjednaným v příloze č. 6 Rámcové dohody. V Ceně Plnění jsou zahrnuty veškeré náklady Dodavatele související s dodávkami Plnění, např. správní

poplatky, licenční poplatky, náklady na materiál, na technologická zařízení, na přepravu a na vyhotovení Dokumentace.

- 5.3 Veškeré Ceny Plnění jsou uvedeny v korunách českých.
- 5.4 ŘSD se zavazuje zaplatit dohodnutou Cenu Plnění po řádném a úplném dodání Plnění na základě dílčí smlouvy. Právo vystavení daňového dokladu (dále jen „**Faktura**“) tak vzniká Dodavateli vždy po řádném a úplném splnění dílčí smlouvy potvrzeném sepsáním Předávacího protokolu ve smyslu čl. 4.4 Rámcové dohody.
- 5.5 Dodavatel se zavazuje vystavit Fakturu nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne řádného převzetí celého Plnění na základě dílčí smlouvy ze strany ŘSD.
- 5.6 Faktura musí obsahovat evidenční číslo Rámcové dohody a příslušné dílčí objednávky (dílčí smlouvy), k níž se Faktura vztahuje, a veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejména ust. § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPH**“) a ust. § 435 NOZ.
- 5.7 Den splatnosti řádně vystavené Faktury musí následovat nejdříve 30 (třicet) kalendářních dní po dni doručení Faktury ŘSD.
- 5.8 Dodavatel je oprávněn zaslat ŘSD Fakturu v listinné nebo elektronické formě.

Faktury vystavené Dodavatelem v listinné formě budou zaslány na následující kontaktní adresu ŘSD:

Ředitelství silnic a dálnic ČR

adresa: GR – Čerčanská 2023/12, Praha 4
PSČ: 140 00

Faktury vystavené Dodavatelem v elektronické formě budou zaslány na následující kontaktní adresu ŘSD:

e-mail: posta@rsd.cz

- 5.9 ŘSD neposkytuje Dodavateli žádné zálohy na plnění Rámcové dohody.
- 5.10 Dodavatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Rámcové dohody nerozhodl, že Dodavatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a ZDPH (dále jen „**Nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Dodavatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Dodavatel o tomto informovat ŘSD do 3 (tří) kalendářních dní. Stane-li se Dodavatel nespolehlivým plátcem, uhradí ŘSD Dodavateli pouze základ daně, přičemž DPH bude ŘSD uhrazena Dodavateli až po písemném doložení Dodavatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.
- 5.11 ŘSD je oprávněno Fakturu ve lhůtě splatnosti Dodavateli vrátit a nehradit ji, jestliže:
 - 5.11.1 Faktura neobsahuje správné nebo úplné údaje o Ceně Plnění;
 - 5.11.2 Faktura neobsahuje správné nebo úplné náležitosti požadované právním řádem nebo Rámcovou dohodou;
 - 5.11.3 Dodavatel nemá bankovní účet uvedený na Faktuře řádně registrovaný v databázi „Registrů plátců DPH“.
- 5.12 Vrácením Faktury Dodavateli se ruší povinnost úhrady daně Faktury v původně

stanovený den její splatnosti. Dodavatel je povinen vystavit novou Fakturu, která bude mít všechny náležitosti v souladu s právním řádem a Rámcovou dohodou a bude mít stanoven den splatnosti tak, aby doba mezi doručení opravené Faktury ŘSD a dnem splatnosti činila nejméně 30 (třicet) kalendářních dnů.

- 5.13 Faktury se pro účely Rámcové dohody, resp. jednotlivých dílčích smluv považují za uhrazené okamžikem odepsání fakturované částky z bankovního účtu ŘSD ve prospěch účtu Dodavatele.

VI.

DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

6.1 Práva a povinnosti Dodavatele:

- 6.1.1 Dodavatel se zavazuje dodávat (poskytovat) Plnění v souladu se všemi podmínkami a požadavky ŘSD uvedenými v Rámcové dohodě a v příslušné dílčí smlouvě;
- 6.1.2 Dodavatel se zavazuje dodávat (poskytovat) Plnění v souladu se Zadávací dokumentací a s nabídkou Dodavatele, kterou je Dodavatel vázán po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu;
- 6.1.3 při dodávce Plnění je Dodavatel vázán zákony, jinými obecně závaznými právními předpisy a technickými normami vztahujícími se k Plnění;
- 6.1.4 Dodavatel je povinen postupovat při plnění Rámcové dohody a dílčích smluv s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy ŘSD a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s předmětem plnění Rámcové dohody, které ŘSD Dodavateli poskytlo, nebo s pokyny osob k tomu pověřených ze strany ŘSD; Dodavatel je povinen zabezpečit účast svých zaměstnanců nebo jiných určených osob na pracovních schůzkách;
- 6.1.5 Dodavatel se zavazuje, že dodávané Plnění nebude zatíženo jakýmkoli právními vadami či právy třetích osob, zejména takovými, ze kterých by pro ŘSD vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích stran; v opačném případě Dodavatel ponese veškeré důsledky a náklady takového porušení práv třetích osob;
- 6.1.6 Dodavatel se zavazuje, že dodávané Plnění nebude zatíženo jakýmkoli faktickými vadami;
- 6.1.7 Dodavatel se zavazuje informovat ŘSD o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné plnění Rámcové dohody a/nebo dílčích smluv; Dodavatel se zavazuje bez zbytečného odkladu oznámit ŘSD veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na podmínky plnění Rámcové dohody a/nebo dílčích smluv, zejména je Dodavatel nejpozději do 3 (tři) kalendářních dnů povinen písemně oznámit ŘSD změny své majetkové struktury, změnu své právní formy, snížení základního kapitálu, vstup do likvidace, zahájení insolvenčního řízení s Dodavatelem a prohlášení úpadku Dodavatele;
- 6.1.8 Dodavatel se zavazuje informovat ŘSD bezodkladně, nejpozději však do 3 (tři)

kalendářních dnů, o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění Rámcové dohody a/nebo dílčích smluv (byť by za ně Dodavatel neodpovídal), o vznesených požadavcích orgánů veřejné moci (státního dozoru) a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly nepříznivě ovlivnit plnění Rámcové dohody a/nebo dílčích smluv Dodavatelem;

- 6.1.9 Dodavatel se zavazuje informovat ŘSD na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy a akceptovat jeho doplňující pokyny a připomínky k plnění předmětu Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy;
 - 6.1.10 Dodavatel se zavazuje poskytovat ŘSD součinnost nezbytnou pro řádné a včasné dodání Plnění; za takovou součinnost se považuje rovněž maximální nezbytná součinnost dalším dodavatelům ŘSD v souvislosti s dodávkou Plnění;
 - 6.1.11 Dodavatel není oprávněn postoupit či jinak převést svá práva či povinnosti vyplývající z této Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu ŘSD. Dodavatel není oprávněn jednostranně započítat své peněžité pohledávky vůči ŘSD vyplývající z Rámcové dohody a dílčí smlouvy proti peněžitým pohledávkám ŘSD vůči Dodavateli;
 - 6.1.12 Dodavatel je povinen i opakovaně předložit ŘSD na jeho žádost bez zbytečného odkladu originály veškerých dokladů osvědčujících, že má všechna příslušná oprávnění nezbytná k dodání Plnění, a to zejména oprávnění a certifikáty požadované Zadávací dokumentací; Dodavatel je povinen udržovat veškerá taková oprávnění a certifikáty v platnosti po celou dobu platnosti Rámcové dohody a dílčích smluv; v případě shledání jakéhokoli nedostatku nebo vady je ŘSD oprávněn vyzvat Dodavatele k jeho odstranění a Dodavatel je povinen nedostatek bezodkladně po doručení výzvy odstranit; Dodavatel je povinen předložit ŘSD uvedené originály dokladů vždy nejpozději do 3 (tří) pracovních dnů ode dne doručení písemné žádosti ŘSD.
 - 6.1.13 Pokud se na jakoukoliv část plnění poskytovanou Dodavatelem vztahuje nařízení GDPR (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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)), je Dodavatel povinen zajistit plnění svých povinností v nařízení GDPR stanovených. V případě, kdy bude Dodavatel v kterémkoliv okamžiku plnění svých smluvních povinností zpracovatelem osobních údajů poskytnutých ŘSD nebo získaných pro ŘSD, je povinen na tuto skutečnost ŘSD upozornit a bezodkladně (vždy však před zahájením zpracování osobních údajů) s ním uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů. Smlouvu dle předcházející věty je dále Dodavatel s ŘSD povinen uzavřít vždy, když jej k tomu ŘSD písemně vyzve, přičemž výsledné znění Smlouvy o zpracování osobních údajů bude vždy stanoveno dohodou Smluvních stran tak, aby byla zachována konformita s nařízením GDPR a případně dalšími dotčenými obecně závaznými právními předpisy.
- 6.2 Dodavatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti

Rámcové dohody a dílčích smluv uzavíraných na jejím základě pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Dodavatelem třetí osobě v souvislosti s plněním Rámcové dohody a/nebo dílčích smluv s limitem pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nejméně ve výši 1 000 000 Kč (slovy: jeden milion korun českých). Dodavatel je povinen předat kopii pojistné smlouvy nebo odpovídajícího pojistného dokladu ŘSD nejpozději do 5 (pěti) pracovních dnů od uzavření Rámcové dohody a dále pak na vyžádání ŘSD vždy bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů od doručení písemné žádosti ŘSD. V případě, že při činnosti prováděné Dodavatelem na základě této Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy dojde ke způsobení škody ŘSD nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu tohoto článku Rámcové dohody, bude Dodavatel povinen tuto škodu uhradit z vlastních peněžních prostředků.

- 6.3 Dodavatel se zavazuje po celou dobu trvání všech smluvních vztahů založených dílčími smlouvami na základě této Rámcové dohody zajistit dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak pracovněprávních (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a Zákoníku práce, a to vůči všem osobám, které se na plnění dílčích smluv podílejí (a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Dodavatelem či jeho poddodavateli). Dodavatel se také zavazuje zajistit, že všechny osoby, které se na plnění dílčích smluv podílejí (bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Dodavatelem či jeho poddodavateli), jsou vedeny v příslušných registrech, jako například v registru pojištěnců ČSSZ, a mají příslušná povolení k pobytu v ČR. Dodavatel je dále povinen zajistit, že všechny osoby, které se na plnění dílčích smluv podílejí (bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Dodavatelem či jeho poddodavateli), budou proškoleny z problematiky BOZP a že jsou vybaveny osobními ochrannými pracovními prostředky dle účinné legislativy, je-li používání osobních ochranných pracovních prostředků s ohledem na předmět dílčích smluv vyžadováno. V případě, že Dodavatel (či jeho poddodavatel) bude v rámci řízení zahájeného dle tohoto článku Rámcové dohody orgánem veřejné moci pravomocně uznán vinným ze spáchání přestupku, správního deliktu či jiného obdobného protiprávního jednání, je Dodavatel povinen přijmout nápravná opatření a o těchto, včetně jejich realizace, písemně informovat ŘSD, a to v přiměřené lhůtě stanovené po dohodě s ŘSD. ŘSD je oprávněno odstoupit od dílčí smlouvy, pokud Dodavatel nebo jeho poddodavatel bude orgánem veřejné moci uznán pravomocně vinným ze spáchání přestupku či správního deliktu, popř. jiného obdobného protiprávního jednání, v řízení dle tohoto článku Rámcové dohody.
- 6.4 Dodavatel musí po celou dobu trvání všech smluvních vztahů založených dílčími smlouvami na základě této Rámcové dohody sjednat a dodržovat srovnatelné smluvní podmínky v oblasti rozdělení rizika a smluvních pokut se svými poddodavateli s ohledem na charakter, rozsah a cenu plnění poddodavatele, jako jsou podmínky sjednané v této Rámcové dohodě.
- 6.5 Dodavatel se zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto

Rámcovou dohodou zajistit dodržování právních předpisů z oblasti práva životního prostředí, jež naplňuje cíle environmentální politiky související se změnou klimatu, využíváním zdrojů a udržitelnou spotřebou a výrobou, především zákona č. 114/1992 Sb., o ochraně přírody a krajiny, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 17/1992 Sb., o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel tak musí přijmout veškerá opatření, která po něm lze rozumně požadovat, aby chránil životní prostředí a omezil škody způsobené znečištěním, hlukem a jinými jeho činnostmi a musí zajistit, aby emise, půdní znečištění a odpadní vody z jeho činnosti nepřesáhly hodnoty stanovené příslušnými právními předpisy.

6.6 V případě, že Dodavatel (či jeho poddodavatel) bude v rámci řízení zahájeného orgánem veřejné moci pravomocně uznán vinným ze spáchání přestupku či jiného závažného protiprávního jednání v oblasti práva životního prostředí, je Dodavatel povinen:

- 1) o této skutečnosti nejpozději do 7 pracovních dnů písemně informovat ŘSD,
- 2) přijmout nápravná opatření k odstranění trvání protiprávního stavu a tento v přiměřené lhůtě odstranit a/nebo učinit prevenční nápravná opatření za účelem zamezení opakování předmětného protiprávního jednání,
- 3) písemně informovat ŘSD o opatřeních dle bodu 2 tohoto odstavce, včetně jejich realizace, a to bezodkladně nebo v ŘSD stanovené lhůtě (bude-li ŘSD stanovena).

6.7 ŘSD je oprávněno odstoupit od Rámcové dohody:

- 1) do 1 měsíce od okamžiku, kdy se dozvěděl, že Dodavatel byl v rámci řízení zahájeného orgánem veřejné moci pravomocně uznán vinným ze spáchání přestupku či jiného závažného protiprávního jednání v oblasti práva životního prostředí,
- 2) pokud Dodavatel nepřijme nápravná opatření v souladu s bodem 2 odstavce 6.6 této Rámcové dohody a ke zjednání nápravy Dodavatelem nedojde ani na základě písemné výzvy ŘSD v ŘSD určené dodatečné lhůtě, pokud tato výzva na možnost odstoupení od Rámcové dohody ŘSD Dodavatele výslovně upozorní,
- 3) v případě opakovaného porušení povinností Dodavatele písemně informovat ŘSD o přijatých nápravných opatřeních (minimálně 2 porušení předmětné povinnosti) a dále
- 4) v případě, že Dodavatel uvede v písemné informaci dle bodů 1 nebo 3 odstavce 6.6 této Rámcové dohody doručené ŘSD zjevně nepravdivé informace.

6.8 Dodavatel se v rámci svých vnitřních procesů zavazuje k podpoře firemní kultury založené na motivaci pracovníků k zavádění inovativních prvků, procesů či technologií v rámci tzv. Best Practices.

6.9 Práva a povinnosti ŘSD:

- 6.9.1 ŘSD se zavazuje informovat Dodavatele o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné plnění Rámcové dohody a jednotlivých dílčích smluv;
- 6.9.2 ŘSD se zavazuje poskytovat Dodavateli součinnost nezbytnou pro řádné a včasné dodání Plnění;

- 6.9.3 ŘSD se zavazuje zabezpečit pro zaměstnance a jiné oprávněné osoby Dodavatele přístup do míst dodání Plnění za účelem řádného a včasného plnění Rámcové dohody;
- 6.9.4 poskytnout Dodavateli podklady nezbytné k dodání Plnění, jestliže Dodavatel takovými podklady nedisponuje a objektivně si je není schopen a/nebo oprávněn opatřit sám;
- 6.9.5 zabezpečit účast zaměstnanců ŘSD či jiných určených osob na pracovních schůzkách;
- 6.9.6 ŘSD není povinno převzít Plnění, pokud vykazuje vady; za nepřevzaté Plnění není ŘSD povinno zaplatit Dodavateli jakoukoliv úplatu (Cenu Plnění), postupuje se přitom dle čl. XI Rámcové dohody.

VII. REGISTR SMLUV

- 7.1 Dodavatel poskytuje ŘSD souhlas s uveřejněním Rámcové dohody a dílčích smluv uzavřených na jejím základě v registru smluv zřízeném zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „**zákon o registru smluv**“). Dodavatel bere na vědomí, že uveřejnění Rámcové dohody a dílčích smluv v registru smluv zajistí ŘSD. Předmětem uveřejnění v registru smluv bude jak dílčí objednávka ŘSD, tak její akceptace ze strany Dodavatele, a to včetně všech případně uzavřených dodatků. Do registru smluv bude vložen elektronický obraz textového obsahu Rámcové dohody a dílčích smluv v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž jejich metadata.
- 7.2 Dodavatel bere na vědomí a výslovně souhlasí, že Rámcová dohoda a dílčí smlouvy budou uveřejněny v registru smluv bez ohledu na skutečnost, zda spadají pod některou z výjimek z povinnosti uveřejnění stanovenou v ust. § 3 odst. 2 zákona o registru smluv.
- 7.3 V rámci Rámcové dohody a dílčích smluv nebudou uveřejněny informace stanovené v ust. § 3 odst. 1 zákona o registru smluv označené Dodavatelem před podpisem Rámcové dohody nebo dílčí smlouvy.
- 7.4 ŘSD je povinno informovat Dodavatele o termínu uveřejnění Rámcové dohody a dílčí smlouvy v registru smluv vždy nejpozději do 3 (tři) pracovních dnů ode dne jejich uveřejnění.

VIII. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

- 8.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
- 8.2 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami, s výjimkou případů specifikovaných v příloze č. 1, Rámcové dohody, bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob nebo statutárních orgánů Smluvních stran.

- 8.3 Smluvní strany jsou povinny činit jakákoli oznámení, žádosti či jiná sdělení dle Rámcové dohody nebo dílčích smluv vůči druhé Smluvní straně v písemné formě. Za účinné způsoby doručení se považují osobní doručování, doručování doporučenou poštou, datovou schránkou či elektronickou poštou, a to na kontaktní údaje Smluvních stran uvedené v úvodním ustanovení Rámcové dohody týkajícím se identifikace Smluvních stran. V rámci dílčí objednávky (dílčí smlouvy) je ŘSD oprávněno uvést pro plnění této konkrétní dílčí objednávky (dílčí smlouvy) kontaktní osobu odlišnou od kontaktní osoby uvedené v této Rámcové dohodě.
- 8.4 V případě změny kontaktní osoby je Smluvní strana povinna oznámit tuto změnu bez zbytečného odkladu písemně druhé Smluvní straně. Změna je pro druhou Smluvní stranou závazná ode dne doručení takového oznámení a nevyžaduje tak změnu Rámcové dohody prostřednictvím dodatku.
- 8.5 Oznámení učiněná Smluvní stranou dle tohoto článku VIII. Rámcové dohody se považují za doručená:
- 8.5.1 dnem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDS“), je-li oznámení odesláno prostřednictvím datové schránky;
 - 8.5.2 dnem odeslání e-mailu pokud bude doručení v tento den druhou smluvní stranou potvrzeno (postačí automatizované potvrzení o doručení e-mailu do poštovní schránky adresáta) nebo dnem následujícím po dni odeslání e-mailu;
 - 8.5.3 dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení doručováno osobně;
 - 8.5.4 dnem doručení potvrzeným na doručence, je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb; v případě, že Smluvní strana odešle oznámení dle čl. VIII. Rámcové dohody doporučenou poštou a druhá Smluvní strana z jakéhokoliv důvodu zaslané oznámení od provozovatele poštovních služeb nepřevzme ani si ho ve lhůtě 3 (třech) pracovních dnů nepřevzme, považuje se oznámení za doručené 3. (třetím) pracovním dnem po jeho odeslání Smluvní stranou.

