

Smlouva o poskytnutí služby komplexní podpory

číslo smlouvy Zhotovitele: 00.013.805

1 OZNAČENÍ SMLUVNÍCH STRAN

Fakultní nemocnice Na Bulovce

se sídlem Budínova 2, 180 81 Praha 8

zastoupený ředitelem

MUDr. Petrem Zajícem, MBA

IČ: 000 64 211

DIČ: CZ00064211

bankovní spojení: HVB Bank Czech Republik, a.s.

č. účtu: 5177551003/2700

(dále jen Objednatel)

Elanor spol. s r.o.

Kodaňská 1441/46, 100 00 Praha 10

zastoupený jednatelem

Petrem Homolkou

IČ: 158 87 219

DIČ: CZ15887219

bankovní spojení: Komerční banka, Praha 2

č. účtu: 89302071/0100

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku, vedeném městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 1812

(dále jen Zhotovitel)

Niže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají výše uvedené smluvní strany tuto Smlouvu o poskytnutí služby komplexní podpory (dále jen „**Smlouva**“), jejímž předmětem je závazek Zhotovitele poskytnout Objednateli komplexní podporu (dále jen „**SKP**“) produktu Elanor Global Java Edition dodaného Zhotovitelem Objednateli (dále též „**Produkt**“) dále předmětná Smlouva řeší licenční oprávnění na softwarový produkt EGJE a dodávku školení tří pracovníků Objednatele

2 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 2.1 Touto Smlouvou se Zhotovitel zavazuje poskytovat SKP pro Produkt převzatý Objednatelům do rutinního provozu. Rozsah převzatého Produktu je uvedený v Příloze č. 1 této Smlouvy. Rozsah SKP je specifikován v Příloze č. 2 této Smlouvy. Dále se touto Smlouvou Zhotovitel zavazuje poskytnout Objednateli licenční oprávnění k produktu EGJE a proškolit tři zaměstnance Objednatelů pro činnost s dodaným produktem EGJE.
- 2.2 Smluvní strany se dohodly, že nad rámec SKP specifikovaných v Příloze č. 2 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat poskytování dalších služeb uvedených v Příloze č. 3 za podmínek uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany shodně konstatují, že služby uvedené v Příloze č. 3 nejsou předmětem plnění této Smlouvy.

3 DEFINICE POJMŮ

Pro vyloučení všech pochybností se smluvní strany dohodly, že pojmy použité ve Smlouvě budou pro účely výkladu Smlouvy chápány a interpretovány, jak je uvedeno v Příloze č. 4 této Smlouvy.

4 MÍSTO A TERMÍN PLNĚNÍ

- 4.1 Místem plnění je sídlo Objednatelů a další místa specifikovaná Objednatelům (dále jen „Místo plnění“). Některé činnosti Zhotovitelů dle této Smlouvy může Zhotovitel poskytovat z místa a v prostorách provozoven Zhotovitelů.
- 4.2 Legislativní update je realizovaný nejméně 3x ročně, v případě čtenějšího výskytu legislativních změn týkajících se Produktu i vícekrát ročně.
- 4.3 Produkt bude průběžně aktualizován tak, aby byl souladu se všemi dotčenými právními předpisy dle platné legislativy, Zhotovitel vyvine přiměřené úsilí, aby byla zajištěna aktuálnost Produktu u Objednatelů k datu účinnosti relevantních právních předpisů.

5 CENA PLNĚNÍ

- 5.1 Cena za SKP je stanovena ročně jako jednorázový poplatek specifikovaný v Příloze č. 5 této Smlouvy, který je Objednatel povinen uhradit bez ohledu na to, zda vyčerpá SKP v průběhu příslušného kalendářního roku.

Pro rok 2011 za měsíce leden – prosinec je stanovena cena za SKP ve výši 300.000 Kč bez DPH (slovy: třístatisíc korun českých) a je splatná na základě faktury vystavené Zhotovitelům nejpozději ke dni 15.12.2011.

- 5.2 Zhotovitel je oprávněn jednostranně upravit cenu o výši roční míry inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem s tím, že Zhotovitel je oprávněn cenu upravit nejdříve od 1. 1. 2013.

6 PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Způsob vystavení daňového dokladu - faktury (dále jen „faktura“).

Cena je splatná na základě faktur Zhotovitelů. Faktura jako daňový doklad musí splňovat všechny náležitosti účetních a daňových dokladů v souladu s platnou právní úpravou, zejména § 28 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a § 13a zák. č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění.

