

Všeobecné obchodní podmínky

společnosti ELEGIS s.r.o.

IČO: 26927233

se sídlem Modřice, Masarykova 108, PSČ 664 42

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Těmito všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) se řídí veškeré závazkové vztahy mezi spol. ELEGIS s.r.o. jako dodavatelem a jejími zákazníky, plynoucí z Implementačních smluv, Licenčních smluv a Údržbových smluv, mezi těmito subjekty uzavřených s výjimkou vztahů upravených v souladu s čl. 1.2. tohoto textu.

1.2 Ujednají-li si strany písemně úpravu některého z výše uvedených závazkových vztahů odlišně od znění VOP, řídí se takovýto vztah tímto ujednáním.

1.3 Dodavatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku, spisová značka C 46055 vedená u Krajského soudu v Brně.

1.4 Znění VOP může spol. ELEGIS s.r.o. měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění VOP.

2 VYMEZENÍ POJMŮ

2.1 Smluvní strany – Dodavatel a Zákazník.

2.2 Dodavatel – společnost ELEGIS s.r.o.

2.3 Zákazník – uživatel produktů a služeb společnosti ELEGIS s.r.o.

2.4 Třetí stranou Smlouvy se rozumí fyzická či právnická osoba, která není Dodavatelem ani Zákazníkem, a která k nim zároveň nemá vztah jako většinový vlastník, jimi většinou vlastněná dceřiná společnost nebo jejich sesterská společnost, která je většinou vlastněna týž vlastníkem. Za většinové vlastnictví se podle této smlouvy považuje nadpoloviční majetkový podíl.

2.5 Smlouva – písemné ujednání mezi Dodavatelem a Zákazníkem, podepsané statutárními orgány obou stran včetně všech dodatků, příloh a dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a jež jsou její nedílnou součástí. Základní typy smluv dle VOP jsou:

- Smlouva o poskytnutí licencí k programovému vybavení (dále jen Licenční smlouva).

- Smlouva o dílo na návrh a implementaci informačního systému (dále jen Implementační smlouva).

- Smlouva o poskytování služeb podpory a údržby programového vybavení (dále jen Údržbová smlouva).

Objednávka Zákazníka akceptovaná Dodavatelem má taktéž povahu smlouvy dle tohoto bodu.

2.6 Dokumentace (nebo též dokumentace systému) – soubor textových informací v elektronické podobě, který popisuje jednotlivé formuláře a funkce systému.

2.7 Projekt – rozsah produktů a služeb definovaných smlouvou či souborem smluv dle bodu 2.5. těchto VOP.

2.8 Licence – právo užívat programové vybavení, poskytované Dodavatelem, za podmínek definovaných VOP a Licenční smlouvou.

2.9 Informační systém (dále též „IS“) – programové vybavení dodané na základě Licenční smlouvy a implementované Dodavatelem Zákazníkovi v souladu s Implementační smlouvou včetně veškerých rozšíření funkcionalit a navýšení počtu uživatelů poskytnutých dodavatelem Zákazníkovi v návaznosti na plnění ze Smluv definovaných v bodě 2.5. těchto VOP.

2.10 Implementační analýza – je analýza požadavků zákazníka, jejíž výsledkem je dokument s názvem Cílový koncept. Tento dokument popisuje požadavky zákazníka a jejich řešení/naplnění pomocí IS. Cílový koncept zároveň popisuje, způsob, jakým budou naplněny cíle Projektu (jsou-li definovány) .

2.11 Standardní implementace IS – dílo spočívající v provedení prací v rozsahu, ceně a harmonogramu definovaných v Implementační smlouvě.

2.12 Funkcionalita programového vybavení – hierarchicky uspořádaný souhrn poskytovaných funkcí IS, které jsou uvedeny v dokumentaci.

- 2.13 Nastavení IS – Změny chování a vzhledu systému, kterých lze dosáhnout standardními funkcemi programového vybavení bez nutnosti využití programových nástrojů.
- 2.14 Programové nástroje – jsou programátorské techniky a technologie, které umožňují pomocí vývojových nástrojů (ať už interních nebo externích) změny či rozšíření funkcionality informačního systému.
- 2.15 Školení uživatelů – část Standardní implementace IS spočívající v seznámení předpokládaných uživatelů na straně Zákazníka s obsluhou IS konané v rozsahu definovaném Implementační smlouvou. Školení uživatelů může být prováděno i mimo Standardní implementaci IS na základě dohody obou smluvních stran.
- 2.16 Harmonogram – časový rozvrh definující v Implementační smlouvě jednotlivé Etapy plnění díla co do obsahu a časového určení.
- 2.17 Specifikace IS – funkcionality a vlastnosti systému, které jsou uvedeny v dokumentaci systému, jež je součástí Licenční smlouvy, a to v rozsahu stanoveném touto smlouvou či navazující Implementační smlouvou.
- 2.18 Technickoorganizační podmínky – podmínky nutné pro možnost realizace Standardní implementace IS definované přílohou S01 VOP.
- 2.19 Výkaz provedených činností (dále jen VPC) – dokument užívaný stranami Smlouvy zpravidla k potvrzení provedení dílčích plnění díla a případně dalších činností provedených v rámci i nad rámec realizace projektu, vzor v příloze S06 VOP.
- 2.20 Změnový list (dále jen ZL) - žádost zákazníka o změnu v licencích nebo službách poskytovaných dodavatelem v souladu s obsahem Projektu. Vzor v příloze S09 VOP.
- 2.21 Pracovní den – den označený jako pracovní dle kalendáře platného pro Českou republiku.
- 2.22 Pracovní doba – časový úsek od 8.00 hod. do 16.00 hod. v pracovní dny.
- 2.23 Písemná forma - komunikace mezi dodavatelem a zákazníkem prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, emailu či ElegisPortálu (po jeho spuštění, o kterém bude Zákazník písemně informován), nebo dokumenty oboustranně podepsané oprávněnými osobami obou stran (jako jsou například VPC nebo ZL). Komunikace uvedeného typu je pro účely VOP a smluv považována za komunikaci v prokazatelné formě.
- 2.24 ElegisPortál – připravovaný komunikační a informační portál Dodavatele, který bude dostupný prostřednictvím internetového prohlížeče na adrese <http://eportal.elegis.cz/> a jehož prostřednictvím se budou editovat a schvalovat jednotlivé Vady a Požadavky a k těmto příslušná komunikace, dokumenty, časová pracnost a cena realizace. Přístup k portálu budou mít všechny oprávněné osoby definované Údržbovou smlouvou.
- 2.25 Oprávněná osoba /pracovník – osoba jmenovaná pro realizaci plnění předmětu Implementační či Údržbové smlouvy (včetně vznášení požadavků v případě Údržbové smlouvy) každou ze smluvních stran.
- 2.26 Požadavek – veškeré dotazy, reklamace, hlášení vad a žádosti na ostatní druhy činností, které jsou vznášeny oprávněnými pracovníky Zákazníka.
- 2.27 Vada – prokazatelný rozpor mezi skutečnou funkcionalitou a Specifikací IS.
- 2.28 Objednaná služba – řešení požadavku, který nebyl Dodavatelem vyhodnocen jako vada.
- 2.29 Programovým vybavením se rozumí software, nebo též produkt(y) vyvinutý společností ELEGIS s.r.o., nebo partnery společnosti ELEGIS s.r.o., který zahrnuje počítačové programy a s nimi související dokumenty. Vlastnosti, rozsah, funkčnost, jakožto i veškeré další parametry a chování programového vybavení jsou definovány dokumentací v elektronické podobě, která je součástí tohoto programového vybavení. Programové vybavení je hlavním produktem Dodavatele.
- 2.30 Patch – aktualizace systému nebo aplikace, díky které jsou všechny nebo některé původní soubory, systémové tabulky a systémové funkce v SQL nahrazeny, čímž mohou být aplikovány nové a vylepšené funkčnosti, přizpůsobení změnám systémového okolí, bezpečnosti nebo hardware. Není-li dohodnuto jinak, patch aplikuje zákazník.
- 2.31 Studie proveditelnosti – dokument, kterým dochází k ověření reálnosti implementace informačního systému co do funkčnosti v prostředí zákazníka, přičemž v rámci studie jsou definovány požadavky zákazníka, očekávání a rizika projektu, očekávané náklady.
- 2.32 Reklamace je právní jednání, při kterém Smluvní strany uplatňují odpovědnost za vady v plnění díla. Reklamace mohou uplatňovat Oprávněné osoby.
- 2.33 ELEGIS SOLUTION – obchodní označení programového vybavení. Jedná se o soubor (dílčích) produktů, který tvoří jednotlivé moduly, funkcionality i samostatné systémy nebo aplikace. Tyto produkty mohou být dodávány jednotlivě pod vlastními názvy.

3 LICENČNÍ SMLOUVA – VOP

3.1 Dodavatel prohlašuje, že je z titulu vykonavatele autorských práv oprávněn k trvalému poskytnutí nebo pronájmu licencí k produktům ELEGIS SOLUTION.

3.2 Dodavatel prohlašuje, že všechny jím poskytnuté produkty, stejně jako jejich jednotlivé části nejsou zatíženy právy třetích stran, které by Dodavateli bránily nakládat s nimi v rozsahu smluv uzavřených se Zákazníkem.

3.3 Dodavatel Licenční smlouvou Zákazníkovi poskytuje nebo pronajímá licence, volba varianty poskytnutí nebo pronájmu je definována Licenční smlouvou.

3.3.1 V případě poskytnutí licence Dodavatel Zákazníkovi poskytuje nevýhradní časově neomezené užívací právo k SW produktům definovaných Licenční smlouvou, které jsou určeny jednotlivými typy licencí dle Licenční smlouvy (dále jen programové vybavení) a to za cenu, v rozsahu a za podmínek stanovených Licenční smlouvou. Nevýhradní užívací právo licencí přechází na Zákazníka v okamžiku úplného uhrazení ceny dle Licenční smlouvy, popř., je-li cena hrazena formou více splátek (nebo samostatných faktur), tak okamžikem úhrady první splátky (faktury) s tím, že v případě nedodržení smlouveného termínu úhrady kterékoliv následující splátky (faktury) zákazník zmíněné užívací právo pozbývá, a to až do plného zaplacení dluhu na splátkách (fakturách) z jeho strany..