IX. PODDODAVATELÉ

- 9.1 Seznam poddodavatelů a jiných osob, prostřednictvím kterých prokázal Dodavatel splnění kvalifikačních předpokladů, je uveden v příloze č. 3 Rámcové dohody (dále společně jako „**poddodavatelé**“).
- 9.2 Dodavatel se zavazuje písemně oznámit ŘSD změnu poddodavatelů, a to vždy před zahájením plnění novým poddodavatelem. Tímto ustanovením nejsou dotčeny čl. 9.3 a 9.4 Rámcové dohody.
- 9.3 Dodavatel není oprávněn k využití poddodavatele v části Plnění, ve které si ŘSD vyhradilo v Zadávací dokumentaci její plnění prostřednictvím Dodavatele bez možnosti využití poddodavatele.
- 9.4 V případě, že má Dodavatel v úmyslu změnit poddodavatele, prostřednictvím kterého

prokázal v zadávacím řízení splnění kvalifikačních předpokladů, je povinen tuto změnu předem písemně oznámit ŘSD a požádat ho v oznámení o souhlas s touto změnou. Součástí oznámení musí být doklady prokazující splnění kvalifikačních předpokladů novým poddodavatelem v rozsahu požadovaném ve veřejné zakázce. Před odsouhlasením změny ze strany ŘSD není Dodavatel oprávněn tuto změnu realizovat. ŘSD je povinno poskytnout Dodavateli souhlas ke změně poddodavatele, ledaže existující závažné důvody, pro které představuje z pohledu ŘSD změna poddodavatele riziko pro řádné a včasné plnění Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy nebo by změna poddodavatele byla v rozporu s pravidly pro zadávání veřejných zakázek stanovenými v ZZVZ nebo Dodavatel nedoložil splnění kvalifikačních předpokladů novým poddodavatelem v požadovaném rozsahu.

- 9.5 V případě, že Dodavatel využije při plnění Rámcové dohody a dílčí smlouvy třetích osob, zůstává vůči ŘSD plně odpovědný za řádné a včasné plnění Rámcové dohody a dílčí smlouvy tak, jako kdyby Rámcovou dohodu plnil sám. Uzavření poddodavatelské smlouvy na plnění části předmětu Rámcové dohody s poddodavatelem nezbavuje Dodavatele jakýchkoliv závazků vyplývajících z Rámcové dohody.

X.

VLASTNICKÉ PRÁVO A NEBEZPEČÍ ŠKODY NA PLNĚNÍ

- 10.1 Vlastnické právo k Plnění přechází na ŘSD okamžikem převzetí příslušného Plnění ze strany ŘSD, tj. okamžikem podpisu příslušného Předávacího protokolu.
- 10.2 Nebezpečí škody na Plnění přechází na ŘSD okamžikem převzetí příslušného Plnění ze strany ŘSD, tj. okamžikem podpisu příslušného Předávacího protokolu.

XI.

ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA ZA JAKOST, REKLAMACE

- 11.1 ŘSD se zavazuje provést prvotní kontrolu Plnění včetně příslušenství ihned při jeho převzetí. V případě, že Plnění vykazuje zjevné vady, není ŘSD povinno Plnění převzít. ŘSD v takovém případě písemně odmítne převzetí Plnění s uvedením zjevné vady (zjevných vad) a lhůty k dodání bezvadného Plnění. V případě, že se ŘSD i přes existenci zjevných vad rozhodne Plnění převzít, je povinno uvést (reklamovat) zjevné vady v Předávacím protokolu při převzetí Plnění. V případě, že ŘSD zjistí vady Plnění až po jeho převzetí a chce uplatnit u Dodavatele nárok z odpovědnosti za vady nebo záruky za jakost, je povinno tyto vady reklamovat u Dodavatele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
- 11.2 Dodavatel poskytuje na dodávané Plnění záruku za jakost ve smyslu ust. § 2113 NOZ v délce 24 (dvacet čtyři) kalendářních měsíců. Záruka za jakost Plnění počíná běžet dnem převzetí Plnění ze strany ŘSD.
- 11.3 ŘSD se zavazuje vady Plnění, s výjimkou reklamací specifikovaných v příloze č. 1, Rámcové dohody, reklamovat u Dodavatele v písemné (listinné nebo elektronické) formě reklamačního listu nebo jiného písemného zápisu o reklamaci, ve kterém ŘSD

uvede vady Plnění, číslo dílčí objednávky (dílčí smlouvy) a číslo Faktury, pokud již byla Dodavatelem vystavena.

- 11.4 Jestliže je vada Plnění odstranitelná opravou, je ŘSD oprávněno požadovat po Dodavateli: (a) bezplatné odstranění vady - opravu Plnění, (b) bezplatné dodání nového Plnění, pokud by uplatnění tohoto práva ŘSD nebylo zjevně nepřiměřené povaze vady ve vztahu k předmětu plnění nebo bezplatné dodání chybějícího Plnění, nebo (c) přiměřenou slevu z Ceny Plnění.
- 11.5 Jestliže je vada Plnění neodstranitelná opravou, je ŘSD oprávněno požadovat po Dodavateli: (a) bezplatné dodání nového Plnění nebo chybějícího Plnění, (b) přiměřenou slevu z Ceny Plnění nebo je (c) oprávněno od dílčí smlouvy odstoupit.
- 11.6 Jestliže je vada Plnění vadou právní, je ŘSD oprávněno požadovat po Dodavateli: (a) odstranění vady Plnění tak, aby mohl Plnění nadále užívat, disponovat s ním dle svého uvážení a nebyl v dispozici s užíváním Plnění omezen třetí osobou nebo (b) slevu z Ceny Plnění, nebo je (c) oprávněno od dílčí smlouvy odstoupit.
- 11.7 ŘSD je povinno sdělit Dodavateli volbu svého nároku dle čl. 11.4 až 11.6 Rámcové dohody nejpozději při uplatnění reklamace Plnění, v opačném případě volba způsobu odstranění vady náleží Dodavateli.
- 11.8 Smluvní strany se mohou na žádost ŘSD písemně dohodnout na jiném způsobu řešení reklamace, než je stanoven ve čl. 11.4 až 11.6 Rámcové dohody.
- 11.9 Dodavatel se zavazuje reklamaci vady Plnění vyřídit do 15 (patnácti) kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění, nebude-li v konkrétním případě ze strany ŘSD stanovena lhůta delší.

XII.

NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ POKUTY

- 12.1 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů, Rámcové dohody a dílčích smluv.
- 12.2 Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo Smluvních stran na náhradu škody či jiné újmy v plné výši. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.
- 12.3 Smluvní strany sjednávají následující smluvní pokuty:
 - 12.3.1 s výjimkou případů specifikovaných v příloze č. 1, v případě prodlení, Dodavatele s dodáním Plnění v termínu stanoveném dle čl. IV. Rámcové dohody, je ŘSD oprávněno požadovat po Dodavateli úhradu smluvní pokuty ve výši 0,1 % z Ceny Plnění poskytovaného na základě dílčí smlouvy, s jejímž plněním je Dodavatel v prodlení, a to za každý i započatý den prodlení;
 - 12.3.2 v případě prodlení Dodavatele s odstraněním jakékoliv reklamované vady Plnění v termínu stanoveném dle čl. 11.9 Rámcové dohody, vzniká ŘSD vůči Dodavateli

nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení a jednotlivý případ;

- 12.3.3 v případě porušení povinností Dodavatele k poskytnutím součinnosti ve smyslu čl. 6.1.10 Rámcové dohody vzniká ŘSD vůči Dodavateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ;
- 12.3.4 v případě prodlení Dodavatele s předložením pojistné smlouvy ŘSD v termínu stanoveném dle čl. 6.2 Rámcové dohody vzniká ŘSD nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení a jednotlivý případ;
- 12.4 V případě prodlení kterékoliv Smluvní strany se zaplacením peněžitého závazku, je tato Smluvní strana povinna zaplatit druhé Smluvní straně úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení.
- 12.5 Smluvní pokuta i úrok z prodlení jsou splatné do 30 (třiceti) kalendářních dnů po obdržení výzvy druhé Smluvní strany k jejich úhradě.
- 12.6 Povinnosti k náhradě škody, k zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení se Smluvní strana zproští, jestliže prokáže, že jí v plnění povinností vyplývajících z Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ust. § 2913 NOZ (dále jako „**Okolnost vylučující odpovědnost**“). Nastane-li Okolnost vylučující odpovědnost, je dotčená Smluvní strana povinna písemně oznámit tuto skutečnost nejpozději do 3 (tří) kalendářních dnů od vzniku takové Okolnosti vylučující odpovědnost druhé Smluvní straně. Doba plnění se v takovém případě prodlužuje o dobu trvání Okolnosti vylučující odpovědnost. Za Okolnost vylučující odpovědnost se nepovažuje překážka vzniklá z osobních (např. personální změny) nebo hospodářských (např. prodlení poddodavatelů) poměrů Smluvní strany, překážka vzniklá až v době, kdy byla dotčená Smluvní strana již v prodlení s plněním dané smluvní povinnosti, ani překážka, kterou byla Smluvní strana povinna podle Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy překonat.
- 12.7 Dodavatel si je vědom toho, že poskytnutí Plnění na základě Rámcové dohody a dílčích smluv může být spolufinancováno z prostředků třetí osoby, např. ze strukturálních fondů Evropské unie (dále jako „**Spolufinancující osoba**“). Od okamžiku, kdy ŘSD písemně oznámí Dodavateli, že na úhradu Ceny Plnění budou poskytnuty peněžní prostředky Spolufinancující osobou spolu s označením Spolufinancující osoby a příslušného programu, ze kterého jsou peněžní prostředky na úhradu Ceny Plnění poskytnuty, zavazuje se Dodavatel při plnění Rámcové dohody a dílčích smluv postupovat v souladu s pravidly pro příjemce příspěvků (spolufinancování) od Spolufinancující osoby včetně relevantních příruček, metodik, oznámení a písemných pokynů Spolufinancující osoby. Dodavatel se v této souvislosti zavazuje umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly dle právních předpisů nebo pravidel Spolufinancující osoby provedení kontroly dokladů a Dokumentace souvisejících s plněním Rámcové dohody a dílčích smluv, a to po celou dobu stanovenou právními předpisy a pravidly Spolufinancující osoby. V případě, že nebude v důsledku prodlení

Dodavatele s plněním dílčí smlouvy vyplacena finanční podpora Spolufinancující osobou nebo bude finanční podpora vyplácená ŘSD zkrácena nebo bude ŘSD uložena z uvedeného důvodu Spolufinancující osobou sankce, bude Dodavatel povinen uhradit ŘSD takto vzniklou škodu.

XIII. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

- 13.1 Je-li součástí plnění na základě této Rámcové dohody dodání Plnění nebo Dokumentace obsahující autorské dílo ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**AZ**“ a „**Autorské dílo**“), postupuje se při užití Plnění nebo Dokumentace podle tohoto článku Rámcové dohody.
- 13.2 Dodavatel poskytuje ŘSD oprávnění Autorské dílo užívat dle níže uvedených licenčních podmínek (dále jen „**Licence**“). Dodavatel poskytuje ŘSD Licenci k užívání Autorského díla s účinností od okamžiku předání Plnění nebo Dokumentace nebo jejich části, jehož je Autorské dílo součástí. Licence je udělena k užití Autorského díla ŘSD k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení všech pochybností to znamená, že:
- 13.2.1 Licence je nevýhradní a neomezená, a to zejména ke splnění celého předmětu Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy;
- 13.2.2 Licence je bez časového omezení (trvá po celou dobu trvání majetkových práv autorských k příslušným Autorským dílům), územního omezení a množství omezení a pro všechny způsoby užití;
- 13.2.3 ŘSD je oprávněno výsledky činnosti dle Rámcové dohody a dílčích smluv (Autorská díla) užit v původní nebo jiným zpracované či jinak změněné podobě, samostatně nebo v souboru anebo ve spojení s jiným dílem či prvky;
- 13.2.4 Licence je bez jakéhokoliv dalšího svolení Dodavatele udělena ŘSD s právem podlicence a je rovněž dále postupitelná jakékoliv třetí osobě;
- 13.2.5 Licence se vztahuje automaticky i na všechny nové verze, úpravy a překlady příslušného Autorského díla;
- 13.2.6 Dodavatel společně s Licencí poskytuje ŘSD právo provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších Autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob;
- 13.2.7 Licenci není ŘSD povinno využít, a to a ani zčásti;
- 13.2.8 Licenční poplatek za výše uvedená oprávnění k příslušným Autorským dílům je zahrnut v ceně Plnění s přihlédnutím k účelu Licence a způsobu a okolnostem užití Autorského díla a k územnímu, časovému a množstevnímu rozsahu Licence;
- 13.3 V případě, že výsledkem dodaného Plnění na základě Rámcové dohody bude Plnění mající charakter průmyslového vlastnictví (patent, užitný vzor, průmyslový vzor atd.), zavazuje se Dodavatel poskytnout ŘSD k takovému plnění ke dni dodání takového Plnění, resp. ke dni předání Dokumentace, Licenci k užití průmyslového vlastnictví v rozsahu potřebném vzhledem k předmětu Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy.

Smluvní strany sjednávají, že úplata za poskytnutí takové Licence (licenční odměna) je již zahrnuta v ceně Plnění. Úprava článku 13.2.1 až 13.2.8 Rámcové dohody se použije přiměřeně;

- 13.4 Dodavatel uzavřením Rámcové dohody opravňuje ŘSD a uděluje mu veškeré nezbytné souhlasy ke všem formám užití Plnění a Dokumentace a veškerých jiných předmětů práv duševního vlastnictví, které ŘSD potřebuje k řádnému užívání Plnění;
- 13.5 Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Rámcové dohody nelze ze strany Dodavatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Rámcové dohody.
- 13.6 Dodavatel je povinen uzavřít s vlastníky práv duševního vlastnictví vzniklého v souvislosti s dodaným Plněním dohody zajišťující ŘSD možnost užívání dodaného Plnění včetně Dokumentace v souladu s Rámcovou dohodou.
- 13.7 Dodavatel podpisem Rámcové dohody výslovně prohlašuje, že odměna za veškerá oprávnění poskytnutá ŘSD dle tohoto článku Rámcové dohody je již zahrnuta v ceně Plnění.

XIV.

DOBA TRVÁNÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- 14.1 Rámcová dohoda je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, oběma Smluvními stranami do **této Rámcové dohody a jejích jednotlivých příloh**, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. do všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Rámcovou dohodu¹).
- 14.2 Rámcová dohoda je účinná dnem uveřejnění v registru smluv dle čl. VII. Rámcové dohody. Dílčí objednávka je platná dnem jejího potvrzení (akceptace) ze strany Dodavatele a účinná dnem uveřejnění v registru smluv dle čl. VII. Rámcové dohody.
- 14.3 Rámcová dohoda je uzavřena na dobu určitou, a to na dobu 4 let ode dne nabytí její účinnosti.
- 14.4 Rámcová dohoda může být předčasně ukončena: (a) písemnou dohodou Smluvních stran, (b) odstoupením od Rámcové dohody nebo (c) výpovědí.
- 14.5 Dílčí smlouva může být předčasně ukončena: (a) písemnou dohodou Smluvních stran nebo (b) odstoupením od smlouvy.
- 14.6 ŘSD si vyhrazuje právo odstoupit od Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy v případě, že:

¹ Uznávaný elektronický podpis může být do všech souborů tvořících elektronický originál Rámcové dohody připojen i prostřednictvím hash souborů s uznávaným elektronickým podpisem, vytvořených otiskem z originálního souboru Rámcové dohody, jednotlivých příloh Rámcové dohody nebo i archivu souborů obsahujícího přílohy Rámcové dohody. Hash soubor zaručuje integritu originálního souboru, ze kterého byl otištěn (tj. při porovnání hash souboru vůči originálnímu souboru, ze kterého byl otištěn, lze s jistotou určit, zda došlo nebo nedošlo k pozměnění obsahu originálního souboru). ŘSD používá hash soubory ve formátu PKCS#7 v DER kódování, vytvořené pomocí algoritmu SHA256 s algoritmem podpisu SHA256RSA.

- 14.6.1 Dodavatel porušil Rámcovou dohodu a/nebo dílčí smlouvu podstatným způsobem ve smyslu ust. § 2002 NOZ;
 - 14.6.2 Dodavatel uvedl v nabídce do zadávacího řízení na výběr Dodavatele pro plnění Veřejné zakázky nepravdivé, zkreslené nebo zavádějící skutečnosti nebo nesplňoval kvalifikační předpoklady stanovené v Zadávací dokumentaci;
 - 14.6.3 Dodavatel je v prodlení s dodáním Plnění v termínu dle čl. 4.2 Rámcové dohody a příslušné dílčí smlouvy delším než 30 (třicet) kalendářních dnů, přičemž Dodavatel byl ze strany ŘSD na možnost odstoupení od Rámcové dohody a/nebo příslušné dílčí smlouvy za dobu trvání prodlení alespoň jednou písemně upozorněn;
 - 14.6.4 Dodavatel je v prodlení s odstraněním jakékoliv reklamované vady Plnění ve lhůtě stanovené dle čl. 11.9 Rámcové dohody po dobu delší než 14 (čtrnáct) kalendářních dnů, přičemž Dodavatel byl ze strany ŘSD na možnost odstoupení od Rámcové dohody nebo příslušné dílčí smlouvy za dobu trvání prodlení alespoň jednou písemně upozorněn;
 - 14.6.5 probíhá insolvenční řízení s Dodavatelem dle zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů;
 - 14.6.6 vůči Dodavateli bylo vedeno insolvenční řízení, v němž zároveň (a) bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo (b) insolvenční návrh byl zamítnut, protože majetek Dodavatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo (c) byl konkurs zrušen proto, že majetek Dodavatele byl zcela nepostačující;
 - 14.6.7 Dodavatel vstoupil do likvidace;
 - 14.6.8 proti Dodavateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů;
 - 14.6.9 Dodavatel poruší svoji povinnost stanovenou ve čl. 6.1.11 nebo čl. 6.1.12 Rámcové dohody.
- 14.7 Dodavatel je oprávněn od Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy odstoupit v následujících případech:
- 14.7.1 ŘSD poruší Rámcovou dohodu a/nebo dílčí smlouvu podstatným způsobem ve smyslu ust. § 2002 NOZ;
 - 14.7.2 ŘSD je v prodlení s úhradou řádně vystavené Faktury za dodané Plnění po dobu delší než 30 (třicet) kalendářních dnů, přičemž Faktura nebyla Dodavateli vrácena k opravě jako vadná a Dodavatel za dobu prodlení ŘSD na možnost odstoupení alespoň jednou písemně upozornil.
- 14.8 Odstoupení od Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy musí být učiněno písemně a musí být doručeno druhé Smluvní straně. Odstoupení od Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy je účinné dnem jeho prokazatelného doručení druhé Smluvní straně. V důsledku odstoupení se Rámcová dohoda a/nebo dílčí smlouva neruší od samotného počátku (ex tunc), ale ruší se ke dni účinnosti odstoupení (ex nunc). Smluvní strany vylučují aplikaci ust. § 2004 odst. 1 NOZ. Odstoupením od Rámcové dohody není dotčena platnost a účinnost dílčích smluv uzavřených na základě Rámcové dohody před účinností odstoupení od Rámcové dohody.

- 14.9 Po odstoupení od Rámcové dohody zůstávají v účinnosti ustanovení upravující náhradu škody, smluvní pokutu, volbu rozhodného práva, volbu příslušného soudu a uveřejňování v registru smluv.
- 14.10 ŘSD je oprávněno Rámcovou dohodu jednostranně písemně vypovědět, a to i bez udání důvodu. Rámcová dohoda zanikne uplynutím výpovědní doby, která činí 2 (dva) kalendářní měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena Dodavateli. Výpovědí Rámcové dohody není dotčena platnost a účinnost dílčích smluv uzavřených na základě Rámcové dohody před uplynutím výpovědní doby.

XV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1 Rámcová dohoda se vyhotovuje v elektronické podobě, přičemž obě Smluvní strany obdrží její elektronický originál.
- 15.2 Rámcová dohoda představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu Rámcové dohody a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly v Rámcové dohodě ujednat, a které považují za důležité pro její závaznost.
- 15.3 Rámcovou dohodu a/nebo dílčí smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
- 15.4 Smluvní strany podpisem Rámcové dohody dohodly, že vylučují aplikaci ust. § 557 a § 1805 NOZ.
- 15.5 Smluvní strany prohlašují, že si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu Rámcové dohody věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření a plnění Rámcové dohody. Kromě ujištění, které si Smluvní strany poskytly v Rámcové dohodě, nebude mít žádná ze Smluvních 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 Rámcové dohodě. Výjimkou budou případy, kdy daná Smluvní strana úmyslně uvedla druhou Smluvní stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu Rámcové dohody a případy taxativně stanovené v Rámcové dohodě.
- 15.6 Dodavatel na sebe v souladu s ust. § 1765 odst. 2 NOZ přebírá nebezpečí změny okolností, tímto však nejsou nikterak dotčena práva Smluvních stran upravená v Rámcové dohodě a/nebo dílčí smlouvě.
- 15.7 Jednacím jazykem mezi Smluvními stranami bude pro veškerá plnění vyplývající z Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy výhradně jazyk český, nebude-li Smluvními stranami výslovně dohodnuto něco jiného.
- 15.8 Pokud se stane jakékoli ustanovení Rámcové dohody neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, netýká se tato neplatnost, nezákonnost a nevynutitelnost zbývajících ustanovení Rámcové dohody. Smluvní strany se tímto zavazují na základě jednání nahradit do 14 (čtrnácti) pracovních dnů po doručení výzvy druhé Smluvní

strany jakékoli takové neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné ustanovení novým ustanovením, které je platné, zákonné a vynutitelné a má stejný nebo alespoň podobný obchodní a právní význam. Nové ustanovení Rámcové dohody bude přijato ve formě dodatku k Rámcové dohodě.

- 15.9 Rámcová dohoda a dílčí smlouvy se řídí českým právním řádem, zejména pak NOZ a souvisejícími právními předpisy. Smluvní strany se zavazují řešit veškeré případné spory z Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy primárně jednáním s cílem dosáhnout smírného řešení sporu. Pokud smíru nebude dosaženo během 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne oznámení jedné ze Smluvních stran o vzniku sporu obsahujícího výzvu druhé Smluvní straně k zahájení jednání s cílem smírného řešení sporu, bude spor řešen u věcně a místně příslušného soudu v České republice.
- 15.10 Žádné ustanovení Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy nesmí být vykládáno tak, aby omezovalo oprávnění ŘSD uvedené v Zadávací dokumentaci.
- 15.11 Dodavatel souhlasí s uveřejněním Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy na webových stránkách ŘSD a na profilu ŘSD, pokud ŘSD k takovým uveřejněním přistoupí. V rámci Rámcové dohody nebudou uveřejněny informace stanovené v ust. § 3 odst. 1 zákona o registru smluv označené Dodavatelem před podpisem Rámcové dohody a/nebo dílčí smlouvy.
- 15.12 Nedílnou součástí této Rámcové dohody jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 - Specifikace Plnění;
 - Příloha č. 2 - Položkový rozpočet Plnění;
 - Příloha č. 3 - Seznam poddodavatelů;
 - Příloha č. 4 - Předávací protokol – vzor;
 - Příloha č. 5 - Dílčí objednávka – vzor;
 - Příloha č. 6 - Podmínky a způsob navýšení ceny o míru inflace (inflační doložka).

NA DŮKAZ SVÉHO SOUHLASU S OBSAHEM TÉTO RÁMCOVÉ DOHODY K NÍ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJILY SVÉ UZNÁVANÉ ELEKTRONICKÉ PODPISY DLE ZÁKONA Č. 297/2016 SB., O SLUŽBÁCH VYTVÁŘEJÍCÍCH DŮVĚRU PRO ELEKTRONICKÉ TRANSAKCE, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ.

V Praze dne 24.11.2022

Digitálně
podepsal [redacted]
[redacted]
Datum:
2022.11.24
13:38:06 +01'00'

[redacted]
[redacted]
Asseco Solutions, a.s.

Příloha č. 1

SPECIFIKACE PLNĚNÍ

Článek 1.: Technická specifikace

1) Popis stávajícího stavu IS HELIOS Nephrite

- **Základ**
 - Správa účetních a provozních dimenzí, zejména číselník Staveb a Útvarů organizační struktury
 - Centrální správa organizací s automatickou vazbou na ARES,
 - Integrované Výkaznictví s nastavením pro PO

- **Ekonomika pro příspěvkové organizace**
 - Faktura vydaná
 - Automatická tvorba upomínek a sankčních faktur
 - Faktura došlá
 - Práce se splátkami faktur,
 - Práce s pozastávkami,
 - Tvorba Požadavků SFDI,
 - Interní doklady
 - Likvidační lístky
 - Pokladna
 - Tvorba Požadavků SFDI,
 - Banka, včetně elektronické komunikace s ČNB (2 podpisy na PP)
 - Automat pro import BV a PDF dokumentů BV
 - Složenky a obousměrná elektronická komunikace s Českou poštou
 - Účetnictví pro PO
 - Speciální šablony pro sledování nákladů Staveb,
 - Speciální šablony pro sborníky podle kombinací účetních a provozních dimenzí,
 - Sledování čerpání rozpočtů staveb a rozpočtů útvarů,
 - Sledování čerpání rozpočtů Zdrojových a Nákladových řádků,
 - Práce se Saldem, včetně členění podle Staveb a Útvarů,
 - Podpora pro inventury salda,
 - Inventura staveb,
 - Speciální řešení pro účtování podmíněných závazků a pohledávek na podrozvahové účty (data pro PAP výkaz),
 - DPH a Kontrolní hlášení
 - Přenesená daňová povinnost pro DPH,
 - Tvorba úhrad pro speciální případy,
 - Automatická komunikace s CSUIS,
 - Konta zaměstnanců – správa limitů a čerpání osobních kont zaměstnanců

- Požadavky SFDI – příprava a odeslání požadavků do SFDI, příjem a zpracování zprávy od SFDI
- **Doprava**
 - Osobní doprava – Žádanky, Denní záznamy o provozu, správa pneumatik,
 - Schvalování Žádanek
 - Kontrola na řidičská oprávnění, zdravotní prohlídky, školení proti systému OKBase
 - Správa norem PHM,
 - Správa karet Dopravních prostředků s vazbou na Majetek,
 - Silniční daň
 - Import stazek z ISUD
- **Majetek**
 - Operativní evidence majetku,
 - Správa drobného majetku,
 - Správa investičního majetku,
 - Podpora pro správu najatého majetku,
 - Správa majetku pozemních komunikací,
 - Správa pozemků v majetku ŘSD,
- **Mýto**
 - Import a zpracování dat z CS pro mýto,
 - Automatické zpracování změn majetku Mýtného systému,
 - Automat pro tvorbu odvodu mýta,
 - Import dat s rozpisem transakcí po IČO a jejich kontroly a náhrada v části X výkazu PAP
 - Zpracování vratek mýta
- **Slevy na mýto**
 - Automatický import transakcí ze Slevového systému,
 - Automatická tvorba prvotních dokladů a splátek slev,
 - Automatická distribuce daňových dokladů, opatřených elektronickým podpisem a časovým razítkem, příjemcům mailem,
 - Podpora pro odesílání úhrad splátek slev, včetně zahraničních,
 - Podpora pro zpracování vrácených plateb,
- **Smlouvy**
 - Správa stavebních a „ostatních“ smluv, včetně platebních kalendářů,
 - Import rezervací smluv, požadavků na finanční kontrolu a zveřejnění smlouvy, import smluvních dokumentů a vlastních smluv ze Symbasis, včetně automatické tvorby evidenčních listů smluv, finančních plnění a platebních kalendářů,
 - ukládání dokumentů do DMS Helios
 - Speciální funkčnost pro sledování čerpání smluv podle faktur a dobropisů,
 - Speciální funkčnost pro správu platebních kalendářů smluv (uzavírání čerpání za rok),
 - Funkčnost pro zveřejňování čerpání smluv a ukončování zakázek na profilu zadavatele podle Zákona o veřejných zakázkách, včetně rámcových a prováděcích

- smluv, zakázek dělenýchna části, import dodatků smluv ze Symbasis a jejich zpracování v Helios
- Speciální funkčnost pro tvorbu podmíněných závazků a pohledávek podle legislativních norem,
- **Manažerské rozhraní – rozhraní pro reporting**
 - Exporty vybraných dat do datového skladu,
 - Speciální reporty v Reporting services,
- **Sklady – řízení skladové evidence**
 - Interní sklady organizačních složek,
 - Skladová evidence SSÚD,
- **Automatizace provozních procesů, včetně použití Workflow**
 - Finanční kontrola podle Zákona, podporovaná Workflow pro smlouvy a FD, FV, DBP a SF
 - Správa pravidel schvalování
 - Hlášení nestandardních stavů,
 - Upozorňování na úkoly,
 - Noční schéma naplánovaných úloh,
- **Stavby**
 - Správa hierarchického číselníku staveb, aktualizace na základě nočních importů z JSIVV
 - Výměna zpráv pro stavby s JSIVV,
- **Škody**
 - Správa škod na majetku ŘSD
 - Správa Škod 3. osob
- **CRM**
 - evidence Organizací
 - evidence Kontaktních osob
- **Zakázka**
 - Číselník Zakázek
- **Podpora provozních procesů SSÚD**
 - Import záznamů o provozu nákladních automobilů a mechanismů z ISUD,
 - Import čerpání z ČS SSÚD, správa čerpacích karet,
 - Správa norem PHM,
 - Správa karet Dopravních prostředků s vazbou na Majetek,
 - Vozové sešity a podpora pro opravy vozidel a mechanismů,
 - Správa základních personálních údajů pracovníků SSÚD, sledování termínu školení, zdravotních prohlídek,
 - Správa osobních ochranných a pracovních pomůcek s vazbou na majetek,
 - Silniční daň,
 - Správa pracovních deníků SSÚD (plánování prací, výkazy práce, souhrny za ŘSD podle činností),

- Práce s kalendáři pracovní doby,
- Import docházky z ANET,
- Import pracovních deníků z ISUD

- **Podpora provozu střediska Mostních provizorií**
 - Zvláštní podpora pro vedení skladové evidence Střediska mostních provizorií, včetně použití chipů,

- **Podpora procesů sledování prací na opravách a údržbě silnic I.tříd**
 - Import soupisů prací a podpora pro kontrolu jejich fakturace,
 - Import soupisů prací z ISUDAS

- **Rozhraní na spisovou službu EPD**
 - Rozhraní podle Národního standardu pro spisovou službu na straně Helios
 - Specifické scénáře pro obsluhu rozhraní pro FD, Škody, Smlouvy, Bankovní výpisy, SFDI
 - Zveřejňování smluv prostřednictvím ESSS

- **Service gate coordinator**
 - (dále SGC) je webová služba ve standardu WCF běžící na IIS, která koordinuje předávání požadavků z vnějších aplikací do HELIOS Nephrite. Koordinování spočívá v tom, že uživatelem HELIOS Nephrite se stává aplikace SGC, která si podle potřeby otevírá jednotlivá přihlášení (tzv. ServiceGate Connectory) do ServiceGate HELIOS Nephrite až do maximálního počtu připojení, který je uložen ve Web.Config služby SGC.
 - Služba SGC garantuje, že si připojení neotevře víc. Tím je zaručen jednak strop počtu čerpaných licencí, jednak je tím zaručen strop maximálního počtu současných přístupů z externích aplikací do HELIOS Nephrite a tím ochrana především databázového stroje před nahromaděním vzájemně se blokujících paralelně běžících SQL příkazů. Tím je chráněn HELIOS Nephrite pro běžné interní uživatele, aby v nárazech přílišná zátěž z vnějších aplikací nezablokovala systém i pro ně.

- **Distribuce dokladů**
 - slouží k rozesílání dokumentů pomocí emailových zpráv, tvorbě různých formátů dokumentů, ukládání vytvořených dokumentů atd. Lze ji použít tam, kde vznikne potřeba posílat přednastavené zprávy a s nimi předávat určité soubory (doklady) související s konkrétním záznamem (např. fakturou vydanou) jasně definovaným příjemcům.
 - Funkcionalitu lze používat nad kteroukoliv subjektovou třídou, lze ji spustit samostatně, v rámci workflow nebo dávkového zpracování (tobogánu). Funkcionalita po svém spuštění shromáždí data základního záznamu, data souvisejících záznamů a související externí soubory. Z dat pak podle zadaných parametrů vytvoří soubory (mohou být elektronicky podepsány) a tyto přiloží k emailu. Obsah emailu, stejně jako adresáti, jsou opět nastaveni podle parametrizace funkce. Nakonec je takto vytvořený email odeslán.

- **Credit check**
 - (dále jen CC) je rozšiřující služba, která umožňuje uživateli HELIOS Nephrite ověřování kredibility organizací zavedených v systému. Informace o kredibilitě

organizací lze snadno získat z přehledu Organizací, z jednotlivých záznamů třídy Organizace, z varování při navazování prvotních dokladů nebo přímo na webových stránkách společnosti CC dostupných přímo z HELIOS Nephrite.

- **Načítání údajů z internetu**
 - Modul Načtení údajů z internetu podporuje vytváření nových záznamů Organizací a jejich případnou aktualizaci na základě údajů evidovaných na internetových portálech.
 - Podporované portály:
 - ARES – Administrativní Registr Ekonomických Subjektů (www.info.mfcr.cz/ares)
 - Obchodní rejstřík ČR (www.justice.cz)
 - Obchodní rejstřík SR (www.orso.sk)
 - Živnostenský rejstřík SR (www.zrsr.sk)
- **Insolvenční rejstřík**
 - Modul umožňuje stahování a následné zpracování dat a informací z Insolvenčního rejstříku zveřejněném na internetových stránkách Ministerstva spravedlnosti
- **Finanční plánování / rozpočty staveb a režii**
 - Modul přijímá aktuální rozpočty staveb z JSIVV
 - V nastavených intervalech se načítá čerpání položek rozpočtů staveb, včetně částek vyžádaných finančních prostředků z JSIVV
 - Nastavené kontroly pro nepřecherpání rozpočtů staveb
 - Vydávání stavu čerpání rozpočtů staveb do JSIVV
 - Správa a sledování čerpání rozpočtu útvarů
- **Finanční kontrola**
 - modul podporuje elektronické schvalování finanční kontroly 1. a 2. stupně, správu pravidel schvalování s použitím finančních limitů a umožní kontroly na nepřecherpání rozpočtu, respektive finančního plánu
 - zajištění logování aktivit – funkcionalita umožňuje nezpochybnitelné uchování informací, které se týkají definovaných rozhodovacích operací
 - tvorba dokumentů Auditní stopy, jejich ověření certifikátem a časovým razítkem a jejich ukládání do spisové služby EPD
- **Helios Mobile**
 - oblast elektronické inventarizace majetku
 - Licence mobilních klienta Helios Nephrite na platformě Android/IOS/MS mobile
 - Vytvoření inventury
 - založení v HELIOS Nephrite
 - možnost vytvořit slepou inventuru
 - veškeré informace z aktuálního stavu majetku
 - možnost vypnout blokaci přesunu
 - možnost souběhu více inventur například přes různé lokace
 - Inventura v terminálech
 - hlavička inventury
 - možnost zobrazit libovolné atributy/vztahy
 - automatické načítání místnosti pomocí čarového kódu
 - Provedení inventury

- inventura po místnostech
 - načtení místnosti čarovým kódem anebo zadáním/vybráním z číselníku
 - po načtení místnosti filtr na položky majetku
 - načtením majetku dojde k jasnému označení
 - v případě změny dotaz
 - možnost změnit i jiný detail majetku (osoba, ...)
 - přidání nalezeného majetku například z jiné místnosti
 - při ukončení okamžitý přenos do HELIOS Nephrite
- **Pracovní cesty**
 - Evidence, vyúčtování, schvalování, účtování, export do mezd pracovních cest
 - **Personalistika/Mzdy**
 - nejedná se o plnou implementaci modulu, ale pouze dílčí pro podporu specifických procesů
 - Školení
 - OOPP
 - Karty zaměstnanců
 - Podpora pro výpočet mezd
 - Zařazení zaměstnance, Organizační struktura
 - Rozhraní pro aktualizaci personálních dat z OK Base
 - **Datové kanály**
 - Aktuální přehled datových kanálů je uveden v samostatném dokumentu
 - **OLAP dtb**
 - Dtb s ekonomickými daty (faktury, úhrady, rozpočty, atd.) pro reporting

2) Výchozí platná datová rozhraní

Oblast	Kanál	Typ	Form.	Obsah
	KA	Jednosměrný	XML	Nedoplatky - stavy
Mýto Kapsch	KB	Jednosměrný	XML	Nedoplatky - platby
Požadavky SFDI	K15	Obousměrný	XML	Tranše a jejich schválení Fondem
Majetek MP	K16	Obousměrný	XML	Pohyby majetku MP
Mzdy	K18	Jednosměrný	Tab.	Podklady pro účtování mezd
Stravenky	K19	Jednosměrný	Tab.	Podklady pro výdej stravenek
Docházka AnetTime	K21	Jednosměrný	View	Docházka SSÚD
ISUD	K22	Jednosměrný	XML	Dopravní prostředky
	K23	Jednosměrný	TXT	Doprava SSÚD
	K24	Jednosměrný	XML	Provozní deník
	K25	Jednosměrný	XML	Stazka
ASPE	K26	Jednosměrný	XML	Faktury přijaté
ISUD	K27	Jednosměrný	XML	Výkony
ISUDaS	K28	Jednosměrný	XML	Výkazy práce silnic I. třídy
Realfoft	K31	Jednosměrný	TXT	Pozemky
JSIVV	K35	Jednosměrný	XML	Stavby
	K36	Jednosměrný	XML	Rozpočty
	K37	Jednosměrný	XML	Faktury přijaté
	K38	Jednosměrný	XML	Smlouvy
Symbasis	K42	Jednosměrný	XML	Smlouvy a Dodatky smluv
	K44	Jednosměrný	XML	Informace o Zveřejnění
	K45	Jednosměrný	XML	Dokumenty ke zveřejnění
	K46	Jednosměrný	XML	Žádost o PFK
	K47	Obousměrný	XML	Výsledek PFK
Gordion / Tenderarena	K48	Jednosměrný	XML	Hlášení čerpání smluv na Gordion
Silnice I. tř.	K49	Jednosměrný	XML	Soupisy prací
Centrální správa organizací	K52	Obousměrný	XML	CSO pro okolní systémy ŘSD
	K53	Jednosměrný	XML	Dávka CSO pro okolní systémy ŘSD
	K55	Jednosměrný	XML	Creditcheck
Požadavky SFDI	K56	Obousměrný	XML	Požadavky SFDI
CSUIS	K57	Jednosměrný	XML	Státní účetní výkazy
	K58	Obousměrný	XML	Inbox zodpovědné osoby
Slevy na mýto	K61	Jednosměrný	XML	Slevy na mýto
	K63	Jednosměrný	XML	Archivace ESVZ
	K64	Jednosměrný	XML	Stavy zpracování

