

Popron Systems a.s.

IČ: 61855162 DIČ: CZ61855162

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

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

zastoupena:

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

dále jen „Dodavatel“

a

Vodárenská společnost Tábořsko s.r.o.

Sídlo: Tábor, Kosova 2894, PSČ 390 02

IČ: 26069539

DIČ: CZ26069539

Jednající:

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

dále jen „Odběratel“

uzavírají tuto

Smlouvu o poskytování služeb Správce HELIOS Nephrite

č. smlouvy Dodavatele/registrace: SMO26004

č. smlouvy Odběratele/registrace: SM00457

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění smlouvy:

1. Smluvní strany

1.1. Odběratel prohlašuje, že je společností řádně založenou a existující v souladu s právním řádem České republiky a jakožto takový má právo tuto smlouvu uzavřít.

1.2. Dodavatel prohlašuje, že je společností řádně založenou a existující v souladu s právním řádem České republiky a jakožto takový má právo tuto smlouvu uzavřít.

2. Vymezení pojmů

2.1. Nevyžaduje-li kontext jinak, níže uvedené výrazy budou mít v této smlouvě následující význam:

HELIOS Nephrite je informační systém (soubor počítačových programů) pro tzv. Enterprise Resource Planning (ERP) s obchodním názvem HELIOS Nephrite.

Služba Správce HELIOS Nephrite (nebo jen služba) je činnost pracovníků Dodavatele ve prospěch Odběratele vykonávaná v souladu s dohodnutými podmínkami této smlouvy a směřující k vytvoření základních podmínek užívání a provozování Helios Nephrite Odběratelem.

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.

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.

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, zakázková třída, zakázková funkce, OLAP datová kostka či jiné prvky Informačního systému.

Koncový dodavatel: společnost Asseco Solutions, a.s., IČ 64949541, sídlem Česká republika, Praha 4, Zelený pruh 1560/99, 14002.

Aplikace upgrade je Dodavatelem přesně popsáný postup, jehož provedením Dodavatel nebo Odběratel zajišťují aplikaci nové verze HELIOS Nephrite do instalace HELIOS Nephrite Odběratele.

Aplikace zákaznického balíčku: obsahuje změnu nebo opravu funkcionality vytvořené pro Odběratele na základě jeho požadavku a podle jeho specifických podmínek a potřeb.

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.

Dokup: je Dodavatelem specifikovaný postup, jehož provedením Dodavatel zavede do Informačního systému u Odběratele soubor funkcionalit objednaných a zaplacených Odběratelem.

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.

Uplatnění změn aplikace do produkčního prostředí HELIOS Nephrite je Dodavatelem přesně popsáný proces (viz příloha č.2: Metodika uplatnění změn aplikace v HELIOS Nephrite do produkčního prostředí) prováděný v součinnosti Odběratele a Dodavatele, který slouží k řízení a kontrole bezpečného provedení změn v HELIOS Nephrite Odběratele formou aplikace Upgrade, Patche a Hotpatche.

Chyba: chování HELIOS Nephrite nebo některé z jeho částí, které odporuje funkcionalitě deklarované Dodavatelem, resp. Koncovým dodavatelem, v Dokumentaci.

QuickBuild: rychlé úpravy a opravy Informačního systému prostřednictvím zveřejnění na Extranetu nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou Odběrateli. QuickBuild může být vytvořen vždy jen pro konkrétní Patch nebo Hotpatch.

Správce HELIOS Nephrite – osoba určená Dodavatelem odpovědná za standardní provoz Informačního systému jako celku po jeho Implementaci, a to po technické stránce; s odpovídajícím rozsahem znalostí Správce IT a školeními Správy informačního systému HELIOS Nephrite 1-2 + Workflow.

