

Smlouva o poskytování služeb technické podpory

č. smlouvy Dodavatele: SO250381

č. smlouvy Odběratele: 0485/25

Pražské vodovody a kanalizace, a.s.

Sídlo: Ke Kablu 971/1, Hostivař, 102 00 Praha 10

IČO: 25656635

DIČ: CZ25656635

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5297

zastoupená: Ing. Petr Mrkos, místopředseda představenstva a Ing. Miluše Poláková, člen představenstva

dále jen „Dodavatel“ nebo „PVK“

a

Pražská vodohospodářská společnost a.s.

Sídlo: Evropská 866/67, Vokovice, 160 00 Praha 6

IČ: 256 56 112

DIČ: CZ 256 56 112

Zastoupená Ing. Pavel Válek, MBA předseda představenstva a Ing. Petr Bureš, člen představenstva a ředitel obchodní divize

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5290

dále jen „Odběratel“ nebo „PVS“

1. Preambule

- 1.1 Smluvní strany spolu dne 9.12. 2019 uzavřely smlouvu o poskytování podlicence na TIS HELIOS GREEN a EMA. Následně PVS uzavřela rámcovou smlouvu o dovývojích a také o podpoře v průběhu dovývojů.
- 1.2 Dodavatel poskytl Odběrateli licence HELIOS Nephrite, a služeb souvisejících s migrací, tj. s uvedením HELIOS Nephrite do Rutinního provozu. Dodavatel rovněž poskytl na základě uzavřených Licenčních smluv Odběrateli licence EMA, FLOWIO.
- 1.3 Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn uzavřít tuto smlouvu na základě smluv uzavřených se společnostmi Popron Systems a.s., IČO: 61855162, se sídlem Radlická 364/152, 158 00, Praha 5 – Radlice (dále jen Popron) a/nebo Solutions and Services a.s., IČO: 27208320, se sídlem Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1 (dále jen „SAS“).
- 1.4 Smluvní strany se dohodly na uzavření této smlouvy o servisní podpoře zároveň s Rámcovou smlouvou o spolupráci při dovývojích systému TIS HELIOS Nephrite č. 484/25. Obě smluvní strany shodně prohlašují, že plnění z obou smluv jsou vzájemně provázané, kdy tato smlouva upravuje služby technické podpory TIS HELIOS Nephrite a EMA a Rámcová smlouva o spolupráci při dovývojích informačního systému TIS HELIOS Nephrite a EMA další společný rozvoj tohoto systému.

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele po dobu platnosti a za podmínek stanovených v této Smlouvě poskytovat Odběrateli pro licence uvedené v této smlouvě (dále jen „Informační systém“) následující služby:
 - služby spojené s údržbou Informačního systému (dále jen „Údržba Informačního systému“),
 - služby spojené s podporou užívání Informačního systému (dále jen „Služby podpory“).
- 2.2. Údržba Informačního systému a Služby podpory dle této Smlouvy zahrnují ty moduly

Informačního systému, které jsou uvedené v **Příloze č. 1** této Smlouvy. Případné změny v Licenci Informačního systému, jako je např. navýšení počtu uživatelů, Dokupy a Dovývoje budou promítnuty i do ceny a rozsahu Údržby Informačního systému a Služeb podpory a uvedou se formou dodatku k této Smlouvě.

- 2.3. Předmětem této Smlouvy ze strany Odběratele je za podmínek stanovených touto Smlouvou závazek zaplatit za předmětnou činnost Dodavateli dohodnutou cenu.

3. Údržba Informačního systému

- 3.1. Údržba Informačního systému zahrnuje:

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

4. Služby podpory

- 4.1. Služby podpory jsou pro potřeby této Smlouvy rozděleny na standardní a nadstandardní. Služby podpory jsou dále vymezeny formou, kterou je možné tuto službu poskytnout (viz odst. 4.5 této Smlouvy – Formy poskytování služeb). Tato forma je u každé služby uvedena výčtem v závorce.

- 4.2. Standardní Služby podpory užívání Informačního systému zahrnují:

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

- 4.3. Standardní Služby podpory užívání Informačního systému nezahrnují:

- a) Odstraňování chyb parametrizace funkcionality Informačního systému provedené pracovníky Odběratele.
- b) Opravy dat v Informačním systému Odběratele v případě, že byly způsobeny chováním pracovníků Odběratele.
- c) Servis, správu, pořízení či upgrade/update týkající se hardware a základního software (*operační a síťový systém, MS SQL databáze apod.*).
- d) Poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému nad rámec této Smlouvy.

- e) Testování aplikovaných nových verzí a změn Informačního systému v Testovacím či Produkčním prostředí Odběratele.
 - f) Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty Informačního systému Odběratele.
 - g) Provádění drobných parametrických úprav, které nejsou Dovývojem.
- 4.4. Služby uvedené v předchozím odstavci 4.3 této Smlouvy je možné řešit nad rámec této Smlouvy, a to po předchozí dohodě a na základě objednávky či samostatné smlouvy a zaplacení dohodnuté ceny Odběratelem.
- 4.5. Formy poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému:
- a) Extranet Dodavatele (vyřizování IOU, dle Provozních podmínek Informačního systému).
 - b) Osobní konzultace (na místě, po telefonu, nástroji online komunikace) – v mimořádných situacích
 - c) Hotline (telefonický a emailový)
 - d) Zásah Dodavatele vzdáleným připojením do Informačního systému
 - e) Odpověď na písemný elektronický dotaz
 - f) Školení Uživatelů Informačního systému Odběratele
 - g) Předání písemných podkladů v papírové nebo elektronické formě nebo ve formě elektronických souborů spolu s popisem jejich použití.

5. Práva a povinnosti Dodavatele

- 5.1. Dodavatel se zavazuje, v rozsahu a za podmínek dle platných smluvních vztahů s Odběratelem, poskytovat Odběrateli Údržbu Informačního systému a Služby podpory v souladu s popisem a podmínkami služby uvedenými v této Smlouvě.
- 5.2. Dodavatel se zavazuje Informační systém aktualizovat v závislosti na legislativních změnách a v rozsahu dopadu těchto změn na algoritmy použité v Informační systému v dále uvedeném rozsahu, v termínu, který je nezbytný pro zpracování dat aktualizovanou legislativní změnou a za podmínky, že informace o legislativní změně budou zveřejněny zákonným způsobem s dostatečným předstihem před účinností takové změny. S aktualizovanou verzí Informačního systému se Dodavatel zavazuje dodat popis jeho změn. Pro případ pochybností bere Odběratel na vědomí, že nárok na bezplatnou aktualizaci Informačního systému při změně legislativy vzniká Odběrateli při kumulativním splnění následujících tří (3) podmínek:
- a) nutnost Aktualizace je vyvolána legislativní změnou;
 - b) Odběratel nemá vůči Dodavateli žádný neuhrazený finanční závazek po splatnosti za Údržbu Informačního systému a Služby podpory;
 - c) Odběratel má nainstalované všechny patche, povinné patche aj. povinné Aktualizace Informačního systému.

V případě, že nebudou kumulativně splněny všechny tyto podmínky, je Odběratel povinen za takovouto Aktualizaci (plnění) uhradit Dodavateli cenu uvedenou v Ceníku služeb, který tvoří **Přílohu č. 1** této Smlouvy. Pro takový případ si Dodavatel písemně vyžádá od Odběratele souhlas se zahájením prací na předmětné zpoplatněné Aktualizaci. Spolu s žádostí o souhlas mu zašle kvalifikovaný odhad nákladů (typicky v člověkohodinách). V případě, že Odběratel neudělí Dodavateli souhlas se zahájením prací na zpoplatněné Aktualizaci do čtrnácti (14) kalendářních dnů od obdržení výzvy k udělení tohoto souhlasu, má se za to, že souhlas nebyl udělen.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Dodavatel není povinen poskytovat službu Aktualizace k těm částem Informačního systému (vč. Dovývoju), ke kterým Odběratel nehradí poplatek za Údržbu Informačního systému a Služby podpory.

Pro vyloučení pochybností se dodáním Aktualizace rozumí dodání nezbytně nutných úprav aplikace v rozsahu provedení díla – Informačního systému, a to formou vystavení instalačního balíčku nebo patche ke stažení. Z bezplatného dodání je vyloučena instalace a konfigurace v prostředí Odběratele, stejně tak i jakékoliv dodatečné zákaznické úpravy nad rámec sjednaných služeb.

- 5.3. Dodavatel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Produkční prostředí. Aktuálním stavem se rozumí nasazení posledního vydaného Povinného patche v Produkčním

prostředí.

- 5.4. Dodavatel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Testovací prostředí, které bude využívat v souladu s Metodikou uplatnění změn v Informačním systému. Aktuálním stavem se rozumí nasazení posledního vydaného Povinného patche nebo jednoho Povinného patche zpětně v Testovacím prostředí.
- 5.5. Dodavatel se zavazuje:
 - 5.5.1. dodržovat vnitřní bezpečnostní a jiné předpisy Odběratele, resp. subjektů, u nichž poskytování služeb probíhá, pokud s takovými vnitřními předpisy byl Dodavatel řádně seznámen;
 - 5.5.2. vykonávat svá práva a povinnosti dle této Smlouvy prostřednictvím dostatečného počtu pracovníků, kteří budou tvořit Realizační tým a budou disponovat dostatečnou kvalifikací;
 - 5.5.3. při provádění služeb neporušit, neomezit ani neohrozit činnost a oprávněné zájmy Odběratele.
 - 5.5.4. zajistit správu Informačního systému výhradně Správcem Informačního systému vyškoleným Dodavatelem nebo některým z certifikovaných Partnerů Koncového Dodavatele;
 - 5.5.5. v případě zajištění správy Informačního systému Správcem Informačního systému se Odběratel zavazuje zajistit pro tuto roli osobu s příslušnou kvalifikací, která je specifikována v Provozních podmínkách;
 - 5.5.6. provozovat Informační systém v Produkčním prostředí, které odpovídá Technologickým nárokům Informačního systému;
 - 5.5.7. provádět v obvyklé míře pravidelné zálohování dat, jakož i jiná přiměřená bezpečnostní a kontrolní opatření s cílem v maximální míře eliminovat případná přerušení a výpadky chodu Informačního systému;
 - 5.5.8.

6. Práva a povinnosti Odběratele

- 6.1. Odběratel má právo užívat dodaný Informační systém v rozsahu dohodnutém touto Smlouvou, v souladu s licenčním ujednáním.
- 6.2. Odběratel se zavazuje v důsledku vývoje programových prostředků aktualizovat parametry svého technického vybavení a používaných softwarových platforem tak, aby vyhovovaly Technologickým nárokům Informačního systému a Podporovaným platformám, to vše za předpokladu poskytnutí součinnosti ze strany Dodavatele.
- 6.3. Odběratel se zavazuje za poskytnuté plnění řádně a včas zaplatit. Povinnost úhrady je splněna dnem připsání na účet Dodavatele.
- 6.4. Odběratel se zavazuje bez zbytečného prodlení písemně oznámit Dodavateli případné změny údajů o Odběrateli a jeho pracovnících, které jsou potřebné pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 6.5. Za účelem diagnostiky Chyb a/nebo poskytování Služeb podpory a Údržby Informačního systému umožní Odběratel pracovníkům Dodavatele vzdálené připojení do na pracovní stanice, na nichž jsou instalováni klienti IS.
- 6.6. Odběratel se zavazuje při uplatnění změn v Informačním systému formou Patche, Povinného patche, Hotpatche, Quickbuildu nebo Upgrade postupovat v souladu s Metodikou uplatnění změn v Informačním systému do Produkčního prostředí uvedenou v Provozních podmínkách.
- 6.7. Odběratel se zavazuje:
 - 6.7.1. respektovat podmínky užití Informačního systému stanovené v Dokumentaci a této Smlouvě;
 - 6.7.2. zajistit, s cílem eliminovat vznik Chyb, aby byl Informační systém obsluhován pracovníky, kteří k tomu byli vyškoleni Dodavatelem v rozsahu shodném s obsahem Analýzy požadavků a souvisejícími dokumenty;
 - 6.7.3. zpracovat vnitřní metodické postupy pro používání Informačního systému a tyto postupy udržovat v souladu se skutečností a uplatňovat je při užívání Informačního systému;
 - 6.7.4. zajistit instalaci a provoz technické infrastruktury potřebné pro provoz a Implementaci Informačního systému, a to v rozsahu dle této Smlouvy;
 - 6.7.5. vyčlenit dostatečný počet pracovníků, disponujících příslušnou kvalifikací, kteří budou

tvořit Realizační tým dle potřeb této Smlouvy a vytvořit těmto pracovníkům podmínky pro stanovenou součinnost s Dodavatelem;

- 6.7.6.předat Dodavateli na jeho vyžádání dokumentaci či jiné informace nutné pro plnění závazků Dodavatele vyplývajících z této Smlouvy, Dodavatel není povinen využívat pro splnění svých závazků jiných údajů, než které mu Odběratel poskytne, tím není dotčena povinnost Dodavatele plnit závazky vyplývající ze Smlouvy v souladu s odbornou péčí;
- 6.7.7.umožnit v nezbytném rozsahu vstup pracovníkům Dodavatele, kteří se podílejí na plnění předmětu příslušných Smluv, do všech prostor, ve kterých k plnění předmětu příslušných Smluv dochází, a v nezbytných případech i mimo běžnou pracovní dobu Odběratele, po předchozí dohodě, popřípadě i ve dnech pracovního volna a klidu a po tuto dobu nepoužívat technologicky nezbytně nutné součásti počítačové sítě pro vlastní činnost Odběratele;
- 6.7.8.zajistit provoz technických prostředků třetích stran, pokud to pro plnění předmětu této Smlouvy je nutné;
- 6.7.9.zajistit vhodnou učebnu vybavenou pracovními stanicemi připojenými k serveru s Informačním systémem, určenými pro školení odborného personálu Odběratele a pro konfiguraci Informačního systému;
- 6.8. V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti Odběratele uvedené v tomto článku není Dodavatel v prodlení s plněním svých závazků. V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti uvedené v tomto článku, na které byl Odběratel Dodavatelem prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je pak Dodavatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
- 6.9. Dodavatel neodpovídá za Chyby, které nevzniknou jeho zásahem nebo zásahem jeho subdodavatele nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Odběratele, pokud Dodavatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.
- 6.10. Dodavatel neodpovídá za Chyby, které byly způsobeny použitím informací předaných mu Odběratelem a Dodavatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.
- 6.11. Chyby, které vzniknou z důvodů výhradně ležících na straně Odběratele, odstraní Dodavatel v přiměřené či Smluvními stranami sjednané lhůtě na náklady Odběratele dle příslušného Ceníku služeb Dodavatele.

7. Součinnost Odběratele a Dodavatele

- 7.1. Jména odpovědných osob Dodavatele a Odběratele jsou uvedena v **Příloze č. 3** této Smlouvy.
- 7.2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy, jsou povinny o takové změně písemně (elektronicky) informovat druhou Smluvní stranu nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů po provedení takové změny.
- 7.3. V zájmu optimálního plnění příslušné Smlouvy jsou Smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze Smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna písemně (elektronicky) oznámit bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 7.4. Odběratel aktivně poskytne během plnění příslušné Smlouvy potřebnou součinnost v rozsahu předmětu plnění. V případě, že Odběratel poruší stanovenou povinnost součinnosti po dobu delší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, počítaných ode dne, kdy o tom byl Odběratel vyrozuměn, je Dodavatel oprávněn přerušit plnění svých povinností, které byly tímto neposkytnutím součinnosti dotčeny, a to až do okamžiku obnovení součinnosti. Stanovené lhůty a termíny pro plnění povinností se přiměřeně prodlouží, a to nejméně o dobu, po kterou došlo k jejich oprávněnému přerušení v souladu s tímto ustanovením. V případě prodlení Odběratele dle tohoto článku, na které byl Odběratel Dodavatelem prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je Dodavatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
- 7.5. Za faktickou správnost zadání požadavku, která je v souladu s metodikou Odběratele, odpovídá

Klíčový uživatel Odběratele. Ze strany Dodavatele bude zpracován Návrh řešení požadavku, který bude odsouhlasen ze strany Odběratele, a tento návrh bude předmětem nacenění/odhadu pracnosti. Případné následné doplnění nových požadavků bude předmětem nového nacenění pracnosti.

- 7.6. V případě, že takto předloženou pracnost PVS neakceptuje, dodávka bude realizována dle původního návrhu řešení a předána k akceptaci.
- 7.7. Dodavatel poskytuje podporu při testování v období do 2 měsíců od termínu předání. Po této lhůtě jsou vývoje předávány k akceptaci.

8. Subdodavatelé, Obecné nařízení GDPR

- 8.1. Odběratel bere na vědomí, že plnění dle této Smlouvy nebo jeho část může být ze strany Dodavatele poskytováno prostřednictvím subdodavatele. Dodavatel je vůči Odběrateli zodpovědný za plnění uvedených povinností (včetně zpracování osobních údajů) subdodavatelem, jako by tak činil sám.
- 8.2. Případná změna Subdodavatelů – dílčích zpracovatelů a další práva a povinnosti s nimi související se řídí Zpracovatelskou smlouvou, která je podepisována současně s touto Smlouvou.

9. Komunikace smluvních stran

- 9.1. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy představující vícestranné či jednostranné úkony Smluvních stran, například zápisy z jednání, dodatky k zadání, protokoly, výzvy, výpovědi, upozornění, žádosti a jiná oznámení, musí být vyhotoveny písemně a podepsány osobami oprávněnými jednat dle této Smlouvy, příslušných právních předpisů nebo na základě písemného pověření či zmocnění.
- 9.2. Doručování jednotlivých dokumentů probíhá některým ze způsobů dále uvedených:
 - 9.2.1. *osobně oproti potvrzení o převzetí;*
 - 9.2.2. *doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku.* V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zásilky v případě, že si ji adresát nevyzvedl nebo nebyl zastižen, a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl;
 - 9.2.3. *elektronickou poštou.* V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání a/nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se Smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslaných tímto způsobem;
 - 9.2.4. *prostřednictvím Extranetu Dodavatele.*
- 9.3. Dokumenty se doručují na adresu uvedenou v záhlaví příslušné Smlouvy, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak.

10. Ochrana důvěrných informací

- 10.1. Při plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy může dojít mezi Odběratelem a Dodavatelem k výměně informací, jež jsou považovány za důvěrné. Za důvěrné informace se považují mimo jiné i všechny informace navzájem poskytované, jež jsou předmětem obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku. Výměna informací se omezí pouze na ty zaměstnance Smluvních stran, kteří se budou bezprostředně podílet na činnostech předmětu příslušné Smlouvy. Poskytnuté informace budou použity pouze k plnění závazků Smluvních stran podle podmínek této Smlouvy.
- 10.2. Žádná Smluvní strana nesmí sdělit nebo jinak zpřístupnit kterékoli třetí osobě, žádné informace o podmínkách, předmětu a plnění této Smlouvy, ani žádné jiné informace o jednáních spojených s touto Smlouvou nebo související s druhou Smluvní stranou, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, aniž by byl dán předchozí písemný souhlas dotčené Smluvní strany, s výjimkou těch informací, které Smluvní strany uveřejní na základě zákonem uložené povinnosti, pokud se vzájemně nedohodnou jinak. Uvedené informace považují Smluvní strany za důvěrné a Smluvní strany se zavazují tuto důvěrnost v nejvyšší možné míře zachovávat. Výjimka z povinnosti zachovávat důvěrnost podle předchozí věty tohoto článku se dále vztahuje na informace sdělené:

- 10.2.1. zaměstnancům, poradcům a jiným spolupracovníkům či subdodavatelům smluvních stran, vázaným obdobnými povinnostmi zachování důvěrnosti,
 - 10.2.2. zaměstnancům příslušných státních institucí a soudů, pokud zpřístupnění informací vyžadují právní předpisy nebo jsou jinak oprávněně požadovány,
 - 10.2.3. veřejným registrům na základě požadavků zákona a jiných právních předpisů,
 - 10.2.4. v případě, kdy již příslušná Smluvní strana informaci uveřejnila nebo informace již byla obecně známa, aniž by tím některá ze smluvních stran porušila svoji povinnost,
 - 10.2.5. osobám, které jsou osobami spřízněnými se Smluvní stranou ve smyslu § 74 až 77 Zákona o obchodních korporacích, pokud je takové sdělení nezbytné pro účely plnění povinností příslušné Smluvní strany vyplývajících z této Smlouvy,
 - 10.2.6. Dodavatelem či Odběratelem svému vlastníkovvi, které má za povinnost sdělovat formou reportingu o chodu společnosti.
- 10.3. V případě, že některá ze smluvních stran prokazatelně porušila závazek důvěrnosti dle tohoto článku, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100 000,- Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých) s tím, že povinná Smluvní strana takovou smluvní pokutu uhradí nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů od doručení písemné výzvy k úhradě. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody ve výši přesahující smluvní pokutu.
- 10.4. Za podmínek stanovených v tomto článku a dále za podmínky, že tím nebudou dotčena práva a oprávněné zájmy Odběratele, dává Odběratel Dodavateli souhlas k tomu, aby Dodavatel uváděl ve svých tiskových materiálech a při propagaci obchodní firmu Odběratele jako referenci.
- 10.5. Za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy, zejména Obecným nařízením GDPR, jsou Smluvní strany jsou oprávněny pořídit si pro vlastní potřebu kopie předložených dokumentů druhou Smluvní stranou a tyto uchovávat. Obě Smluvní strany jsou dále oprávněny pořídit si a uchovávat jakýkoli autentický záznam o komunikaci s druhou Smluvní stranou, včetně evidence telefonických hovorů.

