

2 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat zákazníkovi technickou podporu informačního systému zákazníka **PROXIO**. Popis a rozsah podpory je uveden v **příloze č. 1** této smlouvy (dále jen "podpora").
- 2.2 Zákazník se touto smlouvou zavazuje vyvinout stanovenou součinnost a dále se zavazuje zaplatit poskytovateli dohodnutou cenu.

3 MÍSTO A TERMÍN PLNĚNÍ

- 3.1 Místem poskytování technické podpory je sídlo zákazníka, není-li v **příloze č.1** této smlouvy výslovně stanoveno jinak.
- 3.2 Termíny poskytování technické podpory jsou stanoveny v **příloze č.1** této smlouvy.

4 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Cena za poskytování technické podpory je stanovena v **příloze č. 2** této smlouvy. Není-li v této příloze výslovně stanoveno jinak, je cena uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude k ceně připočítána v zákonem stanovené výši.
- 4.2 Zákazník se zavazuje cenu zaplatit ve čtvrtletních splátkách na základě faktur vystavených poskytovatelem vždy za uplynulé čtvrtletí. Čtvrtletní částka odpovídá ceně technické podpory za jedno čtvrtletí (3 měsíce) dle tabulky 2. přílohy č. 2 této smlouvy. K faktuře budou vždy přiloženy příslušné protokoly (měsíční výkazy) o provedených službách a jejich dosažených SLA parametrech.
- 4.3 Splatnost faktur se sjednává na třicet (30) dnů od jejich doručení zákazníkovi. Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je zákazník oprávněn vrátit ji poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury zákazníkovi.
- 4.4 Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.
- 4.5 V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu skutečné škody.

5 VLASTNICKÉ PRÁVO A PRÁVA UŽITÍ

- 5.1 V případě, že je výsledkem činnosti poskytovatele dle této smlouvy poskytování služeb, které podléhá ochraně podle autorského zákona, má zákazník k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem trvalé, nevýlučné a nepřenosné právo užití. Zákazník je oprávněn užívat takto vytvořené dílo pouze v souladu s jeho určením a za podmínek touto smlouvou stanovených.
- 5.2 V případě, že se na základě plnění poskytovatele mají některé věci nebo dílo stát vlastnictvím zákazníka, přechází na zákazníka vlastnické právo dnem úplného uhrazení ceny takových věcí nebo díla.
- 5.3 Nebezpečí škody přechází na zákazníka dnem předání věci nebo díla.

6 ZÁRUKA

- 6.1 Poskytovatel nese odpovědnost za to, že technická podpora informačního systému **PROXIO** bude poskytována v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovala přiměřeným potřebám zákazníka, se kterými zákazník poskytovatele seznámí.
- 6.2 Poskytovatel nemůže v žádném případě zaručit nepřetržité a trvale bezchybné fungování jak informačního systému, tak výpočetní techniky.

7 OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 7.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy.
- 7.2 Jména oprávněných osob jsou uvedena v **příloze č. 3** této smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit.

8 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A SMLUVNÍ POKUTA

- 8.1 Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 8.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodloužení způsobené prodloužením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 8.3 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

- 8.4 Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
- 8.5 V případě nedosažení garantovaných SLA parametrů bude poskytnuta následující kompenzace:
- 8.5.1 Poskytovatel se zavazuje snížit čtvrtletní fakturovanou částku dle tabulky 2. přílohy č.2 o 0,1 % z ceny Maintenance za každý den prodlení, pokud neposkytne legislativní podporu v termínech specifikovaných v bodu 1.4. přílohy č.1 této smlouvy.
- 8.5.2 Poskytovatel se zavazuje snížit čtvrtletní fakturovanou částku dle tabulky 2. přílohy č.2 o 0,25 % z ceny služby „Pohotovost a garance termínů“ za každý den prodlení, pokud nepotvrdí přijetí požadavku (doba reakce) v termínu uvedeném v bodu 1.4. přílohy č.1 této smlouvy.
- 8.5.3 Poskytovatel se zavazuje snížit čtvrtletní fakturovanou částku dle tabulky 2. přílohy č.2. o 0,25 % z ceny služby „Pohotovost a garance termínů“ za každý den prodlení, pokud nedojde ke zprovoznění systému náhradním způsobem v termínu uvedeném v bodu 1.4. přílohy č.1 této smlouvy.

9 OCHRANA INFORMACÍ

- 9.1 Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 9.2 Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 9.3 Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají této smlouvy a jejího plnění anebo informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny.
- 9.4 Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.

- 9.5 Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.

10 SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 10.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
- 10.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 10.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran.
- 10.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně, formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této smlouvy nebo prostřednictvím datové schránky.
- 10.5 Ukládá-li smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument textového procesoru MS Word.
- 10.6 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.
- 10.7 Zákazník se zavazuje zajistit řádné a včasné poskytnutí nezbytné součinnosti tak, aby poskytovatel mohl řádně vykonávat činnost dle této smlouvy. Kromě součinnosti popsané v příloze č. 1 této smlouvy se jedná zejména o :
- 10.7.1 Zákazník bude předávat poskytovateli bezodkladně veškeré a úplné informace, které mohou mít vliv na kvalitu a rychlost služeb poskytovaných poskytovatelem zákazníkovi včetně konzultací a zodpovídání doplňkových dotazů vznesených pracovníky poskytovatele při řešení vad, problémů a potřeb zákazníka.
 - 10.7.2 Zákazník se bude prostřednictvím svých oprávněných osob účastnit jednání vedení projektu a bude plnit řádně a včas úkoly, které pro něj vyplynou z jednání vedení projektu či projektového týmu.
 - 10.7.3 Pokud bude poskytování služeb prováděno v sídle zákazníka, zajistí zákazník veškeré potřebné předpoklady pro řádné poskytování služeb poskytovatelem, a to zejména :
 - pracovní místo s bodem připojení do sítě a s přístupem k tiskárně.
 - dostatečný přístup k hardware a software (testovací i produktivní systém).
 - 10.7.4 V případě vzdáleného řešení kritických stavů a pro vzdálenou správu zajistí zákazník poskytovateli vzdálený přístup do počítačové sítě zákazníka pomocí VPN.

- 10.7.5 Po celé období řešení kritického stavu (zprovoznění systému náhradním způsobem a úplné odstranění závady) zajistí zákazník poskytovateli vzdálený i fyzický přístup k testovacímu i produktivnímu systému zákazníka.
- 10.7.6 Zákazník sdělí na vyžádání poskytovatele termíny, kdy může poskytovatel instalovat SW na testovací a produktivní systém zákazníka.
- 10.7.7 Zákazník umožní a prostřednictvím svých oprávněných osob bude koordinovat kontakt pracovníků poskytovatele s pracovníky zákazníka i mimo odbor informatiky pro řešení vad a všech problémů provozu systému.
- 10.7.8 Zákazník bude oznamovat své problémy a požadavky a komunikovat s poskytovatelem dle pravidel popsanych v článku 2 **přílohy č. 1** této smlouvy.
- 10.7.9 Zákazník je povinen po poskytnutí služeb pracovníkem poskytovatele v místě zákazníka podepsat protokol o převzetí plnění, pakliže v protokolu uvedený rozsah a předmět poskytovaných služeb odpovídá skutečnosti.
- 10.7.10 Zákazník bude udržovat testovací systém v takovém stavu, aby na něm bylo možné testovat funkčnost aplikačního SW před nasazením do produktivního provozu.

11 PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 11.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, účinnosti 1.ledna 2014 (00:00 hod.) a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 11.2 Každá ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí šest (6) měsíců a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď smlouvy doručena druhé smluvní straně.
- 11.3 Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel je v prodlení s plněním déle než třicet (30) dní a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení zákazníka o takovém prodlení.
- 11.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že zákazník je v prodlení s placením faktur poskytovatele a toto prodlení trvá po dobu delší než třicet (30) dní a ani po doručení písemného oznámení o takovém prodlení dlužnou částku do patnácti (15) dní neuhradí. Dále je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že zákazník je v prodlení s plněním svých závazků podle této smlouvy déle než třicet (30) dní a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení poskytovatele o takovém prodlení.

12 ŘEŠENÍ SPORŮ

- 12.1 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou.
- 12.2 Nedohodnou-li se smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze smluvních stran právo řešit spor soudní cestou.

13 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 Smluvní strany se dohodly v souladu s ust. § 262 odst. 1 obchodního zákoníku uzavřít tuto smlouvu jako smlouvu obchodní. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti touto smlouvou neupravené, vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., v platném znění, Obchodní zákoník.
- 13.2 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 13.3 Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy:
- | | |
|-------------|-------------------------------|
| Příloha č.1 | Specifikace technické podpory |
| Příloha č.2 | Specifikace ceny |
| Příloha č.3 | Oprávněné osoby |
| Příloha č.4 | Formulář "Výkaz činnosti" |
| Příloha č.5 | Všeobecné licenční podmínky |
- 13.4 Tato smlouva je uzavřena ve čtyřech (4) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních.

Strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy:

Poskytovatel

Zákazník

V Plzni dne 18. 11. 2013


V Ústí nad Labem dne 20. 11. 2013

Za MARBES CONSULTING s.r.o.:

Za Metropolnet a.s.:

Ing. Miroslav Dvořák
Jednatel

Raul Cruz
Předseda představenstva

 **MARBES**
CONSULTING s.r.o.®
Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň
IČ: 25212079, DIČ: CZ25212079

 **METROPOLNET**
Revoluční 3088/26
400 01 Ústí nad Labem
budova Dopravního podniku
IČO: 25 43 90 82, DIČ: CZ25439082

PŘÍLOHA Č. 1**SPECIFIKACE TECHNICKÉ PODPORY PRODUKTU PROXIO**

Předmětem této smlouvy je plnění označené jako „ANO“ v následující tabulce :

Služba	Je součástí plnění
1. Maintenance produktu	ANO
1.1. Poskytování vývoje	
1.2. Poskytování upgrade	
1.3. Poskytování update	
1.4 Legislativní servis	
2. Základní podpora	ANO
2.1. Helpdesk	
2.2. Řešení reklamací	
2.3. Pohotovost a garance termínů	
3 Poimplementační podpora	ANO
3.1. Řešení servisních požadavků (nereklamace, změnový požadavek)	
3.2. Profylaxe systému	
3.3. Implementace nových verzí	
3.4. Poskytování konzultací	
3.5. Poskytování školení	
3.6. Metodická podpora	
3.7. Řízení projektu	

Závazky poskytovatele uvedené v této kapitole se vztahují k následujícím agendám:

Agendy
Přestupky a správní delikty
Místní poplatky ze psů a VHP
Dopravní agendy
Správa pohledávek a vymáhání
Volby
Matrika, vidimace, legalizace
XZR
Evidence subjektů
ROB lokální
Rozhraní s ES NAVision (CDL)
Integrace se SPS ELISA
EOS IDM, integrace Datacentrum a AD

1. Skupina služeb Maintenance produktu PROXIO

Maintenance se rozumí poplatek za údržbu Software ve smyslu poskytování vývoje, upgrade a update software na vyžádání zákazníka a za legislativní podporu.

Zaplacením poplatku za maintenance (údržbu) software získává zákazník nárok na veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů) vydané během období krytého poplatkem dle přílohy č. 2 této smlouvy. Služby, které jsou součástí položky „Maintenance produktu“, jsou poskytovány trvale po dobu platnosti smlouvy podle plánu předávání nových verzí a dle dohody se Zákazníkem.

Součástí poskytnutí těchto upgrade a update není jejich implementace u zákazníka ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade.

Výše maintenance produktu je odvozena od rozsahu produktu. Změna rozsahu projektu je důvodem ke změně maintenance.

Poplatek za maintenance dodaného produktu se může zvýšit v následujících případech:

- Dojde-li k rozšíření funkcionality (nové instalované moduly, subagendy či agendy).
- Navýšení o míru inflace vyhlášenou Českým statistickým úřadem (ČSÚ) pro následující kalendářní rok k 1.9. roku účinnosti smlouvy. Poplatek za maintenance pro následující kalendářní rok se z tohoto důvodu zvýší nejvýše o míru inflace oficiálně vyhlášenou ČSÚ.

Realizace služby probíhá nepřímou formou a výsledky jsou následně realizovány službami:

- Poskytování vývoje
- Poskytování upgrade
- Poskytování update
- Legislativní servis

1.1. Poskytování vývoje

1.1.1. Cíl služby

Služba poskytování vývoje zahrnuje:

- přirozený vývoj produktu PROXIO iniciovaný Poskytovatelem (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty Poskytovatele)
- technologický vývoj produktu PROXIO iniciovaný Poskytovatelem (typicky nové platformy, databáze, systémy, ...)
- vývoj produktu PROXIO iniciovaný zákaznickou komunitou Poskytovatele mimo požadavky Zákazníka (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty jiných zákazníků Poskytovatele)
- vývoj produktu PROXIO související s legislativní podporou ČR

1.1.2. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Zabezpečení trvalé kvality produktu PROXIO jak v rovině věcného vymezení, tak v rovině technologické.

1.1.3. Požadavek na součinnost Zákazníka

V případě požadavků na vývoj iniciovaných Zákazníkem zabezpečit bezodkladné posuzování realizovaných změn a schvalování jejich realizace. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.

1.1.4. Místo plnění

Předmět plnění - **Poskytování vývoje** - je poskytován v místě poskytovatele.

1.1.5. Termíny plnění

Předmět plnění - **Poskytování vývoje** - je poskytován v termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software). Poskytovatel informuje zákazníka o uvolnění každé inovované verze software.

1.1.6. Rozsah poskytované služby

Služba probíhá trvale po dobu platnosti smlouvy. Zákazník má nárok na veškeré aktualizace software vydané během období poskytování služby. Služba bude v konečném důsledku zabezpečena dodávkou opravných balíčků nebo nových verzí produktu vždy po dohodě se Zákazníkem.

1.2. Poskytování upgrade

1.2.1. Cíl služby

Poskytnutím upgrade se rozumí předání zásadně inovované verze software s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního software na vyšší výkonnost.

Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“ :

- nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu, resp. na požadavky jiných zákazníků,
- nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou,

- řešení servisních požadavků zákazníka na změny funkcionality produktu,
- řešení servisních požadavků zákazníka na doplnění funkcionality produktu,
- opravy reklamovaných vad.

1.2.2. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Upgrade protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenčního listu, resp. dle popisu změn.

1.2.3. Požadavek na součinnost Zákazníka

Zabezpečit bezodkladné posuzování realizovaných změn a schvalování jejich realizace. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.

1.2.4. Místo plnění

Předmět plnění - **Poskytování upgrade** - je poskytován v místě poskytovatele.

1.2.5. Termíny plnění

Předmět plnění - **Poskytování upgrade** - je poskytován v termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software). Poskytovatel informuje zákazníka o uvolnění každé inovované verze software.

1.2.6. Rozsah poskytované služby

Zákazník má nárok na veškeré upgrade software vydané během období poskytování služby.

1.3. Poskytování update

1.3.1. Cíl služby

Poskytnutím update se rozumí předání opravného balíčku k aktuální verzi, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy.

-

Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionality“:

- opravy reklamovaných vad,
- upravené funkcionality související s legislativní podporou,
- řešení servisních požadavků Zákazníka na úpravy funkcionality produktu.

1.3.2. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Update protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenčního listu, resp. dle popisu změn.

1.3.3. Požadavek na součinnost Zákazníka

Zabezpečit bezodkladné posuzování realizovaných změn a schvalování jejich realizace. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.

1.3.4. Místo plnění

Předmět plnění - **Poskytování update** - je poskytován v místě poskytovatele.

1.3.5. Termíny plnění

Předmět plnění - **Poskytování update** - je poskytován v termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění opravného balíčku aktuální verze software). Poskytovatel informuje zákazníka o uvolnění opravného balíčku software.

1.3.6. Rozsah poskytované služby

Zákazník má nárok na veškeré update software vydané během období poskytování služby.

1.4. Legislativní servis

1.4.1. Cíl služby

Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti stávajícího systému (software), kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila zákazníka konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající systém (software) nepokrýval.

Každá konkrétní legislativní změna bude klasifikována následujícím způsobem:

- Dotčená konkrétní změna legislativy ČR je změnou legislativy implementované v produktu u Zákazníka. Poskytovatel tuto změnu zrealizuje v rámci údržby a podpory bez dalších finančních nároků na Zákazníka.
- Dotčená konkrétní změna legislativy ČR není změnou legislativy implementované v produktu u Zákazníka. Typicky se jedná o nový zákon (část zákona) nebo legislativu související s dosud neimplementovanou částí produktu u Zákazníka. Poskytovatel tuto změnu po dohodě může zrealizovat v rámci rozvoje s dohodnutými finančními nároky na Zákazníka.

Případný požadavek Zákazníka bude uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk jako požadavek na službu Řešení servisních požadavků typu NEREKLAMACE.

1.4.2. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Dodaný software je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky.

1.4.3. Požadavek na součinnost Zákazníka

Zákazník předkládá ve vhodném termínu (nejpozději 60 kalendářních dnů před datem účinnosti příslušné legislativní změny ČR, pokud se tato týká implementovaného produktu) informaci o dotčené změně legislativy ČR a doporučení k úpravě funkcionalit produktu.

Zákazník zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku na změnu, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení a schvalování jejich realizace. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.

1.4.4. Místo plnění

Předmět plnění - **Legislativní servis** - je poskytován v místě poskytovatele.

1.4.5. Termíny plnění

Předmět plnění - **Legislativní servis** - je poskytován v termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti. Poskytovatel informuje zákazníka o uvolnění každého opravného balíčku aktuální, popř. inovované verze software.

1.4.6. Rozsah poskytované služby

V rámci této služby Poskytovatel průběžně provádí změny v IS vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytuje upravený produkt PROXIO Zákazníkovi. Služba bude v konečném důsledku zabezpečena implementací opravných balíčků nebo nových verzí produktu vždy po dohodě se Zákazníkem.

2. Základní podpora

2.1. Služba Helpdesk

2.1.1. Cíl služby

Služba Helpdesk představuje komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany poskytovatele s cílem zabezpečit jedinou evidenci pro zadávání servisních požadavků uživatelů Zákazníka na dodané agendy, evidenci průběhu řešení, jejich stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně Poskytovatele.

Pokud je služba Helpdesk pro zákazníka zřízena, stává se jediným komunikačním kanálem. Všechny servisní požadavky musí být zadány písemně do tohoto systému Poskytovatele. Na servisní požadavky vznesené jinou cestou např. telefonicky není garantována reakce ze strany Poskytovatele.

Služba Helpdesk je realizována prostřednictvím aplikace MCDesk (<https://mcdesk.marbes.cz/>). Zákazník ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do této aplikace.

Ve výjimečném případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob komunikace, zákazník ohlásí požadavek na poskytnutí služby e-mailem na adresu mcdesk@marbes.cz.

V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace MCDesk je zákazník povinen učinit zápis do MCDesk neprodleně, jakmile je to možné.

Poskytovatel vede evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému.

O službách poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb. Každý Výkaz poskytnutých služeb musí obsahovat:

- soupis veškerých vad nahlášených a řešených při poskytování služeb s uvedením času nahlášení,
- soupis všech dalších služeb poskytnutých v příslušném kalendářním měsíci
- vyúčtování všech služeb poskytnutých v příslušném kalendářním měsíci

Výkaz poskytnutých služeb je povinen Poskytovatel předkládat vždy nejpozději do 3 pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který je vypracován.

2.1.2. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Poskytovatel reaguje na všechny požadavky Zákazníka prostřednictvím aplikace MCDesk. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku v přiměřené době (bude vynaložena nejlepší možná snaha) a vyřešení požadavku v termínu do 30 dnů od zadání požadavku. V případě poskytnutí služby „Pohotovost a garance termínů“ se reakcí rozumí potvrzení přijetí požadavku, příp. vyřešení požadavku v termínu garantovaném podmínkami poskytnutí této služby.

2.1.3. Požadavek na součinnost Zákazníka

Službu Helpdesk smějí využívat pouze oprávnění pracovníci zákazníka a to formou zmíněnou výše. Zákazník zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku.

2.1.4. Místo plnění

Předmět plnění – služba **Helpdesk** - je poskytován v místě poskytovatele.

2.1.5. Termíny plnění

Služba Helpdesk je poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a má garantovanou reakci Poskytovatele v pracovní dny v pracovní době od 7:00 do 17:00 hod. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.

Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou výše, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby.

2.1.6. Rozsah poskytované služby

V rámci této služby Poskytovatel reaguje výše uvedeným způsobem na všechny požadavky Zákazníka.

2.2. Řešení reklamací

2.2.1. Cíl služby

Cílem služby je co nejdříve obnovit funkčnost implementovaného systému, kterého se týká reklamovaná vada/incident.

2.2.2. Rozsah poskytované služby

V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produktivním provozu systému PROXIO přijaté službou Helpdesk, které Zákazník navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“. Předmětem servisního požadavku je REKLAMACE, tj. nezvyklá událost v systému PROXIO v čase záruční doby (specifikované v rámci smlouvy), která je v rozporu:

- se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- s funkcionalitou definovanou ve smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu implementace systému,
- s platnou legislativou ČR k datu podání požadavku typu REKLAMACE,
- s platnou místní legislativou Zákazníka (vyhlášky, interní normy) k datu podání požadavku typu REKLAMACE.

Současně je podmínkou uplatnění servisního požadavku REKLAMACE následující:

- soulad užívání systému s všeobecnými licenčními podmínkami,
- soulad užívání systému v odborně provozované počítačové síti Zákazníka.

Servisní požadavek typu REKLAMACE musí být Zákazníkem předložen formálně a věcně správně s přesným a konkrétním uvedením důvodu reklamace ve vazbě na výše definované základní specifikace možností vzniku reklamace.

V případě, že požadavek typu REKLAMACE nebude formálně a věcně správně vymezen dle této definice, nebude tento požadavek potvrzen Poskytovatelem jako REKLAMACE a jeho další řešení bude zabezpečováno jako u služby Řešení servisních požadavků (NEREKLAMACÍ).

V případě, že Poskytovatel vyhodnotí požadavek typu „REKLAMACE“ za oprávněný, tedy uznává reklamaci dotčené funkčnosti (části díla), **je povinen reagovat a řešit tento servisní požadavek dle smluvně stanovených termínů plnění.**

V případě, že Poskytovatel vyhodnotí požadavek typu „REKLAMACE“ za neoprávněný, tedy neuznává reklamaci dotčené funkčnosti (části díla), jeho další řešení bude zabezpečováno jako u služby Řešení servisních požadavků (NEREKLAMACÍ).

2.2.3. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Zprovoznění dotčené funkcionality systému náhradním způsobem, dosažení stavu úplného odstranění závady při dodržení garantovaných termínů. Pokud není zřízena služba „Pohotovost a garance“, jsou garantované termíny řešení požadavku typu REKLAMACE v souladu s platnými zákony ČR.

Odsouhlasené, odpovědným pracovníkem Zákazníka akceptované řešení požadavku typu REKLAMACE.

2.2.4. Požadavek na součinnost Zákazníka

Zákazník zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku, za předání všech podkladů potřebných k posouzení oprávněnosti REKLAMACE, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení, a schvalování jejich realizace. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a realizovatelné.

2.2.5. Místo plnění

Předmět plnění - **Řešení Reklamací** - je poskytován v místě poskytovatele.

2.2.6. Termíny plnění

Předmět plnění - **Řešení Reklamací** - je poskytován poskytovatelem v pracovní dny v době od 7.00 do 17.00.

Vyřešení servisního požadavku typu REKLAMACE systému znamená odstranění vady/vyřešení incidentu, tj. dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci. Pokud není zřízena služba „Pohotovost a garance termínů“, je garantováno vyřešení požadavku typu REKLAMACE do 30 dnů od přijetí požadavku.

2.2.7. Rozsah poskytované služby

V rámci této služby Poskytovatel reaguje výše uvedeným způsobem na všechny požadavky Zákazníka typu REKLAMACE.

2.3. Služba Pohotovost a garance termínů

2.3.1. Cíl služby

Předmětem služby je držení pohotovosti (blokace kapacity) a garance termínů pro řešení problémových stavů informačního systému zákazníka.

Poskytování této služby je podmíněno zřízením služby Helpdesk.

Problémovým stavem se rozumí jakýkoli stav informačního systému zákazníka, který omezuje nebo znemožňuje užívání funkcí software, specifikovaných v dokumentaci k software nebo projektové dokumentaci (závada informačního systému). Pro nahlášení problémového stavu není nutné znát příčinu problému.