3. Předmět smlouvy

3.1. Předmětem smlouvy je závazek Dodavatele za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat Odběrateli služby Správce HELIOS Nephrite (dále jen "Služby Správce") v rozsahu **3,5 člověkohodin měsíčně**. Tento závazek je ze strany Dodavatele realizován udržováním garantovaných lidských a technických kapacit k poskytování níže uvedených služeb – viz odst. 3.2.

3.2. Služby Správce pro potřeby této smlouvy zahrnují:

- Pravidelná aplikace patchů, hotpatchů aplikace HELIOS Nephrite na úrovni databáze i aplikace – předpoklad 1x měsíčně
- Vyžádání si u správce HW/SW potřebných verzí základního SW (OS, SQL, Exchange, apod.) a aktuálních patchů potřebných pro běh systému (např. vzhledem k nárokům na provoz)
- Administrace SQL serveru pro potřeby HELIOS Nephrite
- Konfigurace a kontrola pravidelných záloh Databází HELIOS Nephrite
- Optimalizace nastavení SQL serveru vzhledem k běhu IS HELIOS Nephrite
- Administrace aplikačního serveru HELIOS Nephrite
- Konfigurace IIS
- Pravidelná kontrola logování a případné řešení vzniklých incidentů
- Pravidelná kontrola databázových Jobů a případné řešení vzniklých incidentů
- Konfigurace aplikace IS HELIOS Nephrite, konfigurační soubory
- Zajištění správného nastavení základního SW vzhledem k IS HELIOS Nephrite
- Zavádění nových Uživatelů, jejich zařazování do kategorií

3.3. Formy poskytování Služeb Správce:

- a) Extranet Dodavatele (vyřizování IOU, dle Přílohy č.2 této Smlouvy).
- b) Zásah Dodavatele vzdáleným přístupem do HELIOS Nephrite Odběratele
- c) Odpověď na písemný elektronický dotaz

3.4. Odběratel se zavazuje za podmínek touto smlouvou stanovených zaplatit za poskytnuté služby dohodnutou cenu.

4. Nutná součinnost Odběratele a Dodavatele

- 4.1. 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.
- 4.2. Kontaktními osobami smluvních stran pro smluvní a technické otázky této smlouvy jsou:
- | | |
|----------------|-----------------------------|
| za Odběratele: | pro otázky smluvní: |
| | pro otázky technické: |
| za Dodavatele: | pro otázky smluvní: |
| | pro otázky technické: |
- 4.3. 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.
- 4.4. Odběratel aktivně poskytne během plnění příslušné Smlouvy potřebnou součinnost v rozsahu předmětu plnění. V případě, že Odběratel poruší stanovenou povinnost součinnosti po dobu delší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, počítaných ode dne, kdy o tom byl Odběratel vyrozuměn, je Dodavatel oprávněn přerušit plnění svých povinností, které byly tímto neposkytnutím součinnosti dotčeny, a to až do okamžiku obnovení součinnosti. Stanovené lhůty a termíny pro plnění povinností se přiměřeně prodlouží, a to nejméně o dobu, po kterou došlo k jejich oprávněnému přerušení v souladu s tímto ustanovením. V případě prodlení Odběratele dle tohoto článku, na které byl Odběratel Dodavatel prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je Dodavatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.

5. Ochrana důvěrných informací

- 5.1. 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.
- 5.2. 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. 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:
- 5.2.1. zaměstnancům, poradcům a jiným spolupracovníkům či poddodavatelům smluvních

stran, vázaným obdobnými povinnostmi zachování důvěrnosti,

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

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

5.2.4.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,

5.2.5.bankám financujícím Odběratele,

5.2.6.osobám, které jsou osobami spřízněnými se Smluvní stranou ve smyslu § 74 až 77 Zákona o obchodních korporacích, pokud je takové sdělení nezbytné pro účely plnění povinností příslušné Smluvní strany vyplývajících z této Smlouvy,

5.2.7.Dodavatelem či Odběratelem svému vlastníkovi, které má za povinnost sdělovat formou reportingu o chodu společnosti.

