

Smlouva o podpoře systému SOPP

uzavřená ve smyslu zák. č. 89/2012 Sb.
smluvní strany
Číslo smlouvy Objednatele: O/25/143

POSKYTOVATEL

Společnost: **Moore Advisory CZ s.r.o.**
Sídlo: Karolinská 661/4, Karlín, 186 00 Praha 8
IČ: 09692142
DIČ: CZ096921425
Zastoupená: Ing. Radovanem Haukem, jednatelem
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s.
Číslo účtu: 2109933858/2700

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

OBJEDNATEL

Společnost: **Teplárny Brno, a.s.**
Sídlem: Okružní 25, 638 00, Brno - Lesná
IČ: 46347534
DIČ: CZ46347534
Jednající: Ing. Petr Fajmon, MBA, generální ředitel
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v
Brně, oddíl B, vložka 786
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 32606621/0100

(dále jen „**Objednatel**“)

(společně též „**smluvní strany**“)

Úvodní ustanovení

- 1.1. Poskytovatel je právnickou osobou, jejímž předmětem podnikání je poskytování software a poradenství v oblasti software a zpracování dat. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je odborně způsobilý ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 1.2. Objednatel provozuje Systém pro optimalizace přípravy provozu (dále je **Systém**), který slouží k výpočtu optimálního scénáře nasazení výrobních zdrojů objednatele s cílem minimalizace nákladů. Vstupem pro tento model jsou aktuální technologicko-provozní a obchodní data vč. předpokládaných odběrů tepla v síti centralizovaného zásobování teplem. Výstupem pravidelných optimalizačních úloh je krátkodobý plán provozu výrobních zdrojů a sítě centralizovaného zásobování teplem. Základ systému tvoří optimalizační software **BoFit**, v němž je detailně namodelována celá technologie včetně všech souvisejících obchodních a technických procesů. K přenosu dat mezi Systémem a ostatními externími provozními a obchodními systémy slouží speciální customizovaná platforma **BoFit EDX**, která umožňuje spouštění různých nástrojů pro import a export dat.
- 1.3. Objednatel má zájem na zajištění řádné dlouhodobé podpory provozu Systému. Za účelem vymezení vzájemných práv a povinností při řešení podpory Systému uzavírají smluvní strany tuto smlouvu o podpoře (dále jen „**smlouva**“).

Předmět plnění

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli po dobu trvání této smlouvy technickou a systémovou podporu provozu Systému a rovněž poradenskou činnost s cílem optimalizace koncepce způsobu budování, rozšiřování a údržby (dále jen „podpora“). Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli tyto služby:
 - 2.1.1. Podpora SW BoFit
 - Zodpovídání dotazů objednatele – hot line
 - Aktualizace a správa licencí SW BoFit
 - Řešení provozních incidentů včetně garantovaných časů k nástupu jejich řešení
 - Příjem, zpracování a analýza hlášení chyb a problémů se SW BoFit
 - Odstraňování a oprava chyb přímo v programu SW BoFit
 - Podpora a údržba modulu BoFit EDX pro výměnu dat mezi systémem BoFit a externími systémy
 - Garance funkčnosti systému v rámci technologického upgrade
 - Metodická a technická podpora (metodika, analýza, vývoj, školení)
 - 2.1.2. Podpora Modelu optimalizace plánování provozu
 - Analýza, hledání a odstranění chyb spojených s nefunkčním optimalizačním scénářem
 - Kontrola správnosti zadaných vstupů a analýza výsledků při nestandardních výsledcích optimalizačního scénáře
 - Řešení problémů s nefunkčností systému

- Správa uživatelů a jejich přístupových práv do systému
 - Parametrické úpravy v systému a úpravy stávajících komponent
- 2.1.3. Podpora nástrojů pro import a export dat
- Správa mapovacích tabulek pro import a export dat, přidávání a odebírání časových řad v případě potřeby
 - Analýza, hledání a odstranění chyb spojených s nefunkčním importem nebo exportem dat
 - Úpravy nástrojů pro import a export dat v případě změny struktury vstupních dat
- 2.2. Podrobná specifikace služeb spojených s podporou Systému je uvedena v Příloze č. 2 smlouvy
- 2.3. Poskytovatel je oprávněn pověřit provedením části prací jinou osobu; v takovém případě však má Poskytovatel odpovědnost, jako by tyto práce prováděl sám.
- 2.4. Předmětem této smlouvy není a poskytovatel nezajišťuje zejména
- telekomunikační služby ani internetové spojení;
 - provoz síťové infrastruktury (operační systémy serveru, stanic, ovladače tiskáren atd.)
 - vzduchotechnické systémy;
 - update a upgrade antivirových programů a firewallů;
- 2.4.1. Všechny činnosti uvedené v čl. 2.4 této smlouvy zajišťuje objednatel prostřednictvím svých pověřených osob, popř. poddodavatelů, a to na vlastní odpovědnost a na vlastní náklady. Poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za škody způsobené nedostatečným provozem Systému zapříčiněného vadou či výpadkem těchto služeb.
- 2.5. V případě prodlení poskytovatele s plněním dle tohoto článku a dle přílohy č. 2 této smlouvy v termínech stanovených v této smlouvě nebo v příloze č. 2 se poskytovatel zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení. V případě prodlení s řešením incidentu priority I. Kritická se poskytovatel zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 2.500,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 2.6. Objednatel se zavazuje, poskytnout potřebnou součinnost a uhradit poskytovateli cenu ve výši a za podmínek uvedených dále v čl. 4 této smlouvy.

Místo a doba plnění

- 3.1. Systém je instalován na serverech Objednatele. Poskytovatel není povinen dostavit se do sídla či na příslušnou provozovnu objednatele, lze-li poskytnout službu dle této smlouvy vzdáleným přístupem, ledaže je dále ve smlouvě nebo v příloze smlouvy uvedeno jinak.
- 3.2. Nevyplyvá-li ze smlouvy jinak, bude podpora dle této smlouvy poskytována v době od 07.00 hod do 16.00 hod, a to v pracovní dny (doba plnění), pokud se smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou jinak.

Cenová ujednání

- 4.1. Smluvní strany si sjednaly cenu za poskytování podpory ze strany poskytovatele, která sestává ze dvou složek, a to z Celkové roční ceny podpory a Hodinové sazby podpory. Ceny jsou uvedeny v Příloze č.1 – Ceník podpory
- 4.2. Smluvní strany si ujednaly Celkový roční rozsah podpory ve výši 300 hodin a to od prvního dne účinnosti této smlouvy po dobu 12 měsíců. Po uplynutí 12 měsíců poskytování podpory se vždy na následující ch 12 měsíců nastaví nový Celkový roční rozsah podpory ve výši 300 hodin.
- 4.3. Od prvního měsíce účinnosti této smlouvy až do vyčerpání Celkového ročního rozsahu podpory je poskytovatel oprávněn objednateli fakturovat měsíčně 1/12 Celkové roční ceny podpory.
- 4.4. V případě vyčerpání Celkového ročního rozsahu podpory ještě před uplynutím 12 měsíců, na které je sjednán, je poskytovatel oprávněn měsíčně objednateli fakturovat k 1/12 Celkové roční ceny podpory navíc poskytnutou službu podpory nad rámec Celkového ročního rozsahu podpory oceněnou Hodinovou sazbou podpory.
- 4.5. Společná platební ujednání.
 - 4.5.1. Není-li ve smlouvě nebo přílohách výslovně uvedeno jinak, jsou ceny služeb podpory uváděny vždy bez DPH, které bude účtováno v souladu s právními předpisy účinnými ke dni zdanitelného plnění.
 - 4.5.2. Cena za podporu Systému objednatelem hrazena, a to na základě daňového dokladu – faktury doručené objednateli nejpozději k 10. dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla podpora poskytována. Splatnost faktury bude 21 dnů ode dne doručení.
 - 4.5.3. Součástí faktury bude Výkaz provedených činností v rámci poskytnuté podpory včetně evidence vyčerpaných hodin Celkového ročního rozsahu podpory za daný měsíc a za probíhajících 12 měsíců poskytování podpory. Výkaz bude před odesláním faktury objednateli elektronicky odsouhlasen objednatelem.
 - 4.5.4. V nejasnostech ohledně doručení faktury nebo jiného dokladu se má za to, že byla doručena nejpozději 3. pracovní den po prokázaném odeslání poskytovatelem na adresu objednatele. Faktura bude zasílána elektronicky na adresu **faktury@teplarny.cz**.
 - 4.5.5. Cena bude hrazena bezhotovostně převodem ve prospěch bankovního účtu poskytovatele uvedeném na faktuře. Cena je uhrazena až připsáním částky na účet poskytovatele.
- 4.6. Inflační doložka
 - 4.6.1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré ceny uvedené v Příloze č. 1 – Ceník podpory mohou být každoročně zvyšovány o kladnou roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „roční míra inflace“) vyhlášenou ústředním orgánem státní správy České republiky v oblasti statistiky (ke dni uzavření této smlouvy je tímto orgánem Český statistický úřad). Úpravy Přílohy č. 1 budou prováděny nejdříve po vyhlášení roční míry inflace za předchozí rok, zpravidla k datu 10.1. daného roku.

- 4.6.2. Poskytovatel je povinen zaslat objednateli upravenou Přílohu č. 1 (též prostřednictvím e-mailu), a to vždy bez zbytečného odkladu poté, co mu bude známa roční míra inflace za předchozí rok. Upravená Příloha č. 1 je platná a účinná vždy k 1.2. kalendářního roku a automaticky mění stávající ceník podpory uvedený v Příloze č. 1. Nedoručí-li poskytovatel upravenou Přílohu č. 1 do 31.1. kalendářního roku, cena se nezvyšuje; tímto však není dotčeno právo poskytovatele na zvýšení cen o inflaci v dalších letech.
- 4.7. Prodlení s úhradou ceny
- 4.7.1. V případě prodlení s úhradou faktury vzniká poskytovateli nárok na úrok z prodlení ve výši 0,03 % z fakturované částky za každý den prodlení.
- 4.7.2. V případě, že je objednatel o více než 21 dnů v prodlení s úhradou faktury-daňového dokladu vystavenou poskytovatelem za kteroukoliv službu poskytnutou podle této smlouvy, je poskytovatel oprávněn pozdržet, popř. odmítnout výkon kterékoliv služby, která je předmětem této smlouvy, a to až do okamžiku uhrazení všech závazků, s jejichž úhradou je objednatel v prodlení. Pozdržením výkonu služeb z důvodu prodlení s úhradou nezaniká poskytovateli nárok na úhradu paušální ceny v plné výši.

Další ujednání

5.1. Povinnosti objednatele a nutná součinnost

- 5.1.1. Každá ze smluvních stran se zavazuje poskytnout druhé smluvní straně potřebnou součinnost, informace a podklady nezbytné pro řádné plnění předmětu smlouvy ve vzájemně dohodnutých termínech. Nezbytná součinnost je uvedena dále v této smlouvě v příloze č. 2.
- 5.1.2. Objednatel je povinen zajistit, aby byli v potřebném rozsahu k dispozici zodpovědné osoby objednatele, popř. jiní zaměstnanci, jejichž součinnost bude poskytovatel důvodně potřebovat a kterou si vyžádá s dostatečným předstihem.
- 5.1.3. Objednatel je povinen s odbornou péčí zajistit
- a) řádnou funkci technických a jiných zařízení a služeb, které nezajišťuje poskytovatel a které tvoří předpoklad řádného fungování Systému, zejména hardware, elektroinstalace, telekomunikačních služeb a internetového spojení, síťové infrastruktury (sítě elektronických komunikací), vzduchotechnického systému a dalších (dále jen „technická zařízení“). Objednatel je povinen dbát pokynů a doporučení poskytovatele v této oblasti včetně pokynů uvedených v dokumentaci zpracované poskytovatelem v souvislosti s touto smlouvou.
 - b) podmínky pro realizaci vzdáleného přístupu poskytovatele,
 - c) podporu výrobců těch systémových a programových komponent, jako jsou např. operační systémy, které jsou nezbytně nutné k provozování Systému (dále jen „komponenty“). V případě, že objednatel nemá zajištěnu podporu výrobce komponent nebo nemá nainstalovánu nejnovější verzi komponent zajišťující bezproblémový provoz podporovaného Systému, je poskytovatel oprávněn pozastavit podporu poskytovanou objednateli při provozování XX, aniž by tím byl dotčen jeho nárok na úhradu paušální ceny v plné výši. Poskytovatel je však povinen upozornit objednatele na skutečnost, že nemá zajištěnu vhodnou verzi komponenty nebo její podporu.

5.2. Informační povinnost

- 5.2.1. Smluvní strany jsou povinny písemně a neprodleně do 14 dnů oznámit poskytovateli všechny změny, které se jakýmkoliv způsobem dotýkají povinností poskytovatele z této smlouvy.; v případě změn zodpovědných osob (čl. 5.4) jsou povinny předat jejich emailové adresy a čísla mobilních telefonů.

