

## 1) SMLUVNÍ STRANY

obchodní firma: **Česká průmyslová zdravotní pojišťovna**  
jednající: JUDr. Petr Vaněk, Ph.D., generální ředitel  
sídlo: Ostrava, Vitkovice, Jeremenkova 11, PSČ 703 00  
IČ: 47672234  
DIČ: není plátcem DPH  
Obchodní rejstřík: vedený u Krajského soudu v Ostravě, oddíl AXIV, vložka 545

*dále jen "Odběratel"*

a

obchodní firma: **WEBCOM a. s.**  
jednající: Bc. Stanislav Hlobilek, předseda představenstva  
sídlo: Praha 10, U Plynárny 1002/97, PSČ 101 00  
IČ: 25820826  
DIČ: CZ25820826  
Obchodní rejstřík: vedený u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16870

*dále jen "Dodavatel"*

uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

## 2) PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem smlouvy je zajištění provozní podpory a údržby transakčního informačního systému Health Insurance systém na bázi Microsoft Dynamics NAV (dále jen „Služby“) v rozsahu, který je definován v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.2. Požadavky na plnění dle této smlouvy musí být Odběratelem uplatňovány a Dodavatelem realizovány způsobem definovaným v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.3. Místo plnění předmětu smlouvy je sídlo Odběratele nebo jiné místo dohodnuté smluvními stranami. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Dodavatele, mohou být služby provedeny na dálku formou vzdáleného připojení.
- 2.4. Smluvní strany se mohou kdykoliv dohodnout na změně předmětu nebo rozsahu plnění. V takovém případě bude smlouva vždy doplněna dodatkem, ve kterém bude uvedeno, které přílohy byly doplněny, změněny nebo vpuštěny. Dodatek vstoupí v platnost k datu jeho podepsání oprávněnými osobami obou smluvních stran.



- 2.5. Každá změna předmětu smlouvy vstoupí v účinnost první pracovní den kalendářního měsíce, který následuje po datu podpisu doplněného dodatku oběma smluvními stranami, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.

### 3) CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Cena za Služby je upravena v Příloze č. 1 této smlouvy na základě dohody smluvních stran.
- 3.2. Ceny jsou stanoveny v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o cenách číslo 526/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
- 3.3. Služby budou fakturovány čtvrtletně. Faktury budou odběrateli doručeny vždy do 10. kalendářního dne následujícího po ukončení čtvrtletí, dle kalkulace v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.4. Faktura bude obsahovat označení Dodavatele a Odběratele, adresy, IČ, DIČ, číslo smlouvy, číslo faktury, den odeslání a den splatnosti faktury, datum zdanitelného plnění, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku s vyčíslením DPH, razítko a podpis. Nezbytnou součástí faktury bude Seznam servisních zakázek zpracovaný dle vzoru v Příloze č. 4 této smlouvy.
- 3.5. Platby budou provedeny převodem finančních prostředků na účet Dodavatele v termínu do 30 dnů od data doručení faktury odběrateli. Termínem úhrady se rozumí den depsání peněžních prostředků z účtu Odběratele.
- 3.6. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní budou nesprávně uvedené údaje, je Odběratel oprávněn vrátit ji ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů po jejím obdržení Dodavateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti začne běžet doručením opravené faktury Odběrateli.
- 3.7. Odběratel se zavazuje uhradit Dodavateli úrok z prodlení ve výši jedné poloviny promile (0,05%) z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

### 4) PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 4.1. Odběratel se zavazuje poskytovat Dodavateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků Dodavatele.
- 4.2. Odběratel se zavazuje poskytnout Dodavateli součinnost nezbytnou pro plnění této smlouvy a zajistit všechny technicko-organizační podmínky, které jsou definovány v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 4.3. Dodavatel má právo využít k plnění smlouvy subdodavatele nebo jeho jednotlivé zaměstnance, aniž by se tím zbavoval povinnosti z této smlouvy plynoucí.
- 4.4. O použití subdodavatele případně jejich jednotlivých zaměstnanců je Dodavatel povinen Odběratele písemně informovat.
- 4.5. Dodavatel se zavazuje dodržovat při působení v prostorách Odběratele veškeré interní předpisy platné pro pohyb a pobyt cizích osob v prostorách Odběratele.



## 5) OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 5.1. Pro realizaci a kontrolu plnění předmětu této smlouvy smluvní strany určují oprávněné osoby, které jsou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy.
- 5.2. Smluvní strany mohou kdykoliv podle svého uvážení měnit oprávněné osoby nebo jejich zástupce, jsou však povinny na takovou změnu druhou stranu předem písemně upozornit.
- 5.3. Všechny písemné dokumenty, které mají vztah k plnění této smlouvy, budou považovány za platné pouze v případě, že budou podepsány statutárními zástupci smluvních stran nebo osobami oprávněnými podle odstavce 5.1 této smlouvy.

## 6) ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 6.1. Na odpovědnost za škodu a náhradu škody se vztahuje ustanovení § 2913 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 6.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 6.3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 6.4. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážky předvídala. 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 povinnosti spojeny.
- 6.5. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 6.6. V případě, že Dodavatel nedodrží podmínky této smlouvy, aniž by to bylo způsobeno neplněním povinností a smluvních závazků ze strany Odběratele podle této smlouvy, nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle odstavce 6.4 této smlouvy, bude mu Odběratel účtovat za každé nedodržení termínu nebo překročení doby odezvy či řešení sankci, která je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy odst. F.

## 7) ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 7.1. Dodavatel odpovídá za případné porušení práv duševního vlastnictví třetích osob.
- 7.2. Dodavatel zaručuje, že plněním této smlouvy nepoškodí práva třetích osob.



- 7.3. Dodavatel zaručuje, že vlastnická práva a práva užití díla převedená na Odběratele v souladu s touto smlouvou budou prosta práv třetích osob, která by taková vlastnická práva a práv užití díla omezovala.

## **8) PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY**

- 8.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami.
- 8.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od 1.1.2016
- 8.3. Účinnost této smlouvy lze předčasně ukončit:
- dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
  - písemnou výpovědí ze strany Odběratele, přičemž výpovědní lhůta je osmnáctiměsíční a začíná běžet od prvního dne čtvrtletí následujícího po dni doručení výpovědi Dodavatelí
  - odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních závazků jednou smluvní stranou
- 8.4. Odběratel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě podstatného porušení povinností Dodavatelem, které spočívá v prodlení s plněním závazků delším než dva (2) měsíce přes písemné upozornění Odběratele na takové prodlení.
- 8.5. Dodavatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě podstatného porušení povinností Odběratelem, které spočívá v prodlení s placením faktur delším než dva (2) měsíce přes písemné upozornění Dodavatele na takové prodlení, a nebo v případě porušení bodu 4.2.

## **9) OCHRANA INFORMACÍ**

- 9.1. Ochrana informací je upravena Smlouvou o vzájemné ochraně informací a dodržování bezpečnostní politiky ze dne 1. 7. 2008 a jejím dodatkem č.1 ze dne 16.1.2013.

## **10) ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 10.1. V případě zprovoznění „Jednotného inkasního místa“ které bude mít vliv na předmět této smlouvy mohou smluvní strany upravit rozsah plnění této smlouvy písemným dodatkem.
- 10.2. Právní vztahy vzniklé z této smlouvy se řídí Občanským zákoníkem.
- 10.3. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou smluvních stran písemným dodatkem podepsaným jejich oprávněnými zástupci. Tím není dotčeno ustanovení článku 2.4 této smlouvy.
- 10.4. 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.
- 10.5. Tato smlouva spolu se všemi přílohami a případnými dodatky představuje kompletní a úplné ujednání mezi smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této smlouvy, která byla v minulosti učiněna v písemné či ústní podobě.



## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZNÍ PODPORY A ÚDRŽBY

- 10.6. V případě, že se některá ustanovení smlouvy stanou neplatnými, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti.
- 10.7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno (1) vyhotovení.

Za Odběratele:

V Ostravě dne 29. 12. 2015



JUDr. Petr Vaněk, Ph.D.  
generální ředitel  
České průmyslové zdravotní pojišťovny

Za Dodavatele:

V Praze dne 29. 12. 2015



Bc. Stanislav Hlobilek  
předseda představenstva  
WEBCOM a. s.

WEBCOM a. s.  
Křižovatka 1001/17  
150 00 Praha 10  
IČO: 252 11 26  
DIČ: CZ1520826  
www.webcom.cz



## Příloha č. 1

### Definice pojmů

1. Aplikační programové vybavení (dale jen "APV") je definováno takto:

Modul	Submodul
Obsluha klientů	Registr partnerů
	Přepážka
	Pokladna
	Periodické kontroly
	RES ČSÚ
	Registr CRM
	Marketing
	Portál ZP
	Archivace dokumentů
	Správa financí
Finance	
Řízení hotovosti	
Pohledávky	
Závazky	
Majetek	
Hlášenky	
Přeúčtování a vratky	
Předpisy pojistného	
Účetní informace státu	
Prodej a marketing	Nastavení
	Prodej
	Zpracování objednávek
	Marketing
	Zásoby a ceny



## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZNÍ PODPORY A ÚDRŽBY

Modul	Submodul
	Analýza a sestavy
	Historie
	Nastavení
Správa	Správa IT
	Nastavení aplikace
Kontrola výběru pojistného	Kontroly
	Pokuty
	Evidence pošty
	Evidence metadat
	Bezdlužnost
	Vyúčtování OSVČ
	Přeúčtování a vratky
	Vratky přeplatků zaměstnanci
	Hlášenky
	OVEL
	ISIR
	Nastavení
	Statistické reporty
	Reporty OVP
	Archivace dokumentů
	Přepážka
Právní agenda	Výkony rozhodnutí
	Náhrady škod
	Přirážky a pokuty
	Pracovní úrazy
	Insolvence
	Dědická řízení
	Evidence pošty
	Přeúčtování a vratky



## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZNÍ PODPORY A ÚDRŽBY

Modul	Submodul
	Statistické reporty
	Plán soudních jednání
	Případy externí právní kanceláře
	OVEL
	ISIR
	Archivace dokumentů
	Smlouvy
	Pověření zaměstnanců
Externí právní kancelář	Případy
	Registry
	Evidence pošty
	Reporty
Komunikační rozhraní	Na výdajovou část ORACLE ISVČ
	Na spisovou službu ČPZP WISPI
	Na E-přepážku ČPZP
	Na Portál ZP (exekutoři)
	Na Portál CMÚ
	Na systém evidence dokumentů ELO
	Na databázi adresních míst RUIAN
	Na systém Základních registrů MVČR
	Na datový sklad ČPZP SAS
Automatizované úlohy MSSQL	
Podpůrné funkce MD NAV	

Celkový počet současně pracujících uživatelů je dán uživatelskou licencí ke dni podpisu této smlouvy.

**1. Technické prostředí (TP) – hardwarové, softwarové a další prostředky nutné k zajištění provozování APV:**

- Servery firmy IBM
- Operační systém firmy Microsoft
- Databáze firmy Microsoft
- Komunikační moduly firmy Microsoft
- Vývojové a pomocné prostředky firmy Microsoft





**Členění TP:**

- Ostrý provozní systém
- Vývojový/testovací systém

**Definice systémového SW pro ostrý provozní systém:**

- MS Windows 2012 x64 Std.
- MS Windows 2008 x64 Enterprise Edition
- MS SQL Server 2008 Enterprise Edition
  
- MS Terminal Server
- MS Windows Vista, 7, 8, 10
- MS Biztalk 2010 Std.
- Thinprint / ScrewDrivers (ovladač tiskárny)
- Prohlížeč OVEL souborů Modul pro podepisování dat
- Komponenta pro tvorbu PDF souborů - bioPDF

**Definice systémového SW pro vývojový/testovací systém:**

- MS Windows 2008 x64 Std.
- MS Windows 2012 x64 Std.
- MS SQL Server 2008 Enterprise Edition
- MS Biztalk 2010 Std.

2. **Havárie** - IS není použitelný ve svých základních funkcích. Tento stav ohrožuje podnikatelskou či obchodní činnost Odběratele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.
3. **Problém** - Činnost IS je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav může omezit podnikatelskou či obchodní činnost Odběratele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.
4. **Vada** - některé funkce IS pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Odběratele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.
5. **Doba odezvy** - doba, která uplyne od přijetí zprávy o chybě až po prokazatelné zahájení činnosti pracovníků Dodavatele vedoucí k odstranění havárie/problému/vady.
6. **Doba odstranění havárie/problému/vady** se počítá od doby zavedení požadavku Odběratelem do systému HelpDesk Dodavatele.
7. **Pracovní doba** - od 8:00 do 16:00 v pracovní dny. Pracovní dny jsou pondělí – pátek, pokud na tyto dny nepřipadají státem uznané svátky.



## Specifikace předmětu plnění

Předmětem dodávky je zajištění odborných služeb pro údržbu APV od 1. 1. 2016 v následujícím členění:

### A. Služba lokalizace havárie/problému/vady

Popis služby:

Identifikace havárie/problému/vady z hlediska aplikace, databáze, OS, systémového SW uvedeného v popisu technického prostředí, HW, komunikačních komponent, posouzení závažnosti z hlediska provozu APV a stanovení posloupnosti činností vedoucí k vyřešení.

### B. Služba řešení havárie/problému/vady

Popis služby:

Provedení programových úprav nebo technických činností nezbytných pro odstranění havárie/problému/vady APV. Údržbu je oprávněn provádět Dodavatel na výzvu Odběratele učiněnou záznamem v systému HelpDesk Dodavatele. Odstraněním havárie/problému/vady se rozumí i poskytnutí vzájemné odsouhlaseného náhradního řešení a termínu konečného řešení vady.

### C. Služba podpory pro systémový SW a HW vč. podpory pro technickou návaznost

Popis služby:

Poskytnutí služeb podpory pro systémový HW a SW vč. podpory pro technickou návaznost, která představuje poskytnutí součinnosti v otázkách vlastností, vlivů a návaznosti mezi ostrým provozním systémem a okolní infrastrukturou, která jako taková není předmětem podpory Dodavatele.

Jedná se zejména o návaznosti APV k:

- pracovním stanicím z pohledu jejich vlastností a parametrů, doporučeného SW (zejména OS, MS Office, Print2PDF)
- síťových a jiných komunikačních prostředků z pohledu jejich vlastností a parametrů

Součástí služby je také archivace referenční verze struktur databází a programů pro potřeby obnovy APV v případě havárie.

### D. Služba HelpDesk

Popis služby:

Dodavatele zajistí pro Odběratele aplikaci HelpDesk pro zadávání požadavků a objednávek na služby spojené s údržbou a rozvojem APV a produktů Dodavatele. HelpDesk bude zároveň sloužit k hlášení reklamací produktů a služeb dodaných v rámci předešlých plnění.

### E. Služba HotLine

Popis služby:

Poskytování telefonických/osobních konzultací týkajících se vlastností nebo způsobů užití APV. Tato služba je poskytována v pracovní době. Pokud dotaz pracovníků Odběratele nezodpoví pracovníci Dodavatele přímo během konzultace, poskytnou vyjádření k předmětnému dotazu nejpozději následující pracovní den. Služeb služby HotLine budou využívat oprávněné osoby Odběratele v maximálním počtu 20 hodin čtvrtletně.



## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZNÍ PODPORY A ÚDRŽBY

### Doby odezvy a vyřešení havárie/problému/vady:

	Doba odezvy	Doba vyřešení	Sankce při nedodržení termínu doby odezvy nebo vyřešení
Havárie	Do 2 pracovních hodin	Do 48 pracovních hodin	10 000 Kč každý den
Problém	Do 8 pracovních hodin	Do 4 pracovních dnů	5 000 Kč každý den
Vada	Do 3 pracovních dnů	Do 7 pracovních dnů	1 000 Kč každý den

Maximální výše sankce je 100 000 Kč za každý jednotlivý případ.

Celková maximální roční kumulativní výše sankce je 200 000 Kč. Ostatní nároky jsou dle bodu 6.1 .

Odběratel prokazatelně oznámí Havárii na telefonní číslo:

Ing. Jiří Zelenka	731 600 638
-------------------	-------------

v případě nedostupnosti na :

Ing. Dušan Taraba	731 600 401
-------------------	-------------

Do doby vyřešení se nezapočítává

1. Čas prokazatelně potřebný a dokumentovaný ke komunikaci a řešení případně vyřešení problému se třetími stranami (např. Microsoft apod.)
2. Prodlení v komunikaci s Odběratelem, evidované v aplikaci HelpDesk
3. Prodlení v komunikaci s dodavatelem okolních subsystémů, pokud jde o subsystémy, které souvisí s poskytováním služeb komunikačního rozhraní.
4. Doba nutná ke zprovoznění infrastruktury Odběratelem v případě havárie/vady/problému způsobeném infrastrukturou.
5. Technologické časy nutné pro obnovu dat ze zálohy nebo testování funkčnosti systému.



## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZNÍ PODPORY A ÚDRŽBY

## A. Cenová kalkulace

	Cena bez DPH za kvartál	Cena bez DPH za rok
Služba lokalizace havárie/problému/vady	225 244 Kč	900 976 Kč
Služba řešení havárie/problému/vady	225 244 Kč	900 976 Kč
Služba podpory pro systémový SW a HW vč. podpory pro technickou návaznost	49 878 Kč	199 513 Kč
Služba HelpDesk	99 755 Kč	399 021 Kč
Služba HotLine (maximálně 20hodin/kvartál)	49 878 Kč	199 513 Kč
<b>Cena celkem bez DPH</b>	<b>650 000 Kč</b>	<b>2 600 000 Kč</b>
<b>DPH</b>	<b>136 500 Kč</b>	<b>546 000 Kč</b>
<b>Cena celkem vč. DPH</b>	<b>786 500 Kč</b>	<b>3 146 000 Kč</b>

**Celková roční cena:**

cena bez DPH: 2 600 000 Kč  
(slovy: dvamilionyšestsettisíckorunčeských)

cena vč. DPH: 3 146 000 Kč  
(slovy: třimilionystočtyřicetšesttisíckorunčeských)

**Kvartální platba za služby:**

cena bez DPH: 650 000 Kč  
(slovy: šestsetpadesátisíckorunčeských)

cena vč. DPH: 786 500 Kč  
(slovy: sedmsetosmdesátšesttisícpětsetkorunčeských)



## Příloha č. 2

- 1) Zadání požadavku:
  - a) Odběratel musí uplatnit svůj požadavek zápisem do aplikace Helpdesk.
  - b) Odběratel má v případech, kdy specifika požadavku zadávají možnost vzájemného nepochopení, právo si vyžádat od Dodavatele písemný návrh řešení před jeho vlastní realizací Dodavatelem.
- 2) Příjem a verifikace požadavku Dodavatelem:
  - a) Dodavatel má povinnost provést verifikaci obsahu požadavku a má právo reklamovat klasifikaci požadavku stanovenou Odběratelem v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je Dodavatel povinen zahájit řešení požadavku.
- 3) Řešení požadavku  
Dodavatel zdokumentuje postup vyřešení požadavku a tento zašle elektronickou poštou jako oznámení o ukončení řešení Odběrateli k vyjádření.
- 4) Ověření vyřešení požadavku Odběratelem:  
Odběratel má právo ověřit předání řešení a v případě nesouhlasu s tímto řešením předloží reklamaci. Tato reklama obnovuje řešení požadavku. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklama nezapočítává.
- 5) Akceptace  
V případě souhlasu s dodaným řešením Odběratel akceptuje vyřešení požadavku prostřednictvím Helpdesku Dodavatel po všech úpravách APV opraví/doplní dokumentaci a v případě potřeby také instalační nástroje.
- 6) Přístup do informačního systému Odběratele za účelem naplnění této smlouvy bude prováděn:
  - a) pokud to rozsah a typ požadavku umožní, pracovník Dodavatele při řešení požadavku využije zabezpečený přístup po síti Internet,
  - b) pokud to bude vyžadovat rozsah a typ požadavku, pracovník Dodavatele, řešící požadavek Odběratele, se dostaví na pracoviště Odběratele.
- 7) Odběratel zajistí Dodavateli možnost v případě potřeby nainstalovat a ponechat vlastní diagnostické programy v informačním systému po dobu nezbytnou pro plnění výkonu služeb dle této smlouvy. Dodavatel se zavazuje, že instalaci nenavodí stav systému, který by porušil podmínky servisu systému poskytovanou třetí stranou. Dodavatel se zavazuje, že tím nezpůsobí nefunkčnost systému nebo jeho části. Pokud tento stav nastane, zavazuje se Dodavatel uvést systém do funkčního stavu na vlastní náklady.
- 8) Předmět plnění této smlouvy se nevztahuje na:
  - a) chyby způsobené zásahem do APV bez souhlasu Dodavatele,
  - b) chyby způsobené HW komponentami informačního systému Odběratele, na které se nevztahuje účinnost této smlouvy,
  - c) požadavky odporující platné legislativě a etice.

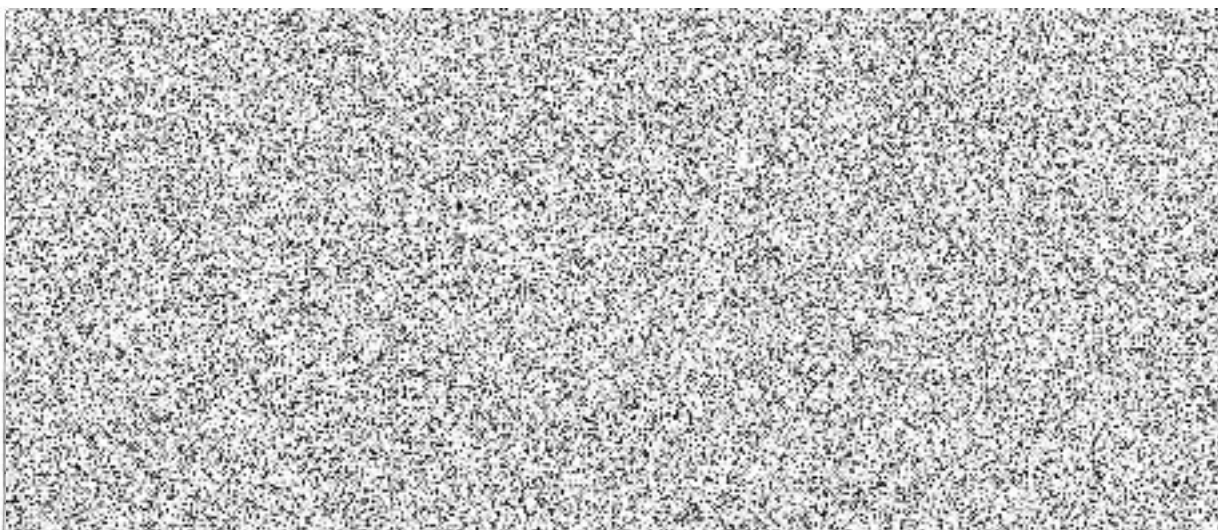


### Příloha č. 3

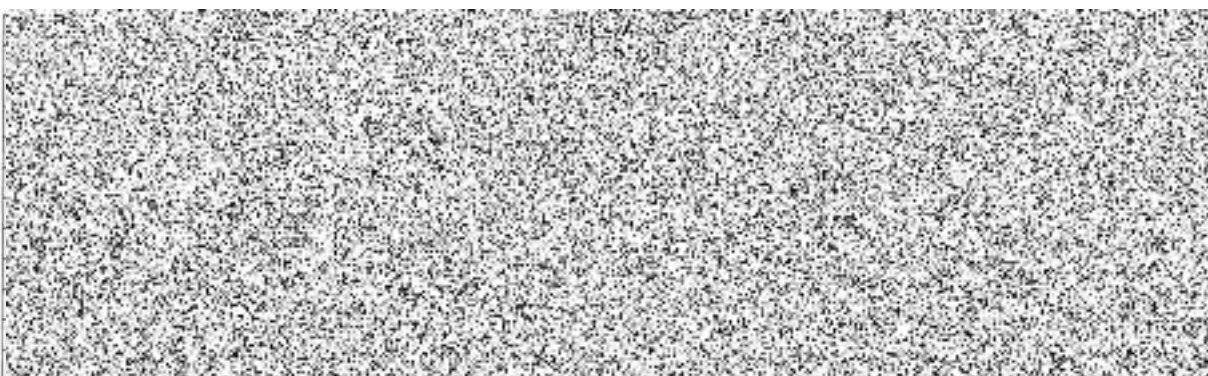
Osoby Odběratele oprávněné hlásit požadavky s prioritou Havárie:



Osoby Odběratele oprávněné k používání služby Helpdesk a Hotline:



Oprávněné osoby Dodavatele:



### Příloha č. 4

#### SEZNAM SERVISNÍCH ZAKÁZEK

Obsahem této přílohy je seznam Dodavatelem dokončených a Odběratelem akceptovaných servisních zakázek realizovaných firmou WEBCOM a. s. v období od ..... do ..... v celkovém počtu ..... zakázek a v rozsahu ..... hodin.

Příloha slouží jako součást fakturace servisních služeb za .....

Číslo zakázky	Název zakázky	Datum akceptace	Počet hodin

Za Dodavatele zpracoval: .....

V ..... dne .....

.....  
Bc. Stanislav Hlobilek, MBA  
jednatel

.....  
Podpis oprávněné osoby  
Odběratele