	K65	Jednosměrný	XML	Stavy zpracování plateb
Rozhraní na HR OK Base	K81	Jednosměrný	view	OK Base jednotky
	K82	Jednosměrný	view	OK Base místa
	K83	Jednosměrný	view	OK base osoby
	K84	Jednosměrný	view	OK Base pracovní zařazení
	K85	Jednosměrný	view	OK base funkce
	K86	Jednosměrný	view	OK base evidenční stav
	K87	Jednosměrný	XML	OK Base ID Mzdy
Mýto SkyTool	K101	Jednosměrný	XML	Finance
	K102	Jednosměrný	XML	Drobný majetek = OBU
	K107	Jednosměrný	XML	Majetek mimo OBU
	K108	Jednosměrný	XML	Data pro část X PAP
Spisovka EPD	K110	Obousměrný	XML	Komunikační rozhraní podle Národního standardu pro spisovou službu
Energie	K115	Jednosměrný	TXT	Importy čerpání energie po odběrních místech
BV z ČNB	K118	Jednosměrný	TXT	Automatický import BV z ČNB
PDF BV z ČNB	K119	Jednosměrný	PDF	Automat pro import PDF BV z ČNB

3) Přehled licencí IS HELIOS Nephrite

Modul IS	Množstevní rozsah licencí
Základ	750
Účetnictví	750
Doprava	300
Majetek	750
Smlouvy	750
Manažerské rozhraní Nephrite	750
Workflow	750
Rozpočty	300
Podpora procesů v organizačních složkách ŘSD SSÚD a MP	200
Mýto	100
Děje s nemovitostmi	100
Podpora procesů sledování čerpání finančních prostředků na opravy a údržby silnic I. třídy	100
Service gate coordinator	750
Distribuce dokladů	750
Credit check	750
Načítání údajů z internetu	750
Insolvenční rejstřík	750
Zveřejňování smluv	750
Datové schránky	750
Balíček na cesty (kniha jízd, pracovní cesty, silniční daň)	750
HELIOS MOBILE - elektronická inventarizace Majetku	750
Synchronizace s AD	750
Finanční plánování	750
Webový portál Nephrite	750
GDPR profi	750
HR (mzdy, deník docházky, personalistika)	750
Komunikační centrum	750
Národní standard ESSS	750
Obchodní sklad	750
Projektové řízení	750

Pomocný konsolidační přehled	750
Telemetrie	750
Výkaznictví	750

Článek 2: Specifikace Služeb

A. Rozsah a obsah služeb

Předmětem této Rámcové dohody je závazek Poskytovatele po dobu platnosti a za podmínek stanovených v této Rámcové dohody poskytovat Objednateli následující služby:

Název služby	Poskytováno	Fakturováno	Součástí služby je předání Výstupů	Součástí služby je předání Dokumentace
1.) Údržba HELIOS Nephrite	Kontinuálně po dobu platnosti Rámcové dohody na základě platné a účinné dílčí smlouvy	Měsíčně, zpětně za uplynulý kalendářní měsíc	Měsíční report/rekapitulace služby	V rozsahu realizovaných služeb dle odst. A1.1., čl. 2, přílohy č. 1, Rámcové dohody
2.) Služby podpory	Kontinuálně po dobu platnosti Rámcové dohody na základě platné a účinné dílčí smlouvy	Měsíčně, zpětně za uplynulý kalendářní měsíc	Měsíční report/rekapitulace služby	V rozsahu realizovaných služeb dle odst. A2), čl. 2, přílohy č. 1, Rámcové dohody
3.) Služby HelpDesk	Kontinuálně po dobu platnosti Rámcové dohody na základě platné a účinné dílčí smlouvy	Měsíčně, zpětně za uplynulý kalendářní měsíc	Měsíční report/rekapitulace služby	Ne
4.) Ad-hoc služby	Dle požadavků Objednatele na základě platné a účinné dílčí smlouvy	Po dokončení akceptace / převzetí realizovaného požadavku Objednatel	Dle konkrétní služby – v rámci realizovaného požadavku	V rozsahu stanoveném v požadavku
5.) Služby ServiceDesk	Kontinuálně po dobu platnosti Rámcové dohody na základě platné a účinné dílčí smlouvy ¹⁾	Měsíčně, zpětně za uplynulý kalendářní měsíc	Měsíční report/rekapitulace služby	Ne

Údržba HELIOS Nephrite a Služby podpory HELIOS Nephrite dle této Rámcové dohody zahrnují ty moduly Informačního systému, které jsou předmětem Technické specifikace uvedené ve čl. 1. této přílohy.

1) Údržba HELIOS Nephrite

1.1. Údržba HELIOS Nephrite zahrnuje:

- a) Předávání Upgrade, Patchů, Hotpatchů a Quickbuildů prostřednictvím zveřejnění na Extranetu Poskytovatele nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou nebo předáním prostřednictvím datových souborů na nosiči CD/DVD Objednateli.
- b) Předávání informací o změnách funkcionality HELIOS Nephrite provedených v Informačním systému Poskytovatele cestou Upgrade, Aplikací Patche a Hotpatche, QuickBuildů (*formou předání nebo zveřejnění informací v elektronické podobě*).
- c) Legislativní update licencí HELIOS Nephrite spočívající v zajištění shody HELIOS Nephrite s platnými, obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- d) Technologický upgrade HELIOS Nephrite spočívající v zajišťování kompatibility HELIOS Nephrite s aktuálně podporovanými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.
- e) Řešení Oprávněných reklamací funkcionalit jednotlivých subsystémů HELIOS Nephrite, užívaných na základě platně udělených/poskytnutých licencí, uplatněných v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Nephrite, realizovaných formou opravy funkcionality.

2) Služby podpory

- 2.1. Služby podpory jsou pro potřeby této Rámcové dohody rozděleny na standardní a nadstandardní. Služby podpory jsou dále vymezeny formou, kterou je možné tuto službu poskytnout (viz odstavec 2.6 této přílohy – Formy poskytování služeb).
- 2.2. Standardní Služby podpory užívání HELIOS Nephrite zahrnují:
 - a) Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Objednateli při užívání HELIOS Nephrite formou telefonické a e-mailové služby Hotline v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Nephrite.
 - b) Administrativní vyřizování uplatněných reklamací chyb funkcionality HELIOS Nephrite v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Nephrite.
 - c) Odstraňování chyb parametrizace funkcionality HELIOS Nephrite provedené Poskytovatelem (*v nutných případech formou zásahu vzdáleným přístupem do IS HELIOS Nephrite Objednatele, jinak formou telefonického Hotline a formou osobní konzultace*).
 - d) Opravy dat v IS HELIOS Nephrite Objednatele v případě, že byly způsobeny chybou funkcionality HELIOS Nephrite. (*v nutných případech formou zásahu vzdáleným přístupem do IS HELIOS Nephrite Objednatele, jinak formou telefonického Hotline a formou osobní konzultace*).
 - e) Předávání informací o změnách funkcionality HELIOS Nephrite provedených v Informačním systému Objednatele cestou Upgrade, Aplikací Patche a Hotpatche, QuickBuildů a předáním Zakázkových dovojevů (*formou předání nebo zveřejnění informací v elektronické podobě*).
 - f) Sběr požadavků Objednatele na rozvoj funkcionality HELIOS Nephrite prostřednictvím HelpDesk Objednatele a jejich předání k posouzení a k zapracování do dlouhodobého plánu vývoje Poskytovatele, pokud tyto požadavky budou v souladu s dlouhodobými záměry vývoje.
- 2.3. Standardní Služby podpory užívání HELIOS Nephrite nezahrnují zejména:

- a) Odstraňování chyb parametrizace funkcionality HELIOS Nephrite provedené Objednatelem.
 - b) Opravy dat v IS HELIOS Nephrite Objednatele v případě, že byly způsobeny chováním Objednatele.
 - c) Servis, správu, pořízení či upgrade/update týkající se hardware a základního programového vybavení (*operační a síťový systém, MS SQL databáze apod.*).
 - d) Poskytování Služeb podpory užívání HELIOS Nephrite mimo obsah vymezený v odst. A2.2., čl. 2, přílohy č. 1, této Rámcové dohody.
 - e) Testování aplikovaných nových verzí a změn HELIOS Nephrite v Testovacím či Produkčním prostředí Objednatele.
 - f) Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty v informačních systémech Objednatele, které jsou/byly předmětem dodávek třetích stran.
- 2.4. Služby uvedené v odst. A2.3., čl. 2, přílohy č. 1, této Rámcové dohody lze řešit v rámci Služeb poskytovaných dle v odst. A4., čl. 2, přílohy č. 1, této Rámcové dohody, na základě Objednatelem vystaveného/schváleného požadavku.
- 2.5. Nadstandardní Služby podpory jsou poskytované Poskytovatelem v rámci Služeb podpory zahrnutého sjednaného paušálního rozsahu do 64 hodin měsíčně (nejmenší evidovaný /vykazovaný zlomek jednotky je ¼ člověkohodiny), nebo nad rámec takto sjednaného rozsahu, na základě na základě Objednatelem vystaveného/schváleného požadavku a v cenách dle ceníku HELIOS Nephrite v příloze č. 2 a to za následovně vymezená plnění:
- a) Rozšiřující školení uživatelů HELIOS Nephrite Objednatele a konzultace k jednotlivým modulům (*formou školení a formou osobní konzultace*).
 - b) Poradenská služba při rozvoji používání HELIOS Nephrite (*formou školení a formou osobní konzultace*).
 - c) Procesní analýzy a optimalizovaný návrh logického modelu firemních procesů (*formou školení a formou osobní konzultace v místě dle potřeby uživatele*).
 - d) Provedení základního upgrade HELIOS Nephrite v rozsahu vymezeném v dokumentaci HELIOS Nephrite (*formou osobní konzultace*).
 - e) Jakékoliv další služby, na kterých se Objednatel a Poskytovatel dohodnou.
- 2.6. Formy poskytování Služeb podpory užívání HELIOS Nephrite:
- a) Požadavek/Incident v ServiceDesk Objednatele
 - b) Osobní konzultace (*na místě i po telefonu*)
 - c) Telefonický a e-mailový Hotline (*dále jen Hotline*)
 - d) Zásah Poskytovatele vzdáleným přístupem do IS HELIOS Nephrite Objednatele
 - e) Odpověď na písemný elektronický dotaz
 - f) Školení uživatelů HELIOS Nephrite Objednatele
 - g) Předání písemných podkladů v papírové nebo elektronické formě nebo ve formě elektronických souborů spolu s popisem jejich použití

3) Služby HelpDesk

Poskytovatel je povinen zřídit a udržovat po celou dobu účinnosti Rámcové dohody středisko technické podpory, s nímž bude Objednatel moci telefonicky komunikovat za v místě a čase běžné hovorné a jemuž bude moci emailem či po přihlášení na registrovaný účet zasílat své požadavky (dále jen „HelpDesk“).

- a. Bude zajištěn “single point of contact” pro komunikaci týkající se podpory při “troubleshootingu”.
- b. Pro zadávání požadavků Objednatele a sledování jejich stavu bude užitá služba ServiceDesk Objednatele dostupná v režimu 24 hodin 7 dní v týdnu, kromě plánovaných odstávek hlášených minimálně 24 hodin před odstavkou.
- c. Dostupnost HelpDesk telefonicky bude v pracovní dny v době 8:00 do 17:00 hodin, za současného splnění následujících podmínek:
 - i. HelpDesk bude dostupný minimálně pro dva současné hovory pro podporu uživatelům.
 - ii. Požaduje se vyzvednutí hovoru živým operátorem, odpověď živého operátora na příchozí hovor v reálném čase musí nastat do 20 sekund od příchodu hovoru (tj. od začátku vyzvánění).
 - iii. Ve chvíli, kdy Objednatel bude reportovat telefonicky problém prostřednictvím HelpDesk Poskytovatele, musí tento:
 1. ověřit oprávnění volající osoby dle dohodnuté procedury a dále akceptovat a řešit hlášení jen od autorizovaných osob;
 2. zaznamenat identifikaci volajícího a tel. číslo pro potřebu zpětného volání;
 3. zabezpečit vložení popisu problému do systému HelpDesk pro evidenci “trouble ticketů/issues”;
 4. zabezpečit odsouhlasení priority s Objednatelem (v případě konfliktu např. telefonní dohoda se zaznamenáním výsledku k danému ticketu v HelpDesk);
 5. vynaložit maximální úsilí na okamžité odstranění problému.
 - iv. Všechny hovory budou vedeny s personálem patřičné technické a odborné úrovně a hovory budou zpracovány v časech a lhůtách stanovených touto Rámcovou dohodou.
- d. Žádný “trouble ticket/issue” nebude uzavřen bez předchozího schválení Objednatele, že problém daného ticketu je vyřešen.
- e. Každá vada bude v rámci Trouble Ticket/Issue System logována, spolu se svou závažností, časem a stavem. Objednateli bude umožněn read-only, real-time, přístup do tohoto systému, přes webové rozhraní.

V rámci poskytování Služeb podpory Objednatel požaduje:

- a) Koordinaci činnosti řešitelů požadavků;
- b) Zahájení řešení požadavku maximálně do 2 hodin od nahlášení;
- c) Možnost vyžádání řešení požadavku v sídle zákazníka;
- d) Nahlášení požadavku prostřednictvím HelpDesk na výjezd technika na místo poskytování služby;

- e) Tvorba výkazů o zpracování požadavků řešených přes HelpDesk.

4) Ad-Hoc služby

Předmětem poskytování Ad-hoc služeb je poskytování Služeb Poskytovatelem Objednateli nad rámec Služeb podpory uvedených ve článku 2, odst. A2.2. a A2.5., této přílohy č. 1, které spočívají v činnostech rámcově vymezených v článku 2, odst. A2.4. a A2.5., této přílohy č. 1, Rámcové dohody a dále v poskytování Služeb rozvoje, zákaznických úprav a placeného Zakázkového dovoje Systému, vždy na základě Objednatelům vystaveného/ schváleného požadavku, v cenách dle ceníku HELIOS Nephrite v příloze č. 2 (nejmenší evidovaný / vykazovaný zlomek jednotky je ¼ člověkohodiny, tzn. 1/32 člověkodne) a předaného Poskytovateli prostřednictvím kontaktní osoby ve věcech technických Objednatele.

5) Služby ServiceDesk

5.1. Poskytovatel je povinen zřídit a udržovat po celou dobu účinnosti smluvního ujednání službu technické podpory - ServiceDesk, s níž bude uživatel Objednatele (dále jen „Uživatel“) moci telefonicky komunikovat za v místě a čase běžné hovorné a již bude moci e-mailem či po přihlášení na registrovaný účet zasílat své požadavky.

- a. Poskytovatel provede před zřízením služby ServiceDesk analýzu současného nastavení ServiceDesku Objednatele a Objednatel vybraná nastavení nebo funkcionality implementuje do nového ServiceDesku. Současně bude zajištěn “single point of contact” pro komunikaci týkající se podpory při “troubleshootingu”.
- b. Služby ServiceDesku pro zadávání požadavků Uživatele a sledování jejich stavu budou dostupné v režimu 24 hodin 7 dní v týdnu, kromě plánovaných odstávek služby hlášených minimálně 24 hodin před odstávkou.
- c. Služba ServiceDesk bude pro Uživatele dostupná pomocí přihlášení přes SSO Objednatele, kde bude využito primárně ověření v Active directory Objednatele.
- d. Služba ServiceDesk musí informovat Uživatele při změně stavu, případně při reakci řešitele na daný trouble ticket/issue minimálně e-mailem.
- e. Služba ServiceDesk musí umožnit přihlášení řešitelům třetích stran, min. subjektům dle výčtu služeb v bodě g) odst. 5. 2., článku 2, přílohy č. 1 Rámcové dohody.
- f. Dostupnost služby ServiceDesk bude v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin, za současného splnění následujících podmínek:
 - i. ServiceDesk bude dostupný minimálně pro dva současně probíhající hovory pro podporu Uživatelů.
 - ii. Požaduje se vyzvednutí hovoru živým operátorem, odpověď živého operátora na příchozí hovor v reálném čase (tj. do 20 sekund od začátku vyzvánění).
 - iii. Ve chvíli, kdy Uživatel bude reportovat telefonicky problém prostřednictvím ServiceDesk Poskytovatele, musí tento:
 1. ověřit oprávnění volající osoby dle dohodnuté procedury a dále akceptovat a řešit hlášení jen od autorizovaných osob;
 2. zaznamenat identifikaci volajícího a tel. číslo pro potřebu zpětného volání;
 3. zabezpečit vložení popisu problému do systému ServiceDesk pro evidenci “trouble ticketů/issues”;

4. vynaložit maximální úsilí na okamžité odstranění problému.
- iv. Všechny hovory budou vedeny s personálem patřící k technické a odborné úrovni a hovory budou zpracovány v časech a lhůtách stanovených touto Rámcovou dohodou.
- v. V rámci stanoveného intervalu dostupnosti služby ServiceDesk, u požadavků/ incidentů hlášených Uživatelem telefonicky, nebo prostřednictvím e-mailu, nesmí čas od přijetí požadavku/ incidentu do jeho předání odpovídajícímu řešiteli, v souladu s Objednatelem definovanými pravidly (dle obsahu ujednání o úrovni poskytovaných služeb (SLA) s třetími stranami, v rámci smluvních vztahů Objednatele, uvedených ve výčtu služeb v bodě g) odst.5.2., článku 2, přílohy č. 1 Rámcové dohody), přesáhnout 15 minut.
- vi. U požadavků/ incidentů, zadaných Uživatelem přihlášeným k registrovanému účtu podaných v rámci stanoveného intervalu dostupnosti služby ServiceDesk, nesmí čas od přijetí požadavku/ incidentu do jeho předání odpovídajícímu řešiteli, v souladu s Objednatelem definovanými pravidly, přesáhnout 15 minut.
- vii. Požadavky/ incidenty, zadané Uživatelem přihlášeným k registrovanému účtu podané mimo rámec stanoveného intervalu dostupnosti služby ServiceDesk, nebo požadavky/ incidenty, zadané Uživatelem přihlášeným k registrovanému účtu, podané v rámci stanoveného intervalu dostupnosti služby ServiceDesk, ale nepředané odpovídajícímu řešiteli ve lhůtě dle předchozího podbodu vi., bodu f., odst.5.1., článku 2, přílohy č. 1 Rámcové dohody, budou automatizovaným procesem, v souladu s Objednatelem definovanými pravidly, neprodleně postoupeny/ směrovány k odpovídajícímu řešiteli.
- g. Dostupnost služby ServisDesk je stanovena dobou výpadku za vyhodnocovací období kalendářního měsíce a může činit:
- maximálně 12,5 hodiny, mimo Objednatelem schválené servisní okno v rozsahu 2 hodin v čase mezi 22:00 a 5:00 či dobu plánované odstávky, v rámci požadované dostupnosti dle tohoto odst. 5.1., písm. b., z toho;
 - maximálně 4 hodiny, mimo Objednatelem schválenou dobu plánované odstávky, v parametrech služby dle obsahu ust. tohoto odst. 5.1., písm. f.
- h. Žádný “trouble ticket/issue” nebude uzavřen bez předchozího schválení Objednatele, že problém daného ticketu je vyřešen.
- i. Každý incident bude v rámci ServiceDesk logován, spolu se svou závažností, časem a stavem.
- j. Objednateli bude umožněn real-time, přístup do systému služby ServiceDesk, přes webové rozhraní.
- k. Možnost přikládat k ticketům přílohy.
- l. Možnost nastavení nových služeb Objednatelem dle těchto praktik:
- Prioritizace – ticket musí mít ohodnocení priority, na základě které bude řešen. Změna Uživatelem přiřazené priority je povolena pouze v rámci Objednatelem definovaných pravidel.
 - Stanovený čas přijetí incidentů k řešení (Response time) - musí být nastavitelný v souladu s Objednatelem definovanými pravidly, s přesností na jednotky minut. .
 - Stanovený čas řešení incidentů – musí být nastavitelný v souladu s Objednatelem definovanými pravidly, s přesností na jednotky hodin.

- Kategorizace incidentu – sledování, jaký typ incidentů je řešen, nastavitelný v souladu s Objednatelem definovanými pravidly, minimálně v rozsahu 3 úrovní.
- Kategorizace uzavření – uzavření tiketu s výsledkem, umožňující budovat znalostní bázi.

5.2. V rámci poskytování služeb ServiceDesk Objednatel požaduje:

- a) Koordinaci činnosti řešitelů požadavků.
- b) Asistenci s nastavením nových služeb – inicializaci nové služby (dle obsahu ujednání o úrovni poskytovaných služeb (SLA) s třetími stranami) do 5 pracovních dnů.
- c) Zajišťovat částečně první úroveň, tzv. Level 1 (L1) podpory Uživatelů (primárně pracovník sbírá požadavky, zanalyzuje, posoudí problém. Jednoduché uživatelské dotazy vyřeší, nebo eskaluje na vyšší úroveň.).
- d) Tvorba výkazů o zpracování požadavků řešených přes ServiceDesk na základě požadavku Objednatele nebo samostatně Objednavatelem.
- e) Manažerský reportovací nástroj.
- f) Report (kontrolní výpis aktuálního nastavení) Objednatelem definovaných pravidel.
- g) Vede a udržuje dokumentaci (provozní, administrátorskou, uživatelskou).
- h) Současný výčet služeb běžících v aplikaci ServiceDesk, které mohou být aktualizovány, nebo co do rozsahu měněny, dle požadavků Objednatele:

Služby ServiceDesk

- 01. Podpora PC,NB**
 - 01 Kritický servisní incident
 - 01 Ostatní servisní incident
 - 01 Požadavek
 - 01 Standardní servisní incident
- 02. Oprava a údržba tiskáren**
- 03. Interní IT podpora**
- 05. TELKO**
 - 05 Ad hoc služby
 - 05 Externí komunikace
 - 05 IP telefonie
 - 05 Komunikační infrastruktura Datových center
 - 05 Komunikační prostředí SDB
 - 05 LAN/WAN komunikační síť
 - 05 WiFi
- 06. ASPE**
 - 06 ASPE 11 Test
 - 06 ASPE a MIP
 - 06 ASPE DSS (ASPE Online)
- 07. Tempus**
 - 07 Incidenty aplikace TEMPUS
 - 07 Požadavky na TEMPUS
- 08. Ostatní**
- 09. Lotus Domino**
- 10. IS Helios**
- 12. Symbasis, JSIVV**
- 13. NDIC**
 - 13 Aplikace pro Call centrum (4 moduly)
- 14. Geoportál silniční a dálniční síť ČR**

- 15. Monitorovací kamerový systém, Videobrána, dálniční kamery**
 - 15 Incidenty - Monitorovací kamerový systém, Videobrána, dálniční kamery - L1
 - 15 Incidenty - Monitorovací kamerový systém, Videobrána, dálniční kamery - L2
 - 15 Požadavky - Monitorovací kamerový systém, Videobrána, dálniční kamery - L1
 - 15 Požadavky - Monitorovací kamerový systém, Videobrána, dálniční kamery - L2
- 16. Docházka ANeT**
- 17. BMS**
 - 17 BMS - incidenty
 - 17 BMS - požadavky
- 18. METIS4**
- 19. MPV**
 - 19 MPV úsek výstavby – vložení akce
 - 19 MPV úsek výstavby – podpora běžících akcí
 - 19 MPV úsek výstavby – přístupy
 - 19 MPV úsek provozní – vložení akce
 - 19 MPV úsek provozní – podpora běžících akcí
 - 19 MPV úsek provozní – přístupy
 - 19 MPV úsek výstavby – vzory dokumentů
 - 19 MPV úsek provozní – vzory dokumentů
- 20. Optická kabelová kniha**
- 21. SOKP**
- 22. PPS (Postup přípravy staveb)**
 - 22 PPS – přístup a přidělování práv do PPS
 - 22 PPS – podpora pro harmonogramy
- 23. CEBASS**
 - 23 CEBASS - incidenty
 - 23 CEBASS - požadavky
- 25. NSN**
 - 25 Aplikace pro dopravní inženýry
 - 25 Aplikace pro univerzální sběr aplikací
 - 25 Centrální evidence uzavírek
 - 25 Dopravní portál
 - 25 Informační systém Majetek a Pasport
 - 25 Jednotná správa uživatelů
 - 25 NSN požadavky
 - 25 Systém NSN – administrace
 - 25 Systém NSN – funkční moduly
 - 25 Systém NSN – klient
 - 25 Systém NSN - Moduly P+R, Řízení dopravy, Nastavení
 - 25 Systém NSN - monitoring
 - 25 Systém NSN – sběrnice
 - 25 Uzavírky – provozní systém na dálnicích
 - 25 Zimní zpravodajská služba
- 26. VMS**
 - 26 VMS - D0 0,000 – 28,913 a 81,500 – 82,560
 - 26 VMS - D0 75,580 – 81,500
 - 26 VMS - D1 0,0 – 44,80
 - 26 VMS - D1 0,0 – 44,80 VMS 14,4
 - 26 VMS - D1 44,800 – 93,900
 - 26 VMS - D1 93,900 – 141,500
 - 26 VMS - D1 141,500 – 188,740
 - 26 VMS - D1 188,740 – 218,840
 - 26 VMS - D1 218,840 – 272,218
 - 26 VMS - D1 282 – 296,34
 - 26 VMS - D1 296,342 – 341,507
 - 26 VMS - D1 341,507 – 376,498

- 26 VMS - D2 -0,400 – 11,315
- 26 VMS - D2 11,315 – 60,471
- 26 VMS - D3 62,070 – 131
- 26 VMS - D4 9,0 - 45,77
- 26 VMS - D5 0,000 – 28,500
- 26 VMS - D5 28,500 – 80,000
- 26 VMS - D5 80,000 – 131,40
- 26 VMS - D5 131,40 – 150,989
- 26 VMS - D6 0,0 - 32,0
- 26 VMS - D7 0,0 - 18,0
- 26 VMS - D7 55,8 - 78,0
- 26 VMS - D8 -2,248 – 48,328
- 26 VMS - D8 48,328 – 92,208
- 26 VMS - D10 66,0 - 71,0
- 26 VMS - D11 -1,150 – 49,000
- 26 VMS - D11 49,000 – 90,76
- 26 VMS - D35 235 - 261
- 26 VMS - D35 262,873 – 298,602
- 26 VMS - D46 0,000 – 34,008
- 26 VMS - D55 15,5 - 32,0
- 26 VMS - I/3 0,0 – 14,0
- 26 VMS - I/35 0,0 - 44,0
- 26 VMS - I/56+I/35+II/483
- 26 VMS - Mobilní vozíky
- 27. Helios – elektronické schvalování**
 - 27 Helios – elektronické schvalování - Incidenty
 - 27 Helios – elektronické schvalování - Požadavky
- 28. Provoz ASD**
- 29. C-ITS**
 - 29 C-ITS (D1)
 - 29 C-ITS (D1) - Požadavky
 - 29 C-ITS (D11)
 - 29 C-ITS (D11) - Požadavky
 - 29 C-ITS (D5)
 - 29 C-ITS (D5) - Požadavky
 - 29 C-ITS (MIRUD)
- 30. EVIS**
- 31. FCD**
 - 31 FCD-Dopravní inženýři
 - 31 FCD-NDIC
- 32. CEV**
 - 32 CEV
 - 32 CEV L2
- 33. ISUD**
 - 33 ISUD - Systém (Software)
 - 33 ISUD - Rozvoj
- 34. Praetor**
- 35. ZMK**
- 36. MPortal**
- 37. Dynamická lokalizace**
- 38. GITY**
- 39. Podpora GIT + IDM**
 - 39 GitLab
 - 39 IDM_CAS
- 40. Pozemky**
- 41. OKBase**

- 41 OKBase
- 41 OKBase L1
- 42. MIS
- 43. Spisová služba
 - 43 Spisová služba - L1
 - 43 Spisová služba - Skylab
- 44. Karierní web
- 45. Mýto
- 46. RLS (rodný list stavby)
- 47. WSO2
- 48. Instructor
- 49. Požadavky HW/SW/PMK
- 50. Projektový námět/nápad
- 51. Vážní lístky
- 52. PPN – provozní deník NDIC
- 53. Aplikace mostních provizorií
- 54. ITP - monitoring obsazenosti DO
 - 54 ITP - D1 44,800 - 93,900
- 55. ISUDaS
- 56. Systém hospodaření s vozovkou
 - 56 SHV – dotazy a připomínky
 - 56 SHV – náměty a rozvojové požadavky
 - 56 SHV – požadavek na přístupy do systému
 - 56 SHV – technické problémy
- 57. ESD - Elektronický Stavební Deník
- 58. MPLS
- 59. Nový Intranet

5.3. V případě nedodržení povinností Poskytovatele dle obsahu ust. odst. 5. 1., článku 2, přílohy č. 1 Rámcové dohody a/nebo požadavků na poskytovanou službu dle obsahu ust. odst. 5. 2., článku 2, přílohy č. 1 Rámcové dohody, při poskytování služeb ServiceDesk je:

- 5.3.1. při překročení kterékoli z maximálních stanovených hodnot doby výpadku dle obsahu ust. odst. 5.1., písm b., článku 2, přílohy č. 1 Rámcové dohody, Objednatel oprávněn po Poskytovateli nárokovat smluvní pokutu ve výši 1,5 % z měsíční paušální ceny Služby ServiceDesk za každé započaté 1,0 % snížení požadované dostupnosti za sledované vyhodnocovací období;
- 5.3.2. v ostatních případech Objednatel oprávněn po Poskytovateli nárokovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé prokázané porušení povinností Poskytovatele dle obsahu ust. odst. 5.1., článku 2, přílohy č. 1 Rámcové dohody nebo požadavků na poskytovanou službu dle obsahu ust. odst. 5.2., článku 2, přílohy č. 1 Rámcové dohody.

B. Funkčnost Informačního systému, řešení vad (dále jen „Chyba“)

1) Spolupráce smluvních stran

- 1.1. Obecná pravidla vzájemné součinnosti Smluvních stran jsou stanovena touto Rámcovou dohodou.
- 1.2. Objednatel se zavazuje při uplatnění změn v HELIOS Nephrite formou Upgrade, Patch, Hotpache nebo Quickbuild postupovat v souladu s Metodikou uplatnění změn v HELIOS Nephrite do Produkčního prostředí uvedenou v Provozních podmínkách HELIOS Nephrite, které jsou uvedené ve článku 3, této přílohy č.1 Rámcové dohody.

- 1.3. Objednatel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Testovací prostředí, které bude využívat v souladu s Metodikou uplatnění změn v HELIOS Nephrite, uvedenou v předchozím odstavci.

2) Funkčnost Informačního systému

- 2.1. Garance funkčnosti Informačního systému a podmínky pro jeho provozování, které musí Smluvní strany splňovat, jsou stanoveny touto Rámcové dohody.
- 2.2. Postupy při poskytování služeb Údržby HELIOS Nephrite a Služeb podpory, které jsou předmětem této Rámcové dohody, jsou uvedeny v Provozních podmínkách HELIOS Nephrite.
- 2.3. Poskytovatel se zavazuje po obdržení nahlášení Chyby přes ServiceDesk Objednatele prováděné podle Provozních podmínek HELIOS Nephrite zahájit práci na odstranění Chyby a odstranit Chybu ve lhůtách podle následující tabulky.

Kategorie Chyby/ Nedostatku	Lhůta pro zahájení prací na odstranění Chyby, posouzení Nedostatku	Lhůta pro odstranění Chyby
A	Nejpozději následující pracovní den po obdržení Reklamací podle Provozních podmínek HELIOS Nephrite	Nejpozději do začátku 2. pracovního dne následujícího po obdržení Reklamačního listu podle Provozních podmínek HELIOS Nephrite
B	Nejpozději 2. pracovní den po obdržení Reklamací podle Provozních podmínek HELIOS Nephrite	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do konce 20. pracovního dne po obdržení Reklamačního listu podle Provozních podmínek HELIOS Nephrite
C	Do 20 pracovních dní po obdržení Reklamací podle Provozních podmínek HELIOS Nephrite	V rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu HELIOS Nephrite

- 2.4. Objednatel se zavazuje, že pro provoz HELIOS Nephrite zajistí Správce IT, který absolvuje všechna povinná školení, nutná k řádnému výkonu své práce. Popis práce Správce systému, jeho znalosti a povinná školení jsou uvedena v následujícím článku 2. písm c) této přílohy č. 1 Rámcové dohody. Objednatel souhlasí, že tato povinnost je platná i při personální změně Správce systému a že každá nová osoba v roli Správce systému bude zaškolená výhradně absolvováním školení, které provádí Poskytovatel. Náklady na školení správce systému jsou zahrnuty v položce „Údržba Helios Nephrite“. Bez požadovaných povinných školení nemá Správce systému Objednatele možnost využívat služby Hotline.
- 2.5. V případě prodloužení Poskytovatele s odstraněním chyby je Objednatel oprávněn po Poskytovateli nárokovat smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční paušální ceny Údržby HELIOS Nephrite dle přílohy č. 2 této Rámcové dohody, za každou započatou pracovní hodinu, kdy došlo k prodloužení Poskytovatele v případě chyby kategorie A a 0,5% z měsíční paušální ceny Údržby HELIOS Nephrite dle přílohy č. 2 této Rámcové dohody, za každý započatý pracovní den, kdy došlo k prodloužení Poskytovatele v případě chyby kategorie B, maximálně však do výše dotčené měsíční paušální ceny. Do doby prodloužení se nezapočítává doba, po kterou Objednatel neposkytl Poskytovateli oprávněně požadovanou součinnost.

C. Popis role Správce IT

Správa ERP systému HELIOS Nephrite

Správce systému reaguje na funkční požadavky uživatelů. Zná IS HELIOS Nephrite, nemusí nutně znát SQL server nebo TCP/IP protokol.

Prováděné operace:

- Zavádění nových uživatelů, jejich zařazování do kategorií
- Nastavování práv
- Údržba stromu kategorií
- Tvorba pořadačů a dynamických vztahů
- Tvorba permanentních filtrů
- Tvorba implicitních pohledů
- Tvorba integritních omezení – IOM
- Tvorba UDF
- Tvorba UDA
- Analýza a tvorba workflow procesů
- Správa replikací
- Importy dat (obecný import)
- Příprava vstupních dat pro importní skripty, importní funkce, datová rozhraní
- Tvorba složitějších filtrů a generátorových šablon podle požadavků uživatelů
- Tvorba tiskových šablon pomocí Infomakeru nebo Power Buideru podle požadavků uživatelů
- Běžná podpora uživatelů

Povinná školení IS HELIOS Nephrite:

- Základní ovládání
- Správa systému 1
- Správa systému 2
- Workflow (pokud je na zakázce implementováno)

Komunikace s týmem HELIOS Nephrite:

- Aplikační Hotline
- Hlášení pomocí procesu PPG

Technická správa systému

Technický správce reaguje na infrastrukturní požadavky uživatelů ERP systému HELIOS Nephrite (výkon, bezpečnost, dostupnost). Musí znát IS HELIOS Nephrite a systémové požadavky a na druhé straně musí znát technické aspekty týkající se HW/SW infrastruktury. Nemusí umět založit uživatele a nastavit mu práva (ale umí založit uživatele pro SQL autentizaci a zařadit ho správně do databáze rolí, resp. udržuje loginy pro NT autentizaci) ani nastavit konfiguraci modulu účetnictví.

Prováděné operace:

- Aplikace patche, hotpatche na úrovni databáze i aplikace
- Sledování zatížení serveru a jeho srovnání s HW prostředky
- Dostatečná operační paměť
- Dostatek místa na disku
- Dostatečná rychlost disku (vzhledem k prováděným operacím)
- Dostatečná propustnost sítě
- Zajištění potřebných verzí základního SW (OS, SQL, Exchange, apod.) a aktuálních patchů potřebných pro běh systému (např. vzhledem k nárokům na provoz)
- Administrace SQL serveru

- Návrh a provoz infrastruktury pro obnovu dat (frekvence a typ backupů)
- Správa databází - počet a účel jednotlivých databází na SQL serveru
- Optimalizace nastavení SQL serveru vzhledem k běhu IS HELIOS Nephrite a případných dalších systémů
- Administrace aplikačního serveru
- Konfigurace IIS
- Konfigurace aplikace IS HELIOS Nephrite, konfigurační soubory
- Zajištění správného nastavení základního programového vybavení, vzhledem k IS HELIOS Nephrite (vlastnosti SQL serveru, ODBC profily, síťové protokoly atd.)

Povinná školení IS HELIOS Nephrite:

- Základní ovládání
- Správa systému 1
- Správa systému 2

Komunikace s týmem HELIOS Nephrite:

- aplikační Hotline
- Hlášení pomoci procesu PPG

Správa HW a základního SW

Správce HW/SW komunikuje pouze se Správcem systému a Technickým správcem. Nemusí znát IS HELIOS Nephrite. Správce HW/SW se s koncovým uživatelem IS HELIOS Nephrite nepotkává.

Prováděné operace:

- Zajištění provozu sítě (fyzické propojení počítačů a potřebná konfigurace)
- Instalace a upgrade základního SW serverů a stanic (aplikace service pack apod.).
- Instalace tenkého klienta systému HELIOS Nephrite pro jednotlivé pracovní stanice
- Správa HW (např. změny HW konfigurace serverů i stanic)

Článek 3.: Provozní podmínky HELIOS Nephrite

Provozní podmínky HELIOS Nephrite (dále jen Provozní podmínky) určují postupy pro poskytování Služeb podpory a Servisních služeb.

Pojmy s počátečním velkým písmenem, které jsou uvedené v těchto Provozních podmínkách, mají svůj význam. Jejich obsah a výklad je uveden ve článku č. 4 této přílohy č. 1, pokud není v konkrétním případě uvedeno jinak.

Pro Objednatele je k dispozici Dokumentace v elektronické podobě dostupná přímo z HELIOS Nephrite. Dokumentace je organizována v podobě HELIOS Nephrite Wikipedie a poskytuje informace o funkcionalitě a nastavení standardního systému HELIOS Nephrite. Dokumentace je Poskytovatelem pravidelně aktualizována.

Postupy při poskytování Servisních služeb

– Poskytování služby Hotline

Poskytování služby Hotline probíhá každý pracovní den mezi 8 – 17 hodinou. Služba Hotline je provozována Poskytovatelem prostřednictvím telefonu nebo mailu a je zaměřená na řešení provozních problémů a pomoc při užívání informačního systému HELIOS Nephrite Objednatelem.

– Udržování HELIOS Nephrite v souladu s platnou legislativou

Poskytovatel v souladu s uzavřenou Rámcovou dohodou a dílčí smlouvou poskytuje Objednateli služby spojené s údržbou licencí HELIOS Nephrite.

– Řešení reklamací

Vyřešení Oprávněných reklamací licencí HELIOS Nephrite formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Nephrite.

– Zpracování požadavků

Ostatní požadavky Objednatele vyplývající z provozu Informačního systému poskytuje Poskytovatel následujícími postupy:

- úpravy a doplnění funkcionality HELIOS Nephrite
- konzultační a poradenské služby
- školení uživatelů nebo správců IS HELIOS Nephrite

1) Poskytování služby Hotline

Služba Hotline je poskytována formou konzultace, rady či sdělení postupu telefonicky nebo e-mailem.

Pověřená kontaktní osoba Objednatele kontaktuje telefonický Hotline Poskytovatele a popíše svůj problém s užíváním HELIOS Nephrite.

Kontaktní osoba Poskytovatele provede ve spolupráci s Objednatelem identifikaci a klasifikaci problému a v souladu s pravidly uvedenými v těchto Provozních podmínkách a v souladu s podmínkami v Rámcové dohodě tento problém vyřeší.

Celkové trvání telefonického Hotline je kromě věcného vymezení problému omezeno na maximálně patnáct (15) minut. Věcné vymezení služby Hotline je popsáno v odstavci **Služba Hotline zahrnuje**.

V případě využití služby Hotline prostřednictvím mailu, popíše Objednatel svůj problém a Poskyvatel nejpozději do druhého kalendářního dne na něj odpoví nebo si vyžádá chybějící či upřesňující informace, které jsou nutné pro zpracování odpovědi. O průběhu Hotline provede kontaktní osoba Poskytovatele zápis, který dále slouží pro interní potřeby Poskytovatele. V případě, že výsledkem řešení problému je návrh na poskytnutí školení či jiné služby, bude takový případ řešen v souladu s platným postupem dle této Rámcové dohody a Poskyvatel informuje o této skutečnosti kontaktní osobu Objednatele.

Služba Hotline zahrnuje

- Konzultace a rady menšího rozsahu k nastavení systému (do 10 min)
- Zodpovězení drobných (systémových) dotazů k funkčnosti systému (+/- 10 min)
- Metodická podpora při dohledávání chyb
- Metodická podpora k obejití chyby HELIOS Nephrite

Služba Hotline nezahrnuje

- Hledání důvodu problému v případě následného prokázání chyby uživatele
- Opravy dat
- Vykonání práce za uživatele v případě, že je třeba obejít chybu HELIOS Nephrite jiným postupem
- Školení funkčnosti HELIOS Nephrite nad rámec drobné konzultace
- Konzultace, rady a zodpovídání dotazů nevyškoleného správce systému nebo uživatele
- Zpracování nových požadavků zákazníka na rozvoj systému
- U systémového Hotline dotazy a hlášení chyb související s aplikační logikou a konfigurací jednotlivých modulů HELIOS Nephrite

V případě, že řešení problému přesahuje rozsahem rámec poskytovaných služeb Hotline, bude řešení pokračovat až po vzájemné dohodě kontaktní osoby Objednatele s Poskytovatelem o dalším postupu a o fakturaci poskytnuté konzultace/služby.

Pokud Poskyvatel řeší Objednatelem hlášenou chybu/reklamaci HELIOS Nephrite a následně je prokázána chyba uživatele, je Poskyvatel oprávněn čas strávený dohledáním příčiny a řešením Objednateli fakturovat prostřednictvím Služby podpory/Ad-hoc služby dle této Rámcové dohody.

2) Udržování HELIOS Nephrite v souladu s platnou legislativou

Legislativní údržba licencí HELIOS Nephrite se poskytuje formou předávání Upgrade, Patchů, Hotpatchů a QuickBuildů prostřednictvím zveřejnění na Extranetu Poskytovatele nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou nebo předáním prostřednictvím datových souborů na nosiči CD/DVD Objednateli.

Touto formou zajišťuje Poskytovatel legislativní update licencí HELIOS Nephrite spočívající v zajištění shody HELIOS Nephrite s platnými, obecně závaznými právními předpisy České republiky. A dále zajišťuje i technologický upgrade HELIOS Nephrite spočívající v zajišťování kompatibility HELIOS Nephrite s novými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.

Konkrétní postup pro zajištění legislativního update v Produkčním prostředí u Objednatele, je uveden v kapitole „Metodika uplatnění změn v HELIOS Nephrite do Produkčního prostředí“, v tomto dokumentu. Aktuální postupy uplatňování těchto změn jsou vždy uvedeny v aktuální verzi Dokumentace.

Certifikovaný správce systému Objednatele má zajištěn přístup do Extranetu Poskytovatele a do Dokumentace. Zde má přístupné informace o uvolněných patchích. Z tohoto zdroje provádí download patchů přesně dle postupu uvedeného v Metodice pro jejich aplikaci v instalačním prostředí Objednatele.

3) Řešení reklamací

Provozní podmínky určují postup při vyřizování Reklamací od uplatnění Reklamace, přes její vyhodnocení, informování Objednatele až po vlastní vyřešení a odstranění Reklamovatelné chyby Poskytovatelem.

Poskytovatel má výhradní právo stanovit, zda uplatněná Reklamace je Reklamovatelná chyba nebo Požadavek na zlepšení a úpravy systému a zda mají být navrhovaná doporučení a funkčnosti zahrnuty do nových verzí systému.

Proces vyřizování Reklamací probíhá v následujících krocích:

- Nahlášení Reklamace (Objednatel)
- Řešení Reklamace (Poskytovatel)

Nahlášení Reklamace

- Reklamaci může uplatnit Objednatel na chyby modulů a úloh, případně poskytnutých implementačních nebo servisních služeb. Reklamace nesplňující uvedené podmínky budou automaticky zařazeny do kategorie Neoprávněných reklamací, budou řešeny pouze na základě objednaného servisního zásahu a účtovány prostřednictvím Služby podpory/Ad-hoc služby dle této Rámcové dohody. Požadavky uplatněné jako Reklamace, nebudou uznány jako *Oprávněné reklamace*. Jejich vyřizování a řešení se provádí individuálně na základě uzavřených dílčích smluv.
- Nahlášení Reklamace provádí oprávněná kontaktní osoba Objednatele elektronickou formou prostřednictvím ServiceDesku Objednatele a postupem popsáním v Dokumentaci.

- Kategorie naléhavosti chyb Informačního systému nebo poskytnutých implementačních služeb:
 - **A. Chybou kategorie A** se rozumí - vážné chyby HELIOS Nephrite nebo poskytnutých implementačních služeb způsobené Poskytovatelem navozují stav HELIOS Nephrite, kdy v něm není možné provádět žádné úkony a to i v úrovni prohlížení dat a Objednatel není schopen plnit své povinnosti vůči třetím osobám (jeho klienti, státní správa, banky) - jedná se o stav, kdy je přímo ohrožena funkce systému, nebo je nutné přikročit k nákladným a komplikovaným řešením mimo systém.
 - **B. Chybou kategorie B** se rozumí - střední chyby HELIOS Nephrite nebo poskytnutých implementačních služeb způsobené Poskytovatelem, kdy určitá funkcionality HELIOS Nephrite pro zpracování a prohlížení dat je nečinná, avšak její činnost je možné dle pokynu Poskytovatele nahradit jinou funkcionalitou HELIOS Nephrite, byť za cenu vyšší pracnosti.
 - **C. Chybou (nedostatkem) kategorie C** se rozumí – nezávažné nedostatky poskytnutých implementačních služeb, kdy některá z funkcionalit HELIOS Nephrite není plně činná podle představ Objednatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz Informačního systému Objednatele.

Řešení Reklamací

- Lhůty pro zahájení řešení a vyřešení jednotlivých Reklamací jsou dle kategorií A, B a C uvedeny v kapitole „Funkčnost informačního systému“ ve článku 2 této přílohy č. 1 Rámcové dohody.
- Lhůty pro zahájení řešení a vyřešení Reklamací běží od nahlášení Reklamací Objednatelem prostřednictvím úplného a správného zápisu v ServiceDesku Objednatele v pracovní den v době od 8,00 do 17,00 hodin. V případě, že Poskytovatel obdrží hlášení mimo tuto dobu, lhůty pro zahájení řešení a vyřešení Reklamací běží od 8,00 hodin následujícího pracovního dne. V případě, že termín dokončení odstranění problému spadá mimo pracovní dobu Poskytovatele nebo Objednatele, je tento termín automaticky posunut o dobu, která uplynula mezi požadovaným termínem odstranění chyby a začátkem pracovní doby následujícího pracovního dne.
- Zahájení řešení Reklamací pro všechny kategorie naléhavosti chyb znamená, že do uvedené doby kontaktuje zodpovědný pracovník Poskytovatele elektronicky nebo telefonicky kontaktní osobu Objednatele uvedenou v hlášení Reklamací a sdělí:
 - zda Reklamací je uznána jako Oprávněná reklamací v kategorii naléhavosti udané Objednatelem,
 - nebo se jedná o Reklamaci jiné kategorie naléhavosti,
 - nebo položí doplňující dotazy směřující k osvětlení potíží s Informačním systémem,
 - nebo dohodne schůzku u Objednatele, při které budou položeny dotazy k osvětlení potíží s Informačním systémem,
 - nebo se jedná o Neoprávněnou reklamací, či zda-li je k jejímu ověření zapotřebí dalších doplňujících informací,
 - nebo postoupení problému k vyřešení třetí osobě (např. Microsoft, Sybase, dodavatel HW, atd.),

- a současně bude navržen další postup a to buď poskytnutí přijatelného řešení problému nebo jeho obejití, nebo zahájení prací na odstranění či lokalizaci reklamované chyby.
- Na řádně uplatněné Reklamace bude Objednateli ihned po odborném posouzení, nejpozději ve stanoveném termínu podle jednotlivé kategorie naléhavosti odeslána písemná odpověď na Reklamaci.
 - Objednatel bude v odpovědi na Reklamaci informován, zda byla jeho Reklamace uznána jako:
 - Oprávněná reklamace kategorie naléhavosti A, B nebo C,
 - Neoprávněná reklamace,
 - nebo zda je k jejímu vyřízení zapotřebí dalších doplňujících informací.
 - V případě Oprávněné reklamace bude v odpovědi na reklamaci Objednateli sdělen způsob řešení a předpokládaný termín distribuce opravy.
 - V případě Neoprávněné reklamace bude podáno vysvětlení správného postupu. Bude-li Objednatel požadovat metodickou pomoc, bude po dohodě s ním poskytnuta telefonická konzultace, zaslány písemné metodické pokyny, nebo poskytnuty služby v souladu s platným postupem dle této Rámcové dohody. V případě Neoprávněné reklamace je Poskytovatel oprávněn fakturovat Objednateli práce spojené s Neoprávněnou reklamací postupem pro Služby podpory/Ad-hoc služby.
 - Pokud nepůjde o Reklamovatelnou chybu HELIOS Nephrite, postupuje Poskytovatel jedním z uvedených postupů:
 - a) Identifikuje problém jako nedostatečnou znalost HELIOS Nephrite na straně uživatelů Objednatele a poskytne Objednateli krátkou radu nebo vysvětlení prostřednictvím Hotline. Pokud je řešením problému rozsáhlejší vysvětlení, dohodne si Poskytovatel s Objednatelem osobní konzultaci, nebo může nabídnout Objednateli možnost rozšiřujícího školení v souladu s platným postupem dle této Rámcové dohody. Poskytovatel neprovádí školení a rozsáhlá vysvětlování (více než 15 minut) formou telefonického Hotline.
 - b) Identifikuje problém jako chybu parametrizace HELIOS Nephrite nebo dat v HELIOS Nephrite prokazatelně způsobených chováním Objednatele a může nabídnout Objednateli možnost jejich odstranění prostřednictvím Služby podpory/Ad-hoc služby dle této Rámcové dohody.
 - c) Identifikuje problém jako požadavek na funkcionalitu dosud neobsaženou v HELIOS Nephrite a nabídne Objednateli Upgrade, či aplikaci Patche a Hotpatche, pokud tyto novou funkcionalitu obsahují. Poskytovatel dále může nabídnout Objednateli expresní zařazení požadavku do plánu vývoje HELIOS Nephrite jako placený dovývoj. Poskytovatel dále může nabídnout Objednateli zařazení požadavku do plánu vývoje.
 - d) Identifikuje problém jako organizační problém na straně Objednatele a nabídne Objednateli poradenské služby při rozvoji používání HELIOS Nephrite nebo služby Procesní analýzy a vytvoření optimalizovaného návrhu logického modelu firemních procesů.
 - e) Reakční doby pro poskytnutí jednotlivých služeb mimo Reklamace a opravy chyb jsou:

Služba	Reakční doba
Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Objednatelům při užívání HELIOS Nephrite	Okamžitě v pracovní době po nahlášení a identifikaci provozního problému na Hotline. Ne později než do konce následujícího pracovního dne.
Poskytování Patchů a Hotpatchů pro již odstraněné chyby HELIOS Nephrite	Okamžitě v pracovní době po nahlášení a identifikaci provozního problému na Hotline. Ne později než do konce následujícího pracovního dne.
Poskytování nových verzí HELIOS Nephrite	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace a pro provedení Testování aplikovaných změn HELIOS Nephrite. Ne později než do konce 15. pracovního dne.
Předávání informací o změnách funkcionality HELIOS Nephrite provedených v HELIOS Nephrite Objednatel cestou Upgrade, aplikací Patche a Hotpatche, a předáním zakázkových dovojevů	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace a v návaznosti na aplikaci Upgrade, Patche a Hotpatche. Ne později než do konce 10. pracovního dne.
Rozšiřující školení uživatelů a správců HELIOS Nephrite Objednatel a konzultace k jednotlivým modulům	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace nebo školení. Ne později než do konce 15. pracovního dne.
Poradenská služba při rozvoji používání HELIOS Nephrite	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace nebo školení. Ne později než do konce 15. pracovního dne.
Procesní analýzy a optimalizovaný návrh logického modelu firemních procesů	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace nebo školení. Ne později než do konce 15. pracovního dne.

- f) V případě nedodržení reakční doby ze strany Poskytovatele u jednotlivých služeb je Objednatel oprávněn po Poskytovateli nárokovat smluvní pokutu ve výši 0,5% z měsíční paušální ceny Údržby HELIOS Nephrite dle přílohy č. 2 této Rámcové dohody, za každý započatý pracovní den prodlení, maximálně však do výše dotčené měsíční paušální ceny. Do reakční doby a doby prodlení se nezapočítává doba, po kterou Objednatel neposkytl Poskytovateli oprávněně požadovanou součinnost.

4) Zpracování požadavků

Úpravy a doplnění funkcionality HELIOS Nephrite

- Vyřizování a realizaci požadavků Objednatel na programové úpravy od uplatnění požadavku, přes jeho odborné posouzení a vypracování návrhu podmínek realizace poskytovatelem, potvrzení tohoto návrhu Objednatel, vytvoření požadované úpravy, dodání úpravy Objednateli, ověření úpravy Objednatel, akceptaci až po fakturaci se řeší pouze na základě individuálně uzavíraných smluv mezi Smluvními stranami.
- Všechny požadavky Objednatel na programové úpravy či na vytvoření grafických a tiskových šablon jsou zapisovány Objednatel do ServiceDesku Objednatel postupem, který je uveden v Dokumentaci.

Konzultační a poradenské služby

- Objednatel se zavazuje při čerpání Konzultačních a poradenských služeb HELIOS Nephrite respektovat tyto postupy:
- Typ Konzultačních a poradenských služeb:
 - Osobní konzultace,

- Školení,
 - Zásah vzdáleným přístupem,
 - Položení písemného dotazu e-mailem.
- Objednání a naplánování Konzultačních a poradenských služeb:
- a) Pověřená osoba Objednatele kontaktuje pověřenou osobu Poskytovatele a objedná si Konzultační nebo poradenskou službu v souladu s platným postupem dle této Rámcové dohody. Některé typy služeb lze objednat prostřednictvím zápisu do ServiceDesku Objednatele.
 - b) Poskytovatel naplánuje termín poskytnutí této služby, který Objednatel schválí.
- Poskytnutí Konzultačních a poradenských služeb:
- a) Konzultant Poskytovatele ve sjednaném termínu navštíví Objednatele a poskytne objednané Konzultační nebo poradenské služby.
 - b) O průběhu této služby provede Konzultant zápis - pracovní list, který nechá odsouhlasit a podepsat, případně doplnit komentářem pověřené osoby Objednatele, osobně nebo mailem podle konkrétního typu služby.
 - c) Jednu kopii zápisu předá Objednatel pověřené osobě Poskytovatele, která zahrne poskytnutou Službu podpory do měsíčního zúčtování mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

5) Metodika uplatnění změn v HELIOS Nephrite do Produkčního prostředí

Standardní postup aplikace změny

- V rámci Implementace Informačního systému byl Konzultantem specialistou ve spolupráci s Klíčovými uživateli navržen a popsán výchozí seznam procesů za implementované moduly, který byl schválen Projektovým manažerem Objednatele i Poskytovatele. Klíčoví uživatelé jednotlivých modulů tento popis udržují a aktualizují podle aktuálně používaných postupů a procesů v Produkčním prostředí Objednatele. Tyto informace využívá Poskytovatel pro sdělení správného postupu uplatňování změn v HELIOS Nephrite do Produkčního prostředí Objednatele.
- Poskytovatel distribuuje změny funkcionality Informačního systému (zejména Patch a Hotpatch) prostřednictvím Extranetu včetně doprovodných informací, například popisu vlastností změny. Vyškolený Správce systému Extranet průběžně sleduje a podle pokynů tam uvedených provádí opatření k zajištění provozuschopnosti Informačního systému a informuje o všech změnách Klíčové uživatele.
- V případě rozsáhlejších Upgrade, nebezpečí z prodlení při Aplikaci hotpatche nebo při Aplikaci zákaznického balíčku, může Poskytovatel použít jiný způsob distribuce, vyplývající z povahy změny (například dálkovou instalaci pověřeným pracovníkem Poskytovatele, zasláním emailem apod.). Informace o změně funkcionality HELIOS Nephrite dostávají Klíčoví uživatelé také prostřednictvím standardně elektronicky rozesílaných informací uživatelům.
- Správce systému s Klíčovým uživatelem přijmou informaci o změně a na základě Dokumentace se shodnou na obsahu a faktickém dopadu změny funkčnosti ve všech

souvislostech a provedou otestování změny funkčnosti podle následující části tohoto článku („Testování funkcionality modulů v Testovacím prostředí“).

- V případě neúspěchu testování postupují Správce systému s Klíčovým uživatelem standardně, tj. mechanismem Hotline a připomínek se snaží s Poskytovatelem zjednat nápravu a připravit opakované testování.
- V případě úspěchu testování Správce systému s Klíčovým uživatelem s výsledkem testování seznámí Projektového manažera Objednatele a na základě jeho souhlasu k aplikaci změn do Produkčního prostředí vypracují časový návrh aplikace změny, podle kterého Správce systému na základě informace o obsahu změny a na základě dostupné dokumentace navrhne celkový postup aplikace změny. Po schválení tohoto návrhu Projektovým manažerem Správce systému tuto změnu provede. Informaci o výsledku aplikace změny předá Správce systému Projektovému manažerovi a Klíčovým uživatelům.

Testování funkcionality modulů v Testovacím prostředí

- Testovací tým
Tým je složen ze Správce systému, Klíčových uživatelů a jimi pověřených uživatelů za jednotlivé moduly. Za provedení otestování procesů každého z modulů jsou odpovědni přidělení Klíčoví uživatelé. Za sestavení testovacího týmu odpovídá Projektový manažer Objednatele.
- Postup a harmonogram testování změny
Postup a návaznost jednotlivých kroků testování je určena testovacím scénářem. Ten vytvoří na počátku testování Správce systému a Klíčoví uživatelé, každý pro svůj přidělený modul, s přihlédnutím k rozsahu a druhu změny funkcionality a na základě aktualizovaného seznamu procesů a dostupné Dokumentace. Shodnou se na případných odchylkách od standardního postupu testování změny v Testovacím prostředí. Testovací scénář schvaluje Projektový manažer Objednatele.

Pro testy se bude využívat Testovací prostředí připravené pracovníky Objednatele. Testování provádí uživatelé pod vedením Klíčových uživatelů souběžně ve všech modulech, podle testovacího scénáře a dostupné Dokumentace. Test provedou i s ohledem na prvky specifické (zakázkově vytvořené) pro implementované Produkční prostředí Objednatele:

- POUŽITÉ MODULY, ZÁLOŽKY A POŘADAČE A DATOVÉ PRVKY
 - VZTAHY
 - KATEGORIE
 - UŽIVATELSKÉ ATRIBUTY
 - POŘADAČE - SYSTÉMOVÁ A APLIKAČNÍ KONFIGURACE
 - UŽIVATELSKÉ FORMULÁŘE
 - ROLE A PRÁVA
 - FUNKCE
 - ŠABLONY
 - FILTRY
 - POHLEDY
 - INTEGRITNÍ OMEZENÍ
 - DATOVÁ ROZHRAŇÍ
- Záznam o průběhu testu

Výsledek a případně i průběh testování zaznamená testovací tým do protokolu o provedení testu. Jeho strukturu a rozsah stanoví před započítím testu Klíčoví uživatelé, s přihlédnutím k rozsahu a druhu změny funkcionality a na základě aktualizovaného seznamu procesů a odsouhlasí jej Projektovým manažerem Objednatele. Protokol obsahuje minimálně slovní popis výsledku testování, výrok, zda bylo nebo nebylo úspěšné, výčet případných výhrad a potvrzení provedení otestování všech modulů a podpisy přidělených Klíčových uživatelů.

Článek 4.: Definice pojmů

Akceptace: postup, kterým Objednatel Poskytovateli odsouhlasí obsah a rozsah jím poskytnutých služeb či jejich části nebo kvalitu jinak specifikovaného předmětu akceptace. O Akceptaci Smluvní strany sepisují Akceptační protokol.

Akceptační protokol: dokument sepsaný Smluvními stranami, který zachycuje výsledek Akceptace a zpravidla také vyjádření Smluvních stran o hodnocení rozsahu a kvality předmětu Akceptace. Akceptační protokol je sepsán na základě předem dohodnutých podmínek předání, převzetí a Akceptace, včetně klasifikace závad, které jsou důvodem pro neakceptaci, a klasifikace závad, které vedou k Akceptaci s výhradou. Akceptační protokol vyjadřuje nepochybný souhlas smluvních stran s obsahem dokumentu nebo s rozsahem a kvalitou části provedených prací, tedy s předmětem Akceptace.

Aktuální verze: poslední platná verze, distribuovaná řádným mechanismem Poskytovatele; jedná se zpravidla o (i) Informační systém nebo některou z jeho částí anebo (ii) Dokumentaci. Verze se uvádí včetně verze tzv. Patche a HotPatche.

Analýza požadavků: dokument, který vychází z Definice projektu a dále ji rozvíjí zejména (i) v popisu uživatelských požadavků, včetně analýzy, co je standard použitého řešení, resp. odchylek od něj, (ii) základní popis procesů, včetně popisu odchylek od standardu a (iii) popis realizace odchylek od standardu použitého řešení, např. programové úpravy, nastavení, včetně způsobu a podmínek jejich provedení.

Autorský zákon: zákon České republiky č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Aplikace Hotpatche: Poskytovatelem přesně popsany postup (v Provozních podmínkách HELIOS Nephrite) jehož provedením Poskytovatel nebo Objednatel aplikuje předané datové soubory Hotpatche do adresářů HELIOS Nephrite, jejímž provedením Poskytovatel nebo Objednatel zajišťují zrychlenou aplikaci oprav nebo úprav do instalace Informačního systému u Objednatele.

Aplikace Patche: Poskytovatelem přesně popsany postup (v Provozních podmínkách HELIOS Nephrite) jehož provedením Poskytovatel nebo Objednatel zajišťují aplikaci oprav nebo úprav do instalace Informačního systému u Objednatele.

Aplikace Upgrade: Poskytovatelem přesně popsany postup (v Provozních podmínkách HELIOS Nephrite), jehož provedením Poskytovatel nebo Objednatel zajišťují aplikaci nové verze HELIOS Nephrite do instalace HELIOS Nephrite u Objednatele.

Aplikace zákaznického balíčku: obsahuje změnu nebo opravu funkcionality vytvořené pro Objednatele (jako jediného zákazníka), na základě jeho požadavku, podle jeho specifických podmínek a potřeb.

Aktivní provoz: užívání Informačního systému HELIOS Nephrite implementovaného dle Licenční a Implementační smlouvy, a to v rozsahu Akceptované části Informačního systému HELIOS Nephrite anebo v celém rozsahu dle Licenční a Implementační smlouvy Koncovými uživateli Objednatele. Aktivním provozem se také rozumí pořizování a účtování prvotních dokladů (Faktury, Banka, Pokladna, Majetek, Skladové pohyby, Mzdy a další typy prvotních dokladů v rozsahu Licenční smlouvy) Koncovými uživateli s následným vykazováním těchto dokladů či výstupů na

těchto dokladech založených externím subjektům, např. odběratelům, orgánům veřejné a státní správy a lokálním autoritám (Finanční úřad, Česká správa sociálního zabezpečení atd.) dle platné legislativy.

Ceník: aktuální ceník aplikačního software a služeb Poskytovatele

Definice projektu: základní dokument projektu, který je vytvořen za součinnosti Objednatele a Poskytovatele před zahájením nebo v rámci projektu, který obsahuje specifikaci rozsahu, cíle projektu a parametry potřebného HW vybavení a standardního SW potřebného k realizaci projektu.

Dokumentace: komplexní dokumentace Informačního systému vytvářená Poskytovatelem a poskytovaná v rámci licence k užívání Informačního systému v elektronické, případně listinné podobě.

Dokup: je Poskytovatelem přesně specifikovaný postup (dle dokumentu *Upgrade a dokup na stávající instalaci HELIOS Nephrite*), jehož provedením s využitím Instalačního CD a Klíčového souboru Poskytovatel zavede do Informačního systému u Objednatele soubor funkcionality objednané a zaplacené Objednatelem.

ERP: Enterprise Resources Planning.

Extranet: informační internetový portál Poskytovatele pro registrované Zákazníky a Partnery Poskytovatele, tj. i pro Objednatele. Poskytuje nové verze, vč. dokumentace, informací o nových verzích Informačního systému *HELIOS Nephrite* a další provozní agendy.

Funkční test: základní ověření funkčnosti Informačního systému z pohledu Poskytovatele, který provádějí konsultanti Poskytovatele. Na základě výsledků Funkčního testu jsou provedeny korekce v nastavení Informačního systému tak, aby funkčnost odpovídala specifikacím definovaným v Analýze požadavků.

Harmonogram prací: funkčně a věcně navazující a vzájemně provázaný sled činností, které musí být provedeny k řádnému, včasnému a úspěšnému provedení a dokončení projektu s návazností na fakturaci dílčích plnění,

HELIOS Open: síť autorizovaných smluvních partnerů pro poskytování vývojových, konzultačních, implementačních, servisních a integračních služeb se společným procesem odborné certifikace v rámci produktu *HELIOS Nephrite*.

HELIOS Nephrite: informační systém (úplný soubor počítačových programů) pro tzv. *Enterprise Resource Planning (ERP)* s obchodním názvem *HELIOS Nephrite*, jehož výrobcem a vlastníkem práv k němu je Poskytovatel.

HelpDesk: souhrn nástrojů Poskytovatele určený mimo jiné pro komunikaci, výměnu dokumentů a další provozní agendy Poskytovatele pro registrované Zákazníky a Partnery (IOU, PPG, Elektronická pošta, Fax, Extranet).

Hotline: telefonická nebo mailová služba Poskytovatele pro Objednatele, zaměřená na řešení provozních problémů a pomoc při užívání informačního systému *HELIOS Nephrite*.

Hotpatch: Patch vytvořený expresně v nutných případech opravy a úpravy konkrétní standardní funkcionality Informačního systému zahrnuté do něj Poskytovatelem. Hotpatch zahrnuje akutní cílené opravy funkcionality. Oprava zahrnutá do Hotpatche je zároveň zahrnuta do následujícího Patche. Hotpatch je uvolňován nepravidelně v závislosti na potřebě oprav.

Chyba funkcionality: vadné chování Informačního systému nebo některé z jeho částí, které odporuje funkcionalitě deklarované Poskytovatelem v dokumentaci dodávané spolu s Informačním systémem.

Vady se zpravidla klasifikují dle své závažnosti v rozmezí A – C; bližší pravidla, včetně definice testů a režimu odstraňování závad, stanoví příslušná Prováděcí smlouva.

Implementace: proces nasazení Informačního systému konkretizovaného na základě Projektové dokumentace a jeho uvedení do Rutinního užívání v rozsahu a krocích stanovenými Implementační smlouvou a jejími přílohami prostřednictvím provedení Implementačních služeb.

Implementační metodika HELIOS Nephrite: Jedná se o souhrn pracovních postupů, pokynů a dokumentů určujících způsob poskytnutí implementačních služeb HELIOS Nephrite jak v jednotlivých fázích projektu, tak i projektu jako celku, vedoucí k úspěšnému dokončení projektu. Jedná se zejména o Strukturu řízení projektu, Eskalační proceduru, dokumenty jednotlivých fází projektu a Formality projektu, Harmonogram prací, zápisy z jednání řídicích struktur projektu a implementačních týmů, změnové listy, předávací a akceptační protokoly. Je přílohou příslušné Prováděcí smlouvy.

Implementační služby: činnosti a služby směřující k nasazení Informačního systému u Objednatele či u Objednatelem určených subjektů a jeho uvedení do Rutinního užívání v rozsahu a krocích stanovenými Implementační smlouvou a jejími přílohami.

Implementační smlouva: prováděcí smlouva, jejíž předmět a účel je v ní vymezen

Informační systém (IS): Informační systém *HELIOS Nephrite* a také jiné počítačové programy, které jsou součástí tohoto informačního systému anebo k němu funkčně náleží, a to případně včetně počítačových programů třetích stran.

Informační zdroje: zejména webové stránky Poskytovatele, partnerská sekce webových stránek Poskytovatele, wikipedie a znalostní databáze Poskytovatele, Extranet Poskytovatele, popř. další elektronické zdroje spravované Poskytovatelem.

Instalační CD: datový nosič, obsahující aktuální distribuovanou verzi souborů Informačního systému nutných k instalaci verze Informačního systému nebo k provedení Upgrade nebo k provedení Dokupu.

Kč: zákonná měna České republiky, tj. ke dni uzavření této Rámcové dohody koruna česká.

Klíčový obchodní partner: subjekt, ať už v jednotném či množném čísle, který je takto definován v příloze č. 1 této Rámcové dohody nebo v některé z Prováděcích smluv.

Klíčový soubor: datový soubor obsahující instrukce k instalaci právě těch částí Informačního systému, které si Objednatel objednal a k nimž zakoupil (licencoval) právo užívání u Poskytovatele. Klíčový soubor je také využíván v tzv. procesu Dokupu.

Klíčový uživatel: pracovník Objednatele odpovědný za Rutinní užívání Informačního systému v určité svěřené oblasti funkcionality aplikace (modulu) a za testování změn funkcionality přiděleného modulu v Testovacím prostředí, zodpovědný zpravidla za školení Koncových uživatelů.

Koncový uživatel: pracovník Objednatele užívající Informační systému.

Komplexní test: konečné ověření zákaznické funkčnosti Informačního systému v plném Produkčním prostředí Objednatele před náběhem ostrého Rutinního provozu. Komplexní test provádějí všichni Koncoví uživatelé Objednatele s podporou konzultantů Poskytovatele. Je-li Komplexní test současně testem závěrečným, předchází mu dílčí testy jednotlivých dílčích plnění.

Konzultační hodina: časová jednotka v rozsahu (délce) běžné i započaté hodiny (60 minut) práce jednoho pracovníka Poskytovatele. Do celkového počtu hodin poskytnuté práce či služby je

započítávaná i odůvodněná doba nezbytně nutná na přípravu Poskytovatele, a to jak v sídle Objednatele, tak i v sídle Poskytovatele či na jiných místech a veškeré činnosti nutné k poskytování takových prací či služeb, tj. například tvorba záloh dat a Informačního systému, účast na organizačních poradách Objednatele (včetně kontrolních dnů), nezbytná konzultace s dalšími dodavateli softwaru Objednatele, účast na jednáních, ke kterým byl Poskytovatel přizván, atp.

Konzultant: pracovník Poskytovatele plnící úkoly související s Implementací Informačního systému, pověřený podporou pracovníků Objednatele při Rutinním užívání Informačního systému, při aplikaci změny a při testování změn funkcionality v Testovacím prostředí, a to v rozsahu daném smluvním ujednáním.

Licence: oprávnění k výkonu práva užit dílo, které je předmětem autorského práva, udělované zpravidla dle § 46 an. Autorského zákona prostřednictvím Licenční smlouvy, např. k Informačnímu systému, Dokumentaci, apod.

Licenční smlouva: prováděcí smlouva, jejíž předmět a účel je v ní vymezen.

Migrační test: test migrace (přenosu) dat Informačního systému do nového hardwarového a/nebo programového prostředí, zahrnující zpravidla čištění dat, postupy, integrita a odstranění duplicit.

Neoprávněná reklamace: reklamace, která nespadá do kategorie *Reklamovatelných chyb*.

Občanský zákoník: zákon České republiky č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon o obchodních korporacích: zákon České republiky č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů.

Objednatel: 1. Smluvní strana – ŘSD.

Odpověď na reklamaci: je písemná nebo elektronická odpověď v rámci HelpDesk Poskytovatele na Reklamaci, která obsahuje vyjádření, zda Poskytovatel Reklamaci přijímá jako *Oprávněnou reklamaci*, návrh způsobu řešení, případně vysvětlení správného postupu.

Oprávněná reklamace: Reklamace uplatněná na *Reklamovatelnou chybu* Objednatelem, který má na její uplatnění nárok.

Organizace projektu: organizační schéma a pracovní postupy na projektu určující vztahy a postavení jednotlivých rolí při realizaci projektu, které je upraveno v příloze příslušných prováděcích smluv (*Organizace projektu, role a odpovědnosti v projektu*), a které stanoví také odpovědnosti a povinnosti členů Realizačního týmu v rámci Organizace projektu.

Organizace Služeb podpory: organizační schéma a pracovní postupy na postimplementační fázi určující vztahy a postavení jednotlivých rolí při realizaci Služeb podpory, které je upraveno v příloze příslušných prováděcích smluv (*Organizace služeb podpory, role a odpovědnosti při poskytování služeb podpory*), a které stanoví také odpovědnosti a povinnosti členů Realizačního týmu v rámci Organizace Služeb podpory.

Partnerská řešení: software nebo programové vybavení určené pro řešení konkrétních požadavků Zákazníka a certifikované Poskytovatelem.

Patch: programový soubor vytvořený Poskytovatelem pro Objednatele, jehož aplikací do Informačního systému Objednatel v období mezi dvěma verzemi získá kumulativně všechny opravy a úpravy standardní funkcionality Informačního systému zahrnuté do něj Poskytovatelem. Patch

zahrnuje kumulativně drobné opravy a dílčí změny funkcionality pro danou verzi, většinou bez zásahu do datového modelu. Patch je uvolňován zpravidla v měsíčním cyklu.

Pilotní test: základní ověření funkčnosti Informačního systému z pohledu Objednatele, který provádějí po absolvování školení klíčoví uživatelé Objednatele za podpory konzultantů Poskytovatele. Na základě výsledků Pilotního testu mohou být provedeny drobné korekce v nastavení Informačního systému tak, aby jeho funkčnost odpovídala specifikacím definovaným a odsouhlaseným v Analýze požadavků.

Platná údržba: platnost údržby Licencí nebo Informačního systému je definována v této Rámcové dohodě.

Podlicence: oprávnění k výkonu práva užít dílo, které je předmětem autorského práva, udělované zpravidla dle § 46 an. Autorského zákona prostřednictvím Licenční smlouvy s cílem dále je šířit.

Poskytnutí souborů Patche, Hotpatche a Verze: předání opravných souborů Poskytovatelem prostřednictvím e-mailu nebo publikace na Extranetu Poskytovatele, a to bez jejich instalace. Instalace je poskytována jen na základě objednávky nebo Prováděcí smlouvy.

Poskytovatel: 2. Smluvní strana.

Požadavek: Požadavek na rozšíření, úpravu nebo změnu funkčnosti *Informačního systému nad rámec funkčnosti dodaného Informačního systému. Řeší se individuálně na základě samostatně uzavřené Prováděcí smlouvy nebo objednávky.*

Pracovní den: dny v kalendářním týdnu, a to pondělí až pátek v době mezi 08.00 hod. a 17.00 hod. s výjimkou státem uznaných svátků, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.

Pravidla partnerské sítě: provozní předpis vztažený ke konkrétnímu Software, popisující a upravující procesy v rámci partnerské sítě Poskytovatele a/nebo mezi Partnerem a Poskytovatelem, přístupný přes Informační zdroje.

Produkční prostředí: úplné provozní prostředí tvořené hardwarem, operačním systémem, komunikačním prostředím, databází a aplikačním softwarem, včetně jeho nastavení a uživatelských dat, ve kterém uživatelé užívají Informační systém s plnou funkčností v Rutinním provozu.

Provozní podmínky HELIOS Nephrite: určují postupy pro poskytování Servisních služeb. Konkrétní rozsah Servisních služeb, které Poskytovatel poskytuje Objednateli, je specifikován mezi Smluvními stranami v této Rámcové dohodě.

Projektová dokumentace: souhrn dokumentů určujících podobu, rozsah a způsob provedení Implementace, zejména Defínice projektu včetně Úvodní technické studie, Analýza požadavků, Vývojová analýza, Implementační projekt, Harmonogram, zápisy z jednání řídicích struktur projektu, zápisy z jednání změnové komise projektu, Předávací a Akceptační protokoly.

Projektový manažer: osoba odpovědná za úspěšnou Implementaci a dodržování příslušné stanovené metodiky, a to vždy na straně každé ze Smluvních stran.

Prováděcí smlouva: dílčí smlouva, ať už v jednotném či množném čísle, uzavřená mezi Smluvními stranami na základě této Rámcové dohody a/nebo k provedení této Rámcové dohody, zejména Implementační smlouva, Licenční smlouva, Servisní smlouva a Smlouva o údržbě.

Provozní podmínky HELIOS Nephrite: dokument upravující práva a povinnosti Smluvních stran zejména v souvislosti s odstraňováním vad Informačního systému; aktuální verze tohoto dokumentu platného a účinného mezi Smluvními stranami je přílohou této Rámcové dohody.

Předání a převzetí: postup, ve kterém jedna Smluvní strana předá a druhá Smluvní strana převezme jakýkoliv dokument nebo výsledek celku či části prací a/nebo služeb ke studiu nebo připomínkování. O Předání a převzetí sepíše Smluvní strany Předávacího protokol.

Předávací protokol: dokument sepsaný Smluvními stranami, který zachycuje výsledek Předání a převzetí. Předávací protokol nevyjadřuje souhlas přebírající Smluvní strany s obsahem předmětu předání a převzetí, nýbrž pouze potvrzení skutečnosti, že k takovému předání a převzetí došlo.

Postup projektu Nephrite (PPG): Všechny požadavky na programové úpravy a na vytvoření grafických a tiskových šablon jsou po schválení Analýzy požadavků zadány konzultanty Poskytovatele do pořadače Postup projektu Nephrite (PPG). Dále jsou zde zaznamenávány chyby aplikace a úpravy odsouhlasené ve Změnovém řízení. Tato evidence slouží k přehledu o stavu zpracování potřebných úprav a oprav HELIOS Nephrite pro projekt implementace. Nejpozději po zahájení ostrého provozu jsou s Workflow PPG seznámeni klíčoví uživatelé Objednatele tak, aby byli schopni sami zadávat a sledovat zpracování PPG. Proces zadávání a zpracování PPG je základem spolupráce konzultantů Poskytovatele a klíčových uživatelů Objednatele v průběhu životního cyklu systému HELIOS Nephrite u Objednatele.

QuickBuild: rychlé úpravy a opravy HELIOS Nephrite prostřednictvím zveřejnění na Extranetu nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou Objednateli.

Reklamace: jednání Objednatele, kterým uplatnil Reklamovatelnou chybu projevující se chybným chováním Informačního systému nebo neshodou funkčnosti a ovládání s popisem uvedeným v Dokumentaci.

Reklamovatelná chyba: vada *Informačního systému* projevující se v neshodě chování a funkčnosti modulů s Dokumentací.

Realizační tým: tým pro řešení provozních situací a k řešení případných problémů při Implementaci a následnému provozování Informačního systému. Realizační tým se vytváří ze zástupců obou Smluvních stran a je definovaný Rámcové dohodou nebo Prováděcí smlouvou.

Role a odpovědnosti v projektu: role a postavení pracovníků Objednatele i Poskytovatele definované při realizaci projektu pro efektivní realizaci Implementačních služeb.

Role a odpovědnosti v supportu: role a postavení pracovníků Objednatele i Poskytovatele definované při provádění Služeb podpory a údržby.

Rutinní provoz, Rutinní užívání: užívání Informačního systému implementovaného dle Implementační smlouvy, a to v rozsahu akceptované části Informačního systému anebo v celém rozsahu dle Implementační smlouvy, Koncovými uživateli Objednatele za případné dohodnuté podpory Poskytovatele za účelem podpory firemních procesů Objednatele.

ServiceDesk Objednatele: služba ServiceDesk Poskytovatele v aktuálním provozním nastavení dle požadavku Objednatele určená pro zadávání, komunikaci, správu a dohled incidentů a požadavků vůči Poskytovateli a/nebo 3. stranám.

Služby podpory: činnost pracovníků Poskytovatele ve prospěch Objednatele směřující k bezproblémovému užívání nebo ke zlepšení užívání Informačního systému Objednatelem, vykonávaná zpravidla v souladu s podmínkami dohodnutými v Rámcové dohodě.

Smlouva o údržbě: Prováděcí smlouva, jejíž předmět a účel je v ní vymezen.

Smlouva o úvodní studii: Prováděcí smlouva, jejíž předmět a účel je v ní vymezen.

Správce IT: osoba určená Objednatelem odpovědná za standardní provoz Informačního systému jako celku po jeho Implementaci, a to po technické stránce; rozsah znalostí Správce IT a obsah jeho školení je uveden v Prováděcí smlouvě.

Školící den: časová jednotka v rozsahu (délce) nejvýše 6 (šesti) po sobě jdoucích pracovních hodin s nutnými přestávkami, a to v Pracovní den.

Školící prostředí: prostředí pro účely školení, specifikované obdobně jako Testovací prostředí.

Testovací prostředí: takové prostředí, ve kterém je možné simulovat užívání Informačního systému za stejných podmínek bez závažných nevratných následků jako v Produkčním prostředí.

Testovací případ: jedná se o proces, podproces nebo dílčí činnost koncového uživatele v informačním systému, která je předmětem Pilotního a Komplexního testu.

Upgrade: programový soubor vytvořený Poskytovatelem pro Objednatele, jehož aplikací do Informačního systému Objednatel získá novou verzi Informačního systému se všemi standardními funkcionalitami Informačního systému zahrnutými do něj Poskytovatelem. Upgrade zahrnuje zásadní změny funkčnosti spolu se změnami datového modelu. Vyžaduje testování rozsáhlých skupin procesů. Upgrade probíhá maximálně jednou ročně.

Uplatnění změn aplikace do produkčního prostředí HELIOS Nephrite: Poskytovatelem přesně popsaný proces (dle dokumentu *Metodika uplatnění změn aplikace v HELIOS Nephrite do produkčního prostředí*) prováděný v součinnosti Objednatele a Poskytovatele, který slouží k řízení a kontrole bezpečného provedení změn v *HELIOS Nephrite* Objednatele formou Aplikace Upgrade, Patche a Hotpatche.

Úvodní technická studie: Dokument specifikující potřebné technické prostředí (hardware, vč. sizingu, základní software [veškerý software včetně operačních systémů, databází], nastavení parametrů a parametry síťových prostředků) umožňující provoz Informačního systému u Objednatele.

Uživatel: pracovník Objednatele nebo Klíčového obchodního partnera, který má přidělena přístupová práva do Informačního systému

Wikipedie: dokumentační portál, který obsahuje primární informace o informačním systému HELIOS Nephrite.

Zakázkový dovývoj: soubor funkcionality, jejíž vytvoření si Objednatel objedná a zaplatí a Poskytovatel dodá nad rámec standardní funkcionality *HELIOS Nephrite* formou zakázkového souboru, zpravidla pod názvem *knihovna*. Obsahem *knihovny* může být například zakázková šablona *HELIOS Nephrite*, zakázková třída *HELIOS Nephrite*, zakázková funkce *HELIOS Nephrite*, funkce manažerského rozhraní *HELIOS Nephrite*, *OLAP* datová kostka či jiné prvky *HELIOS Nephrite*.

Zátěžový test: test uživatelské odezvy (latence) Informačního systému za definovaných podmínek.

Změna funkcionality: Tvůrci *HELIOS Nephrite* jsou v důsledku systémového rozvoje *HELIOS Nephrite*, v důsledku požadavků zákazníků na rozvoj *HELIOS Nephrite* a jako nástroj pro odstraňování chyb připraveni provozovat systém uplatnění vzniklých změn *HELIOS Nephrite* do již existujících instalací *HELIOS Nephrite*. Systém uplatnění změn funkcionality zahrnuje Upgrade, Patch, Hotpatch, Změnu konfigurace a Aplikaci zákaznického balíčku.

Změna konfigurace: zahrnuje takové změny nastavení aplikace a databáze IS *HELIOS Nephrite*, které předpokládaným způsobem vyvolají změnu chování aplikace.

Změnové řízení: Změnovým řízením projektu se rozumí postup při realizaci změny oproti dohodnutému postupu nebo řešení, které je zahrnuto v rozpočtu a časovém harmonogramu.

Příloha č. 2

POLOŽKOVÝ ROZPOČET PLNĚNÍ

Položka	M.J.	Cena M.J. v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena M.J. v Kč vč. DPH
Údržba HELIOS Nephrite	1 kalendářní měsíc	████████	████████	████████
Služba podpory	1 kalendářní měsíc	████████	████████	████████
Služby HelpDesk	1 kalendářní měsíc	████████	████████	████████
Ad-hoc služby	1 člověkodenní (EQ 8 člověkohodin)*	████████	████████	████████
Služby ServiceDesk	1 kalendářní měsíc	████████	████████	████████

*) Nejmenší vykazovaným/fakturovaným zlomkem M.J. je ¼ člověkohodiny, tzn. EQ 1/32 člověkodne.

Příloha č. 3

SEZNAM PODDODAVATELŮ

- a) Dodavatel nevyužije při plnění předmětu Rámcové dohody a dílčích smluv žádných poddodavatelů.
- b) Dodavatel využije při plnění předmětu Rámcové dohody a dílčích smluv následujících poddodavatelů:

1. jméno/název: Koncept Hradec Králové, s.r.o.
se sídlem: Střelecká 214, Hradec Králové, PSČ 500 02
IČO: 64793192
rozsah plnění: Služby podpory a částečně ad-hoc služby

2. jméno/název: Aldor s.r.o.
se sídlem: Hlavní 2/1150 Praha 4 – Záběhlice, PSČ 141 00
IČO: 25639552
rozsah plnění: Služby podpory

3. jméno/název: NZ SERVIS, spol. s r.o.
se sídlem: Cyrila Boudy 1444, Kladno, PS4 272 01
IČO: 25637151
rozsah plnění: Služby help desk, service desk

Příloha č. 4

PŘEDÁVACÍ PROTOKOL – VZOR

Ředitelství silnic a dálnic ČR

se sídlem Na Pankráci 546/56, 140 00 Praha 4
IČO: 65993390

(dále jen „**ŘSD**“)

a

jméno/název: **Asseco Solutions, a.s.**

se sídlem: Zelený pruh 1560/99, 140 02 Praha 4
IČO: 64949541

(dále jen „**Dodavatel**“)

tímto potvrzují, že níže uvedeného dne, měsíce a roku:

1. Dodavatel odevzdal a ŘSD od něj převzalo následující Plnění:
druh Plnění: [bude doplněno]
množství / rozsah: [[bude doplněno]
specifikace Plnění (např. výrobce, model, typ, značka): [bude doplněno]
2. Společně s Plněním Dodavatel odevzdal a ŘSD od něj převzalo následující Dokumentaci vztahující se k Plnění: [bude doplněno]
3. ŘSD uvádí, že:
 - a) výše uvedené Plnění bylo převzato ŘSD bez zjevných vad.
 - b) výše uvedené Plnění bylo převzato ŘSD s následujícími zjevnými vadami: [bude doplněno]
4. Tento předávací protokol se podepisuje ve dvou (2) stejnopisech s tím, že jeden (1) stejnopis je určen pro ŘSD a jeden (1) stejnopis je určen pro Dodavatele.

V Praze dne _____

V Praze dne _____

Ředitelství silnic a dálnic ČR

[jméno zástupce ŘSD]

Asseco Solutions, a.s.

Příloha č. 5

DÍLČÍ OBJEDNÁVKA – VZOR

Číslo související Rámcové dohody: «PreviousInvestorOrderNumber»

Číslo dílčí objednávky: «InvestorOrderNumber»

Ze dne: [bude doplněno]

Objednatel:

Ředitelství silnic a dálnic ČR

[doplňte označení územního pracoviště]

Adresa: [doplňte adresu územního pracoviště]

IČO: 65993390

DIČ: CZ65993390

Dodavatel:

[bude doplněno]

Sídlo: [bude doplněno]

IČO: [bude doplněno]

DIČ: [bude doplněno]

Tato dílčí objednávka je návrhem na uzavření dílčí smlouvy ve smyslu čl. III uzavřené Rámcové dohody. Způsob akceptace dílčí objednávky dodavatelem (uzavření dílčí smlouvy), obchodní, smluvní a platební podmínky a další práva a povinnosti smluvních stran touto dílčí dohodou výslovně neupravená stanovuje Rámcová dohoda.

Na základě uzavřené Rámcové dohody u Vás objednáváme:

[bude doplněn popis (specifikace) objednávaného druhu plnění v souladu s čl. II a přílohou č. 1 Rámcové dohody a požadované množství plnění (je možno uvést včetně dílčích cen požadovaného plnění)]

Místo dodání: [bude doplněno v souladu s Rámcovou dohodou]

Termín dodání: [bude doplněno v souladu s Rámcovou dohodou]

Kontaktní osoba objednatele: [bude doplněno]

Celková hodnota objednávky v Kč bez DPH / vč. DPH: [bude doplněno] / [bude doplněno]

Další informace pro dodavatele: [lze doplnit další informace pro dodavatele týkající se dílčí objednávky; tyto informace či požadavky nesmějí být v rozporu či nad rámec uzavřené Rámcové dohody]

Jméno a příjmení oprávněné osoby objednatele: [bude doplněno]

PODEPSÁNO PROSTŘEDNICTVÍM UZNÁVANÉHO ELEKTRONICKÉHO PODPISU DLE ZÁKONA Č. 297/2016 SB., O SLUŽBÁCH VYTVÁŘEJÍCÍCH DŮVĚRU PRO ELEKTRONICKÉ TRANSAKCE, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ

[Oprávněný zástupce Objednatele připojí k této dílčí objednávce svůj uznávaný elektronický podpis dle zákona č. 297/2016 Sb.]

Příloha č. 6

PODMÍNKY A ZPŮSOB NAVÝŠENÍ CENY O MÍRU INFLACE (INFLAČNÍ DOLOŽKA)

1. ŘSD pro účely tohoto článku stanovuje tzv. **rozhodné datum**, kterým se rozumí 7 kalendářní den před původním koncem lhůty pro podání nabídek uvedeným ve zveřejněné zadávací dokumentaci pro zadání Rámcové dohody (tj. bez případných následných posunů konce této lhůty prostřednictvím informací poskytnutých ŘSD dle § 98 nebo 99 zákona č. 134/2016 Sb.).
2. Dodavatel je oprávněn zvýšit jednotkové ceny uvedené v příloze č. 2 Rámcové dohody v průběhu každého kalendářního roku jejího trvání u jednotlivých položek (dále jen „**jednotkové ceny**“), a to za podmínek a způsobem uvedenými níže, přičemž:
 - a) Zvýšení jednotkových cen v prvním kalendářním roce trvání Rámcové dohody je možné pouze v případě, že rozhodné datum spadá do některého kalendářního roku předcházejícího uzavření Rámcové dohody. V takovém případě je možné jednotkové ceny navýšit ihned po uzavření Rámcové dohody, a to o přírůstek, který u příslušné položky nebo práce stanoví „Index cen stavebních děl podle klasifikace CZ-CC“ (dále také jako „**míra inflace**“) vyhlášený Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok nebo kumulativně kalendářní roky (tj. pokud je časový úsek mezi rozhodným datem a uzavřením Rámcové dohody delší než 1 kalendářní rok, lze uplatnit navýšení za celou tuto dobu).
 - b) Zvýšení jednotkových cen v ostatních kalendářních rocích trvání Rámcové dohody je možné vždy, přičemž takové navýšení bude provedeno o přírůstek, který u příslušné položky nebo práce stanoví „Index cen stavebních děl podle klasifikace CZ-CC“ vyhlášený Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok.
3. Jednotková cena, zvýšená postupem podle tohoto článku se musí rovnat součinu položkové ceny příslušné položky nebo práce uvedené v příloze č. 2 této Rámcové dohody a násobitele úpravy, stanoveného dle „Indexu cen stavebních děl podle klasifikace CZ-CC“ vyhlášeného pro příslušný kalendářní rok Českým statistickým úřadem.

$$x = y * z$$

x	Nově stanovená jednotková cena položky uvedené v příloze č. 2 Rámcové dohody
y	Aktuální zasmluvněná jednotková cena položky stanovená v příloze č. 2 Rámcové dohody
z	Násobitel úpravy stanovený dle „Indexu cen stavebních děl podle klasifikace CZ-CC“ v souladu s níže uvedeným odst. 4 tohoto článku, a to v procentech (např. pokud je v příslušném poli předmětného indexu uvedeno číslo 102, je násobitelem 102%)

4. Jako cenový index bude v rámci klasifikace CZ-CC (kód produktu „011041-XY“, přičemž „XY“ označuje rok časové řady) využíván:
 - a) index pro kód „CC-CZ“ = „2 - Inženýrská díla“ (označení řádku)
 - b) index pro „stejně období předchozího roku = 100“, hodnoty „průměr od poč. roku“ (označení sloupce)(dále jen „**Cenový index**“).

5. V případě, že dojde k nahrazení Cenového indexu novým (jiným) indexem vyhlášeným Českým statistickým úřadem, bude jako Cenový index od jeho nahrazení použitý tento nový index. V případě, že bude Cenový index zrušen a nebude nahrazen novým indexem, musí ŘSD bez zbytečného odkladu určit jiný vhodný index pro postup podle tohoto článku.
6. Předpokladem pro zvýšení jednotkových cen dle tohoto článku je
- a) u zvýšení jednotkových cen dle odst. 2 písm. a) doručení písemného oznámení o uplatnění tohoto práva dodavatelem ŘSD do 14 kalendářních dnů ode dne účinnosti Rámcové dohody.
 - b) u zvýšení jednotkových cen dle odst. 2 písm. b) doručení písemného oznámení o uplatnění tohoto práva dodavatelem ŘSD nejpozději do 31. března daného kalendářního roku.


Nedoručení písemného oznámení dle tohoto odstavce ve stanovených lhůtách zaniká právo dodavatele na navýšení jednotkových cen v daném kalendářním roce.

7. Dodavatel je následně povinen doručit ŘSD
- a) o míru inflace upravenou přílohu č. 2 Rámcové dohody,
 - b) v samostatném dokumentu podrobnou kalkulaci zvýšení jednotkových cen, a to s uvedením původních jednotkových cen, míry inflace a kompletního výpočtu zvýšení jednotlivých jednotkových cen.

Dokumenty dle tohoto odstavce musí být dodavatelem ŘSD doručeny nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne doručení písemného oznámení dle odst. 6 tohoto článku nebo do 14 kalendářních dnů ode dne vyhlášení „Indexu cen stavebních děl podle klasifikace CZ-CC“ vyhlášeného pro předcházející kalendářní rok Českým statistickým úřadem podle toho, která z těchto skutečností nastane později.

8. ŘSD ve lhůtě do 14 kalendářních dnů ode dne doručení dokumentů dodavatelem dle odst. 7 tohoto článku posoudí, zda byly tyto dokumenty doručeny řádně (ve lhůtách, obsahově správné a úplné) a
- a) pokud budou dokumenty doručeny po lhůtě, právo dodavatele na navýšení jednotkových cen v daném kalendářním roce zaniká,
 - b) pokud budou dokumenty doručeny ve lhůtě, ale po obsahové stránce nesprávné či neúplné, vrátí (doručí) dokumenty ve stanovené lhůtě s odůvodněním dodavateli k přepracování,
 - c) pokud budou dokumenty doručeny řádně, ve stanovené lhůtě oznámí (doručí) dodavateli, že navýšení jednotkových cen uznává.
9. Pokud ŘSD vrátí dokumenty dodavateli dle odst. 8 písm. b) tohoto článku, je dodavatel povinen ŘSD doručit opravené znění těchto dokumentů ve lhůtě do 14 kalendářních dnů ode dne jejich vrácení (doručení dodavateli). Uvedená 14 denní lhůta nezapočne běžet, pokud ŘSD vrátí dokumenty dodavateli s chybějícím či nedostatečným odůvodněním a současně na tuto skutečnost dodavatel ŘSD bezodkladně (nejpozději však do 14 kalendářních dnů ode dne doručení dodavateli) po zjištění písemně upozorní. 14 denní lhůta dle první věty tohoto odstavce v takovém případě započne běžet až okamžikem řádného vrácení (doručení) dokumentů k přepracování dodavateli.

10. Pokud dodavatel ve lhůtě nedoručí ŘSD opravené znění dokumentů ve smyslu předcházejícího odstavce, jeho právo na navýšení jednotkových cen v daném kalendářním roce zaniká. Předcházející věta se uplatní i v případě, že opravené znění těchto dokumentů ve lhůtě doručeno ŘSD bude, nicméně ani opravená znění nebudou obsahově správná či úplná. Pokud budou opravená znění doručena řádně, uplatní se odst. 8 písm. c) tohoto článku.
11. Zvýšení jednotkových cen podle předchozích odstavců je účinné od okamžiku doručení písemného oznámení ŘSD dodavateli dle odst. 8 písm. c) tohoto článku. Jednotlivé zvýšení jednotkových cen sjednaných v této Rámcové dohodě při aplikaci tohoto článku se použije vždy pouze pro futuro ve smyslu nově uzavíraných dílčích smluv, tj. nepoužije se zpětně na dílčí smlouvy již uzavřené před účinností takového jednotlivého zvýšení jednotkových cen.
12. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že
 - a) v případě záporné míry inflace se cena nesnižuje,
 - b) končí-li poslední den lhůty v den pracovního klidu (sobota, neděle, státní svátek), končí lhůta až následující pracovní den.

Digitálně podepsal: 
Datum: 28.11.2022 17:40:04 +01:00