

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB K SOFTWARE

Smluvní strany:

Ernst & Young, s.r.o.

se sídlem Na Florenci 2116/15, 110 00 Praha 1 - Nové Město

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze

spisová značka C 108716

zastoupená Petrem Čivrným, prokuristou

IČ: 26705338

DIČ: CZ26705338

(dále jen „EY“)

a

Drážní úřad

se sídlem Bělehradská 222/128, 120 00 Praha 2

zastoupená doc. Ing. Jiřím Kolářem, Ph.D., ředitelem Drážního úřadu

IČ: 61379425

(dále jen „Klient“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) tuto

SMLOUVU O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB K SOFTWARE
(dále jen „Smlouva“)

Úvodní ustanovení

EY prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

Klient prohlašuje, že je organizační složkou státu řádně založenou a existující podle českého právního řádu, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

Každá ze smluvních stran prohlašuje, že není v úpadku ani v likvidaci a nebylo vůči ní zahájeno insolvenční řízení.

1. Účel Smlouvy

- 1.1 Klient prohlašuje, že je vykonavatelem majetkových autorských práv k následujícímu software:

MESDÚ - Modulární evidenční systém Drážního úřadu

Je webová aplikace navržená k zefektivnění každodenních operací Drážního úřadu České republiky (DÚČR). Poskytuje funkcionalitu pro správu vleček a drah na území ČR, licencí, úředních povolení, určených technických zařízení stejně jako pro evidenci zahraničních dopravců a firem v adresáři. Tento systém se skládá z REST API v Node.js, které pracuje s databází Postgres. Klientská webová aplikace je vytvořena pomocí React.js a poskytuje intuitivní prostředí s využitím Material Design.

(dále jako „**Software**“ nebo „**Aplikace**“).

- 1.2 Klient má zájem, aby mu byly ze strany EY k výše uvedenému Software poskytovány služby podpory a údržby v souladu se specifikací a za podmínek této Smlouvy.

2. Předmět Smlouvy

- 2.1 EY se zavazuje poskytovat Klientovi následující servisní služby k Software:

2.1.1 Služby podpory Software dle specifikace v Příloze č.1 této Smlouvy (dále jako „**Služby Podpory**“); a

2.1.2 Další poradenské, konzultační a odborné služby v souvislosti se Software (dále jako „**Konzultační služby**“).

(společně dále jako „**Služby**“ a každá zvlášť dále jako „**Služba**“).

- 2.2 Klient se zavazuje za poskytování Služeb hradit EY odměnu dle této Smlouvy a dále se zavazuje poskytnout EY součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb.

- 2.3 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří rovněž Všeobecné smluvní podmínky, které jsou přiloženy jako Příloha č.5 Smlouvy (dále jako „**VSP**“). a které stanovují další závazky smluvních stran a podmínky poskytování Služeb. V případě rozporu mezi VSP a ostatními částmi této Smlouvy, mají přednost ostatní části této Smlouvy.

3. Místo a doba plnění

- 3.1 Služby budou poskytovány prostřednictvím vzdáleného přístupu, který je Klient povinen pro EY zajistit v souladu s technickými požadavky EY. Ve výjimečných případech může EY požadovat umožnění poskytování Služeb v sídle Klienta nebo jiných příslušných lokalitách.

- 3.2 Služby budou poskytovány po dobu účinnosti této Smlouvy.

- 3.3 V případě prodloužení Klienta s placením jakékoliv částky splatné dle této Smlouvy nebo dle Implementační smlouvy nebo dle Licenční Smlouvy nebo prodloužení s řádným a včasným

poskytováním součinnosti je EY oprávněn, bez ohledu na další nároky, přerušit poskytování Služeb dle této Smlouvy (úplně či částečně), a to do doby, než dojde ze strany Klienta k úplné nápravě. V případě přerušení poskytování Služeb se cena Služeb zvyšuje o náklady a výdaje účelné a prokazatelně vynaložené EY v souvislosti s přerušáním a následným obnovením Služeb.

4. Práva a povinnosti EY

- 4.1 EY se zavazuje poskytnout Služby s náležitou odbornou péčí, v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 4.2 EY se zavazuje nahradit Klientovi škodu na věcech, které od Klienta protokolárně převzal pro účely poskytování Služeb, včetně jejich poškození, zničení, ztráty či zcizení, a to až do doby předání těchto věcí jakožto součásti výsledku Služeb nebo jeho samostatně předávané části Klientovi.