5.3. 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,- Kč (slovy 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.

5.4. Jakékoli veřejné oznámení či prohlášení v souvislosti s touto Smlouvou nebo plněními poskytovanými na základě smluvních vztahů mezi Dodavatelem a Odběratelem je možné pouze na základě předchozí písemné dohody obou smluvních stran o obsahu a formě takového veřejného oznámení či prohlášení, s výjimkou případného tiskového prohlášení poskytujícího obecné informace o zahájení, průběhu či ukončení procesu Implementace nebo rozvoje Informačního systému u Odběratele, avšak vždy bez uvedení údajů o jakýchkoli platbách či částkách sjednané ceny. Pro případ porušení této smluvní povinnosti si Smluvní strany sjednávají smluvní pokutu ve výši,- Kč (slovy korun českých), kterou je porušující strana povinna uhradit do čtrnácti (14) kalendářních od doručení příslušné výzvy.

5.5. Za podmínek stanovených v tomto článku a dále za podmínky, že tím nebudou dotčena práva a oprávněné zájmy Odběratele, dává Odběratel Dodavateli souhlas k tomu, aby Dodavatel uváděl ve svých tiskových materiálech a při propagaci obchodní firmu Odběratele jako referenci.

5.6. Za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy, zejména Obecným nařízením GDPR, jsou Smluvní strany jsou oprávněny pořídit si pro vlastní potřebu kopie předložených dokumentů druhou Smluvní stranou a tyto uchovávat. Obě Smluvní strany jsou dále oprávněny pořídit si a uchovávat jakýkoli autentický záznam o komunikaci s druhou Smluvní stranou, včetně evidence telefonických hovorů.

6. Cena

- 6.1. Smluvní strany sjednávají, že cena za Služby Správce dle odstavce 3.1 je tvořena cenou uvedenou v **Příloze č. 1** této Smlouvy a je splatná v měsíčních splátkách na základě faktury vystavené Dodavatelem vždy na začátku kalendářního měsíce, ve kterém budou služby poskytovány.
- 6.2. 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.
- 6.3. 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.
- 6.4. K cenám uvedeným v této Smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
- 6.5. *Splatnost.* Smluvní strany sjednávají splatnost faktur na 21 dní ode dne jejich vystavení.
- 6.6. *Způsob provádění plateb.* Veškeré platby podle této Smlouvy se budou provádět bezhotovostním převodem na příslušný účet Dodavatele.
- 6.7. *Okamžik splnění peněžitého závazku.* V případě plnění peněžitého závazku podle této Smlouvy je takový závazek splněn okamžikem připsání příslušné platby na účet oprávněné Smluvní strany.
- 6.8. *Úrok z prodlení.* Pro případ prodlení s plněním peněžitého závazku podle této Smlouvy je stanoven úrok z prodlení ve výši% z dlužné částky bez DPH za každý den prodlení.
- 6.9. *Elektronická fakturace.* Smluvní strany souhlasí s použitím faktury v elektronické podobě ve smyslu § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění pouze za současného splnění těchto podmínek – elektronická faktura bude zaslána jako jedna příloha jedné emailové zprávy na emailovou adresu, elektronická faktura bude ve formátu *.pdf (Portable Document Format) a maximální velikost emailové zprávy včetně přílohy nebude větší než 3 MB.
- 6.10. Odběratel má právo reklamovat vystavenou fakturu výhradně v termínu její splatnosti. Reklamace 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 Reklamace řešena.
- 6.11. Dodavatel je oprávněn jednostranně pozastavit plnění svých smluvních povinností v případě, že bude Odběratel v prodlení s úhradou jakékoliv dlužné částky vůči Dodavateli déle než třicet (30) kalendářních dnů po lhůtě splatnosti. Dodavatel je povinen plnění pozastavených povinností opětovně zahájit nejpozději do uplynutí čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne úhrady dlužných částek (pro jejichž prodlení došlo k pozastavení) Odběratelem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 6.12. 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.
- 6.13. Odběratel souhlasí s tím, že Dodavatel je oprávněn započíst splatnou peněžitou pohledávku Dodavatele za Odběratelem proti jakékoli peněžité pohledávce Odběratele za Dodavatelem bez ohledu na právní vztah, ze kterého vyplývá. Odběratel souhlasí s tím, že Dodavatel je oprávněn započíst své pohledávky i proti takovým pohledávkám Odběratele, které nejsou dosud splatné, které nelze postihnout výkonem rozhodnutí, které nelze uplatnit před soudem anebo které jsou promlčené.

- 6.14. Dodavatel souhlasí s tím, že Odběratel je oprávněn započíst splatnou peněžitou pohledávku Odběratele za Dodavatelem proti jakékoli peněžité pohledávce Dodavatele za Odběratelem bez ohledu na právní vztah, ze kterého vyplývá. Dodavatel souhlasí s tím, že Odběratel je oprávněn započíst své pohledávky i proti takovým pohledávkám Dodavatele, které nejsou dosud splatné, které nelze postihnout výkonem rozhodnutí, které nelze uplatnit před soudem anebo které jsou promlčené.
- 6.15. Bez předchozího výslovného písemného souhlasu Dodavatele není Odběratel oprávněn postoupit (včetně zajišťovacího postoupení pohledávky či práva) nebo zastavit své pohledávky za Dodavatelem, případně postoupit Smlouvu nebo její část nebo práva a povinnosti z ní vyplývající.
- 6.16. Dodavatel si vyhrazuje právo požadovat po Odběrateli případnou zálohu, neodvolatelný akreditiv nebo jinou formu přijatelné záruky v případě, že Odběratelův finanční stav nebo jeho platební historie se stane nepřijatelnou pro Dodavatele.
- 6.17. Odběratel souhlasí s tím, aby Dodavatel získal informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti (zejména informace o povaze a rozsahu případného porušení dřívějších závazků) nutné k posouzení návrhu na uzavření Smlouvy.
- 6.18. Všude tam, kde to neodporuje právním předpisům, Odběratel souhlasí s tím, že veškerá práva a pohledávky Dodavatele za Odběratelem se promlčují ve lhůtě patnácti (15) let, a tam, kde se pro daný právní vztah použije právní úprava platná před účinností rekodifikovaného Občanského zákoníku (tedy před datem 1. 1. 2014), ve lhůtě deseti (10) let ode dne, kdy mohla být Dodavatelem vykonána/uplatněna poprvé.
- 6.19. V případě, že správce daně rozhodl, že Dodavatel je nespolehlivý plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění (dále jen „ZDPH“) nebo Dodavatel uvedl na daňovém dokladu sloužícím jako podklad pro bezhotovostní úhradu jiný bankovní účet, než zveřejněný správcem daně dle ustanovení § 98 ZDPH, je Odběratel oprávněn provést úhradu svého dluhu dle této Smlouvy pouze ve výši částky základu daně bez DPH.
- 6.20. Dodavatel je oprávněn jednou v průběhu každého kalendářního roku upravit ceny uvedené v této smlouvě v rozsahu míry inflace v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem. Ceny upravené Dodavatelem podle tohoto článku jsou platné počínaje měsícem, který následuje po měsíci, ve kterém byla jejich úprava písemně oznámena Odběrateli. Ceny podle tohoto ustanovení lze poprvé uplatnit v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém tato smlouva nabyla účinnosti.

7. Trvání a ukončení smlouvy

7.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

7.2. Smlouva mezi Odběratelem a Dodavatelem může zaniknout:

7.2.1. 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 licence.

7.2.2. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:

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

7.3. Výpovědi 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.

7.4. Dohodou smluvních stran.

8. Rozhodné právo a řešení sporů

8.1. Tato Smlouva se řídí právem České republiky s vyloučením kolizních norem, které by odkazovaly na užití cizího práva.

8.2. 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.

8.3. Pro případ rozhodování sporu mezi smluvními stranami prostřednictvím soudů České republiky, se Smluvní strany dle § 89a občanského soudního řádu dohodly na místní příslušnosti věcně příslušného soudu dle sídla Dodavatele, jako soudu prvního stupně.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 9.2. Tato Smlouva je vyhotovena pouze v elektronické podobě, v českém jazykovém znění.
- 9.3. Přílohy, které jsou uvedeny v textu této Smlouvy a na něž tato Smlouva odkazuje, jsou její nedílnou součástí.
- 9.4. 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 – Cena Služeb Správce


Příloha č. 2: Metodika řízeného uplatnění změn aplikace v produkčním prostředí HELIOS Nephrite


V Praze dne dle elektronického podpisu


V Táboře dne dle elektronického podpisu

Za Dodavatele:
Popron Systems a.s.

Za Odběratele:
Vodárenská společnost Tábořsko s.r.o.

.....


.....


.....


Příloha č. 1: Cena služeb Správce



Příloha č. 2: Metodika řízeného uplatnění změn aplikace v produkčním prostředí HELIOS Nephrite

1. METODIKA UPLATNĚNÍ ZMĚN V INFORMAČNÍM SYSTÉMU DO PRODUKČNÍHO PROSTŘEDÍ

1.1. Standardní postup aplikace změny

V rámci Implementace Informačního systému byl Konzultantem ve spolupráci s Klíčovými uživateli navržen a popsán výchozí seznam procesů za implementované moduly, který byl schválen Projektovým manažerem Odběratele i Dodavatele. Klíčoví uživatelé jednotlivých modulů tento popis udržují a aktualizují podle aktuálně používaných postupů a procesů v Produkčním prostředí Odběratele. Tyto informace využívá Dodavatel pro sdělení správného postupu uplatňování změn v Informačním systému do Produkčního prostředí Odběratele.

Dodavatel distribuuje změny funkcionality Informačního systému (zejména Patch a Hotpatch) prostřednictvím Extranetu včetně doprovodných informací, například popisu vlastností změny vyškolený Správce systému Extranet průběžně sleduje a podle pokynů tam uvedených provádí opatření k zajištění provozuschopnosti Informačního systému a informuje o všech změnách Klíčové uživatele.

V případě rozsáhlejších Upgrade, nebezpečí z prodlení při Aplikaci hotpatche nebo při Aplikaci zákaznického balíčku, může Dodavatel použít jiný způsob distribuce, vyplývající z povahy změny (například dálkovou instalaci pověřeným pracovníkem Dodavatele, zasláním emailem apod.). Informace o změně funkcionality Informačního systému dostávají Klíčoví uživatelé také prostřednictvím standardně elektronicky rozesílaných informací uživatelům.

Správce systému s Klíčovým uživatelem přijmou informaci o změně a na základě Dokumentace se shodnou na obsahu a faktickém dopadu změny funkčnosti ve všech souvislostech a provedou otestování změny funkčnosti podle následujícího kapitoly tohoto dokumentu.

V případě neúspěchu testování postupují Správce systému s Klíčovým uživatelem standardně, tj. mechanismem Hotline a připomínek se snaží s Dodavatelem zjednat nápravu a připravit opakované testování.

V případě úspěchu testování Správce systému s Klíčovým uživatelem vypracují časový návrh aplikace změny, podle kterého Správce systému na základě informace o obsahu změny a na základě dostupné dokumentace navrhne celkový postup aplikace změny. Po schválení tohoto návrhu Dodavatelem Správce systému tuto změnu provede. Informaci o výsledku aplikace změny předá Správce systému Klíčovým uživatelům.

