

Smlouva o údržbě (dále také jako „Smlouva“)

č. smlouvy Dodavatele: SM024009

č. smlouvy Odběratele: SM00269

Popron Systems a.s.

IČO: 61855162, DIČ: CZ61855162

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

Zastoupená: XXX, předsedou správní rady, XXX, členem správní rady

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

Bankovní spojení: XXX

Číslo účtu: XXX, směrový kód banky XXX

dále jen „Dodavatel“

a

Vodárenská společnost Tábořsko s.r.o.

Sídlo: Tábor, Kosova 2894, PSČ 390 02

IČ: 26069539

DIČ: CZ26069539

Jednatel: XXX – ředitelem společnosti

zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích
oddíl C., vložka 12029

dále jen „Odběratel“

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Dodavatel provedl na základě uzavřené Licenční a migrační smlouvy č.SM 00268, č. SM024010, ze dne 13.5.2024 (dále také jako „Licenční a migrační smlouva“) pro Odběratele migraci, tj. dodávku licence HELIOS Nephrite, a služeb souvisejících s migrací, tj. s uvedením HELIOS Nephrite do Rutinního provozu.
- 1.2. Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele po dobu platnosti a za podmínek stanovených v této Smlouvě poskytovat Odběrateli pro licence uvedené ve článku č. 1.1 (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“).
- 1.3. Údržba Informačního systému a Služby podpory dle této Smlouvy zahrnují ty moduly Informačního systému, které jsou uvedené v **Příloze č. 1** této Smlouvy. 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 k této Smlouvě.
- 1.4. Předmětem této Smlouvy ze strany Odběratele je za podmínek stanovených touto Smlouvou závazek zaplatit za předmětnou činnost Dodavateli dohodnutou cenu.

2. Údržba Informačního systému

2.1. Údržba Informačního systému zahrnuje:

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

3. Služby podpory

3.1. Služby podpory jsou pro potřeby této Smlouvy rozděleny na standardní a nadstandardní. Služby podpory jsou dále vymezeny formou, kterou je možné tuto službu poskytnout (viz odst. 3.5 této Smlouvy – Formy poskytování služeb). Tato forma je u každé služby uvedena výčtem v závorce.

3.2. Standardní Služby podpory užívání Informačního systému zahrnují:

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

3.3. Standardní Služby podpory užívání Informačního systému nezahrnují zejména:

- a) Odstraňování chyb parametrizace funkcionality Informačního systému provedené pracovníky Odběratele.
- b) Opravy dat v Informačním systému Odběratele v případě, že byly způsobeny chováním pracovníků Odběratele.
- 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 Odběratele.
- f) Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty Informačního systému Odběratele.

3.4. Služby uvedené v předchozím odstavci 3.3 této Smlouvy je možné řešit nad rámec této Smlouvy, a to po předchozí dohodě a na základě objednávky či samostatné smlouvy a zaplacení dohodnuté ceny Odběratelem.

3.5. Formy poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému:

- a) Extranet Dodavatele (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 Dodavatele vzdáleným připojením do Informačního systému
- e) Odpověď na písemný elektronický dotaz
- f) Školení Uživatelů Informačního systému Odběratele
- g) Předání písemných podkladů v papírové nebo elektronické formě nebo ve formě elektronických souborů spolu s popisem jejich použití.

4. Práva a povinnosti Dodavatele

4.1. Dodavatel se zavazuje, v rozsahu a za podmínek dle platných smluvních vztahů s Odběratelem, poskytovat Odběrateli Údržbu Informačního systému a Služby podpory v souladu s popisem a podmínkami služby uvedenými v této Smlouvě.

4.2. Dodavatel se zavazuje Informační systém aktualizovat v závislosti na legislativních změnách a v rozsahu dopadu těchto změn na algoritmy použité v Informační 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 Dodavatel zavazuje dodat popis jeho změn. Pro případ pochybností bere Odběratel na vědomí, že nárok na bezplatnou aktualizaci Informačního systému při změně legislativy vzniká Odběrateli při kumulativním splnění následujících tří (3) podmínek:

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

V případě, že nebudou kumulativně splněny všechny tyto podmínky, je Odběratel povinen za takovouto Aktualizaci (plnění) uhradit Dodavateli cenu uvedenou v Ceníku služeb, který tvoří **Přílohu č. 1** této Smlouvy. Pro takový případ si Dodavatel písemně vyžádá od Odběratele souhlas se zahájením prací na předmětné zpoplatněné Aktualizaci. Spolu s žádostí o souhlas mu zašle kvalifikovaný odhad nákladů (typicky v člověkohodinách). V případě, že Odběratel neudělí Dodavateli 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 Dodavatel není povinen poskytovat službu Aktualizace k těm částem Informačního systému (vč. Dovývojů), ke kterým Odběratel 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 Odběratele, stejně tak i jakékoliv dodatečné zákaznické úpravy nad rámec sjednaných služeb.

4.3. Dodavatel se zavazuje:

- 4.3.1. dodržovat vnitřní bezpečnostní a jiné předpisy Odběratele, resp. subjektů, u nichž poskytování služeb probíhá, pokud s takovými vnitřními předpisy byl Dodavatel řádně seznámen;
- 4.3.2. vykonávat svá práva a povinnosti dle této Smlouvy prostřednictvím dostatečného počtu pracovníků, kteří budou tvořit Realizační tým a budou disponovat dostatečnou kvalifikací;
- 4.3.3. při provádění služeb neporušit, neomezit ani neohrozit činnost a oprávněné zájmy Odběratele.

5. Práva a povinnosti Odběratele

- 5.1. Odběratel má právo užívat dodaný Informační systém v rozsahu dohodnutém touto Smlouvou, v souladu s licenčním ujednáním.
- 5.2. Odběratel se zavazuje v důsledku vývoje programových prostředků aktualizovat parametry svého technického vybavení a používaných softwarových platform tak, aby vyhovovaly Technologickým nárokům Informačního systému a Podporovaným platformám, to vše za předpokladu poskytnutí součinnosti ze strany Dodavatele.
- 5.3. Odběratel se zavazuje za poskytnuté plnění řádně a včas zaplatit. Povinnost úhrady je splněna dnem připsání na účet Dodavatele.
- 5.4. Odběratel se zavazuje bez zbytečného prodlení písemně oznámit Dodavateli případné změny údajů o Odběrateli a jeho pracovnících, které jsou potřebné pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 5.5. Za účelem diagnostiky Chyb a/nebo poskytování Služeb podpory a Údržby Informačního systému umožní Odběratel pracovníkům Dodavatele vzdálené připojení do svého Informačního systému podle specifikace Dodavatele. V případě, že Odběratel 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. Dodavatel v takovém případě neodpovídá za žádnou újmu vzniklou Odběrateli z důvodu neumožnění vzdáleného připojení.
- 5.6. Odběratel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Produkční prostředí. Aktuálním stavem se rozumí nasazení posledního vydaného Povinného patche v Produkčním prostředí Odběratele. Při nenasazení Povinného patche do Produkčního prostředí nejpozději do šesti (6) měsíců od jeho vydání neručí Dodavatel

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.

5.7. Odběratel se zavazuje při uplatnění změn v Informačním systému formou Patche, Povinného patche, Hotpache, Quickbuildu nebo Upgrade postupovat v souladu s Metodikou uplatnění změn v Informačním systému do Produkčního prostředí uvedenou v Provozních podmínkách.

5.8. Odběratel 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 Odběratele.

5.9. Odběratel se zavazuje:

5.9.1. respektovat podmínky užití Informačního systému stanovené v Dokumentaci a této Smlouvě;

5.9.2. zajistit správu Informačního systému výhradně Správcem Informačního systému vyškoleným Dodavatelem nebo některým z certifikovaných Partnerů Koncového Dodavatele;

5.9.3. v případě zajištění správy Informačního systému Správcem Informačního systému se Odběratel zavazuje zajistit pro tuto roli osobu s příslušnou kvalifikací, která je specifikována v Provozních podmínkách;

5.9.4. zajistit, s cílem eliminovat vznik Chyb, aby byl Informační systém obsluhován pracovníky, kteří k tomu byli vyškoleni Dodavatelem v rozsahu shodném s obsahem Analýzy požadavků a souvisejícími dokumenty;

5.9.5. provozovat Informační systém v Produkčním prostředí, které odpovídá Technologickým nárokům Informačního systému;

5.9.6. provozovat vnitřní systém podpory Koncových uživatelů Informačního systému (HelpDesk), jehož výstupy jsou podkladem pro poskytování služeb Dodavatelem;

5.9.7. zpracovat vnitřní metodické postupy pro používání Informačního systému a tyto postupy udržovat v souladu se skutečností a uplatňovat je při užívání Informačního systému;

5.9.8. 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;

5.9.9. umožnit Dodavateli vzdálené připojení do 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 Odběratel neumožní, uhradí Dodavateli náklady spojené s touto činností prováděnou v prostorách Odběratele dle aktuálního Ceníku služeb (doprava a čas na cestě);

5.9.10. zajistit instalaci a provoz technické infrastruktury potřebné pro provoz a Implementaci Informačního systému, a to v rozsahu dle této Smlouvy;

- 5.9.11. vyčlenit dostatečný počet pracovníků, disponujících příslušnou kvalifikací, kteří budou tvořit Realizační tým dle potřeb této Smlouvy a vytvořit těmto pracovníkům podmínky pro stanovenou součinnost s Dodavatelem;
- 5.9.12. předat Dodavateli na jeho vyžádání dokumentaci či jiné informace nutné pro plnění závazků Dodavatele vyplývajících z této Smlouvy, Dodavatel není povinen využívat pro splnění svých závazků jiných údajů, než které mu Odběratel poskytne;
- 5.9.13. umožnit v nezbytném rozsahu vstup pracovníkům Dodavatele, 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 Odběratele, 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 Odběratele;
- 5.9.14. zajistit provoz technických prostředků třetích stran, pokud to pro plnění předmětu této Smlouvy je nutné;
- 5.9.15. zajistit vhodnou učebnu vybavenou pracovními stanicemi připojenými k serveru s Informačním systémem, určenými pro školení odborného personálu Odběratele a pro konfiguraci Informačního systému, a to nejméně v počtu stanoveném Projektovou dokumentací;
- 5.10. V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti uvedené v tomto článku není Dodavatel v prodlení s plněním svých závazků. V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti uvedené v tomto článku, na které byl Odběratel Dodavatelem prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je pak Dodavatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
- 5.11. Odběratel je povinen udržovat po celou dobu platnosti a účinnosti Smlouvy emailovou adresu uvedenou **Příloze č. 3**, či v případě její změny Dodavateli prokazatelně sdělit novou emailovou adresu. Na tuto emailovou adresu budou Dodavateli 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 Odběratele se příslušné informační povinnosti Dodavatele považují za splněné odesláním na emailovou adresu Odběratele uvedenou v této Smlouvě (resp. na naposledy sdělenou emailovou adresu).
- 5.12. Dodavatel neručí za bezpečnost dat a neodpovídá za Chyby, které nevzniknou jeho zásahem nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Odběratele, pokud Dodavatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.
- 5.13. Dodavatel neodpovídá za Chyby, které byly způsobeny použitím informací předaných mu Odběratelem a Dodavatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.
- 5.14. Chyby, které vzniknou z důvodů výhradně ležících na straně Odběratele, odstraní Dodavatel v přiměřené či Smluvními stranami sjednané lhůtě na náklady Odběratele dle příslušného Ceníku služeb Dodavatele.

6. Součinnost Odběratele a Dodavatele

- 6.1. Jména odpovědných osob Dodavatele a Odběratele jsou uvedena v **Příloze č. 3** této Smlouvy.
- 6.2. 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.
- 6.3. V zájmu optimálního plnění příslušné 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.
- 6.4. Odběratel aktivně poskytne během plnění příslušné Smlouvy potřebnou součinnost v rozsahu předmětu plnění. V případě, že Odběratel poruší stanovenou povinnost součinnosti po dobu delší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, počítaných ode dne, kdy o tom byl Odběratel vyrozuměn, je Dodavatel 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 Odběratele dle tohoto článku, na které byl Odběratel Dodavatel prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je Dodavatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.

7. Subdodavatelé, Obecné nařízení GDPR

- 7.1. Odběratel bere na vědomí, že plnění dle této Smlouvy nebo jeho část může být ze strany Dodavatele poskytováno prostřednictvím subdodavatele. Dodavatel je vůči Odběrateli zodpovědný za plnění uvedených povinností (včetně zpracování osobních údajů) subdodavatelem, jako by tak činil sám.
- 7.2. 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 Odběratelem výlučně pro účely plnění předmětu této Smlouvy.

Název	IČO	Sídlo
Asseco Solutions,a.s.	64949541	Zelený pruh 1560/99, Praha 140 02

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

8. Komunikace smluvních stran

- 8.1. 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.

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

8.2.1. *osobně oproti potvrzení o převzetí;*

8.2.2. *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;

8.2.3. *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;

8.2.4. *prostřednictvím Extranetu Dodavatele.*

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

9. Ochrana důvěrných informací

9.1. Při plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy může dojít mezi Odběratelem a Dodavatelem 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 příslušné Smlouvy. Poskytnuté informace budou použity pouze k plnění závazků Smluvních stran podle podmínek této Smlouvy.

9.2. 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:

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

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

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

9.2.4. 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,

- 9.2.5.bankám financujícím Odběratele a/nebo Klíčového obchodního partnera,
- 9.2.6.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,
- 9.2.7.Dodavatelem či Odběratelem svému vlastníkov, které má za povinnost sdělovat formou reportingu o chodu společnosti.
- 9.3. 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 100 000,- Kč (slovy jedno sto tisíc korun 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.
- 9.4. Jakékoli veřejné oznámení či prohlášení v souvislosti s touto Smlouvou nebo plněními poskytovanými na základě smluvních vztahů mezi Dodavatelem a Odběratelem 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 migrace HELIOS Nephrite u Odběratele, 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 100 000,- Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých), kterou je porušující strana povinna uhradit do čtrnácti (14) kalendářních od doručení příslušné výzvy.
- 9.5. Za podmínek stanovených v tomto článku a dále za podmínky, že tím nebudou dotčena práva a oprávněné zájmy Odběratele, dává Odběratel Dodavateli souhlas k tomu, aby Dodavatel uváděl ve svých tiskových materiálech a při propagaci obchodní firmu Odběratele jako referenci.
- 9.6. 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.

10. Cena a platební podmínky

- 10.1. Smluvní strany sjednávají, že cena za Údržbu Informačního systému dle odst. 2.1 této smlouvy a cena za poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému v rozsahu standardních služeb dle odst. 3.1 za je tvořena cenou uvedenou v **Příloze č. 1** této Smlouvy, která představuje 20% z celkové ceny Licencí a dovořů implementovaných v Produkčním prostředí Odběratele a je hrazena měsíčně na základě faktury vystavené Dodavatelem vždy na začátku kalendářního měsíce, ve kterém budou služby poskytovány.
- 10.1. Odběratel si může objednat podle potřeby služby nad rámec této Smlouvy. Cena za poskytování služeb nad rámec této Smlouvy je kalkulována Dodavatelem při použití sazeb uvedených v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
- 10.2. Cena za služby nad rámec této Smlouvy je hrazena vždy měsíčně po poskytnutí služeb na základě potvrzených a realizovaných objednávek nebo potvrzených

pracovních listů Dodavatele.

- 10.3. K cenám uvedeným v této Smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
- 10.4. *Splatnost.* Smluvní strany sjednávají splatnost faktur na 21 dní ode dne jejich vystavení.
- 10.5. *Způsob provádění plateb.* Veškeré platby podle této Smlouvy se budou provádět bezhotovostním převodem na příslušný účet Dodavatele.
- 10.6. *Okamžik splnění peněžitého závazku.* V případě plnění peněžitého závazku podle této Smlouvy je takový závazek splněn okamžikem připsání příslušné platby na účet oprávněné Smluvní strany.
- 10.7. *Úrok z prodlení.* Pro případ prodlení s plněním peněžitého závazku podle této Smlouvy je stanoven úrok z prodlení ve výši 0,06 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 10.8. *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 vstab@vstab.cz, elektronická faktura bude ve formátu *.pdf (Portable Document Format) a maximální velikost emailové zprávy včetně přílohy nebude větší než 3MB.
- 10.9. Odběratel má právo reklamovat vystavenou fakturu výhradně v termínu její splatnosti. Reklamáce po tomto termínu bude považována za neoprávněnou. Dnem doručení daňového dokladu Dodavateli s oznámením jeho chyb se přerušuje doba splatnosti a nová doba splatnosti se prodlužuje o dobu, po kterou byla Reklamáce řešena.
- 10.10. Dodavatel je oprávněn jednostranně pozastavit plnění svých smluvních povinností v případě, že bude Odběratel v prodlení s úhradou jakékoliv dlužné částky vůči Dodavateli déle než třicet (30) kalendářních dnů po lhůtě splatnosti. Dodavatel 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) Odběratelem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 10.11. *Změna Ceníku služeb* (neuplatní se na již objednané služby a na poplatky za poskytování Údržby a Služeb podpory užívání Informačního systému): Dodavatel má právo aktualizovat pro daný kalendářní rok Ceník služeb. O změně Ceníku služeb je Dodavatel povinen informovat Odběratele nejméně třicet (30) kalendářních dnů předem na emailovou adresu Odběratele uvedenou v **Příloze č. 3 Smlouvy**. Odběratel 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 Dodavateli. Odmítnutí změn Ceníku služeb a výpověď Smlouvy musí být Dodavateli doručeny Odběratelem nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů před navrhovaným dnem účinnosti, jinak se k odmítnutí a výpovědi nepřihlíží. V případě, že Odběratel doručí Dodavateli v uvedené lhůtě pouze samostatné odmítnutí změn Ceníku služeb bez příslušné výpovědi Smlouvy, k takovému odmítnutí se nepřihlíží a Odběratel je povinen hradit za poskytované plnění cenu uvedenou ve změněném Ceníku služeb.
- 10.12. Dodavatel je oprávněn jednou v průběhu každého kalendářního roku jednostranně upravit poplatek za poskytování Údržby a Služeb podpory užívání Informačního systému uvedený ve Smlouvě v rozsahu míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem. Ceny upravené Dodavatelem podle tohoto odstavce budou platné počínaje měsícem, ve kterém byla jejich úprava prokazatelně (písemně nebo elektronicky) oznámena Odběrateli. Ceny podle tohoto odstavce lze poprvé uplatnit v průběhu kalendářního roku následujícího

- po kalendářním roce, ve kterém příslušná Smlouva nabyla účinnost.
- 10.13. Cena nezahrnuje vedlejší náklady spojené s předmětem plnění (např. ubytování, dopravu apod.), pokud nebylo příslušnou Smlouvou stanoveno jinak. Tyto účelně vynaložené náklady budou fakturovány zvlášť na základě výkazů schválených Odběratelem a představují samostatný nárok Dodavatele.
Odběratel souhlasí s tím, že Dodavatel je oprávněn započíst splatnou peněžitou pohledávku Dodavatele za Odběratelem proti jakékoli peněžitě pohledávce Odběratele za Dodavatelem bez ohledu na právní vztah, ze kterého vyplývá. Odběratel souhlasí s tím, že Dodavatel je oprávněn započíst své pohledávky i proti takovým pohledávkám Odběratele, které nejsou dosud splatné, které nelze postihnout výkonem rozhodnutí, které nelze uplatnit před soudem anebo které jsou promlčené.
- 10.14. Dodavatel souhlasí s tím, že Odběratel je oprávněn započíst splatnou peněžitou pohledávku Odběratele za Dodavatelem proti jakékoli peněžitě pohledávce Dodavatele za Odběratelem bez ohledu na právní vztah, ze kterého vyplývá. Dodavatel souhlasí s tím, že Odběratel je oprávněn započíst své pohledávky i proti takovým pohledávkám Dodavatele, které nejsou dosud splatné, které nelze postihnout výkonem rozhodnutí, které nelze uplatnit před soudem anebo které jsou promlčené.
- 10.15. Bez předchozího výslovného písemného souhlasu Dodavatele není Odběratel oprávněn postoupit (včetně zajišťovacího postoupení pohledávky či práva) nebo zastavit své pohledávky za Dodavatelem, případně postoupit Smlouvu nebo její část nebo práva a povinnosti z ní vyplývající.
- 10.16. Dodavatel si vyhrazuje právo požadovat po Odběrateli případnou zálohu, neodvolatelný akreditiv nebo jinou formu přijatelné záruky v případě, že Odběratelův finanční stav nebo jeho platební historie se stane nepřijatelnou pro Dodavatele.
- 10.17. Odběratel souhlasí s tím, aby Dodavatel získal informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti (zejména informace o povaze a rozsahu případného porušení dřívějších závazků) nutné k posouzení návrhu na uzavření Smlouvy.
- 10.18. Všude tam, kde to neodporuje právním předpisům, Odběratel souhlasí s tím, že veškerá práva a pohledávky Dodavatele za Odběratelem se promlčují ve lhůtě patnácti (15) let, a tam, kde se pro daný právní vztah použije právní úprava platná před účinností rekodifikovaného Občanského zákoníku (tedy před datem 1. 1. 2014), ve lhůtě deseti (10) let ode dne, kdy mohla být Dodavatelem vykonána/uplatněna poprvé.
- 10.19. V případě, že správce daně rozhodl, že Dodavatel je nespolehlivý plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění (dále jen „ZDPH“) nebo Dodavatel uvedl na daňovém dokladu sloužícím jako podklad pro bezhotovostní úhradu jiný bankovní účet, než zveřejněný správcem daně dle ustanovení § 98 ZDPH, je Odběratel oprávněn provést úhradu svého dluhu dle této Smlouvy pouze ve výši částky základu daně bez DPH.

11. Zákaz vzájemné konkurence

- 11.1. *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.

11.2. *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 kterýkoli ze Smluvních stran jako samostatná osoba poskytovat plnění ve prospěch opačné Smluvní strany, se sjednává smluvní pokuta ve výši 250.000,- 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 Smlouvy kteroukoli ze Smluvních stran. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

12. Trvání a ukončení smlouvy

12.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

12.2. Smlouva mezi Odběratelem a Dodavatelem může zaniknout:

12.2.1. Odstoupením Smluvní strany od této 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 Odběratele vůči Dodavateli se stávají splatnými první pracovní den následující po doručení oznámení o odstoupení Odběrateli, neuvede-li Dodavatel pozdější termín. Úhrady za již poskytnutá plnění dle této Smlouvy Dodavatel po odstoupení nevrací, a to včetně úhrad za poskytnuté podlicence.

12.2.2. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:

- a) prodlení Odběratele s plněním jeho nepeněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Dodavatel na takovéto porušování smluvních povinností Odběratele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Odběratel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.
- b) neposkytování součinnosti během Implementace, ačkoliv k tomu byl Odběratel prokazatelně (písemně nebo elektronicky) vyzván a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů. Nadto se sjednává, že v případě opakovaného (tj. třetího a každého dalšího) neposkytnutí součinnosti již není Dodavatel povinen Odběrateli tuto dodatečnou lhůtu k nápravě poskytnout;
- c) prodlení Dodavatele s plněním jeho nepeněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Odběratel na takovéto porušování smluvních povinností Dodavatele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Dodavatel nezjednal

nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů;

- d) prodlení Odběratele s plněním jeho nepeněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Dodavatel na takovéto porušování smluvních povinností Odběratele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Odběratel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.

12.3. Výpověďí 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.

12.4. Dohodou smluvních stran.

13. Zpracování údajů

13.1. Zpracování osobních údajů:

13.1.1. 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. ZZOÚ, budou s těmito osobními údaji (nad rámec povinnosti zachování mlčenlivosti dle čl. 9 této Smlouvy) nakládat v souladu se všemi požadavky českého právního řádu na jejich ochranu, a to zejména s ohledem na požadavky ZZOÚ a Obecného nařízení GDPR.

13.1.2. 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.

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

13.2. Zpracování jiných než osobních údajů:

13.2.1. Odběratel souhlasí s uváděním názvu své obchodní společnosti v tiskových materiálech a při propagačních akcích Dodavatele.

13.2.2. Odběratel uděluje Dodavateli souhlas ke shromažďování údajů získaných ze serverů a stanic Odběratele za účelem zjištění programového vybavení Odběratele. Tyto údaje nebudou poskytnuty třetím stranám.

14. Rozhodné právo a řešení sporů

- 14.1. Tato Smlouva se řídí právem České republiky s vyloučením kolizních norem, které by odkazovaly na užití cizího práva.
- 14.2. V případě jakéhokoli sporu mezi smluvními stranami vzniklého v souvislosti s touto 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.
- 14.3. Pro případ rozhodování sporu mezi smluvními stranami prostřednictvím soudů České republiky, se Smluvní strany dle § 89a občanského soudního řádu dohodly na místní příslušnosti věcně příslušného soudu dle sídla Dodavatele, jako soudu prvního stupně.

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1. Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti uveřejněním v registru smluv.
- 15.2. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazykovém znění. Každá ze Smluvních stran obdrží vždy po jednom stejnopisu.
- 15.3. Dodavatel bere na vědomí, že Odběratel je povinen zajistit zveřejnění této Smlouvy podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv (dále jen „Registr smluv“) s tím, že uveřejnění v Registru smluv zajistí Odběratel.
- 15.4. Přílohy, které jsou uvedeny v textu této Smlouvy a na něž tato Smlouva odkazuje, jsou její nedílnou součástí.
- 15.5. Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že veškerá ustanovení a podmínky této Smlouvy o údržbě 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 13.5.2024

Za Dodavatele:

Popron Systems a.s.

V Táboře dne 13.5.2024

Za Odběratele:

Vodárenská společnost Tábořsko s.r.o.

.....
XXX

předseda správní rady

.....
XXX

ředitel společnosti

.....
XXX

člen správní rady

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

Výpočet Údržby a Služeb podpory Informačního systému

Položka	Cena pro výpočet Údržby	Výše Údržby (%)	Výše Údržby roční (Kč)	Výše Údržby měsíční (Kč)
Licence HELIOS Nephrite	612 233 Kč	20%	122 446,60 Kč	10 203,88 Kč
Celkové součty podpory			122 446,60 Kč	10 203,88 Kč
Celkové součty podpory po zaokrouhlení			122 448,00 Kč	10 204,00 Kč

Č.	Název společnosti	IČ	Sídlo	Site ID
1	Vodárenská společnost Táborsko s.r.o.	26069539	Tábor, Kosova 2894 PSČ 390 02	260695001 260695002

LICENCE HELIOS Nephrite v Údržbě
HELIOS Nephrite Standard + Konkurenční uživatelé 4ks HELIOS Nephrite Obchodní sklad HELIOS Nephrite Zakázka HELIOS Nephrite HR HELIOS Nephrite Zveřejňování smluv HELIOS Nephrite Balíček na cesty Migrační balíček HELIOS Green-HELIOS Nephrite
HELIOS Nephrite Technický informační systém (TINOS):
Počet vodovodních přípojek / odběrných míst: 7 562
Technická evidence Plánování Havarijní management

Ceník služeb

Typ služby	Měrná jednotka	CENA
Konzultace k implementovanému rozsahu IS HELIOS Nephrite	hodina	1 900,- Kč
Školení uživatelů IS HELIOS Nephrite	hodina / lektor	1 900,- Kč
Projektové práce	hodina	1 900,- Kč
Metodické a analytické práce	hodina	1 900,- Kč
Testovací práce	hodina	1 900,- Kč
Programátorské práce	hodina	1 900,- Kč
Oprava chyb způsobených uživatelem	hodina	1 900,- Kč
Příplatek – víkendy, svátky, mimo pracovní dobu	+50% hodinové sazby	2 850,- Kč
Výjezd	Paušál	2 000,- Kč
Čas na cestě – výjezd plánovaný	Hodina	0,- Kč
Pohotovost	hodina	500,- Kč
Ubytování	položka	0,- Kč

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 Odběratele. Odběratel 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	- 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	- 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 pomoci procesu Tiket	Hotline Hlášení pomoci 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 Dodavatelem prostřednictvím telefonu nebo e-mailu a je zaměřená na řešení provozních problémů a pomoc při užívání Informačního systému Odběratelem.
- 2.2. **Řešení Reklamací** – Vyřešení Oprávněných reklamací formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami.
- 2.3. **Zpracování Požadavků** – Ostatní požadavky Odběratele vyplývající z provozu Informačního systému poskytuje Dodavatel 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 Odběratele kontaktuje telefonický Hotline Dodavatele a popíše svůj problém s užíváním Informačního systému.
- 3.3. Kontaktní osoba Dodavatele provede ve spolupráci s Odběratelem 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 Odběratel svůj problém a Dodavatel 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 Dodavatele zápis, který dále slouží pro interní potřeby Dodavatele. V případě, že výsledkem řešení problému je návrh na poskytnutí školení či jiné služby nad rámec platné Smlouvy, informuje o této skutečnosti Dodavatel kontaktní osobu Odběratele. 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 obehití 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 obehit 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 Odběratele na rozvoj Informačního systému.
- 3.8. **V případě, že služba poskytovaná Odběrateli v rámci Hotline přesahuje rámec této služby, je možné pokračovat až po vzájemné dohodě kontaktní osoby Odběratele s Dodavatelem o dalším postupu a o fakturaci poskytnuté konzultace/služby. Pokud Dodavatel řeší Odběratelem hlášenou Chybu a následně je prokázána chyba Uživatele, je Dodavatel oprávněn čas strávený dohledáním příčiny a řešením Odběrateli fakturovat podle platné Smlouvy.**
- 3.9. **Odběratel bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn odmítnout poskytování služby Hotline v případě existence jakékoliv s platné pohledávky Dodavatele za Odběratelem starší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.**

4. ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

- 4.1. Provozní podmínky určují postup při vyřizování Reklamací od uplatnění Reklamací, přes její vyhodnocení, informování Odběratele až po vlastní vyřešení a odstranění Reklamovatelné Chyby Dodavatelem.
- 4.2. Dodavatel 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 Odběratel 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 Dodavatelem nebo některým z certifikovaných Partnerů Výrobce;
 - 4.3.4. v případě zajištění správy Informačního systému Správcem Informačního systému se Odběratel 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 Dodavatelem 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 Dodavatelem;
 - 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 Dodavateli vzdálené připojení do 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 Odběratel neumožní, uhradí

Dodavatel náklady spojené s touto činností prováděnou v prostorách Odběratele dle aktuálního Ceníku služeb (doprava a čas na cestě).

4.4. Proces vyřizování Reklamací probíhá v následujících krocích:

4.4.1. Nahlášení Reklamací

- Reklamaci může Odběratel uplatnit na Chyby.
- Nahlášení Reklamací provádí oprávněná kontaktní osoba Odběratele elektronickou formou prostřednictvím Extranetu zápisem do pořadače Tiketu a postupem popsaným 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 Odběratel 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 Dodavatele nahradit jinou funkcionality Informačního systému, byť za cenu vyšší pracovní.
 - C. Chybou kategorie C (nedostatkem)** se rozumí nezávažný nedostatek, kdy některá z funkcionalit Informačního systému není plně činná podle představ Odběratele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz Informačního systému Odběratele.
- Kategorizaci Chyb provádí Dodavatel. 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 dnů od nahlášení Reklamací podle Provozních podmínek.	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do dvaceti (20) pracovních dnů od uplynutí lhůty pro zahájení prací na odstranění Chyby.
C	Do dvaceti (20) pracovních dnů od nahlášení Reklamací podle Provozních podmínek.	V rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu Informačního systému.

- V případě prodloužení Dodavatele s odstraněním Oprávněných reklamací a bude-li takové prodloužení způsobeno z důvodů ležících výhradně na straně Dodavatele, je Odběratel oprávněn po Dodavateli nárokovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z měsíční paušální ceny standardní Údržby Informačního systému a Služeb podpory dle platné Smlouvy za každou pracovní hodinu, kdy došlo k prodloužení Dodavatele v případě Chyby kategorie A, a 0,05 % z měsíční paušální ceny standardní Údržby Informačního systému a Služeb podpory dle platné Smlouvy za každý pracovní den, kdy došlo k prodloužení Dodavatele v případě Chyby kategorie B. Maximálně však do výše 50 % měsíční ceny poskytované standardní Údržby Informačního systému a Služeb podpory dle platné Smlouvy. Povinnost Dodavatele 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 Odběratelem prostřednictvím úplného a správného zápisu do pořadače Tiketu na Extranetu Dodavatele. V případě, že Dodavatel 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 Dodavatele nebo Odběratele, 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 Dodavatele telefonicky nebo elektronicky formou Tiketu:
 - sdělí, zda Reklamací je uznána jako Oprávněná reklamací v kategorii naléhavosti udané Odběratelem, nebo
 - sdělí, zda se jedná o Reklamaci 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 Informačním systémem, nebo
 - dohodne schůzku u Odběratele, při které budou položeny dotazy k osvětlení potíží s Informačním systémem, 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 Reklamacce bude Odběrateli po odborném posouzení, nejpozději ve stanoveném termínu podle jednotlivé kategorie, odeslána informace o Reklamacce.
- Odběratel bude v případě potřeby informován, zda byla jeho Reklamacce uznána jako:
 - Oprávněná reklamacce kategorie naléhavosti A, B nebo C,
 - Neoprávněná reklamacce,
 - nebo zda je k jejímu vyřízení zapotřebí dalších doplňujících informací.
- V případě Oprávněné reklamacce bude Odběrateli sdělen způsob řešení a předpokládaný termín distribuce opravy.

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

5. ZPRACOVÁNÍ POŽADAVKŮ

5.1. Úpravy a doplnění funkcionality Informačního systému

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

5.2. Konzultační a poradenské služby

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

Typ Konzultačních a poradenských služeb:

- Osobní konzultace,
- Školení,
- Zásah vzdáleným přístupem,
- Položení písemného dotazu e-mailem.

Objednání a naplánování Konzultačních a poradenských služeb:

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

Poskytnutí Konzultačních a poradenských služeb:

- a) Konzultant Dodavatele ve sjednaném termínu navštíví Odběratele 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 Odběratele, osobně nebo mailem podle konkrétního typu služby.
- c) Jednu kopii zápisu předá Odběratel pověřené osobě Dodavatele, která zahrne poskytnutou Službu podpory do měsíčního zúčtování mezi Dodavatelem a Odběratelem.

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 Odběratele i Dodavatele. Klíčoví uživatelé jednotlivých modulů tento popis udržují a aktualizují podle aktuálně používaných postupů a procesů v Produkčním prostředí Odběratele. Tyto informace využívá Dodavatel pro sdělení správného postupu uplatňování změn v Informačním systému do Produkčního prostředí Odběratele. Dodavatel 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 Dodavatel použít jiný způsob distribuce, vyplývající z povahy změny (například dálkovou instalaci pověřeným pracovníkem Dodavatele, zasláním emailem apod.). Informace o změně funkcionality Informačního systému dostávají Klíčoví uživatelé také prostřednictvím standardně elektronicky rozesílaných informací uživatelům.

Správce systému s Klíčovými uživateli 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 Dodavatelem 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 Dodavatelem 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 odpovědní 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 Odběratele. 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 Odběratele:

- 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 a.s.			
Funkce v týmu	Jméno	e-mail	Telefon (+420)
Garant projektu	XXX	XXX	XXX
Obchodní a smluvní záležitosti	XXX	XXX	XXX
Technické záležitosti	XXX	XXX	XXX

Vodárenská společnost Tábořsko s.r.o.			
Funkce v týmu	Jméno	e-mail	Telefon (+420)
Garant projektu	XXX	XXX	XXX
Obchodní a smluvní záležitosti	XXX	XXX	XXX
Technické záležitosti	XXX	XXX	XXX

Příloha č. 4 – Definice pojmů

- 1.1. **Akceptace:** postup, kterým Odběratel odsouhlasí obsah a rozsah Dodavatelem poskytnutých služeb či jejich části nebo kvalitu jinak specifikovaného předmětu akceptace a na základě kterého vzniká Dodavateli 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 Dodavatele; 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:** Dodavatelem přesně popsáný postup, jehož provedením Dodavatel nebo Odběratel aplikuje předané datové soubory Hotpatche do adresářů HELIOS Nephrite a zajišťuje tak zrychlenou aplikaci oprav nebo úprav do instalace HELIOS Nephrite u Odběratele.
- 1.6. **Aplikace Patche:** Dodavatelem přesně popsáný postup, jehož provedením Dodavatel nebo Odběratel zajišťují aplikaci oprav nebo úprav do instalace HELIOS Nephrite u Odběratele.
- 1.7. **Aplikace Upgrade:** Dodavatelem přesně popsáný postup, jehož provedením Dodavatel nebo Odběratel zajišťují aplikaci nové verze HELIOS Nephrite do instalace HELIOS Nephrite u Odběratele.
- 1.8. **Aplikace zákaznického balíčku:** obsahuje změnu nebo opravu funkcionality vytvořené pro Odběratele 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 Dodavatele, který je uveden v příslušné Smlouvě (nebo na který příslušná Smlouva odkazuje) a který je nejčastěji vyjádřen v hodinové sazbě.
- 1.11. **Další oprávnění uživatelé:** právnické, popř. fyzické osoby, které jsou ve smyslu Zákona o obchodních korporacích majetkově propojeny s Odběratelem a současně jsou specifikovány v příslušné Smlouvě.
- 1.12. **Definice projektu:** základní dokument projektu, který je vytvořen za součinnosti Odběratele a Dodavatele 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.
- 1.13. **Dodavatel:** společnost Popron Systems a.s.
- 1.14. **Dokumentace:** dokumentace HELIOS Nephrite vytvářená Dodavatelem, resp. Koncovým dodavatelem, a poskytovaná v rámci podlicence HELIOS Nephrite v elektronické podobě (není-li dohodnuto jinak).
- 1.15. **Dokup:** je Dodavatelem specifikovaný postup, jehož provedením Dodavatel zavede do HELIOS Nephrite u Odběratele soubor funkcionalit objednaných a zaplacených Odběratelem.
- 1.16. **Dovývoj:** zpoplatněná dodávka individualizovaného programového řešení dle požadavku Odběratele. Při zakázkovém Dovývoji se zpravidla jedná o soubor funkcionalit, jenž Dodavatel 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.

- 1.17. **EMA – Enterprise Mobile Application:** Mobilní aplikace Dodavatele s obchodním názvem EMA, jehož výrobcem a vlastníkem práv k němu je Dodavatel.
- 1.18. **Extranet:** informační internetový portál Koncového dodavatele pro registrované zákazníky a Partnery Koncového dodavatele a registrované zákazníky Dodavatele, tj. i pro Odběratele. Poskytuje nové verze, včetně dokumentace a informací o nových verzích HELIOS Nephrite, a další provozní agendy.
- 1.19. **FLOWIO** - aplikace Dodavatele s obchodním názvem FLOWIO, jehož výrobcem a vlastníkem práv k němu je Dodavatel.
- 1.20. **Funkční test:** základní ověření funkčnosti HELIOS Nephrite z pohledu Dodavatele. Na základě výsledků Funkčního testu jsou provedeny změny konfigurace tak, aby funkčnost odpovídala specifikacím definovaným v příslušné Smlouvě. Vykonává ho Dodavatel.
- 1.21. **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.
- 1.22. **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 dodavatel. 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 dodavatele. S HELIOS Nephrite mohou tvořit součást (či k němu funkčně náležet) také jiné počítačové programy (včetně počítačových programů třetích stran).
- 1.23. **HELIOS Open:** síť autorizovaných smluvních partnerů Koncového dodavatele pro poskytování vývojových, konzultačních, implementačních a integračních služeb a Maintenance, se společným procesem odborné certifikace v rámci HELIOS Nephrite.
- 1.24. **HelpDesk:** souhrn nástrojů Dodavatele určený mimo jiné pro komunikaci, výměnu dokumentů a další provozní agendy Dodavatele pro Odběratele, registrované zákazníky a Partnery (např. Tiket, elektronická pošta, fax, Extranet).
- 1.25. **Hotline:** telefonická, on-line nebo e-mailová služba Dodavatele pro Odběratele, zaměřená na řešení provozních problémů a pomoc při užívání HELIOS Nephrite.
- 1.26. **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.
- 1.27. **Chyba:** chování HELIOS Nephrite nebo některé z jeho, které odporuje funkcionaltě deklarované Dodavatelem, resp. Koncovým dodavatelem, v Dokumentaci.
- 1.28. **Implementace:** proces nasazení HELIOS Nephrite nebo dalších aplikace Dodavatele (u Odběratele či u Odběratelem 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.
- 1.29. **Implementační metodika:** interní dokument Dodavatele 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.
- 1.30. **Implementační služby:** činnosti a služby směřující k dokončení Implementace.
- 1.31. **Informační zdroje:** zejména webové stránky Dodavatele, partnerská sekce webových stránek Dodavatele, Extranet, popř. další elektronické zdroje spravované Dodavatelem.
- 1.32. **Klíčový obchodní partner:** subjekt, ať už v jednotném či množném čísle, který je takto definován v některé ze Smluv.
- 1.33. **Klíčový uživatel:** pracovník Odběratele 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.

- 1.34. **Komplexní test:** konečné ověření zákaznické funkčnosti HELIOS Nephrite v Produkčním prostředí Odběratele před zahájením Rutinního provozu. Vykonává ho Odběratel s podporou Dodavatele.
- 1.35. **Koncový dodavatel:** společnost Asseco Solutions, a.s., IČ 64949541, sídlem Česká republika, Praha 4, Zelený pruh 1560/99, 14002.
- 1.36. **Koncový uživatel (Uživatel):** pracovník Odběratele nebo Klíčového obchodního partnera, který má přidělena přístupová práva do HELIOS Nephrite.
- 1.37. **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.
- 1.38. **Konzultant:** pracovník Dodavatele plnící úkoly související s Implementací HELIOS Nephrite a poskytováním dalších konzultačních služeb.
- 1.39. **Maintenance:** služby poskytované Odběrateli 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 Smlouvy o údržbě).
- 1.40. **Neoprávněná reklamacie:** Reklamacie uplatněná Odběratelem na Chybu, která není Reklamovatelnou chybou (a tedy je vzniklou z důvodů ležících na straně Odběratele).
- 1.41. **Občanský zákoník:** zákon České republiky č. 89/2012, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.42. **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).
- 1.43. **Odběratel:** uživatel produktů a služeb Dodavatele.
- 1.44. **Oprávněná reklamacie:** Reklamacie uplatněná Odběratelem na Reklamovatelnou chybu (tj. Chybu vzniklou z důvodů ležících na straně Dodavatele a/nebo jeho subdodavatelů).
- 1.45. **Partner:** certifikovaný člen partnerské sítě HELIOS Open.
- 1.46. **Patch:** programový soubor vytvořený Dodavatelem a/nebo Koncovým dodavatelem, jehož aplikací do HELIOS Nephrite získá Odběratel 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.
- 1.47. **Pilotní test:** základní ověření funkčnosti HELIOS Nephrite z pohledu Odběratele. Vykonává ho Odběratel (jeho vyškolení Klíčoví uživatelé).
- 1.48. **Povinný patch:** Patch, jehož aplikací do HELIOS Nephrite získá Odběratel 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.
- 1.49. **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.
- 1.50. **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.
- 1.51. **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.
- 1.52. **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 řídících struktur projektu, zápisy z jednání v rámci Změnového řízení, Předávací protokoly a Akceptační protokoly, případně Závazná východiska migrace.
- 1.53. **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.
- 1.54. **Provozní podmínky:** souhrn práv a povinností Smluvních stran v souvislosti s poskytováním Maintenance. Jsou součástí Smlouvy o údržbě jako příloha č. 2.
 - 1.55. **Předání:** postup, ve kterém jedna Smluvní strana předá a druhá Smluvní strana převezme jakýkoliv dokument nebo výsledek celku či části prací a/nebo služeb Dodavatele ke studiu nebo připomínkování. O Předání sepiší Smluvní strany Předávací protokol.
 - 1.56. **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.
 - 1.57. **QuickBuild:** rychlé úpravy a opravy HELIOS Nephrite prostřednictvím zveřejnění na Extranetu nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou Odběrateli. QuickBuild může být vytvořen vždy jen pro konkrétní Patch nebo Hotpatch.
 - 1.58. **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.
 - 1.59. **Reklamáce:** uplatnění odpovědnosti za Chyby Odběratelem. Reklamáce může být oprávněná (viz Oprávněná reklamáce) či neoprávněná (viz Neoprávněná reklamáce).
 - 1.60. **Reklamovatelná chyba:** chyba, která vznikne z důvodů ležících na straně Dodavatele a/nebo jeho subdodavatelů.
 - 1.61. **Rutinní provoz:** stav HELIOS Nephrite, který umožňuje Odběrateli provozovat na tomto systému jeho běžnou činnost v základním rozsahu bez ohledu na míru uživatelského komfortu.
 - 1.62. **Smlouva:** představuje písemnou dohodu uzavřenou mezi Odběratelem a Dodavatelem, 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)
 - 1.63. **Smluvní strana:** smluvní strany uzavřené Smlouvy, ať už v jednotném či množném čísle, tj. Dodavatel a Odběratel, a to společně a/nebo podle kontextu kterýkoli z nich.
 - 1.64. **Správce HELIOS Nephrite:** osoba určená Odběratelem 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.
 - 1.65. **Školící den:** časová jednotka v rozsahu (délce) nejvýše šesti (6) po sobě jdoucích pracovních hodin s nutnými přestávkami, a to v Pracovní den.
 - 1.66. **Školící prostředí:** prostředí pro účely školení, specifikované obdobně jako Testovací prostředí.
 - 1.67. **Technický správce HELIOS Nephrite:** osoba určená Odběratelem 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.
 - 1.68. **Technologické nároky HELIOS Nephrite:** specifikace základních technických požadavků pro provoz HELIOS Nephrite, která je uvedena na webových stránkách Koncového dodavatele a která může být upřesněna/doplněna ve Smlouvě. V případě, že je HELIOS Nephrite užíván Odběratelem na výpočetní technice neodpovídající této specifikaci, Dodavatel 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.

- 1.69. **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.
- 1.70. **Testovací scénář:** jedná se o proces, podproces nebo dílčí činnost Uživatelé v HELIOS Nephrite, která je předmětem testování.
- 1.71. **Tiket:** Požadavek Odběratele 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.
- 1.72. **TIS** – Technický informační systém. Produkt Dodavatele s obchodním názvem Technický informační systém, jehož výrobcem a vlastníkem práv k němu je Dodavatel.
- 1.73. **Upgrade:** programový soubor vytvořený Dodavatelem a/nebo Koncovým dodavatelem pro Odběratele, jehož aplikací do HELIOS Nephrite získá Odběratel za podmínek uvedených v příslušné Smlouvě novou verzi HELIOS Nephrite se všemi standardními funkcionalitami HELIOS Nephrite zahrnutými do Upgrade Dodavatelem a/nebo Koncovým dodavatelem. Upgrade zahrnuje zásadní změny funkčnosti spolu se změnami datového modelu. Vyžaduje testování rozsáhlých skupin procesů. Upgrade probíhá maximálně jednou (1x) ročně.
- 1.74. **Zákon o obchodních korporacích:** zákon České republiky č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.75. **Změna konfigurace:** zahrnuje takové změny nastavení a funkcionality HELIOS Nephrite, které předpokládaným způsobem vyvolají změnu chování HELIOS Nephrite.
- 1.76. **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).
- 1.77. **ZZOÚ:** Zákon České republiky č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění.