

Servisní smlouva

uzavřená podle ustanovení § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

označena číslem: **SQI-2016-001-020-0201**

Níže psaného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany

Zákazník:

jméno nebo obchodní firma: **Strojírenský zkušební ústav, s.p.**
sídlo: Hudcova 424/56b, Medlánky, 621 00 Brno
korespondenční adresa: Hudcova 424/56b, Medlánky, 621 00 Brno
IČ: 00001490
DIČ: 00001490
bankovní spojení: 11207621/0100 KB, a.s.
telefon: 541 120 111
fax: 541 211 225
e-mail pro fakturaci: posta@szutest.cz
zastoupená: Ing. Tomáš Hruška, ředitel
zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl AXXIV pod číslem vložky 645

a

MELZER:

jméno nebo obchodní firma: **Melzer, spol. s r.o.**
se sídlem Kojetínská 4445/1a, 796 01 Prostějov
korespondenční adresa: Kojetínská 4445/1a, 796 01 Prostějov
IČ: 46344021
DIČ: CZ46344021
bankovní spojení: 211269480/0600 GE Money bank
telefon: +420 588 500 111
fax: +420 588 500 107
e-mail pro fakturaci: info@melzer.cz
zastoupená: Ing. Jiřím Melzerem
zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C pod číslem vložky 5419

(dále označovány společně jako „Strany“)

tuto smlouvu:

I. Preambule

Tato Servisní smlouva (dále jen „Smlouva“) stanovuje podmínky, za kterých se MELZER zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby související s programovým vybavením (informačním systémem) s obchodním názvem QI (dále jen „Informační systém QI“), které Zákazník užívá na základě uzavřené licenční smlouvy

II. Definice a výklad pojmů

1. **Hardware** – je soubor technických zařízení, zejména servery, čtečky a jiná koncová zařízení, která jsou provozována za účelem provozu Informačního systému QI, ať už jsou v majetku Zákazníka ke dni uzavření této Smlouvy, nebo budou Zákazníkem pořízeny nebo budou pořízeny společností MELZER na účet Zákazníka
2. **Helpdesk** – webová aplikace určená jako jednotné místo pro hlášení Požadavků
3. **Hotline** - krátká odborná pomoc poskytnutá prostřednictvím telefonu, jejíž doba trvání nepřekročí 10 (deset) minut / požadavek.
4. **Licenční smlouva** - smlouva o poskytnutí práv užit programové vybavení společnosti DC Concept a.s., uzavřená mezi společností DC Concept a.s., IČ 25590481, a Zákazníkem
5. **Požadavek** - je jednoznačně vyjádřitelná potřeba Zákazníka spojená s provozem informačního systému QI, která vyžaduje reakci společnosti MELZER
6. **PPS** - periodický poplatek za poskytování služeb
7. **Převzetí požadavku** - znamená dobu mezi časem prokazatelného nahlášení Požadavku ze strany Zákazníka na stranu MELZER a časem prokazatelné reakce MELZER na toto oznámení, zpravidla e-mailové notifikace.
8. **Pracovní den** - standardně pondělí až pátek s výjimkou dnů, na něž připadají vyhlášené státní svátky a dny pracovního klidu.
9. **Pracovní doba** - se pro účely této Smlouvy rozumí doba od 8:00 do 17:00 v pracovních dnech.
10. **Technologické centrum** - servery a příslušející programové vybavení Zákazníka, které je vyžadováno pro provoz IS a všech jeho součástí.
11. **Uživatelská podpora** – veškeré konzultantské služby, které MELZER poskytuje Zákazníkovi
12. **Vyřešení požadavku** - je „doba vyřešení Požadavku“ a znamená dobu mezi časem od prokazatelného oznámení Požadavku ze strany Zákazníka straně MELZER a časem prokazatelného vyřešení Požadavku.
13. **Zakázková úprava** – je taková úprava, která je vytvořena MELZER na míru Zákazníkovi a není tedy standardní funkcionalitou informačního systému QI.

III. Účel a předmět Smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá za účelem zajištění provozuschopnosti Informačního systému QI, zajištění uživatelské podpory a uspokojení servisních potřeb Zákazníka a v souladu se zadávací dokumentací Svazek 1-3 Odchylná ujednání Zadávací dokumentace Svazek 1-3 mají přednost před ustanoveními této smlouvy.
2. Předmětem této Smlouvy je závazek MELZER poskytovat Zákazníkovi následující služby související s Informačním systémem QI:
 - a. Poskytování uzavřených základních služeb v rozsahu uvedeném v **příloze č. 2a** této smlouvy
 - b. Poskytování uzavřených doplňkových služeb tak, jak je uvedeno v **příloze č. 2b** této smlouvy.
 - c. Poskytování cenově zvýhodněných služeb tak, jak je uvedeno v **příloze č. 4** této smlouvy
3. Závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace včetně klasifikace a závažnosti požadavků jsou uvedena v **příloze č. 1** této smlouvy.
4. MELZER se zavazuje, že součástí plnění předmětu Smlouvy, budou veškeré dodávky a činnosti, které nejsou detailně specifikovány, ale které jsou nutná pro zhotovení díla a jeho funkcí.

IV. Doba plnění

1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu.
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou a je účinná dvanáct měsíců od data zahájení Ostrého provozu IS. (tj. od data uvedeného v oboustranně odsouhlaseném zápise o zahájení Ostrého provozu IS). Tato smlouva se prodlužuje automaticky vždy o dalších dvanáct měsíců, pokud jedna ze smluvních stran nesdělí druhé, nejméně 30 dnů před uplynutím dvanáctiměsíční lhůty, že na dalším plnění z této smlouvy nemá zájem. Toto sdělení musí být učiněno písemně, a musí být prokazatelně doručeno druhé straně, jinak je neplatné.

V.
Cena plnění a způsob úhrady

1. Smluvní cena za Předmět Smlouvy uvedený v čl. III. odst. 2.a této Smlouvy se stanovuje jako periodický poplatek za poskytování služeb (dále jen „PPS“); výše tohoto poplatku je vypočtena ze základu pro výpočet licenčních poplatků uvedeného v **příloze č. 3** této Smlouvy a to procentem dle dohodnuté platební periody:
 - a. roční platební perioda: 9% ročně ze základu pro výpočet licenčního poplatkuDohodnutá výše PPS a dohodnutá platební perioda jsou uvedeny v **příloze č. 3** této Smlouvy.
2. Smluvní cena za Předmět Smlouvy uvedený v čl. III. odst. 2.b této Smlouvy se stanovuje na základě Uzavřených doplňkových služeb a cen uvedených v **příloze č. 2b** této smlouvy.
3. Smluvní cena za Předmět Smlouvy uvedený v čl. III. odst. 2.c této Smlouvy se stanovuje na základě skutečné doby poskytování služeb podle této Smlouvy a to podle ceníku služeb společnosti MELZER, jehož aktuální verze platná k datu podpisu Smlouvy je uvedena v příloze č. 4. této Smlouvy (dále jen „Ceník služeb“).
4. Všechny smluvní ceny této Smlouvy jsou uváděny bez DPH. Následně uplatňovaná sazba DPH bude odpovídat platné legislativě.
5. Zákazník je povinen zaplatit MELZER účelně vynaložené a s plněním Předmětu Smlouvy prokazatelně spojené cestovní náhrady pracovníků MELZER ve výši uvedené v Ceníku služeb; tyto náklady budou Zákazníkovi fakturovány průběžně tak, jak vzniknou.
6. Náležitosti daňového dokladu :
 - a. označení účetního dokladu a jeho pořadové číslo
 - b. identifikační údaje Zákazníka včetně DIČ
 - c. identifikační údaje MELZERu včetně DIČ
 - d. název služby nebo dodávky
 - e. datum vystavení
 - f. datum splatnosti
 - g. datum uskutečnění zdanitelného plnění
 - h. výši ceny bez DPH celkem
 - i. sazbu DPH
 - j. výši DPH celkem zaokrouhlenou dle příslušných předpisů
 - k. cenu celkem včetně daně
 - l. podpis odpovědné osoby MELZERu
 - m. číslo projektu (v případě získání dotace)
7. Splátnost faktur je 30 dní.

VI.
Smluvní podmínky

1. Smluvní strany sjednaly závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace pomocí služby provozované MELZER pod označením HelpDesk, která jsou uvedena v **příloze č. 1** této smlouvy, včetně klasifikace požadavků.
2. Zákazník je povinen:
 - a. zajistit dálkový přístup ke všem částem technologického centra a zajistit vzdálený přístup do počítačové sítě, včetně poskytnutí příslušných hesel a oprávnění s možností využít zabezpečení přes Microsoft VPN, Open VPN, Shrew VPN nebo Putty. Minimální rychlost připojení bude 1,5 / 1,5 Mbit/s na jednu relaci vzdálené plochy.
 - b. zajistit na požádání vstup osobě pověřené MELZER k provedení konkrétních úkonů do dotčených objektů Zákazníka, které v souhrnu tvoří místo plnění,
 - c. zajistit přítomnost kontaktní osoby/osob pro potvrzování dokladů a pro komunikaci (jméno, e-mail, telefon, mobil) s tím, že kontaktní údaje jsou uvedeny v **příloze č. 1** této smlouvy,
 - d. poskytnout řádnou součinnost MELZER při plnění předmětu této smlouvy, jejíž důvod, předmět a rozsah musí být stanoven přiměřeně k řešenému požadavku,
 - e. předat MELZER všechny potřebné podklady a informace a zabezpečit mu ze své strany všechny potřebné podmínky a součinnost tak, aby byl MELZER schopen poskytovat služby uvedené v čl. III. této Smlouvy,

- f. uhradit MELZER veškeré náklady spojené s konkrétním poskytnutím požadované služby, pokud byla Závada způsobena vlivem neodborné manipulace či svévolného poškození ze strany Zákazníka,
 - g. pokud není ustanoveno jinak (např. smlouvou o servisu hardware), je výhradní povinností Zákazníka zajistit, aby nemohlo dojít ke ztrátě dat Informačního systému QI. Zákazník odpovídá za zálohovací procesy v jeho společnosti a odpovídá za uchovávání dat na kvalitních médiích a na tak bezpečných úložištích, aby v případě potřeby obnovy dat ze zálohy bylo možné tato data obnovit do ostré databáze Informačního systému QI. V případě, že je z důvodu poškození hardware nebo software, za které odpovídá MELZER, nutno provést novou instalaci Informačního systému QI a obnovit zálohovaná data, je považováno za odstranění Závady obnovení dat z poslední platné čitelné zálohy.
3. MELZER je povinen:
 - a. zajistit pohotovost personální zdroje v kvalifikaci a rozsahu pro řádný výkon plnění této smlouvy,
 - b. zajistit organizační a technické vybavení pro řádný výkon činností podle této smlouvy,
 - c. provádět plnění na svůj náklad a nebezpečí,
 - d. dodržovat předpisy na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci při výkonu plnění v sídle Zákazníka,
 - e. zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech získaných při plnění předmětu této smlouvy u Zákazníka.
 4. MELZER nezodpovídá za škodu způsobenou neodborným zásahem ze strany Zákazníka.
 5. MELZER garantuje minimálně jeden upgrade systému (přechod na novou verzi systému, přinášející významná vylepšení v jeho funkcionalitě a technologické úrovni) v následujících pěti letech od předání do ostrého provozu v plném rozsahu implementace, pro něhož nebude požadovat po objednateli žádné poplatky za služby spojené s realizací upgrade.
 6. MELZER garantuje dohled nad realizací měsíčních účetních uzávěrek, inventur a auditů po dobu jednoho roku od předání předmětu díla do ostrého provozu v plném rozsahu implementace v rámci navržené celkové ceny projektu.

VII. Záruky

1. MELZER zaručuje Zákazníkovi, že svoji činnost bude provádět s odbornou péčí na základě požadavků Zákazníka a řídit se pokyny Zákazníka. V případě nevhodných pokynů Zákazníka je MELZER povinen Zákazníka na nevhodnost těchto pokynů upozornit a je povinen se jimi řídit, pouze pokud na nich bude Zákazník trvat i přes toto upozornění a pokud nebudou v rozporu s platnou legislativou.
2. MELZER se zavazuje provádět služby v kvalitě odpovídající účelu smlouvy, právním předpisům a závazným technickým normám.
3. MELZER se zavazuje nastoupit k odstranění závady v místě plnění ve smluvním čase (nezapočítává se sobota, neděle a dny státních svátků), od nahlášení závady objednatelem, dle následující tabulky

Tabulka reakčních dob

Kategorie A V případě nezávažné vady – se rozumí vada, která nemá přímý vliv na funkčnost IS systému či jeho součástí, ale omezuje komfort jeho užívání a nepředstavující pro objednatele výrazné zvýšení nákladů či rizika vzniku dalších vad.	Do 72 hodin
Kategorie B V případě závažné vady – se rozumí vada omezující kontinuitu výroby, produkce služeb, výdeje nebo prodeje zboží a služeb společnosti objednatele a představující pro objednatele zvýšení nákladů či zvýšení rizika vzniku dalších vad.	Do 48 hodin
Kategorie C V případě kritické vady – se rozumí úplná nefunkčnost IS systému či jeho součástí, tj. stav, kdy není možné zajistit kontinuitu výroby, produkce, výdej nebo prodej zboží a služeb společnosti objednatele.	Do 24 hodin

- 3.1 Náhradní řešení vady kategorie A se považuje za nahlášenou vadu kategorie B a náhradní řešení vady kategorie B se považuje za nahlášenou vadu kategorie C, přičemž náhradní řešení vady je výjimečným postupem a dodavatel je povinen je objednateli řádně písemně zdůvodnit
- 3.2 Pokud objednatel dodatečně dojde k závěru, že ve stanovené lhůtě poskytnuté náhradní řešení vady není akceptovatelné, oznámí tuto skutečnost MELZER a vada se od tohoto okamžiku opět klasifikuje jako vada původní (vyšší) kategorie s tím, že MELZER je povinen tuto vadu odstranit v původně stanovené lhůtě.
- 3.3 Doba od zjištění vady do jejího odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.

VIII.

Sankce a smluvní pokuty

1. Sankce a zajištění pro případ prodlení nebo porušení závazků jsou sjednány takto:
- a. v případě prodlení Zákazníka s úhradou dlužné částky se Zákazník zavazuje hradit úrok ve výši 0,1 % denně, tj. 36,5 % ročně z dlužné částky,
- b. v případě, že bude MELZER v prodlení s dodržением garantované reakční doby dle přílohy č. 1, bude toto penalizováno, za každý započatý den, dle následující tabulky :

Požadavek Kategorie A	1 000 Kč
Požadavek Kategorie B	2 500 Kč
Požadavek Kategorie C	5 000 Kč

- Nárok na smluvní pokutu nevylučuje právo oprávněné strany požadovat v plné výši náhradu škody, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
2. Sjednáním ani zaplacením smluvní pokuty není jakkoli dotčen nárok objednatele na náhradu škody.
3. Nedodržení dohodnutých termínů nástupu řešení závad uvedených v čl. VII, bod 3, bude penalizováno, za každý započatý den, v případě Kategorie C sazbou 5 000 Kč, v případě Kategorie B sazbou 2 500 Kč a v případě Kategorie A sazbou 1 000 Kč za každý započatý den nedodržení garantovaných časů s tím, že sjednáním ani zaplacením pokuty není, jakkoliv dotčen nárok objednatele na náhradu škody.

IX.

Ostatní ujednání

1. MELZER se zavazuje, že po dobu 5 let od předání předmětu zakázky, nepřistoupí ke zvýšení cen Maintenance (roční udržovací poplatek) a poskytovaných služeb, bez předchozího souhlasu Zákazníka.
2. MELZER se zavazuje k bezúplatnému poskytnutí služby vzdálené správy – možnost připojení k Zákazníkovi přes terminálové prostředky a řešení jeho požadavků bez nutnosti jeho osobní přítomnosti u Zákazníka. Každé takové připojení musí být předem Zákazníkem odsouhlaseno v písemné či elektronické podobě.
3. V případě, že dojde k výběru nového poskytovatele služeb odlišného od MELZER, zavazuje se MELZER dle pokynů Zákazníka poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání se Zákazníkem a novým poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení plnění či jeho příslušné části na nového poskytovatele. MELZER se zavazuje součinnost dle tohoto odstavce poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí plnění novým poskytovatelem.
4. MELZER je podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. MELZER je povinen minimálně do 30. 4. 2029 (pokud české právní předpisy nestanoví dobu archivace delší) poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost. MELZER je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od ukončení plnění této smlouvy, minimálně však do 30. 4. 2029, pokud české právní předpisy nestanovují dobu archivace delší. Po tuto dobu je MELZER povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
5. Zahájení plnění povinností vyplývajících z uzavřených smluv je podmíněno přidělením dotačních prostředků. Zákazník si vyhrazuje právo od smlouvy odstoupit v případě, že tyto finanční prostředky nebudou poskytnuty nebo budou kráceny, pokud se strany nedohodnou jinak.
6. V případě, že bude Zákazníkovi přiznána dotace z Integrovaného regionálního operačního programu je MELZER povinen dodržovat pravidla publicity poskytovatele dotace.

7. MELZER souhlasí se zveřejněním údajů podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
8. V případě, že dodavatel bude v době splatnosti faktury označen jako nespolehlivý plátce podle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty nebo bude na faktuře uveden jiný než tzv. určený účet podle § 96 zákona o DPH, je objednatel oprávněn uhradit daň z přidané hodnoty z fakturovaných plnění zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109 odst. 3 cit. zákona.
9. MELZER se zavazuje:
 - 9.1 upozorňovat objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění předmětu zakázky nezbytné;
 - 9.2 neprodleně oznámit písemnou formou objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu zakázky a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu zakázky;
 - 9.3 upozornit objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
 - 9.4 i bez pokynů objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této zadávací dokumentace, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění předmětu zakázky nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných dodavatelem, má dodavatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
 - 9.5 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé;
 - 9.6 postupovat při poskytování plnění předmětu zakázky s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
 - 9.7 informovat objednatele o plnění svých povinností podle této zadávací dokumentace a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 9.8 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této zadávací dokumentace, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy objednatele, s nimiž objednatel dodavatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;
 - 9.9 chránit práva duševního vlastnictví objednatele a třetích osob;
 - 9.10 upozorňovat objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny plnění za účelem jeho lepšího využívání v rozsahu předmětu zakázky;
 - 9.11 upozorňovat objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost zadání a pokynů objednatele;
 - 9.12 dodavatel ručí za virovou čistotu všech jím dodaných či používaných produktů, elektronických dokumentů a technických zařízení (počítač, tablet, mobilní telefon apod.), které se mohou stát zdrojem virové nákazy objednatele a které jsou použity pro plnění Díla, či poskytovaných prací a služeb.
10. O průběhu zhotovení díla, pokud se vyskytne potřeba, dodavatel spolu s objednatелеm zaznamenají všechny nastalé skutečnosti formou oboustranně odsouhlaseného zápisu.
11. V případě způsobení škod na vlastnictví veřejném, soukromém, či díle samém jeho prováděním, je tyto škody dodavatel povinen odstranit v co nejkratším termínu na vlastní náklady a vlastními prostředky, a to nejpozději do 15 dnů ode dne způsobení škody. Nebezpečí škody na zhotovovaném díle nebo nebezpečí jeho zničení přechází na objednatele dnem úspěšného předání a převzetí díla.
12. Objednatel požaduje po dodavateli před podpisem smlouvy předložení dokumentu, dokladujícího uzavření platné pojistné smlouvy, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí

osobě s výší pojistného plnění minimálně v objemu dvojnásobku celkového finančního plnění předmětu zakázky.

X.

Součinnost a vzájemná komunikace

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění předmětu zakázky.
2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z plnění předmětu zakázky tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
3. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, definovaných v čl. 2 obchodních podmínek, Kontaktní osoby zadavatele, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
4. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k plnění předmětu zakázky, nebo která mají být učiněna na základě tohoto plnění, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce Svazku 1, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost smluv, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu adresy uvedené v Článku 2 obchodních podmínek. Dodavatel je oprávněn komunikovat s objednatelem prostřednictvím datové schránky.
5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří pracovních dnů.
6. Dodavatel se zavazuje ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti objednatele o výměnu oprávněné osoby dodavatele podílející se na plnění předmětu zakázky, s níž objednatel nebyl z jakéhokoli důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

XI.

Ochrana informací – doložka mlčenlivosti

7. Smluvní strany se zavazují, že zachovají povinnost mlčenlivosti o všech skutečnostech, s nimiž přijdou do styku při plnění této Smlouvy, zejména pak mlčenlivosti o charakteru a objemu dodávaného materiálu, služeb a jejich cenách a o obchodním tajemství druhé smluvní strany, kromě skutečností, které podléhají zveřejnění v registru smluv.
8. Každá strana se rovněž zavazuje, že její zaměstnanci nebudou zcizovat a zpřístupňovat informace o činnosti, systému řízení a kontroly druhé strany. Stejně tak zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
9. Každá strana je odpovědná i za neúmyslné zpřístupnění informací třetí straně nebo osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této Smlouvy.
10. Obě strany včetně zaměstnanců byly seznámeny s tím, že při výkonu předmětu plnění této Smlouvy mohou přijít do styku s osobními a citlivými údaji podléhající ochraně zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, nebo s obchodním tajemstvím a nesou plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů.
11. Obě strany seznámí s tímto textem všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím druhé strany.
12. V případě, že dojde k úniku shora citovaných informací, může poškozená strana požadovat po druhé straně zaplacení smluvní pokuty ve výši 20 000 Kč.
13. Obě strany se zavazují dodržovat povinnosti k ochraně informací založené touto Smlouvou po celou dobu trvání této Smlouvy a zároveň i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

XII.

Závěrečná ujednání

1. Práva o povinnosti smluvních stran výslovně smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

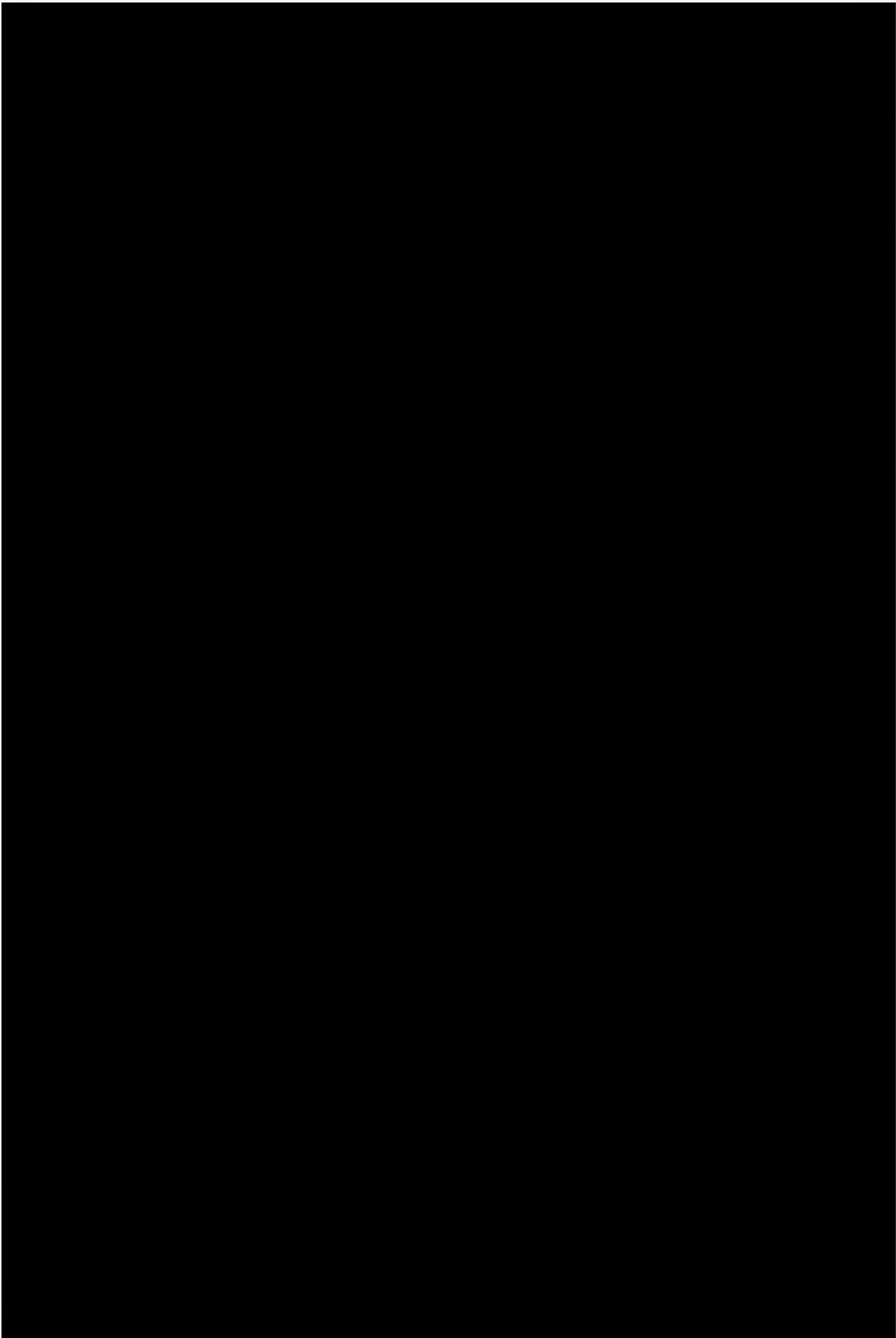
2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
3. Tato Smlouva může být měněna jen písemně, změny a doplňky musí být podepsány jen oprávněnými osobami obou smluvních stran. Výjimkou jsou příloha č. 2b, příloha č. 3, příloha č. 5, které mohou být změněny bez písemného dodatku, v tomto případě musí být změna potvrzena oprávněnými zástupci obou smluvních stran na nové příloze. Takto potvrzená příloha nahradí k datu potvrzení předchozí přílohu a stane se k tomuto datu platnou přílohou této Smlouvy se všemi závazky a povinnostmi smluvních stran, které vyplývají z této Smlouvy a vážou se k této příloze.
4. Tato Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž dvě obdrží Zákazník a jeden MELZER.
5. Smluvní strany se tímto zavazují, že si vzájemně poskytnou veškerou součinnost a vyvinou maximální možné úsilí potřebné k řádné realizaci plnění podle této Smlouvy.
6. Smluvní strany tímto prohlašují, že pokud v budoucnosti dojde při realizaci této Smlouvy ke sporům ohledně práv a povinností jejich účastníků, budou tyto přednostně řešit smírnou cestou.
7. Smluvní strany po pečlivém přečtení této Smlouvy prohlašují, že obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy, které Smluvní strany chtěly ujednat, a dále prohlašují, že všechna její ustanovení považují za závazná, a dále potvrzují skutečnost, že ji uzavírají svobodně a vážně, bez jakýchkoli výhrad k jejímu obsahu; žádný projev Smluvních stran učiněný před uzavřením této Smlouvy ani po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s touto Smlouvou a současně nemohl a ani nemůže založit žádný závazek stojící mimo tuto Smlouvu. Podmínky této Smlouvy jsou výsledkem jednání Smluvních stran, přičemž každá ze Smluvních stran měla dostatečnou možnost ovlivnit obsah této Smlouvy. Na důkaz této skutečnosti připojují níže své podpisy.
8. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – HelpDesk - Pravidla komunikace
 - Příloha č. 2a, Příloha č. 2b – Definice rozsahu poskytovaných služeb
 - Příloha č. 3 – Výpočet poplatků za poskytování služeb (PPS)
 - Příloha č. 4 – Ceník zvýhodněných služeb
 - Příloha č. 5 – Seznam udržovaných zakázkových úprav
9. Zákazník prohlašuje, že se seznámil s obsahem příloh této smlouvy a že s nimi souhlasí a akceptuje je bez výhrad.

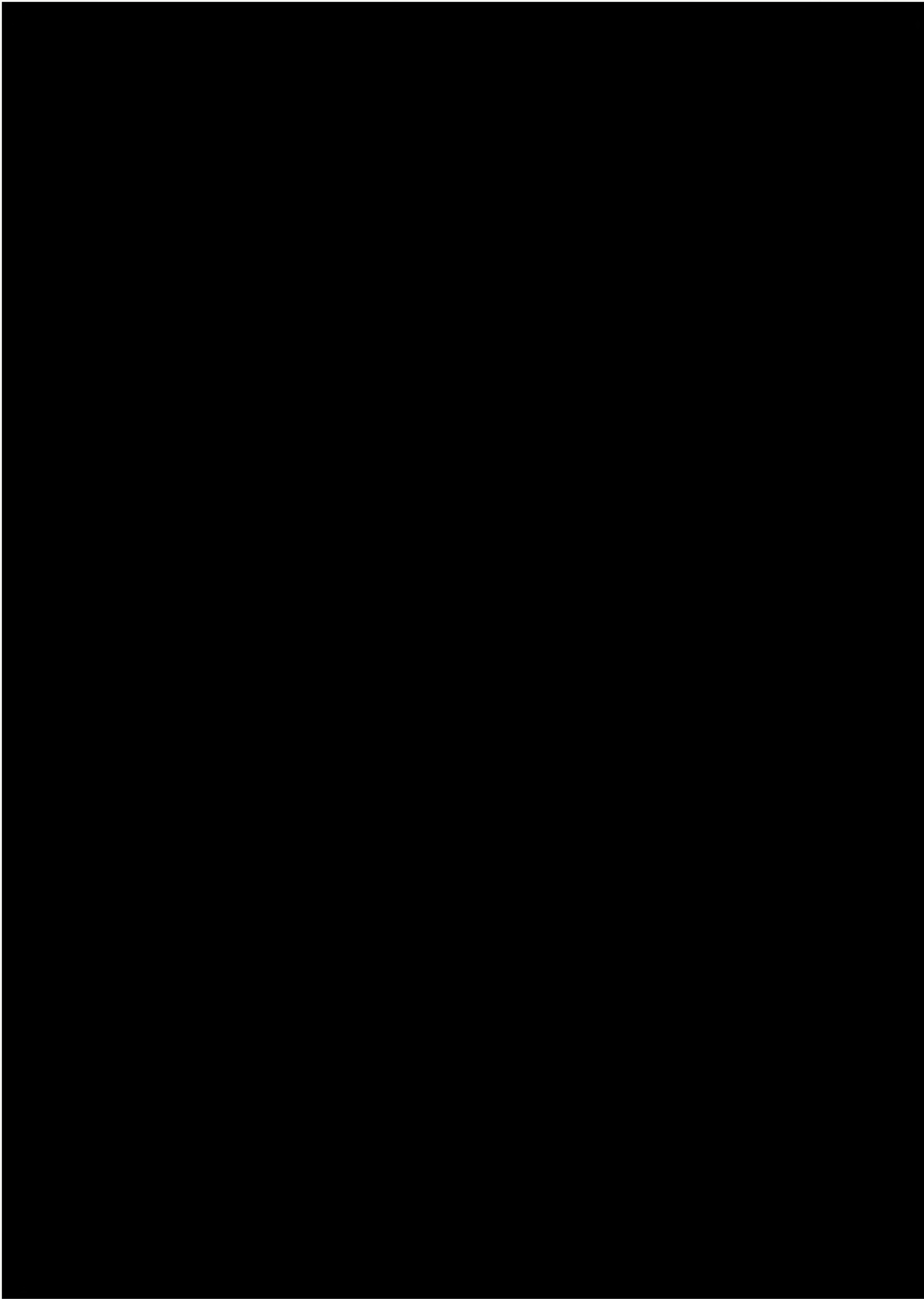
V Brně dne 20.7.2017

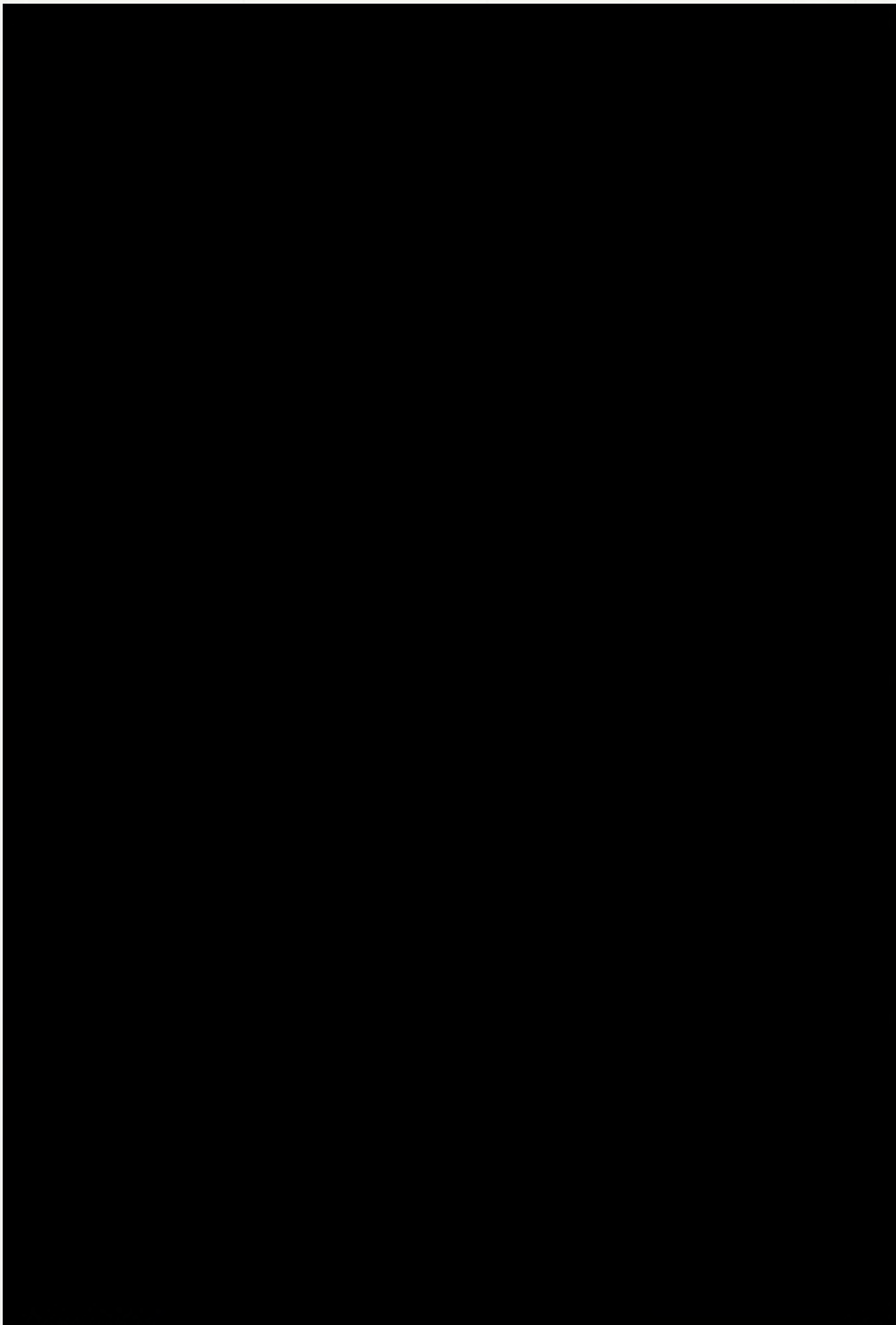
V Prostějově dne 20.7.2017

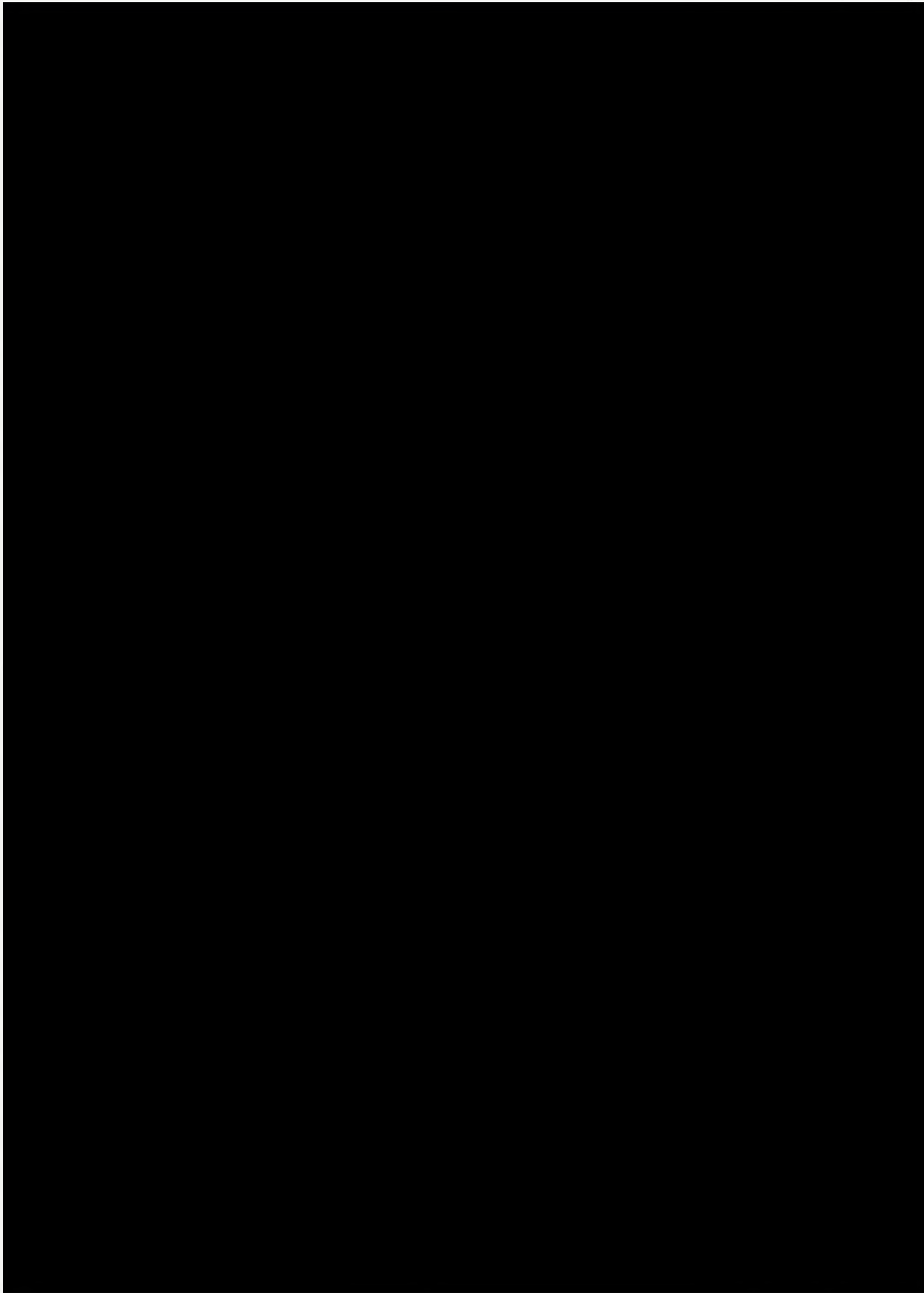
Oprávněný zástupce Zákazníka
Otisk razítka Zákazníka

Oprávněný zástupce MELZER
Otisk razítka MELZER

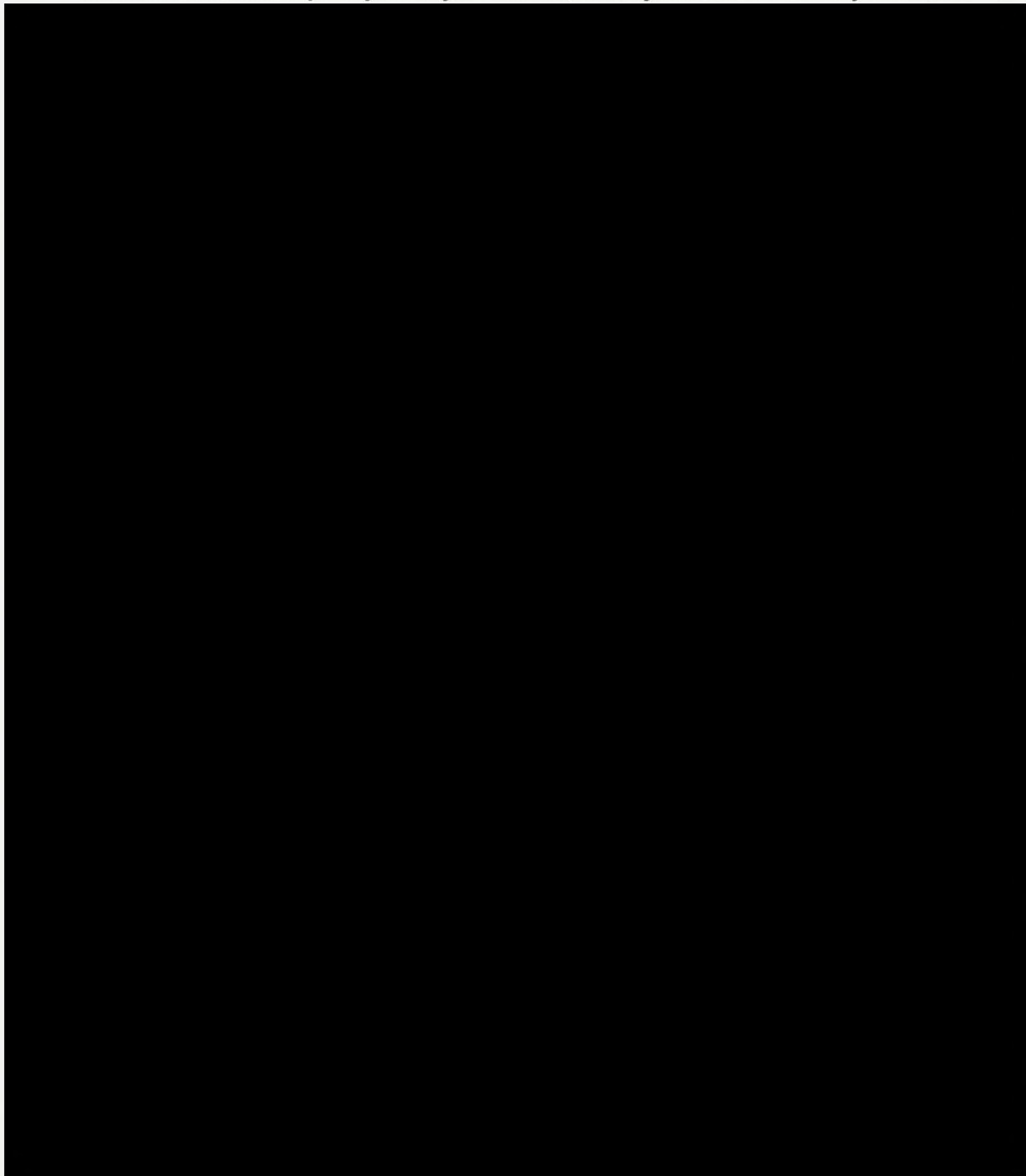


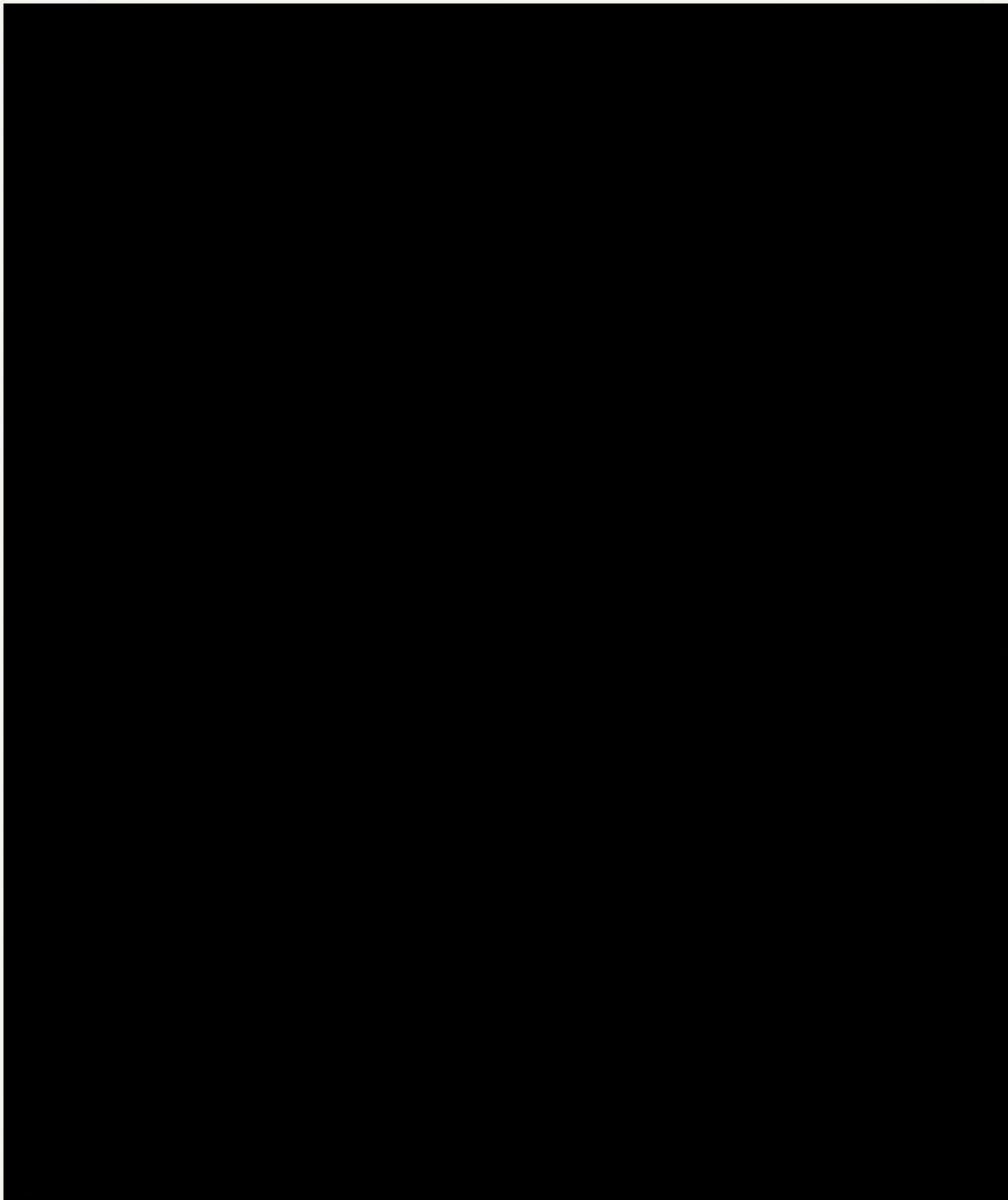


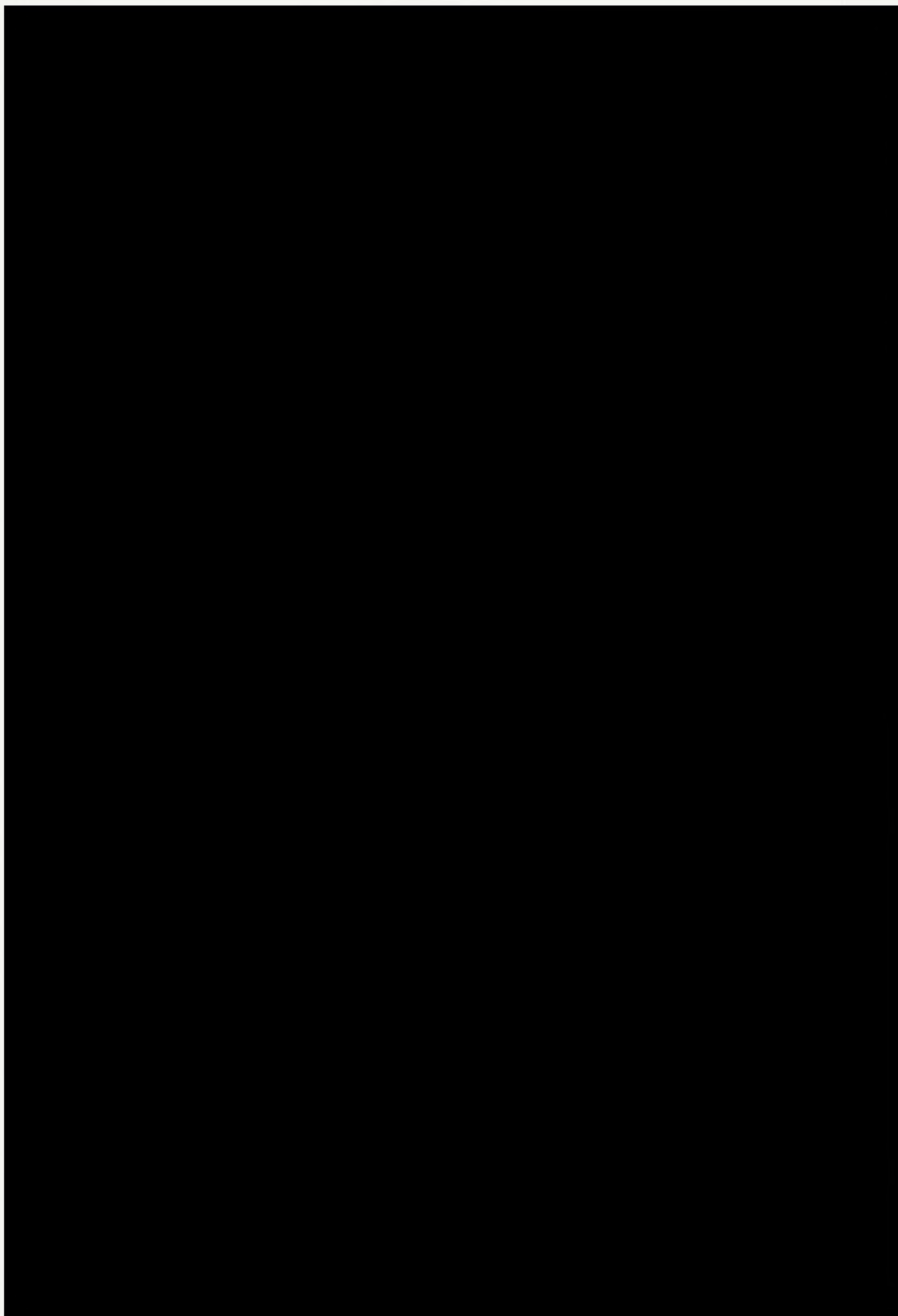


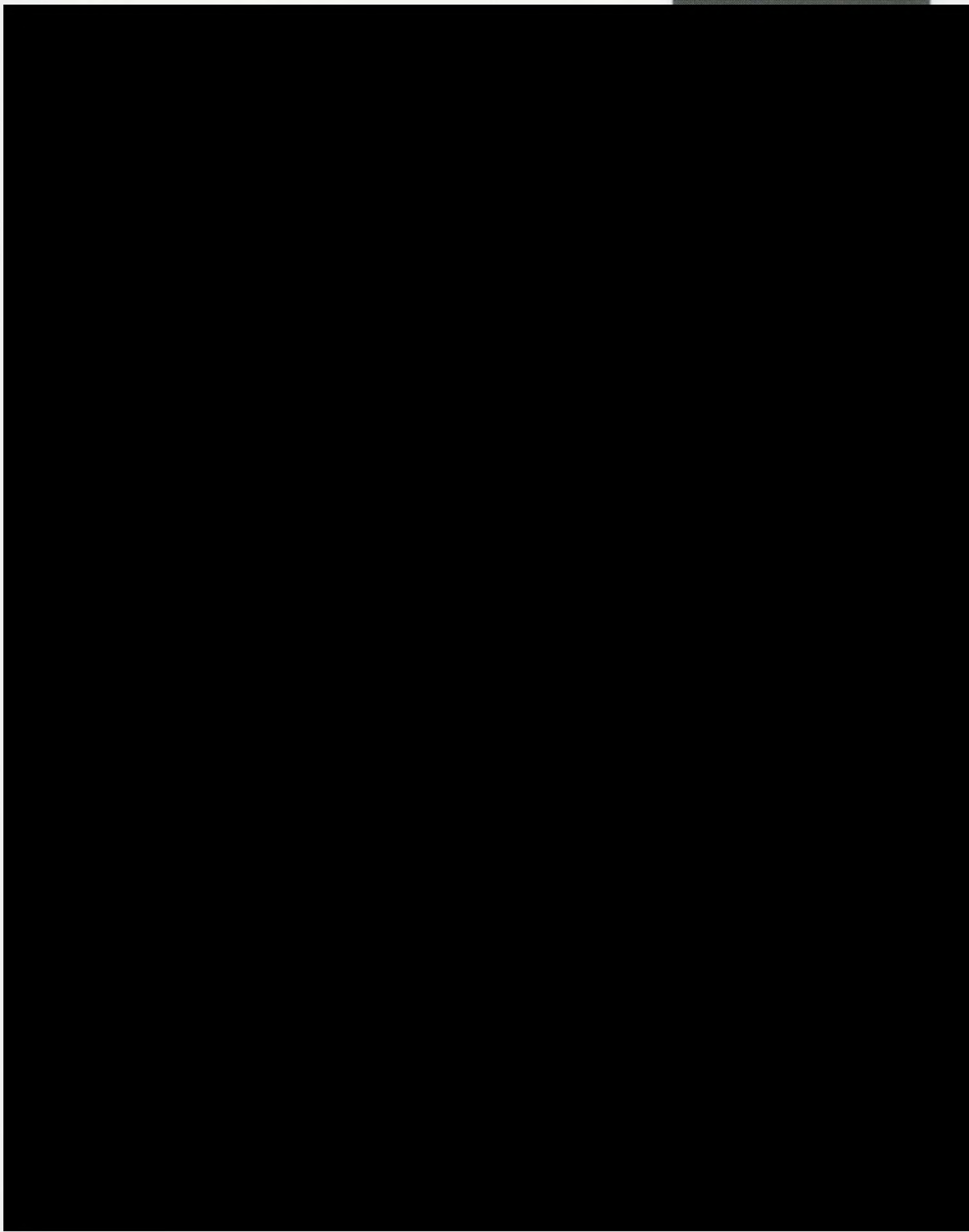


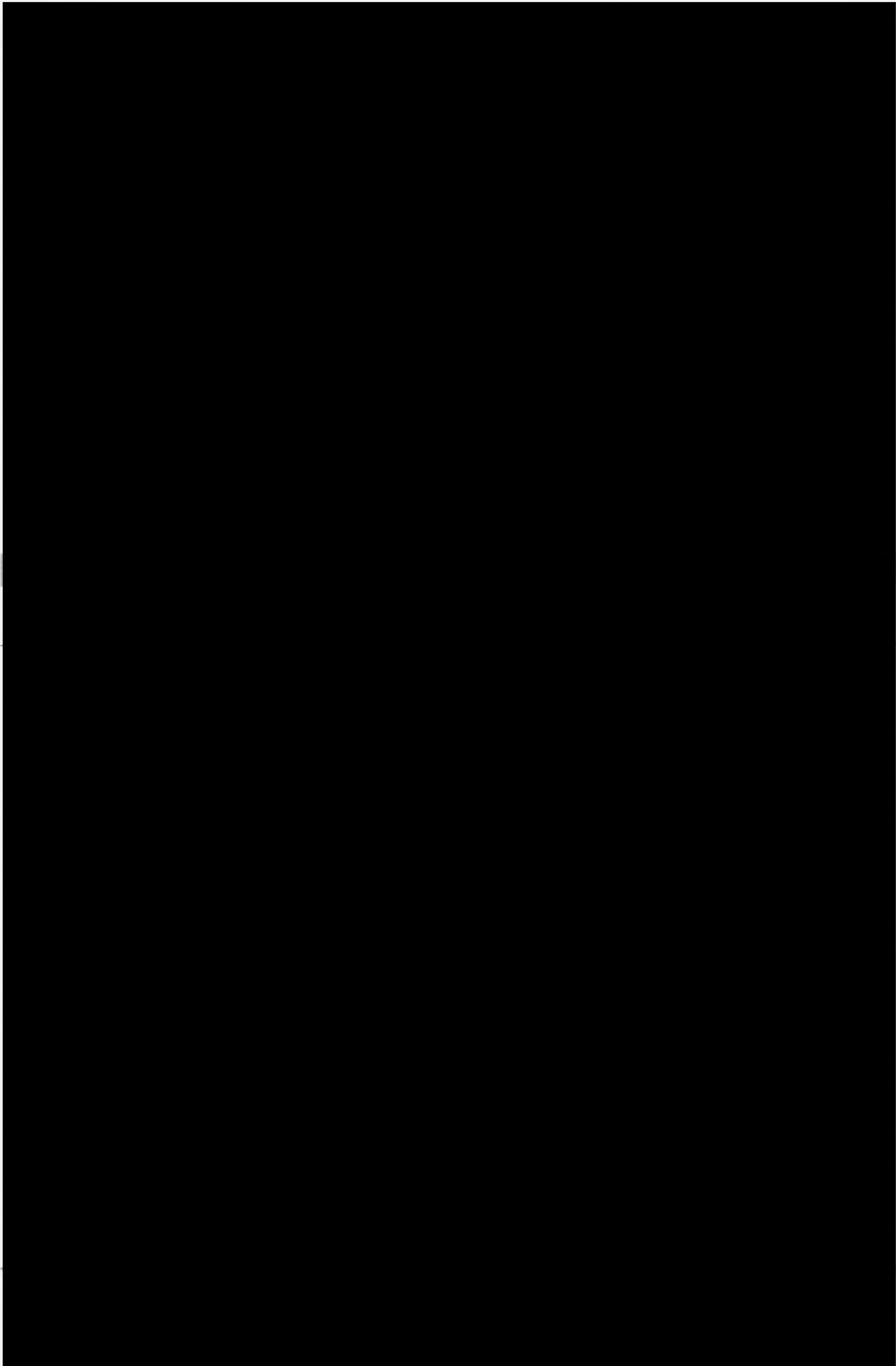
Rozsah základních poskytovaných služeb, které jsou součástí ceny ročního



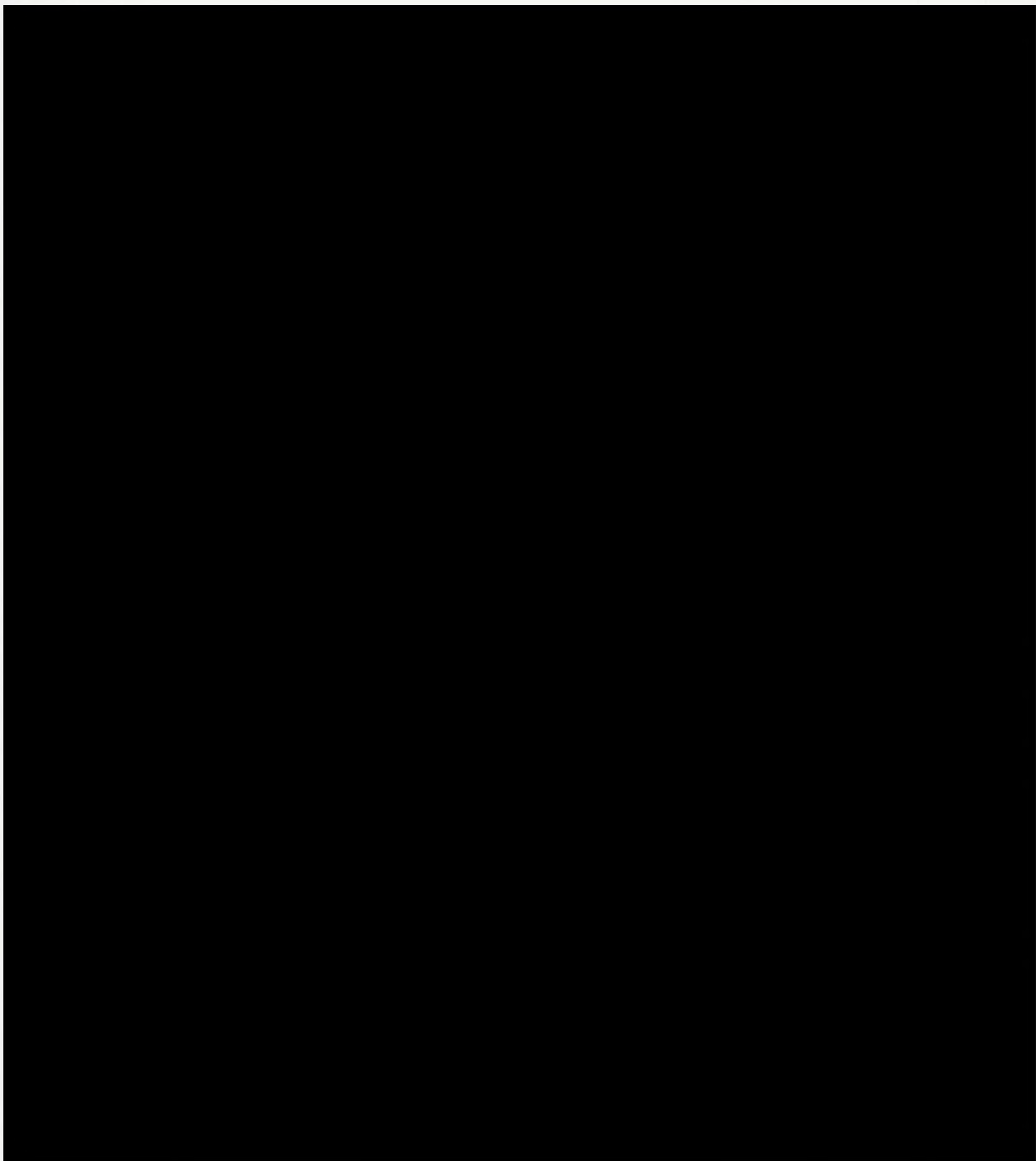








A solid black image with no visible content.



Použité zkratky:

EU - Koncový uživatel

SDI (DOPS) - Dohodnuté datum instalace, od kterého jsou počítány jednotlivé platební periody

DOPS - Dohodnuté období poskytování služeb

NDN - Číslo datového uzlu

BU - Obchodní jednotka

SDI (BU) - Dohodnuté datum instalace objednaných Obchodních jednotek

SDI - Dohodnuté datum instalace objednaných zakázkových (registrovaných) uživatelských funkcí

RDNP - Počet dnů zbývajících do následujícího platebního období

BCLF - Základ pro výpočet licenčních poplatků a poplatků za poskytování služeb

PPS - Poplatek za poskytování služeb

první PPS - První poplatek za poskytování služeb udávající poměrnou část PPS odpovídající RDNP

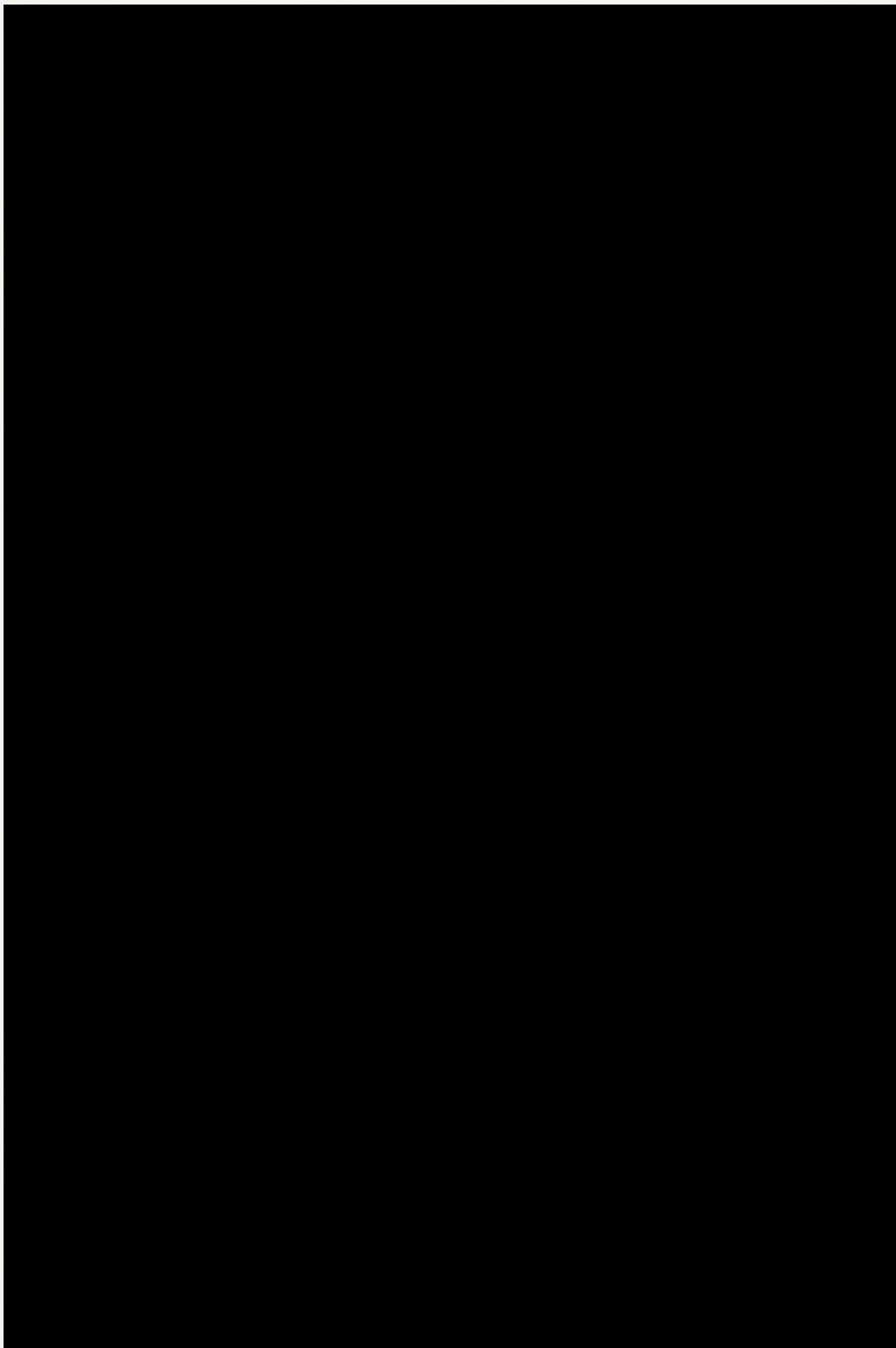
NL - Uživatelská licence pro danou BU pro uživatele přistupujícího k systému

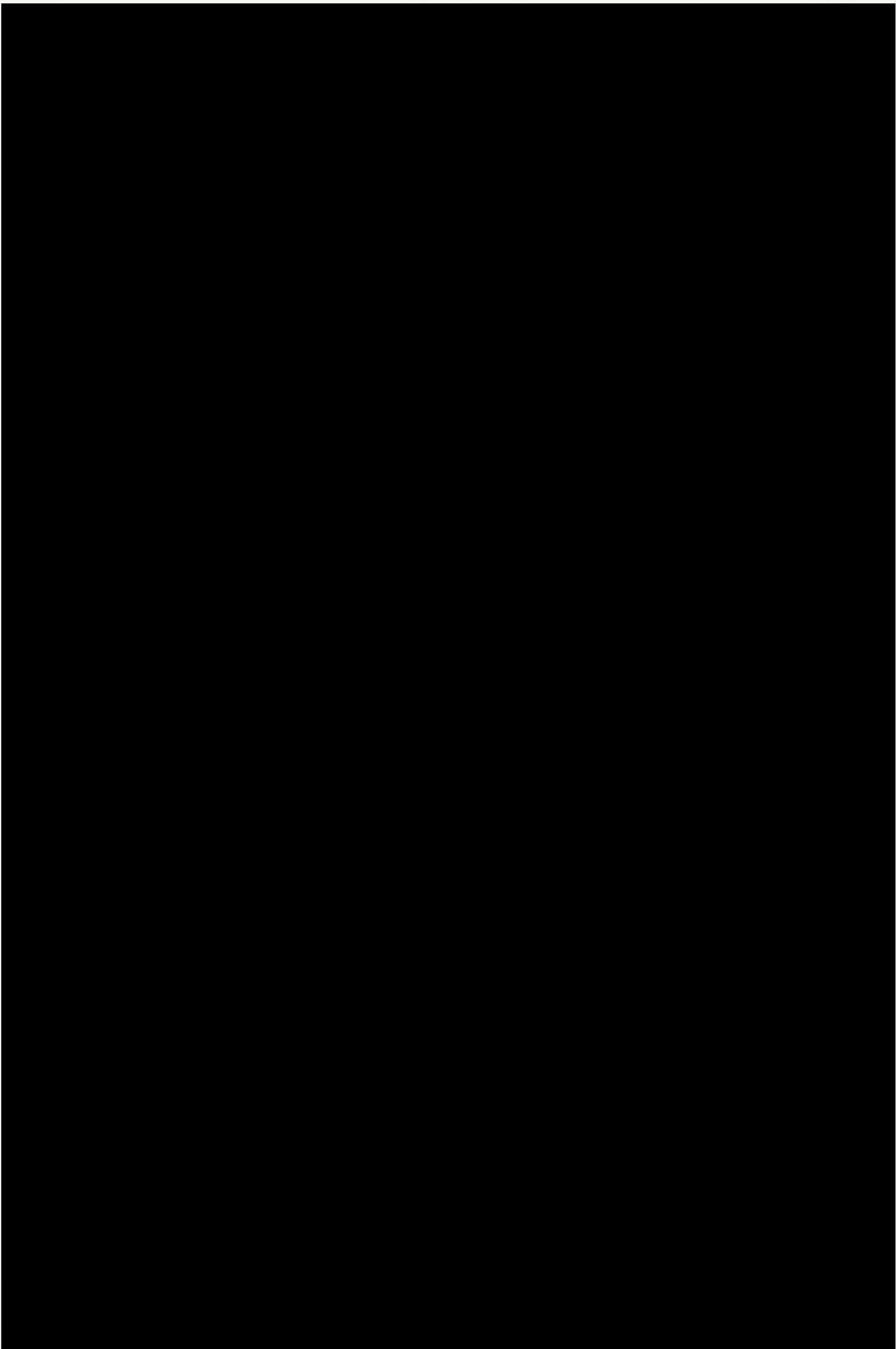
pomocí po lokální síti (zahrnuje i licenci pro přístup přes Internet prohlížeč)

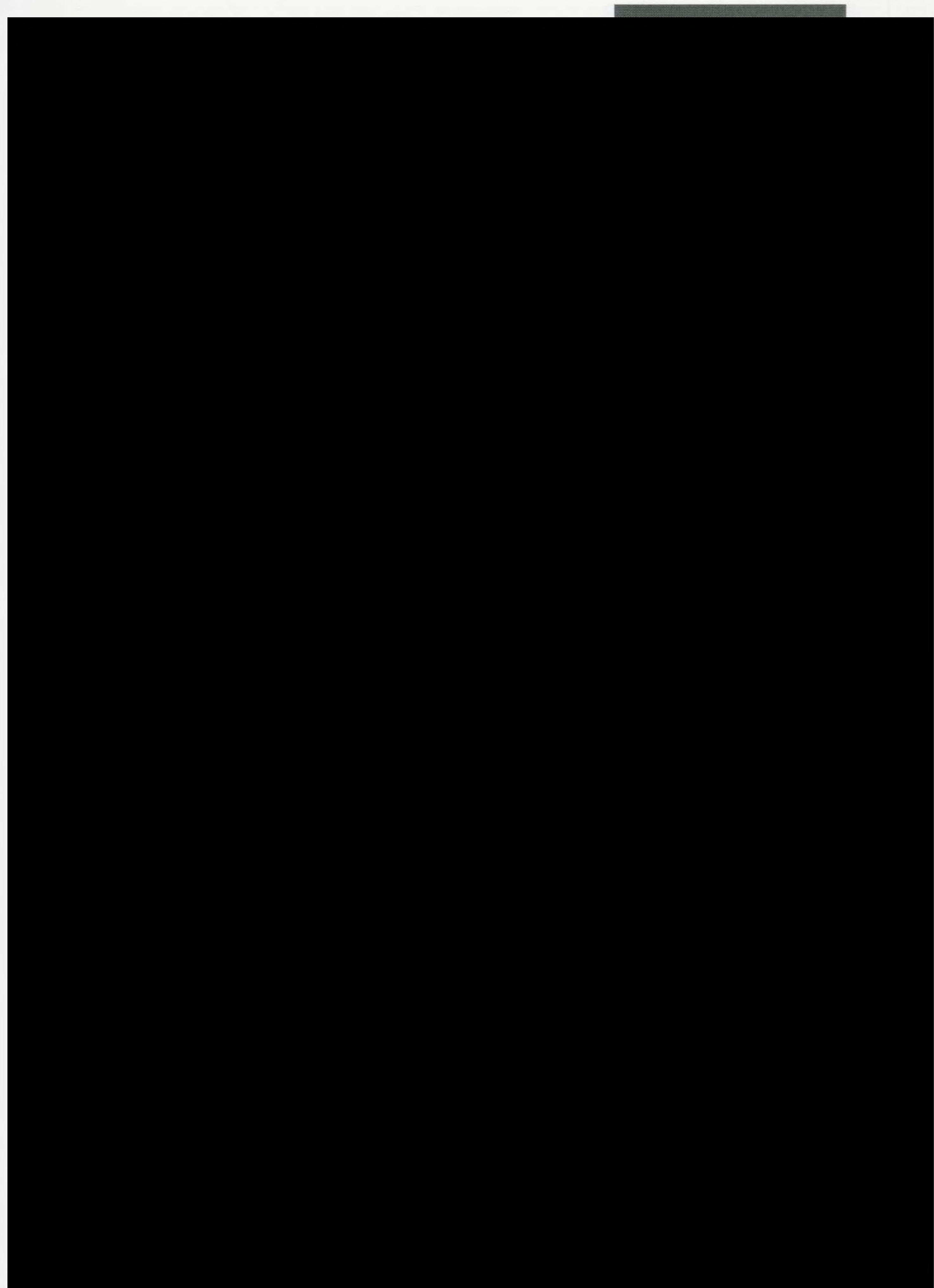
WL - Uživatelská licence pro danou BU pro uživatele přistupujícího pouze prostřednictvím Internet prohlížeče

Oprávněný zástupce Zákazníka
Otisk razítka Zákazníka

Oprávněný zástupce Melzer
Otisk razítka Melzer







Seznam udržovaných zakázkových úprav

Číslo	Název

.....
Oprávněný zástupce Zákazníka
Otisk razítka Zákazníka

.....
Oprávněný zástupce MELZER
Otisk razítka MELZER