

Dodatek č. 3

Dnešního dne uzavřely

Popron Systems a.s.

IČO: 61855162, DIČ: CZ61855162

Sídlo: Revoluční 1082/8, Nové Město, 110 00 Praha 1

Zastoupená: [redacted] předsedou správní rady, [redacted]
členem správní rady

Obchodní rejstřík vedený u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 28240

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s. Číslo účtu: [redacted] směrový kód
banky [redacted]

dále jen „Poskytovatel“

a

VODÁRNA PLZEŇ a.s.

IČO: 25205625, DIČ: CZ25205625

Sídlo: Malostranská 143/2, 32600 Plzeň

Za kterou jedná: [redacted] generální ředitel, na základě plné moci
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl B, vložka 574

Bankovní spojení: KB a.s, Číslo účtu: [redacted]
dále jen „Nabyvatel“

Dodatek č. 3

ke

Smlouvě o údržbě informačního systému Helios Green číslo

[redacted] **VP**

(dále jen „**Dodatek**“)

č. smlouvy Poskytovatele/registrace: [redacted] VP

č. smlouvy Nabyvatele: [redacted]

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v tomto Dodatku č. 3 ke Smlouvě o údržbě informačního systému Helios Green číslo [redacted] VP s úmyslem být tímto Dodatkem vázány, dohodly se na následujícím znění Dodatku smlouvy:

1. Preambule

1.1. Smluvní strany se dohodly, že tento Dodatek upravuje a nahrazuje znění Smlouvy o údržbě informačního systému Helios Green číslo [REDAKCE] VP (dále jen „Smlouva“) ve znění jejích pozdějších dodatků následovně.

2. Předmět Dodatku

2.1. Poskytovatel provedl na základě uzavřené Licenční smlouvy č. [REDAKCE] ze dne 19.5.2023 (dále také jako „Licenční smlouva“) pro Nabyvatele migraci, tj. dodávku licence HELIOS Nephrite, a služeb souvisejících s migrací, tj. s uvedením HELIOS Nephrite do Rutinního provozu.

2.2. Předmětem tohoto Dodatku je závazek Poskytovatele po dobu platnosti a za podmínek stanovených v tomto Dodatku poskytovat Nabyvateli pro licence uvedené v **Příloze č. 1** tohoto Dodatku (dále jen „Informační systém“) následující služby:

- služby spojené s údržbou Informačního systému (dále jen „Údržba Informačního systému“),
- služby spojené s podporou užívání Informačního systému (dále jen „Služby podpory“).

2.3. Údržba Informačního systému a Služby podpory dle tohoto Dodatku zahrnují ty moduly Informačního systému, které jsou uvedené v **Příloze č. 1** tohoto Dodatku. Případné změny v Licenci Informačního systému, jako je např. navýšení počtu uživatelů, Dokupy a Dovývoje budou promítnuty i do ceny a rozsahu Údržby Informačního systému a Služeb podpory a uvedou se formou dodatku ke Smlouvě.

2.4. Předmětem tohoto Dodatku ze strany Nabyvatele je za podmínek stanovených tímto Dodatkem závazek zaplatit za předmětnou činnost Poskytovateli dohodnutou cenu.

3. Údržba Informačního systému

3.1. Údržba Informačního systému zahrnuje:

- a) Řešení Oprávněných reklamací formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami, které jsou **Přílohou č. 2** tohoto Dodatku.
- b) Předávání Upgrade, Patchů, Povinných patchů, Hotpatchů a Quickbuildů prostřednictvím zveřejnění na Extranetu Poskytovatelem a/nebo Koncovým Poskytovatelem nebo prostřednictvím zaslání souborů elektronickou poštou Nabyvateli.
- c) Legislativní změny podle odst. 5.2 tohoto Dodatku.
- d) Upgrade Informačního systému spočívající v zajišťování kompatibility Informačního systému s aktuálně podporovanými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.

4. Služby podpory

4.1. Služby podpory jsou pro potřeby tohoto Dodatku rozděleny na standardní a nadstandardní. Služby podpory jsou dále vymezeny formou, kterou je možné tuto službu poskytnout (viz odst. 4.5 tohoto Dodatku – Formy poskytování služeb). Tato forma je u každé služby uvedena výčtem v závorce.

4.2. Standardní Služby podpory užívání Informačního systému zahrnují:

- a) Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Nabyvateli při užívání Informačního systému formou služby Hotline v souladu s Provozními podmínkami uvedenými v **Příloze č. 2** tohoto Dodatku.
- b) Administrativní vyřizování Oprávněných reklamací v souladu s Provozními podmínkami uvedenými v **Příloze č. 2** tohoto Dodatku.
- c) Odstraňování Reklamovatelných chyb, a sice formou přípravy zásahu vzdáleným připojením do testovacího Informačního systému Nabyvatele, do produkčního prostředí nasazuje opravu Technický správce Nabyvatele (v nutných případech formou telefonického Hotline, nebo formou osobní konzultace).
- d) Opravy dat v Informačním systému Nabyvatele v případě, že byly způsobeny Reklamovatelnou chybou, a sice formou přípravy zásahu vzdáleným připojením do testovacího Informačního systému Nabyvatele, do produkčního prostředí nasazuje opravu Technický správce Nabyvatele (v nutných případech formou telefonického Hotline, nebo formou osobní konzultace).
- e) Předávání informací o změnách funkcionality Informačního systému provedených v Informačním systému Nabyvatele cestou Upgrade, aplikací Patche a Hotpatche, QuickBuildů a předáním Dovývoju (formou předání nebo zveřejnění informací v elektronické podobě).
- f) Sběr požadavků Nabyvatele na rozvoj funkcionality Informačního systému prostřednictvím Extranetu Poskytovatele a jejich předání k posouzení a k zapracování do dlouhodobého plánu vývoje autora Informačního systému a/nebo Poskytovatele, pokud tyto požadavky budou v souladu s dlouhodobými záměry vývoje autora Informačního systému a/nebo Poskytovatele.

4.3. Standardní Služby podpory užívání Informačního systému nezahrnují zejména:

- a) Odstraňování chyb parametrizace funkcionality Informačního systému provedené pracovníky Nabyvatele.
- b) Opravy dat v Informačním systému Nabyvatele v případě, že byly způsobeny chováním pracovníků Nabyvatele.
- c) Servis, správu, pořízení či upgrade/update týkající se hardware a základního software (*operační a síťový systém, MS SQL databáze apod.*).
- d) Poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému nad rámec této Smlouvy.
- e) Testování aplikovaných nových verzí a změn Informačního systému v Testovacím či Produkčním prostředí Nabyvatele.
- f) Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty Informačního systému Nabyvatele.

4.4. Služby uvedené v předchozím odstavci 4.3 tohoto Dodatku je možné řešit nad rámec tohoto Dodatku, a to po předchozí dohodě a na základě objednávky či samostatné smlouvy a zaplacení dohodnuté ceny Nabyvatelem.

4.5. Formy poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému:

- a) Extranet Poskytovatele (vyřizování IOU, dle Provozních podmínek Informačního systému).
- b) Osobní konzultace (na místě, po telefonu, nástroji online komunikace) – v mimořádných situacích
- c) Hotline (telefonický a emailový)
- d) Zásah Poskytovatele vzdáleným připojením do testovacího Informačního

- systemu, zásah v produkčním prostředí provádí Technický správce Nabyvatele
- e) Odpověď na písemný elektronický dotaz
 - f) Školení Uživatelů Informačního systému Nabyvatele
 - g) Předání písemných podkladů v papírové nebo elektronické formě nebo ve formě elektronických souborů spolu s popisem jejich použití.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel se zavazuje, v rozsahu a za podmínek dle platných smluvních vztahů s Nabyvatelem, poskytovat Nabyvateli Údržbu Informačního systému a Služby podpory v souladu s popisem a podmínkami služby uvedenými v tomto Dodatku.

5.2. Poskytovatel se zavazuje Informační systém aktualizovat v závislosti na legislativních změnách a v rozsahu dopadu těchto změn na algoritmy použité v Informačním systému v dále uvedeném rozsahu, v termínu, který je nezbytný pro zpracování dat aktualizovanou legislativní změnou a za podmínky, že informace o legislativní změně budou zveřejněny zákonným způsobem s dostatečným předstihem před účinností takové změny. S aktualizovanou verzí Informačního systému se Poskytovatel zavazuje dodat popis jeho změn. Pro případ pochybností bere Nabyvatel na vědomí, že nárok na bezplatnou aktualizaci Informačního systému při změně legislativy vzniká Nabyvateli při kumulativním splnění následujících tří (3) podmínek:

- a) nutnost Aktualizace je vyvolána legislativní změnou;
- b) Nabyvatel nemá vůči Poskytovateli žádný neuhrazený finanční závazek po splatnosti za Údržbu Informačního systému a Služby podpory;
- c) Nabyvatel má nainstalované všechny patche, povinné patche aj. povinné Aktualizace Informačního systému.

V případě, že nebudou kumulativně splněny všechny tyto podmínky, je Nabyvatel povinen za takovouto Aktualizaci (plnění) uhradit Poskytovateli cenu uvedenou v Ceníku služeb, který tvoří **Přílohu č. 1** tohoto Dodatku. Pro takový případ si Poskytovatel písemně vyžádá od Nabyvatele souhlas se zahájením prací na předmětné zpoplatněné Aktualizaci. Spolu s žádostí o souhlas mu zašle kvalifikovaný odhad nákladů (typicky v člověkohodinách). V případě, že Nabyvatel neudělí Poskytovateli souhlas se zahájením prací na zpoplatněné Aktualizaci do čtrnácti (14) kalendářních dnů od obdržení výzvy k udělení tohoto souhlasu, má se za to, že souhlas nebyl udělen.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel není povinen poskytovat službu Aktualizace k těm částem Informačního systému (vč. Dovývoje), ke kterým Nabyvatel nehradí poplatek za Údržbu Informačního systému a Služby podpory.

Pro vyloučení pochybností se dodáním Aktualizace rozumí dodání nezbytně nutných úprav aplikace v rozsahu provedení díla – Informačního systému, a to formou vystavení instalačního balíčku nebo patche ke stažení. Z bezplatného dodání je vyloučena instalace a konfigurace v prostředí Nabyvatele, stejně tak i jakékoliv dodatečné zákaznické úpravy nad rámec sjednaných služeb.

5.3. Poskytovatel se zavazuje:

- 5.3.1. dodržovat vnitřní bezpečnostní a jiné předpisy Nabyvatele, resp. subjektů, u nichž poskytování služeb probíhá, pokud s takovými vnitřními předpisy byl Poskytovatel řádně seznámen;

5.3.2. vykonávat svá práva a povinnosti dle tohoto Dodatku prostřednictvím dostatečného počtu pracovníků, kteří budou tvořit Realizační tým a budou disponovat dostatečnou kvalifikací;

5.3.3. při provádění služeb neporušit, neomezit ani neohrozit činnost a oprávněné zájmy Nabyvatele.

6. Práva a povinnosti Nabyvatele

- 6.1. Nabyvatel má právo užívat dodaný Informační systém v rozsahu dohodnutém tímto Dodatkem, v souladu s licenčním ujednáním.
- 6.2. Nabyvatel se zavazuje v důsledku vývoje programových prostředků aktualizovat parametry svého technického vybavení a používaných softwarových platforem tak, aby vyhovovaly Technologickým nárokům Informačního systému a Podporovaným platformám, to vše za předpokladu poskytnutí součinnosti ze strany Poskytovatele.
- 6.3. Nabyvatel se zavazuje za poskytnuté plnění řádně a včas zaplatit. Povinnost úhrady je splněna dnem připsání na účet Poskytovatele.
- 6.4. Nabyvatel se zavazuje bez zbytečného prodlení písemně oznámit Poskytovateli případné změny údajů o Nabyvateli a jeho pracovnících, které jsou potřebné pro řádné splnění předmětu Dodatku.
- 6.5. Za účelem diagnostiky Chyb a/nebo poskytování Služeb podpory a Údržby Informačního systému umožní Nabyvatel pracovníkům Poskytovatele vzdálené připojení do svého testovacího Informačního systému podle specifikace Poskytovatele. V případě, že Nabyvatel neumožní vzdálené připojení do svého systému, je povinen nést všechny náklady spojené s diagnostikou Chyb nebo poskytnutím dílčích Služeb podpory a Údržby Informačního systému, pokud se tyto prováděly jiným dohodnutým způsobem. Poskytovatel v takovém případě neodpovídá za žádnou újmu vzniklou Nabyvateli z důvodu neumožnění vzdáleného připojení.
- 6.6. Nabyvatel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Produkční prostředí. Aktuálním stavem se rozumí nasazení posledního vydaného Povinného patche v Produkčním prostředí Nabyvatele. Při nenasazení Povinného patche do Produkčního prostředí nejpozději do šesti (6) měsíců od jeho vydání neručí Poskytovatel za správný chod Informačního systému a neodpovídá za újmu tímto způsobenou a za Chyby, které se objeví v důsledku této skutečnosti. Pro případ pochybností platí, že Služby podpory a Údržba Informačního systému se vztahuje jen na poslední update.
- 6.7. Nabyvatel se zavazuje při uplatnění změn v Informačním systému formou Patche, Povinného patche, Hotpatche, Quickbuildu nebo Upgrade postupovat v souladu s Metodikou uplatnění změn v Informačním systému do Produkčního prostředí uvedenou v Provozních podmínkách.
- 6.8. Nabyvatel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Testovací prostředí, které bude využívat v souladu s Metodikou uplatnění změn v Informačním systému. Aktuálním stavem se rozumí nasazení posledního vydaného Povinného patche nebo jednoho Povinného patche zpětně v Testovacím prostředí Nabyvatele.
- 6.9. Nabyvatel se zavazuje:
 - 6.9.1. respektovat podmínky užití Informačního systému stanovené v Dokumentaci a tomto Dodatku;

- 6.9.2. zajistit správu Informačního systému výhradně Správcem Informačního systému vyškoleným Poskytovatelem nebo některým z certifikovaných Partnerů Koncového Poskytovatele;
- 6.9.3. v případě zajištění správy Informačního systému Správcem Informačního systému se Nabyvatel zavazuje zajistit pro tuto roli osobu s příslušnou kvalifikací, která je specifikována v Provozních podmínkách;
- 6.9.4. zajistit, s cílem eliminovat vznik Chyb, aby byl Informační systém obsluhován pracovníky, kteří k tomu byli vyškoleni Poskytovatelem v rozsahu shodném s obsahem Analýzy požadavků a souvisejícími dokumenty;
- 6.9.5. provozovat Informační systém v Produkčním prostředí, které odpovídá Technologickým nárokům Informačního systému;
- 6.9.6. provozovat vnitřní systém podpory Koncových uživatelů Informačního systému (HelpDesk), jehož výstupy jsou podkladem pro poskytování služeb Poskytovatelem;
- 6.9.7. zpracovat vnitřní metodické postupy pro používání Informačního systému a tyto postupy udržovat v souladu se skutečností a uplatňovat je při užívání Informačního systému;
- 6.9.8. provádět v obvyklé míře pravidelné zálohování dat, jakož i jiná přiměřená bezpečnostní a kontrolní opatření s cílem v maximální míře eliminovat případná přerušení a výpadky chodu Informačního systému;
- 6.9.9. umožnit Poskytovateli vzdálené připojení do testovacího Informačního systému s nastavením práv role Administrátor a získání zálohy databáze Informačního systému pro nutné případy dohledání Chyb v datech nebo parametrizaci Informačního systému a pro nutné případy vytvoření a vyzkoušení oprav v datech nebo parametrizaci Informačního systému; v případě že toto Nabyvatel neumožní, uhradí Poskytovateli náklady spojené s touto činností prováděnou v prostorách Nabyvatele dle aktuálního Ceníku služeb (doprava a čas na cestě);
- 6.9.10. zajistit instalaci a provoz technické infrastruktury potřebné pro provoz a Implementaci Informačního systému, a to v rozsahu dle tohoto Dodatku;
- 6.9.11. vyčlenit dostatečný počet pracovníků, disponujících příslušnou kvalifikací, kteří budou tvořit Realizační tým dle potřeb tohoto Dodatku a vytvořit těmto pracovníkům podmínky pro stanovenou součinnost s Poskytovatelem;
- 6.9.12. předat Poskytovateli na jeho vyžádání dokumentaci či jiné informace nutné pro plnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy, Poskyvatel není povinen využívat pro splnění svých závazků jiných údajů, než které mu Nabyvatel poskytne;
- 6.9.13. umožnit v nezbytném rozsahu vstup pracovníkům Poskytovatele, kteří se podílejí na plnění předmětu příslušných Smluv, do všech prostor, ve kterých k plnění předmětu příslušných Smluv dochází, a v nezbytných případech i mimo běžnou pracovní dobu Nabyvatele, po předchozí dohodě, popřípadě i ve dnech pracovního volna a klidu a po tuto dobu nepoužívat technologicky nezbytně nutné součásti počítačové sítě pro vlastní činnost Nabyvatele;

- 6.9.14. zajistit provoz technických prostředků třetích stran, pokud to pro plnění předmětu tohoto Dodatku je nutné;
- 6.9.15. zajistit vhodnou učebnu vybavenou pracovními stanicemi připojenými k serveru s Informačním systémem, určenými pro školení odborného personálu Nabyvatele a pro konfiguraci Informačního systému, a to nejméně v počtu stanoveném Projektovou dokumentací;
- 6.9.16. zajistit provoz Testovacího a Produkčního prostředí Informačního systému na shodných verzích (na úrovni Hotpatch) a dále na shodném stavu dat. V případě, že výše uvedené nebude ze strany Nabyvatele zajištěno, nelze na zadané Chyby uplatňovat Lhůty pro řešení chyb, dle čl. 4.4.2 z Přílohy č.2 tohoto Dodatku, a dále činnosti spojené s přípravou a nasimulováním Chyb pro rozdílné verze a rozdílný stav dat v Testovacím a Produkčním prostředí budou účtovány v hodinové sazbě dle Přílohy č.1 tohoto Dodatku. Odpovědnost za data, jejich konzistenci a bezpečnost v Produkčním prostředí nese Nabyvatel.
- 6.10. V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti Nabyvatele uvedené v tomto článku není Poskytovatel v prodlení s plněním svých závazků. V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti uvedené v tomto článku, na které byl Nabyvatel Poskytovatelem prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je pak Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy.
- 6.11. Nabyvatel je povinen udržovat po celou dobu platnosti a účinnosti Smlouvy emailovou adresu uvedenou **Příloze č. 3** tohoto Dodatku, či v případě její změny Poskytovateli prokazatelně sdělit novou emailovou adresu. Na tuto emailovou adresu budou Poskytovateli doručovány důležité informace v souvislosti s touto Smlouvou, např. informace o plánované změně znění, změně Ceníku služeb apod. V případě porušení této povinnosti ze strany Nabyvatele se příslušné informační povinnosti Poskyvatele považují za splněné odesláním na emailovou adresu Nabyvatele uvedenou v tomto Dodatku (resp. na naposledy sdělenou emailovou adresu).
- 6.12. Poskytovatel neručí za bezpečnost dat a neodpovídá za Chyby, které nevzniknou jeho zásahem nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Nabyvatele, pokud Poskytovatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.
- 6.13. Poskytovatel neodpovídá za Chyby, které byly způsobeny použitím informací předaných mu Nabyvatelem a Poskytovatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.
- 6.14. Chyby, které vzniknou z důvodů výhradně ležících na straně Nabyvatele, odstraní Poskytovatel v přiměřené či Smluvními stranami sjednané lhůtě na náklady Nabyvatele dle příslušného Ceníku služeb Poskyvatele.

7. Součinnost Nabyvatele a Poskyvatele

- 7.1. Jména odpovědných osob Poskyvatele a Nabyvatele jsou uvedena v **Příloze č. 3** tohoto Dodatku.
- 7.2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy,

jsou povinny o takové změně písemně (elektronicky) informovat druhou Smluvní stranu nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů po provedení takové změny.

- 7.3. V zájmu optimálního plnění Smlouvy jsou Smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze Smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna písemně (elektronicky) oznámit bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 7.4. Nabyvatel aktivně poskytne během plnění Smlouvy potřebnou součinnost v rozsahu předmětu plnění. V případě, že Nabyvatel poruší stanovenou povinnost součinnosti po dobu delší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, počítaných ode dne, kdy o tom byl Nabyvatel vyrozuměn, je Poskytovatel oprávněn přerušit plnění svých povinností, které byly tímto neposkytnutím součinnosti dotčeny, a to až do okamžiku obnovení součinnosti. Stanovené lhůty a termíny pro plnění povinností se přiměřeně prodlouží, a to nejméně o dobu, po kterou došlo k jejich oprávněnému přerušení v souladu s tímto ustanovením. V případě prodlení Nabyvatele dle tohoto článku, na které byl Nabyvatel Poskytovatel prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je Poskytovatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.

8. Subdodavatelé, Obecné nařízení GDPR

- 8.1. Nabyvatel bere na vědomí, že plnění dle této Smlouvy nebo jeho část může být ze strany Poskytovatele poskytováno prostřednictvím subdodavatele. Poskytovatel je vůči Nabyvateli zodpovědný za plnění uvedených povinností (včetně zpracování osobních údajů) subdodavatelem, jako by tak činil sám.
- 8.2. Ke dni podpisu této Smlouvy jsou do plnění předmětu Smlouvy zapojeni níže uvedení subdodavatelé, v rámci jejichž plnění dochází (nebo může docházet) k naplnění podstaty zpracování osobních údajů ve smyslu ZZOÚ a/nebo Obecného nařízení GDPR (dále jen „Subdodavatel – dílčí zpracovatel“). Tito Subdodavatelé – dílčí zpracovatelé mohou zpracovávat osobní údaje poskytnuté Nabyvatelem výlučně pro účely plnění předmětu této Smlouvy.

Název	IČO	Sídlo
Asseco Solutions a.s.	64949541	Zelený pruh 1560/99, Praha 140 02
I.S.T. spol. s r.o.	46883126	Kaštanová 1115/12, Plzeň 326 00
POSYS, spol. s r.o.	42937108	Polizy 25, Osice – Polizy 503 27

(Pokud je tabulka ponechána prázdná, nejsou ke dni podpisu Smlouvy známi žádní Subdodavatelé – dílčí zpracovatelé.)

9. Komunikace smluvních stran

- 9.1. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy představující vícestranné či jednostranné úkony Smluvních stran, například zápisy z jednání, dodatky k zadání, protokoly, výzvy, výpovědi, upozornění, žádosti a jiná oznámení, musí být vyhotoveny písemně a podepsány osobami oprávněnými jednat dle této Smlouvy, příslušných právních předpisů nebo na základě písemného pověření či zmocnění.

9.2. Doručování jednotlivých dokumentů probíhá některým ze způsobů dále uvedených:

9.2.1. *osobně oproti potvrzení o převzetí;*

9.2.2. *doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku.* V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zásilky v případě, že si ji adresát nevyzvedl nebo nebyl zastižen, a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl;

9.2.3. *elektronickou poštou.* V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání a/nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se Smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslaných tímto způsobem;

9.2.4. *prostřednictvím Extranetu Poskytovatele.*

9.3. Dokumenty se doručují na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak.

10. Ochrana důvěrných informací

10.1. Při plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy může dojít mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem k výměně informací, jež jsou považovány za důvěrné. Za důvěrné informace se považují mimo jiné i všechny informace navzájem poskytované, jež jsou předmětem obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku. Výměna informací se omezí pouze na ty zaměstnance Smluvních stran, kteří se budou bezprostředně podílet na činnostech předmětu Smlouvy. Poskytnuté informace budou použity pouze k plnění závazků Smluvních stran podle podmínek této Smlouvy.

10.2. Žádná Smluvní strana nesmí sdělit nebo jinak zpřístupnit kterékoli třetí osobě, vyjma Klíčových obchodních partnerů, žádné informace o podmínkách, předmětu a plnění této Smlouvy, ani žádné jiné informace o jednáních spojených s touto Smlouvou nebo související s druhou Smluvní stranou, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, aniž by byl dán předchozí písemný souhlas dotčené Smluvní strany, s výjimkou těch informací, které Smluvní strany uveřejní na základě zákonem uložené povinnosti. Uvedené informace považují Smluvní strany za důvěrné a Smluvní strany se zavazují tuto důvěrnost v nejvyšší možné míře zachovávat. Výjimka z povinnosti zachovávat důvěrnost podle předchozí věty tohoto článku se dále vztahuje na informace sdělené:

10.2.1. zaměstnancům, poradcům a jiným spolupracovníkům či subdodavatelům smluvních stran, vázaným obdobnými povinnostmi zachování důvěrnosti,

10.2.2. zaměstnancům příslušných státních institucí a soudů, pokud zpřístupnění informací vyžadují právní předpisy nebo jsou jinak oprávněně požadovány,

10.2.3. veřejným registrům na základě požadavků zákona a jiných právních předpisů,

10.2.4. v případě, kdy již příslušná Smluvní strana informaci uveřejnila nebo informace již byla obecně známa, aniž by tím některá ze smluvních stran porušila svoji povinnost,

- 10.2.5. bankám financujícím Nabyvatele a/nebo Klíčového obchodního partnera,
- 10.2.6. osobám, které jsou osobami spřízněnými se Smluvní stranou ve smyslu § 74 až 77 Zákona o obchodních korporacích, pokud je takové sdělení nezbytné pro účely plnění povinností příslušné Smluvní strany vyplývajících z této Smlouvy,
- 10.2.7. Poskytovatelem či Nabyvatelem svému vlastníkovi, které má za povinnost sdělovat formou reportingu o chodu společnosti.
- 10.3. V případě, že některá ze smluvních stran prokazatelně porušila závazek důvěrnosti dle tohoto článku, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši [REDAKCE] Kč (slovy [REDAKCE] českých) s tím, že povinná Smluvní strana takovou smluvní pokutu uhradí nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů od doručení písemné výzvy k úhradě. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody ve výši přesahující smluvní pokutu.
- 10.4. Jakékoli veřejné oznámení či prohlášení v souvislosti s touto Smlouvou nebo plněními poskytovanými na základě smluvních vztahů mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem je možné pouze na základě předchozí písemné dohody obou smluvních stran o obsahu a formě takového veřejného oznámení či prohlášení, s výjimkou případného tiskového prohlášení poskytujícího obecné informace o zahájení, průběhu či ukončení procesu Implementace nebo rozvoje HELIOS Nephrite u Nabyvatele, avšak vždy bez uvedení údajů o jakýchkoli platbách či částkách sjednané ceny. Pro případ porušení této smluvní povinnosti si Smluvní strany sjednávají smluvní pokutu ve výši [REDAKCE] Kč (slovy [REDAKCE] korun českých), kterou je porušující strana povinna uhradit do čtrnácti (14) kalendářních od doručení příslušné výzvy.
- 10.5. Za podmínek stanovených v tomto článku a dále za podmínky, že tím nebudou dotčena práva a oprávněné zájmy Nabyvatele, dává Nabyvatel Poskytovateli souhlas k tomu, aby Poskytovatel uváděl ve svých tiskových materiálech a při propagaci obchodní firmu Nabyvatele jako referenci.
- 10.6. Za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy, zejména Obecným nařízením GDPR, jsou Smluvní strany jsou oprávněny pořídit si pro vlastní potřebu kopie předložených dokumentů druhou Smluvní stranou a tyto uchovávat. Obě Smluvní strany jsou dále oprávněny pořídit si a uchovávat jakýkoli autentický záznam o komunikaci s druhou Smluvní stranou, včetně evidence telefonických hovorů.

11. Cena a platební podmínky

- 11.1. Smluvní strany sjednávají, že cena za Údržbu Informačního systému dle odst. 3.1 tohoto Dodatku a cena za poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému v rozsahu standardních služeb dle odst. 4.1 za je tvořena cenou uvedenou v **Příloze č. 1** tohoto Dodatku, která představuje [REDAKCE] z celkové ceny Licencí a dovojevů implementovaných v Produkčním prostředí Nabyvatele a je hrazena měsíčně na základě faktury vystavené Poskytovatelem vždy na začátku kalendářního měsíce, ve kterém budou služby poskytovány.
- 11.1. Nabyvatel si může objednat podle potřeby služby nad rámec Smlouvy. Cena za poskytování služeb nad rámec Smlouvy je kalkulována Poskytovatelem při použití sazeb uvedených v **Příloze č. 1** tohoto Dodatku.
- 11.2. Cena za služby nad rámec Smlouvy je hrazena vždy měsíčně po poskytnutí služeb na základě potvrzených a realizovaných objednávek nebo potvrzených pracovních listů Poskyvatele.

- 11.3. K cenám uvedeným v tomto Dodatku bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
- 11.4. *Splatnost.* Smluvní strany sjednávají splatnost faktur na 21 dní ode dne jejich vystavení.
- 11.5. *Způsob provádění plateb.* Veškeré platby podle Smlouvy se budou provádět bezhotovostním převodem na příslušný účet Poskytovatele.
- 11.6. *Okamžik splnění peněžitého závazku.* V případě plnění peněžitého závazku podle Smlouvy je takový závazek splněn okamžikem připsání příslušné platby na účet oprávněné Smluvní strany.
- 11.7. *Úrok z prodlení.* Pro případ prodlení s plněním peněžitého závazku podle Smlouvy je stanoven úrok z prodlení ve výši ■■■■ z dlužné částky za každý den prodlení.
- 11.8. *Elektronická fakturace.* Smluvní strany souhlasí s použitím faktury v elektronické podobě ve smyslu § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění pouze za současného splnění těchto podmínek - elektronická faktura bude zaslána jako jedna příloha jedné emailové zprávy na emailovou adresu fakturace@vodarna.cz, elektronická faktura bude ve formátu *.pdf (Portable Document Format) a maximální velikost emailové zprávy včetně přílohy nebude větší než 3MB.
- 11.9. Nabyvatel má právo reklamovat vystavenou fakturu výhradně v termínu její splatnosti. Reklamáce po tomto termínu bude považovaná za neoprávněnou. Dnem doručení daňového dokladu Poskytovateli s oznámením jeho chyb se přerušuje doba splatnosti a nová doba splatnosti se prodlužuje o dobu, po kterou byla Reklamáce řešena.
- 11.10. Poskytovatel je oprávněn jednostranně pozastavit plnění svých smluvních povinností v případě, že bude Nabyvatel v prodlení s úhradou jakékoliv dlužné částky vůči Poskytovateli déle než třicet (30) kalendářních dnů po lhůtě splatnosti. Poskytovatel je povinen plnění pozastavených povinností opětovně zahájit nejpozději do uplynutí čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne úhrady dlužných částek (pro jejichž prodlení došlo k pozastavení) Nabyvatelem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 11.11. *Změna Ceníku služeb* (neuplatní se na již objednané služby a na poplatek za poskytování Údržby a Služeb podpory užívání Informačního systému): Poskytovatel má právo aktualizovat pro daný kalendářní rok Ceník služeb. O změně Ceníku služeb je Poskytovatel povinen informovat Nabyvatele nejméně třicet (30) kalendářních dnů předem na emailovou adresu Nabyvatele uvedenou v **Příloze č. 3 tohoto Dodatku**. Nabyvatel je oprávněn změnu Ceníku služeb odmítnout a tuto Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Výpovědní lhůta činí v takovém případě šest (6) měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Odmítnutí změn Ceníku služeb a výpověď Smlouvy musí být Poskytovateli doručeny Nabyvatelem nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů před navrhovaným dnem účinnosti, jinak se k odmítnutí a výpovědi nepřihlíží. V případě, že Nabyvatel doručí Poskytovateli v uvedené lhůtě pouze samostatné odmítnutí změn Ceníku služeb bez příslušné výpovědi Smlouvy, k takovému odmítnutí se nepřihlíží a Nabyvatel je povinen hradit za poskytované plnění cenu uvedenou ve změněném Ceníku služeb.
- 11.12. Poskytovatel je oprávněn jednou v průběhu každého kalendářního roku jednostranně upravit poplatek za poskytování Údržby a Služeb podpory užívání Informačního systému uvedený v tomto Dodatku v rozsahu míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem. Ceny upravené Poskytovatelem podle tohoto odstavce budou platné počínaje měsícem, ve kterém byla jejich úprava prokazatelně (písemně nebo elektronicky) oznámena Nabyvateli. Ceny podle tohoto odstavce lze poprvé uplatnit v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém tento Dodatek nabyl účinnost.

- 11.13. Cena nezahrnuje vedlejší náklady spojené s předmětem plnění (např. ubytování, dopravu apod.), pokud nebylo Smlouvou stanoveno jinak. Tyto účelně vynaložené náklady budou fakturovány zvlášť na základě výkazů schválených Nabyvatelem a představují samostatný nárok Poskytovatele.
- 11.14. Nabyvatel souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn započíst splatnou peněžitou pohledávku Poskytovatele za Nabyvatelem proti jakékoli peněžitě pohledávce Nabyvatele za Poskytovatelem bez ohledu na právní vztah, ze kterého vyplývá. Nabyvatel souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn započíst své pohledávky i proti takovým pohledávkám Nabyvatele, které nejsou dosud splatné, které nelze postihnout výkonem rozhodnutí, které nelze uplatnit před soudem anebo které jsou promlčené.
- 11.15. Poskytovatel souhlasí s tím, že Nabyvatel je oprávněn započíst splatnou peněžitou pohledávku Nabyvatele za Poskytovatelem proti jakékoli peněžitě pohledávce Poskytovatele za Nabyvatelem bez ohledu na právní vztah, ze kterého vyplývá. Poskytovatel souhlasí s tím, že Nabyvatel je oprávněn započíst své pohledávky i proti takovým pohledávkám Poskytovatele, které nejsou dosud splatné, které nelze postihnout výkonem rozhodnutí, které nelze uplatnit před soudem anebo které jsou promlčené.
- 11.16. Bez předchozího výslovného písemného souhlasu Poskytovatele není Nabyvatel oprávněn postoupit (včetně zajišťovacího postoupení pohledávky či práva) nebo zastavit své pohledávky za Poskytovatelem, případně postoupit Smlouvu nebo její část nebo práva a povinnosti z ní vyplývající.
- 11.17. Poskytovatel si vyhrazuje právo požadovat po Nabyvateli případnou zálohu, neodvolatelný akreditiv nebo jinou formu přijatelné záruky v případě, že Nabyvatelův finanční stav nebo jeho platební historie se stane nepřijatelnou pro Poskytovatele.
- 11.18. V případě, že správce daně rozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivý plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění (dále jen „ZDPH“) nebo Poskytovatel uvedl na daňovém dokladu sloužícím jako podklad pro bezhotovostní úhradu jiný bankovní účet, než zveřejněný správcem daně dle ustanovení § 98 ZDPH, je Nabyvatel oprávněn provést úhradu svého dluhu dle této Smlouvy pouze ve výši částky základu daně bez DPH.

12. Zákaz vzájemné konkurence

- 12.1. *Vzájemná konkurence.* Smluvní strany se zavazují, že po dobu plnění Smlouvy a následně po dobu dvou let ode dne Akceptace poslední z poskytnutých služeb nepovedou bez písemného souhlasu opačné strany žádná jednání s pracovníky Smluvní strany s cílem nabídnout jim zaměstnání, nebo jakoukoli jinou či obdobnou formu spolupráce. Jestliže dojde v důsledku nedodržení tohoto závazku ke škodě jedné ze Smluvních stran, má právo strana, která se bude cítit ve svých oprávněných zájmech poškozena, vyzvat opačnou stranu k jednání s cílem dosáhnout smírného mimosoudního narovnání.
- 12.2. *Porušení vzájemné konkurence.* Za každé jednotlivé prokázané porušení smluvní povinnosti obsažené v předchozím odstavci, tj. v případě uzavření pracovní smlouvy, nebo jiné smlouvy, na základě které bude zaměstnanec kterékoli ze Smluvních stran jako samostatná osoba poskytovat plnění ve prospěch opačné Smluvní strany, se sjednává smluvní pokuta ve výši [REDAKCE] Kč za každé jednotlivé prokázané porušení předmětné smluvní povinnosti. Smluvní pokuta je splatná na základě výzvy poškozené strany, a to ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení výzvy. Smluvní strany výslovně ujednávají, že smluvní pokutu lze uplatnit i po skončení Smlouvy, a to v případě, že

ve lhůtě do 2 let ode dne skončení Smlouvy dojde k porušení povinnosti stanovené tímto článkem kteroukoli ze Smluvních stran. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

13. Trvání a ukončení smlouvy

13.1. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

13.2. Smlouva mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem může zaniknout:

13.2.1. Odstoupením Smluvní strany od Smlouvy v případě, že (i) druhá Smluvní strana podstatně poruší ustanovení této Smlouvy, (ii) v případech, kdy to stanoví Smlouva, (iii) je na druhou Smluvní stranu prohlášen úpadek nebo vstoupí do likvidace. Odstoupení musí být uskutečněné v písemné formě. Odstoupením nezaniká povinnost druhé strany uhradit již vystavené a doručené faktury, pokud plnění takto vyfakturované bylo ke dni odstoupení poskytnuto. Odstoupením rovněž nezaniká povinnost hradit smluvní pokuty, pokud nárok na jejich úhradu vznikl již před samotným odstoupením. Nesplacené dluhy Nabyvatele vůči Poskytovateli se stávají splatnými první pracovní den následující po doručení oznámení o odstoupení Nabyvateli, neuvede-li Poskytovatel pozdější termín. Úhrady za již poskytnutá plnění dle této Smlouvy Poskytovatel po odstoupení nevrací, a to včetně úhrad za poskytnuté podlicence.

13.2.2. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:

- a) prodlení Nabyvatele s plněním jeho nepeněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Poskytovatel na takovéto porušování smluvních povinností Nabyvatele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Nabyvatel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.
- b) prodlení Poskytovatele s plněním jeho peněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Nabyvatel na takovéto porušování smluvních povinností Poskytovatele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Poskytovatel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů;
- c) prodlení Nabyvatele s plněním jeho nepeněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Poskytovatel na takovéto porušování smluvních povinností Nabyvatele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Nabyvatel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.

13.3. Výpověď kterékoliv ze Smluvních stran i bez udání důvodu s tím, že výpovědní lhůta činí v takovém případě šest (6) měsíců a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně.

13.4. Dohodou smluvních stran.

14. Zpracování údajů

14.1. Zpracování osobních údajů:

14.1.1. Smluvní strany se zavazují, že pokud v souvislosti s realizací Smlouvy při plnění svých povinností přijdou její pověřeni pracovníci do styku s osobními údaji ve smyslu Obecného nařízení GDPR, resp. ZZOU, budou s těmito osobními údaji (nad rámec povinnosti zachování mlčenlivosti dle čl. 10 tohoto Dodatku) nakládat v souladu se všemi požadavky českého právního řádu na jejich ochranu, a to zejména s ohledem na požadavky ZZOU a Obecného nařízení GDPR.

14.1.2. Pokud je zpracování osobních údajů co do právního důvodu založeno na souhlasu příslušného subjektu údajů, je zpracování těchto údajů upraveno vždy přímo ve Smlouvě nebo prostřednictvím jiného doložitelného právního aktu, přičemž je vždy stanoven předmět a doba trvání zpracování, povaha a účel zpracování, typ osobních údajů a kategorie subjektů údajů, povinnosti a práva správce.

14.1.3. Nabyvatel bere na vědomí, že plnění dle Smlouvy nebo jeho část může být ze strany Poskytovatele poskytováno prostřednictvím subdodavatele. Poskytovatel v takovém případě zajistí, aby takovýto subdodavatel plnil všechny povinnosti vyplývající z právních předpisů upravujících nakládání s osobními údaji, zejména ze ZZOU a Obecného nařízení GDPR. Poskytovatel v takovém případě za plnění uvedených povinností odpovídá stejně, jako kdyby plnění poskytoval sám.

14.2. Zpracování jiných než osobních údajů:

14.2.1. Nabyvatel souhlasí s uváděním názvu své obchodní společnosti v tiskových materiálech a při propagačních akcích Poskytovatele.

14.2.2. Nabyvatel uděluje Poskytovateli souhlas ke shromažďování údajů získaných ze serverů a stanic Nabyvatele za účelem zjištění programového vybavení Nabyvatele. Tyto údaje nebudou poskytnuty třetím stranám.

15. Rozhodné právo a řešení sporů

15.1. Smlouva se řídí právem České republiky s vyloučením kolizních norem, které by odkazovaly na užití cizího práva.

15.2. V případě jakéhokoli sporu mezi smluvními stranami vzniklého v souvislosti se Smlouvou se Smluvní strany zavazují vynaložit nejvyšší možné úsilí, které lze po nich spravedlivě požadovat, k dosažení smírného řešení na základě dohody Smluvních stran. Nedojde-li ke smírnému řešení, budou veškeré spory mezi smluvními stranami rozhodovány soudy České republiky.

16. Závěrečná ustanovení

- 16.1. Tento Dodatek nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti od 1.10.2023.
- 16.2. Tento Dodatek je vyhotoven ve dvou stejnopisech v českém jazykovém znění. Každá ze Smluvních stran obdrží vždy po jednom stejnopisu.
- 16.3. Přílohy, které jsou uvedeny v textu tohoto Dodatku a na něž tento Dodatek odkazuje, jsou její nedílnou součástí.
- 16.4. Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že veškerá ustanovení a podmínky tohoto Dodatku byly mezi nimi dohodnuty svobodně, vážně a určitě a na důkaz toho připojují své podpisy.

Přílohy:

- Příloha č. 1 – Ceník služeb a rozpad ceny Údržby a Služeb podpory
- Příloha č. 2 – Provozní podmínky
- Příloha č. 3 – Kontaktní osoby
- Příloha č. 4 – Definice pojmů

V Praze dne 24.10. 2023

Za Poskytovatele:

Popron Systems a.s.

právní rady

V Plzni dne 2.11. 2023

Za Nabyvatele:

VODÁRNA PLZEŇ a.s.

generální ředitel

Příloha č. 1 – Ceník služeb a rozpad ceny Údržby a Služeb podpory

Výpočet Údržby a Služeb podpory Informačního systému

Položky pro tvorbu ceny technické podpory				Výše ceny teny technické podpory				
	Položka	Počet (ks, čh)	Podíl na tvorbě cenyTP %	Cena za jednotku (ks, čh)	Smluvní cena	(%)	Roční (Kč)	Měsíční (Kč)
1.	Licence Helios Nephrite (konkurenční uživatelé)	60				20%		
	Licence Helios Nephrite (administrativní uživatelé)	2				20%		
	Licence Helios Nephrite (externí uživatelé)	5				20%		
	Licence modulu Doprava	multilic.	100%			20%		
	Licence modulu Docházka	multilic.	100%			20%		
	Licence Distribuce dokladů EVD	multilic.	100%			20%		
	Licence EET	multilic.	100%			20%		
	Licence Pomocný konsolidační přehled	multilic.	100%			20%		
	Licence HWR	multilic.	100%			20%		
	Licence FLOWIO - jádro systému, notifikace, workflow, reporty	multilic.	100%			20%		
	Licence GDPR Profi	multilic.	100%			20%		
	Licence migrační balíček HELIOS Green-HELIOS Nephrite	multilic.	0%			20%		
2.	Dovývoje Helios Nephrite - Funkce - standard	1992	45%			20%		
	Dovývoje Helios Nephrite - Třídy - standard	264	45%			20%		
	Dovývoje Helios Nephrite - Handlery - standard	164	45%			20%		
	Dovývoje Helios Nephrite - Rysy - standard	12	45%			20%		
	Dovývoje Helios Nephrite - Extendery tříd - standard	pausační cena				20%		
	Dovývoje Helios Nephrite - Extendery funkcí - standard	pausační cena				20%		
3.	Dovývoje k modulu Docházka	372	45%			20%		
	Dovývoje k modulu Docházka - rozpis do zakázek	52	45%			20%		
	Dovývoje k modulu Doprava	154	45%			20%		
4.	Dovývoje Helios Nephrite - Funkce - zakázkové	264	100%			20%		
	Dovývoje Helios Nephrite - Třídy - zakázkové	14	100%			20%		
	Dovývoje Helios Nephrite - Handlery - zakázkové	0	100%			20%		
	Dovývoje Helios Nephrite - Rysy - zakázkové	0	100%			20%		
	Dovývoje Helios Nephrite - Extendery tříd - zakázkové	0	100%			20%		
	Dovývoje Helios Nephrite - Extendery funkcí - zakázkové	0	100%			20%		
5.	Interface FIS - ZIS base	310	100%			20%		
	Interface FIS - ZIS evidence pokladna	32	100%			20%		
	Interface FIS - ZIS evidence partnerů	170	100%			20%		
	Interface FIS - ZIS PKP	78	100%			20%		
	Interface FIS - ZIS společné saldo	128	100%			20%		
	Controlling (nadstavba Vyhodnocování ukazatelů)	36	100%			20%		
	Interface Labsys					20%		
	Interface MTB (TeamBridge)	68	100%			20%		
	Interface ELO	162	100%			20%		
6.	Šablony standard	3000	15%			20%		
	Šablony zakázkové	280	100%			20%		
7.	Sledování změn práv	14	45%			20%		
8.	Nadstandardní technická podpora v čh za rok	0				100%		
9.	Celkové součty podpory							
	Celkem podpora po zaokrouhlení							

Č.	Název společnosti	IČ	Sídlo
1	VODÁRNA PLZEŇ a.s.	25205625	Malostranská 143/2 326 00 Plzeň

LICENCE HELIOS Nephrite		
HELIOS Nephrite		
HELIOS Nephrite		
HELIOS Nephrite		
HELIOS Nephrite		
HELIOS Nephrite		

Ceník služeb

Konzultační služby	Cena bez DPH
Odborná konzultace V případě práce v místě Odběratele budou účtovány minimálně tři (3) hodiny, poté každá další započatá půlhodina. <ul style="list-style-type: none">práce potřebné k přizpůsobení a parametrizaci systémumetodická a legislativní konzultaceanalýza a studie proveditelnostikonzultace přes vzdálené připojenítvorba tiskových formulářů, přehledů a sestavprogramátorské prácekonzultace k zakázkovým úpravám a Dovývojempřevody datškolení Informačního systému v místě Odběratelevedení projektu	
Hromadná školení <ul style="list-style-type: none">zákaznická školení – rozsah, osnova a cena dle požadavku Odběratele	
Expertní služby V případě práce v místě Odběratele budou účtovány minimálně tři (3) hodiny, poté každá další započatá půlhodina. <ul style="list-style-type: none">procesní analýza, návrh nového procesu, modifikace a optimalizace procesůpráce architekta systému, návrh řešení a integracepráce DB specialisty (práce s daty včetně oprav dat)	
Paušály a cestovné	Cena bez DPH
Příprava na konzultaci	■ hodinové sazby
Cestovné	■
Čas strávený na cestě	■ hodinové sazby
Příplatky a poplatky k hodinové sazbě *	Cena bez DPH
<i>* Žádný příplatek nezvyšuje základ ceny pro stanovení kteréhokoliv dalšího příplatku.</i>	
Příplatek za práci mimo pracovní dobu <ul style="list-style-type: none">od 17:00 do 8:00uplatňuje se ve všední dny	■
Příplatek za práci v sobotu a neděli	
Příplatek za práci ve státem uznaný svátek	
Příplatek pro zákazníky se starší verzí HELIOS Nephrite <ul style="list-style-type: none">verzi starší než poslední patch, vystavený před posledním Povinným patchem	
Výjezd do 24 hodin	■

Příloha č. 2 – Provozní podmínky

Provozní podmínky určují postupy pro poskytování Údržby Informačního systému a Služeb podpory a jejich konkrétní rozsah.

1. NEZBYTNÁ SOUČINNOST A PŘEDPOKLAD SPRÁVNÉHO FUNGOVÁNÍ INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

- 1.1. Pro správné fungování Informačního systému je nezbytné zajištění údržby na straně Nabyvatele. Nabyvatel je proto povinen na své straně a na vlastní náklady zajistit roli Správce Informačního systému a Technického správce Informačního systému:

	Správce Informačního systému	Technický správce Informačního systému
Popis role	Zná nastavení a konfigurace Informačního systému a reaguje na funkční požadavky Uživatelů.	Reaguje na infrastrukturní požadavky Uživatelů (výkon, bezpečnost, dostupnost). Zná Informačního systému a systémové požadavky a rovněž technické aspekty týkající se HW/SW infrastruktury. Umí spravovat HW/SW třetích stran potřebný pro provoz Informačního systému.
Prováděné operace	<ul style="list-style-type: none"> Analýza a tvorba workflow procesů Běžná podpora Uživatelů Importy dat (obecný import) Nastavování práv Příprava vstupních dat pro importní skripty, importní funkce, datová rozhraní Správa replikací Tvorba implicitních pohledů Tvorba integritních omezení – IOM Tvorba permanentních filtrů Tvorba pořadačů a dynamických vztahů Tvorba složitějších filtrů a generátorových šablon podle požadavků Uživatelů Tvorba tiskových šablon Tvorba UDA Tvorba UDF Údržba stromu kategorií Zavádění nových Uživatelů, jejich zařazování do kategorií 	<ul style="list-style-type: none"> Administrace aplikačního serveru Administrace SQL serveru Aplikace Patche, Hotpatche na úrovni databáze a aplikace Dostatečná operační paměť Dostatečná propustnost sítě Dostatečná rychlost disku (vzhledem k prováděným operacím) Dostatek místa na disku Instalace a upgrade základního SW serverů a stanic (aplikace service pack apod.) Instalace tenkého klienta systému Informačního systému pro jednotlivé pracovní stanice Konfigurace aplikace Informačního systému, konfigurační soubory Konfigurace Informačního systému Návrh a provoz infrastruktury pro obnovu dat (frekvence a typ backupů) Optimalizace nastavení SQL serveru vzhledem k běhu Informačního systému a případných dalších systémů Sledování zatížení serverů a jeho srovnání s HW prostředky Správa databází, počet a účel jednotlivých databází na SQL serveru Správa HW (např. změny HW konfigurace serverů i stanic) Zajištění potřebného zálohování všech provozních databází Zajištění potřebných verzí základního SW (OS, SQL, Exchange aj.) Zajištění provozu sítě (fyzické propojení počítačů a potřebná konfigurace) Zajištění správného nastavení základního SW vzhledem k Informačního systému
Povinná školení	Základní ovládání Správa systému 1	Základní ovládání Správa systému 1
Doporučená školení	Správa systému 2 Workflow (pokud je implementováno)	Správa systému 2
Komunikace s týmem Informačního systému	Hotline Hlášení pomocí procesu Tiket	Hotline Hlášení pomocí procesu Tiket

2. POSTUPY PŘI POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY INFORMAČNÍHO SYSTÉMU A SLUŽEB PODPORY

- 2.1. **Poskytování služby Hotline** – Poskytování služby Hotline probíhá každý pracovní den mezi 09:00–17:00 hodinou. Služba Hotline je provozována Poskytovatelem prostřednictvím telefonu nebo e-mailu a je zaměřená na řešení provozních problémů a pomoc při užívání Informačního systému Nabyvatelem.
- 2.2. **Řešení Reklamací** – Vyřešení Oprávněných reklamací formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami.
- 2.3. **Zpracování Požadavků** – Ostatní požadavky Nabyvatele vyplývající z provozu Informačního systému poskytuje Poskytovatel následujícími postupy:
 - úpravy a doplnění funkcionality Informačního systému;
 - konzultační a poradenské služby;
 - školení Uživatelů nebo Správců Informačního systému.

3. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOTLINE

- 3.1. Služba Hotline je poskytována formou konzultace, rady či sdělení postupu telefonicky nebo e-mailem.
- 3.2. Pověřená kontaktní osoba Nabyvatele kontaktuje telefonicky Hotline Poskytovatele a popíše svůj problém s užíváním Informačního systému.
- 3.3. Kontaktní osoba Poskytovatele provede ve spolupráci s Nabyvatelem identifikaci a kategorizaci problému a v souladu s pravidly uvedenými v těchto Provozních podmínkách a ve Smlouvě o údržbě tento problém řeší.
- 3.4. Celkové trvání telefonické Hotline je kromě věcného vymezení problému omezeno na maximálně deset (10) minut. Věcné vymezení služby Hotline je popsáno v odstavci 3.6 níže („Služba Hotline zahrnuje“).
- 3.5. V případě využití služby Hotline prostřednictvím e-mailu popíše Nabyvatel svůj problém a Poskytovatel na něj nejpozději do druhého (2.) kalendářního dne odpoví nebo si vyžádá chybějící či upřesňující informace, které jsou nutné pro zpracování odpovědi. O průběhu Hotline provede kontaktní osoba Poskytovatele zápis, který dále slouží pro interní potřeby Poskytovatele. V případě, že výsledkem řešení problému je návrh na poskytnutí školení či jiné služby nad rámec platné Smlouvy, informuje o této skutečnosti Poskytovatel kontaktní osobu Nabyvatele. Aktuální postupy poskytování služby Hotline jsou vždy uvedeny v aktuální verzi Dokumentace.
- 3.6. **Služba Hotline zahrnuje:**
 - Konzultace a rady menšího rozsahu k nastavení Informačního systému (+/- 10 min);
 - Zodpovězení drobných (systémových) dotazů k funkčnosti Informačního systému (+/- 10 min);
 - Metodická podpora při dohledávání Chyb;
 - Metodická podpora k obejití Chyby.
- 3.7. **Služba Hotline nezahrnuje:**
 - Hledání důvodu problému v případě následného prokázání chyby Uživatele;
 - Opravy dat;
 - Vykonání práce za Uživatele, a to ani v případě, že je třeba obejít Chybu jiným postupem;
 - Školení funkčnosti Informačního systému nad rámec drobné konzultace;
 - Konzultace, rady a zodpovídání dotazů nevyškoleného Správce Informačního systému nebo Uživatele;
 - Zpracování nových požadavků Nabyvatele na rozvoj Informačního systému.
- 3.8. **V případě, že služba poskytovaná Nabyvateli v rámci Hotline přesahuje rámec této služby, je možné pokračovat až po vzájemné dohodě kontaktní osoby Nabyvatele s Poskytovatelem o dalším postupu a o fakturaci poskytnuté konzultace/služby. Pokud Poskytovatel řeší Nabyvatelem hlášenou Chybu a následně je prokázána chyba Uživatele, je Poskytovatel oprávněn čas strávený dohledáním příčiny a řešením Nabyvateli fakturovat podle platné Smlouvy.**
- 3.9. **Nabyvatel bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn odmítnout poskytování služby Hotline v případě existence jakékoliv splatné pohledávky Poskytovatele za Nabyvatelem starší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.**

4. ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

- 4.1. Provozní podmínky určují postup při vyřizování Reklamací od uplatnění Reklamacie, přes její vyhodnocení, informování Nabyvatele až po vlastní vyřešení a odstranění Reklamovatelné Chyby Poskytovatelem.
- 4.2. Poskytovatel má výhradní právo stanovit, zda uplatněná Reklamacie je Reklamovatelná Chyba nebo Požadavek a zda mají být navrhovaná doporučení a funkčnosti zahrnuty do nových verzí Informačního systému.

- 4.3. **Pro oprávněné uplatnění Chyb Informačního systému je Nabyvatel povinen:**
- 4.3.1. mít nainstalované všechny patche, povinné patche aj. povinné Aktualizace Informačního systému;
 - 4.3.2. respektovat podmínky užití Informačního systému stanovené v Dokumentaci;
 - 4.3.3. zajistit správu Informačního systému výhradně Správcem Informačního systému vyškoleným Poskytovatelem nebo některým z certifikovaných Partnerů Výrobce;
 - 4.3.4. v případě zajištění správy Informačního systému Správcem Informačního systému se Nabyvatel zavazuje zajistit Správce Informačního systému s příslušnou kvalifikací, která je specifikována v těchto Provozních podmínkách;
 - 4.3.5. zajistit, s cílem eliminovat vznik Chyb, aby byl Informačního systému obsluhován pracovníky, kteří k tomu byli vyškoleni Poskytovatelem v rozsahu shodném s obsahem Analýzy požadavků a souvisejícími dokumenty;
 - 4.3.6. provozovat Informační systém v Produkčním prostředí, které odpovídá Technologickým nárokům Informačního systému;
 - 4.3.7. provozovat vnitřní systém podpory Koncových uživatelů Informačního systému (HelpDesk), jehož výstupy jsou podkladem pro poskytování služeb Poskytovatelem;
 - 4.3.8. zpracovat vnitřní metodické postupy pro používání Informačního systému a tyto postupy udržovat v souladu se skutečností a uplatňovat je při užívání Informačního systému;
 - 4.3.9. provádět v obvyklé míře pravidelné zálohování dat, jakož i jiná přiměřená bezpečnostní a kontrolní opatření s cílem v maximální míře eliminovat případná přerušení a výpadky chodu Informačního systému;
 - 4.3.10. umožnit Poskytovateli vzdálené připojení do testovacího Informačního systému a získání zálohy databáze Informačního systému pro nutné případy dohledání Chyb v datech nebo parametrizaci Informačního systému a pro nutné případy vytvoření a vyzkoušení oprav v datech nebo parametrizaci Informačního systému; v případě že toto Nabyvatel neumožní, uhradí Poskyvatel náklady spojené s touto činností prováděnou v prostorách Nabyvatele dle aktuálního Ceníku služeb (doprava a čas na cestě).
- 4.4. **Proces vyřizování Reklamací probíhá v následujících krocích:**
- 4.4.1. Nahlášení Reklamace
 - Reklamaci může Nabyvatel uplatnit na Chyby.
 - Nahlášení Reklamace provádí oprávněná kontaktní osoba Nabyvatele elektronickou formou prostřednictvím Extranetu zápisem do pořadače Tiketů a postupem popsáním v Dokumentaci.
 - Kategorie naléhavosti Chyb:
 - A. Chybou kategorie A** se rozumí vážná Chyba navozující stav Informačního systému, kdy v něm není možné provádět žádné úkony a Nabyvatel není schopen splnit své povinnosti vůči třetím osobám (zejména jako jsou klienti, státní správa, banky). Jedná se o stav, kdy je přímo ohrožena funkce Informačního systému, nebo je nutné přikročit ke komplikovaným a nákladným řešením mimo Informačního systému.
 - B. Chybou kategorie B** se rozumí střední Chyba, kdy určitá funkcionality Informačního systému pro zpracování a prohlížení dat je nečinná, avšak její činnost je možné dle pokynu Poskytovatele nahradit jinou funkcionality Informačního systému, byť za cenu vyšší pracovní síly.
 - C. Chybou kategorie C (nedostatkem)** se rozumí nezávažný nedostatek, kdy některá z funkcionalit Informačního systému není plně činná podle představ Nabyvatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz Informačního systému Nabyvatele.
 - Kategorizaci Chyb provádí Poskyvatel. Námitky ke kategorizaci Chyb je třeba uplatnit písemně (elektronicky) do tří (3) pracovních dnů, jinak se k nim nepřihlíží. V případě neshody je rozhodnutí o kategorii Chyby zajištěno eskalací.

4.4.2. Řešení Reklamací:

- Lhůty pro zahájení prací a pro odstranění Chyby jednotlivých Oprávněných reklamací jsou následující:

Kategorie Chyby	Lhůta pro zahájení prací na odstranění Chyby	Lhůta pro odstranění Chyby
A	Nejpozději do devíti (9) pracovních hodin od nahlášení Reklamací podle Provozních podmínek.	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do devatenácti (19) pracovních hodin od uplynutí lhůty pro zahájení prací na odstranění Chyby.
B	Nejpozději do dvou (2) pracovních dní od nahlášení Reklamací podle Provozních podmínek.	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do dvaceti (20) pracovních dní od uplynutí lhůty pro zahájení prací na odstranění Chyby.
C	Do dvaceti (20) pracovních dní od nahlášení Reklamací podle Provozních podmínek.	V rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu Informačního systému.

- V případě prodloužení Poskytovatele s odstraněním Oprávněných reklamací a bude-li takové prodloužení způsobeno z důvodů ležících výhradně na straně Poskytovatele, je Nabyvatel oprávněn po Poskytovateli nárokovat smluvní pokutu ve výši ■■■■ % z měsíční paušální ceny standardní Údržby Informačního systému a Služeb podpory dle platné Smlouvy za každou pracovní hodinu, kdy došlo k prodloužení Poskytovatele v případě Chyby kategorie A, a ■■■■ % z měsíční paušální ceny standardní Údržby Informačního systému a Služeb podpory dle platné Smlouvy za každý pracovní den, kdy došlo k prodloužení Poskytovatele v případě Chyby kategorie B. Maximálně však do výše ■■■■ měsíční ceny poskytované standardní Údržby Informačního systému a Služeb podpory dle platné Smlouvy. Povinnost Poskytovatele uhradit takovou pokutu zaniká v případě, že prodloužení s odstraněním Chyby nezpůsobilo prokazatelné a vážné snížení komfortu užívání Informačního systému.
- Lhůty pro zahájení prací a pro odstranění Chyby běží v Pracovní dny, lhůta pro zahájení prací začíná běžet od nahlášení Reklamací Nabyvatelem prostřednictvím úplného a správného zápisu do pořadače Tketu na Extranetu Poskytovatele. V případě, že Poskyvatel obdrží hlášení mimo tuto dobu, lhůta pro zahájení prací běží od začátku následujícího Pracovního dne. V případě, že termín dokončení odstranění problému spadá mimo pracovní dobu Poskytovatele nebo Nabyvatele, je tento termín automaticky posunut o dobu, která uplynula mezi požadovaným termínem odstranění Chyby a začátkem pracovní doby následujícího Pracovního dne.
- Lhůta pro zahájení prací na odstranění Chyby pro všechny kategorie naléhavosti Chyb znamená, že do uvedené doby pracovník Poskytovatele telefonicky nebo elektronicky formou Tketu:
 - sdělí, zda Reklamací je uznána jako Oprávněná reklamací v kategorii naléhavosti udané Nabyvatelem, nebo
 - sdělí, zda se jedná o Reklamací jiné kategorie naléhavosti, nebo
 - sdělí, zda se jedná o Neoprávněnou reklamací, či zdali je k jejímu ověření zapotřebí dalších doplňujících informací, nebo
 - položí doplňující dotazy směřující k osvětlení potíží s Informačního systému, nebo
 - dohodne schůzku u Nabyvatele, při které budou položeny dotazy k osvětlení potíží s Informačního systému, nebo
 - postoupí problém k vyřešení třetí osobě a současně bude navržen další postup, a to buď poskytnutí přijatelného řešení problému nebo jeho obejití, nebo zahájení prací na odstranění či lokalizaci Reklamovatelné Chyby.
- Na řádně uplatněné Reklamací bude Nabyvateli po odborném posouzení, nejpozději ve stanoveném termínu podle jednotlivé kategorie, odeslána informace o Reklamací.
- Nabyvatel bude v případě potřeby informován, zda byla jeho Reklamací uznána jako:
 - Oprávněná reklamací kategorie naléhavosti A, B nebo C,
 - Neoprávněná reklamací,
 - nebo zda je k jejímu vyřízení zapotřebí dalších doplňujících informací.
- V případě Oprávněné reklamací bude Nabyvateli sdělen způsob řešení a předpokládaný termín distribuce opravy.

V případě Neoprávněné reklamací bude podáno vysvětlení správného postupu. Bude-li Nabyvatel požadovat metodickou pomoc, bude po dohodě s ním poskytnuta služba v souladu s platným Ceníkem služeb. V případě Neoprávněné reklamací má Poskyvatel právo fakturovat Nabyvateli vynaložené náklady a služby spojené s Neoprávněnou reklamací. Neboli Neoprávněnou reklamací odstraní Poskyvatel ve lhůtě sjednané Smluvními stranami na náklady Nabyvatele dle příslušného Ceníku služeb.

5. ZPRACOVÁNÍ POŽADAVKŮ

5.1. Úpravy a doplnění funkcionality Informačního systému

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

5.2. Konzultační a poradenské služby

Nabyvatel se zavazuje při čerpání Konzultačních a poradenských služeb Informačního systému respektovat tyto postupy:

Typ Konzultačních a poradenských služeb:

- Osobní konzultace,
- Školení,
- Zásah vzdáleným přístupem do testovacího prostředí, zásah v produkčním prostředí provádí Technický správce Nabyvatele,
- Položení písemného dotazu e-mailem.

Objednání a naplánování Konzultačních a poradenských služeb:

- a) Pověřená osoba Nabyvatele kontaktuje pověřenou osobu Poskytovatele a objedná si Konzultační nebo poradenskou službu. Pokud jde o služby nad rámec Smlouvy o údržbě, pověřená osoba Nabyvatele vystaví objednávku na tyto služby. Některé typy služeb lze objednat prostřednictvím zápisu do pořadače IOU na Extranetu Poskytovatele.
- b) Poskytovatel naplánuje termín poskytnutí této služby, který Nabyvatel schválí.

Poskytnutí Konzultačních a poradenských služeb:

- a) Konzultant Poskytovatele ve sjednaném termínu navštíví Nabyvatele a poskytne objednané Konzultační nebo poradenské služby.
- b) O průběhu této služby provede Konzultant zápis - pracovní list, který nechá odsouhlasit a podepsat, případně doplnit komentářem pověřené osoby Nabyvatele, osobně nebo mailem podle konkrétního typu služby.
- c) Jednu kopii zápisu předá Nabyvatel pověřené osobě Poskytovatele, která zahrne poskytnutou Službu podpory do měsíčního zúčtování mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem.

6. METODIKA UPLATNĚNÍ ZMĚN V INFORMAČNÍM SYSTÉMU DO PRODUKČNÍHO PROSTŘEDÍ

6.1. Standardní postup aplikace změny

V rámci Implementace Informačního systému byl Konzultantem ve spolupráci s Klíčovými uživateli navržen a popsán výchozí seznam procesů za implementované moduly, který byl schválen Projektovým manažerem Nabyvatele i Poskytovatele. Klíčoví uživatelé jednotlivých modulů tento popis udržují a aktualizují podle aktuálně používaných postupů a procesů v Produkčním prostředí Nabyvatele. Tyto informace využívá Poskytovatel pro sdělení správného postupu uplatňování změn v Informačním systému do Produkčního prostředí Nabyvatele.

Poskytovatel distribuuje změny funkcionality Informačního systému (zejména Patch a Hotpatch) prostřednictvím Extranetu včetně doprovodných informací, například popisu vlastností změny. Vyškolený Správce systému Extranet průběžně sleduje a podle pokynů tam uvedených provádí opatření k zajištění provozuschopnosti Informačního systému a informuje o všech změnách Klíčové uživatele.

V případě rozsáhlejších Upgrade, nebezpečí z prodlení při Aplikaci hotpatche nebo při Aplikaci zákaznického balíčku, může Poskytovatel použít jiný způsob distribuce, vyplývající z povahy změny (například dálkovou instalaci pověřeným pracovníkem Poskytovatele, zasláním emailem apod.). Informace o změně funkcionality Informačního systému dostávají Klíčoví uživatelé také prostřednictvím standardně elektronicky rozesílaných informací uživatelům.

Správce systému s Klíčovým uživatelem přijmou informaci o změně a na základě Dokumentace se shodnou na obsahu a faktickém dopadu změny funkčnosti ve všech souvislostech a provedou otestování změny funkčnosti podle následujícího kapitoly tohoto dokumentu.

V případě neúspěchu testování postupují Správce systému s Klíčovým uživatelem standardně, tj. mechanismem Hotline a připomínek se snaží s Poskytovatelem zjednat nápravu a připravit opakované testování.

V případě úspěchu testování Správce systému s Klíčovým uživatelem vypracují časový návrh aplikace změny, podle kterého Správce systému na základě informace o obsahu změny a na základě dostupné dokumentace navrhne celkový postup aplikace změny. Po schválení tohoto návrhu Poskytovatelem Správce systému tuto změnu provede. Informaci o výsledku aplikace změny předá Správce systému Klíčovým uživatelům.

7. TESTOVÁNÍ FUNKCIONALITY MODULŮ V TESTOVACÍM PROSTŘEDÍ

7.1. Testovací tým

Tým je složen ze Správce systému, Klíčových uživatelů a jimi pověřených uživatelů za jednotlivé moduly. Za provedení otestování procesů každého z modulů jsou odpovědny přidělení Klíčoví uživatelé.

7.2. Postup a harmonogram testování změny

Postup a návaznost jednotlivých kroků testování je určena testovacím scénářem. Ten vytvoří na počátku testování Správce systému a Klíčoví uživatelé, každý pro svůj přidělený modul, s přihlédnutím k rozsahu a druhu změny funkcionality a na základě aktualizovaného seznamu procesů a dostupné Dokumentace. Shodnou se na případných odchylkách od standardního postupu testování změny v Testovacím prostředí.

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

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

7.3. Záznam o průběhu testu

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

Příloha č. 3 – Kontaktní osoby

Popron Systems s.r.o.			
Funkce v týmu	Jméno	e-mail	Telefon (+420)
Garant projektu			
Obchodní záležitosti			

VODÁRNA PLZEŇ a.s.			
Funkce v týmu	Jméno	e-mail	Telefon (+420)
Garant projektu			
správce systému			
správce systému			
Technický správce			

Příloha č. 4 – Definice pojmů

- 1.1. **Akceptace:** postup, kterým Nabyvatel odsouhlasí obsah a rozsah Poskytovatelem poskytnutých služeb či jejich části nebo kvalitu jinak specifikovaného předmětu akceptace a na základě kterého vzniká Poskytovateli nárok na finanční plnění, není-li mezi stranami sjednáno jinak. Výsledek Akceptace je popsán v Akceptačním protokolu.
- 1.2. **Akceptační protokol:** dokument sepsaný Smluvními stranami, který zachycuje výsledek Akceptace a zpravidla také vyjádření Smluvních stran o hodnocení rozsahu a kvality předmětu Akceptace. Akceptační protokol je sepsán na základě předem dohodnutých podmínek Akceptace, včetně kategorizace Chyb, které jsou důvodem pro neakceptaci, a kategorizace Chyb, které vedou k Akceptaci s výhradou. Akceptační protokol vyjadřuje nepochybný souhlas smluvních stran s obsahem dokumentu nebo s rozsahem a kvalitou části provedených prací, tedy s předmětem Akceptace.
- 1.3. **Aktuální verze:** poslední platná verze, distribuovaná dle podmínek příslušné Smlouvy řádným mechanismem Poskytovatele; jedná se zpravidla o (i) HELIOS Nephrite nebo některou z jeho částí anebo (ii) Dokumentaci. Verze se uvádí včetně verze tzv. Patche a HotPatche.
- 1.4. **Analýza požadavků:** dokument, který vychází z Definice projektu nebo nabídky a dále Definici projektu rozvíjí zejména následovně: (i) v popisu uživatelských požadavků, včetně analýzy, co je standard použitého řešení, resp. odchylek od něj, (ii) základním popisem procesů, včetně popisu odchylek od standardu a (iii) popisem realizace odchylek od standardu použitého řešení, tj. např. popisem programových úprav, nastavení, včetně způsobu a podmínek jejich provedení. Spolu s dalšími dokumenty je součástí Projektové dokumentace.
- 1.5. **Aplikace Hotpatche:** Poskytovatelem přesně popsáný postup, jehož provedením Poskyvatel nebo Nabyvatel aplikuje předané datové soubory Hotpatche do adresářů HELIOS Nephrite a zajišťuje tak zrychlenou aplikaci oprav nebo úprav do instalace HELIOS Nephrite u Nabyvatele.
- 1.6. **Aplikace Patche:** Poskytovatelem přesně popsáný postup, jehož provedením Poskyvatel nebo Nabyvatel zajišťují aplikaci oprav nebo úprav do instalace HELIOS Nephrite u Nabyvatele.
- 1.7. **Aplikace Upgrade:** Poskytovatelem přesně popsáný postup, jehož provedením Poskyvatel nebo Nabyvatel zajišťují aplikaci nové verze HELIOS Nephrite do instalace HELIOS Nephrite u Nabyvatele.
- 1.8. **Aplikace zákaznického balíčku:** obsahuje změnu nebo opravu funkcionality vytvořené pro Nabyvatele na základě jeho požadavku a podle jeho specifických podmínek a potřeb.
- 1.9. **Autorský zákon:** zákon České republiky č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- 1.10. **ceník služeb:** aktuální ceník služeb Poskytovatele, který je uveden v příslušné Smlouvě (nebo na který příslušná Smlouva odkazuje) a který je nejčastěji vyjádřen v hodinové sazbě.
- 1.11. **CNH** – webová aplikace Centrální nákupy HELIOS. Aplikace Poskytovatele s obchodním názvem Centrální Nákup HELIOS, jehož výrobcem a vlastníkem práv k němu je Poskyvatel.
- 1.12. **Další oprávnění uživatelé:** právnické, popř. fyzické osoby, které jsou ve smyslu Zákona o obchodních korporacích majetkově propojeny s Nabyvatelem a současně jsou specifikovány v příslušné Smlouvě. Dalšími oprávněnými uživateli se v případě této Smlouvy rozumí:

Název	IČO	Sídlo	Oprávnění
SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZEŇ, příspěvková organizace	66362717	Dominikánská 288/4, Plzeň	Správa systému
Grant Thornton Tax & Accounting s.r.o.	08061068	Pujmanové 1753/10a, Praha 4 – Nusle	Nahlížení do systému pro účely daňového poradenství

- 1.13. **Definice projektu:** základní dokument projektu, který je vytvořen za součinnosti Nabyvatele a Poskytovatele před zahájením nebo v rámci projektu a který obsahuje specifikaci rozsahu, cíle projektu a parametry potřebného HW vybavení a standardního SW potřebného k realizaci projektu. Spolu s dalšími dokumenty je součástí Projektové dokumentace.
- 1.14. **Poskyvatel:** společnost Popron Systems, s.r.o.
- 1.15. **Dokumentace:** dokumentace HELIOS Nephrite vytvářená Poskytovatelem, resp. Koncovým Poskytovatelem, a poskytovaná v rámci podlicence HELIOS Nephrite v elektronické podobě (není-li dohodnuto jinak).
- 1.16. **Dokup:** je Poskytovatelem specifikovaný postup, jehož provedením Poskyvatel zavede do HELIOS Nephrite u Nabyvatele soubor funkcionalit objednaných a zaplacených Nabyvatelem.

- 1.17. **Dovývoj:** zpoplatněná dodávka individualizovaného programového řešení dle požadavku Nabyvatele. Při zakázkovém Dovývoji se zpravidla jedná o soubor funkcionalit, jež Poskytovatel dodá formou zakázkového souboru, zpravidla pod názvem „knihovna“. Obsahem knihovny může být například zakázková šablona HELIOS Nephrite, zakázková třída HELIOS Nephrite, zakázková funkce HELIOS Nephrite, funkce manažerského rozhraní HELIOS Nephrite, OLAP datová kostka či jiné prvky HELIOS Nephrite.
- 1.18. **EMA – Enterprise Mobile Application:** Mobilní aplikace Poskytovatele s obchodním názvem EMA, jehož výrobcem a vlastníkem práv k němu je Poskytovatel.
- 1.19. **Extranet:** informační internetový portál Koncového Poskytovatele pro registrované zákazníky a Partnery Koncového Poskytovatele a registrované zákazníky Poskytovatele, tj. i pro Nabyvatele. Poskytuje nové verze, včetně dokumentace a informací o nových verzích HELIOS Nephrite, a další provozní agendy.
- 1.20. **FLOWIO** - aplikace Poskytovatele s obchodním názvem FLOWIO, jehož výrobcem a vlastníkem práv k němu je Poskytovatel.
- 1.21. **Funkční test:** základní ověření funkčnosti HELIOS Nephrite z pohledu Poskytovatele. Na základě výsledků Funkčního testu jsou provedeny změny konfigurace tak, aby funkčnost odpovídala specifikacím definovaným v příslušné Smlouvě. Vykonává ho Poskytovatel.
- 1.22. **Harmonogram prací:** funkčně a věcně navazující a vzájemně provázaný sled činností, které musí být provedeny k řádnému, včasnému a úspěšnému provedení a dokončení projektu s návazností na fakturaci dílčích plnění.
- 1.23. **HELIOS Nephrite:** informační systém (soubor počítačových programů) pro tzv. Enterprise Resource Planning (ERP) s obchodním názvem HELIOS Nephrite, jehož výrobcem a vlastníkem práv k němu je Koncový Poskytovatel. Nejsou-li písemně sjednány dodatečné programové úpravy, je rozsah funkcionality jednotlivých částí HELIOS Nephrite specifikován ve standardní dokumentaci, která je uvedena na webových stránkách Koncového Poskytovatele. S HELIOS Nephrite mohou tvořit součást (či k němu funkčně náležet) také jiné počítačové programy (včetně počítačových programů třetích stran).
- 1.24. **HELIOS Open:** síť autorizovaných smluvních partnerů Koncového Poskytovatele pro poskytování vývojových, konzultačních, implementačních a integračních služeb a Maintenance, se společným procesem odborné certifikace v rámci HELIOS Nephrite.
- 1.25. **HelpDesk:** souhrn nástrojů Poskytovatele určený mimo jiné pro komunikaci, výměnu dokumentů a další provozní agendy Poskytovatele pro Nabyvatele, registrované zákazníky a Partnery (např. Tiket, elektronická pošta, fax, Extranet).
- 1.26. **Hotline:** telefonická, on-line nebo e-mailová služba Poskytovatele pro Nabyvatele, zaměřená na řešení provozních problémů a pomoc při užívání HELIOS Nephrite.
- 1.27. **Hotpatch:** Patch obsahující opravy a úpravy konkrétní standardní funkcionality. Oprava nebo úprava zahrnutá do Hotpatche je zároveň zahrnuta do následujícího Patche. Hotpatch je uvolňován v závislosti na potřebě oprav a úprav, zpravidla v týdenních cyklech.
- 1.28. **Chyba:** chování HELIOS Nephrite nebo některé z jeho, které odporuje funkcionalitě deklarované Poskytovatelem, resp. Koncovým Poskytovatelem, v Dokumentaci.
- 1.29. **Implementace:** proces nasazení HELIOS Nephrite nebo dalších aplikací Poskytovatele (u Nabyvatele či u Nabyvatelem určených subjektů) konkretizovaného na základě Projektového záměru, analýzy či jiné dokumentace a jeho uvedení do Rutinního provozu v rozsahu a krocích stanovených Smlouvou o Dílo a jejími přílohami. Implementace probíhá prostřednictvím provedení Implementačních služeb.
- 1.30. **Implementační metodika:** interní dokument Poskytovatele představující souhrn pracovních postupů, pokynů a dokumentů určujících způsob poskytnutí Implementačních služeb jak v jednotlivých fázích projektu, tak i projektu jako celku, vedoucí k úspěšnému dokončení Implementace. Jedná se zejména o strukturu řízení projektu, eskalační proceduru, dokumenty jednotlivých fází projektu a formality projektu, Harmonogram prací, zápisy z jednání řídicích struktur projektu a implementačních týmů, změnové listy, Předávací a Akceptační protokoly.
- 1.31. **Implementační služby:** činnosti a služby směřující k dokončení Implementace.
- 1.32. **Informační zdroje:** zejména webové stránky Poskytovatele, partnerská sekce webových stránek Poskytovatele, Extranet, popř. další elektronické zdroje spravované Poskytovatelem.
- 1.33. **Klíčový obchodní partner:** subjekt, ať už v jednotném či množném čísle, který je takto definován v některé ze Smluv.
- 1.34. **Klíčový uživatel:** pracovník Nabyvatele odpovědný za Rutinní provoz HELIOS Nephrite v určité svěřené oblasti funkcionality HELIOS Nephrite (modulu) a za testování změn funkcionality přiděleného modulu v Testovacím prostředí, zodpovědný zpravidla za školení Koncových uživatelů.
- 1.35. **Komplexní test:** konečné ověření zákaznické funkčnosti HELIOS Nephrite v Produkčním prostředí Nabyvatele před zahájením Rutinního provozu. Vykonává ho Nabyvatel s podporou Poskytovatele.
- 1.36. **Koncový Poskytovatel:** společnost Asseco Solutions, a.s., IČ 64949541, sídlem Česká republika, Praha 4, Zelený pruh 1560/99, 14002.
- 1.37. **Koncový uživatel (Uživatel):** pracovník Nabyvatele nebo Klíčového obchodního partnera, který má přidělena přístupová práva do HELIOS Nephrite.

- 1.38. **Konkurenční uživatel:** jedná se o každého uživatele, který se přihlásí do HELIOS Nephrite a tím užívá jednu podlicenci Konkurenčního uživatele do doby, než se ze systému HELIOS Nephrite odhlásí.
- 1.39. **Konzultant:** pracovník Poskytovatele plnící úkoly související s Implementací HELIOS Nephrite a poskytováním dalších konzultačních služeb.
- 1.40. **Maintenance:** služby poskytované Nabyvateli v post-implementační fázi, které jsou předmětem Smlouvy o údržbě. Rozsah a forma poskytování je specifikována ve Smlouvě o údržbě. Postupy pro poskytování Maintenance pak určují Provozní podmínky (viz příloha č. 2 tohoto Dodatku).
- 1.41. **Neoprávněná reklamacce:** Reklamacce uplatněná Nabyvatelem na Chybu, která není Reklamovatelnou chybou (a tedy je vzniklou z důvodů ležících na straně Nabyvatele).
- 1.42. **Občanský zákoník:** zákon České republiky č. 89/2012, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.43. **Obecné nařízení GDPR:** Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 1.44. **Nabyvatel:** uživatel produktů a služeb Poskytovatele.
- 1.45. **Oprávněná reklamacce:** Reklamacce uplatněná Nabyvatelem na Reklamovatelnou chybu (tj. Chybu vzniklou z důvodů ležících na straně Poskytovatele a/nebo jeho subPoskytovatelů).
- 1.46. **Partner:** certifikovaný člen partnerské sítě HELIOS Open.
- 1.47. **Patch:** programový soubor vytvořený Poskytovatelem a/nebo Koncovým Poskytovatelem, jehož aplikací do HELIOS Nephrite získá Nabyvatel v období mezi dvěma verzemi HELIOS Nephrite, kumulativně všechny opravy a úpravy standardní funkcionality. Patch zahrnuje kumulativně drobné opravy a dílčí změny funkcionality pro danou verzi HELIOS Nephrite, většinou bez zásahu do datového modelu.
- 1.48. **Pilotní test:** základní ověření funkčnosti HELIOS Nephrite z pohledu Nabyvatele. Vykonává ho Nabyvatel (jeho vyškolení Klíčoví uživatelé).
- 1.49. **Povinný patch:** Patch, jehož aplikací do HELIOS Nephrite získá Nabyvatel v období mezi dvěma verzemi HELIOS Nephrite, za podmínek uvedených v příslušné Smlouvě, kumulativně všechny významné systémové a aplikační změny, jakož i všechny opravy a úpravy standardní funkcionality. Povinný patch může obsahovat změny funkcionality, které zasahují do datového modelu.
- 1.50. **Požadavek:** Požadavek na rozšíření, úpravu nebo změnu funkčnosti HELIOS Nephrite nad rámec funkčnosti dodaného HELIOS Nephrite. Řeší se individuálně na základě samostatně uzavřené Smlouvy nebo objednávky.
- 1.51. **Pracovní den:** dny v kalendářním týdnu, a to pondělí až pátek v době mezi 08:00 hod. a 17:00 hod. (pracovní hodiny), s výjimkou dnů pracovního klidu (tj. státních svátků a ostatních svátků), nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 1.52. **Produkční prostředí:** provozní prostředí tvořené hardwarem, operačním systémem, komunikačním prostředím, databází, HELIOS Nephrite včetně jeho nastavení a uživatelských dat, ve kterém uživatelé užívají HELIOS Nephrite s plnou funkčností v Rutinním provozu.
- 1.53. **Projektová dokumentace:** souhrn dokumentů určujících podobu, rozsah a způsob provedení Implementace. Zpravidla se jedná o dokumenty Definice projektu, Analýza požadavků, Harmonogram prací, zápisy z jednání řídicích struktur projektu, zápisy z jednání v rámci Změnového řízení, Předávací protokoly a Akceptační protokoly.
- 1.54. **Projektový manažer:** Osoba oprávněná plánovat a koordinovat činnosti v rámci Implementace, úkolovat členy projektového týmu a vymáhat plnění a součinnost ostatních smluvních stran. Každá ze Smluvních stran jmenuje pro potřeby Implementace svého Projektového manažera, který je vybaven příslušnou pravomocí k vykonávání výše uvedených činností. V případě migrace z HELIOS Green na HELIOS Nephrite může tyto pravomoci a zodpovědnosti zastávat rovněž vedoucí migrace.
- 1.55. **Provozní podmínky:** souhrn práv a povinností Smluvních stran v souvislosti s poskytováním Maintenance. Jsou součástí Smlouvy o údržbě jako příloha č. 2.
- 1.56. **Předání:** postup, ve kterém jedna Smluvní strana předá a druhá Smluvní strana převezme jakýkoliv dokument nebo výsledek celku či části prací a/nebo služeb Poskytovatele ke studiu nebo připomínkování. O Předání sepíše Smluvní strany Předávací protokol.
- 1.57. **Předávací protokol:** dokument sepsaný Smluvními stranami, který zachycuje výsledek Předání. Předávací protokol nevyjadřuje souhlas přebírající Smluvní strany s obsahem předmětu předání, nýbrž pouze potvrzení skutečnosti, že k takovému předání a převzetí došlo.
- 1.58. **Poskytovatel QuickBuild:** rychlé úpravy a opravy HELIOS Nephrite prostřednictvím zveřejnění na Extranetu nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou Nabyvateli. QuickBuild může být vytvořen vždy jen pro konkrétní Patch nebo Hotpatch.
- 1.59. **Realizační tým:** tým pro řešení provozních situací a k řešení případných problémů při Implementaci a následném provozování HELIOS Nephrite. Realizační tým se vytváří ze zástupců obou Smluvních stran a jeho složení a případné zvláštní kompetence jednotlivých rolí jsou definovány příslušnou Smlouvou.
- 1.60. **Reklamacce:** uplatnění odpovědnosti za Chyby Nabyvatelem. Reklamacce může být oprávněná (viz Oprávněná reklamacce) či neoprávněná (viz Neoprávněná reklamacce).
- 1.61. **Reklamovatelná chyba:** chyba, která vznikne z důvodů ležících na straně Poskytovatele a/nebo jeho subPoskytovatelů.

- 1.62. **Rutinní provoz:** stav HELIOS Nephrite, který umožňuje Nabyvateli provozovat na tomto systému jeho běžnou činnost v základním rozsahu bez ohledu na míru uživatelského komfortu.
- 1.63. **Smlouva:** představuje písemnou dohodu uzavřenou mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem, podepsanou statutárními orgány (zmocněnými zástupci) obou Smluvních stran, příp. zmocněnců, včetně všech jejích dodatků, doplňků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedílnou součástí. Smlouva může jako samostatnou přílohu obsahovat definice dalších pojmů, o nichž se v této příloze nehovoří. Základními typy Smluv jsou:
- a) Smlouva o Definici projektu
 - b) Smlouva o Analýze požadavků, spolupráci a Implementaci (případně zvlášť Smlouva o Analýze požadavků; Smlouva o spolupráci a Implementaci)
 - c) Podlicenční smlouva
 - d) Smlouva o údržbě
 - e) Zpracovatelská smlouva (upravuje práva a povinnosti při zpracování osobních údajů)
- 1.64. **Smluvní strana:** smluvní strany uzavřené Smlouvy, ať už v jednotném či množném čísle, tj. Poskyvatel a Nabyvatel, a to společně a/nebo podle kontextu kterýkoli z nich.
- 1.65. **Správce HELIOS Nephrite:** osoba určená Nabyvatelem odpovědná za Rutinní provoz HELIOS Nephrite jako celku po jeho Implementaci; rozsah odpovědností a znalostí Správce HELIOS Nephrite a obsah jeho školení je uveden v příloze č. 2 Smlouvy o údržbě.
- 1.66. **Školící den:** časová jednotka v rozsahu (délce) nejvýše šesti (6) po sobě jdoucích pracovních hodin s nutnými přestávkami, a to v Pracovní den.
- 1.67. **Školící prostředí:** prostředí pro účely školení, specifikované obdobně jako Testovací prostředí.
- 1.68. **Technický správce HELIOS Nephrite:** osoba určená Nabyvatelem odpovědná za technickou stránku Rutinního provozu HELIOS Nephrite jako celku po jeho Implementaci; rozsah odpovědností a znalostí Technického správce HELIOS Nephrite a obsah jeho školení je uveden v příloze č. 2 Smlouvy o údržbě.
- 1.69. **Technologické nároky HELIOS Nephrite:** specifikace základních technických požadavků pro provoz HELIOS Nephrite, která je uvedena na webových stránkách Koncového Poskytovatele a která může být upřesněna/doplněna ve Smlouvě. V případě, že je HELIOS Nephrite užíván Nabyvatelem na výpočetní technice neodpovídající této specifikaci, Poskyvatel neručí za správný chod HELIOS Nephrite (např. za rychlost systému) a neodpovídá za újmu tímto způsobenou a za Chyby, které se objeví v důsledku této skutečnosti. V důsledku neustálého vývoje v oblasti IT se Technologické nároky HELIOS Nephrite v čase mění.
- 1.70. **Testovací prostředí:** takové prostředí, ve kterém je možné simulovat užívání HELIOS Nephrite za stejných podmínek jako v Produkčním prostředí, avšak bez závažných nevratných následků jako v Produkčním prostředí.
- 1.71. **Testovací scénář:** jedná se o proces, podproces nebo dílčí činnost Uživatele v HELIOS Nephrite, která je předmětem testování.
- 1.72. **Tiket:** Požadavek Nabyvatele vzniklý buď během Implementace nebo ve fázi Rutinního provozu. Rozlišuje se principiálně na Chyby, Požadavky, dotazy a ostatní. Požadavky mohou být jak placené, tak neplacené. Způsob jejich vypořádání se řídí podmínkami sjednané Maintenance.
- 1.73. **TIS – Technický informační systém.** Produkt Poskytovatele s obchodním názvem Technický informační systém, jehož výrobcem a vlastníkem práv k němu je Poskyvatel.
- 1.74. **Upgrade:** programový soubor vytvořený Poskytovatelem a/nebo Koncovým Poskytovatelem pro Nabyvatele, jehož aplikací do HELIOS Nephrite získá Nabyvatel za podmínek uvedených v příslušné Smlouvě novou verzí HELIOS Nephrite se všemi standardními funkcionalitami HELIOS Nephrite zahrnutými do Upgrade Poskytovatelem a/nebo Koncovým Poskytovatelem. Upgrade zahrnuje zásadní změny funkčnosti spolu se změnami datového modelu. Vyžaduje testování rozsáhlých skupin procesů. Upgrade probíhá maximálně jednou (1x) ročně.
- 1.75. **Zákon o obchodních korporacích:** zákon České republiky č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.76. **Změna konfigurace:** zahrnuje takové změny nastavení a funkcionality HELIOS Nephrite, které předpokládaným způsobem vyvolají změnu chování HELIOS Nephrite.
- 1.77. **Změnové řízení:** Změnovým řízením se rozumí postup při realizaci změny oproti dohodnutému postupu nebo řešení, které je zahrnuto v rozpočtu a časovém harmonogramu. Změnové řízení tedy může znamenat změnu Harmonogramu prací, předmětu plnění a sjednané ceny za plnění dle Smlouvy. Případné zvláštní kompetence v rámci Změnového řízení jsou sjednány ve Smlouvě o Analýze požadavků, spolupráci a Implementaci (resp. Smlouvě o Dílo).
- 1.78. **ZZOÚ:** Zákon České republiky č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění.