

ČÍSLO SMLOUVY ZHOTOVITELE 04/43/2023

ČÍSLO SMLOUVY OBJEDNATELE: O/23/844

Smlouva o údržbě a podpoře

OBJEDNATEL

Teplárny Brno, a.s.

V Hradci Králové 1. listopadu 2023

mezi společnostmi

Teplárny Brno, a.s.

Okružní 828/25

638 00 Brno – Lesná

IČ: 463 47 534
DIČ: CZ46347534
ID datové schránky: d7wgmq5
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 32606621/0100
Číslo smlouvy: O/23/844

zapsána v obchodním rejstříku u KS Brno, odd. B vložka 786

zastoupená:

Ing. Petrem Fajmonem, MBA, generálním ředitelem

Kontaktní osoby:

ve věcech obchodních: xxx

ve věcech technických: xxx

(dále jen **objednatel**)

a společností

GIST Consulting, s.r.o.

Collinova 421

500 03 Hradec Králové

IČ: 196 42 041
DIČ: CZ19642041
Číslo účtu: 131-1198050277 / 0100

zapsána v obchodním rejstříku u KS Hradec Králové, odd. C, vložka 51683

Zastoupená:

Ing. Romanem Šatalíkem, jednatelem společnosti

(dále jen **zhotovitel**)

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

Zhotovitel se za podmínek uvedených v této smlouvě zavazuje poskytnout objednateli:

- a) **údržbu (maintenance) SW produktu GIST Intelligence** převzatého objednatelem na základě smlouvy č. 04/13/2023 (dále jen Systém) dle jejího popisu uvedeného v příloze Popis údržby Systému,
- b) **podporu** objednatele při užívání Systému dle jejího popisu uvedeného v příloze Popis podpory.

Služby budou poskytovány od data účinnosti smlouvy. V příloze Odpovědné osoby jsou určeny odpovědné osoby a jejich pravomoci a povinnosti.

Součástí žádné ze služeb není zpracování osobních údajů.

II. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- a) **Kvartální cena údržby (maintenance) Systému činí 48.000,- Kč** bez DPH a je podrobněji rozepsaná v příloze Cena údržby Systému. Kvartální cena údržby Systému bude zhotovitelem fakturována vždy ke dni začátku dalšího kvartálního období. Poprvé bude fakturována k datu účinnosti této smlouvy. Pokud bude údržba poskytována pouze po část kvartálního období, bude zhotovitel fakturovat pouze adekvátní část kvartální ceny.
- b) **Kvartální cena podpory** bude zhotovitelem fakturována vždy ke dni začátku dalšího kvartálního období dle počtu člověkohodin (ČH) uvedených v Příloze Cena podpory oceněných zvýhodněnou sazbou, která k datu podpisu této smlouvy činí **1.800,- Kč/člověkohodina** bez DPH. Poprvé bude fakturována k 1. 1. 2024.
- c) **Cena podpory nad objem předplacené podpory** bude fakturována ihned po poskytnutí těchto služeb nebo kumulovaně měsíčně ve výši skutečně odpracovaných a objednatelem prokazatelně odsouhlasených člověkohodin (ČH) oceněných základní sazbou, která k datu podpisu této smlouvy činí **2.250,- Kč/člověkohodina** bez DPH. Rozsah prací provedených za měsíc se považuje za dílčí plnění. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den příslušného měsíce.

V případě jednání mimo sídlo zhotovitele kratšího než 4 hodiny, budou za odpracované člověkohodiny považovány 4 člověkohodiny za každého z konzultantů. Zhotovitel je oprávněn odmítnout poskytování těchto služeb, případně odstoupit od smlouvy, pokud objednatel odmítá schvalovat člověkohodiny odpracované pracovníky zhotovitele.

- d) K ceně služeb bude přičítána **cena cestovního** v případě, že budou vykonávány mimo sídlo zhotovitele. Cena cestovního bude zjištěna oceněním počtu cest a dohodnuté vzdálenosti a doby trvání cesty do místa vykonávání práce a zpět sazbami cestovního. Sazby cestovního byly stanoveny k datu podpisu smlouvy na 800,- Kč/ČH bez DPH za každého z konzultantů a 12,- Kč/km bez DPH bez ohledu na počet konzultantů.
- e) V případě, že se obě strany dohodnou na konání vícedenního jednání spojeného s ubytováním konzultanta(ů) zhotovitele v místě blízkém sídlu objednatele, nebudou objednateli fakturovány náklady ušetřených cest, ale jako součást cestovního mu budou přefakturovány skutečné náklady na ubytování v přiměřené kvalitě.

- f) Ke všem cenám bude účtováno DPH dle platných daňových předpisů. Všechny faktury budou mít veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu. Zaslání faktur bude probíhat elektronicky na adresu faktury@teplarny.cz.
- g) Lhůta splatnosti plateb bude 14 kalendářních dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele.
- h) Pro případ, že objednatel bude v prodlení s úhradou vystavené faktury zhotovitele, může zhotovitel požadovat zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,03 % z nezaplacené částky za každý den prodlení.
- i) V případě prodlení objednatele s placením faktury delším než 60 dní je zhotovitel oprávněn až do zaplacení zabránit dalšímu užívání Systému. Veškeré případné škody objednatele jdou na vrub objednatele.

III.

MLČENLIVOST A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- a) Objednatel zajistí u všech účastníků projektu na své straně mlčenlivost a ochranu know how a obchodního tajemství zhotovitele, o kterých se v souvislosti s touto smlouvou dozví nebo které mu budou dle této smlouvy zpřístupněny. V případě prokazatelného porušení tohoto ujednání činí smluvní pokuta 500.000,- Kč se splatností 14 dní od jejího vyúčtování zhotovitelem.
- b) Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se objednatele, které nejsou veřejně přístupny a o kterých se zhotovitel dozví v souvislosti s prací pro objednatele. V případě prokazatelného porušení tohoto ujednání činí smluvní pokuta 500.000,- Kč se splatností 14 dní od jejího vyúčtování objednatelem.
- c) Objednatel potvrzuje, že se před podpisem této smlouvy seznámil se Zásadami ochrany osobních údajů obchodních partnerů dostupnými na www.gist.cz.
- d) Zhotovitel není zpracovatelem osobních údajů objednatele ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č.2016/679 (dále jen GDPR).
- e) Dojde-li k nahodilému přístupu zhotovitele k osobním údajům objednatele, bude zhotovitel tyto údaje chránit a nepředá je ani nezpřístupní jiné osobě.
- f) Zhotovitel potvrzuje, že zavedl vhodná technická a organizační opatření, aby zabránil neoprávněnému přístupu k Systému pomocí prostředků vzdáleného přístupu, které má k dispozici.
- g) Zhotovitel se zavazuje, že přístup k Systému získají pouze ti zaměstnanci zhotovitele, kteří ho nutně potřebují pro realizaci této smlouvy.
- h) Zhotovitel bude při přístupu do Systému postupovat podle pokynů objednatele a s jeho přímou kontrolou.
- i) Jakékoliv osobní údaje objednatele, které by mu byly případně ojedinele poskytnuty, zničí zhotovitel ihned po uplynutí nutnosti jejich využití.
- j) Zhotovitel nebude vytvářet žádné kopie osobních údajů objednatele mimo Systém a nepředá osobní údaje objednatele třetí straně.
- k) Zhotovitel potvrzuje, že zavázal k mlčenlivosti své zaměstnance o všech osobních údajích objednatele.

- l) Obě smluvní strany potvrzují, že informovaly všechny své zaměstnance, jejichž osobní údaje byly poskytnuty druhé smluvní straně z důvodů plnění této smlouvy, minimálně v rozsahu odpovídajícím čl. 14 GDPR.

IV.

OSTATNÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- a) Obě smluvní strany prohlašují, že vzájemně souhlasí s použitím elektronického spojení (e-mail) pro doručování písemností. V případě závažných sdělení je smluvní strana povinna zaslat písemnost doporučeně poštou. Závažnými sděleními se v této smlouvě mimo jiné myslí dodatek ke smlouvě, výpověď smlouvy apod.
- b) Objednatel souhlasí s uvedením svého jména v marketingových materiálech zhotovitele.
- c) Objednatel je povinen předávat zhotoviteli informace potřebné k plnění předmětu smlouvy bez zbytečného odkladu, aby bylo možné dodržet termíny realizace díla.
- d) Zhotovitel může se souhlasem objednatele použít pro plnění předmětu smlouvy třetí stranu (subdodavatele). Zhotovitel v takovém případě ručí za své závazky vyplývající z této smlouvy, jako by plnění poskytoval sám.

Objednatel je povinen zajistit pracovníkům zhotovitele po celou dobu trvání této smlouvy vzdálený přístup k Systému ze sídla zhotovitele a přístup k systému v sídle objednatele.

V.

PLATNOST, ÚČINNOST A UKONČENÍ SMLOUVY

- a) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem podpisu této smlouvy, nejdříve však dnem zveřejnění této smlouvy v registru smluv postupem podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- b) Smluvní strany jsou si vědomy, že tato smlouva bude zveřejněna v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv a zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření této smlouvy. Pokud je smluvní stranou subjekt povinný zveřejnit tuto smlouvu v Registru smluv, smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu do Registru smluv vloží Teplárny Brno, a.s. Za zveřejnění této smlouvy si nebudou smluvní strany nic platit ani nahrazovat či poskytovat. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že platnost tohoto ujednání zůstává zachována i v případě zániku nebo neplatnosti této smlouvy.
- c) Pokud na základě předsmluvního jednání a vystavené objednávky bylo smluvními stranami plněno již před nabytím účinnosti této smlouvy, smluvní strany souhlasně prohlašují, že toto plnění se považuje za plnění dle této smlouvy.
- d) Smlouva se ukončuje z následujících důvodů:
- písemnou výpovědí podanou kteroukoliv smluvní stranou, výpovědní doba činí 3 měsíce a začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně,
 - odebráním licencí,
 - odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou,

- jednostranným odstoupením od smlouvy jednou smluvní stranou v případě prokazatelného neplnění požadavků vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou po více než 60 dní, pokud dojde k zániku jedné ze smluvních stran bez právního nástupce.
- e) V případě ukončení smlouvy z důvodů na straně objednatele má objednatel povinnost uhradit zhotoviteli cenu poskytnutých a dosud nefakturovaných služeb se splatností 14 dní od jejich vyúčtování zhotovitelem.

VI.

ZÁVĚREČNĚ USTANOVENÍ

- a) Tato smlouva se řídí zákony České republiky a obě smluvní strany přijímají výlučnou pravomoc českých soudů.
- b) Změny a doplňky této smlouvy musí být učiněny formou písemného dodatku této smlouvy s výjimkou takových změn, jejichž mechanismus změny je popsán ve smlouvě (změna odpovědných osob, změna implementačního projektu, změna objemu služeb apod.)
- c) Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, přičemž každá smluvní strana obdrží jeden z nich. Ve stejném počtu vyhotovení budou pořizovány i dodatky k této smlouvě.
- d) Účastníci této smlouvy prohlašují, že smlouvu uzavřeli po zralé úvaze, svobodně a vážně, nikým a ničím k tomu nenucení. Zároveň prohlašují, že se detailně seznámili s textem smlouvy, včetně příloh, že rozumějí užívaným pojmům a že k textu smlouvy nemají žádných výhrad.

VII.

PŘÍLOHY

Příloha Popis údržby Systému
Příloha Cena údržby Systému
Příloha Popis podpory
Příloha Cena podpory
Příloha Odpovědné osoby

V Hradci Králové dne 1. 11. 2023

V Brně dne 1. 11. 2023

Zhotovitel
Ing. Roman Šatalík
jednatel společnosti

Objednatel
Ing. Petr Fajmon, MBA
generální ředitel

Se zněním textu smlouvy souhlasí

Podpis

xxx

xxx

xxx

PŘÍLOHA

POPIS ÚDRŽBY SYSTÉMU

Údržba (maintenance) Systému zahrnuje:

- **HelpDesk** – přístup do aplikace HelpDesk,
- **Hotline** - nárok na poskytování informací,
- **Upgrade** - nárok na upgrade Systému na vyšší verzi,
- **Řešení incidentů** - odstraňování vad, včetně nároku na patche s odstraněnými vadami.

HelpDesk

Po podpisu této smlouvy zajistí zhotovitel pro oprávněné pracovníky objednatele přístup do aplikace HelpDesk (login/heslo) a předá jim Pokyny pro používání aplikace HelpDesk (dále jen Pokyny). Aplikace HelpDesk je přístupná z www.gist.cz. Aplikace HelpDesk slouží pro hlášení incidentů, objednávání služeb a další komunikaci s objednatelem. Oprávnění pracovníci objednatele jsou povinni ji užívat způsobem uvedeným v obdržených Pokynech.

Hotline

Hotline se rozumí poskytování krátkých konzultací oprávněným pracovníkům objednatele prostřednictvím vzdálené komunikace. Konzultace jsou poskytovány v pracovní dny v pracovní době zhotovitele. Doba trvání jednotlivých konzultací by neměla přesáhnout několik minut. Pokud celková doba hotline konzultací z důvodů na straně objednatele významně překročí průměrně 1 hodinu měsíčně resp. 3 hodiny kvartálně, má zhotovitel nárok na proplacení těchto konzultací nad rámec hodiny měsíčně oceněných sazbou zhotovitele.

Upgrade

Upgradem se rozumí nárok objednatele na instalaci nových verzí a patchů Systému.

Novou verzí Systému se rozumí souhrn (build) všech souborů tvořících Systém, z nichž řada byla změněna oproti předcházející verzi v důsledku rozvoje funkčnosti Systému nebo umožnění jeho používání s novými verzemi integrovaného SW třetích stran (Windows, SQL Server a Excel).

Novým patchem (hotpatchem) se rozumí souhrn (build) všech souborů tvořících Systém, který oproti předcházejícímu buildu zahrnuje pouze změnu malé části Systému, jako důsledek opravy nebo optimalizace dané části Systému.

Instalaci nové verze provádí zhotovitel ve spolupráci s objednatelem. Zhotovitel má nárok na proplacení hodin strávených instalací nových verzí, ale nikoliv patchů. Vedoucí projektu obou stran si odsouhlasují termín, podmínky instalace a správnost provedení instalace v aplikaci HelpDesk.

Upgrade na vyšší verzi Systému je podmíněn splněním HW/SW podmínek této vyšší verze. Zhotovitel předá objednateli na jeho žádost aktuální HW/SW podmínky příslušné verze.

Zhotovitel není povinen poskytnout ve vyšší verzi Systému stejnou dílčí funkčnost jako v předchozí verzi, pokud to není možné z důvodů mimo zhotovitele, například v případě významných změn integrovaných nástrojů třetích stran, nebo pokud tato dílčí funkčnost byla

nahrazena jiným způsobem, či jinou dílčí funkčností Systému s obdobným užitekem pro uživatele.

Změna prvního čísla v čísle verze vyjadřuje generační změnu, která může vyžadovat náročnější instalaci, případně i provedení reimplementace, která není předmětem této smlouvy. V případě generační změny tato smlouva garantuje převoditelnost dat funkčních oblastí, dimenzí a vazebních tabulek. Uživatelské reporty, profily a jiná nastavení nemusí být převoditelná.

Zhotovitel garantuje, že v případě vzniku nové verze s generační změnou bude nadále nejméně po dobu 2 let od poskytnutí upgrade poslední verze před generační změnou poskytována údržba pro předcházející generační verzi.

Řešení incidentů

Řešením incidentů se rozumí příjem hlášení o vzniku incidentu prostřednictvím aplikace HelpDesk od oprávněných pracovníků objednatele a odstraňování vad Systému těmito zprávami oznamovaných.

Objednatel je povinen zaznamenávat incidenty do aplikace HelpDesk a akceptovat tam jejich vyřešení dle postupu uvedeného v obdržených Pokynech.

Vyřešením incidentu se rozumí oprava vady nebo poskytnutí přijatelného jiného řešení nebo návodu na dočasné obejítí vady nebo rozhodnutí, že se nejedná o vadu nebo postoupení vady k vyřešení třetí straně (např. dodavatel HW, DB atd.), jedná-li se o incident vyvolaný nekorektním chováním komponenty dodané třetí stranou. Zhotovitel je povinen sdělit objednateli, zda incident považuje za vadu či nikoliv.

Zhotovitel je povinen opravovat vady pouze u posledních distribuovaných verzí Systému. Pokud by objednatel hlásil vadu na starší verzi, je povinen nejprve přejít na poslední verzi Systému a zhotovitel je povinen opravovat vadu pouze tehdy, pokud trvá i na této verzi.

Vadou se rozumí pouze nesoulad Systému s dokumentací, kterou tvoří aktuální Implementační projekt a Help Systému. Vady jsou tří kategorií:

- **kategorie A** - vada znemožňující užívání Systému; tj. provoz Systému musí být v důsledku vady zastaven. Neexistuje postup pro náhradní řešení vady. Obnova provozu Systému není možná zásahem v kompetenci pracovníků objednatele.
- **kategorie B** – vada významně omezující užívání Systému; tj. vada způsobuje významné problémy při provozu Systému, avšak umožňuje provoz významné části Systému, případně ji umožňuje při použití dočasného náhradního postupu nebo způsobu užívání.
- **kategorie C** - vada komplikující užívání Systému; vada způsobuje, že Systém se nechová v souladu s dokumentací, ale vada nepatří do kategorií A ani B.

Kategorizaci vady provádí zhotovitel. O námitkách objednatele na kategorizaci problémů rozhodují vedoucí projektu podpory obou stran. V případě nedohody těchto pracovníků rozhoduje dohoda garantů projektu a s konečnou platností dohoda statutárních zástupců/ředitelů.

Zhotovitel se zavazuje zahájit práci na odstranění vady a odstranit vadu podle tabulky uvedené níže ve lhůtách počítaných od obdržení úplného hlášení o vzniku incidentu obsahujícího všechny potřebné informace o incidentu.

Kategorie vady	lhůty pro zahájení prací na odstranění vady	lhůty pro odstranění vady
A	do 24 hodin	do 3 pracovních dnů
B	do 2 pracovních dnů	do 10 pracovních dnů
C	do 3 pracovních dnů	nejpozději v další verzi

Výše uvedené lhůty se počítají takto: Pokud bude incident úplně nahlášen do 12 hodin pracovního dne, počítá se od 12 hodin tohoto dne, pokud bude nahlášen po 12. hodině pracovního dne, počítá se od 8 hodin následujícího pracovního dne.

Výše uvedené lhůty se přiměřeně prodlužují:

- a) pokud dojde k přerušení prací na realizaci plnění po vzájemné dohodě obou smluvních stran
- b) při vzniku okolností, které smluvní strany nemohly odvrátit a ani je nemohly předvídat
- c) pokud objednatel po předchozí výzvě zhotovitele nezajistí úplně a včas podmínky nezbytné pro plnění zhotovitele (IT infrastrukturu, rozsah/termíny kooperace atp.) uvedené v této smlouvě nebo neposkytne jinou dohodnutou či objektivně nezbytnou součinnost. Součástí předchozí výzvy zhotovitele bude specifikace podmínek nebo potřebné součinnosti, kterou má objednatel poskytnout, a termín, do kdy musí objednatel uvedené podmínky či součinnost poskytnout.

Výše uvedené lhůty platí pouze pro odstraňování reprodukovatelných vad, které lze nasimulovat a opakovaně dosáhnout při diagnostice vady objednatelem. Za nereprodukovatelné vady se považují vady vyskytující se nahodile, bez znatelné souvislosti s konkrétní aktivitou a nelze je opakovaně dosáhnout při diagnostice vady.

Pokud bude oprava vady řešena prostřednictvím zásahu do nastavení Systému pomocí vzdáleného přístupu, bude o tomto zásahu informován objednatel prostřednictvím aplikace HelpDesk.

V případě, že po nahlášení incidentu bude zhotovitelem zjištěno, že incident je způsoben nekorektním jednáním objednatele, má zhotovitel nárok na proplacení nákladů za zjištění příčiny incidentu ve výši násobku počtu hodin strávených zjišťováním příčiny incidentu a aktuální standardní sazby za člověkohodinu. Tyto náklady lze také uhradit čerpáním předplacených hodin v rámci služeb podpory objednatele.

Zhotovitel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokuty za nedodržení lhůty pro zahájení prací na odstranění vady / lhůty pro odstranění vady z důvodů výhradně na straně Zhotovitele:

- a) pro kategorii vady A 300,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení
- b) pro kategorii vady B 200,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení
- c) pro kategorii vady C 100,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení

PŘÍLOHA

CENA ÚDRŽBY SYSTÉMU

Za poskytování údržby (maintenance) Systému je povinen objednatel zaplatit níže uvedené poplatky:

Druh	Rozsah	Kvartální cena
HelpDesk	přístup pro oprávněné pracovníky objednatele	7.000,-
Hotline	Do objemu cca 3 hodiny kvartálně	
Upgrade	upgrade obvykle 1 verze ročně	41.000,-
Řešení incidentů	viz příloha Popis údržby	
CELKEM		48.000,-

Cena za Upgrade a Řešení incidentů uvedená v tabulce výše je vztažená k rozsahu řešení a ceně licencí poskytnutých objednateli k datu podpisu této smlouvy. Zhotovitel je oprávněn tuto cenu adekvátně navýšit v případě dokoupení licencí nebo rozšíření řešení. Zhotovitel je povinen toto navýšení ceny včetně výpočtu a zdůvodnění objednateli písemně oznámit.

Zhotovitel je oprávněn vždy na začátku dalšího roku upravit výše uvedené ceny v rozsahu odpovídajícím míře inflace v České republice vyjádřené přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci předchozího roku, a to na základě údajů Českého statistického úřadu. Zhotovitel je povinen úpravu cen a sazeb písemně oznámit Objednateli.

PŘÍLOHA

POPIS PODPORY

Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli níže uvedené služby podpory objednatele při užívání Systému. Služby podpory se vykonávají zpravidla buď vzdáleně, nebo v sídle objednatele. Minimální doba služeb mimo sídlo zhotovitele jsou 4 hodiny vcelku.

Služby podpory si objednatel objednává prostřednictvím aplikace HelpDesk případně jiným prokazatelným způsobem. Objednávky akceptuje vedoucí projektu za zhotovitele po upřesnění předmětu a termínu. Objednatel schvaluje správnou realizaci objednávek a skutečné čerpání člověkohodin v aplikaci Helpdesk nebo v Evidenci práce, případně sděluje své výhrady.

ASISTENČNÍ SLUŽBY

V pilotním provozu bude zhotovitel poskytovat asistenční služby s cílem pomoci rychlému náběhu Systému do rutinního užívání definovanými způsoby využívání Systému.

Těmito službami se rozumí například asistence při ověřování správnosti načítaných dat, při prvotním naplňování vazebních tabulek, při tvorbě uživatelských hierarchií dimenzí, při tvorbě kontrolních a jiných reportů, včetně nastavení jejich pravidelné aktualizace, rozesílání příjemcům či archivace, při tvorbě plánovacích či editačních formulářů, při ověřování správnosti uživatelských postupů apod.

V rutinním provozu může zhotovitel dále poskytovat profylaktické návštěvy vedoucího projektu zpravidla v souvislosti s instalací nové verze Systému s cílem ověření stavu fungování a využívání Systému, zvýšení efektivity využívání Systému, využití dosud nepoužívaných funkcí apod.

CONTROLLINGOVÉ KONZULTACE

Zhotovitel může poskytnout objednateli konzultace controllingového poradce s cílem rozvoje metodiky controllingu objednatele, tedy především rozvoje v oblastech plánování, reportingu, hodnocení, kalkulací, analýzy odchylek, ukazatelů, motivačního systému apod.

ŠKOLENÍ

Zhotovitel se zavazuje nabízet pravidelná školení, která bude možné využít pro doškolení stávajících uživatelů, školení nových uživatelů, školení nových verzí a nových funkcí a také školení nástroje MS Excel, případně dalších nástrojů třetích stran integrovaných se Systémem.

IMPLEMENTAČNÍ SLUŽBY

Implementačními službami se rozumí provádění implementačních prací, jejichž cílem je změna nastavení Systému nebo rozšíření Systému o nové oblasti.

Všechny změny v nastavení Systému musí být bezodkladně zaznamenány do nové verze Implementačního projektu. U objednávků Implementačních služeb v očekávaném rozsahu větším než 2 člověkodny musí být nová verze Implementačního projektu objednána, vytvořena a vedoucími projektu podpory za obě strany odsouhlasena ještě před realizací změn. Stejným způsobem se bude postupovat i v případě, že se obě strany v průběhu realizace změn dohodnou na změně zadání oproti odsouhlasené verzi IP. Objednatel je povinen akceptovat správné provedení Implementačních služeb, pokud byly provedeny v souladu s odsouhlasenou novou verzí Implementačního projektu.

PŘÍLOHA

CENA PODPORY

Touto smlouvou se stanovuje níže uvedený kvartální objem předplacené podpory objednatele při užívání Systému.

Druh podpory	Objem podpory	Kvartální cena
Podpora objednatele	2 člověkodny kvartálně	28.800,-
Navýšení podpory pro pilotní provoz	2 člověkodny jednorázově	28.800,-

Cena předplacené podpory je stanovena dle dohodnutého objemu oceněného zvýhodněnou sazbou.

Čerpání předplacené podpory objednatel schvaluje v aplikaci HelpDesk. **Nevyčerpaný objem podpory se převádí do následujícího kvartálního období.** Předplacený kvartální objem musí být vyčerpan do 1 roku od jejich předplacení, nedohodnou-li se obě strany jinak.

Zhotovitel je oprávněn vždy na začátku dalšího roku upravit výše uvedené ceny a sazby v rozsahu odpovídajícím míře inflace v České republice vyjádřené přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci předchozího roku, a to na základě údajů Českého statistického úřadu. Zhotovitel je povinen úpravu cen a sazeb písemně oznámit Objednateli.

Hodiny podpory nad objem předplacené podpory budou oceňovány základní sazbou, která k datu podpisu této smlouvy činí 2.250,- Kč/člověkohodina bez DPH. Zhotovitel je oprávněn tuto sazbu změnit, ale vždy musí informovat objednatele o její změně výši před jejím prvním použitím.

PŘÍLOHA ODPOVĚDNÉ OSOBY

Pozice	Jmenovaná osoba za objednatele	Jmenovaná osoba za zhotovitele
Garant projektu	xxx	xxx
Vedoucí projektu	xxx	xxx
Klíčový uživatel	xxx	
Správce Systému	xxx	xxx
Oprávněný pracovník pro služby podpory	xxx	xxx
Řešitelský tým		xxx

Vedoucí projektu jsou za svoji stranu smlouvy odpovědni za plnění povinností uvedených v této smlouvě.

Vedoucí projektu obou stran jsou oprávněni podepisovat Zápisy z jednání, Protokoly a Evidenci práce a dále v průběhu poskytování služeb podpory k objednávání a akceptaci služeb.

Garanti a vedoucí projektu za obě strany tvoří **řídící výbor** projektu. Vedoucí projektu jsou povinni průběžně informovat garanty o aktuálním stavu projektu. V případě sporných bodů je vedoucí projektu každé strany oprávněn a povinen svolat řídící výbor, který o sporných bodech rozhodne.

Smluvní strany se zavazují vzájemně informovat o případných změnách odpovědných osob. Tato změna bude následně dokumentována v Zápise z jednání.