5.3. Kontaktní údaje

- 5.3.1. Objednatel je povinen používat při užívání služeb podpory, zejm. pro hlášení provozních incidentů a žádostí o další služby podpory dle této smlouvy dále uvedené kontaktní údaje:

Telefonní čísla	xxx
E-mail adresa	xxx

5.4. Zodpovědné osoby

- 5.4.1. Smluvní strany se dohodly na těchto zodpovědných osobách určených pro styk poskytovatele s objednatelem dle této Smlouvy (dále jen „**zodpovědné osoby**“):

Zodpovědná osoba za Poskytovatele

xxx

mail: xxx**mobil:** xxx**Zástupce zodpovědné osoby za Poskytovatele**

xxx

mail: xxx**mobil:** xxx**Zodpovědná osoba za Objednatele**

xxx

mail: xxx**mobil:** xxx**Zástupce zodpovědné osoby za Objednatele**

xxx

xxx

xxx

- 5.4.2. Účelem určení zodpovědných osob je dosažení vysokého stupně vzájemné komunikace a schopnosti smluvních stran řešit průběžně otázky související s plněním této Smlouvy. Kontaktní údaje pro poskytování hot-line, hlášení provozních incidentů a žádostí o další služby podpory dle této smlouvy jsou uvedeny výše v čl 5.3.1.
- 5.4.3. Zodpovědné osoby plní roli projekt-manážera a jsou povinny koordinovat činnosti potřebné pro splnění této Smlouvy. Smluvní strany tímto výslovně zmocňují zodpovědné osoby k dále uvedeným jednáním a právním úkonům, ke kterým jsou oprávněny i samostatně:
- samostatně předávat nebo přebírat dokumentaci předávanou v souvislosti s touto smlouvou;
 - samostatně schvalovat či sjednávat změny a úpravy Systému menšího rozsahu dle čl. 7 přílohy č. 2 smlouvy;

5.4.4. Smluvní strany jsou povinny při komunikaci s druhou smluvní stranou užívat shora uvedená telefonní čísla, popř. mailové adresy. Smluvní strany berou na vědomí, že druhá smluvní strana nemusí reagovat na telefonní číslo, které je jí neznámé; stejně tak může být neznámá emailová adresa vyhodnocena jako spam či jiná nevyžádaná pošta. Smluvní strany jsou oprávněny písemným oznámením zaslaným na adresu sídla druhé smluvní strany určit jiné zodpovědné osoby, které budou oprávněny za ni k výše definovaným činnostem.

5.5. Reference

- 5.5.1. Poskytovatel je oprávněn zveřejnit, že objednatel je uživatelem software, kterému poskytovatel zajišťuje služby technické podpory. Tuto informaci je oprávněn uvádět ve svých informačních a reklamních materiálech či referenčních listech a rovněž ji sdělovat prostřednictvím internetu nebo jiných prostředků komunikace (dále jen „Reference“). Za tímto účelem je oprávněn použít též aktuálního loga objednatele, popř. jeho stručnou charakteristiku.
- 5.5.2. Způsob použití Reference nesmí snižovat dobré jméno objednatele nebo statutárního města Brna jakožto jediného akcionáře objednatele.

Odpovědnost za škodu

6.1. Odpovědnost za škodu

- 6.1.1. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením povinností z této dle Smlouvy. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je pojištěn pro případ škody způsobené provozní činností. Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady škody je omezena pouze na skutečnou škodu, a to do částky odpovídající 0,3 násobku Celkové roční ceny podpory bez DPH dle čl. 4.1 smlouvy v každém jednotlivém případě vzniku škody. Poskytovatel dále neodpovídá za ušlý zisk objednatele.
- 6.1.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou v souvislosti s provozováním Systému, byla-li škoda zapříčiněna objednatelem, třetími osobami nebo okolnostmi dále uvedenými. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou zejména
- a) změnami systémového prostředí provedenými objednatelem nebo třetí osobou;
 - b) v důsledku poškození Systému či jeho komponent způsobeného neodborným zacházením ze strany objednatele, vymykajícím se obvyklému užívání,
 - c) v důsledku poškození Systému či jeho komponent způsobeného dodávkou el. proudu nesplňujícího specifikaci pro dané zařízení včetně blesku a momentálních napěťových špiček,
 - d) v důsledku poškození Systému či jeho komponent způsobeného živelnými pohromami,
 - e) zavirováním Systému nebo lokální sítě objednatele počítačovými viry neodbornou a nedbalou manipulací uživatelů objednatele,
 - f) v důsledku poškození způsobeného nesprávným používáním Systému či jeho komponent, neodborným zásahem do Systému ze strany objednatele nebo do systémového programového vybavení a prostředí, včetně zásahu do konfigurace Systému,

- g) poškozením způsobeným nesprávnou funkcí technického vybavení, operačního systému nebo sítě,
- 6.1.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou vadou komponent či technického vybavení, jehož správcem není poskytovatel, ledaže by byla prokazatelně způsobena zanedbáním povinností poskytovatele dle této smlouvy.
- 6.1.4. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky; nastane-li taková okolnost, je poskytovatel povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit objednateli. Za okolnost vylučující odpovědnost se pro účely této smlouvy považuje zejména
 - a) průnik virů do informačního systému objednatele, popř. jiný obdobný útok;
 - b) překážky způsobené v důsledku stávky zaměstnanců objednatele, tj. v důsledku částečného nebo úplného přerušení práce zaměstnanci;
 - c) živelná katastrofa.
- 6.1.5. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny, ledaže došlo v důsledku těchto okolností k závadám Systému, vadám, popř. úplnému zničení technických zařízení nebo software nezbytných pro činnost programového vybavení, nebo vadám technických zařízení či software objednatele.
- 6.1.6. Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, odpovídá smluvní strana za případné škody způsobené druhé smluvní straně v rozsahu a způsobem vyplývajícím z příslušných ustanovení občanského zákoníku.
- 6.1.7. Ustanovení o smluvní pokutě nemá vliv na právo smluvních stran požadovat náhradu vzniklé škody.

Mlčenlivost

- 7.1. Smluvní strany se vzájemně zavazují zachovávat mlčenlivost o všech podstatných skutečnostech získaných při své činnosti vyplývajících z této smlouvy, a to zejména o skutečnostech, které tvoří jejich obchodní tajemství a důvěrné informace.
- 7.2. Za důvěrné informace smluvní strany považují ty skutečnosti provozní či obchodní povahy, které výslovně označí za důvěrné.
- 7.3. Za porušení obchodního tajemství a důvěrných informací je kvalifikováno jednání, jímž jedna smluvní strana jiné osobě neoprávněně sdělí, zpřístupní, pro sebe nebo pro jiného využije obchodní tajemství či důvěrné informace získané při své činnosti od druhé smluvní strany, pokud je to v rozporu se zájmy druhé smluvní strany, a učiní tak bez jejího souhlasu.
- 7.4. Porušením povinnosti mlčenlivosti není:
 - a) poskytnutí chráněných informací v nezbytném rozsahu orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti smluvních stran;
 - b) poskytnutí chráněných informací osobě, která je ze zákona vázána povinností mlčenlivosti (advokát, notář, daňový poradce aj.);
 - c) použití chráněných informací v souladu s touto smlouvou nebo smlouvami na ni navazujícími v souvislosti s plněním závazků;

- d) poskytnutí chráněných informací objednatele či umožnění přístupu k nim třetím osobám za účelem vyřešení provozních incidentů (odstraňování vad aj.) popř. rozšíření informačního systému objednatele, pouze však v nezbytném rozsahu, přičemž poskytovatel je povinen poučit tyto osoby o tom, že jde o důvěrné informace objednatele;
 - e) jiné použití chráněných informací s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany.
- 7.5. Touto povinností mlčenlivosti jsou smluvní strany vázány po dobu trvání skutečností zakládajících tuto povinnost mlčenlivosti, pokud nebudou mlčenlivosti zproštěny nebo se nestanou dané informace veřejně dostupnými.
- 7.6. V případě, že poskytovatel poruší povinnosti mlčenlivosti podle této smlouvy, je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé takovéto prokázané porušení.

Doba trvání, zrušení a zánik smlouvy

- 8.1. Tato smlouva o podpoře nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění této smlouvy v registru smluv postupem podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.3. Tato smlouva zaniká
- 8.3.1. dohodou smluvních stran;
 - 8.3.2. odstoupením objednatele od smlouvy pro její podstatné porušení ze strany poskytovatele nebo pro jinou závažnou okolnost, a to zejména v případě
 - a) vstupu poskytovatele do likvidace, prohlášení konkursu na jeho majetek, popř. zamítnutí návrhu na prohlášení konkursu pro nedostatek majetku poskytovatele;
 - b) opakovaného podstatného porušení smlouvy, a to po předchozím písemném upozornění objednatele.
- odstoupením poskytovatele od smlouvy pro její podstatné porušení ze strany objednatele, a to zejména v případě
- c) vstupu objednatele do likvidace, prohlášení konkursu na jeho majetek, popř. zamítnutí návrhu na prohlášení konkursu pro nedostatek majetku objednatele;
 - d) prodlení s úhradou kterékoliv složky ceny delší než 30 dnů, pouze však za podmínky, že poskytovatel předtím objednatel písemně upozorní na prodlení s úhradou ceny;
 - e) pro neposkytnutí nutné součinnosti ze strany objednatele, pokud toto znemožňuje splnění povinností poskytovatele dle smlouvy a pokud na to objednatel písemně upozornil a poskytnul mu přiměřenou lhůtu.

Oznámení o odstoupení musí být písemné a doručeno druhé straně. Odstoupením od smlouvy tato smlouva zaniká, když projev vůle jedné ze stran je doručen druhé straně, pokud nebude v oznámení uvedeno jinak.

8.3.3. výpovědí:

výpovědí objednatele s výpovědní dobou 6 měsíců. Výpověď musí být písemná a musí být doručena poskytovateli, popř. předána oproti podpisu. Počátek výpovědní doby počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po jejím doručení poskytovateli.

výpovědí poskytovatele, nejdříve však jeden rok po podpisu této smlouvy. Výpovědní doba se pro tento případ sjednává 6 měsíců. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně, popř. předána oproti podpisu. Počátek výpovědní doby počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po jejím doručení.

Závěrečná ustanovení

- 9.1. Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se tato smlouva a práva a závazky z ní vyplývající, vznikající a související občanským zákoníkem v platném znění.
- 9.2. Smluvní vztah vzniklý z této smlouvy se řídí českým právem. Pokud nebylo v této smlouvě uvedeno jinak, platí v ostatním ustanovení občanského zákoníku a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském.
- 9.3. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 exemplářích, z nichž jeden si ponechává poskytovatel a jeden objednatel. Tato smlouva může být měněna a doplňována pouze po dohodě stran formou písemných vzestupně číslovaných dodatků.
- 9.4. Nedílnou součástí této smlouvy je
 - příloha č. 1 – Ceník podpory,
 - příloha č. 2 – Služby spojené s podporou Systému
- 9.5. V případě, že si úprava a údaje v jednotlivých přílohách či této smlouvě liší a protirečí si, bude smlouva vykládána v tomto pořadí, když každý následující dokument má přednost před dokumentem jemu předcházejícím: tato smlouva, příloha č. 2, příloha č. 1 – Ceník podpory.
- 9.6. V případě, že by některé ustanovení této smlouvy bylo nebo se v budoucnu stalo z jakýchkoliv důvodů neplatné, nezpůsobuje neplatnost ostatních částí smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit po vzájemné dohodě toto ustanovení jiným, odpovídajícím svým obsahem účelu zrušeného ustanovení.
- 9.7. Smluvní strany prohlašují, že smlouva mezi nimi uzavřená není smlouvou uzavřenou adhezním způsobem a že druhá strana není spotřebitelem ani slabší stranou ve smyslu zákona.
- 9.8. Smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomy povinnosti společnosti Teplárny Brno, a.s. uveřejňovat uzavřené smlouvy v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv a zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy. Pokud mají obě smluvní strany povinnost uveřejnit tuto smlouvu v Registru smluv, smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu do Registru smluv vloží Teplárny Brno, a.s. Za uveřejnění této smlouvy si nebudou smluvní strany nic platit ani nahrazovat či poskytovat. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že platnost tohoto ujednání zůstává zachována i v případě zániku nebo neplatnosti této smlouvy.

- 9.9. Smluvní strany si dohodly, že ani jedna strana není oprávněna postoupit smlouvu, tzn. převést jako postupitel svá práva a povinnosti ze smlouvy nebo z její části třetí osobě, a to bez písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 9.10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání, že plnění zde uvedené je možné, nepříčí se dobrým mravům a že plnění ani jedné ze stran není v hrubém nepoměru k tomu, co poskytla druhá strana.

V Praze dne.....

Za Poskytovatele:

V Brně dne.....

Za Objednatele:

.....

Ing. Radovan Hauk
jednatel

.....

Ing. Petr Fajmon, MBA
generální ředitel

Příloha č.1 - Ceník podpory

Ceny podpory	
Celková roční cena podpory	1 670 000,- Kč
Hodinová sazba podpory	2 300,- Kč/hod

Příloha č. 2 Smlouvy o podpoře systému SOPP (dále jen „smlouva“)

Služby spojené s podporou Systému

Zodpovídání dotazů – hotline

- 1.1. V rámci podpory se poskytovatel zavazuje zodpovídat všechny dotazy objednatele týkající se provozu Systému, které objednatel odešle na poskytovatele:
 - a) elektronickou poštou na e-mail adresu pro poskytování podpory,
 - b) telefonicky na telefonní čísla pro poskytování podpory,
- 1.2. Poskytovatel je povinen zodpovědět dotaz objednatele nejpozději následující pracovní den po dni, kdy mu byl dotaz doručen.
- 1.3. Poskytovatel použije pro zodpovězení dotazu telefon nebo elektronickou poštu.
- 1.4. Vznášet dotazy za objednatele jsou oprávněni pouze Zodpovědné osoby popř. max. 2 pověřeni zástupci objednatele, jejichž kontaktní údaje oznámí písemně (též e-mailem nebo faxem objednateli).

Řešení provozních incidentů, garantované časy řešení v závislosti na stanovených prioritách

- 2.1. Kategorie priorit řešení provozních incidentů
 - 2.1.1. Provozním incidentem se rozumí stav vzniklý při provozu Systému, kdy došlo k omezení či zastavení jeho provozu, chybě při zadávání a zpracování dat, závadě technického vybavení nebo kombinace těchto situací, popř. závada v systémovém programovém vybavení.
 - 2.1.2. Poskytovatel je povinen reagovat a řešit provozní incidenty způsobem a ve lhůtách dále uvedených.
 - 2.1.3. Délka lhůt řešení incidentu je určena v závislosti na prioritě řešení provozního incidentu. Pro tento účel se priority rozlišují na:
 - I. Kritická – Provoz systému není možný; nemohou být vkládána či zpracována žádná data; systém poskytuje vadné výstupy; funkce systému není dostupná; pro uvedené problémy není k dispozici přijatelné náhradní řešení v rámci systému.
 - II. Normální – není ohrožena provozuschopnost Systému – je omezena funkcionality systému, např. podstatné omezení rychlosti zpracování dat, nemožnost užívat některých nepodstatných funkcí Systému apod.;
 - III. Dlouhodobý námět – nejde o provozní incident, nýbrž o námět na změnu, řeší se v rámci změnového řízení dle čl. 7 této přílohy.

2.1.4. Lhůty pro reakci

Priorita	Lhůta vyřešení poskytovatelem
I.	Následující pracovní den po dni ohlášení 16:00
II.	Druhý pracovní den po dni ohlášení 16:00
III.	Viz. čl. 7 přílohy č. 2 smlouvy

2.2. Řešení nestandardních situací

- 2.2.1. Přípravenost řešení provozních incidentů vzniklých při užívání Systému u objednatele, včetně odstraňování vad. Při ohrožení provozuschopnosti Systému (nesprávná data, nefunkční importy, chyby v DB, kolaps serveru či připojení, nefunkčnost prioritních modulů) je poskytovatel povinen řešit incident dle priorit v předepsaném čase.
- 2.2.2. Vznik provozního incidentu hlásí objednatel výhradně elektronickou poštou na uvedenou e-mailovou adresu pro poskytování podpory.
- 2.2.3. Hlásit provozní incident za objednatele jsou oprávněny pouze zodpovědné osoby anebo pověření, popř. statutární zástupci objednatele.
- 2.2.4. Řešením provozního incidentu se rozumí:
- Poskytovatelem realizovaný vzdálený přístup do systému objednatele za účelem řešení provozního incidentu.
 - Písemné vyjádření k postupu řešení provozního incidentu, a to v případě, že požadavek vyjádření písemnou formou uvede objednatel při nahlášení provozního incidentu.
 - Poskytnutí update Systému řešící provozní incident – viz. čl. 3 této přílohy.
- 2.2.5. Garantované řešení supportního zásahu (nestandardních situací) – reakce na dotaz a následný návrh řešení v předepsaném čase.
- 2.2.6. Dotaz v kategorii Kritická, popř. Normální je vyřešen v okamžiku, kdy poskytovatel
- odstraní příčinu provozního incidentu, anebo
 - poskytne objednateli pokyny k takovému použití Systému, aby se závada neprojevovala ve formě podstatného omezení činnosti Systému nebo rizika ztráty dat, a to až do konečného odstranění závady, anebo
 - lokalizuje příčinu potíží, byla-li jejich příčina na straně objednatele (např. vadné zadávání dat) či na straně jiných poskytovatelů služeb či technického vybavení (viz. čl. 2.4 Smlouvy), a oznámí příčinu objednateli, popř. byl-li incident způsoben nepředvídatelnými skutečnostmi (např. potíže operačních systémů a prostředí a jejich záplatami, upgradem), a to i tehdy, pokud tyto aplikace a systémy dodal poskytovatel.
- 2.2.7. Do lhůty pro řešení se nezapočítává doba potřebná pro opravu technických zařízení nebo odstranění vad software zajišťovaného objednatel.

- 2.2.8. Prokáže-li poskytovatel, že zásadní příčinou provozního incidentu byla vada nebo výpadek služeb uvedených v čl. 2.44 smlouvy nebo závadné jednání na straně objednatele (např. užívání Systému v rozporu s dokumentací, změny konfigurace a nastavení nebo instalace software prováděné objednatelem), není poskytovatel v prodlení s řešením provozního incidentu a vzniká mu nárok na úhradu čerpání Celkového ročního rozsahu podpory viz. čl. 4 smlouvy.

Poskytování update Systému a tzv. patchs a bugs

- 3.1. Obsahuje změny – patchs (záplaty)
- 3.2. Odstraňuje – bugs (chyby) – drobný vývoj v rámci oprav chyby v systému (reklamace)

Zajištění shody s platnou legislativou

- 4.1. Zajištění shody s platnou legislativou – legislativní update. Garance funkčnosti systému související se změnami zákonů, vyhlášek a nařízení týkajících se předmětů podnikání objednatele v rámci provozovaného systému.

Garance funkčnosti systému v rámci technologického upgrade

- 5.1. Garance funkčnosti systému v rámci technologického upgrade software – změna vyšší verze provozovaného SQL Serveru, operačního systému apod., v rámci definovaných platforem týkajících se nebo spolupracujících se supportovaným systémem

Metodická a technická podpora

- 6.1. Metodická podpora při údržbě a rozvoji systému
- 6.2. Analytické práce
- 6.3. Vývojové práce – činnosti programátorů
- 6.4. Databázové operace
- 6.5. Metodické, uživatelské, technické a administrátorské školení

Změny a rozvoj Systému

- 7.1. S ohledem na dlouhodobý charakter smlouvy a vývoj technologií mají smluvní strany právo v odůvodněných případech požadovat úpravy Systému tak, aby splňoval provozní potřeby objednatele a aby poskytovatel mohl i v budoucnu dostát svým závazkům z této smlouvy. Zejména se bude jednat o individuální změny Modelu optimalizace na základě provozních potřeb Objednatele.
- 7.2. Změnou se pro účely této smlouvy rozumí úprava jeho nastavení, tvorba nových modulů, funkcí a vlastností systému na základě požadavku objednatele.

7.3. Požadavek na změnu

7.3.1. Požadavek na změnu hlásí objednatel výhradně elektronickou poštou na uvedenou e-mailovou adresu pro poskytování podpory.

7.3.2. Vystavit požadavek na změnu za objednatele jsou oprávněni pouze pověření nebo statutární zástupci objednatele.

7.4. Reakce poskytovatele, změny menšího rozsahu

7.4.1. Poskytovatel do sedmi pracovních dnů od převzetí požadavku na změnu, vystaveného objednatelem, odešle e-mailem objednateli návrh řešení, ve kterém uvede zejména:

- a) přesný popis změny,
- b) časovou náročnost provedení změny,

7.4.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo sdělit objednateli, že jím požadovaná změna je nerealizovatelná a považovat jej dále za bezpředmětný. Poskytovatel je povinen toto sdělení zdůvodnit.

7.5. Zamítnutí, popř. akceptace návrhu poskytovatele

7.5.1. V případě, že objednatel nesouhlasí se způsobem řešení, vystaví nový požadavek, ve kterém navrhne jiné řešení a odešle jej poskytovateli do deseti pracovních dnů.

7.6. Realizace změn Systému

7.6.1. V případě, že je uzavřena dohoda o provedení změny:

- a) Poskytovatel předá objednateli realizovanou změnu v termínu stanoveném pro provedení změny a v rozsahu odpovídajícímu přesnému popisu změny v návrhu řešení.
- b) Poskytovatel je povinen provést instalaci provedené změny u objednatele.