3.3.2 V případě pronájmu licence Dodavatel Zákazníkovi umožní, aby za úplatu po dobu trvání nájmu užíval SW produkty definované Licenční smlouvou, které jsou určeny jednotlivými typy licencí dle Licenční smlouvy (dále jen programové vybavení) a to za cenu, v rozsahu a za podmínek stanovených Licenční smlouvou. Doba trvání nájmu počíná běžet první úhradou ceny za nájem dle Licenční smlouvy. V případě, že se zákazník dostane do prodlení s úhradou ceny dle Licenční smlouvy, je Dodavatel oprávněn pozastavit Zákazníkovi možnost užívat programové vybavení a to po dobu prodlení. Pokud prodlení s úhradou trvá i po předchozím upozornění Dodavatele, je Dodavatel oprávněn odstoupit od smlouvy.

3.4 Licence jsou udělovány pro počet současně pracujících uživatelů, které určí Zákazník nebo pro jmenovité uživatele. Volba varianty je definována Licenční smlouvou.

3.5 Programové vybavení je předáváno formou instalace na HW prostředky Zákazníka. Instalace obsahuje veškeré programy a dokumentaci, které jsou součástí programového vybavení. O předání je vyhotoven Předávací protokol, jehož vzor je uveden v příloze S07 VOP. V případě, že Zákazník odmítne převzetí programového vybavení, nebo neposkytne přístup k HW prostředkům, aby mohlo

být programové vybavení nainstalováno, zašle Dodavatel Zákazníkovi datový nosič s programovým vybavením prostřednictvím České pošty. Jako datum předání se rozumí den doručení zásilky.

3.6 Zákazník pro instalaci uvedeného programového vybavení zajistí a zpřístupní HW a základní SW potřebný pro jeho provoz v konfiguraci podle doporučení Dodavatele v příloze S05 VOP. Pokud Zákazník nezajistí pro provozování programového vybavení požadovaný HW a základní SW v konfiguraci podle doporučení Dodavatele v příloze S05, Dodavatel nenes odpovědnost za chování a funkcionalitu programového vybavení.

3.7 Pokud Zákazník nezajistí nebo nezpřístupní potřebný HW a SW pro instalaci programového vybavení podle doporučení Dodavatele uvedeného v příloze S05 VOP nejpozději 30 dní před termínem předání stanoveným Licenční smlouvou, posunuje se automaticky tento stanovený termín předání o dobu prodlení Zákazníka se zajištěním potřebného HW a SW pro instalaci.

3.8 Termíny plnění definované Licenční smlouvou jsou závislé na řádném plnění platebních podmínek Zákazníkem. V případě prodlení s platbou dle platebních podmínek uvedených v Licenční smlouvě se automaticky prodlužují veškeré termíny plnění ze strany Dodavatele minimálně o dobu prodlení a dále o dobu nutnou pro Dodavatele k obnovení kontinuity plnění vůči Zákazníkovi, maximálně o pětinasobek doby prodlení.

3.9 Standardní licenční podmínky programového vybavení:

- Zákazník nesmí žádnou část programového vybavení měnit, dekompileovat, rozkládat, zpětně překládat nebo do nich jinak zasahovat.
- Zákazník nesmí bez souhlasu dodavatele programové vybavení kopírovat nebo jinak rozmnožovat, vyjma rozmnožení pro účely archivace nebo zálohování pro případ havárie.
- Zákazník nesmí poskytnout programové vybavení ani informace o něm, zpřístupnit programové vybavení nebo jakýmkoliv způsobem umožnit užití programového vybavení třetím stranám.
- Souhlas k užití programového vybavení Dodavatel uděluje s tím, že souhlas platí pouze pro provozování programového vybavení při počtu uživatelů stanoveném v licenční smlouvě.
- Zákazník je oprávněn užívat programové vybavení pouze pro účely jeho společnosti a ovládaných společností. Za ovládané společnosti jsou považovány právnické osoby, v nichž má Zákazník majetkový podíl opravňující jej k výkonu více než 50 % hlasovacích práv na valné hromadě nebo jiném orgánu s obdobným postavením nejvyššího orgánu společnosti.

- zákazník nesmí využít programové vybavení nebo jeho části, ani zkušenosti a informace získané z programového vybavení, a to ani z části, při případném vývoji vlastního IS, ať už vlastními prostředky, nebo s využitím třetích stran. Zákazník nesmí zkušenosti a informace získané z programového vybavení poskytnout třetím stranám.

V případě každého prokazatelného porušení licenčních podmínek definovaných tímto článkem ze strany Zákazníka je Zákazník povinen uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 500.000 Kč. Splatnost této smluvní pokuty je stanovena jako čtrnáctidenní s počátkem běhu lhůty dnem doručení výzvy Dodavatele Zákazníkovi k její úhradě. Tímto není dotčen nárok na uplatnění případné škody.

4 IMPLEMENTAČNÍ SMLOUVA – VOP

Obsahem standardní implementace je:

- instalace dodávaného programového vybavení v rozsahu určeném Licenční smlouvou v prostředí Zákazníka, včetně uvedení programového vybavení do provozu,
- provedení Implementační analýzy a nastavení programového vybavení podle akceptovaného Cílového konceptu,
- školení uživatelů.

4.1 Podmínky plnění díla

4.1.1 Podmínkou zahájení plnění a následné plnění předmětu Implementační smlouvy ze strany Dodavatele je uzavření Licenční smlouvy mezi Smluvními stranami, plnění Licenční smlouvy včetně úhrady ceny za poskytnutí licencí v souladu s harmonogramem úhrad stanoveným Licenční smlouvou. Nenaplnění kterékoliv z uvedených podmínek tohoto bodu tvoří pro Dodavatele překážku možnosti pokračovat v plnění díla. Do doby odstranění této překážky na straně Zákazníka není Dodavatel v prodlení s plněním díla souvisejícím s Implementační smlouvou a automaticky se minimálně o dobu prodlení prodlužují veškeré termíny plnění ze strany Dodavatele.

4.1.2 Zákazník se zavazuje zajistit pro Dodavatele potřebné technicko-organizační podmínky, uvedené v příloze S01 těchto VOP. V případě, že Zákazník neposkytne potřebné technicko-organizační podmínky, není Dodavatel v prodlení s plněním díla a automaticky se prodlužují veškeré termíny plnění ze strany Dodavatele minimálně o dobu, po kterou Zákazník neposkytl potřebné technicko-organizační podmínky. Zákazník se taktéž zavazuje zajistit technické prostředky, na které bude systém instalován a provozován (jedná se zpravidla o server(y), který je vybaven příslušným operačním systémem, SQL serverem a dalšími potřebnými SW dle uvedené specifikace v příloze S01 těchto VOP. K těmto technickým prostředkům musí být Dodavateli poskytnut přístup, včetně vzdáleného přístupu z místa dodavatele, v termínech a v rozsahu nutném pro plnění Implementační smlouvy.

4.1.3 Termíny plnění Harmonogramu dle Implementační smlouvy jsou závislé na řádném plnění platebních podmínek Zákazníkem. V případě prodlení s platbou dle platebních podmínek uvedených v Implementační smlouvě se automaticky prodlužují veškeré termíny plnění ze strany Dodavatele minimálně o dobu prodlení.

4.1.4 Případné změny termínů harmonogramu Implementační smlouvy jsou možné po odsouhlasení oběma smluvními stranami a musí

být provedeny písemnou formou jako dodatek Implementační smlouvy, nebo zaznamenány v Cílovém konceptu, nebo zaznamenány ve „Výkaze provedených činností“, jehož vzor je uveden v příloze S06 těchto VOP.

4.1.5 Podmínkou pro plnění předmětu Implementační smlouvy je dodržení podmínek součinnosti ze strany Zákazníka, která je definována v čl. 4.5. těchto VOP. Po dobu neposkytnutí této součinnosti není Dodavatel v prodlení s plněním díla a veškeré termíny plnění ze strany Dodavatele se automaticky prodlužují minimálně o dobu neposkytnutí součinnosti.

4.1.6 Nastane-li některá ze situací popsaných v bodech 4.1.1, 4.1.2., 4.1.3. nebo 4.1.5. těchto VOP, představuje každá z těchto situací pro Dodavatele překážku v plnění díla a Dodavatel nemůže plnit dílo dle Implementační smlouvy. Doba trvání překážky, po kterou Dodavatel nemůže plnit dílo, se počítá od prvního dne, kdy tato překážka nastala až do okamžiku, kdy po odstranění překážky Zákazník prokazatelně informuje Dodavatele o jejím odstranění. Termíny plnění dle Implementační smlouvy se automaticky prodlužují o dobu trvání překážky a dobu nutnou pro Dodavatele k obnovení kontinuity plnění vůči Zákazníkovi (maximálně o pětinašobek doby trvání překážky).

4.1.7 Provedení činností prováděných v místě Zákazníka v rámci i nad rámec plnění předmětu Implementační smlouvy bude stvrzeno písemnou formou, zpravidla dokumentem „Výkaz provedených činností“, který je uveden v příloze S06 těchto VOP.

4.2 Plnění, způsob předání a akceptace díla

4.2.1 Za místo plnění dle Implementační smlouvy se považuje sídlo Zákazníka a částečně sídlo Dodavatele dle specifikace v bodech 4.2.3, 4.2.4., 4.2.5 těchto VOP, není-li dohodou stran stanoveno jinak.

4.2.2 Předání díla se provádí po Etapách v souladu s Harmonogramem uvedeným v Implementační smlouvě.

4.2.3 Analytická, konzultační a jiná jednání, nutná pro plnění díla jsou předem dohodnuta a prováděna v souladu s definicí součinnosti dle bodu č. 4.5. VOP. Každé takové jednání je zaznamenáno písemnou formou, zpravidla ve Výkazu provedených činností. Jednání mohou mít povahu osobní – v místě sídla Zákazníka nebo Dodavatele, nebo mohou mít povahu elektronickou, telekonference apod.

4.2.4 Školení uživatelů provede Dodavatel v místě sídla Zákazníka v termínu určeném Zákazníkem po předchozí domluvě Smluvních stran. Zákazník je povinen zajistit Dodavateli jak potřebnou materiální podporu k možnosti řádného provedení školení, tak i účast všech osob, jejichž školení v

- souvislosti s obsluhou díla považuje za potřebné. Školení v dalších termínech, případně školení vyžádaná Zákazníkem nad rozsah definovaný Implementační smlouvou, jsou považována za Služby vyžádané Zákazníkem nad rámec standardní implementace. Jako podklady pro školení pro uživatele slouží dokumentace programového vybavení, případně Cílový koncept. Pokud Zákazník vyžaduje jiné podklady vyjma výše uvedených, je to možné na základě dohody obou stran.
- 4.2.5 Termín předání díla je stanoven v Harmonogramu v Implementační smlouvě. O předání díla je vyhotoven Předávací protokol podepsaný oběma smluvními stranami. Vzor Předávacího protokolu je uveden v příloze S07 VOP. V případě, že Zákazník neoprávněně odmítne dílo převzít má se dílo za předané k termínu Předání díla, uvedeném v Harmonogramu. Podmínkou pro předání díla ze strany Dodavatele a převzetí ze strany Zákazníka je provedení veškerých činností souvisejících s danou etapou dle Harmonogramu, a to v rozsahu definovaném Implementační Smlouvou. Podle stejných principů se postupuje při předání Cílového konceptu.
- 4.2.6 Akceptační testy a zásady akceptačního řízení:
- 4.2.6.1 Akceptačních testy díla probíhají ve stanoveném termínu dle Harmonogramu.
- 4.2.6.2 Akceptační kritéria jsou definována následovně:
- 4.2.6.2.1 Nastavení programového vybavení proběhlo v souladu s Cílovým konceptem. Jsou-li v definovaných cíle projektu, pak způsob naplnění těchto cílů definuje a popisuje právě dokument Cílový koncept.
- 4.2.6.2.2 Cílový koncept vychází ze skutečností, které byly dohodnuty při Implementační analýze a jsou zaznamenány v jednotlivých Výkazech provedených činností nebo jinou písemnou formou. (kritérium pro akceptaci Implementační analýzy)
- 4.2.6.2.3 Školení bylo provedeno ve sjednaném kvalitě a rozsahu definovaném Implementační smlouvou. (kritérium pro akceptaci díla)
- 4.2.6.3 Doba od předání díla do akceptace díla se nazývá akceptačním obdobím díla. Během tohoto období má Zákazník povinnost provést akceptační řízení na základě akceptačních kritérií uvedených v bodech 4.2.6.2. VOP. Výstupem z akceptačního řízení je zpráva formou akceptačního protokolu, ve které jsou zaznamenány výsledky akceptačního řízení. Vzor akceptačního protokolu je uveden v příloze S08. V akceptačním protokolu je akceptace dle výsledku hodnocena:
- a) akceptováno – v případě, že se během akceptačních testů nevyskytly žádné závady. Projekt pokračuje dál a Dodavatel má právo fakturovat částku vázanou k dané Etapě dle Harmonogramu.
- b) akceptováno s výhradami – v případě, že se během akceptačních testů vyskytly závady, které však neznemožňují používání díla jako celku, nebo jeho významných částí. Tyto závady jsou zaznamenány v akceptačním protokolu a je dohodnuta lhůta pro jejich odstranění. Projekt pokračuje dál a Dodavatel má právo fakturovat částku vázanou k dané Etapě dle Harmonogramu.
- c) neakceptováno – zjištěné závady jsou uvedeny v akceptačním protokolu a je svoláno jednání obou stran k urychlenému řešení situace a stanovení termínu k jejich odstranění. Po odstranění závad je Zákazník informován o sjednané nápravě a akceptační řízení se opakuje nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne odstranění závad. O odstranění závad informuje Dodavatel Zákazníka písemnou formou.
- 4.2.6.4 Pokud akceptace díla, z důvodů na straně Zákazníka, neproběhne nejpozději 10 dnů od stanovené lhůty dle Harmonogramu, má se dílo za akceptované bez výhrad. Zákazník není povinen dílo převzít, vykazuje-li závady, které znemožňují používání systému jako celku nebo jeho významných částí, tyto závady musí písemně uvést do předávacího protokolu.
- 4.2.6.5 Podle stejných principů se postupuje při akceptaci Cílového konceptu s tím, že akceptační kritéria pro Cílový koncept jsou definována toliko bodem 4.2.6.2.2 těchto VOP.
- 4.2.7 Dílo se taktéž považuje za akceptované, pokud ho Zákazník, byť částečně, užívá. Toto ujednání nebrání Zákazníkovi dílo užívat v souladu s čl. 4.2.6.3. bod b) těchto VOP, aniž by bylo dílo považováno za akceptované bez výhrad. Pokud se v rámci akceptace dle bodu 4.2.6.3. vyskytly vady a jsou zapsány v akceptačním protokolu, považuje se dílo za akceptované po odstranění těchto vad uvedených v akceptačním protokolu.
- 4.2.8 O činnostech, které vykonává Dodavatel v rámci a nad rámec plnění díla v souladu Implementační smlouvou a které nemají povahu činností specifikovaných v bodech 4.2.3. a 4.2.4. těchto VOP, informuje Dodavatel Zákazníka na základě písemného vyžádání Zákazníka, a to prostřednictvím e-mailu nebo ústní formou. Tyto činnosti se mají za dokončené uplynutím příslušné etapy, do které spadají.
- 4.3 Zkušební provoz
- 4.3.1 Zkušební provoz je zahájen termínem uvedeným v harmonogramu. Při zkušebním provozu Zákazník ověřuje funkčnost programového vybavení a soulad díla s jeho specifikací dle akceptačních kritérií.
- 4.3.2 Vyskytne-li se v díle během zkušebního provozu vada ve funkcionalitě, která znemožňuje používání celého díla nebo jeho významné části, aniž by tato nefunkčnost mohla být nahrazena náhradním postupem, byť složitějším, ale vedoucím ke

- stejnému výsledku, zkušební provoz se prodlouží o dobu odstranění této vady ze strany Dodavatele.
- 4.3.3 O každé vadě specifikované dle bodu 4.3.2. VOP bude ze strany Zákazníka zhotoven záznam a předán Dodavateli. Dodavatelem bude následně navržen náhradní postup, který eliminuje vadu, o němž Dodavatel Zákazníka informuje. Vlastní vada bude vyřešena podle principů uvedených v bodě 5.6. těchto VOP. Není-li možné stanovení náhradního postupu, bude prodloužen zkušební provoz o dobu řešení vady. Nevyjádří-li se zákazník do 5 dnů od doručení informace o vyřešení vady ze strany dodavatele., má se vada za vyřešenou.
- 4.3.4 Za prokazatelné předání informací/záznamu o vadách a jejich řešení/vyřešení se považuje forma písemné komunikace dle těchto VOP.
- 4.3.5 V průběhu zkušebního provozu, nejpozději v den jeho ukončení, předá Zákazník Dodavateli seznam vad díla zjištěných během zkušebního provozu (dále jen ohlášené vady). Zkušební provoz je ukončen uplynutím stanovené lhůty dle Harmonogramu definovaném v Implementační smlouvě.
- 4.3.6 Vady díla zjištěné po ukončení zkušebního provozu jsou předmětem standardní záruky za jakost.
- 4.3.7 Dnem ukončení poslední etapy díla se považuje celé dílo za provedené ve smyslu § 2604 občanského zákoníku s předáním dle § 2632 občanského zákoníku.
- 4.3.8 Dílo se považuje za provedené, pokud ho Zákazník, buď částečně využívá.
- 4.4 Oprávněné osoby
- 4.4.1 Pro realizaci plnění předmětu této smlouvy jmenuje každá ze smluvních stran oprávněné osoby.
- 4.4.2 Oprávněná osoba může být zastoupena jinou osobou, a to na základě řádně udělené plné moci. V takové plné moci musí být uvedeno, pro jakou konkrétní činnost byla plná moc oprávněnou osobou udělena
- 4.4.3 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Implementační smlouvě – Seznam osob. Smluvní strany jsou v odůvodněných případech oprávněny změnit oprávněné osoby, tato změna musí být oznámena bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně.
- 4.4.4 Oprávněné osoby mají následující pravomoci a povinnosti v rámci plnění předmětu díla dle Implementační smlouvy:
- 4.4.4.1 Projektový vedoucí – řídicí orgán projektu, je oprávněn podepisovat veškeré dokumenty
- 4.4.4.2 Zástupce projektového vedoucího – zástupný řídicí orgán projektu, je oprávněn podepisovat veškeré dokumenty, vyjma dokumentů, jimiž se mění cena
- nebo termíny dle této smlouvy nebo se Odběratel zavazuje k úhradě jakékoli částky
- 4.4.4.3 Konzultant – pracovník Dodavatele, který provádí jednotlivé činnosti za účelem plnění předmětu díla. Konzultant je oprávněn podepisovat veškeré dokumenty „Výkaz provedených činností“
- 4.4.4.4 Klíčový uživatel – pracovník nebo jiná osoba ze strany Zákazníka, které jsou poskytovány školení a konzultace. V rámci jedné oblasti může být určen nejvýše jeden klíčový uživatel. Klíčový uživatel je oprávněn podepisovat veškeré dokumenty „Výkaz provedených činností“
- 4.4.4.5 Uživatel – ostatní uživatelé systému, kteří mohou a nemusí být uvedeni v Implementační smlouvě. Uživatel je oprávněn podepisovat veškeré dokumenty „Výkaz provedených činností“
- 4.5 Součinnost smluvních stran, způsob komunikace
- 4.5.1 Zákazník se zavazuje poskytovat Dodavateli nezbytnou součinnost při plnění předmětu Implementační smlouvy. Neposkytnutí požadované součinnosti Zákazníkem může mít za následek přerušení plnění předmětu smlouvy v oblastech, které jsou neposkytnutím součinnosti dotčeny, a posunutí souvisejících termínů plnění. Neposkytnutí požadované součinnosti Zákazníkem může mít za následek také navýšení ceny za plnění předmětu smlouvy. Poskytováním nezbytné součinnosti se míní zejména:
- 4.5.1.1 Firemní informace a podklady v rozsahu nutném pro plnění předmětu Implementační smlouvy.
- 4.5.1.2 Přístup na pracoviště Zákazníka v rozsahu nutném pro plnění předmětu Implementační smlouvy.
- 4.5.1.3 Dostupnost odpovědných pracovníků Zákazníka v rozsahu a v termínech stanovených harmonogramem Implementační smlouvy.
- 4.5.2 Zákazník se zavazuje, že se vyjádří ke každé problematice, která se dotýká předmětu smlouvy, a to nejpozději do tří pracovních dnů od výzvy Dodavatele.
- 4.5.3 Dodavatel se zavazuje, že se vyjádří ke každé problematice, která se dotýká předmětu smlouvy, a to nejpozději do tří pracovních dnů od výzvy Zákazníka.
- 4.5.4 Dodavatel není v prodlení, pokud termín plynoucí z této smlouvy nebyl splněn z důvodů neposkytnutí nezbytné součinnosti ze strany Zákazníka, kterou si Dodavatel vyžádal. Jako neposkytnutí nezbytné součinnosti se mimo jiné považuje:
- 4.5.4.1 Neuskutečnění analytických nebo jakýchkoliv jiných schůzek vyplývajících z předmětu Smlouvy, a to z časových nebo jakýchkoliv jiných důvodů na straně Zákazníka, a to v rozsahu a v termínech dle Harmonogramu definovaném v Implementační smlouvě.

- 4.5.4.2 Neposkytnutí veškerých podkladů, která si Dodavatel vyžádal, a to v dohodnutých termínech a v požadované kvalitě a formátu, nejpozději do tří pracovních dní od jejich vyžádání.
- 4.5.4.3 Neprovedení jakýchkoliv činností ze strany Zákazníka, které jsou nezbytné pro plnění předmětu Implementační smlouvy, a to v termínech dle Harmonogramu definovaném v Implementační smlouvě.
- 4.5.4.4 Poskytnutí nepravdivých, neúplných nebo zkreslených údajů ze strany Zákazníka.
- 4.5.5 Termíny, rozsah, obsah a podoba součinnosti obou smluvních stran jsou dále definovány zpravidla jako seznam úkolů a plán dalších jednání, jež jsou definovány písemnou formou, zpravidla ve Výkazu provedených činností.
- 4.5.6 Operativní změny termínů, rozsahu, obsahu a podoby součinnosti lze provádět formou písemné komunikace. Tyto změny musí schválit Projektový vedoucí nebo Zástupce projektového vedoucího obou smluvních stran (dle definice oprávněných osob v odst. 4.4.4. těchto VOP).
- 4.5.7 Veškeré dokumenty a předávané informace vázané k Implementační smlouvě se považují za prokazatelně doručené a předané v následujících případech:
- 4.5.7.1 Oproti podpisu Oprávněných osob Dodavatele a Zákazníka.
- 4.5.7.2 Zasláním prostřednictvím elektronické pošty na adresu Zákazníka uvedenou v příslušné smlouvě a adresu Dodavatele helpdesk@elegis.cz, nebude-li v konkrétním případě stanoveno jinak.
- 4.5.7.3 Zasláním prostřednictvím elektronické pošty na adresu oprávněné osoby s uvedením v kopii na projektového vedoucího nebo jeho zástupce.
- 4.6 Záruka
- 4.6.1 Na dílo dle Implementační smlouvy poskytuje Dodavatel záruku v délce 6 měsíců, s počátkem běhu záruční lhůty od data předání díla dle § 2632 občanského zákoníku.
- 4.6.2 Poskytuje-li Dodavatel po předání díla Zákazníkovi další plnění na základě Údržbové smlouvy k předmětnému dílu se váží, doba trvání záruky se prodlužuje na dobu účinnosti Údržbové smlouvy.
- 4.6.3 Záruka uvedená v bodě 4.6.1 tohoto článku se nevztahuje na žádné funkce, vlastnosti nebo kvality díla, které nebyly předmětem Implementační smlouvy.
- 4.7 Odpovědnost za škodu
- 4.7.1 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 4.7.2 Celková výše náhrady škody způsobené Dodavatelem Zákazníkovi se dohodou smluvních stran omezuje částkou, která odpovídá 1/2 ceny za plnění díla dle Implementační či Údržbové smlouvy.
- 4.7.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 4.7.4 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobená okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění jejich povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážky předvíдалa. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů a v prodlení z těchto důvodů byla po celou dobu, co trvala překážka nevylučující odpovědnost dle tohoto článku. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
- 4.7.5 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.
- 4.8 Změny rozsahu díla
- 4.8.1 Je-li v průběhu realizace díla vznesen ze strany Zákazníka požadavek na změnu v rozsahu díla nebo harmonogramu plnění, může být tato skutečnost zaznamenána v Změnovém listu, ve Výkazu provedených činností nebo jinou písemnou formou.
- 4.8.2 Za změnu v rozsahu díla jsou považovány především změny vlastností, funkcí a chování programového vybavení oproti stavu, který je definován dokumentací, nebo který je popsán v Cílovém konceptu. Do změn v rozsahu díla patří také požadavky na změnu rozsahu poskytovaných služeb oproti rozsahu definovaném v čl. 1 Implementační smlouvy.
- 4.8.3 V reakci na vznesení požadavku dle 4.8.1 tohoto článku Dodavatel Zákazníkovi předloží písemnou formu návrhu řešení, jehož obsahem je:
- 4.8.3.1 Sdělení, zda je obsah požadavku realizovatelný či zda je nutno nejprve zpracovat analýzu požadavku směrem k návrhu jeho řešitelnosti.
- 4.8.3.2 Je-li požadavek řešitelný, předkládá se Rámcový návrh řešení požadavku obsahující:
- odhadovanou cenu realizace,
 - termín dokončení řešení požadavku.
- 4.8.3.3 Je-li nutno nejprve zpracovat analýzu požadavku, pak sdělení dodavatele obsahuje odhadovanou

cenu vypracování této analýzy a pravděpodobný termín jejího dokončení.

- 4.8.4 Realizace požadavků na změnu je ze strany Dodavatele započata po písemném odsouhlasení návrhu řešení ceny a termínu realizace (bod 4.8.3.2. VOP) ze strany Zákazníka, realizace analýzy požadavku po odsouhlasení ceny a termínu (bod 4.8.3.3) ze strany Zákazníka.
- 4.8.5 Náklady na realizaci změn v rozsahu díla jsou fakturovány v rámci etapy realizace, ve které vznikli, a to vždy 1/2 ceny před zahájení a 1/2 ceny po ukončení realizace konkrétního požadavku na změnu. Stejně podmínky platí i pro fakturaci nákladů na analýzu požadavku.
- 4.8.6 Je na rozhodnutí Dodavatele, zda požadavek na změnu rozsahu díla bude realizovat způsobem popsaným v bodech 4.8.1. až 4.8.5., nebo na jeho realizaci uzavře se Zákazníkem samostatnou smlouvu nebo dodatek ke smlouvě.
- 4.9 Platnost a účinnost Implementační smlouvy
- 4.9.1 Implementační smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 4.9.2 Účinnost Implementační smlouvy lze předčasně ukončit:
- 4.9.2.1 Písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
- 4.9.2.2 Odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních závazků jednou smluvní stranou.
- 4.9.3 Zákazník je oprávněn odstoupit od Implementační smlouvy v případě podstatného porušení povinností Dodavatelem. Porušení povinností Dodavatele spočívá v neplnění Implementační smlouvy ze strany Dodavatele, trvajícím déle než jeden měsíc po doručení písemného upozornění Zákazníka na takovéto porušení povinností.
- 4.9.4 Dodavatel je oprávněn odstoupit od Implementační smlouvy v případě, pokud Zákazník neuhradí sjednanou cenu specifikovanou v ustanovení Implementační smlouvy do jednoho měsíce ode dne splatnosti uvedeného na příslušné faktuře. Dodavateli nezaniká nárok fakturovat částku vázanou k jednotlivým činnostem etapy, ve kterých se dílo nachází a Zákazníkovi povinnost tuto částku dle Harmonogramu uvedeném v Implementační smlouvě uhradit.

5 ÚDRŽBOVÁ SMLOUVA – VOP

5.1 Dodavatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi na základě jeho požadavků a za podmínek stanovených v Údržbové smlouvě a těchto VOP služby spojené s užíváním a provozem Systému definovaném v Licenční a Implementační smlouvě a těchto VOP.

5.2 Zákazník se zavazuje zaplatit Dodavateli za poskytované služby za podmínek stanovených touto smlouvou sjednanou cenu.

5.3 Poskytováním služeb podpory a údržby se rozumí:

5.3.1 Poskytnutí služby Hot-Line, která je definována v čl. 5.4. těchto VOP.

5.3.2 Poskytnutí služby HelpDesk, která je definována v čl. 5.5. těchto VOP.

5.3.3 Služby údržby, které jsou definovány v čl. 5.7. těchto VOP.

5.3.4 Řešení požadavků, které je definováno v čl. 5.6. těchto VOP.

5.4 Hot-line

5.4.1 Hot-line je poskytována v Pracovní době a zahrnuje:

5.4.1.1 poskytování informací,

5.4.1.2 příjem požadavků v písemné formě na řešení problémů spojených s provozem systému.

5.4.2 Poskytování informací:

5.4.2.1 Informace jsou poskytovány určenými pracovníky Dodavatele telefonicky na definovaných telefonních číslech.

5.4.2.2 Poskytování informací v rámci Hot-line slouží k řešení jednoduchých problémů, které je možné vyřešit okamžitě bez hlubší analýzy v délce maximálně 15 minut. Poskytování služeb Hot-line je omezeno v rámci paušálního poplatku, který je definován v Údržbové smlouvě, a to v celkovém rozsahu dvou hodin za každý kalendářní měsíc, na každého oprávněného uživatele.

5.4.2.3 Informace jsou podávány oprávněným pracovníkům Zákazníka.

5.4.3 Příjem požadavků na řešení problémů spojených s provozem systému:

5.4.3.1 Požadavek je každá žádost Zákazníka na činnost Dodavatele, s výjimkou poskytování informací dle bodu 5.4.2.

5.4.3.2 Požadavky mohou vznášet oprávnění pracovníci Zákazníka definovaní v Údržbové smlouvě.

5.4.3.3 Požadavky jsou členěny podle naléhavosti do následujících kategorií:

- Požadavek kategorie A – situace, jejíž řešení je požadováno, znemožňuje užívání systému jako

celku nebo jeho podstatné části pro příslušné činnosti Zákazníka, přičemž příslušné činnosti nemohou být v potřebných termínech zajištěny náhradními postupy.

- Požadavek kategorie B – situace, jejíž řešení je požadováno, znemožňuje nebo značně omezuje užívání některých funkcí systému pro příslušné činnosti Zákazníka, přičemž příslušné činnosti nemohou být v potřebných termínech zajištěny náhradními postupy.

- Požadavek kategorie C – situace, jejíž řešení je požadováno, neznemožňuje žádnou významnou funkčnost, neomezuje běžný provoz, jsou nahraditelné náhradním postupem, případně se vyskytují pouze občas nebo za neobvyklých podmínek.

- Požadavek kategorie D – situace, týkající se vzhledu a popisu, která neovlivňuje běžné používání funkcí systému.

5.4.4 Požadavky jsou vznášeny Zákazníkem písemnou formou. Požadavky kategorie A, B mohou být vznášeny i telefonicky s dodatečným oznámením písemnou formou.

5.4.5 U každého požadavku stanoví neprodleně oprávněný pracovník Zákazníka typ požadavku: a) vada; b) požadavek, přičemž Dodavatel může v průběhu řešení požadavku, služba kontakt, typ požadavku změnit.

5.4.6 Úplný požadavek musí obsahovat nejméně tyto údaje:

- jméno oprávněného pracovníka, který vznáší požadavek,
- kategorii požadavku – Dodavatel si vyhrazuje právo změnit kategorii,
- srozumitelnou formulaci požadavku,
- typ požadavku (Vada, Požadavek),
- u požadavků na řešení provozních problémů popis problému, stav systému, pracovní postup a provozní podmínky, za kterých problém nastal, pokud je Zákazník schopen tyto informace zjistit,
- u požadavků kategorie A nebo B specifikaci činnosti Zákazníka, jejíž vykonávání je znemožněno nebo omezeno.

5.4.7 Požadavek se považuje za předaný zadáním úplného, jednoznačného a srozumitelného znění požadavku (dle definice úplnosti požadavku v bodě 5.4.6. těchto VOP) písemnou formou. Pokud požadavek neobsahuje všechny potřebné údaje, dodavatel je oprávněn si vyžádat doplnění chybějících údajů, případně pokud dodavatel potřebuje další informace a upřesnění nutné pro řešení požadavku, je dodavatel taktéž oprávněn si tyto informace a upřesnění vyžádat od Zákazníka. Požadavek se v tomto případě považuje za

	předaný po doplnění chybějících údajů, upřesnění a informací požadovaných Dodavatelem.		problémů, příp. jejich příčin, návrh způsobu řešení a potřebných prostředků, implementaci a ověření programových prostředků, dokumentaci programových prostředků a způsob jejich použití a samotnou nápravu dat.
5.4.8	Za čas předání požadavku se považuje čas písemného zadání požadavku v úplném znění (dle definice úplnosti požadavku v bodě 5.4.6.) je-li požadavek zadán v Pracovní době nebo nejbližší začátek Pracovní doby v ostatních případech.	5.5.9	Programová realizace požadavků na rozšíření systému je soubor činností pracovníků Dodavatele, jejíž výsledkem je realizace a předání požadavku, která spočívá v úpravě stávající nebo doplnění nové funkčnosti systému podle požadavků Zákazníka, resp. podle odsouhlaseného návrhu řešení.
5.5	Helpdesk	5.5.10	Technická podpora a ostatní služby jsou veškeré činnosti, které se přímo netýkají vlastního systému dle odstavce 2.9. těchto VOP.
5.5.1	V rámci Helpdesku jsou poskytovány následující služby: <ul style="list-style-type: none"> • kontakt, • analýza požadavků na rozšíření systému, • konzultace, • metodická podpora, • školení, • analýza dat, • náprava dat, • programová realizace požadavků na rozšíření systému, • technická podpora a ostatní služby. 	5.6	Řešení požadavků
5.5.2	Služba kontakt je poskytována Dodavatelem vždy v případě, kdy je požadavek Zákazníka označen jako vada. Služba kontakt obsahuje zejména, nikoli však výlučně, následující činnosti pracovníků Dodavatele: <ul style="list-style-type: none"> 5.5.2.1 prověření a analýzu dat, 5.5.2.2 prověření postupu, jak k danému problému došlo, 5.5.2.3 prověření příčin hlášeného problému, které vedou k ověření, zda evidovaný požadavek je vada ve smyslu bodu 2.27. a k ověření kategorie požadavku ve smyslu bodu 5.4.3.3. těchto VOP. 	5.6.1	U každého evidovaného požadavku (v případě hlášení vad po ověření dle odstavce 5.5.2.3. těchto VOP) je Dodavatel povinen zahájit řešení v těchto stanovených lhůtách od převzetí požadavku: <ul style="list-style-type: none"> 5.6.1.1 8 hodin počítané v pracovních dnech pro požadavek kategorie A, 5.6.1.2 3 pracovní dny pro požadavek kategorie B, 5.6.1.3 20 pracovních dnů pro požadavek kategorie C, 5.6.1.4 2 kalendářní měsíce pro požadavek kategorie D.
5.5.3	Analýza požadavků na rozšíření systému je činnost pracovníků Dodavatele, jejímž výsledkem je popis řešení požadavku.	5.6.2	Lhůta pro zahájení řešení požadavků je počítána od okamžiku poskytnutí vzdáleného přístupu ze strany Zákazníka. Pokud si řešení chyby prokazatelně vyžádá ze své podstaty delší čas realizace, než je výše uvedená lhůta, pak se tyto lhůty prodlužují o tento čas.
5.5.4	Konzultace jsou poskytovány na základě dohody telefonicky nebo osobně. Obsah konzultací určuje Zákazník.	5.6.3	Řešení požadavků kategorie A probíhá nepřetržitě až do nalezení řešení. Řešení ostatních požadavků probíhá v Pracovní době, na žádost Zákazníka se Dodavatel zavazuje zajistit řešení i mimo tuto dobu za podmínek definovaných těmito VOP a Údržbovou smlouvou.
5.5.5	Metodická podpora je činnost pracovníků Dodavatele, jejímž výsledkem mohou být výstupy v písemné nebo elektronické formě, jsou-li Zákazníkem vyžadovány.	5.6.4	Vyřešení požadavku je definováno v případě odstraňování vady jako oprava funkce systému. Pokud v důsledku vady vznikla i chybná data, budou opravena Dodavatelem bez zbytečných odkladů. Dočasné řešení vady může spočívat i v poskytnutí návodu k jejímu přijatelnému obejití.
5.5.6	Školení je činnost pracovníků Dodavatele, jejímž cílem je předat informace nebo dovednosti pracovníkům Zákazníka v předem stanovené problematice spojené s užíváním systému.	5.6.5	V průběhu řešení požadavku může být navržen postup, v rámci kterého je požadavek přeřazen do nižší kategorie.
5.5.7	Analýza dat je činnost pracovníků Dodavatele, při které je zjišťován obsah dat Zákazníka, případně postupy, které vedly k danému stavu obsahu dat.	5.6.5	Za termín vyřešení požadavku se bere okamžik doručení sdělení o vyřešení požadavku od Dodavatele Zákazníkovi písemnou formou. Následné schválení je vyjádřeno potvrzením Zákazníka o vyřešení požadavku písemnou formou. V případě oprávněného zamítnutí řešení se požadavek řeší dále. Nevyjádří-li se Zákazník k řešení požadavku do 10 pracovních dnů, je řešení
5.5.8	Náprava dat Zákazníka je činnost zahrnující zejména analýzu datového stavu, identifikaci		

- požadavku považováno za schválené, u služby Helpdesku „Kontakt“ (dle odstavce 5.5.2. těchto VOP) do 3 pracovních dnů.
- 5.7 Služby údržby
- 5.7.1 Služby údržby mají formu provádění změn v programovém vybavení a zahrnují vytváření a zpřístupnění nových verzí systému, případně modifikovaných částí systému (dále jen „patche“), které obsahují odstraněné vady, změny dle požadavků Zákazníka a případné obecné inovace a funkčnosti systému.
- 5.7.2 V rámci služby údržby jsou prováděny následující činnosti:
- 5.7.2.1 inovace a rozvoj stávající funkcionality systému,
- 5.7.2.2 koncepční vývoj nových funkcionalit systému,
- 5.7.2.3 zpřístupnění patchů.
- 5.7.3 Není-li stanoveno jinak, zpřístupňují se nové verze a patche formou elektronického přenosu dat prostřednictvím FTP služby Dodavatele.
- 5.7.4 Je výhradní povinností Zákazníka, aby aplikoval jednotlivé patche a aby tak systém byl vždy v aktuální verzi. Pokud tak Zákazník neučiní do 14 dnů od obdržení informace o novém patchi, aplikaci patche může (avšak nemusí, záleží na zvážení situace Dodavatelem) provést Dodavatel a Zákazníkovi za tuto činnost bude fakturovat skutečné náklady spojené s aplikací patche. Aplikaci patche Dodavatelem a následně fakturaci, nepředchází schválení aplikace patche Zákazníkem.
- 5.7.5 Pokud je v systému chyba a tato chyba je opravena v některé z vyšších verzí patchů, které zákazník neaplikoval, pak tato situace není vadou ve smyslu VOP a souvisejících Smluv. Dodavatel nenese odpovědnost za situace způsobené touto chybou.
- 5.7.6 Pokud je v rámci řešení požadavků Zákazníka, a to i v případě, že se jedná o vadu, nutno provést aplikaci nového patche, budou za činnosti spojené s aplikací patche fakturovány skutečné náklady. Tato aplikace patche a následná fakturace nepodléhá schválení Zákazníkem. Toto ustanovení platí v případě, že Zákazník nedodrží povinnosti určené v bodě 5.7.4. této smlouvy.
- 5.8 Technické prostředí
- 5.8.1 Pro poskytování služeb dle předmětu Údržbové smlouvy je Zákazník povinen zajistit technicko organizační podmínky, které jsou uvedeny v příloze S01 těchto VOP.
- 5.8.2 Zákazník se zavazuje provozovat systém na technickém vybavení splňujícím technické podmínky uvedené v příloze S05 těchto VOP. Pokud nejsou Zákazníkem dodrženy tyto technické podmínky, nenese Dodavatel zodpovědnost za případné škody či vzniklé vady a neodpovídá za náklady vzniklé nesprávnou volbou technického prostředí.
- 5.8.3 Zákazník je povinen zajistit Dodavateli spolehlivý vzdálený přístup pro potřeby řešení požadavků a odstranění závad, jehož specifikace je uvedena v příloze S01 této smlouvy.
- 5.8.4 Je výhradní povinností Zákazníka, aby udržoval veškerý software a hardware, který je nutný pro provoz systému. Pokud takto Zákazník neučiní, tak veškeré činnosti spojené s konfigurací nebo upgrade software (operační systém, SQL server, MS Office apod.), který je používán na serverech nebo stanicích, na kterých je provozován systém, budou dle skutečnosti fakturovány Zákazníkovi, a to v případě, že tento software nevykazuje chování a vlastnosti dle požadavků Dodavatele.
- 5.9 Povinnosti a práva Zákazníka
- 5.9.1 Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu uvědomit Dodavatele, nefunguje-li programové vybavení správně.
- 5.9.2 Zákazník poskytne Dodavateli pro plnění podle této smlouvy dostatečný pracovní prostor, nezbytné aktuální záložní kopie Systému a dat, přístup k internetu.
- 5.9.3 Zákazník je povinen umožnit pracovníkům Dodavatele veškerý potřebný přístup k Systému a použití souvisejících zařízení dočasně nezbytných pro výkon služeb podle této smlouvy. Pro služby vyžadující přenos dat či programů vždy zajistí potřebnou komunikaci. Zákazník se zavazuje poskytnout Dodavateli veškeré jím požadované informace potřebné pro plnění podle této smlouvy.
- 5.9.4 Je výhradní povinností a odpovědností Zákazníka zajistit zálohování dat Systému tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození.
- 5.9.5 Zákazník je odpovědný za aktivní přístup a maximální podporu ze své strany, bez nichž není možné Systém úspěšně provozovat.
- 5.9.6 Zákazník zajistí podmínky pro elektronický přenos dat, které splňují požadavky na přenosovou rychlost dle přílohy S01 těchto VOP, konkrétně odstavec A), bod 1).
- 5.9.7 Zákazník se zavazuje odsouhlasit písemnou formou s Dodavatelem veškeré zásahy do systému, které budou prováděny ze strany Zákazníka. Pokud Zákazník hodlá zasáhnout do systému bez odsouhlasení Dodavatele, doporučuje Dodavatel, aby Zákazník vytvořil věrnou záložní kopii všech částí systému před zásahem, pokud tak neučiní, nese plnou odpovědnost za možné následky a Dodavatel nezaručuje, že bude moci pokračovat v údržbě systému podle této smlouvy. Jakékoliv změny zapříčiněné tímto chováním nemohou být uznány jako Vada.
- 5.9.8 Za zásahy do systému, které podléhají schválení Dodavatele ve smyslu článku 5.9.7., jsou považovány zejména:

- 5.9.8.1 jakékoliv změny v nastavení a konfiguraci serveru MS SQL,
- 5.9.8.2 jakékoliv změny a nastavení v systémovém a technickém vybavení (Windows, síťové prostředí, přístupová práva atd.),
- 5.9.8.3 jakékoliv změny v nastavení ve vlastním Systému ve smyslu odstavce 2.9. těchto VOP,
- 5.9.8.4 jakékoliv změny verzí ostatních aplikací (software), které nejsou přímo součástí Systému dle definice v bodě 2.9. této smlouvy, ale se systémem komunikují (např. import/export dat, tiskové výstupy apod.).
- 5.9.9 Zákazník má právo fyzické kontroly a náležitého vysvětlení činností při veškerých zásazích Dodavatele, nicméně nemůže je sporovat, či znemožnit jejich provádění. Pokud by tak učinil, představuje to pro Dodavatele překážku v plnění údržbové smlouvy.
- 5.9.10 Objednání služeb ve smyslu Údržbové smlouvy a těchto VOP mohou provádět pracovníci Zákazníka nebo Zákazníkem pověřené třetí osoby dle definice v Údržbové smlouvě.
- 5.9.11 Zákazník má právo vyžadovat po Dodavateli dodržení veškerých formálních a věcných náležitostí, které jsou specifikovány v údržbové smlouvě a těchto VOP.
- 5.10 Povinnosti a práva Dodavatele
- 5.10.1 Dodavatel odpovídá za kvalitu a včasnost veškerých činností prováděných v rámci Údržbové smlouvy
- 5.10.2 Dodavatel garantuje vlastnosti a funkčnost systému v souladu dle odstavce 2.9. těchto VOP
- 5.10.3 Dodavatel má právo vyžadovat po Zákazníkovi dodržení veškerých formálních, věcných a finančních náležitostí, které jsou specifikovány v údržbové smlouvě a těchto VOP.
- 5.11 Cenová ujednání
- 5.11.1 Veškeré práce objednané Zákazníkem mimo služeb definovaných v článku 2. Údržbové smlouvy, jsou hrazeny dle skutečně odpracovaných hodin v sazbě příslušného typu služby, a to včetně služby Kontakt, pokud se zjistí, že požadavek nebyl vadou. Tímto se nevylučuje možnost jiné individuální vzájemné dohody, která však musí být učiněna předem písemnou formou.
- 5.11.2 Cena za službu Kontakt (dle bodu 5.5.2. těchto VOP) je stanovena na základě tarifní ceny „konzultant“ uvedené v údržbové smlouvě a skutečné pracovní, resp. dle dohodnuté pracovní, byla-li stranami sjednána. Cena za službu Kontakt není fakturována Zákazníkovi v případě, že požadavek byl shledán vadou, a to i po uplynutí záruční lhůty. Odstraňování vad není zpoplatněno ani v případě, že se vada vyskytne až po uplynutí záruční doby. Dodavatel není oprávněn požadovat uhrazení jakýchkoli příplatků za práci mimo Pracovní dobu dle sazeb uvedených údržbové smlouvě, pokud si Zákazník výslovně nevyžádal provádění takovýchto prací mimo Pracovní dobu.
- 5.11.3 Služby Kontakt a Hot-Line jsou poskytovány neprodleně po vyžádání, tudíž bez předchozího schválení ze strany Zákazníka a fakturace těchto služeb taktéž nepodléhá schválení Zákazníkem.
- 5.11.4 Cena za řešení požadavků je Zákazníkovi fakturována v souladu s podmínkami dohodnutými v rámci realizace těchto požadavků, vyjma služby Kontakt a Hot-Line, která je fakturována hromadně za celý měsíc, a to vždy k prvnímu dni měsíce následujícího a vyjma služby za aplikaci patche ve smyslu ustanovení 5.7.4. těchto VOP, která je fakturována po jejich provedení.
- 5.11.5 Není-li dohodnuto jinak, realizace specifických programových úprav systému v souladu s bodem 5.5.9. těchto VOP navyšuje poplatek za tvorbu a zpřístupnění nových verzí a patchů dle bodu 2.1.1. Údržbové smlouvy o 3 % dohodnuté ceny za tyto úpravy. Právo užívat těchto programových úprav systému přechází na Zákazníka až po uhrazení plné ceny za provedení těchto služeb.
- 5.11.6 Ceny uvedené ve smlouvách jsou stanoveny pro cenovou úroveň služeb Dodavatele platnou pro kalendářní rok, v němž došlo k podpisu této smlouvy. Pro další roky budou ceny Dodavatelem upraveny způsobem uvedeným v bodu 6.10. těchto VOP.
- 5.11.7 V případě, že Zákazník sporuje vyřešení požadavků bez uvedení konkrétních relevantních důvodů, je Dodavatel oprávněn přerušit plnění služeb dle Údržbové smlouvy, a to až do doby vyřešení této situace.
- 5.12 Platnost smlouvy
- 5.12.1 Údržbovou smlouvou je možné Dodavatelem vypovědět bez uvedení důvodu na základě výpovědi s 3měsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď se považuje za doručenu 3 den po jejím prokazatelném odeslání Zákazníkovi.
- 5.12.2 Tuto smlouvu je možné Zákazníkem vypovědět bez uvedení důvodu na základě výpovědi s 3měsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď se považuje za doručenu 3 den po jejím prokazatelném odeslání Dodavateli.
- 5.12.3 Pokud Zákazník neuhradí sjednanou cenu za poskytnutí služeb dle této smlouvy, nebo i za jiné služby a produkty dodané Dodavatelem, ve lhůtě splatnosti, je Dodavatel oprávněn od smlouvy odstoupit, nebo přerušit její plnění, nejdříve však ve lhůtě 30 dní od nesplnění této povinnosti Zákazníkem.

- 5.12.4 Zákazník bere na vědomí, že pokud nastane situace uvedená v ustanovení odstavce 5.12.3. tohoto článku VOP nebo pokud Zákazník vypoví smlouvu o údržbě, zaniká povinnost Dodavatele realizovat ve prospěch Zákazníka služby, které jsou předmětem smlouvy, následkem čehož se Dodavatel zbavuje jakékoliv odpovědnosti za bezchybnou funkčnost systému, jakož i za jeho správnou kompatibilitu s platnými obecně závaznými právními předpisy. Dodavatel zároveň nenese jakoukoliv za případné vzniklé Vady za období, po které trvala situace uvedená v ustanovení odstavce 5.12.3. tohoto článku VOP.
- 5.13 Podmínkou pro plnění údržbové smlouvy je poskytnutí součinnosti ze strany Zákazníka ve smyslu odstavce 4.5. těchto VOP, přičemž rozsah, povaha a způsob poskytnutí součinnosti se významově vztahuje k řešení požadavků podle údržbové smlouvy.
- 5.14 Poskytování služeb podpory a údržby ve smyslu článku 5.3. těchto VOP je závislé na poskytování podpory produktů a/nebo technologií společnosti Microsoft Corporation, které jsou využity při poskytování těchto služeb Dodavatele. Pokud ze strany společnosti Microsoft Corporation dojde k ukončení podpory některého z použitých produktů a/nebo použité technologie, může dojít k omezení poskytování těch služeb podpory a údržby ve smyslu článku 5.3. těchto VOP, při jejichž provádění je nutno využívat produkty a/nebo technologie společnosti Microsoft Corporation, které přestaly být podporovány.
- 5.15 Nastane-li situace popsaná v předchozím bodě, bude Dodavatel Zákazníka o této situaci informovat. Dodavatel zároveň vyvine maximální úsilí, aby nabídl Zákazníkovi alternativní řešení, nové verze systému nebo jiné produkty, aby mohl být obnoven původní rozsah poskytovaných služeb podpory a údržby ve smyslu článku 5.3. těchto VOP.

6 CENA, FAKTURAČNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Ceny za plnění uvedené ve Smlouvách jsou bez vyčíslení DPH.

6.2 Faktury budou mít náležitosti daňového dokladu a budou obsahovat číslo smlouvy, na jejímž základě se cena účtuje.

6.3 Lhůta splatnosti faktur je 14 dnů od jejich vystavení, pro zálohové faktury 7 dní ode dne jejich doručení, pokud Smlouva nestanoví jinak. Faktura se považuje za doručenou tři dny po jejím prokazatelném odeslání. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.

6.4 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti podle zákona o DPH a náležitosti dle § 435 NOZ nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je Zákazník oprávněn vrátit fakturu ve lhůtě 5 dní Dodavateli s uvedením všech chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů a s žádostí o provedení opravy či o doplnění. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Zákazníkovi.

6.5 V případě prodlení Zákazníka s úhradou faktury, může Dodavatel účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen nárok na náhradu vzniklé škody.

6.6 V ceně za dílo v rámci Implementační smlouvy jsou zahrnuty náklady a činnosti Dodavatele nutné pro řádné plnění Implementační smlouvy. Tato cena je stanovena jako pevná cena pro rozsah plnění definovaném Implementační smlouvou.