Daňový doklad (faktura) musí splňovat náležitosti daňového dokladu podle platné legislativy a musí obsahovat zejména tyto náležitosti:

- a) označení povinné a oprávněné osoby, adresu, sídlo, DIČ,
- b) číslo dokladu,
- c) den odeslání a den splatnosti, den zdanitelného plnění,
- d) označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, konstantní a variabilní symbol,
- e) účtovanou částku, DPH, účtovanou částku vč. DPH,
- f) název a označení dodávky,
- g) důvod účtování s odvoláním na smlouvu;
- h) razítko a podpis osoby oprávněné k vystavení daňového a účetního dokladu,
- i) seznam příloh,
- j) období, za které byla dodávka uskutečněna,
- k) další náležitosti, pokud je stanoví obecně závazný předpis

V případě, že daňový doklad (faktura) nebude obsahovat náležitosti výše uvedené nebo k němu nebudou přiloženy řádné doklady (přílohy) smlouvou vyžadované, je nabyvatel oprávněn vrátit jej poskytovateli a požadovat vystavení nového řádného daňového dokladu (faktury). Právo vrátit tento doklad poskytovateli zaniká, neuplatní-li jej nabyvatel do sedmi pracovních dnů ode dne doručení takového dokladu poskytovatelem. Počínaje dnem doručení opraveného daňového dokladu (faktury) nabyvateli začne plynout nová lhůta splatnosti. Poskytovatel je však povinen opravit vady dokladu nebo doklad doplnit o smlouvou požadované přílohy, je-li k tomu nabyvatelem dodatečně vyzván i po lhůtě výše uvedené s tím, že však takováto výzva nemá účinky spojené s vrácením daňového dokladu (faktury) dle tohoto odstavce.

Objednatel nebude poskytovat zálohy

6.2 Podmínky fakturace

Zhotovitel vystaví Objednateli fakturu za SKP ročně vždy k 31. lednu daného roku, za který bude cena za SKP hrazena.

6.3 Splatnost peněžitého plnění

Splatnost daňových dokladů je 120 dnů ode dne vystavení. Nabyvatel splní povinnost fakturu zaplatit, je-li nejpozději v poslední den splatnosti faktury částka odepsána z jeho bankovního účtu ve prospěch účtu poskytovatele. Veškeré poplatky spojené s převodem peněz jdou k tíži plátce.

Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.

7 ZÁVAZKY OBJEDNATELE

7.1 Jmenovat a oznámit Zhotoviteli Aplikačního a Technologického správce Produktu V případě změny informovat neprodleně Zhotovitele přes službu HELP DESK.

7.2 V případě změny kontaktní adresy pro zasilání Update oznámit Zhotoviteli změnu přes službu HELP DESK

7.3 Zajistit Zhotoviteli vzdálený přístup k Produktu implementovaného u Objednatele zejména z důvodu požadavku případného servisního zásahu realizovaného Zhotovitelem

7.4 Realizovat instalaci Update a Patch. Zhotovitel neodpovídá za škody vzniklé neprovedením instalace Update a Patch.

7.5 Otestovat Customizace po dodání Update a Patch a případné požadavky na změnu bez prodlení hlásit na HELP DESK.

7.6 Objednatel se zavazuje dodržovat technickou a provozní specifikaci pro provoz Produktu vycházející z technických podmínek uzavřené Smlouvy o dílo. Změny technických podmínek je

Objednatel povinen písemně oznámit Zhotoviteli s předstihem min. 3 kalendářní měsíce realizaci příslušné změny technických podmínek provozování Produktu.

- 7.7 Proškolení nových uživatelů a správců pro práci s Produktem vlastními prostředky nebo na základě objednávky doručené Zhotoviteli.
- 7.8 Objednatel zajistí dostatečnou součinnost vč. součinnosti uživatelů a správců Produktu při poskytování služeb Objednatele dle této Smlouvy.

8 ZÁRUKA, REKLAMACE

8.1 Zhotovitel prohlašuje, že po dobu trvání této Smlouvy:

- a) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt bude průběžně aktualizován tak, aby neměl žádné právní vady s tím, že Zhotovitel vyvine maximální úsilí, aby byl Produkt aktualizován ke dni účinnosti změn platné právní úpravy,
- b) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt bude udržován ve stavu tak, aby neobsahoval viry,
- c) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt je schopen rutinního provozu v běžné provozní činnosti Objednatele a s daty Objednatele,
- d) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt bude pracovat dle předané Dokumentace, manuálů a uživatelských příruček.

8.2 V případě nahlášení vady Objednatelem musí být vada popsána. Zhotovitel si vyhrazuje právo vyzvat Objednatele k dodání doplňujících informací k popisu nahlášené vady. K hlášení je podle okolností nutno připojit vhodné důkazní prostředky, které umožní ověřit oprávněnost reklamace. Hlášení vady Objednatel postupuje na HELP DESK. Zhotovitel je povinen potvrdit přijetí oznámení problému a jeho zařazení do typu vady v pracovní dny od 9:00 do 17:00 do 2 hodin od doručení. Lhůty pro odstranění vad začnou běžet od prokazatelného doručení oznámení o vadě Zhotoviteli. Případně doplňujících informací vyžádaných Zhotovitelem.

8.3 V případě, že Zhotovitel neuzná vadu za kritickou, či neuzná vadu vůbec, je povinen udat důvody. V případě, že vada nevznikla vinou Zhotovitele, má Zhotovitel právo vyúčtovat dodatečně náklady spojené s identifikací této vady a poskytnutím součinnosti k jejímu odstranění.

8.4 Pro odstranění vady platí lhůty uvedené Příloze č.2 této smlouvy.

9 NÁHRADA ŠKODY

9.1 Smluvní strany odpovídají za škodu způsobenou druhou Smluvní straně v souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za jakékoli nepřímé, náhodné či následné škody. Smluvní strany prohlašují, při zvážení veškerých okolností, které jsou Smluvním stranám známy nebo by jim měly být známy při vynaložení obvyklé péče, že výše škody předvídatelné jako možný důsledek porušení povinností některé ze Smluvních stran, nepřekročí částku odpovídající 50 % ročního paušálu za support.

9.2 V případě, že Objednatel uloží Zhotoviteli povinnost provést jakékoli plnění dle této Smlouvy (resp. zadá Zhotoviteli konkrétní pokyn k jeho provedení), a Zhotoviteli bude před provedením takového pokynu Objednatele zřejmé, že zadání je nesprávné nebo chybné, je povinen Objednatele na nevhodnost jeho pokynu či chybu v zadání upozornit. Uvedenou povinnost má též Objednatel vůči Zhotoviteli pro případ, že je Zhotovitel při plnění předmětu této smlouvy oprávněn zadat jakýkoli pokyn Objednateli. V případě, že i přes takové upozornění druhá ze Smluvních stran trvá na plnění (provedení pokynu) dle původního zadání, je ta ze Smluvních stran, která plnění (pokyn) realizuje, povinna postupovat podle původního zadání. V takovém případě však smluvní strana realizující pokyn (poskytující plnění) neodpovídá za škodu či jiné důsledky, které v souvislosti s realizací takového pokynu mohou nastat.

- 9.3 Nahrazuje se pouze škoda skutečná. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze Smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na ztrátách nebo poškození dat nebo škody spočívající v ušlém zisku nebo ztrátě výnosů nebo jiné finanční ztrátě.
- 9.4 Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc). Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
- 9.5 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vznik okolností vylučujících odpovědnost, které brání nebo mohou bránit řádnému plnění Smluvní strany dle této Smlouvy.

10 SMLUVNÍ POKUTY

- 10.1 Pro případ prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě (resp. v jejich dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění předmětu této Smlouvy) je Zhotovitel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 10.2 Pro případ prodlení Zhotovitele s plněním v termínech stanovených v Příloze č. 2 této Smlouvy je Objednatel po Zhotoviteli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu zpoždění v případě Kritické vady v době mzdové uzávěrky a uhrazení smluvní pokuty ve výši 2.000 Kč za každý den prodlení v případě Kritické vady mimo období mzdové uzávěrky.
- 10.3 Vznikem nároku na uplatnění smluvní sankce není dotčen nárok Smluvní strany na náhradu vzniklé škody přesahující uhrazenou smluvní pokutu.

11 PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 11.1 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran a uzavírá se na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou tři měsíce.
- 11.2 Podmínky odstoupení od Smlouvy:
- 11.2.1 Písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
- 11.2.2 Písemným odstoupením od Smlouvy v případě, že okolnosti vylučující odpovědnost neumožňují pokračovat kterékoli ze Smluvních stran v plnění závazků vyplývajících jí z této Smlouvy po dobu delší než čtyřicet pět (45) dnu a dále v případě podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje
- Zhotovitel po obdržení oznámení Objednatele o porušení smlouvy nedokáže odstranit Kritické vady Produktu ve lhůtě 10 pracovních dní nebo delšího časového období písemně stanoveného oběma smluvními stranami.
 - Objednatel je v prodlení s úhradou vystavené faktury po dobu delší než šedesát (60) dnu
- 11.2.3 Písemným odstoupením od Smlouvy v případě nepodstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterákoli smluvní strana poruší nepodstatným způsobem závazky vyplývající jí z této Smlouvy, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat porušující smluvní stranu ke splnění jejich závazků ze Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy smluvní strana, která

porušila Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy nebo do jakékoli delší doby dohodnuté smluvními stranami, tato porušující smluvní strana neodstraní porušení závazků Smlouvy, může druhá smluvní strana od Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.

11.2.4 Pokud smluvní strana bude v úpadku nebo bude v likvidaci, pod nucenou správou, nebo bude vůči Smluvní straně uplatněn zajišťovací prostředek postihující podstatnou část jejího majetku, může druhá Smluvní strana odstoupit od Smlouvy okamžitě

11.2.5 Odstoupení je účinné okamžikem doručení druhé smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu.

11.2.6 Smluvní strany jsou povinny do 30 dnů od ukončení Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky a pohledávky. Pro vyloučení všech pochybností Smluvní strany shodně prohlašují, že pro účely této Smlouvy nebudou aplikovat ustanovení § 351 odst. 2 zák. č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění, pokud se nedohodnou jinak

11.2.7 Předčasným ukončením této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, ochrany důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy.

11.2.8 Podmínky odstoupení od Smlouvy mohou být také v případě že:

- a) na majetek druhé smluvní strany bylo zahájeno insolvenční řízení, nebo bylo povoleno vyrovnání,
- b) návrh na prohlášení konkursu byl zamítnut pro nedostatek majetku druhé smluvní strany,
- c) druhá smluvní strana vstoupí do likvidace,
- d) dojde k neplnění služeb uvedených ve smlouvě,
- e) dojde k vážnému porušení smluvních podmínek,
- f) nastane vyšší moc uvedená v bodě smlouvy Vyšší moc, kdy dojde k okolnostem, které nemohou smluvní strany ovlivnit a které zcela a na dobu delší než 90 dnů znemožní některé ze smluvních stran plnit své závazky ze smlouvy

12 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1 Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídí zejména zák. č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem ve znění pozdějších předpisů a zák. č. 121/2000 Sb., autorským zákonem ve znění pozdějších předpisů

12.2 Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou a přechodu této Smlouvy při právním nástupnictví

12.3 Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze činit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy



12.4 Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo ujednáno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy.

12.5 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří její následující přílohy:

Příloha č. 1 Rozsah převzatého produktu

Příloha č. 2 Rozsah SKP

Příloha č. 3 Služby poskytované nad rámec SKP

Příloha č. 4 Definice pojmů

Příloha č. 5 Cena za SKP, licence, školení

Příloha č. 6 Pravidla pro komunikaci s HELP DESKEM Zhotovitele

Příloha č. 7 Licenční podmínky

12.6 Všechna vyhotovení Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu.

12.7 Tato Smlouva je vyhotovena ve šesti shodných výtiscích, z nichž Objednatel obdrží čtyři vyhotovení, Zhotovitel obdrží dvě vyhotovení.

12.8 Objednatel souhlasí s tím, že název společnosti objednatele a odsouhlasená podoba loga mohou být použity v propagačních materiálech zhotovitele (např. v referenčním listu)

12.9 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti ke dni podpisu poslední ze Smluvních stran. Smluvní strana, která tuto Smlouvu podepisuje jako poslední, je povinna v den jejího podpisu této Smlouvy o této skutečnosti písemně, faxem nebo elektronicky informovat druhou Smluvní stranu a do tří kalendářních dnů doručit druhé Smluvní straně příslušný počet vyhotovení Smlouvy.

12.10 V případě sporu se obě smluvní strany zavazují pokusit se především o jeho urovnání smírem, v případě soudního sporu bude věc projednávána soudem příslušným podle občanského soudního řádu

12.11 Udělení neodvolatelného souhlasu se zveřejněním obchodních informací na www.fnb.cz.

12.12 Za Elanor, spol. s r. o. je oprávněn jednat ve věcech technických:

obchodní ředitelka
tel.: +420 mobilní tel.: +420 , e-mail: @elanor.cz

Za Fakultní nemocnici Na Bulovce je oprávněn jednat ve věcech technických:

12.13 Smluvní strany prohlašují, že jsou oprávněny zavázat se způsobem uvedeným v této smlouvě. Pokud se toto prohlášení ukáže nepravdivým, zavazují se k náhradě veškeré škody, která by tak mohla vzniknout

12.14 Smluvní strany zároveň potvrzují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly a s jejím obsahem souhlasí, že nebyla uzavřena v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své podpisy.

V Praze dne 4. 12. 2019

V Praze dne 7. 12. 2019

Ing. Petr Homolka
jednatel

MUDr. Petrem Žajicem, MBA
ředitel

Produkt EGJE oblasti:

- mzdy
- základní personalistika
- bezpečnost práce
- lékařské prohlídky
- popisy pracovních míst a kategorie rizik, vzdělávání
- pro 2 500 osob v kmenovém stavu Objednatele

Základní rozsah SKP

- Legislativní update**
 Legislativní update je realizovaný nejméně 2 x ročně, v případě čtenějšího výskytu legislativních změn týkajících se Produktu i vícekrát ročně.
 Produkt bude průběžně aktualizován tak, aby byl souladu se všemi dotčenými právními předpisy dle platné legislativy, Zhotovitel vyvine přiměřené úsilí, aby byla zajištěna aktuálnost Produktu u Objednatele k datu účinnosti relevantních právních předpisů
- Využití „HELP DESK“**
 Služba HELP DESK poskytuje rady při dotazech a problémech Aplikačnímu správci Objednatele, případně Objednatelem určeným osobám Primárním způsobem zadávání dotazů je e-mail

Položka	Popis, příklad	Reakce na chybu
Kritická vada v době mzdové uzávěrky	Provoz Produktu u Objednatele není možný; nemohou být vkládána či zpracována žádná data v důsledku problémů se základními funkcemi Produktu v důsledku vady systému v období mzdové uzávěrky	Do 4 pracovních hodin obdrží Objednatel přijatelnou informaci o způsobu řešení Do 8 pracovních hodin v případě funkčního dálkového přístupu vyřešení kritické vady
Kritická vada mimo období mzdové uzávěrky	Provoz Produktu u Objednatele není možný; nemohou být vkládána či zpracována žádná data v důsledku problémů se základními funkcemi Produktu v důsledku závady systému mimo období mzdové uzávěrky	Do 2 pracovních dnů obdrží Objednatel přijatelnou informaci o způsobu řešení Termín vyřešení bude stanoven po dohodě s Objednatelem.
Nepodstatná vada	Některý z modulů Produktu je nefunkční, nejsou ohroženy hlavní funkce systému, který může být současně provozován	Do 5 pracovních dnů obdrží Objednatel přijatelnou informaci o způsobu řešení Termín vyřešení bude stanoven po dohodě s Objednatelem.
Uživatelský dotaz, požadavek na rozšíření funkčnosti Produktu	Dotaz, poskytnutí informace k provozování Produktu. Požadavky na specifické úpravy	Do 10 dnů obdrží Objednatel přijatelnou informaci o způsobu a termínu řešení.

Zařazení vady nahlášené Objednatelem dle položek v tabulce stanoví Zhotovitel

Služba HELP DESK poskytuje rady při dotazech a problémech Aplikačnímu správci Objednatele, případně Objednatelem určeným osobám Primárním způsobem zadávání dotazů je e-mail.

Služby nabízené Zhotovitelem nad rámec SKP:

- Kontrolní dny.
- Tvorba nových interface a sestav.
- Údržba customizací.
- Konzultace nebo servisní zásah u Objednatele z důvodů jiných, než v souvislosti s řešením vad systému způsobených na straně Zhotovitele.
- Školení uživatelů a správců.
- Logická kontrola dat v databázi Objednatele nebo pomoc při odstraňování chyb v databázi, za něž neodpovídá Zhotovitel.
- Služby HELP DESK nad rámec základního rozsahu SKP dle Přílohy č. 2.
- Outsourcing aplikační správy.
- Outsourcing výpočtu mezd.
- Instalace Update do prostředí Objednatele.
- Instalace Patch do prostředí Objednatele.
- Úpravy a nová nastavení dle požadavků Objednatele.

Služby poskytované nad rámec SKP budou poskytovány na základě zvláštní předem vzájemně písemně odsouhlasené objednávky v těchto cenových relacích, nebude-li dohodnuto jinak:

Cenová položka	Cena za hodinu bez DPH	Poznámka, vysvětlení
Konzultace	1.875 Kč	
Programátorské práce, tvorba sestav	1 750 Kč	
Školení	1.875 Kč	V ceně jsou zahrnuty školící materiály.
Vzdálené připojení	1 800 Kč za započatou hodinu	V případě řešení konzultačních činností vzdáleným připojením.

Samostatně jsou fakturovány cestovní náklady spojené s účastí zhotovitele dle čl. V. v případě, že služby jsou poskytovány v místě Objednatele mimo území Prahy. Cestovní náklady mohou být fakturovány pouze po předchozí dohodě a dle skutečné výše. Úhrada cestovního zaměstnanců zhotovitele se řídí zákonem č. 262/2006 Sb. o cestovních náhradách.

Pracovní cesty Zhotovitele se uskuteční obvyklými dopravními prostředky (veřejná doprava, služební auto zhotovitele). Použití ostatních dopravních prostředků (letadlo, taxi) podléhá předběžnému schválení Objednatele.

Fakturace se provádí na základě podkladů předaných zhotovitelem ke kontrole a odsouhlasení u pověřených osob objednatel. Cestovné bude fakturováno Zhotovitelem měsíčně vždy k poslednímu dni měsíce (den uskutečnění zdanitelného plnění) dle skutečných nákladů.

Pojem	Výklad
Produkt	Standardní personální informační systém Elanor Global Java Edition
Servis	Poskytování Update a Supportu Zhotovitelem Objednateli
Update	Změny Produktu obsahující zejména: <ul style="list-style-type: none"> • legislativní změny dle předpisů České republiky (Slovenské republiky) mající vliv na bezvadnou činnost Produktu • provedené racionalizace Produktu ze strany Zhotovitele • dokumentaci k provedeným úpravám
Support	podpora poskytovaná Objednateli, která obsahuje zejména tyto služby: <ul style="list-style-type: none"> • HELP DESK pro hlášení vad • poskytování informací o připravovaných update • připravenost Zhotovitele realizovat servisní zásah vzdáleným přístupem • 2 x ročně zákaznický den
Instalace Update	Instalace je proces vedoucí k nasazení Update do provozního prostředí Objednatele.
Patch	Zhotovitelem zasláná oprava, optimalizace nebo úprava v systému. Jedná se především o zasilání sestav, EXE souborů, šablon, scriptů, pokynů pro nastavení, dokumentaci apod.
Změnové řízení	Procedurální postup smluvních stran pro případ změn sjednaných smluvních podmínek.
Vada	Vadou se rozumí nedostatek vlastností Produktu oproti vlastnostem uvedeným v Uživatelské dokumentaci Produktu.
Kritická vada	Vada která. <ul style="list-style-type: none"> • způsobuje tak závažné problémy, že Objednatel nemůže Produkt používat nebo ovládat nebo další fungování Produktu nemůže být zabezpečeno bez vynaložení delšího času nebo výdajů Objednatele na opravy či úpravy Produktu nebo • ohrožuje termín realizace výstupů, jehož nedodržení způsobuje nebo může způsobit postih Objednatele pro neplnění jeho povinností zaměstnavatele nebo plátce daně nebo jiných odvodů vybíraných státem nebo • může zapříčinit nebo zapříčiní ztrátu nebo zkrácení zpracovávaných údajů anebo ztrátu funkcí Produktu anebo úplné znemožnění samotné podstaty užití Produktu nebo • může zapříčinit nebo zapříčiní, že Produkt resp jeho použití není bezpečné.
Nepodstatná vada	Vada, která není podstatná a která může způsobit nebo způsobí částečnou ztrátu funkčnosti Produktu, nebo která se projeví pouze občas. U této vady není ohrožena ani ztracena žádná závažná funkce Produktu nebo je možno pro její překonání nalézt přiměřenou alternativu (z hlediska časové a ekonomické dotace). Tyto vady neohrožují další provoz systému Objednatele a není při jejich výskytu pravděpodobné, že by tyto nedostatky mohly zapříčinit neplnění povinností Objednatele jako zaměstnavatele nebo plátce daně nebo jiných odvodů vybíraných státem.
HELP DESK	Kontaktní místo pro hlášení vad systému v souvislosti s provozem Produktu u Objednatele. Dostupnost v pracovní dny ČR 9:00-17:00 Způsob komunikace s HELP DESK:

	<p>zadání v produktu HELP DESK na adrese: e-mail: helpdesk@elanor.cz telefon +420 222 500 847</p>
Technologický správce	<p>Osoba (nebo osoby), na straně Objednatele, která(é) je(jsou) po technologické stránce partnerem mezi odbornými řešiteli u Zhotovitele a koncovými uživateli Objednatele.</p> <p>Odpovídá především za:</p> <ul style="list-style-type: none"> přípravu a údržbu technologického prostředí, nastavení přístupových práv na úrovni souborového systému, administraci databáze (především za nastavení systémových databázových účtů, pravidelné zálohování databáze), instalaci Update a zaslání protokolu Zhotoviteli, instalaci patch databáze (vyžadované dodavatelem databáze), profylaxi databáze (nastavení tablespace, odstranění fragmentace apod.), instalaci klientských stanic u Objednatele se zajištěním funkčního přístupu k Produktu pro uživatele.
Aplikační správce	<p>Osoba (osoby), na straně Objednatele která(é) koordinuje(i) činnosti mezi odbornými řešiteli u Zhotovitele, koncovými uživateli Objednatele a Technologickým správcem</p> <p>Odpovídá především za</p> <ul style="list-style-type: none"> nastavení přístupových práv uživatelů metodiky zpracování konfiguraci a nastavení parametrů číselníků, konfigurací, tvorbu, úpravu a údržbu uživatelských sestav, poskytování podpory uživatelům – analýzu jejich problému, instalaci zaslaných Patch výhradní komunikaci s HELP DESK Zhotovitele, zajištění otestování provedených úprav uživateli.
Servisní zásah	<p>Činnost kvalifikovaného pracovníka Zhotovitele spočívající v odstranění vady Produktu u Objednatele.</p>
Požadavek	<p>Požadavek zákazníka, který není servisním zásahem ani customizací např. požadavek na úpravu programu, interface, sestavy, změny v nastavení systému, implementaci dalšího modulu apod.</p>
Customizace	<p>Customizace jsou zákaznická nastavení, která jsou specifická pro Objednatele a která byla vytvořena v průběhu implementace nebo při následných objednávkách úprav systému. Jedná se především o interface, sestavy v zákaznické (druhé) vrstvě, nastavení zákaznických číselníků, nastavení vlastních překladů, nastavení volně použitelných (custom) formulářů, nastavení práv a rolí, Zhotovitelem vytvořené provozní dokumentace.</p>



Příloha č. 5: Cena za support, licence, školení

Počet stran přílohy 1

Support měsíční částka	
Cena bez DPH	25.000 Kč
DPH	5.000 Kč
Cena včetně DPH	30.000 Kč

Licence k software EGJE pro 2.500 kmenových zaměstnanců	
Cena bez DPH	1,00 Kč
DPH	0,20 Kč
Cena včetně DPH	1,20 Kč

Školení 3 pracovníků Objednatelů	
Cena bez DPH	1.875 Kč
DPH	375 Kč
Cena včetně DPH	2.250 Kč

*Fakturace bude prováděna na základě skutečně provedených a vzájemně odsouhlasených hodin činnosti, maximálně v délce 40 hodin.

SHRNUTÍ

Cílem komunikace prostřednictvím HELP DESKU je zejména zabezpečení řešení dotazů a požadavků i pomocí certifikovaných kontaktních osob (definovány níže). Dále HELP DESK slouží k evidenci požadavků a komunikace související s jejich řešením.

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA

Při komunikaci s HELP DESKEM Elanor je nutno dodržovat následující pravidla:

- Standardní způsob předávání požadavků je jejich zaslání e-mailem na adresu HELP DESKU.
- Telefonní kontakty je možno využívat v případě nedostupnosti e-mail spojení a pro urgentní požadavky
- Požadavky mohou na HELP DESK zasílat pouze kontaktní osoby jmenované oprávněným zástupcem zákazníka, tyto osoby musí vlastnit oprávnění (certifikát) HELP DESK kontaktovat.
- Požadavky musí obsahovat jasnou specifikaci včetně uvedení aplikace, modulu a verze

KONTAKTNÍ INFORMACE

e-mail: helpdesk@elanor.cz
web portál: <http://support.elanor.cz>
telefon: +420 222 500 847
provozní doba: pondělí až pátek. 9:00 – 17:00*

PRŮBĚH ZPRACOVÁNÍ POŽADAVKU

Po odeslání požadavku na HELP DESK Elanor je postup zpracování následující.

1. operátor HELP DESKU požadavek zaeviduje a přidělí jej řešiteli.
2. zadavateli je zaslána informace o převzetí požadavku a jeho evidenčním čísle (PR/xxxxx).
3. řešitel provede analýzu požadavku a zadá do systému informaci o řešení nebo doplňující dotazy k popisu požadavku, které operátor HELP DESKU přepoše zadavateli;
4. v opačném směru operátor HELP DESKU přebírá odpovědi nebo doplňující zprávy zadavatele k řešenému požadavku, zadává je do systému a předává řešiteli;
5. po dořešení požadavku je zadavatel vyzván k akceptaci řešení, po jejím zaslání je požadavek uzavřen.

UŽIVATELSKÉ POSTUPY

Postup vytvoření nového požadavku

1. vytvořte e-mail na adresu HELP DESKU - nejjednodušší způsob je kliknout na odkaz níže (nebo na stránce *Zákaznická podpora* na www.elanor.cz) a vytvořit předvyplněnou e-mail zprávu

[vytvořit nový požadavek k podpoře SW](#)

2. do předmětu e-mail požadavku zadejte stručnou specifikaci požadavku
3. do těla e-mailu doplňte informace (dle předvyplněné struktury):
 - **Aplikace:** EGJE
 - **Oblast:** Personalistika/mzdy, popř. označení formuláře/sestavy

- **Verze (Patch):** např. e201009a
- **Popis:** Specifikace požadovaného opravy, rozšíření. Dotazu

POZOR NA:

- Nové požadavky nevytvářejte formou odpovědi na mail k jinému dříve řešenému požadavku – existující číslo PR v předmětu nebo historie v těle zprávy ztěžuje identifikaci požadavku jakožto nového.
- Různé typy požadavků zasílejte samostatně, neuvádějte do jedné zprávy více samostatných požadavků

Odpověď na zprávu z HELP DESKU

- E-mail s odpovědí odesílejte na všechny adresáty zprávy z HELP DESKU.
- Pro identifikaci řešeného požadavku v předmětu zprávy ponechávejte číslo PR
- V mailu zachovávejte historii dokumentu.

Zobrazení stavu požadavků

Aktuální stav řešených požadavků zjistíte prostřednictvím web portálu na adrese <https://support.elanor.cz>. Na této adrese naleznete i odkaz pro registraci pro přístup na portál.

OSOBY PRO KOMUNIKACI

Osoby pro komunikaci		Certifikované osoby pro komunikaci s HELP DESK Elanor spol. s.r.o. (změnu osob oznamuje písemně Zhotoviteli administrátor aplikace)
1.	jméno, příjmení	funkce, e-mail, telefon
2.	jméno, příjmení	funkce, e-mail, telefon
3.	jméno, příjmení	funkce, e-mail, telefon
4.	jméno, příjmení	funkce, e-mail, telefon
5.	jméno, příjmení	funkce, e-mail, telefon

1. Zhotovitel uděluje touto Smlouvou Objednateli nevýlučné, na dobu neurčitou po dobu používání Software, nepřevoditelné oprávnění k výkonu práva užívat objednaný a řádně uhrazený Software v rámci interních potřeb Objednatele a to na území České republiky na dobu vyplývající z účelu předmětu plnění této Smlouvy, s účinností od 1. února 2011. Objednatel je oprávněn vytvářet a užívat nezbytné množství kopií Software a jednu kopii každého programového media pro operace svého interního zpracování dat. Objednatel není oprávněn užívat Software k obchodním účelům.
 2. „Software“ se rozumí softwarové produkty – programové vybavení, které bylo Objednatelem řádně objednáno, a dokumentace k Software.
 3. Objednatel není oprávněn zejména:
 - a) realizovat přístup nebo používat jakoukoli část Software, k jejímuž použití nebyl výslovně oprávněn a za něj nezaplatil;
 - b) vyvolat nebo umožnit dekompilaci, rozebrání, rozkrývání nebo reverse engineering Software nebo jeho částí, nad rámec povolený platnými právními předpisy za účelem interoperability Software;
 - c) veřejně prozrazovat či veřejně publikovat výsledky srovnávání (benchmarkingu) výkonu Software (tak, jak je dodán či následně upraven);
 - d) postoupit, předat nebo převést či oprávnit k užití Software nebo jeho části na třetí osobu, využívat Software ke školení třetích stran o obsahu a/nebo funkcionalitě Software, s výjimkou školení pro potřeby Objednatele, na něž se vztahuje tato licence;
 - e) odstraňovat, nereprodukovat nebo pozměňovat značky a informace o patentech, autorských právech, obchodních známkách nebo jiných majetkových právech, které se objevují na Software, v Software, či v dokumentaci;
 - f) přímo či nepřímo sublicencovat, znovu licencovat, distribuovat nebo pronajímat Software nebo jejich část pro použití třetí stranou, sdílení času, nebo jako středisko služeb.
- pokud platná právní úprava, tato Smlouva, některý její dodatek nebo písemná dohoda Smluvních stran výslovně nestanovují jinak.
4. Zhotovitel si vyhrazuje veškerá práva, která nebyla výslovně poskytnuta Smlouvou nebo těmito licenčními podmínkami.
 5. Software dodávaný na základě Smlouvy může zahrnovat zdrojový kód, který je dodáván jako součást standardní dodávky. Takový zdrojový kód k Software podléhá těmito licenčním podmínkám.
 6. Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli na vyžádání a po předchozím oznámení provést u Objednatele audit licenci – kontrolu dodržování licenčních a dalších povinností stanovených těmito licenčními podmínkami. Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli patřičnou součinnost k provedení takového auditu. V případě, že audit prokáže nesoulad mezi užitím Software a licenčními podmínkami, vyúčtuje Zhotovitel Objednateli rozdílovou částku, která

odpovídá zjištěnému rozdílu, za Software užívaný Objednatelem nad rámec poskytnutých licencí. Objednatel je v takovém případě povinen uhradit takto vyúčtovanou částku do 120 dnu od data auditu včetně nákladů na provedení auditu.

7. Odměna za poskytnutí licenci k Software (licenční poplatky) je součástí Přílohy číslo 5
8. V případě prodlení Objednatele s jakýmkoli platbami dle této Smlouvy je Zhotovitel oprávněn písemně upozornit Objednatele na možnost odstoupení od této Smlouvy a poskytnout mu 30 denní lhůtu ke zjednání nápravy. Marným uplynutím této lhůty je Zhotovitel oprávněn odstoupit od Smlouvy jako celku.
9. Zhotovitel je výhradním vykonavatelem majetkových práv k Software. Objednatel nenabývá na základě této Smlouvy jakákoli autorská práva nebo majetkové nároky. Zhotovitel je výlučným oprávněným vlastníkem či vykonavatelem veškerých majetkových práv, titulů a nároků ke všem patentům, předmětům autorského práva, ochranným známkám, právům duševního vlastnictví, metodologiím, procedurám, technikám, myšlenkám, konceptům, obchodnímu tajemství a know-how nacházejících se v materiálech vyvinutých pro Objednatele či dodaných Objednateli Zhotovitelem (včetně, bez omezení na výjmenované, zprávy, shrnutí, analýzy, testy, programy, nahrávky, seznamy, metodologie a další programová a procesová dokumentace) v rámci plnění této Smlouvy (dále jen "Materiály")
10. Objednatel je oprávněn užívat Materiály a jakékoli jejich kopie výlučně pro své vlastní interní potřeby, pokud Zhotovitel nestanoví písemně jinak.
11. V případě, že kterákoli třetí osoba vznese vůči Objednateli nárok z titulu porušení jeho práv vyplývajících z duševního vlastnictví vztahující se k Software nebo Materiálům, nahradí Zhotovitel Objednateli škodu z titulu plnění takového nároku za podmínek, že:
 - a) Objednatel bezodkladně písemně informuje Zhotovitele o takovém nároku, nejpozději do 5 dnů poté, co se o takovém nároku dozví,
 - b) poskytne Zhotoviteli plnou kontrolu nad zvolenými prostředky k nápravě
 - c) a poskytne Zhotoviteli veškerou potřebnou součinnost.

Pokud Zhotovitel dojde k závěru, že některý z Materiálů a/nebo Software mohl způsobit porušení práv duševního vlastnictví třetí osoby, je oprávněn zvolit nápravu buď modifikací Materiálu nebo Software, nebo je Zhotovitel oprávněn ukončit oprávnění k užití takových Materiálů nebo Software, požadovat jejich vrácení a vrátit licenční poplatky, které Objednatel za tyto Materiály nebo Software zaplatil. Zhotovitel není povinen odškodnit Objednatele v případě, že Objednatel upravil, modifikoval nebo užíval Materiály nebo Software mimo povolený rozsah dokumentace nebo Smlouvy, nebo v případě, že Objednatel užíval takovou verzi Materiálů nebo Software, která byla nahrazena, a vznesenému nároku z titulu porušování cizích práv tak mohlo být zabráněno užitím aktuální verze Materiálu nebo Software. Zhotovitel není povinen nahradit škodu v případě, že porušení cizích práv bylo způsobeno v důsledku kombinace Materiálů nebo Software se software nebo službami nedodanými Zhotovitelem.

Zhotovitel nezaručuje, že Software bude prost chyb nebo že bude fungovat bez přerušení, nebo že všechny vady bude možné opravit nebo že Software je vhodný pro Objednatelem zamýšlený účel. Zhotovitel neposkytuje žádné další výslovné či implicitní záruky.

Zhotovitel není odpovědný za jakékoli škody ušlého zisku, škody nepřímé, následné, náhodné, ztráty příjmu, obratu, dat, či škody a ztráty související s užíváním dat.