Kategorie problémových stavů:

- **Kategorie A = Kritický stav** – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce s IS nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování IS v rozporu s platnou legislativou ČR.
- **Kategorie B = Méně závažný stav** – jedná se o stav, kdy je omezena práce s IS nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.
- **Kategorie C = Stav neohrožující funkčnost** – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost IS nebo jeho částí.

Zákazník prostřednictvím oprávněné osoby oznámí poskytovateli problémový stav s návrhem kategorie problému. Jestliže Zákazník neoznačí kategorii problémového stavu, má se za to, že se jedná o Stav neohrožující funkčnost. Poskytovatel není povinen reflektovat na hlášení problémového stavu, jestliže stav ohlásí jiná než oprávněná osoba.

Poskytovatel v rámci této služby garantuje :

- Prvotní reakci - zahájení řešení problémového stavu (v rámci služby Helpdesk).
- Zprovoznění systému náhradním způsobem.
- Úplné odstranění závady.

Prvotní reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace zákazníkovi, jakým způsobem bude poskytovatel kritický stav řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu Software, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li poskytovatel v tomto momentě tyto informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace zákazníkovi poskytne.

Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění základních funkcí systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí.

Úplným odstraněním závady se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci produktu.

2.3.2. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Zahájení řešení incidentu v termínu pro reakci, vyřešení incidentu v termínu garantovaném pro zprovoznění systému náhradním způsobem, popř. v termínu pro úplné odstranění závady.

2.3.3. Požadavek na součinnost Zákazníka

Zákazník zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání požadavku, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení, a schvalování jejich realizace. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a realizovatelné.

V případě prodloužení způsobeného okolnostmi na straně zákazníka platí, že veškeré termíny plnění se prodlouží o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodloužení na

straně zákazníka, a o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytovaná plnění znovu vhodně zkoordinována.

2.3.4. Místo plnění

Předmět plnění - **Pohotovost a garance termínů** - je poskytován v místě poskytovatele (je-li to možné vzdáleným přístupem), případně v místě zákazníka.

2.3.5. Termíny plnění

Služba je poskytována v pracovní dny v pracovní době od 7:00 do 17:00 hod. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou výše, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby.

Poskytovatel je povinen zajistit řešení vady s odbornou péčí podle svých nejlepších schopností s využitím a s nasazením potřebných specialistů nepřetržitě až do jejího vyřešení.

Poskytovatel je povinný zabezpečit řešení problémového stavu v těchto termínech:

Garance	A. Kritické závady	B. Méně závažné závady	C. Závady neohrožující funkčnost
Prvotní reakce	Do 1 pracovní hodiny od doby nahlášení závady.	Do 4 pracovních hodin od doby nahlášení závady.	Do 8 pracovních hodin od doby nahlášení závady.
Zprovoznění systému náhradním	Do 4 pracovních hodin od doby nahlášení závady. *	Do 16 pracovních hodin od doby nahlášení závady. *	Do 24 pracovních hodin od doby nahlášení závady. *
Úplné odstranění závady	10 dní *	20 dní *	80 dní *

(*) V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.

Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Zákazník řešil oprávněné požadavky Poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti. Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Zákazníkem.

3. Služba Poimplementační podpora

Službou Poimplementační podpora se rozumí řešení změnových požadavků – nereklamací, vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PROXIO, popř. služba vedoucí k vytvoření podmínek pro jeho efektivnější využití. Služby, které jsou součástí položky Poimplementační podpora jsou poskytovány na základě objednávky a dle dohody se Zákazníkem.

Cílem těchto služeb je zabezpečit trvalou kvalitu systému PROXIO a jeho efektivní využití pro potřeby zákazníka.

Realizace služby Poimplementační podpory probíhá nepřímou formou a výsledky jsou následně realizovány službami:

- Řešení servisních požadavků (nereklamace, změnový požadavek)
- Profylaxe produktu PROXIO
- Poskytování konzultací
- Poskytování školení
- Implementace nových verzí produktu
- Metodická podpora
- Řízení projektu

Podmínkou pro poskytnutí služeb Rozšířené podpory je zřízení služby Helpdesk.

Zápis požadavku na poskytnutí služby Rozšířené podpory prostřednictvím služby Helpdesk je oběma stranami obecně chápán jako objednávka.

Veškeré služby poskytované Poskytovatelem u Zákazníka i u Poskytovatele v rámci služby Poimplementační podpory budou evidovány tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka Poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.

Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro Zákazníka, předloží vždy při návštěvě pracovník Poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi Zákazníka ke schválení (podpisu). V případě, že Zákazník bezdůvodně nepodepíše protokol o převzetí plnění (tzn. neuvede písemně důvod nepotvrzení protokolu) ani do sedmi (7) dnů ode dne, kdy ho k tomu Poskytovatel vyzve, má se za to, že protokol byl podepsán v den následující po marném uplynutí této lhůty.

Příslušné protokoly dokládající veškeré práce vykonané Poskytovatelem pro Zákazníka za uplynulé období předloží vždy Poskytovatel Zákazníkovi v termínu, který smluvní strany spolu dohodnou.

Rozsah poskytované služby:

Služby rozšířené podpory jsou poskytovány v rozsahu vyžádaném Zákazníkem v rámci celkového rámce sjednaného plnění.

Služby rozšířené podpory jsou čerpány formou jednotlivých dílčích služeb v rozsahu 1 člověkodne čtvrtletně, s možností přesunu nevyčerpaných hodin do následujících období.

Termíny plnění:

Předmět plnění je poskytován Poskytovatelem v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin. Potřebné práce si Zákazník vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem jednoho měsíce. Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Zákazníka a na své kapacitní možnosti.

3.1. Služba Řešení servisních požadavků (nereklamace, změna/rozvoj)

3.1.1. Cíl služby

Poskytnout Zákazníkovi úpravy nebo doplnění standardní funkčnosti systému a vytvořit tak podmínky pro jeho efektivnější využívání.

V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produktivním provozu systému PROXIO uplatněné službou Helpesk, které Zákazník navrhuje s klasifikací „NEREKLAMACE“ (tzn. servisní požadavky, které nejsou předmětem reklamačního řízení).

Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:

- Změny nebo doplnění konfigurace produktu
- Úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů případů
- Úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů
- Úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkčností)

3.1.2. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí.

3.1.3. Požadavek na součinnost Zákazníka

Zákazník zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku na změnu, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení, a schvalování jejich realizace. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.

3.1.4. Místo plnění

Předmět plnění - **Řešení servisních požadavků** - je poskytován v místě poskytovatele (je-li to možné vzdáleným přístupem), případně v místě zákazníka.

3.2. Služba Profylaxe systému

3.2.1. Cíl služby

Poskytovatel bude provádět pravidelnou inspekci a údržbu dodaného systému PROXIO z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému.

Poskytovatel bude vzdáleným přístupem po dobu platnosti smlouvy na základě objednávky Zákazníka sledovat chod systému a případně provádět potřebné zásahy u Zákazníka. Její náplní bude především:

- kontrola vazeb (konzistence dat),
- kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování,
- kontrola zálohování a bezpečnosti dat,
- mapování vytížení systému.

O provedené inspekci bude vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce Zákazníka.

3.2.2. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Provedení profylaxe, podepsaný zápis o provedení služby

3.2.3. Požadavek na součinnost Zákazníka

Zajistit dostupnost prostředků ICT k provedení služby.

3.2.4. Místo plnění

Předmět plnění - **Profylaxe systému** - je poskytován v místě zákazníka, případně bude-li to možné vzdáleným přístupem.

3.3. Služba Implementace nových verzí

3.3.1. Cíl služby

V rámci této služby bude Poskytovatel zabezpečovat implementaci upgrade a update produktu do prostředí Zákazníka. Na nové verze PROXIO se plně vztahují licenční ujednání Smlouvy. Licence pro nové verze PROXIO je poskytnuta ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako pro software dodaný jako součást díla ve smyslu Smlouvy (původně implementovaný produkt PROXIO). Právo užití novou verzí systému vzniká jeho předáním a převzetím. Požadavek na službu implementace nových verzí produktu je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk.

3.3.2. Způsob poskytnutí služby

Poskytnutí služby Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích:

- Představení nové verze
- Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí Zákazníka
- Finální schválení implementace nové verze
- Implementace nové verze produktu na testovací prostředí včetně rozdílové akceptace, rozdílového školení
- Rozhodnutí o produktivním startu nové verze
- Implementace nové verze na produktivní prostředí
- Produktivní start nové verze

3.3.3. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Systém protokolárně předán, obsahuje funkčně vše dle licenční smlouvy, cílového konceptu a případně i popisu změn, systém je funkční z koncových stanic uživatelů, s oprávněním se do něj lze přihlásit, lze testovat dle popisu změn.

3.3.4. Požadavek na součinnost Zákazníka

Zajistit dostupnost prostředků ICT. Zabezpečit bezodkladné posuzování realizovaných změn a schvalování jejich realizace. Případné připomínky k návrhům řešení a jeho výsledkům musí být konkrétní a v souladu s odsouhlaseným způsobem řešení.

3.3.5. Místo plnění

Předmět plnění – **Instalace nových verzí** - je poskytován poskytovatelem na základě požadavku zákazníka na prostředí určené zákazníkem. Pokud to umožňuje předmět plnění, může být **Instalace nových verzí** prováděna vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě zákazníka.

3.4. Služba Poskytování konzultací

3.4.1. Cíl služby

Náplní služby je poskytování konzultací pracovníkům Zákazníka v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Zákazníka.

Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků Zákazníka formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Probíhá zpravidla na pracovištích Zákazníka, výjimečně při řešení obecných principů, je možná realizace konzultace pro širší okruh uživatelů na učebně.

Požadavek na konzultaci je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk.

3.4.2. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Provedení konzultace, podepsané prezenční listiny a hodnocení konzultace

3.4.3. Požadavek na součinnost Zákazníka

Zajistit uvolnění a účast konkrétních uživatelů, administrátorů a školících prostředků.

V případě potřeby tištěných příruček jejich vytištění a namnožení v potřebných počtech.

3.4.4. Místo plnění

Předmět plnění - **Konzultace** - je poskytován poskytovatelem dle povahy konzultace v místě zákazníka nebo poskytovatele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu).

3.5. Služba Poskytování školení

3.5.1. Cíl služby

V rámci této služby bude Poskytovatel zajišťuje školení pracovníků Zákazníka (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí.

Školením se rozumí činnost zdokonalující znalosti pracovníků Zákazníka formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti, a činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Probíhá zpravidla na pracovištích Zákazníka, nejlépe učebně pro tuto činnost přizpůsobené. Školení je prováděno zpravidla na testovacím prostředí zákazníka.

Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná:

- v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky
- při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní

- při reimplementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nové verze nebo opravného balíčku verze produktu PROXIO

Součástí této služby je i příprava tzv. školicích materiálů, tj. obvykle prezentace PowerPoint obsahující průběh daného školení a případně další dokumenty potřebné k osvojení daných znalostí.

Podle požadavku Zákazníka je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti

Požadavek na školení je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk.

3.5.2. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Provedení školení, podepsané prezenční listiny a hodnocení školení.

3.5.3. Požadavek na součinnost Zákazníka

Zajistit uvolnění a účast konkrétních uživatelů, administrátorů a školicích a technických prostředků.

V případě potřeby tištěných příruček jejich vytištění a namnožení v potřebných počtech.

3.5.4. Místo plnění

Předmět plnění - **Školení** - je poskytován poskytovatelem dle povahy školení v místě zákazníka nebo poskytovatele.

3.6. Služba Metodická podpora

3.6.1. Cíl služby

V rámci této služby Poskytovatel zajišťuje metodickou podporu pracovníkům zákazníka v požadovaném rozsahu.

Předmětem servisního požadavku je žádost o vypracování návrhů pracovních postupů pro správné a efektivní využívání produktu PROXIO.

Požadavek na službu metodické podpory je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk.

3.6.2. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Akceptace poskytnuté služby. Výsledkem provedení služby Metodická podpora je zpravidla dokument, který stanovuje/ upřesňuje pracovní postupy pro zabezpečení konkrétních činností s využitím funkcionality produktu PROXIO.

3.6.3. Požadavek na součinnost Zákazníka

Zabezpečit dohodnuté podklady, zabezpečit součinnost v dohodnutém rozsahu.

3.6.4. Místo plnění

Předmět plnění – **Metodická podpora** - je poskytován poskytovatelem dle povahy problému v místě zákazníka nebo poskytovatele (písemně, telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu).

3.7. Služba Řízení projektu

3.7.1. Cíl služby

V rámci této služby jsou poskytovány činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb, zabezpečované projektovým vedoucím Poskytovatele na jednáních u zákazníka.

3.7.2. Kritéria úspěšnosti (SLA parametry služby)

Poskytování služeb údržby a podpory v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.

3.7.3. Požadavek na součinnost Zákazníka

Zajistit funkční projektovou strukturu na straně Zákazníka, zabezpečit dohodnuté podklady, zabezpečit další součinnost v dohodnutém rozsahu.

3.7.4. Místo plnění

Předmět plnění – **Řízení projektu** - je poskytován dle povahy činnosti buď v místě zákazníka, nebo poskytovatele.

PŘÍLOHA Č.2**SPECIFIKACE CENY**


1. Kalkulace celkové ceny

Služba	Cena v Kč včetně DPH	Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH v %
1. Maintenance produktu			
1.1. Poskytování vývoje			
1.2. Poskytování upgrade	210 177,-	173 700,-	21
1.3. Poskytování update			
1.4 Legislativní servis			
2. Základní podpora			
2.1. Helpdesk	319 440,-	264 000,-	21
2.2. Řešení reklamací			
2.3. Pohotovost a garance termínů			
3 Poimplementační podpora			
3.1. Řešení servisních požadavků (nereklamace, změnový požadavek)	58 080,-	48 000,-	21
3.2. Profylaxe systému			
3.3. Implementace nových verzí			
3.4. Poskytování konzultací			
3.5. Poskytování školení			
3.6. Metodická podpora			
3.7. Řízení projektu			
Celková roční cena	587 697,-	485 700,-	21


Standardní sazba Marbes consulting s.r.o. pro práce objednané nad rámec této smlouvy je 14.000,- Kč bez DPH za 1 den (8 hodin).

V případě, kdy část poskytovaného řešení tvoří subdodávky firem třetích stran, podléhají ceny maintenance pro produkty subdodavatelů obchodním podmínkám dodavatelských firem.

PŘÍLOHA Č.3**OPRÁVNĚNÉ OSOBY POSKYTOVATELE A ZÁKAZNÍKA****1 Oprávněné osoby zákazníka**

záležitosti smluvní :	
záležitosti obchodní :	
záležitosti projektové :	
oprávnění k zasílání požadavků na řešení vad:	
oprávnění k zasílání požadavků na poskytnutí služby v rámci plnění smlouvy:	
oprávnění k zasílání požadavků na poskytnutí služby nad rámec plnění smlouvy:	
oprávnění k akceptaci řešení požadavku popsaneho hlášením (včetně podpisu Activity report):	

2 Oprávněné osoby poskytovatele

záležitosti smluvní :	
záležitosti obchodní :	
záležitosti projektové :	
administrace:	

PŘÍLOHA Č.5

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ, UŽÍVÁNÍ A ÚDRŽBU SOFTWARE MARBES CONSULTING s.r.o.

Čl. 1. Předšmluvní závazky; uzavření smlouvy; písemná forma

1. Všeobecné podmínky se vztahují na veškeré smlouvy, na základě kterých společnost MARBES CONSULTING s.r.o. (dále jen „MARBES“) poskytuje počítačové programy a související dokumentaci (dále jen „Software“) nebo služby údržby Zákazníkům. V případě produktů nebo dat třetích stran se mohou aplikovat zvláštní podmínky.
2. Součástí smlouvy nejsou žádné další podmínky, které nejsou ve smlouvě výslovně zmíněny, např. standardní obchodní podmínky Zákazníka, a to ani v případě, že společnost MARBES CONSULTING s.r.o. takové podmínky výslovně neodmítli.

Čl. 2. Předšmluvní závazky; uzavření smlouvy; písemná forma

1. Společnost MARBES vlastní veškerá práva k Software nebo jakýmkoliv dílům dodaným před uzavřením smlouvy, např. návrhy a testovací programy (viz. 0); Software ani žádné z těchto děl nesmí být kopírovány, ani zpřístupňovány třetím stranám. Nebude-li smlouva uzavřena, musí být navraceny, smazány nebo zničeny a nesmějí být používány. Ustanovení těchto Všeobecných podmínek, zejména vyloučení a omezení odpovědnosti dle 0, se vztahují na veškeré smluvní i předšmluvní závazky.
2. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnou formou.
3. Oznámení o ukončení smlouvy, upomínky Zákazníka stejně jako oznámení Zákazníka obsahující stanovení lhůty pro plnění, musí být učiněna písemně, jinak jsou neplatná.
4. Písemná forma se považuje za zachovanou i v případě faximilního přenosu.

Čl. 3. Předmět dodání

1. Není-li sjednáno jinak, bude Software dodáván ve verzích aktuálně platných v době dodání.
2. MARBES zaručuje, že po dobu 90-ti dnů od data předání bude Software v podstatných rysech odpovídat popisu uvedenému v dokumentaci. Dokumentací se rozumí seznam a popis funkcí Software v českém jazyce, který je dodáván spolu se Software. Dokumentace zahrnuje i další informace dodávané ke standardnímu Software, jeho verzím a aktualizacím funkčnosti. Tyto informace jsou uveřejňované prostřednictvím oficiálních kanálů MARBES. MARBES neposkytuje záruku ani nemá žádné závazky týkající se jakékoliv funkce, vlastnosti, nebo kvality, která nevyplývá z dokumentace. Záruky ani závazky nelze dovozovat z jakýchkoliv publikovaných popisů nebo reklamních sdělení, pokud společnost MARBES výslovně písemně takovou záruku nebo závazek nepřevzala. Prohlášení o záruce na kvalitu jsou účinná pouze jsou-li výslovně písemně potvrzena společností MARBES.
3. Zákazník prohlašuje, že mu jsou známy základní funkční vlastnosti Software a nese riziko, že daný Software nebude splňovat jeho přání a požadavky. V případě pochybností by si měl Zákazník před uzavřením smlouvy zajistit informace od pracovníků společnosti MARBES nebo od odborníků třetích stran. Podrobnosti o technických možnostech a

požadavcích Software (např. v souvislosti s databází, operačním systémem, hardwarem a nosiči dat) budou poskytnuty na požádání.

Čl. 4. Práva společnosti MARBES

1. Veškeré zákonné nároky a práva k Software zůstávají výhradním majetkem společnosti MARBES, to se týká zejména autorských práv ke všem programům, vynálezům a dalších práv k průmyslovému vlastnictví, včetně práv k Software vytvořenému na základě specifikace nebo ve spolupráci se Zákazníkem. Nevýhradní práva Zákazníka související se Software vyplývají z 0 a 0.
2. Odstavec 1 se obdobně vztahuje na veškeré zboží, díla a informace poskytnuté Zákazníkovi před uzavřením smlouvy nebo v průběhu plnění smlouvy, a to včetně těch, které jsou spojeny s plněním záruky, podpory a údržby.

Čl. 5. Užívání Software Zákazníkem

1. Zákazníkovi je poskytnuta nevýhradní licence (právo užívání) Software. Zákazník je oprávněn užívat pouze Software uvedený ve smlouvě, a to i v případě, že pro něho bude technicky možné získat přístup i k jiným softwarovým produktům. Licence je poskytnuta na dobu trvání majetkových práv k Software.
2. Zákazník je oprávněn užívat Software pouze pro účely zpracovávání interních obchodních transakcí Zákazníka a Ovládaných společností. Za Ovládané společnosti jsou považovány právnické osoby, v nichž má Zákazník majetkový podíl opravňující jej k výkonu více než 50 % hlasovacích práv na valné hromadě nebo jiném orgánu s obdobným postavením nejvyššího orgánu společnosti. Zákazník zejména není oprávněn užívat Software k provozování výpočetního střediska, s výjimkou střediska určeného pro potřeby Ovládaných společností, a není oprávněn užívat Software ke školení osob, které nejsou zaměstnanci Zákazníka nebo Ovládaných společností. Provozování testovacích instalací Software je určeno pouze ke zjišťování vlastností Software a určení vhodnosti těchto vlastností pro potřeby Zákazníka; Zákazník zejména není oprávněn Software měnit (odst. 7) nebo dekompileovat (odst. 8) ani jej užívat nebo připravovat v rámci těchto instalací k užití v produktivním provozu.
3. Kromě případů, kdy je tento postup výslovně umožněn, není povoleno žádné kopírování Software, jeho předávání dalším osobám ani žádný vývoj podobného software s využitím Software společnosti MARBES, a to jak na základě zákona, tak na základě dohody.
4. Ke každé produktivní instalaci je Zákazník oprávněn zřídit maximálně další dvě instalace pro účely průběžného testování a interního školení ("testovací instalace"). Jedna instalace představuje souhrn veškerých komponentů umožňujících přístup do jednoho souboru databází, a to buď přímý nebo nepřímý, či spolupracujících s jednou sestavou aplikačních databází. Kritériem pro stanovení jedné sestavy aplikačních databází je, že neobsahuje žádnou databázovou tabulku více než jednou.
5. Veškerá zařízení na zpracování dat (např. harddisky a centrální procesorové jednotky), na která je Software kopírován, ať již zcela nebo zčásti, dočasně či trvale, musí být umístěny v prostorách Zákazníka a musí být v jeho přímém vlastnictví. S písemným souhlasem společnosti MARBES lze uvedená zařízení umístit v prostorách Ovládané společnosti nebo mohou být ve vlastnictví Ovládané společnosti. Outsourcing Software, na základě kterého bude Software provozován pro Zákazníka ve smyslu odst. 2 na zařízeních umístěných v prostorách třetí osoby nebo ve vlastnictví třetí osoby, je možný pouze s předchozím písemným souhlasem společnosti MARBES; takový souhlas může být

udělen jen za předpokladu, že tím nebudou dotčeny oprávněné obchodní zájmy společnosti MARBES, zejména že příslušná třetí osoba akceptuje podmínky týkající se užívání Software.

6. Zákazník je oprávněn zálohovat data v souladu s řádnými technickými postupy a pro tyto účely je oprávněn vytvářet záložní kopie Software. Záložní kopie na přenosných nosičích dat nebo jiných datových médiích musí být označeny jako záložní kopie a musí být označeny stejným upozorněním na autorská práva jako původní datový nosič. Zákazník není oprávněn měnit ani odstraňovat upozornění na autorská práva společnosti MARBES.
7. Zákazník je oprávněn upravovat Software pouze v rozsahu stanoveném autorským zákonem, jinak pouze s předchozím písemným souhlasem MARBES. I bez výslovného předchozího souhlasu je Zákazník oprávněn parametrizovat funkcionalitu Software tak, aby vyhověla konkrétnímu dílčímu požadavku Zákazníka, a provádět rozšíření malého rozsahu spočívající ve vytvoření nového kódu, který podporuje existující scénář, je umístěn ve stejné instalaci a je napojen na Software prostřednictvím standardního rozhraní. Práva MARBES k Software zůstávají zachována. Společnost MARBES upozorňuje na skutečnost, že i malé změny mohou vést k výrazným nepředvídatelným poruchám při používání změněného Software nebo jiných programů. Z tohoto důvodu je Zákazník důrazně varován, aby vlastní úpravy Software neprováděl; veškeré tyto změny provedené Zákazníkem budou prováděny výhradně na vlastní riziko Zákazníka.
8. Moduly smí být dekompileovány pouze v rozsahu vyplývajícím z právních předpisů. Před dekompilací Software je Zákazník povinen písemně požádat společnost MARBES, aby v přiměřené lhůtě poskytla informace a dokumentaci nezbytnou k zajištění požadované interoperability. Zákazník je oprávněn dekompileovat Software na základě podmínek stanovených autorským zákonem, avšak pouze v případě, že společnost MARBES požadavku Zákazníka ve lhůtě jím písemně stanovené dle předchozí věty nevyhoví. Před zapojením třetí strany do procesu dekompileace poskytne Zákazník společnosti MARBES písemné prohlášení takové třetí strany obsahující její závazek dodržovat ustanovení 0 až 0.
9. Použitím nového Software, který nahrazuje původní Software, a který Zákazník obdrží například v souvislosti s odstraněním vady či údržbou, v produktivním provozu, zanikají práva Zákazníka podle 0 a 0 týkající se původního Software, který je takto nahrazován. Zákazník je však po dobu tří měsíců oprávněn používat nový Software v rámci testovací instalace společně se starým Software. Vrácení Software se řídí podmínkami uvedenými v 0.
10. Užití Software způsobem, který přesahuje oprávnění vyplývající z těchto Všeobecných podmínek vyžaduje písemný souhlas společnosti MARBES. Společnost MARBES je oprávněna Zákazníkovi vyúčtovat a Zákazník je povinen zaplatit za takové užití Software bez souhlasu MARBES příslušnou částku podle aktuálně platného seznamu cen a podmínek MARBES. Tím není dotčen nárok na náhradu způsobené škody.
11. Zákazník se zavazuje informovat písemně předem společnost MARBES o jakékoli změně, jež má dopad na právo Zákazníka užívat Software nebo na výpočet příslušných poplatků.
12. Pro užití software jiných výrobců částečně platí konkrétní pravidla daných výrobců. Zákazník v zásadě získává pouze taková práva k software jiných výrobců, která jsou nezbytná pro užívání takového software ve spojení se Software společnosti MARBES. Tato práva nezahrnují právo na úpravu takového software či jeho převod na jiné osoby.

Čl. 6. Převod Software

1. Zákazník není oprávněn převést Software (včetně Software získaného na základě údržby) na třetí osobu, a to ani za předpokladu, že jej sám v plném rozsahu přestane užívat, bez předchozího písemného souhlasu MARBES.

Čl. č. 7. Spolupráce Zákazníka

1. Zákazník zajistí pro Software provozní prostředí (například hardware a operační systém) v souladu se specifikacemi uvedenými v dokumentaci. Zákazník zajistí bezpečný a řádný provoz Software v příslušném operačním prostředí, a to i uzavřením smluv o údržbě s třetími osobami, bude-li to nezbytné. Zákazník se především bude řídit specifikacemi uvedenými v dokumentaci a dokumenty MARBES.
2. Zákazník poskytne společnosti MARBES zdarma veškerou nezbytnou podporu v souvislosti s plněním smlouvy, například zajištěním pracovníků, pracovního prostoru, hardware, software a dat a umožní přímý i vzdálený přístup k hardware a software.
3. Zákazník písemně stanoví kontaktní osobu s uvedením kontaktních údajů včetně e-mailových adres, na kterých bude tato osoba k zastížení. Tato kontaktní osoba musí být plně oprávněna provádět potřebná rozhodnutí či zajišťovat vydání takových rozhodnutí bez zbytečného prodlení. Kontaktní osoba Zákazníka bude zajišťovat účinnou spolupráci s kontaktní osobou společnosti MARBES.
4. Před zahájením produktivního provozu je Zákazník povinen Software důkladně přezkoušet, zda neobsahuje vady a zda je aplikovatelný na konkrétní potřeby Zákazníka. Toto se rovněž vztahuje na Software získaný na základě ustanovení o záruce a údržbě.
5. Zákazník je povinen zajistit odpovídající opatření proti možnosti, že Software či jakákoli jeho část nebude pracovat řádným způsobem; tato opatření budou zahrnovat například zálohování dat, diagnostiku chyb a pravidelné monitorování výsledků. Není-li výslovně písemně určeno v konkrétním případě jinak, jsou pracovníci společnosti MARBES vždy oprávněni jednat, jako by veškerá data, která mohou být jejich činností ovlivněna, byla zálohována.
6. Zákazník nese veškeré důsledky a náklady vyplývající z porušení těchto povinností.

Čl. č. 8. Termíny plnění dodávek; termíny poskytování služeb

1. Společnost MARBES se zavazuje Zákazníkovi dodávat Software ve formě spustitelných programů a dokumentace, a to v rámci předávání nosičů dat (fyzické dodání) nebo umístěním Software na síti za účelem stažení Software Zákazníkem a informováním Zákazníka o této skutečnosti (elektronické dodání).
2. Společnost MARBES dodá aktuální verzi Software do jednoho měsíce od uzavření smlouvy, není-li výslovně dohodnuto jinak.
3. Dodání je provedeno a riziko škody přechází na Zákazníka v případě fyzického dodání okamžikem předání disků nebo jiných datových médií přepravci a v případě elektronického dodání okamžikem umístění Software na síti za účelem stažení Software Zákazníkem a informováním Zákazníka o této skutečnosti.
4. Pokud bude Společnost MARBES nucena čekat na nezbytnou spolupráci či informace ze strany Zákazníka, či bude-li jakýmkoli jiným způsobem zdržována při plnění svých smluvních povinností okolnostmi mimo její přiměřenou kontrolu (stávka, výluka, úřední

zásah či jiné okolností mimo její kontrolu) pak budou termíny plnění prodlouženy o dobu takového zdržení a o dobu potřebnou k novému zahájení prací po skončení zdržení. Společnost MARBES bude Zákazníka o zdržení informovat.

Čl. č. 9. Cena, platby, výhrada práv

1. Ceny Software zahrnují dopravu a balení pro případ fyzického dodání a cenu umístění na síti v případě elektronického dodání; Zákazník nese náklady stažení Software. Určující je cena stanovená ve smlouvě; změny v cenách, k nimž dojde mezi tímto datem a datem dodávky nemají na cenu dodávky vliv.
2. Veškeré ceny podléhají příslušným daním vč. DPH. Faktury budou vystavovány na základě jednotlivých dodávek a poskytnutých služeb.

Čl. č. 10. Povinnost přezkoušení a upozornění na vady

1. Zákazník je povinen přezkoušet všechny dodávky a služby poskytnuté na základě smlouvy a upozornit na veškeré vady v souladu s obchodním zákoníkem.
2. Při upozorňování na vady uvede Zákazník přesný popis problému, a to písemně na adresu MARBES. Oznámení vad je považováno za řádné pouze pokud bylo učiněno kontaktní osobou (viz. 3).

Čl. č. 11. Vady a jejich odstranění

1. Věcné vady budou odstraněny poskytnutím nové verze Software, která nebude vadu vykazovat, nebo eliminací vady, která může zahrnovat mimo jiné i předvedení přiměřených prostředků k zabránění účinků vady. Právní vady budou odstraněny buď poskytnutím právně nenapadnutelného práva užívat Software, nebo, dle rozhodnutí MARBES, poskytnutím odpovídajícího náhradního nebo upraveného Software. Zákazník je povinen přijmout jakýkoliv nový, funkčně obdobný, Software, pokud tím nevzniknou Zákazníkovi nepřiměřené problémy s přizpůsobením a úpravami.
2. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy či požadovat slevu z ceny pouze pokud náprava příslušné vady není zjednána (po několika pokusech, bude-li to třeba) v předem Zákazníkem písemně stanovené lhůtě k plnění, to vše za předpokladu, že jsou splněny požadavky vyplývající z ustanovení 0 a 1. Nároky na náhradu škody se řídí 0.
3. Jestliže společnost MARBES zajišťuje identifikaci vady nebo odstranění vady aniž by byla povinna tak činit, je oprávněna účtovat a Zákazník je povinen zaplatit cenu dle 1. To platí zejména v případě oznámení věcné vady, kterou není možné nasimulovat nebo v případě, že společnost MARBES nenese za vadu odpovědnost. Společnost MARBES je zejména oprávněna účtovat a Zákazník je povinen zaplatit příslušnou cenu za činnosti směřující k odstranění vad vyplývajících z nedodržení sjednané součinnosti Zákazníkem, z nevhodného provozování Software nebo vyplývajících z toho, že Zákazník nevyužil služby, které společnost MARBES doporučuje k zabránění výskytu vad.
4. V případě, že třetí osoba vznese nárok, dle kterého výkon práv dle této smlouvy porušuje její práva, je Zákazník povinen bez prodlení o takovém nároku písemně informovat společnost MARBES. Zákazník uděluje společnosti MARBES oprávnění k výhradnímu vedení celého sporu se třetí stranou před soudem i mimo soud. Zákazník není takové nároky oprávněn uznat bez souhlasu společnosti MARBES a společnost MARBES se zavazuje na vlastní náklady zajistit obhajobu proti takovým nárokům třetích stran za předpokladu, že tyto nároky nejsou založeny na porušení povinností Zákazníka.

5. V případě, že společnost MARBES poruší kteroukoliv zde uvedenou povinnost (která nepředstavuje věcnou ani právní vadu), poskytne Zákazník společnosti MARBES náhradní lhůtu k plnění, ve které má společnost MARBES možnost takové porušení odstranit. Ustanovení 1 se použije přiměřeně. Nároky na náhradu škody se řídí 0.

Čl. č. 12. Odpovědnost za škodu

1. Celková výše náhrady škody způsobené Zákazníkovi se dohodou smluvních stran omezuje částkou, která odpovídá úhrnné předvídatelné škodě ve smyslu ustanovení § 379 obchodního zákoníku.
2. Smluvní strany za předvídatelnou škodu ve smyslu uvedeného ustanovení považují částku odpovídající ceně za poskytnutí licence k Software Zákazníkovi, kterou Zákazník skutečně uhradil.

Čl. č. 13. Ochrana informací a dat

1. Smluvní strany jsou povinny nakládat se všemi důvěrnými informacemi a obchodním tajemstvím získanými od druhé smluvní strany jako s důvěrnými a jsou oprávněny tyto informace využívat pouze v rozsahu nutném k plnění smlouvy. Obchodní tajemství společnosti MARBES zahrnuje mimo jiné Software a díla a služby poskytované dle těchto Všeobecných podmínek.
2. Zákazník bude držet informace o předmětu smlouvy v tajnosti před třetími stranami. Zaměstnanci a jiné osoby s přístupem k předmětu smlouvy musejí být písemně informovány o autorských právech společnosti MARBES a své povinnosti zachovávat mlčenlivost, k čemuž se musejí zavázat k přímému prospěchu společnosti MARBES.
3. Zákazník bude pečlivě ochraňovat předmět smlouvy, především – bez omezení – veškeré zdrojové kódy a dokumentaci, jež byly Zákazníkovi dány k dispozici, a to tak, aby zabránil jejich zneužití.
4. V případě, že je společnosti MARBES poskytnut přístup k hardware a Software Zákazníka (např. v případě vzdáleného poskytování údržby), není tak činěno s úmyslem poskytnout společnosti MARBES přístup k nebo zpracování osobních dat pro obchodní účely. K přenosu osobních údajů může docházet pouze ve výjimečných případech jako vedlejší důsledek plnění smluvních povinností společností MARBES. Společnost MARBES se budou při nakládání s takovými osobními údaji řídit příslušným zákonem o ochraně osobních údajů.
5. Společnost MARBES je oprávněna data Zákazníka elektronicky zpracovávat.

Čl. č. 14. Ukončení licence

1. Bez ohledu na důvod ukončení je Zákazník povinen po ukončení licence vrátit veškerý Software a jeho kopie a vymazat veškerý uložený Software, pokud nebude ze zákona povinen je uchovávat delší časové období. Zákazník společnosti MARBES písemně potvrdí, že tak učinil.

Čl. č. 15. Údržba Software

1. Společnost MARBES bude poskytovat služby údržby Software tak, jak jsou popsány ve smlouvě. Společnost MARBES upravuje okruh služeb v souvislosti s průběžným vývojem Software, přičemž v úvahu jsou brány zejména oprávněné zájmy zákazníků.

2. Služby jsou poskytovány pouze v souvislosti s verzemi Software, které MARBES v danou dobu podporuje a jejichž aktuální seznam Zákazníkovi v kteroukoliv dobu na vyžádání předá. Verze Software je označena číselnou a písemnou řadou.
3. Ustanovení 0 se použije analogicky i pro případ věcných nebo právních vad Software dodaného v rámci údržby. Právo odstoupit od smlouvy se nahrazuje právem ukončit údržbu. Právo na slevu z ceny se aplikuje ve vztahu k ceně údržby.
4. První platba ceny údržby je splatná v měsíci následujícím po dodání Software. Cena za údržbu je splatná čtvrtletně předem vždy nejpozději do 10. pracovního dne příslušného kalendářního čtvrtletí.
5. Veškerý Software Zákazníka musí být pokryt službami údržby. Zákazník musí mít vždy sjednanou plnou údržbu u všech svých instalací, nebo je povinen údržbu jako celek ukončit. Údržbu dodatečně pořízeného Software lze sjednat na základě zvláštní smlouvy. Smlouvu o údržbě může vypovědět kterákoliv ze smluvních stran na základě výpovědi s tříměsíční výpovědní dobou ke konci kalendářního roku, a to po uplynutí minimální doby dvou kalendářních let. Zákazník je oprávněn vypovědět služby údržby pouze jako celek. Částečná výpověď údržby není možná.
6. Výpověď musí být v písemné formě. Ustanovení článku 1 se použije přiměřeně. Společnost MARBES si vyhrazuje právo ukončit smlouvu s okamžitou účinností, pokud Zákazník opakovaně nebo závažně poruší své povinnosti podle 0 až 0 nebo 0. Takovým ukončením smlouvy není dotčeno právo společnosti MARBES na zaplacení ceny plnění neuhrazené ke dni ukončení smlouvy.
7. Pokud si Zákazník neobjedná údržbu Software bezprostředně po dodání tohoto Software, ale později, bude oprávněn obdržet aktuální verzi Software pouze na základě úhrady poplatků za údržbu, které by zaplatil, pokud by si údržbu Software objednal od samého počátku, popř. další dodatečné náklady spojené s uvedením Software do stavu, který je pro poskytování služeb údržby nezbytný. Úhrada těchto poplatků je splatná najednou v plné výši. Toto ustanovení platí i v případě, že Zákazník objedná údržbu Software poté, kdy tuto údržbu ukončil. Poskytování služeb údržby může být kdykoliv po jejich ukončení obnoveno.
8. Bude-li odměna za údržbu Software vypočtena jako procento z pořizovací nebo ceníkové ceny Software, je společnost MARBES oprávněna toto procento upravit na základě oznámení zasláného Zákazníkovi dva měsíce předem, a to ke konci kalendářního roku. Tato úprava je považována za akceptovanou oběma smluvními stranami, pokud Zákazník na základě výpovědi zasláné do dvou týdnů od obdržení oznámení neukončí smlouvu o údržbě s účinností ke konci kalendářního roku. Společnost MARBES na tuto možnost ve svém oznámení upozorní.

Čl. č. 16. Smluvní povinnosti

1. V případě, že Zákazník poskytuje společnosti MARBES jakoukoliv lhůtu k plnění, taková lhůta nesmí být kratší než 12 pracovních dnů. V případě, že nedojde ke splnění takové lhůty k plnění, lze navazující práva Zákazníka (např. odstoupení od smlouvy, výpověď smlouvy, nárok na náhradu škody nebo nárok na slevu z ceny) uplatnit pouze v případě, že na tuto možnost Zákazník písemně upozornil ve svém oznámení o poskytnutí lhůty k plnění jako na možný důsledek nesplnění takové lhůty.
2. Společnost MARBES si vyhrazuje právo vypovědět smlouvu s účinností ke dni doručení oznámení Zákazníkovi především – bez omezení – v případě, kdy Zákazník opakovaně či

závažným způsobem poruší autorská práva společnosti MARBES nebo jiné své povinnosti podle 0 až 0 nebo 0. Nárok společnosti MARBES na zaplacení jakýchkoliv částek vyplývajících ze smlouvy (zejm. cena Software nebo cena údržby) tím není dotčen.

3. Společnost MARBES a Zákazník výslovně sjednávají, že společnost MARBES je oprávněna zrušit licenci poskytnutou Zákazníkovi k Software dle těchto Všeobecných podmínek v případě, že Zákazník opakovaně či závažným způsobem poruší autorská práva společnosti MARBES nebo jiné své povinnosti podle 0 až 0 nebo 0 Všeobecných podmínek.
4. V případě zániku Zákazníka nepřechází práva a povinnosti z této smlouvy týkající se Software na jeho právního nástupce.

Čl. č. 17. Ostatní

1. Díla nebo služby, které nejsou výslovně uvedeny v příslušné smlouvě, budou předmětem zvláštní smlouvy a budou hrazeny podle příslušného aktuálně platného ceníku.
2. Veškeré dodatky musejí být v písemné formě.
3. Tyto Všeobecné podmínky se řídí českým právem, zejm. zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.