6.7 Služby vyžádané Zákazníkem nad rámec předmětu plnění Smluv jsou poskytovány Dodavatelem podle skutečnosti a za ceny podle standardních platných sazeb dle konkrétní smlouvy. Typicky mezi tyto práce a služby patří:

- a) propojení na existující externí aplikace, které nejsou součástí předmětu Implementační smlouvy,
- b) služby vyžádané Zákazníkem nad rámec smlouvy,
- c) další zákaznické úpravy programového vybavení a vývoj nových aplikací nad rámec předmětu Implementační smlouvy,
- d) školení a konzultace programovému vybavení, jehož implementace není předmětem Implementační Smlouvy (školení MS Windows, MS Office apod.),
- e) časové prostoje mezi činnostmi stanovenými v Harmonogramu Smlouvy a další režijní časy vyplývající z technické či organizační nepřipravenosti ze strany Zákazníka,

f) školení, konzultace, poradenství, technická podpora a ostatní činnosti, které se přímo netýkají předmětu díla Implementační smlouvy,

g) školení, konzultace, poradenství, technická podpora a ostatní činnosti spojené s realizací díla, které svým rozsahem přesáhly předem dohodnutý rozsah díla uvedený ve Smlouvě,

h) cestovní náklady ve výši dle platného ceníku Dodavatele, který je uveden ve VOP nebo zpřesněn ve Smlouvách a náklady na ubytování, max. ve výši 2.000,- Kč/osoba/den.

6.8 Cena za plnění Implementační smlouvy je Dodavatelem fakturována Zákazníkovi v souladu s harmonogramem uvedeném ve Implementační Smlouvě, nebo po provedení veškerých činností, které spadají do dané etapy harmonogramu. Při zahájení každé z etap bude vystavena zálohová faktura. Zúčtovací faktura k této zálohové faktuře bude vystavena na konci dané etapy.

6.9 Peněžitý závazek ze Smlouvy plynoucí je splněn okamžikem připsání příslušné platby na účet Dodavatele.

6.10 Ceník Dodavatele (nebo též sazby dodavatele) je stanoven zpravidla k 1.1. pro období aktuálního kalendářního roku, přičemž úroveň cen pro aktuální rok je aktualizována zpětně, po vyhlášení míry inflace Českým statistickým úřadem za rok předcházející aktuálnímu roku. Předpokládá se, že se sazby nebudou výrazně lišit od sazeb obvyklých pro poskytování těchto služeb v místě Dodavatele a čase jejich poskytování. Tímto není vyloučena další změna ceníku v průběhu aktuálního roku, pokud to ekonomická nebo hospodářská situace vyžaduje. Zákazník má právo změněný ceník odmítnout a to formou výpovědi příslušné smlouvy. Případná změna cen v Ceníku se nevztahuje na již předem sjednaná plnění uvedená ve Smlouvě. Dodavatel informuje Zákazníka o aktuálním ceníku písemnou formou.

6.11 Dodavatel je oprávněn jednostranně pozastavit plnění svých smluvních povinností v případě, že bude Zákazník v prodlení s úhradou jakékoliv dlužné částky vůči Dodavateli déle než 30 dnů po lhůtě splatnosti. V takovém případě dodavatel plnění pozastavených činností zahájí po úhradě dlužných částek Zákazníkem v termínu smluvními stranami sjednaném .

6.12 Není-li dohodnuto jinak, u činností prováděných v místě Zákazníka je podkladem pro fakturaci Výkaz provedených činností nebo jiná písemný záznam o provedení těchto činností.

6.13 U požadavků na rozšíření stávajícího IS hradí Zákazník polovinu ceny za tuto službu zálohově po jeho akceptaci žádosti ze strany dodavatele. Započetí realizace této služby ze strany dodavatele je vázáno na předchozí úhradu uvedené zálohové platby. Do doby úhrady zálohy není dodavatel v prodlení se započatím poskytnutí uvedené služby.

- 6.14 Sazby cestovních nákladů jsou dány ceníkem dodavatele dle čl. 6.10. těchto VOP.
- 6.15 Faktury za služby dle bodu 2. Údržbové smlouvy budou vystavovány vždy k 1. dni příslušného kalendářního měsíce. Faktury za ostatní služby dle Údržbové smlouvy jsou Zákazníkovi vystavovány průběžně po schválení každého z požadavků dle odstavce 5.11.4. těchto VOP, vyjma služby Kontakt a Hotline, která je fakturována hromadně za celý měsíc, a to vždy k prvnímu dni měsíce následujícího.
- 6.16 Není-li dohodnuto jinak, fakturována bude každá započatá půlhodina prací.
- 6.17 Pokud si Zákazník vyžádá plnění mimo standardní pracovní dobu:
- za práci mimo pracovní dobu je účtován příplatek 25 %,
 - za práci v noci (od 22:00 do 6:00) a v sobotu je účtován příplatek 50 %,
 - za práci v neděli je účtován příplatek 100 %.
- V případě souběhu definice sazeb je uplatňována vždy sazba vyšší.

smlouvy za podmínky, že takoví příjemci důvěrných informací jsou vázáni povinností zachovávat důvěrnost informací nejméně ve stejném rozsahu, jako je stanoveno v bodě 7.1 těchto VOP.

- 7.3 Poruší-li kterákoli strana povinnost zachovávat důvěrnost informací dle bodu 7.1. těchto VOP, zaplatí druhé straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé takové porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poškozené strany na náhradu plné výše škody vzniklé následkem příslušného porušení.

7 POVINNOST MLČENLIVOSTI

- 7.1 Dodavatel i zákazník jsou povinni (i) nakládat s veškerými informacemi, které jsou obsahem Projektu nebo které získala v souvislosti s jednáním o Projektu nebo v souvislosti s plněním Projektu, a s informacemi týkajícími se druhé strany nebo osob, jež s druhou stranou tvoří koncern (ve smyslu ustanovení § 79 zák. č. 90/2012 Sb., zákona o obchodních korporacích), jako s informacemi přísně důvěrnými a (ii) bez předchozího písemného souhlasu druhé strany tyto důvěrné informace nezveřejnit ani jinak nepřístupnit žádné třetí osobě.
- 7.2 Poruší-li zákazník či dodavatel povinnost zachovávat důvěrnost informací podle bodu 7.1 těchto VOP se nevztahuje v příslušném rozsahu na následující případy: (i) sdělení důvěrných informací je vyžadováno soudem, právními předpisy, rozhodnutím orgánu státní správy nebo regulačním orgánem nebo orgánem dohledu v souladu se zákonem a na základě zákona; (ii) důvěrné informace byly stranou získány ze zdroje nesouvisejícího s druhou stranou, pokud tento zdroj není podle nejlepšího vědomí strany, která příslušné informace obdržela, povinen zachovávat důvěrnost takových informací; (iii) důvěrné informace se staly veřejně dostupnými jinak než v důsledku jejich zpřístupnění v rozporu s touto smlouvou; (iv) důvěrné informace měla strana k dispozici ještě před jejich zpřístupněním druhou stranou; nebo (v) sdělení důvěrných informací v nezbytném rozsahu odborným poradcům, zaměstnancům či zástupcům strany za účelem jednání o uzavření, uzavření nebo plnění této

8 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 Právní vztahy založené těmito VOP se řídí zák. č. 89/2012 (Občanský zákoník).
- 8.2 Dodavatel i zákazník jsou povinni se vzájemně informovat o změnách telefonních čísel, adres a oprávněných pracovníků, kteří jsou definováni Implementační a Údržbovou smlouvou.
- 8.3 Veškeré přílohy této VOP, uvedené v článku 9. těchto VOP, jsou nedílnou součástí těchto VOP.
- 8.4 Pro vztahy Smlouvou a těmito VOP neupravenými (např. sankce, vyšší moc apod.) platí úprava podle platných předpisů a zákonů.
- 8.5 Nevynutitelnost nebo neplatnost kteréhokoli článku, odstavce, pododstavce nebo ustanovení těchto VOP, nebo kterékoli smlouvy, jež se odkazují na tyto VOP, neovlivní vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení. V případě, že jakýkoli takovýto článek, odstavec, pododstavec nebo ustanovení by mělo z jakéhokoli důvodu být neplatné či pozbytí platnosti (zejména z důvodu rozporu s aplikovatelnými zákony a ostatními právními normami), provedou smluvní strany konzultace a dohodnou se na právně přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v takové části smlouvy, jež pozbyla platnosti tak, aby zůstal zachován smysl příslušného ustanovení a celé smlouvy.
- 8.6 Zákazník tímto uděluje Dodavateli souhlas se zveřejňováním svého jména, loga a dalších veřejně dostupných informací v seznamu referencí Dodavatele a dalších propagačních a obchodních materiálech Dodavatele. Zákazník dále uděluje Dodavateli právo zveřejňovat ve svých propagačních a obchodních materiálech informace, které k tomuto účelu vznikly (např. referenční dopisy, případové studie apod.).

9 PŘÍLOHY VOP

- 9.1 Nedílnou součástí těchto VOP jsou následující přílohy:

Číslo přílohy	Název přílohy
S01	S01 – Technicko organizační podmínky
S05	S05 – Doporučená konfigurace HW
S06	S06 – Výkaz provedených činností vzor
S07	S07 – Předávací protokol vzor
S08	S08 – Akceptační protokol vzor
S09	S09 – Změnový list vzor

Příloha S01 k VOP ELEGIS s.r.o.

Technicko-organizační podmínky

1 VZDÁLENÝ PŘÍSTUP

- 1.1 Vzdáleným přístupem se rozumí přístup Dodavatele do technického prostředí Zákazníka prostřednictvím sítě internet a protokolu TCP/IP z pracoviště Dodavatele, a to s nejnižší přenosovou rychlostí 10 Mb upload za předpokladů, že Download je minimálně tentýž.
- 1.2 V rámci vzdáleného přístupu Zákazník Dodavateli umožní:
 - Přístup do relace terminálového serveru s přístupovými právy na spuštění a instalaci aplikací, které jsou předmětem smluv dle těchto VOP, nebo jsou pro plnění smluv nutné.
 - Spustit administrátorské nástroje, jako jsou MS Query Analyzer, Enterprise Manager nebo MS Server Management Studio a to nad databázemi, které je součástí aplikací, které jsou předmětem smluv dle těchto VOP.
 - Dodavatel si stanovuje minimální počet nezávislých terminálových přístupů: 2
 - Možnost využít vzdáleného přístupu nesmí být ze strany Zákazníka nijak časově omezena.
- 1.3 Podmínky pro použití vzdáleného přístupu Dodavatelem:
 - Přístup bude možný pouze z pevného seznamu IP adres.
 - Zákazník je oprávněn monitorovat činnosti prováděné Dodavatelem v rámci vzdáleného přístupu.
- 1.4 Způsob zajištění podmínek pro vzdálený přístup v požadovaném rozsahu je plně v kompetenci Zákazníka a v souladu s jeho bezpečnostní politikou a technickými možnostmi (vyjma požadavků na přenosovou rychlost dle bodu 1.1. této přílohy), nesmí však pro Dodavatele znamenat dodatečné finanční náklady nad rámec rozsahu plnění smluv dle těchto VOP.

2 PŘÍSTUP V MÍSTĚ ZÁKAZNÍKA

- 2.1 V rámci plnění předmětu této smlouvy bude mít Dodavatel k dispozici minimálně 3 pracovní místa, a to v samostatné místnosti, která se nachází v místě plnění této smlouvy. Tato místnost bude pro Zhotovitele volně přístupná po dobu nutnou pro plnění předmětu této smlouvy. Na těchto místech bude umožněn přímý přístup do technického prostředí Zákazníka.
- 2.2 Přímý přístup do technického prostředí Zákazníka bude dále umožněn i ve všech místech, kde dochází k plnění dle této smlouvy.
- 2.3 V rámci přímého přístupu do technického prostředí Zákazník Dodavateli umožní:
 - Přímý přístup do interní sítě Zákazníka v rozsahu přístupových oprávnění dle odstavce 1. této přílohy a možnost spuštění aplikací, které jsou definovány v článku 1.2. této přílohy.
 - Přímý přístup bude umožněn v minimálním počtu 3 nezávislé přístupy pro pracovní stanice Dodavatele (PC notebook nebo PC desktop) a to prostřednictvím WIFI nebo pevného připojení.
 - Časová možnost využití technických prostředků musí být minimálně v rozsahu nutném pro plnění úkonů, které jsou nutné pro plnění smluv dle těchto VOP.
- 2.4 Zákazník zajistí sociální zázemí pro pracovníky Dodavatele po dobu přítomnosti v místě Zákazníka.

Příloha S05 k VOP ELEGIS s.r.o.

Doporučená konfigurace HW a základního SW

3 SOFTWARE PRO SERVER

3.1 Operační systém (možné varianty):

Pro nové servery:

- Windows Server 2012R2 Standard a vyšší

Nastavení a dodatky k operačnímu systému:

- Microsoft Edge
- MDAC 2.6 a vyšší
- .NET Framework 3.5 a 4.7.2

3.2 Databázový stroj:

MS SQL server (možné varianty):

- MS SQL Server 2017 Express, Standard, BI, nebo Enterprise (Express do velikosti DB max 10GB)
- MS SQL Server 2019 Express, Standard, BI, nebo Enterprise (Express do velikosti DB max 10GB)

Další SW (zejména MS EXCEL a MS Project – nutný v případě, že je požadován EXPORT do těchto SW):

- MS Office 2013 Pro podnikatele nebo Professional nebo novější
- MS Office 365

4 SOFTWARE PRO PRACOVNÍ STANICE

4.1 Operační systém (možné varianty):

- Windows 10 Pro

4.2 Nastavení a dodatky k operačnímu systému:

- Microsoft Edge
- MDAC 2.6 a vyšší
- .NET Framework 3.5 a 4.7.2

4.3 Další SW (zejména MS EXCEL a MS Project – nutný v případě, že je požadován EXPORT do těchto SW):

- MS Office 2013 Pro podnikatele nebo Professional nebo novější
- MS Office 365

5 HARDWARE PRO NON-HOSTED PROSTŘEDÍ (DB SERVER + KLIENT):

5.1 DB server:

- 1 procesor Xeon E se 2-4 jádry,
- minimálně 8 GB RAM (doporučeno 16 GB RAM, pro SQL Standard a vyšší 16GB RAM a výše dle velikosti DB)
- minimálně 40 GB volného místa na disku (určeno zejména velikostí databáze, požadovaného místa pro uložené soubory atd.

5.2 Klient:

Minimální konfigurace

- Procesor Intel Core i3
- 4 GB RAM

- 3 GB volného místa na disku

Doporučená konfigurace

- Procesor Intel Core i5
- 8 GB RAM
- 3 GB volného místa na disku

6 HARDWARE PRO HOSTED PROSTŘEDÍ (DB SERVER + TERM. SERVER):

6.1 DB server:

- 1 procesor Xeon E se 2-4 jádry,
- minimálně 8 GB RAM (doporučeno 16 GB RAM, pro SQL Standard a vyšší 16GB RAM a výše dle velikosti DB)
- minimálně 40 GB volného místa na disku (určeno zejména velikostí databáze, požadovaného místa pro uložené soubory atd.

6.2 Terminálový server:

- Procesor Intel Xeon E + 8 GB RAM pro běh Windows Server s Windows Terminal Services
- Počet jader procesoru dle počtu uživatelů. Jedno jádro zvládne cca 4 současně připojené uživatele
- Navýšení RAM dle počtu současně připojených uživatelů. Cca 2 GB RAM na 1 uživatele. (Např. pro 8 uživatelů je to 8GB + 8 x 2GB = 24 GB)
- Nároky na připojení k internetu – pro každého uživatele je potřeba 5 Mbps pro přenos obrazu ve Full HD rozlišení

7 OBECNÁ DOPORUČENÍ:

7.1 Nároky DB serveru pro databázi do 40 GB:

- 8 - 32 GB RAM (více jak 16GB RAM platí pro verze SQL Standard a vyšší)
- 1 CPU se 2-4 jádry, nejlépe Intel Xeon E

7.2 Nároky DB serveru pro databázi nad 40 GB:

- 32 – 64 GB RAM
- 1 CPU Intel Xeon E se 4-8 jádry

7.3 Doporučené disky pro servery a jejich zapojení:

- SSD disky zapojené 2 kusy v RAID1 nebo 4 kusy v RAID10

7.4 Kapacita disku:

- podle předpokládané velikosti databáze, připojených dokumentů atd. s dostatečnou rezervou
- dostatek místa pro zálohy DB (v souladu s bezpečnostní politikou Nabyvatele).

Příloha S06 k VOP ELEGIS s.r.o.

Výkaz provedených činností – vzor

Identifikace protokolu	
Číslo smlouvy: * číslo příslušné smlouvy, ke které se VPČ váže * etapa realizace – má-li v kontextu příslušné smlouvy význam	Datum: Čas od-do:
Zákazník: IČO: DIČ:	Dodavatel: ELEGIS s.r.o Masarykova 108 664 42 Modřice IČO: 26927233 DIČ: CZ 26927233

1. ZŮČASTNĚNÉ OSOBY

Zákazník:

Dodavatel:

2. PROVÁDĚNÉ ČINNOSTI

* Seznam prováděných činností, případný doplňující popis a komentáře k činnostem

Seznam úkolů			
Popis úkolu	Zodpovídá	Požadovaný termín	Poznámka

* Seznam úkolů se vyplní v případě, že takovéto úkoly jsou dohodnuty

3. RAKAPITULACE

Počet konzultantů:

Spotřebovaný čas:

* spotřebovaný čas je uváděn součtem za všechny konzultanty

Počet vozidel:

Náklady na ubytování:

* vyplňuju se v případě, že náklady na ubytování vzniknou

4. ZÁVĚR

Byl splněn plánovaný obsah a účel schůzky: ano

Datum: Za Zákazníka:	Datum: Za Dodavatele:
Podpis: _____	Podpis: _____
Jméno:	Jméno:

Příloha S07 k VOP ELEGIS s.r.o.

Předávací protokol – vzor

Identifikace protokolu	
Číslo smlouvy: * číslo příslušné smlouvy, ke které se VPČ váže * etapa realizace – má-li v kontextu příslušné smlouvy význam	Datum: Čas od-do:
Zákazník: IČO: DIČ:	Dodavatel: ELEGIS s.r.o Masarykova 108 664 42 Modřice IČO: 26927233 DIČ: CZ 26927233

1. SEZNAM PŘEDMĚTŮ PŘEDÁNÍ

* Seznam položek, které se tímto protokolem předávají (úplné či částečné plnění díla, etapa díla, dokumenty, soubory, částí systému a atd.)

2. POPIS PŘEDMĚTŮ PŘEDÁNÍ

* Případný doplňující popis a komentáře k jednotlivým předmětům předání

Datum: Za Zákazníka:	Datum: Za Dodavatele:
Podpis: _____	Podpis: _____
Jméno:	Jméno:

Příloha S08 k VOP ELEGIS s.r.o.

Akceptační protokol – vzor

Identifikace protokolu	
Číslo smlouvy: * číslo příslušné smlouvy, ke které se AP váže * etapa realizace – má-li v kontextu příslušné smlouvy význam	Datum: Čas od-do:
Zákazník: IČO: DIČ:	Dodavatel: ELEGIS s.r.o Masarykova 108 664 42 Modřice IČO: 26927233 DIČ: CZ 26927233

3. PŘEDMĚT AKCEPTACE

* Seznam položek, které se tímto protokolem akceptují (úplné či částečné plnění díla, etapa díla, dokumenty, soubory, částí systému a atd.)

4. AKCEPTAČNÍ KRITÉRIA

* Seznam akceptačních kritérií – uvádí se zpravidla v případě, že jsou jiná než definované ve smlouvě

5. VÝSLEDEK AKCEPTACE

Jedna z možností – akceptováno / akceptováno s výhradami (+ seznam výhrad) / neakceptováno (+ seznam výhrad)

Seznam výhrad z akceptace:

* Seznam výhrad z akceptace se uvede v případě, že vzniknou

6. ZDŮVODNĚNÍ

* Uvede se zdůvodnění výsledku akceptace, pokud to situace vyžaduje

7. ZÁVĚRY VYPLÝVAJÍCÍ Z VÝSLEDKU

* Uvedou se závěry, které z výsledku akceptace vyplývají (pokud takové existují)

Datum: Za Zákazníka:	Datum: Za Dodavatele:
Podpis: _____	Podpis: _____
Jméno:	Jméno:

Příloha S09 k VOP ELEGIS s.r.o.

Změnový list – vzor

Identifikace protokolu	
Číslo smlouvy: * číslo příslušné smlouvy, ke které se VPČ váže * etapa realizace – má-li v kontextu příslušné smlouvy význam	Datum: Čas od-do:
Zákazník: IČO: DIČ:	Dodavatel: ELEGIS s.r.o Masarykova 108 664 42 Modřice IČO: 26927233 DIČ: CZ 26927233

1. PŘEDMĚT ZMĚN

* Uvede se popis požadovaných změn ze strany Zákazníka. Vlastní reakce ze strany Dodavatele pak probíhá podle postupu uvedeného ve VOP

Datum: Za Zákazníka:	Datum: Za Dodavatele:
Podpis: _____	Podpis: _____
Jméno:	Jméno: