**Název VZMR: Podpora a údržba QI**

**Číslo veřejné zakázky: 52/2023**

Servisní smlouva

(dále jen „**Smlouva**“)

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

mezi

Společností

sídlem

IČ

**OR-NEXT spol. s r.o.**

Hlinky 40/102, 603 00 Brno

26284146

DIČ:

CZ62684146.

zastoupena

Ing. Petrem Moravcem, jednatelem

Společnost zapsaná v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl C , vložka 41856.

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Společností

**Úrazová nemocnice v Brně**

příspěvková organizace Statutárního města Brna

Ponávka 139/6, 602 00 Brno

00209813

sídlem

IČ

DIČ

CZ00209813

zastoupena

MUDr. Pavlem Pilerem, ředitelem

Organizace zapsaná v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl Pr, vložka 1602

(dále jen „**Objednatel**“)

společně též jako „**smluvní strany**“

**1**

**.**

**Úvodní ustanovení**

1

.1. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý poskytovat Služby v rozsahu uvedeném v této

Smlouvě. Poskytovatel rovněž prohlašuje, že není předlužen a není mu známo, že by bylo vůči němu

zahájeno insolvenční řízení. Dále prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí,

či rozhodnutí správního, daňového či jiného státního orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem

soudní exekuce a disponuje dostatečnými zdroji pro plnění závazků plynoucích z této Smlouvy.

**2**

**.**

**Definice a výklad pojmů**

2

.1.1 Akceptační řízení – postup sjednaný smluvními stranami v rámci řešení Požadavků Objednatele,

na základě kterého Poskytovatel prokazuje, že je realizace Požadavku dokončena a splňuje

Akceptační kritéria. Akceptační řízení je ukončeno podpisem „Akceptačního protokolu“.

2.1.2 Customizace – úprava standardního chování Informačního systému dle požadavků či podnětů

Objednatele, definovaná schválenou nabídkou Poskytovatele s popisem a návodem k použití;

2.1.3 Helpdesk – webová aplikace určená jako jednotné místo pro hlášení Incidentů, a také pro zadávání



požadavků na Služby související s rozvojem Informačního systému a podnětů či dotazů

Objednatele;

2

.1.4 Chyba – je zvláštní typ vady, která byla způsobena vlivem neodborné manipulace či svévolného

poškození ze strany Objednatele či osoby pověřené Objednatelem a k jejímu odstranění je třeba

součinnosti Poskytovatele. Účelně vynaložené náklady Poskytovatele spojené s odstraněním chyb

budou Objednateli účtovány. Kategorizace Chyb, stejně jako sjednané doby pro jejich odstranění,

je stejná jako u Vad:

a) Chyba kategorie A,

b) Chyba kategorie B,

c) Chyba kategorie C.

2

.1.5 Incident - nefunkčnost Informačního systému nebo jeho části, která není zaviněna Poskytovatelem

ani Objednatelem, není Vadou ve smyslu Smlouvy a vzniká zaviněním třetí osoby či neočekávanou

okolností (např. vyšší moc). Pro kategorizaci Incidentů se použijí stejná kritéria, jako u Vad:

a) Incident kategorie A,

b) Incident kategorie B,

c) Incident kategorie C.

2.1.6 Informační systém – informační systém QI.

2.1.7 Koncový uživatel – je jakýkoli pracovník Objednatele, užívající v rámci plnění svých pracovních

povinností Informační systém.

2.1.8 Nedostupnost – stav Informačního systému, kdy se do něj nepřihlásí žádný Koncový uživatel.

2

.1.9 Nouzový režim – řešení vad kategorie A, které zajistí Objednateli alespoň takový režim užívání

Informačního systému, kdy je Objednatel schopen plnit své závazky vůči třetím osobám a státu a

Informační systém nevykazuje nadále charakteristiky vady kategorie A;

2.1.10 Požadavek – návrh Objednatele na provedení Customizací.

2

.1.11 Repair Time – je „doba vyřešení Vady, Chyby a Incidentu“ a znamená dobu mezi časem od

prokazatelného oznámení Vady, Chyby a Incidentu ze strany Objednatele Poskytovateli, a časem

prokazatelného vyřešení Vady, Chyby a Incidentu Poskytovatelem.

2

.1.12 Response Time – je „doba reakce na Vadu, Chybu, Incidentu nebo Požadavek “ a znamená dobu

mezi časem prokazatelného nahlášení Vady, Chyby, Incidentu a Požadavku ze strany Objednatele

Poskytovateli, a časem prokazatelné reakce Poskytovatele na jejich oznámení. Reakcí

Poskytovatele se rozumí kvalifikovaná reakce pracovníkem, který je kompetentní oznámenou

událost řešit, ne administrativní reakce (např. automatizované nebo jiné potvrzení přijetí oznámení).

2

.1.13 SLA (Service Level Agreement) – dohoda o úrovni služeb servisní podpory mezi Poskytovatelem

a Objednatelem, zejména o rozsahu údržby a zálohování Informačního systému, způsobu řešení

požadavků Objednatele a stanovení Repair Time a Response Time.

2.1.14 Služby – veškeré služby poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy, zejména pak:

a) Služba údržby Informačního systému a řešení a odstraňování Vad, Chyb a Incidentů v rozsahu

sjednaného SLA;

b) Služba podpory provozu, užívání a rozvoje Informačního systému;

c) Další služby související s užíváním Informačního systému na vyžádání Objednatele.

2

.1.15 Vada - je rozpor mezi vlastnostmi Informačního systému (nebo jeho samostatné dílčí části) a

vlastnostmi popsanými v této Smlouvě, Implementačním projektu nebo Dokumentaci. Vady se dle

závažnosti dělí na kategorie následovně:

*Strana 2 (celkem 13)*



Kategorie

Vady

Popis

A (kritická)

**Událost v QI, která je zásadní pro činnost zadavatele,**

**nelze pokračovat v činnosti systému nebo jeho části a není**

**k dispozici žádné dočasné řešení problému, zejména se**

**jedná**

**o**

**nefunkčnost**

**žádankového**

**systému,**

**objednávkového systému, nemožnost provést některou z**

**částí uzávěrkových prací nebo nesprávnost výkazů**

**zasílaných zřizovateli.**

B (závažná)

C (běžná)

**Událost, kdy je důležitá funkcionalita QI nečinná, její**

**činnost není možné nahradit jinou funkcionalitou QI a**

**neexistuje náhradní řešení.**

**Znamená událost, která je vážná, avšak nikoli kritická**

**nebo závažná, kdy je některá z důležitých funkcionalit QI**

**nedostupná nebo pracuje chybně, je však možné ji**

**nahradit jiným doporučeným způsobem.**

**3**

**.**

**Předmět Smlouvy**

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby podpory a údržby dodaného Informačního systému QI

v rozsahu Evidenčního listu, který je nedílnou přílohou této Smlouvy.

3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli:

3.1.1 Službu údržby Informačního systému:

a) Podpora a údržba programových úprav - garance průběžné podpory a údržby programových

úprav (zejména převod programových úprav do nových verzí systému).

b) Zajištění správného a stabilního fungování systému Informačního systému po celou dobu 4

let, zejména v souvislosti s úpravami a rozvojem programového vybavení QI prováděného

jeho výrobcem, společností QI Group a.s.;

c) Provádění uživatelských úprav systému dle uživatelských požadavků;

d) Provozování Helpdesku pro zadávání a řešení nahlášených incidentů, tj. dotazů, problémů,

objednávek a podnětů;

e) Prioritní řešení Vad, Chyb a Incidentů dle uvedených parametrů SLA;

f) Prioritní řešení požadavků Zadavatele na rozvoj IS dle uvedených parametrů očekávaného

rozvoje;

g) Poskytnutí součinnosti při řešení chyb, kde není zřejmé, zdali se jedná o chybu programovou,

databáze nebo systémové infrastruktury;

h) Opravy programových chyb (jedná se o chyby aplikace);

i) Zajištění dodávky oprav, updatů, upgradů a nových verzí Informačního systému s asistenční

službou při jejich instalaci a implementaci, seznámení uživatelů systému se změnami;

j) Průběžné proškolování zaměstnanců Zadavatele s vlastnostmi a nastavení systému dle

požadavku Zadavatele.

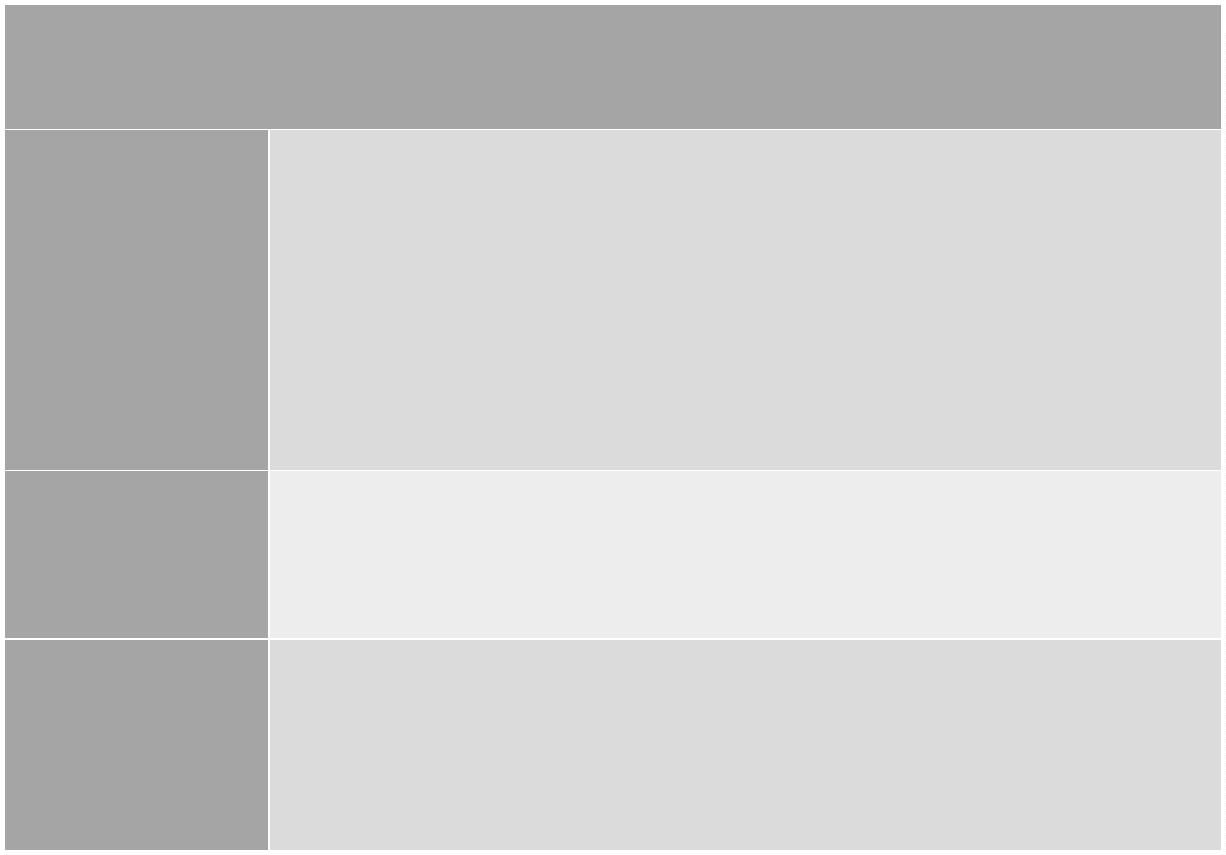
3.1.2 Službu podpory Informačního systému:

a) Zajištění plného souladu informačního systému s platnou legislativou České republiky po

celou dobu 4 let ve všech využívaných částech informačního systému QI, a to včetně zajištění

legislativní podpory pro příspěvkové organizace tak, aby mohla být dodržena veškerá zákonná

*Strana 3 (celkem 13)*



povinnost týkající se dat evidovaných v informačním systému, včetně odesílaných výkazů

zřizovateli, a to nejpozději dnem účinnosti legislativních změn

b) Opravy programových chyb (jedná se o chyby aplikace, nikoliv systémové infrastruktury) v

ceně služby

c) Zajištění - zprístupnění updatů, upgradů a nových verzí systému QI v ceně služby

3.2. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost sjednanou v této Smlouvě a uhradit cenu

za Služby poskytované na základě této Smlouvy ve výši a za podmínek sjednaných dále v této Smlouvě.

3.3. Místem plnění je sídlo Objednatele (dále jen „místo plnění“).

**4**

**.**

**Ujednání o kvalitě služeb (SLA)**

**4.1. Rozsah služeb**

Popis služby

Podpora a údržba programových úprav

požadovaný rozsah

**Bez omezení hodin**

Opravy programových chyb (odezva dle **Bez omezení hodin**

důležitosti požadavku)

Součinnost při řešení ostatních chyb (odezva **Bez omezení hodin**

dle důležitosti požadavku)

Úpravy v souvislosti s legislativními změnami **Bez omezení hodin**

Asistence upgrade a update aplikačního **Bez omezení, min. 1x ročně**

vybavení

**4.2. Response Time, Repair Time**

4.2.1 Poskytovatel se zavazuje řešit Vady, Chyby a Incidenty, které byly způsobeny jakoukoliv částí

Informačního systému.

4.2.2 Poskytovatel se zavazuje řešit a odstraňovat Vady, Chyby, Incidenty a Požadavky a dodržovat

následující termíny počítané od okamžiku oznámení:

Typ Vady

Reakční doba, doba odezvy Doba řešení, Doba odstranění vad,

chyb, incidentů (Repair Time) do

(Response Time) do

A (kritická)

B (závažná)

C (běžná)

**24 hodin**

**24 hodin**

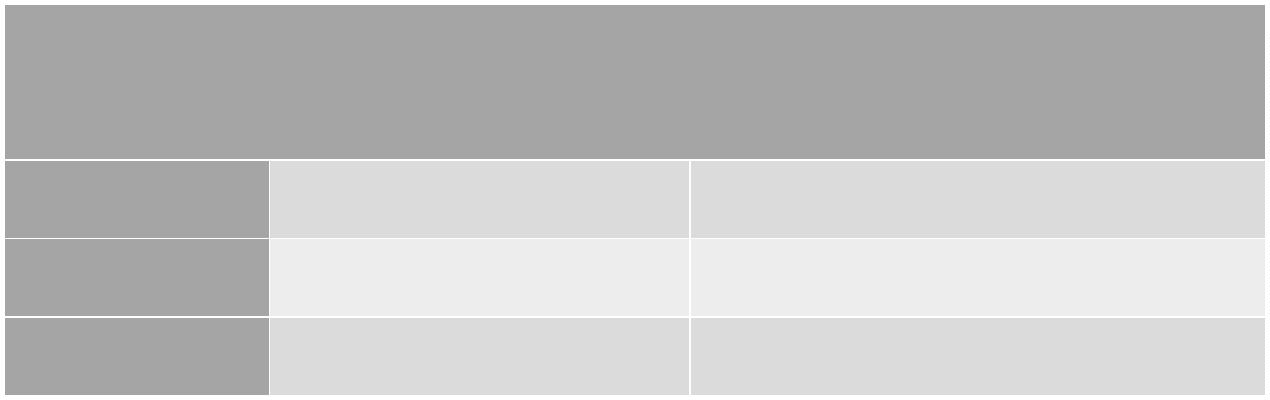
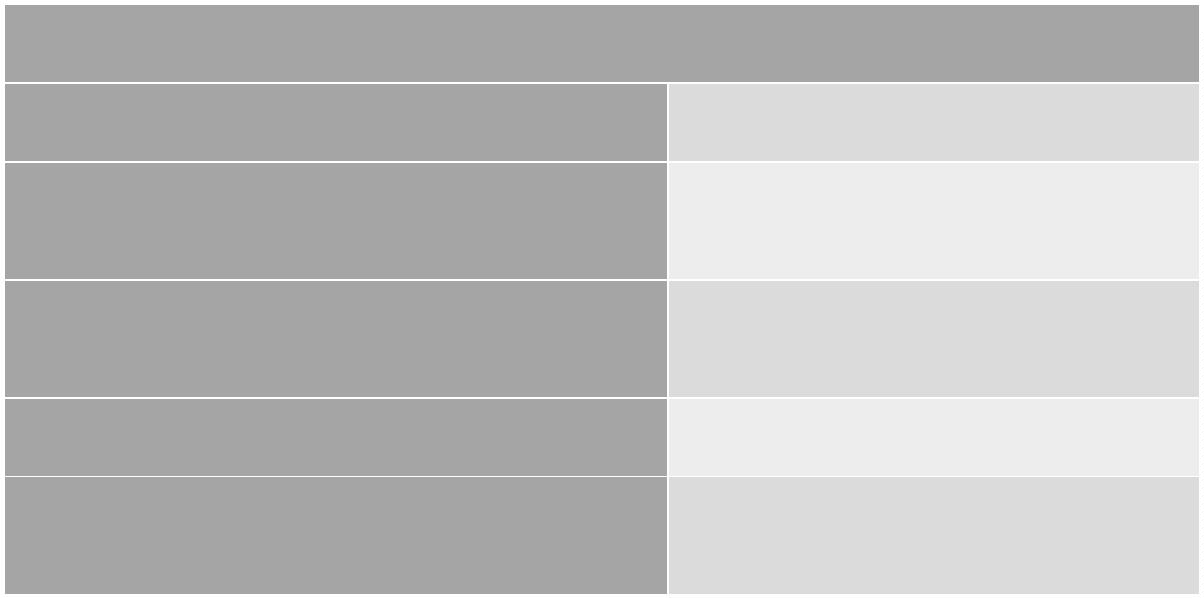
**24 hodin**

**48 hodin**

**5 pracovních dnů**

**10 pracovních dnů nebo dle dohody**

*Strana 4 (celkem 13)*



4.2.3 Kategorizace vad

Kategorie Vady Popis

A (kritická)

**Událost v QI, která je zásadní pro činnost zadavatele, nelze**

**pokračovat v činnosti systému nebo jeho části a není k**

**dispozici žádné dočasné řešení problému, zejména se jedná o**

**nefunkčnost žádankového systému, objednávkového systému,**

**nemožnost provést některou z částí uzávěrkových prací nebo**

**nesprávnost výkazů zasílaných zřizovateli.**

B (závažná)

C (běžná)

**Událost, kdy je důležitá funkcionalita QI nečinná, její činnost**

**není možné nahradit jinou funkcionalitou QI a neexistuje**

**náhradní řešení.**

**Znamená událost, která je vážná, avšak nikoli kritická nebo**

**závažná, kdy je některá z důležitých funkcionalit QI**

**nedostupná nebo pracuje chybně, je však možné ji nahradit**

**jiným doporučeným způsobem.**

4

.2.4 Oznamovat Vady, Chyby a Incidenty jsou oprávněny osoby za Objednatele, které jsou uvedeny

v této Smlouvě v Příloze. Objednatel je povinen oznámit změny těchto osob, a to prostřednictvím

Helpdesku.

4.2.5 Přístup na Hotline prostřednictvím telefonického kontaktu je omezen na pracovní dny a dobu od

0

8:00 do 16:00 hod.

4.2.6 Běh lhůt, ve kterých je Poskytovatel povinen reagovat (Response Time) na Vady, Chyby, a

Incidenty, popř. je odstranit (Repair Time), počíná běžet okamžikem nahlášení v pracovní dny mezi

8

:00 a 16:00, jinak v 8:00 následujícího pracovního dne. Pokud byly Chyby, Vady a Incidenty

nahlášeny v době pracovního volna, pracovního klidu nebo státem stanovených svátků, počítají se

lhůty od 8:00 následujícího pracovního dne.

4.2.7 Do doby vyřešení Vady, Chyby a Incidentu se nezapočítává:

a) prodlení v komunikaci prokazatelně zaviněné Objednatelem, evidované v systému Helpdesk nebo

komunikací pomocí e-mailu v případě, že je Helpdesk nefunkční;

b) prodlení v komunikaci se třetími stranami a v jejich součinnosti prokazatelně zaviněné těmito

stranami (dodavateli okolních subsystémů, HW a jiných SW), pokud jde o subsystémy, které

souvisejí s provozem Informačního systému a nejsou v odpovědnosti Poskytovatele;

c) posun času řešení na základě písemného rozhodnutí o tomto posunu Objednatelem a čas, potřebný

na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Objednatele, ke které byl Poskytovatelem Objednatel

písemně (také emailem) vyzván.

**4.3. Postup odstranění Chyb, Vad a Incidentů:**

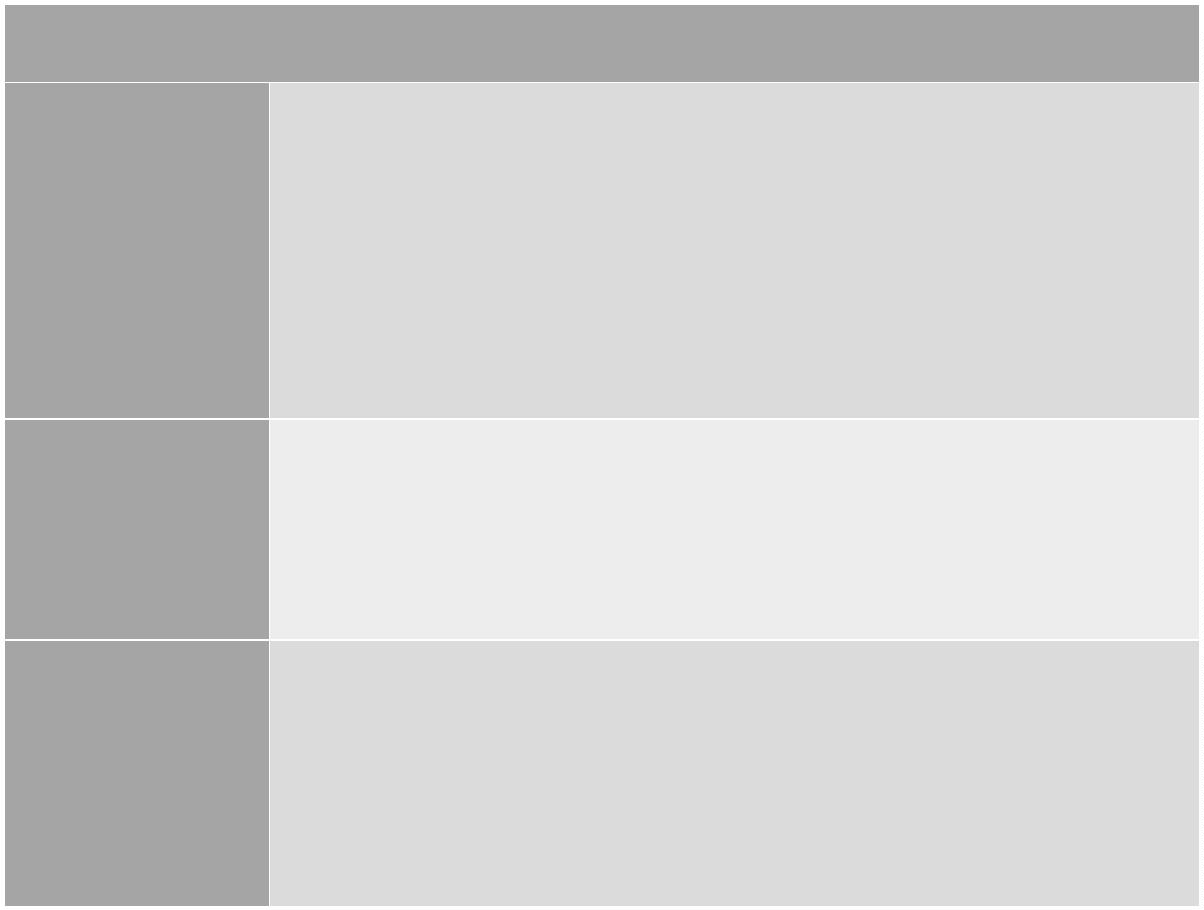
4.3.1 Chyby, Vady a Incidenty, jejich výskyt, způsob řešení a termíny zaznamenání a vyřešení, jak jsou

uvedeny níže, jsou oběma smluvními stranami zaznamenávány v Helpdesku.

4.3.2 Kategorizaci Vady, Chyby či Incidentu provádí Objednatel. Objednatel je rovněž oprávněn stanovit

priority řešení s tím, že Poskytovatel má právo odmítnout prioritní řešení, pokud řádně a ve lhůtě

*Strana 5 (celkem 13)*



dle 4.2.2 odůvodní nemožnost prioritního řešení.

4

.3.3 V případě, kdy není Helpdesk funkční, je Objednatel oprávněn Vadu, Chybu a Incident oznámit e-

mailem nebo hlásit na telefonní číslo hotline Poskytovatele s tím, že Poskytovatel poté bez

zbytečného odkladu zaznamená toto oznámení do Helpdesk, přičemž uvede, že se jedná o oznámení

dodatečné a obě strany si v Helpdesk potvrdí původní čas (e-mailového, telefonického) přijetí

oznámení.

4

4

4

4

4

.3.4 Poskytovatel má povinnost provést verifikaci, zda jde o Vadu, Chybu nebo Incident a verifikaci

kategorizace a má právo reklamovat klasifikaci Vady, Chyby nebo Incidentu stanovenou

Objednatelem. V případě, kdy Poskytovatel reklamuje klasifikaci, pak je povinen odůvodnit tuto

reklamaci a prokázat odůvodněnost překlasifikace.

.3.5 Objednatel připouští postupné řešení Vad, Chyb a Incidentů, a to tak, že z kategorie A je možné

pomocí Nouzového režimu navrženého Poskytovatelem ve sjednané době snížit kategorizaci na B

a obdobně i z B na C, takové řešení je však podmíněno souhlasem Objednatele zaznamenaným v

systému Helpdesk.

.3.6 Poskytovatel nenese odpovědnost za věcnou a obsahovou správnost dat, zadaných Koncovými

uživateli. Do času dle sjednaných SLA se nezapočítává čas potřebný na nezbytnou obnovu nebo

opravu chybných nebo nedostupných dat, pokud tuto chybovost dat nebo jejich nedostupnost

nezpůsobil Poskytovatel.

.3.7 Objednatel má povinnost ověřit vyřešení Vady, Chyby a Incidentu a v případě nesouhlasu s tímto

řešením předloží reklamaci. Tato reklamace obnovuje řešení požadavku Objednatele na odstranění

Vady, Chyby či Incidentu. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklamace

nezapočítává.

.3.8 Na způsobu řešení a eventuální změně lhůty vyřešení Vady, Chyby a Incidentu se Poskytovatel a

Objednatel mohou v konkrétním případě dohodnout jinak, vždy však zápisem v systému Helpdesku

a oprávněnými osobami obou smluvních stran.

**4.4. Způsob řešení Požadavků Objednatele:**

4.4.1 Objednatel je oprávněn zadat Poskytovateli Požadavek formou zápisu do Helpdesk oprávněnou

osobou Objednatele:

Požadavek

Doba řešení

Převzetí požadavku (reakční doba)

Písemné sdělení navrhovaného termínu a návrhu

3 pracovní dny

řešení (u požadavků na úpravu v rozsahu větším 5 pracovních dnů

než 10 hod včetně návrhu objednávky)

Odsouhlasení termínu a návrhu řešení zástupcem

zadavatele

5

pracovních dnů

Předání otestované realizace požadavku

dle odsouhlaseného termínu

4

.4.2 Poskytovatel má právo si vyžádat od Objednatele nezbytné konzultace k vysvětlení specifikace

Požadavku, na jehož základě vypracuje Poskytovatel nabídku na dílo (návrh realizace), kterou předá

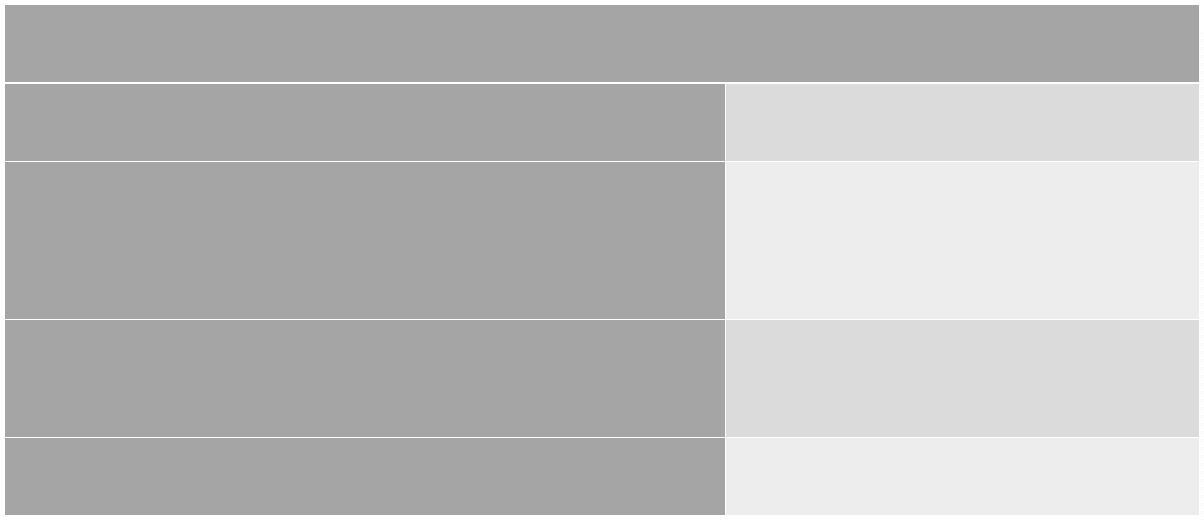
Objednateli formou zápisu do Helpdesku a která bude obsahovat zejména tyto části:

a) specifikace Požadavku,

b) popis řešení,

c) požadavky na součinnost Objednatele,

*Strana 6 (celkem 13)*



d) termín realizace,

e) způsob předání a akceptační kritéria,

f) cena realizace;

g) zadání objednávky Objednatele:

4.4.3 Objednatel předloženou nabídku posoudí a v případě souhlasu potvrdí objednávku vystavením

objednávky na dílo Poskytovateli dle nabídky a následně zápisem oprávněnou osobou v Helpdesku.

4

.4.4 Poskytovatel je povinen zahájit plnění v okamžiku potvrzení objednávky ze strany Objednatele v

systému Helpdesk. V případě, že nedojde k předání objednávky na dílo a potvrzení objednávky v

Helpdesku, pak toto nezakládá na straně Objednatele žádnou předsmluvní odpovědnost ve smyslu

občanského zákoníku.

4

4

4

.4.5 Poskytovatel zdokumentuje postup řešení a zápisem v Helpdesku provede oznámení o ukončení

řešení a vyzve Objednatele zápisem v Helpdesku k zahájení Akceptačního řízení, pokud Požadavek

podléhá akceptaci, a to v souladu s akceptačním postupem dle této Smlouvy.

.4.6 Objednatel bez zbytečného odkladu zahájí akceptační řízení, v rámci kterého zejména posoudí míru

splnění Akceptačních kritérií Požadavku v součinnosti s Poskytovatelem a existenci případných

Vad.

.4.7 V případě úspěšné akceptace oprávněná osoba Objednatele potvrdí akceptační protokol formou

zápisu v Helpdesku.

**5**

**.**

**Další práva a povinnosti smluvních stran**

**5.1. Součinnost Objednatele**

5

.1.1 Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost uvedenou v této Smlouvě.

Smluvní strany mohou další nezbytnou součinnost Objednatele sjednat v rámci řešení Požadavků

Objednatele dle čl. 4 Smlouvy.

**5.2. Povinnosti Objednatele**

5

.2.1 Objednatel se zavazuje umožnit určeným pracovníkům vzdálenou správu Informačního systému

pomocí technických prostředků a postupů určených Objednatelem., Poskytovatel dodá objednateli

jmenný seznam pracovníků poskytovatele (viz Příloha této smlouvy), kteří budou do Informačního

systému vzdáleně přistupovat, vč. rolí (tj. určení ke které části (moduly) Informačního systému mají

právo administrovat).

Poskytovatel rovněž určí odpovědnou osobu (garanta přístupových práv za Poskytovatele), který je

za stranu poskytovatele odpovědný za přidělování přístupových práv a správu a údržbu jmenného

seznamu oprávněných pracovníků (viz Příloha této smlouvy).

5.2.2 Objednatel se zavazuje umožnit vzdálené monitorování Informačního systému Poskytovatelem na

základě předem dohodnutého postupu a technického provedení.

5.2.3 Objednatel se zavazuje v rámci realizace Služeb dle této Smlouvy, že umožní vozidlům pracovníků

Poskytovatele bezplatný vjezd a parkování v areálu Objednatele.

**5.3. Bezpečnost a ochrana zdraví při práci**

5.3.1 Objednatel je povinen

a) informovat Poskytovatele a všechny pracovníky Poskytovatele o bezpečnostních rizicích v místě

plnění, které se týkají oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci;

b) informovat Poskytovatele bez zbytečného odkladu o vzniku nových bezpečnostních rizik v místě

plnění a vyvinout veškeré úsilí pro zajištění bezpečného, nezávadného a zdraví neohrožujícího

prostředí pro všechny pracovníky Poskytovatele.

5.3.2 Poskytovatel odpovídá za škody na majetku a/nebo zdraví, které vzniknou tím, že Poskytovatel

*Strana 7 (celkem 13)*



poruší povinnosti v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

**6**

**.**

**Cena a platební podmínky**

**6.1. Cena Služeb Poskytovatele**

Cena Služeb dle této Smlouvy se sjednává takto:





Cena plnění dle bodu 3.1.1. Služba údržby – 100 000,00 Kč/rok bez DPH

Cena plnění dle bodu 3.1.2 Služba podpory – 145 000,00 Kč/rok bez DPH

Daňový doklad (faktura) bude vystavena vždy ke dni počátku ročního období poskytování servisu, tj. první ke

dni účinnosti Smlouvy se splatností třicet (30) dnů. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude

obsahovat chyby, je objednatel oprávněn fakturu vrátit poskytovateli k provedení opravy, aniž by se objednatel

dostal do prodlení s placením. Lhůta splatnosti počíná běžet ode dne doručení opravené faktury.

**6.2. Cena ad-hoc požadavků**

Smluvní strany si ujednaly, že pro stanovení ceny požadavků nad rámec paušálního plnění budou používány

tyto sazby:









sazba za celodenní práci

hodinová sazba práce

cena za strávený čas na cestě

cena za ujetý kilometr

12 800,00 Kč/den bez DPH nebo

1 800,00 Kč/hod. bez DPH;

0,00 Kč/15 min. bez DPH

0,00 Kč/km bez DPH

Daňový doklad (faktura) bude vystavena nejpozději do 5. dne následujícího měsíce se splatností třicet (30)

dnů. Podkladem pro fakturaci bude servisní protokol o provedených úkonech podepsaný oprávněnými zástupci

obou smluvních stran. Tento protokol bude nedílnou součástí faktury a bez jeho připojení nebude faktura

poskytovateli proplacena. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude obsahovat chyby, je

objednatel oprávněn fakturu vrátit poskytovateli k provedení opravy, aniž by se objednatel dostal do prodlení

s placením. Lhůta splatnosti počíná běžet ode dne doručení opravené faktury.

**7**

**.**

**Odpovědnost za škodu, sankce**

**7.1. Odpovědnost za škodu**

7.1.1 Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením povinnosti dle této Smlouvy či ze zákona.

7

.1.2 Smluvní strany se zprostí povinnosti k náhradě škody, zabránila-li jim ve splnění povinností z této

Smlouvy dočasně nebo trvale mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá

nezávisle na jejich vůli (§ 2913 občanského zákoníku); nastane-li taková překážka, je smluvní

strana povinna toto bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé ze smluvních stran, stejně tak

jako její odpadnutí.

**7.2. Smluvní pokuty**

7

.2.1 Poskytovatel se zavazuje pravidelně čtvrtletně vyhodnocovat kvalitu poskytovaných služeb

porovnáním dohodnutého a skutečného termínu řešení vad, chyb, incidentů a požadavků a

seznamovat s výsledky takového vyhodnocení Objednatele. V případě neplnění této metriky bude

Objednatel požadovat:

a) Neplnění termínu řešení u více jak 10% požadavků – sleva 10% z ceny služby za dané čtvrtletí;

b) Neplnění termínu řešení u více než 20% požadavků – sleva 20% z ceny služby za dané čtvrtletí;

c) Neplnění termínu řešení u více než 50% požadavků – sleva 50% z ceny služby za dané čtvrtletí.

*Strana 8 (celkem 13)*



**8**

**.**

**Doba trvání a účinnost Smlouvy**

**8.1. Doba trvání Smlouvy**

8.1.1 Tato Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu 4 let od účinnosti této smlouvy.

8.1.2. Tato Smlouva zaniká:

a. písemnou dohodou smluvních stran;

b. výpovědí bez udání důvodu s 1 měsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet prvním dnem měsíce

následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně nebo

c. odstoupením od Smlouvy v případech stanovených zákonem.

**9**

**.**

**Závěrečná ustanovení**

9

9

9

.1. Smluvní strany si dohodly, že vztah vzniklý ze Smlouvy se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb.,

občanského zákoníku.

.2. Smluvní strany se dohodly, že spory z této Smlouvy, které se nepodařilo odstranit vzájemným jednáním,

předloží k rozhodnutí věcně příslušnému soudu.

.3. Tato Smlouva je vyhotovená ve 3 vyhotoveních, všech s platností originálu, z nichž 2 exempláře obdrží

objednatel a jeden exemplář obdrží poskytovatel. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze

po dohodě stran formou písemných dodatků, popř. jiným postupem dle Smlouvy.

9

.4. V případě, že v Licenční smlouvě jsou sjednána práva a povinnosti Poskytovatele nebo Objednatele

odlišně od této Smlouvy (např. povinnosti součinnosti ze strany Objednatele, výluky a omezení

odpovědnosti Poskytovatele), má přednost obsah této Smlouvy a práva a povinnosti v této Smlouvě

uvedené.

9

.5. Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno výslovně jinak, nepřihlíží se v právních vztazích založených

touto Smlouvou k jakýmkoliv zvyklostem a zavedené praxi stran, ani k obchodním zvyklostem a rovněž

se při výkladu této Smlouvy nepřihlíží k předchozí ústní, písemné či elektronické komunikaci, která

proběhla před uzavřením této Smlouvy.

9

.6. Smluvní strany si dohodly, že ani jedna strana není oprávněna postoupit Smlouvu, tzn. převést jako

postupitel svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě, a to bez písemného souhlasu

druhé smluvní strany.

9

.7. V případě, že by některé ustanovení Smlouvy bylo nebo se v budoucnu stalo z jakýchkoliv důvodů

neplatné, nezpůsobuje neplatnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní stany se zavazují bezodkladně

nahradit po vzájemné dohodě toto ustanovení jiným, odpovídajícím svým obsahem účelu zrušeného

ustanovení.

9

.8. V případě, že se na tuto smlouvu vztahuje povinnost uveřejnění v Registru smluv, Objednatel

bezodkladně po uzavření této smlouvy odešle smlouvu k řádnému uveřejnění do registru vedeného MV

ČR. O uveřejnění smlouvy bude druhá smluvní strana informována prostřednictvím datové schránky,

kdy obdrží zprávu o zveřejnění přímo z Registru smluv. Tato smlouva nabývá platnosti okamžikem

jejího podepsání poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv.

Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani 90 den od jejího uzavření, je

následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení.

*Strana 9 (celkem 13)*



9.9. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po

vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně.

Přílohy: Příloha č. 1 Evidenční list Podpora a údržba QI

V Brně dne 10.01.2024

V Brně dne dle el. podpisu

1

6:48:22 +01'00'

…

………………………………..

Objednatel

……………………

Poskytovatel

*Strana 10 (celkem 13)*

**Příloha č. 3 Evidenční list Podpora a údržba QI**

**VZMR 52/2023 Podpora a údržba QI**

**EVIDENČNÍ LIST LICENČNÍCH MODULŮ**

Kód **obchodní jednotky**

**Název obchodní jednotky**

**Počet licencí**

1

.C02.007.00

.D04.001.00

.D04.002.00

.D04.004.01

.D01.001.00

.D01.002.00

.D01.006.00

.D01.003.00

.A03.003.00

.D01.010.00

.D01.004.01

.D01.012.00

.C02.015.00

.C02.008.00

.C02.017.00

.C01.004.00

.C02.019.00

.C02.002.00

.C01.003.00

.C01.005.00

.C01.002.00

.C02.005.00

.C05.001.00

Nabídky vydané

1

6

1

1

4

5

3

4

1

1

2

2

5

2

4

2

1

1

2

1

1

1

5

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

Podvojné účetnictví

Definovatelné účetní sestavy

Definovatelný výkaz cash flow (CZ)

Finance

Závazky

Pokladny

Správa bankovních účtů

Komunikace s finančními institucemi

Tvorba upomínek a penalizací

DPH (CZ)

Odsouhlasení závazků

Objednávky vydané

Objednávky přijaté

Automatická tvorba objednávek vydaných

Obchodní případy

Rezervace a blokace zboží

Ceníky a slevy

Obchodní partneři

Evidence požadavků obchodních partnerů

Direct mail

Dodavatelské katalogy zboží

Sklady

*Strana 11 (celkem 13)*



1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

.C02.023.00

.C02.024.00

.005.008.00

.C05.006.00

.B01.001.00

.B01.005.00

.D03.001.00

.D03.002.00

.D03.005.00

.D03.004.00

.D03.006.00

.D03.010.00

.A01.002.00

.D03.015.00

.A02.002.00

.C02.001.00

.A01.003.00

.D04.007.00

.B01.002.00

.D01.020.01

.A02.004.00

.D03.003.00

.D03.007.00

.C02.010.00

.C02.016.00

.C02.014.00

.C05.009.00

.D01.005.00

Evidence zápůjček

1

1

1

2

2

1

2

2

1

1

1

1

1

1

20

6

1

1

1

1

1

2

1

1

1

1

1

2

Reklamace a záruky

Tisk štítků s čárovým kódem

Konsignační sklady

Osoby

Ochranné a pracovní pomůcky

Základní majetek

Základní majetek krátkodobý

Výpočet odpisů

Účtování majetku

Základní inventarizace

Rozšířená inventarizace

Modifikace vzhledu formulářů

Obecný číselník SKP

Přístup uživatele k aplikačnímu serveru

Základní prodej a nákup

Modifikace vzhledu tisků

Rozpočty

Organizační a řídicí struktura

Import kurzového lístku (CZ)

Přístupová práva

Základní majetek dlouhodobý

Umístění majetku

Rámcové objednávky přijaté

Rámcové objednávky vydané

Nabídky přijaté

Rozlišovací atributy u zboží

Zápočty pohledávek a závazků

*Strana 12 (celkem 13)*



1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

.C05.002.00

.C01.006.00

.C05.004.00

.C02.018.00

.C02.012.00

.D03.008.00

.D04.006.00

.D01.016.00

.A03.007.00

.D04.009.01

Skladové pozice

1

1

1

5

5

1

1

1

1

Platební morálka odběratelů

Hromadné akce se skladovými doklady

Nákupní smlouvy

Interní objednávky přijaté a vydané

Hromadné změny majetku

Rozpouštění a přeúčtování nákladů

Opravné položky a odpisy pohledávek

České banky

Účetnictví pro neziskové a příspěvkové

organizace (CZ)

1

2

4

1

1

.B05.002.00

.C05.003.00

Správa dokumentů

Automatická tvorba skladových dokladů

*Strana 13 (celkem 13)*