11. Cena a platební podmínky

- 11.1. Smluvní strany sjednávají, že roční cena za Údržbu Informačního systému dle odst. 3.1 této smlouvy a roční cena za poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému v rozsahu standardních služeb dle odst. 4.2 za je tvořena cenou uvedenou v **Příloze č. 1** této Smlouvy, která představuje 20% z celkové ceny Licencí a Dovývojů implementovaných v Produkčním prostředí Odběratele a je hrazena měsíčně na základě faktury vystavené Dodavatelem vždy na začátku kalendářního měsíce, ve kterém budou služby poskytovány, přičemž do hodnoty implementovaných Dovývojů se nezapočítávají související analytické práce.
- 11.2. Smluvní strany se dohodly, že po uplynutí roku 2026 bude aktualizována roční cena za Údržbu informačního systému a Služeb podpory užívání Informačního systému tak, že cena se navýší o hodnotu Dovývojů akceptovaných v roce 2026 a dále cena za Údržbu informačního systému a Služeb podpory užívání Informačního systému a Ceníku služeb uvedeného ve Smlouvě budou upraveny v rozsahu míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem. Dodavatel předloží odběrateli aktualizovanou přílohu č. 1, která bude předmětem dodatku k této smlouvě. Za dobu od 1. 1. 2027 do posledního dne měsíce, ve kterém bude uzavřen dodatek upravující cenu za Údržbu informačního systému a Služby podpory, vystaví dodavatel odběrateli fakturu ve výši rozdílu mezi původní a upravenou měsíční cenou za Údržbu informačního systému.
- 11.3. Odběratel si může objednat podle potřeby služby nad rámec této Smlouvy. Cena za poskytování služeb nad rámec této Smlouvy je kalkulována Dodavatelem při použití sazeb uvedených v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
- 11.4. Cena za služby nad rámec této Smlouvy je hrazena vždy měsíčně po poskytnutí služeb na základě potvrzených a realizovaných objednávek nebo potvrzených pracovních listů Dodavatele.
- 11.5. K cenám uvedeným v této Smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
- 11.6. Smluvní strany sjednávají splatnost faktur na 30 dní ode dne jejich vystavení.
- 11.7. Veškeré platby podle této Smlouvy se budou provádět bezhotovostním převodem na příslušný účet Dodavatele.

- 11.8. V případě plnění peněžitého závazku podle této Smlouvy je takový závazek splněn okamžikem připsání příslušné platby na účet oprávněné Smluvní strany.
- 11.9. Pro případ prodlení s plněním peněžitého závazku podle této Smlouvy je stanoven úrok z prodlení ve výši 0,06 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 11.10. Smluvní strany souhlasí s použitím faktury v elektronické podobě ve smyslu § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění pouze za současného splnění těchto podmínek - elektronická faktura bude zaslána jako jedna příloha jedné emailové zprávy na emailovou adresu fakturace@pvs.cz, elektronická faktura bude ve formátu *.pdf (Portable Document Format) a maximální velikost emailové zprávy včetně přílohy nebude větší než 3MB. Součástí každé faktury bude číslo smlouvy Odběratele uvedené v záhlaví této Smlouvy.
- 11.11. Odběratel má právo reklamovat vystavenou fakturu výhradně v termínu její splatnosti. Reklamáce po tomto termínu bude považována za neoprávněnou. Dnem doručení daňového dokladu Dodavateli s oznámením jeho chyb se přerušuje doba splatnosti a nová doba splatnosti se prodlužuje o dobu, po kterou byla Reklamáce řešena.
- 11.12. Dodavatel je oprávněn jednostranně pozastavit plnění svých smluvních povinností v případě, že bude Odběratel v prodlení s úhradou jakékoliv dlužné částky vůči Dodavateli déle než třicet (30) kalendářních dnů po lhůtě splatnosti a částku neuhradí ani na základě písemné výzvy k úhradě. Dodavatel je povinen plnění pozastavených povinností opětovně zahájit nejpozději do uplynutí čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne úhrady dlužných částek (pro jejichž prodlení došlo k pozastavení) Odběratelem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 11.13. Změna Ceníku služeb je změnou Smlouvy a je možná na základě dodatku ke Smlouvě.
- 11.14. Cena nezahrnuje vedlejší náklady spojené s předmětem plnění (např. ubytování, dopravu apod.), pokud nebylo příslušnou Smlouvou stanoveno jinak. Tyto účelně vynaložené náklady budou fakturovány zvlášť na základě výkazů schválených Odběratelem a představují samostatný nárok Dodavatele.
- 11.15. V případě, že správce daně rozhodl, že Dodavatel je nespolehlivý plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění (dále jen „ZDPH“) nebo Dodavatel uvedl na daňovém dokladu sloužícímu jako podklad pro bezhotovostní úhradu jiný bankovní účet, než zveřejněný správcem daně dle ustanovení § 98 ZDPH, je Odběratel oprávněn provést úhradu svého dluhu dle této Smlouvy pouze ve výši částky základu daně bez DPH.
- 11.16. V případě, že příslušná část HELIOS Nephrite, tzn. licence, dovoje nebo samostatné funkční aplikace (dále jen „Smluvní řešení“), bude vykazovat chyby, které jednoznačně a prokazatelně brání na straně Odběratele jeho využívání a tento stav je způsoben prokazatelně a jednoznačně vinou či pochybením Dodavatele či z jiného důvodu na straně Dodavatele, je Odběratel oprávněn požadovat slevu z ceny Údržby a Služeb podpory příslušného Smluvního řešení až do výše celkové odměny příslušného Smluvního řešení. Smluvní strany se dále dohodly, že výše slevy dle předchozí věty bude předmětem písemné dohody smluvních stran formou tzv. Krycího listu. Na obnovení funkčnosti Smluvního řešení se smluvní strany písemně dohodnou formou tzv. Akceptačního protokolu. K uplatnění slevy dle tohoto článku, podpisu Krycího listu a Akceptačního protokolu jsou oprávněni zástupci smluvních stran, kteří budou uvedeni v předložených dokumentech (za stranu Dodavatele – Jan Penniger a za stranu Odběratele Martin Mojdl).

12. Trvání a ukončení smlouvy

- 12.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do (i) 31. 12. 2027, nebo (ii) do vyčerpání celkového finančního limitu pro plnění z této Smlouvy a zároveň z rámcové smlouvy o spolupráci při dovozech informačního systému TIS HELIOS Nephrite, a to do částky ve výši 9.999.999 Kč bez DPH, a to podle toho, která z výše uvedených skutečností nastane dříve.
- 12.2. Smlouva mezi Odběratelem a Dodavatelem může zaniknout:
- 12.2.1. Odstoupením Smluvní strany od této Smlouvy v případě, že (i) druhá Smluvní strana podstatně poruší ustanovení této Smlouvy, (ii) v případech, kdy to stanoví Smlouva, (iii) je na druhou Smluvní stranu prohlášen úpadek nebo vstoupí do likvidace. Odstoupení musí být uskutečněno v písemné formě. Odstoupením nezaniká povinnost druhé strany uhradit již vystavené a doručené faktury, pokud plnění takto vyfakturované bylo ke dni odstoupení poskytnuto. Odstoupením rovněž nezaniká povinnost hradit smluvní pokuty, pokud nárok na jejich úhradu vznikl již před samotným odstoupením. Nesplacené dluhy

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

12.2.2. Výpověď s výpovědní lhůtou 3 měsíce v případě podstatného porušení smlouvy. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:

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

12.2.3. Výpověď kterékoliv ze Smluvních stran i bez udání důvodu s tím, že výpovědní lhůta činí v takovém případě šest (6) měsíců a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně.

12.2.4. Dohodou smluvních stran.

13. Zpracování údajů

- 13.1. Vzhledem k tomu, že při plnění Smlouvy dojde ke zpracování osobních údajů ve smyslu Obecného nařízení GDPR uzavírají smluvní strany spolu s touto Smlouvou Zpracovatelskou smlouvu.
- 13.2. Zpracování jiných než osobních údajů:
 - 13.2.1. Odběratel souhlasí s uváděním názvu své obchodní společnosti v tiskových materiálech a při propagačních akcích Dodavatele.
 - 13.2.2. Odběratel uděluje Dodavateli souhlas ke shromažďování údajů získaných ze serverů a stanic Odběratele za účelem zjištění programového vybavení Odběratele. Tyto údaje nebudou poskytnuty třetím stranám a vztahuje se na ně ochrana důvěrných informací uvedených v článku 9 Smlouvy.

14. Rozhodné právo a řešení sporů

- 14.1. Tato Smlouva se řídí právem České republiky s vyloučením kolizních norem, které by odkazovaly na užití cizího práva.
- 14.2. V případě jakéhokoli sporu mezi smluvními stranami vzniklého v souvislosti s touto Smlouvou se Smluvní strany zavazují vynaložit nejvyšší možné úsilí, které lze po nich spravedlivě požadovat, k dosažení smírného řešení na základě dohody Smluvních stran. Nedojde-li ke smírnému řešení, budou veškeré spory mezi smluvními stranami rozhodovány soudy České republiky.

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní strany, účinnosti nabývá dnem 1. 1. 2026 nebo okamžikem jejího uveřejnění v registru smluv, v závislosti na tom, která okolnost nastane později.
- 15.2. Pokud nebylo v této Smlouvě výslovně ujednáno jinak, nepřihlíží se v právních vztazích založených touto Smlouvou k jakýmkoliv zvyklostem a zavedené praxi Smluvních stran, ani k obchodním zvyklostem a rovněž se při výkladu této Smlouvy nepřihlíží k předchozí ústní, písemné či elektronické komunikaci, která proběhla před uzavřením této Smlouvy. Tato smlouva rovněž nahrazuje veškeré předchozí písemné či ústní dohody případně mezi Smluvními stranami uzavřené ohledně předmětu této Smlouvy po zohlednění účelu této smlouvy, jak byl vymezen v preambuli a předmětu této Smlouvy.
- 15.3. Smluvní strany shodně konstatují, že nabytím účinnosti této smlouvy pozbývají účinnosti všechna ujednání, dohody, smlouvy s obdobným předmětem plnění.
- 15.4. Odběratel je povinným subjektem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se shodují, že tato smlouva neobsahuje žádné obchodní tajemství s výjimkou příloh a může být uveřejněna v registru smluv, přičemž toto uveřejnění zajistí Odběratel.
- 15.5. Neplatnost jakéhokoli ujednání této Smlouvy nebo jeho části se nedotýká zbývajících obsahu této Smlouvy. Pro tento případ se Smluvní strany zavazují sjednat dodatek této Smlouvy, který nahradí neplatnou část této Smlouvy platnými ujednáními tak, aby byl co nejlépe naplněn účel sledovaný Smluvními stranami při uzavření této Smlouvy.
- 15.6. Postoupení této Smlouvy je možné pouze po předchozím písemném souhlasu druhé Smluvní strany.
- 15.7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazykovém znění s platností originálu, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení nebo v elektronické podobě, kdy obě smluvní strany obdrží její elektronický originál. V tomto případě na důkaz svého souhlasu s obsahem této smlouvy k ní smluvní strany připojí své uznávané elektronické podpisy dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru v elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů..
- 15.8. Přílohy, které jsou uvedeny v textu této Smlouvy a na něž tato Smlouva odkazuje, jsou její nedílnou součástí. V případě rozporu mezi úpravou uvedenou ve Smlouvě a v přílohách má přednost úprava uvedená ve Smlouvě.

15.9. Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že veškerá ustanovení a podmínky této Smlouvy o údržbě byly mezi nimi dohodnuty svobodně, vážně a určitě a na důkaz toho připojují své podpisy.

Přílohy:

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

Příloha č. 2 – Provozní podmínky

Příloha č. 3 – Kontaktní osoby

Příloha č. 4 – Definice pojmů

Za Dodavatele:

Za Odběratele:

Pražské vodovody a kanalizace, a.s.

Pražská vodohospodářská společnost a.s.

.....
Ing. Petr Mrkos

Místopředseda představenstva

.....
Ing. Pavel Válek, MBA

Předseda představenstva

.....
Ing. Miluše Poláková

Člen představenstva

.....
Ing. Petr Bureš

Člen představenstva a ředitel obchodní divize

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

Ceník služeb s platností od 1.1.2026

Typ služby	Měrná jednotka	CENA
Konzultace k implementovanému rozsahu HELIOS Nephrite	hodina	2 200,- Kč
Školení uživatelů HELIOS Nephrite	hodina / lektor	2 200,- Kč
Projektové práce	hodina	2 200,- Kč
Metodické a analytické práce	hodina	2 200,- Kč
Testovací práce	hodina	2 200,- Kč
Programátorské práce	hodina	2 200,- Kč
Oprava chyb způsobených uživatelem	hodina	2 200,- Kč

V případě práce v místě Odběratele budou účtovány minimálně čtyři (4) hodiny, poté každá další započatá půlhodina

Hromadná školení: zákaznická školení – cena bude specifikována dle požadovaného rozsahu Odběratele (počet účastníků, obsah školení, školicí prostory, technika)

Výpočet Údržby a Služeb podpory Informačního systému

Specifikace Údržby a Služeb podpory pro společnost Pražská vodohospodářská společnost a.s.

Spisová značka: Městský soud v Praze, B 5290

IČO: 25656112

Sídlo: Evropská 866/67, Vokovice, 160 00 Praha 6

Položky pro tvorbu ceny technické podpory	Výše ceny technické podpory	
Podpora licencí celkem /kap.1/	210 515 Kč	17 543 Kč
Podpora TINOS celkem /kap.2/	3 571 753 Kč	297 646 Kč
Celkem podpora po valorizaci	3 782 268 Kč	315 189 Kč

..

Příloha č. 3 – Kontaktní osoby

Pražské vodovody a kanalizace, a.s.			
Funkce v týmu	Jméno	e-mail	Telefon (+420)
Garant projektu			
Obchodní/Smluvní záležitosti			

Pražská vodohospodářská společnost a.s.			
Funkce v týmu	Jméno	e-mail	Telefon (+420)
Garant projektu			
Obchodní/Smluvní záležitosti			

Příloha č. 4 – Definice pojmů

1. Definice pojmů

- 1.1. **Akceptace:** postup, kterým Odběratel odsouhlasí obsah a rozsah Dodavatelem poskytnutých služeb či jejich části nebo kvalitu jinak specifikovaného předmětu akceptace a na základě kterého vzniká Dodavateli nárok na finanční plnění, není-li mezi stranami sjednáno jinak. Výsledek Akceptace je popsán v Akceptačním protokolu.
- 1.2. **Akceptační protokol:** dokument sepsaný Smluvními stranami, který zachycuje výsledek Akceptace a zpravidla také vyjádření Smluvních stran o hodnocení rozsahu a kvality předmětu Akceptace. Akceptační protokol je sepsán na základě předem dohodnutých podmínek Akceptace, včetně kategorizace Chyb, které jsou důvodem pro neakceptaci, a kategorizace Chyb, které vedou k Akceptaci s výhradou. Akceptační protokol vyjadřuje nepochybný souhlas smluvních stran s obsahem dokumentu nebo s rozsahem a kvalitou části provedených prací, tedy s předmětem Akceptace.
- 1.3. **Aktuální verze:** poslední platná verze, distribuovaná dle podmínek příslušné Smlouvy řádným mechanismem Dodavatele; jedná se zpravidla o (i) HELIOS Nephrite nebo některou z jeho částí anebo (ii) Dokumentaci. Verze se uvádí včetně verze tzv. Patche a HotPatche.
- 1.4. **Analýza požadavků:** dokument, který vychází z Definice projektu nebo nabídky a dále Definici projektu rozvíjí zejména následovně: (i) v popisu uživatelských požadavků, včetně analýzy, co je standard použitého řešení, resp. odchylek od něj, (ii) základním popisem procesů, včetně popisu odchylek od standardu a (iii) popisem realizace odchylek od standardu použitého řešení, tj. např. popisem programových úprav, nastavení, včetně způsobu a podmínek jejich provedení. Spolu s dalšími dokumenty je součástí Projektové dokumentace.
- 1.5. **Aplikace Hotpatche:** Dodavatelem přesně popsáný postup, jehož provedením Dodavatel nebo Odběratel aplikuje předané datové soubory Hotpatche do adresářů HELIOS Nephrite a zajišťuje tak zrychlenou aplikaci oprav nebo úprav do instalace HELIOS Nephrite u Odběratele.
- 1.6. **Aplikace Patche:** Dodavatelem přesně popsáný postup, jehož provedením Dodavatel nebo Odběratel zajišťují aplikaci oprav nebo úprav do instalace HELIOS Nephrite u Odběratele.
- 1.7. **Aplikace Upgrade:** Dodavatelem přesně popsáný postup, jehož provedením Dodavatel nebo Odběratel zajišťují aplikaci nové verze HELIOS Nephrite do instalace HELIOS Nephrite u Odběratele.
- 1.8. **Aplikace zákaznického balíčku:** obsahuje změnu nebo opravu funkcionality vytvořené pro Odběratele na základě jeho požadavku a podle jeho specifických podmínek a potřeb.
- 1.9. **Autorský zákon:** zákon České republiky č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- 1.10. **Ceník služeb:** aktuální ceník služeb Dodavatele, který je uveden v příslušné Smlouvě (nebo na který příslušná Smlouva odkazuje) a který je nejčastěji vyjádřen v hodinové sazbě.
- 1.11. **CNH** – webová aplikace Centrální nákupy HELIOS
- 1.12. **Další oprávnění uživatelé:** právnické, popř. fyzické osoby, které jsou ve smyslu Zákona o obchodních korporacích majetkově propojeny s Odběratelem a současně jsou specifikovány v příslušné Smlouvě.
- 1.13. **Definice projektu:** základní dokument projektu, který je vytvořen za součinnosti Odběratele a Dodavatele před zahájením nebo v rámci projektu a který obsahuje specifikaci rozsahu, cíle projektu a parametry potřebného HW vybavení a standardního SW potřebného k realizaci projektu. Spolu s dalšími dokumenty je součástí Projektové dokumentace.
- 1.14. **Dodavatel:** společnost Popron Systems a.s.
- 1.15. **Dokumentace:** dokumentace HELIOS Nephrite vytvářená Dodavatelem, resp. Koncovým dodavatelem, a poskytovaná v rámci podlicence HELIOS Nephrite v elektronické podobě (není-li dohodnuto jinak).
- 1.16. **Dokup:** je Dodavatelem specifikovaný postup, jehož provedením Dodavatel zavede do HELIOS Nephrite u Odběratele soubor funkcionalit objednaných a zaplacených Odběratelem.

- 1.17. **Dovývoj:** zpoplatněná dodávka individualizovaného programového řešení dle požadavku Odběratele. Při zakázkovém Dovývoji se zpravidla jedná o soubor funkcionalit, jenž Dodavatel dodá formou zakázkového souboru, zpravidla pod názvem „knihovna“. Obsahem knihovny může být například zakázková šablona HELIOS Nephrite, zakázková třída HELIOS Nephrite, zakázková funkce HELIOS Nephrite, funkce manažerského rozhraní HELIOS Nephrite, OLAP datová kostka či jiné prvky HELIOS Nephrite.
- 1.18. **EMA – Enterprise Mobile Application:** Mobilní aplikace Dodavatele s obchodním názvem EMA, jehož výrobcem a vlastníkem práv k němu je Dodavatel.
- 1.19. **Extranet:** informační internetový portál Koncového dodavatele pro registrované zákazníky a Partnery Koncového dodavatele a registrované zákazníky Dodavatele, tj. i pro Odběratele. Poskytuje nové verze, včetně dokumentace a informací o nových verzích HELIOS Nephrite, a další provozní agendy.
- 1.20. **FLOWIO** - aplikace Dodavatele s obchodním názvem FLOWIO, jehož výrobcem a vlastníkem práv k němu je Dodavatel.
- 1.21. **Funkční test:** základní ověření funkčnosti HELIOS Nephrite z pohledu Dodavatele. Na základě výsledků Funkčního testu jsou provedeny změny konfigurace tak, aby funkčnost odpovídala specifikacím definovaným v příslušné Smlouvě. Vykonává ho Dodavatel.
- 1.22. **Harmonogram prací:** funkčně a věcně navazující a vzájemně provázaný sled činností, které musí být provedeny k řádnému, včasnému a úspěšnému provedení a dokončení projektu s návazností na fakturaci dílčích plnění.
- 1.23. **HELIOS Nephrite:** informační systém (soubor počítačových programů) pro tzv. Enterprise Resource Planning (ERP) s obchodním názvem HELIOS Nephrite, jehož výrobcem a vlastníkem práv k němu je Koncový dodavatel. Nejsou-li písemně sjednány dodatečné programové úpravy, je rozsah funkcionality jednotlivých částí HELIOS Nephrite specifikován ve standardní dokumentaci, která je uvedena na webových stránkách Koncového dodavatele. S HELIOS Nephrite mohou tvořit součást (či k němu funkčně náležet) také jiné počítačové programy (včetně počítačových programů třetích stran).
- 1.24. **HELIOS Open:** síť autorizovaných smluvních partnerů Koncového dodavatele pro poskytování vývojových, konzultačních, implementačních a integračních služeb a Maintenance, se společným procesem odborné certifikace v rámci HELIOS Nephrite.
- 1.25. **HelpDesk:** souhrn nástrojů Dodavatele určený mimo jiné pro komunikaci, výměnu dokumentů a další provozní agendy Dodavatele pro Odběratele, registrované zákazníky a Partnery (např. Tiket, elektronická pošta, fax, Extranet).
- 1.26. **Hotline:** telefonická, on-line nebo e-mailová služba Dodavatele pro Odběratele, zaměřená na řešení provozních problémů a pomoc při užívání HELIOS Nephrite.
- 1.27. **Hotpatch:** Patch obsahující opravy a úpravy konkrétní standardní funkcionality. Oprava nebo úprava zahrnutá do Hotpatche je zároveň zahrnuta do následujícího Patche. Hotpatch je uvolňován v závislosti na potřebě oprav a úprav, zpravidla v týdenních cyklech.
- 1.28. **Chyba:** chování HELIOS Nephrite nebo některé z jeho, které odporuje funkcionalitě deklarované Dodavatelem, resp. Koncovým dodavatelem, v Dokumentaci.
- 1.29. **Implementace:** proces nasazení HELIOS Nephrite nebo dalších aplikace Dodavatele (u Odběratele či u Odběratelem určených subjektů) konkretizovaného na základě Projektového záměru, analýzy či jiné dokumentace a jeho uvedení do Rutinního provozu v rozsahu a krocích stanovených Smlouvou o Dílo a jejími přílohami. Implementace probíhá prostřednictvím provedení Implementačních služeb.
- 1.30. **Implementační metodika:** interní dokument Dodavatele představující souhrn pracovních postupů, pokynů a dokumentů určujících způsob poskytnutí Implementačních služeb jak v jednotlivých fázích projektu, tak i projektu jako celku, vedoucí k úspěšnému dokončení Implementace. Jedná se zejména o strukturu řízení projektu, eskalační proceduru, dokumenty jednotlivých fází projektu a formality projektu, Harmonogram prací, zápisy z jednání řídicích struktur projektu a implementačních týmů, změnové listy, Předávací a Akceptační protokoly.
- 1.31. **Implementační služby:** činnosti a služby směřující k dokončení Implementace.
- 1.32. **Informační zdroje:** zejména webové stránky Dodavatele, partnerská sekce webových stránek Dodavatele, Extranet, popř. další elektronické zdroje spravované Dodavatelem.
- 1.33. **Klíčový obchodní partner:** subjekt, ať už v jednotném či množném čísle, který je takto definován v některé ze Smluv.

- 1.34. **Klíčový uživatel:** pracovník Odběratele odpovědný za Rutinní provoz HELIOS Nephrite v určité svěřené oblasti funkcionality HELIOS Nephrite (modulu) a za testování změn funkcionality přiděleného modulu v Testovacím prostředí, zodpovědný zpravidla za školení Koncových uživatelů.
- 1.35. **Komplexní test:** konečné ověření zákaznické funkčnosti HELIOS Nephrite v Produkčním prostředí Odběratele před zahájením Rutinního provozu. Vykonává ho Odběratel s podporou Dodavatele.
- 1.36. **Koncový dodavatel:** společnost Asseco Solutions, a.s., IČ 64949541, sídlem Česká republika, Praha 4, Zelený pruh 1560/99, 14002.
- 1.37. **Koncový uživatel (Uživatel):** pracovník Odběratele nebo Klíčového obchodního partnera, který má přidělena přístupová práva do HELIOS Nephrite.
- 1.38. **Konkurenční uživatel:** jedná se o každého uživatele, který se přihlásí do HELIOS Nephrite a tím užívá jednu podlicenci Konkurenčního uživatele do doby, než se ze systému HELIOS Nephrite odhlásí.
- 1.39. **Konzultant:** pracovník Dodavatele plnící úkoly související s Implementací HELIOS Nephrite a poskytováním dalších konzultačních služeb.
- 1.40. **Maintenance:** služby poskytované Odběrateli v post-implementační fázi, které jsou předmětem Smlouvy o údržbě. Rozsah a forma poskytování je specifikována ve Smlouvě o údržbě. Postupy pro poskytování Maintenance pak určují Provozní podmínky (viz příloha č. 2 Smlouvy o údržbě).
- 1.41. **Nástroj QA:** nástroj pro evidenci rizik, procesů, Testovacích scénářů, plán testování a výstupy z testování. Nástroj QA může představovat integrální součást HELIOS Nephrite nebo je součástí Extranetu.
- 1.42. **Neoprávněná reklamace:** Reklamace uplatněná Odběratelem na Chybu, která není Reklamovatelnou chybou (a tedy je vzniklou z důvodů ležících na straně Odběratele).
- 1.43. **Občanský zákoník:** zákon České republiky č. 89/2012, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.44. **Obecné nařízení GDPR:** Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 1.45. **Odběratel:** uživatel produktů a služeb Dodavatele.
- 1.46. **Oprávněná reklamace:** Reklamace uplatněná Odběratelem na Reklamovatelnou chybu (tj. Chybu vzniklou z důvodů ležících na straně Dodavatele a/nebo jeho subdodavatelů).
- 1.47. **Partner:** certifikovaný člen partnerské sítě HELIOS Open.
- 1.48. **Patch:** programový soubor vytvořený Dodavatelem a/nebo Koncovým dodavatelem, jehož aplikací do HELIOS Nephrite získá Odběratel v období mezi dvěma verzemi HELIOS Nephrite, kumulativně všechny opravy a úpravy standardní funkcionality. Patch zahrnuje kumulativně drobné opravy a dílčí změny funkcionality pro danou verzi HELIOS Nephrite, většinou bez zásahu do datového modelu.
- 1.49. **Pilotní test:** základní ověření funkčnosti HELIOS Nephrite z pohledu Odběratele. Vykonává ho Odběratel (jeho vyškolení Klíčoví uživatelé).
- 1.50. **Povinný patch:** Patch, jehož aplikací do HELIOS Nephrite získá Odběratel v období mezi dvěma verzemi HELIOS Nephrite, za podmínek uvedených v příslušné Smlouvě, kumulativně všechny významné systémové a aplikační změny, jakož i všechny opravy a úpravy standardní funkcionality. Povinný patch může obsahovat změny funkcionality, které zasahují do datového modelu.
- 1.51. **Požadavek:** Požadavek na rozšíření, úpravu nebo změnu funkčnosti HELIOS Nephrite nad rámec funkčnosti dodaného HELIOS Nephrite. Řeší se individuálně na základě samostatně uzavřené Smlouvy nebo objednávky.
- 1.52. **Pracovní den:** dny v kalendářním týdnu, a to pondělí až pátek v době mezi 08:00 hod. a 17:00 hod. (pracovní hodiny), s výjimkou dnů pracovního klidu (tj. státních svátků a ostatních svátků), nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 1.53. **Produkční prostředí:** provozní prostředí tvořené hardwarem, operačním systémem, komunikačním prostředím, databází, HELIOS Nephrite včetně jeho nastavení a uživatelských dat, ve kterém uživatelé užívají HELIOS Nephrite s plnou funkčností v Rutinním provozu.

- 1.54. **Projektová dokumentace:** souhrn dokumentů určujících podobu, rozsah a způsob provedení Implementace. Zpravidla se jedná o dokumenty Definice projektu, Analýza požadavků, Harmonogram prací, zápisy z jednání řídicích struktur projektu, zápisy z jednání v rámci Změnového řízení, Předávací protokoly a Akceptační protokoly, případně Závazná východiska migrace.
- 1.55. **Projektový manažer:** Osoba oprávněná plánovat a koordinovat činnosti v rámci Implementace, úkolovat členy projektového týmu a vymáhat plnění a součinnost ostatních smluvních stran. Každá ze Smluvních stran jmenuje pro potřeby Implementace svého Projektového manažera, který je vybaven příslušnou pravomocí k vykonávání výše uvedených činností. V případě migrace z HELIOS Green na HELIOS Nephrite může tyto pravomoci a zodpovědnosti zastávat rovněž vedoucí migrace.
- 1.56. **Provozní podmínky:** souhrn práv a povinností Smluvních stran v souvislosti s poskytováním Maintenance. Jsou součástí Smlouvy o údržbě jako příloha č. 2.
- 1.57. **Předání:** postup, ve kterém jedna Smluvní strana předá a druhá Smluvní strana převezme jakýkoliv dokument nebo výsledek celku či části prací a/nebo služeb Dodavatele ke studiu nebo připomínkování. O Předání sepíší Smluvní strany Předávací protokol.
- 1.58. **Předávací protokol:** dokument sepsaný Smluvními stranami, který zachycuje výsledek Předání. Předávací protokol nevyjadřuje souhlas přebírající Smluvní strany s obsahem předmětu předání, nýbrž pouze potvrzení skutečnosti, že k takovému předání a převzetí došlo.
- 1.59. **QuickBuild:** rychlé úpravy a opravy HELIOS Nephrite prostřednictvím zveřejnění na Extranetu nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou Odběrateli. QuickBuild může být vytvořen vždy jen pro konkrétní Patch nebo Hotpatch.
- 1.60. **Realizační tým:** tým pro řešení provozních situací a k řešení případných problémů při Implementaci a následném provozování HELIOS Nephrite. Realizační tým se vytváří ze zástupců obou Smluvních stran a jeho složení a případné zvláštní kompetence jednotlivých rolí jsou definovány příslušnou Smlouvou.
- 1.61. **Reklamace:** uplatnění odpovědnosti za Chyby Odběratelem. Reklamace může být oprávněná (viz Oprávněná reklamace) či neoprávněná (viz Neoprávněná reklamace).
- 1.62. **Reklamovatelná chyba:** chyba, která vznikne z důvodů ležících na straně Dodavatele a/nebo jeho subdodavatelů.
- 1.63. **Rutinní provoz:** stav HELIOS Nephrite, který umožňuje Odběrateli provozovat na tomto systému jeho běžnou činnost v základním rozsahu.
- 1.64. **Smlouva:** představuje písemnou dohodu uzavřenou mezi Odběratelem a Dodavatelem, podepsanou statutárními orgány (zmocněnými zástupci) obou Smluvních stran, příp. zmocněnců, včetně všech jejích dodatků, doplňků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedílnou součástí. Smlouva může jako samostatnou přílohu obsahovat definice dalších pojmů, o nichž se v této příloze nehovoří. Základními typy Smluv jsou:
- a) Smlouva o Definici projektu
 - b) Smlouva o Analýze požadavků, spolupráci a Implementaci (případně zvlášť Smlouva o Analýze požadavků; Smlouva o spolupráci a Implementaci)
 - c) Podlicenční smlouva
 - d) Smlouva o údržbě
 - e) Zpracovatelská smlouva (upravuje práva a povinnosti při zpracování osobních údajů)
- 1.65. **Smluvní strana:** smluvní strany uzavřené Smlouvy, ať už v jednotném či množném čísle, tj. Dodavatel a Odběratel, a to společně a/nebo podle kontextu kterýkoli z nich.
- 1.66. **Správce HELIOS Nephrite:** osoba určená Odběratelem odpovědná za Rutinní provoz HELIOS Nephrite jako celku po jeho Implementaci; rozsah odpovědností a znalostí Správce HELIOS Nephrite a obsah jeho školení je uveden v příloze č. 2 Smlouvy o údržbě.
- 1.67. **Školící den:** časová jednotka v rozsahu (délce) nejvýše šesti (6) po sobě jdoucích pracovních hodin s nutnými přestávkami, a to v Pracovní den.
- 1.68. **Školící prostředí:** prostředí pro účely školení, specifikované obdobně jako Testovací prostředí.
- 1.69. **Technický správce HELIOS Nephrite:** osoba určená Odběratelem odpovědná za technickou stránku Rutinního provozu HELIOS Nephrite jako celku po jeho Implementaci; rozsah odpovědností a znalostí Technického správce HELIOS Nephrite a obsah jeho školení je uveden v příloze č. 2 Smlouvy o údržbě.

- 1.70. **Technologické nároky HELIOS Nephrite:** specifikace základních technických požadavků pro provoz HELIOS Nephrite, která je uvedena na webových stránkách Koncového dodavatele a která může být upřesněna/doplněna ve Smlouvě. V případě, že je HELIOS Nephrite užíván Odběratelem na výpočetní technice neodpovídající této specifikaci, Dodavatel neručí za správný chod HELIOS Nephrite (např. za rychlost systému) a neodpovídá za újmu tímto způsobenou a za Chyby, které se objeví v důsledku této skutečnosti. V důsledku neustálého vývoje v oblasti IT se Technologické nároky HELIOS Nephrite v čase mění.
- 1.71. **Testovací prostředí:** takové prostředí, ve kterém je možné simulovat užívání HELIOS Nephrite za stejných podmínek jako v Produkčním prostředí, avšak bez závažných nevratných následků jako v Produkčním prostředí.
- 1.72. **Testovací scénář:** jedná se o proces, podproces nebo dílčí činnost Uživatel v HELIOS Nephrite, která je předmětem testování.
- 1.73. **Tiket:** Požadavek Odběratele vzniklý buď během Implementace nebo ve fázi Rutinního provozu. Rozlišuje se principiálně na Chyby, Požadavky, dotazy a ostatní. Požadavky mohou být jak placené, tak neplacené. Způsob jejich vypořádání se řídí podmínkami sjednané Maintenance.
- 1.74. **TIS** – Technický informační systém. Produkt Dodavatele s obchodním názvem Technický informační systém, jehož výrobcem a vlastníkem práv k němu je Dodavatel.
- 1.75. **Upgrade:** programový soubor vytvořený Dodavatelem a/nebo Koncovým dodavatelem pro Odběratele, jehož aplikací do HELIOS Nephrite získá Odběratel za podmínek uvedených v příslušné Smlouvě novou verzi HELIOS Nephrite se všemi standardními funkcionalitami HELIOS Nephrite zahrnutými do Upgrade Dodavatelem a/nebo Koncovým dodavatelem. Upgrade zahrnuje zásadní změny funkčnosti spolu se změnami datového modelu. Vyžaduje testování rozsáhlých skupin procesů. Upgrade probíhá maximálně jednou (1x) ročně.
- 1.76. **Zákon o obchodních korporacích:** zákon České republiky č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.77. **Změna konfigurace:** zahrnuje takové změny nastavení a funkcionality HELIOS Nephrite, které předpokládaným způsobem vyvolají změnu chování HELIOS Nephrite.
- 1.78. **Změnové řízení:** Změnovým řízením se rozumí postup při realizaci změny oproti dohodnutému postupu nebo řešení, které je zahrnuto v rozpočtu a časovém harmonogramu. Změnové řízení tedy může znamenat změnu Harmonogramu prací, předmětu plnění a sjednané ceny za plnění dle Smlouvy. Případné zvláštní kompetence v rámci Změnového řízení jsou sjednány ve Smlouvě o Analýze požadavků, spolupráci a Implementaci (resp. Smlouvě o Dílo).
- 1.79. **ZZOÚ:** Zákon České republiky č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.