5. Práva a povinnosti Klienta

- 5.1 Klient se zavazuje:
 - 5.1.1 poskytnout EY na jeho vyžádání podklady a informace, jakož i součinnost potřebnou pro poskytování Služeb (vždy nejméně v rozsahu specifikovaném touto Smlouvou);
 - 5.1.2 poskytnout EY na jeho vyžádání přístup do prostor či k zařízením Klienta, pokud je to potřebné pro řádné poskytování Služeb;
 - 5.1.3 poskytnout EY vzdálený přístup k systémům Klienta v rychlosti a kvalitě potřebné pro řádné poskytování Služeb;
 - 5.1.4 poskytnout EY přístup ke kódům a dokumentaci Software, a to dle požadavků EY;
 - 5.1.5 neprodleně informovat EY o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na poskytování Služeb;
- 5.2 Klient se zavazuje na žádost EY potvrdit pracovníkům EY poskytnutí a akceptaci Služeb, a to písemně, nejpozději do 14 dnů od doručení žádosti. Nevyjádří-li se Klient v uvedené lhůtě, považují se Služby za poskytnuté a akceptované v rozsahu uvedeném v žádosti EY.

6. Postup objednávání Konzultačních služeb

- 6.1 Konzultační služby budou EY poskytovány na základě objednávky akceptované mezi Smluvními stranami, a to alespoň formou e-mailové komunikace (dále jen „**Objednávka**“). Objednávka může být uzavřena i formou nabídky EY akceptované alespoň elektronickou poštou ze strany oprávněné osoby Klienta.
- 6.2 Objednávka musí obsahovat alespoň specifikaci Konzultačních služeb, termín poskytování Konzultačních služeb, cenu za Konzultační služby a místo poskytování Konzultačních služeb a odkaz na tuto Smlouvu uvedením jejího názvu a data uzavření. Ustanovení Objednávky mají přednost před ustanoveními Smlouvy.
- 6.3 Pro vyloučení pochybností smluvní strany prohlašují, že povinnost EY poskytovat Konzultační služby vzniká až akceptací (uzavřením) Objednávky oběma smluvními stranami, přičemž žádná smluvní strana není povinna Objednávku akceptovat.

7. Odměna za Služby

- 7.1 Klient se zavazuje EY platit za poskytování Služeb odměnu v souladu se specifikací v Příloze č. 2 této Smlouvy.

- 7.2 Není-li stanoveno jinak, odměna je sjednána bez DPH, která k ní bude připočtena v zákonné výši platné v době vystavení faktury. Veškeré poplatky a náklady spojené s platbou Odměny nese Klient. V případě, že na straně Klienta platba odměny podléhá srážkové dani (withholding tax), nese náklady platby srážkové daně Klient, aniž by to mělo za následek snížení odměny EY.
- 7.3 Lhůta splatnosti faktury je sjednána na 14 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury.
- 7.4 Faktury musí obsahovat všechny náležitosti požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů účinných v době fakturace, zejména dle jeho § 28.
- 7.5 Platby budou hrazeny na bankovní účet uvedený na příslušné faktuře a s variabilním symbolem uvedeným tamtéž. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání finanční částky na účet příjemce se správným variabilním symbolem.
- 7.6 EY je oprávněna upravit výši sjednané odměny za Služby bez souhlasu smluvních stran z důvodu inflace za následujících podmínek:
- 7.6.1 Inflace znamená meziroční inflaci měřenou růstem souhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, jak uvádí Český statistický úřad za předchozí rok, vyjádřeným v procentech.
- 7.6.2 Od každého 1. ledna kalendářního roku má EY právo zvýšit odměnu za Služby z důvodu inflace o stejné procento jako bylo procento inflace v předchozím roce.
- 7.6.3 Odměna zvýšená v důsledku inflace se považuje za odměnu sjednanou dle této Smlouvy.
- 7.6.4 Pokud EY navýší odměnu z důvodu inflace za dobu, za kterou již byla odměna uhrazena v původní výši, je Klient povinen zaplatit dodatečně vypočtený rozdíl, pokud se strany nedohodnou jinak.

8. Komunikace a kontaktní údaje

- 8.1 Smluvní strany se dohodly, že pro vzájemnou komunikaci a případnou eskalaci týkající se této Smlouvy budou používat osoby a údaje uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy, a to vždy dle oblasti, pro kterou je daná osoba či údaj v příloze uveden. Každá smluvní strana je oprávněna změnit svoje kontaktní osoby s účinností od doručení písemného oznámení o změně druhé smluvní straně.

9. Odpovědnost

- 9.1 Smluvní strany výslovně omezují právo na náhradu újmy, která může při plnění této Smlouvy Klientovi vzniknout, a to na celkovou částku odpovídající maximálně součtu odměny za Službu, které se škodní událost týká, uhrazené za 12 kalendářních měsíců přímo předcházejících porušení povinnosti, která měla za následek vznik újmy, maximálně ale do výše 100.000,- EUR.
- 9.2 Omezení odpovědnosti dle předchozího odstavce se nevztahuje na škodu, která bude přímo způsobena podvodným či úmyslným jednáním ze strany EY, hrubou nedbalostí, ani na jiné případy, u nichž omezení odpovědnosti za škodu vylučuje zákon.

10. Autorská práva

- 10.1 Ve vztahu k Výstupu plnění nebo jeho částem, které jsou předmětem práv duševního vlastnictví (dále jen "**Autorské dílo**"), uděluje EY Klientovi právo užít Autorské dílo (dále jen "**Licence**") na základě této Smlouvy a v rozsahu uvedeném dále v tomto článku Smlouvy. Dnem úhrady odměny související s Autorským dílem dle této Smlouvy nabývá Klient Licenci k Autorskému dílu. Neomezené oprávnění k užívání Autorského díla ze strany EY zůstává zde udělenou Licencí nedotčeno.

- 10.2 Licence se uděluje jako nevýhradní, bez množstevního omezení, bez časového omezení a bez územního omezení. Klient je oprávněn poskytnout podlicenci k Autorskému dílu na třetí osobu.
- 10.3 Klient je oprávněn do Autorského díla zasahovat, měnit jej či upravovat, spojovat s jiným a překládat. Učiní-li Klient jakýkoliv zásah, změnu či úpravu Autorského díla, pak EY nadále za takové Autorské dílo neodpovídá, a to zejména ve vztahu k vadám Autorského díla a újmě způsobené Autorským dílem.
- 10.4 Součástí Licence je i poskytnutí strojového a zdrojového kódu k Autorskému dílu Klientovi. Pro nakládání s kódy platí stejné podmínky jako pro nakládání s Autorským dílem.
- 10.5 Bez ohledu na ostatní ustanovení si EY ponechává veškerá práva duševního vlastnictví k jakémukoli autorskému dílu či jeho části (spolu se všemi jeho úpravami, vylepšeními nebo odvozenými díly) (i) které je součástí Autorského díla a (ii) které patřilo EY před zahájením poskytování Služeb nebo jehož vytvoření je nezávislé na poskytování Služeb (dále jen "**Existující dílo**"). EY si dále ponechává veškerá práva duševního vlastnictví k jakýmkoli konceptům, myšlenkám, metodám, metodikám, postupům, procesům, know-how a technikám, včetně, mimo jiné, funkčních, procesních, systémových a datových modelů (dále společně jen "**EY Technologie**"), které EY vytvořil nebo k nimž má užívací práva. Bude-li Klientovi v rámci Služeb poskytnuto jakékoli Existující dílo nebo EY Technologie, pak platí, že Licence k Existujícímu dílu a EY Technologii se upravuje tak, že Licence je poskytnuta jako nevýhradní a Klientovi se neposkytuje zdrojový ani strojový kód. Klient může užívat Existující dílo a EY Technologie pouze společně s Autorským dílem jako jeho součást.
- 10.6 Bude-li součástí Autorského díla nebo jiného výstupu Služeb autorské dílo (zejm. Open Source Software), jehož autorem nebo vykonavatelem majetkových práv k němu je osoba odlišná od EY (dále jako „Dílo třetí strany“), pak jsou rozsah Licence, odpovědnost EY za Dílo třetí strany a další oprávnění týkající se Díla omezeny nebo vyloučeny licenčními či obdobnými smluvními podmínkami autora, výrobce nebo vykonavatele autorských práv k takovému Dílu třetí strany. Klient je povinen se seznámit s licenčními podmínkami Díla třetí strany a dodržovat je. Klient může být v takovém případě povinen v rámci svojí součinnosti přijmout licenční podmínky přímo od autora, výrobce nebo vykonavatele autorských práv, bude-li tak vyžadováno.
- 10.7 Je-li Autorské dílo dodáno pod značkou EY nebo s uvedením autorství EY v rámci Autorského díla, je Klient povinen uvádět EY jako autora, případně dodavatele Autorského díla. Klient není oprávněn v Autorském díle odstraňovat ani upravovat označení EY ani jiné ochranné známky EY ani informaci o autorství EY. Je-li Autorské dílo dodáno bez označení EY i bez uvedení autorství EY (tzv. *White Label*), není Klient oprávněn v souvislosti s Autorským dílem uvádět EY jako autora, odkazovat na EY či značku EY v souvislosti s Autorským dílem jakkoli užívat. Klient se zdrží takového jednání, které by identifikovalo EY, Firmu EY nebo Osobu EY jako autory, tvůrce nebo dodavatele Autorského díla.
- 10.8 Bez ohledu na ostatní ustanovení platí, že pokud Klient provede jakýkoliv zásah, změnu či úpravu Autorského díla, nesmí již v souvislosti s Autorským dílem uvádět společnost EY jako autora, odkazovat na společnost EY či značku EY v souvislosti s Autorským dílem jakkoli užívat. Předchozí věta nemá vliv na případné další nároky společnosti EY.
- 10.9 Licenční odměna je zahrnuta v odměně za Služby, v rámci nichž bylo Autorské dílo dodáno.
- 10.10 Má-li EY v rámci poskytování Služeb užívat, upravovat, či přistupovat k datům, informacím, systémům, software, hardware, nástrojům či jiné infrastruktuře, které jsou ve vlastnictví Klienta nebo je Klient jejich autorem nebo jsou licencovány ve prospěch Klienta nebo je Klient jinak užívá v rámci svojí činnosti (dále jako „**Klientské Nástroje**“), zavazuje se Klient zajistit oprávnění ke Klientským Nástrojům v takovém rozsahu, aby EY poskytováním Služeb neporušil práva Klienta či práva třetích osob související s Klientskými Nástroji.

- 10.11 Poruší-li klient svou povinnost stanovenou v tomto článku 10 Smlouvy, zavazuje se odškodnit EY, jakož i ostatní Firmy EY a Osoby EY za veškeré nároky třetích osob a z nich vyplývající závazky, ztráty, újmy, náklady a výdaje (včetně prokazatelných nákladů na externí a interní právní služby), které mu v důsledku takového porušení povinností Klienta vzniknou.
- 10.12 Bez ohledu na jakákoli jiná ustanovení se ve vztahu ke Zprávám použijí ustanovení odstavce 12 Všeobecných smluvních podmínek namísto předchozích ustanovení tohoto článku Smlouvy.

11. Důvěrné informace

- 11.1 Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva a veškerá práva, povinnosti a závazky z ní vyplývající tvoří předmět obchodního tajemství a jsou chráněny jako důvěrné informace.
- 11.2 Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku či ochrany důvěrných informací dle ustanovení § 1730 odst. 2 občanského zákoníku situace, pokud smluvní strana poskytne v rozsahu nezbytně nutném důvěrné informace dle této Smlouvy svým právním, účetním nebo daňovým poradcům, za předpokladu, že jsou tyto osoby vázány zákonnou nebo smluvní povinností mlčenlivosti alespoň v rozsahu stanoveném v této Smlouvě.
- 11.3 Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují rovněž za porušení ochrany obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku či ochrany důvěrných informací dle ustanovení § 1730 odst. 2 občanského zákoníku situace, pokud EY (jakožto smluvní strana této smlouvy) poskytne v rozsahu nezbytně nutném důvěrné informace ve smyslu této Smlouvy ostatním členům globální sítě firem Ernst & Young a dalším osobám uvedeným v odstavcích 20. a 21. VSP.

12. Platnost a účinnost Smlouvy

- 12.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy, účinnosti pak zveřejněním v registru smluv na adrese <https://smlouvy.gov.cz/>.
- 12.2 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to po dobu jednoho roku od účinnosti Smlouvy.
- 12.3 EY i Klient je oprávněn vypovědět Smlouvu na základě písemné výpovědi doručené druhé smluvní straně, přičemž k ukončení Smlouvy dojde v takovém případě poslední den kalendářního čtvrtletí následujícího po kalendářním čtvrtletí, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně. Ustanovení druhé věty odstavce 32. VSP se nepoužije.
- 12.4 EY je dále oprávněn tuto Smlouvu nebo konkrétní Službu ukončit okamžitě na základě písemné výpovědi zaslané Klientovi, a to s účinností ke dni jejího doručení, pokud EY zjistí, že dle platných právních nebo profesních předpisů již nemůže dále Služby poskytovat.
- 12.5 Každá smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou, které nebude odstraněno ani v dodatečné lhůtě, nikoliv kratší než 30 dní.
- 12.6 Smluvní strany se dohodly, že na nepodstatné porušení smluvní povinnosti je neporušující strana povinna porušující stranu písemně upozornit. Ustanovení § 1978 odst. 2 občanského zákoníku se neaplikuje.
- 12.7 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčeny nároky z odpovědnosti za škodu a nároky ze smluvních pokut, pokud vznikly před ukončením účinnosti Smlouvy, ustanovení o ochraně obchodního tajemství a důvěrných informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

12.8 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně; ustanovení § 2004 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije. Na plnění vzájemně poskytnuté smluvními stranami podle této Smlouvy se nevztahují ustanovení § 2991 občanského zákoníku a zánikem účinnosti této Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto a bylo již přijato před účinností odstoupení.

12.9 Další možnosti ukončení této Smlouvy jsou stanoveny ve VSP.

13. Rozhodné právo a řešení sporů

13.1 Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z této Smlouvy se řídí občanským zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.

13.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.

13.3 Veškeré spory, které se Smluvním stranám nepodaří vyřešit smírnou cestou, budou řešeny věcně příslušným soudem České republiky.

14. Závěrečná ustanovení

14.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran ústní i písemná.

14.2 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.

14.3 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným, nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoliv strany takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.

14.4 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.

14.5 Smluvní strany nejsou oprávněny postoupit jakoukoliv svou pohledávku z této Smlouvy nebo tuto Smlouvu na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.

14.6 Klient na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.

14.7 Pokud by se měla smluvní stranou Smlouvy stát namísto Klienta jiná osoba, ať již na základě zákona nebo v důsledku jiných skutečností, je Klient o této změně povinen EY předem informovat a EY má v takovém případě právo od této Smlouvy odstoupit. Odstoupení dle tohoto odstavce nabývá účinnosti dnem jeho doručení Klientovi nebo dnem pozdějším, je-li takový den v oznámení odstoupení uveden.

14.8 Smluvní strany po řádném přečtení této smlouvy prohlašují, že smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principů poctivosti, spravedlnosti a rovnosti stran, a ani jedna ze stran se necítí být slabší stranou. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

14.9 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č.1 - Specifikace Služeb Podpory

Příloha č.2 - Odměna za Služby

Příloha č.3 - Kontaktní osoby a eskalační matice

Příloha č.4 - Dokumentace k Software

Příloha č.5 - Všeobecné smluvní podmínky

14.10 Tato Smlouva je uzavřena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.

14.11 Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

V _____ dne _____

V _____ dne _____

Ernst & Young, s.r.o.



Jméno: Petr Čivrný
Funkce: Prokurista

Dražní úřad



Jméno: doc. Ing. Jiří Kolář, Ph.D.
Funkce: Ředitel

Příloha č.1 – Specifikace Služeb Podpory

EY bude v rámci Služeb podpory odstraňovat vady Software v souladu s touto přílohou. Služby Podpory jsou poskytovány jako 2nd Level, tedy nejsou určeny pro všechny uživatele Software, ale pouze pro autorizované specialisty Klienta. Za poskytování 1st Level podpory uživatelům Software odpovídá Klient.

1. Definice:

Pro účely této Smlouvy se použijí rovněž následující definice:

- 1.1 **Vadou** se rozumí rozpor vlastností Software oproti vlastnostem specifikovaným v dokumentech, jejichž seznam je uveden v Příloze č.4, který se projeví v produkčním prostředí a který není považován za Výluku z vad.
- 1.2 **Pracovním dnem** se rozumí takový den, který není ani svátkem, ani dnem pracovního klidu ani jiným dnem pracovního volna dle českého právního řádu.
- 1.3 **Servisní čas** je čas, během kterého se počítá běh lhůt a dob dle této přílohy Smlouvy a během kterého jsou poskytovány Služby.
- 1.4 **Výluky z vad** jsou takové situace či stavy, které nejsou Vadou, jakkoliv splňují definici Vady výše; Výluky z vad nejsou Vadou ani pro účely záruky za Software, byla-li poskytnuta v jiné související smlouvě. Za Výluku z vad se považuje:
 - 1.4.1 Vada, která vznikne nebo se projeví v důsledku zásahu Klienta do Software nebo do související hardwarové nebo softwarové infrastruktury bez svolení EY, nebo v rozporu s doporučením EY;
 - 1.4.2 Vada, kterou Software má v okamžiku jeho předání Klientovi, kterou ale Klient oznámí až po uplynutí 6 měsíců po předání Software Klientovi;
 - 1.4.3 Odchylky ve funkcionalitách Software v důsledku zadání vstupních dat:
 - v jiném formátu nebo struktuře, než jsou ty, pro které byl Software původně navržen
 - s nesmyslnými hodnotami
 - která jsou duplicitními záznamy;
 - 1.4.4 Vada vzniklá v důsledku zneužití či nesprávné interpretace Software nebo jeho funkcionalit;
 - 1.4.5 Vada vyplývající z nepoužívání novějších verzí Software zpřístupněných Klientovi;
 - 1.4.6 Vada vyplývající z nedostatečného výkonu příslušného serveru Klienta či jeho nedostatečné údržby;
 - 1.4.7 Vada vyplývající ze stavu hostujícího prostředí IT, kde je Software hostován;
 - 1.4.8 Vada vyplývající z nesprávného použití nebo poškození Software z jakéhokoli důvodu (kromě jednání nebo opomenutí ze strany EY), včetně selhání nebo kolísání elektrické energie;
 - 1.4.9 Vada vyplývající z nedodržení nezbytných podmínek prostředí pro používání Softwaru;
 - 1.4.10 Vada vzniklá v důsledku používání Software v kombinaci s jakýmkoli zařízením nebo softwarem, který není určen EY pro použití se Software;
 - 1.4.11 Vada vzniklá v důsledku přemístění nebo instalace softwaru jinou osobou než EY nebo osobou jednající podle pokynů EY;

1.4.12 Vada vzniklá v důsledku porušení povinností Klienta vyplývajících z této Smlouvy, Licenční smlouvy nebo Implementační smlouvy, spočívající zejména v neposkytnutí součinnosti Klienta.

1.4.13 Chybná data vzniklá Vadou Software nezpůsobenou ze strany EY, jejichž nápravu Klient požaduje.

1.5 **Autorizovaným specialistou** se rozumí pracovník Klienta, který je na základě této Smlouvy oprávněn oznamovat Vady Software a čerpat tak Služby Podpory dle této Smlouvy. Jiné osoby, než Autorizovaní specialisté nejsou oprávněni oznamovat Vady ani čerpat Služby Podpory.

1.6 **Hotline** se rozumí komunikační kanál, kterým jsou oznamovány Vady Software Autorizovaným specialistou v rámci Služeb Podpory. Hotline je dostupná v Servisním čase

1.7 **Dobou Reakce** se rozumí doba od okamžiku nahlášení Vady Autorizovanou osobou na Hotline sjednaným postupem do okamžiku informování Klienta o doručení hlášení o Vadě. Doba Reakce se počítá v Servisním čase. Doba reakce se prodlužuje o dobu, po kterou čekal EY na poskytnutí součinnosti ze strany Klienta nebo po kterou čekal EY na vyjádření či informace od Klienta.

1.8 **Dobou odstranění vady** se rozumí doba od okamžiku, kdy EY oznámí Klientovi emailem, že obdržel veškeré relevantní nebo vyžádané informace, vstupy nebo součinnost týkající se oznámené Vady a že může začít Investigace oznámené Vady, do okamžiku Odstranění Vady. Doba odstranění vady se počítá v Servisním čase. Doba odstranění vady se prodlužuje o dobu, po kterou čekal EY na poskytnutí součinnosti ze strany Klienta nebo po kterou čekal EY na vyjádření Klienta. V případě, že odstranění určité Vady („**Sekundární vada**“) je závislé na odstranění jiné Vady („**Hlavní vada**“) nebo na vyřešení Výluky z vad nebo Change Requestu nebo Service Requestu, tak se počítání Doby odstranění vady u Sekundární vady automaticky zastavuje. Poté, co je odstraněna Hlavní vada nebo vyřešena Výluka z vad nebo Change Request nebo Service Request, na nichž závisí odstranění Sekundární vady, začíná běžet Doba odstranění vady ve vztahu k Sekundární vadě od začátku.

1.9 **Odstraněním vady** se rozumí obnovení dotčených vlastností Software, a to i aplikováním dočasného náhradního řešení (workaround, hotfix) zajišťující požadovanou funkcionalitu Software. Diagnostika a odstranění Vady probíhá vzdáleným přístupem. On-Site podpora může být poskytnuta jen na uvážení EY. Považuje-li EY Vadu za odstraněnou a vyzve-li k potvrzení Klienta a Klient se k Vadě nevyjádří ani do 3 pracovních dnů, považuje se Vada za odstraněnou.

1.10 **Best Effort** - je-li sjednána Doba odstranění vady v režimu Best Effort, zavazuje se EY odstranit vadu v přiměřeném čase odpovídajícím složitosti Vady a technickým a kapacitním možnostem EY. Doba odstranění vady není v takovém případě garantována.

2. Kategorizace Vad:

Kategorie Vady	Definice Vady
A (Critical)	Aplikace je pro uživatele nedostupná. Aplikace v průběhu zpracování spadne. Nepřicházejí nové nebo nejsou dostupné již vystavené objednávky.
B (Medium priority)	Aplikace vykazuje nečekaná dlouhodobější přerušení (dlouhá doba odezvy). Nelze posunout objednávku do dalšího stavu zpracování. Nelze řádně vyplňovat všechna pole objednávky.
C (Low priority)	Aplikace vykazuje nečekaná krátkodobá přerušení. Nejsou k dispozici odpovídající data/parametry pro zpracování objednávky. Ostatní drobná nestandardní chování aplikace.

3. Reakční doby

3.1 Smluvní strany sjednávají následující Reakční doby a Doby odstranění vady:

Kategorie Vady	Činnost	Počet hodin v době Servisního času
A Critical	Doba Reakce	8
B Medium	Doba Reakce	16
C Low	Doba Reakce	32

4. Doba odstranění vady

4.1 Doba odstranění vady je sjednána v režimu Best Effort.

5. Servisní čas

5.1 Smluvní strany sjednávají následující Servisní čas pro Služby podpory:

5.1.1 Pracovní dny mimo svátky a dny volna ČR

5.1.2 V čase od 08:00 do 16:00 (CET)

6. Způsob nahlašování Vad

6.1 K nahlašování Vad jsou oprávněni následující Autorizovaní specialisté:

Jméno a příjmení:	Pozice:	E-Mail:	Telefon:
Václav Uhlíř	Vedoucí oddělení		

Jan Trachtulec	Správce sítě		
----------------	--------------	--	--

6.2 Vady nahlašuje Autorizovaný specialista prostřednictvím následujících kontaktů Hotline:

6.2.1 E-mailem na: **ducrr.mesdu.support@cz.ey.com**

6.3 Hlášení Vady od Klienta musí obsahovat přesnou a jednoznačnou identifikaci Klienta, popis Vady, popis aplikace či části software dotčené vadou, popřípadě skeny obrazovek demonstrující Vady a popis okolností či kroků, jakými k Vadám došlo. Komunikace s Hotline probíhá v jazyce českém.

7. Postup po nahlášení Vady, Investigace

7.1 Po nahlášení Vady zde sjednaným způsobem a po obdržení veškerých relevantních nebo vyžádaných informací, vstupů nebo součinností týkajících se oznámené Vady, provádí EY diagnostiku a prošetření oznámené Vady (dále jako „**Investigace**“). Cílem Investigace je zjistit, zda se jedná o Vadu a pokud se o Vadu jedná, jaká je její kategorie a její příčina.

7.2 Investigace, diagnostika a odstranění Vady probíhá vzdáleným přístupem. On-Site podpora může být poskytnuta jen na uvážení EY.

7.3 V případě, že v rámci Investigace je zjištěno, že se nejedná o Vadu nebo že se jedná o Výluku z vady, je Klient povinen uhradit EY odměnu za čas strávený zpracováním a řešením jeho hlášení o Vadě a Investigací, a to v souladu se sazbami sjednanými pro Konzultační služby v Příloze č.2 této Smlouvy.

7.4 Považuje-li EY Vadu za odstraněnou v souladu s touto Smlouvou a vyzve-li k potvrzení Klienta a Klient se k Vadě nevyjádří ani do 3 pracovních dnů, považuje se Vada za odstraněnou.

8. Service Requests

8.1 V případě, že bude Klient požadovat opravu Software, ať už v důsledku provedené Investigace, která ukáže, že se nejednalo o Vadu nebo z jiných důvodů, považuje se takový požadavek Klienta za Service Request. Schválí-li EY provedení Service Requestu, zavazuje se Klient uhradit EY za provedení Service Requestu odměnu v závislosti na čase, který EY zpracováním Service Requestu strávil, a to v souladu se sazbami pro Konzultační služby sjednanými v Příloze č.2 této Smlouvy.

9. Change Requests

9.1 V případě, že bude Klient požadovat úpravu Software, ať už v důsledku provedené Investigace nebo z jiných důvodů, uzavřou za tímto účelem smluvní strany samostatnou Objednávku dle této Smlouvy, kde si ujednají rozsah úprav a odměnu za takové úpravy.

10. Součinnost Klienta

10.1 Klient se pro účely Služeb Podpory zavazuje poskytovat zejména následující součinnost:

10.1.1 Testování a validace: Poskytování přístupu k reálným nebo reprezentativním datům pro testování. Aktivní účast při testování nových funkcí a opravách chyb.

10.1.2 Dostupnost a přístup k prostředím: Zajištění dostupnosti testovacích a produkčních prostředí. Poskytnutí nezbytných oprávnění a přístupů k systémovým prostředím.

10.1.3 Komunikace: Rychlé a pravidelné poskytování zpětné vazby na nové funkce a opravy. Okamžitá signalizace výskytu chyb nebo problémů v systému.

Příloha č.2 - Odměna za Služby

1. Služby Podpory a maintenance

- 1.1 Odměna za Služby Podpory a maintenance se sjednává jako paušální částka splatná dopředu na následující kalendářní čtvrtletí a činí **240.000,- Kč bez DPH za kalendářní čtvrtletí** (dále jako „**Paušální odměna**“). Bude-li poskytování Služeb zahájeno nebo ukončeno tak, že nebudou poskytovány po celé uvedené období, bude Paušální odměna za takové období poměrně ponížena.
- 1.2 EY vystaví každou fakturu nejdříve první den kalendářního měsíce, který předchází kalendářnímu čtvrtletí, na které jsou Služby Podpory a maintenance placeny. První faktura bude vystavena po účinnosti této Smlouvy.

2. Konzultační služby

- 2.1 Odměna za Konzultační služby bude účtována hodinovou sazbou **2.000,- Kč bez DPH** u pracovníků podílejících se na poskytování Konzultačních služeb.
- 2.2 Odměna za Konzultační služby nezahrnuje výdaje, které EY oprávněně vzniknou v souvislosti s poskytováním Konzultačních služeb (včetně cestovného, stravného a nákupu zboží a služeb souvisejících s poskytováním Služeb), ani jiné výlohy a DPH v příslušné výši.

Příloha č.3 - Kontaktní osoby a eskalační matice

Za EY:

	Jméno a příjmení:	E-mail:	Telefon:
Ve věcech technických	Zdeněk Horník		
Ve věcech obchodních	Petr Fichtner		

Za Klienta:

	Jméno a příjmení:	E-mail:	Telefon:
Ve věcech technických	Václav Uhlíř		
Ve věcech obchodních	Václav Uhlíř		

ESKALAČNÍ MATICE:

Za EY:

Úroveň	1	2
Jméno	Petr Fichtner	Petr Čivrný
Pozice	Senior manažer	Partner/Prokurista
Telefon		
Mobilní telefon		
E-mail		
Dostupnost	Pracovní dny 8.00 - 16:00	Pracovní dny 8.00 - 16:00

Za Klienta:

Úroveň	1	2
Jméno	Václav Uhlíř	Jan Trachtulec

Pozice	Vedoucí oddělení	Správce sítě
Telefon		
Mobilní telefon	██████████	██████████
E-mail	██████████	██████████
Dostupnost	Pracovní dny 8.00 - 16:00	Pracovní dny 8.00 - 16:00

Příloha č.4 - Dokumentace k Software



DUCR_MESDU_tech
nicka-dokumentace.

Příloha č.5 - Všeobecné smluvní podmínky



Non-Assurance
GTCs_1_7_2024_Cze