2. TESTOVÁNÍ FUNKCIONALITY MODULŮ V TESTOVACÍM PROSTŘEDÍ

2.1. Testovací tým

Tým je složen ze Správce systému, Klíčových uživatelů a jimi pověřených uživatelů za jednotlivé moduly. Za provedení otestování procesů každého z modulů jsou odpovědny přidělení Klíčoví uživatelé.

2.2. Postup a harmonogram testování změny

Postup a návaznost jednotlivých kroků testování je určena testovacím scénářem. Ten vytvoří na počátku testování Správce systému a Klíčoví uživatelé, každý pro svůj přidělený modul, s přihlédnutím k rozsahu a druhu změny funkcionality a na základě aktualizovaného seznamu procesů a dostupné Dokumentace. Shodnou se na případných odchylkách od standardního postupu testování změny v Testovacím prostředí.

Pro testy se bude využívat Testovací prostředí připravené pracovníky Odběratele. Testování provádí uživatelé pod vedením Klíčových uživatelů souběžně ve všech modulech, podle testovacího scénáře a dostupné Dokumentace. Test provedou i s ohledem na prvky specifické (zakázkově vytvořené) pro implementované Produkční prostředí Odběratele:

- POUŽITÉ MODULY, ZÁLOŽKY A POŘADAČE A DATOVÉ PRVKY
- VZTAHY
- KATEGORIE
- UŽIVATELSKÉ ATRIBUTY
- POŘADAČE - SYSTÉMOVÁ A APLIKAČNÍ KONFIGURACE
- UŽIVATELSKÉ FORMULÁŘE
- ROLE A PRÁVA
- FUNKCE
- ŠABLONY
- FILTRY
- POHLEDY
- INTEGRITNÍ OMEZENÍ
- DATOVÁ ROZHRAŇÍ

2.3. Záznam o průběhu testu

Výsledek a případně i průběh testování zaznamená testovací tým do protokolu o provedení testu. Jeho strukturu a rozsah stanoví před započatím testu Klíčoví uživatelé, s přihlédnutím k rozsahu a druhu změny funkcionality a na základě aktualizovaného seznamu procesů. Protokol obsahuje minimálně slovní popis výsledku testování, výrok zda bylo nebo nebylo úspěšné, výčet případných výhrad a potvrzení provedení otestování všech modulů a podpisy přidělených Klíčových uživatelů.

3. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SPRÁVCE HELIOS NEPHRITE

3.1. **Poskytování Služby Správce** – Služby Správce vyplývající z provozu HELIOS Nephrite poskytuje Dodavatel v rozsahu služeb článku 3.2 Smlouvy.

3.2. **Řešení Reklamací** – v případě nahlášených Reklamací probíhá vyřešení Oprávněných reklamací formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny, dle následujícího postupu.

3.2.1. Proces vyřizování Reklamací probíhá v následujících krocích:

3.2.1.1. Nahlášení Reklamace

- Reklamaci může Odběratel uplatnit na Chyby.
- Nahlášení Reklamace provádí oprávněná kontaktní osoba Odběratele elektronickou formou prostřednictvím Extranetu zápisem do požadače Tiketu a postupem popsáným v Dokumentaci.
- Kategorie naléhavosti Chyb:
 - A. Chybou kategorie A** se rozumí vážná Chyba navozující stav HELIOS Nephrite, kdy v něm není možné provádět žádné úkony a Odběratel není schopen splnit své povinnosti vůči třetím osobám (jako jsou klienti, státní správa, banky). Jedná se o stav, kdy je přímo ohrožena funkce HELIOS Nephrite, nebo je nutné přikročit ke komplikovaným a nákladným řešením mimo HELIOS Nephrite.
 - B. Chybou kategorie B** se rozumí střední Chyba, kdy určitá funkcionality HELIOS Nephrite pro zpracování a prohlížení dat je nečinná, avšak její činnost je možné dle pokynu Dodavatele nahradit jinou funkcionalitou HELIOS Nephrite, byť za cenu vyšší pracnosti.
 - C. Chybou kategorie C (nedostatkem)** se rozumí nezávažný nedostatek, kdy některá z funkcionalit HELIOS Nephrite u není plně činná podle představ Odběratele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz Informačního systému Odběratele.
- Kategorizaci Chyb provádí Dodavatel. Námitky ke kategorizaci Chyb je třeba uplatnit písemně (elektronicky) do tří (3) pracovních dnů, jinak se k nim nepřihlíží. V případě neshody je rozhodnutí o kategorii Chyby zajištěno eskalací.

3.2.1.2. Řešení Reklamace:

- Lhůty pro zahájení prací a pro odstranění Chyby jednotlivých Oprávněných reklamací jsou následující:

Kategorie Chyby	Lhůta pro zahájení prací na odstranění Chyby	Lhůta pro odstranění Chyby
A	Nejpozději do devíti (9) pracovních hodin od nahlášení Reklamace podle provozních podmínek.	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do devatenácti (19) pracovních hodin od uplynutí lhůty pro zahájení prací na odstranění Chyby.
B	Nejpozději do dvou (2) pracovních dnů od nahlášení Reklamace podle provozních podmínek.	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do dvaceti (20) pracovních dnů od uplynutí lhůty pro zahájení prací na odstranění Chyby.
C	Do dvaceti (20) pracovních dnů od nahlášení Reklamace podle Provozních podmínek.	V rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu Informačního systému.

- Lhůty pro zahájení prací a pro odstranění Chyby běží v Pracovní dny, lhůta pro zahájení prací začíná běžet od nahlášení Reklamace Odběratelem prostřednictvím úplného a správného zápisu v Extranetu Dodavatele. V případě, že Dodavatel obdrží hlášení mimo tuto dobu, lhůta pro zahájení prací běží od začátku následujícího Pracovního dne. V případě, že termín dokončení odstranění problému spadá mimo pracovní dobu Dodavatele nebo Odběratele, je tento termín automaticky posunut o dobu, která uplynula mezi požadovaným termínem odstranění Chyby a začátkem pracovní doby následujícího Pracovního dne.
- Lhůta pro zahájení prací na odstranění Chyby pro všechny kategorie naléhavosti Chyb znamená, že do uvedené doby pracovník Dodavatele telefonicky nebo elektronicky formou Tiketu:
 - sdělí, zda Reklamace je uznána jako Oprávněná reklamace v kategorii naléhavosti udané Odběratelem, nebo
 - sdělí, zda se jedná o Reklamaci jiné kategorie naléhavosti, nebo
 - sdělí, zda se jedná o Neoprávněnou reklamaci, či zdali je k jejímu ověření zapotřebí dalších doplňujících informací, nebo
 - položí doplňující dotazy směřující k osvětlení potíží s Informačním systémem, nebo
 - dohodne schůzku u Odběratele, při které budou položeny dotazy k osvětlení potíží s HELIOS Nephrite, nebo
 - postoupí problém k vyřešení třetí osobě a současně bude navržen další postup, a to buď poskytnutí přijatelného řešení problému nebo jeho obejít, nebo zahájení prací na odstranění či lokalizaci Reklamovatelné Chyby.
- Na řádně uplatněné Reklamace bude Odběrateli po odborném posouzení, nejpozději ve stanoveném termínu podle jednotlivé kategorie, odeslána informace o Reklamaci.
- Odběratel bude v případě potřeby informován, zda byla jeho Reklamace uznána jako:
 - Oprávněná reklamace kategorie naléhavosti A, B nebo C,
 - Neoprávněná reklamace,
 - nebo zda je k jejímu vyřízení zapotřebí dalších doplňujících informací.

- V případě Oprávněné reklamace bude Odběrateli sdělen způsob řešení a předpokládaný termín distribuce opravy.

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

ními stranami na náklady Odběratele dle příslušného Ceníku služeb.