

SMLOUVA na poskytnutí licencí a služeb

Číslo smlouvy zhotovitele: 04/12/2014

mezi společnostmi

Vodárny Kladno - Mělník, a.s.
U Vodojemu 3085
272 80 Kladno
zapsána v obchodním rejstříku u MS Praha, odd. B vložka 2380 dne 1. 1. 1994

IČ: 46356991

DIČ: CZ46356991

Číslo účtu: [REDACTED]

zastoupená Ing. Jaroslavem Černým, investičním ředitelem,
na základě plné moci ze dne 12.12. 2013

(dále jen objednatel)

a společností

GIST, s.r.o.
Collinova 421
500 03 Hradec Králové
zapsána v obchodním rejstříku u KS Hradec Králové, odd. C, vložka 6566 dne 1. 7. 1994

IČ: 60916851

DIČ: CZ60916851

Číslo účtu: [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

(dále jen zhotovitel)



I. PŘEDMĚT SMLOUVY

Zhotovitel se za podmínek uvedených v této smlouvě zavazuje poskytnout objednateli:

- a) **licence**, tj. práva k užívání SW aplikace pro Evidenci zakázek objednatele (dále jen Systém),
- b) **implementační služby** prováděné s cílem nastavení Systému do podoby definované Rozdílovou analýzou, která je uvedena v příloze této smlouvy,

Součástí implementačních služeb s cílem nastavení Systému jsou tyto práce a služby:

- Programování úprav aplikace dle rozdílové analýzy
 - Vypracování uživatelské a provozní dokumentace
 - Instalace aplikace v HW/SW prostředí objednatele
 - Vytvoření OLAP databáze pro reporting
 - Školení Systému v rozsahu 2 člověkodnů
 - Tvorba základního reportingu v rozsahu 2 člověkodnů
 - Asistence v testovacím režimu
 - 3 cesty spojené s instalací a školením Systému
- c) **služby podpory** zákazníka při užívání Systému dle jejich popisu uvedeného v příloze Popis služeb podpory.

II. REALIZACE PŘEDMĚTU SMLOUVY

- a) Touto smlouvou se objednateli za podmínek uvedených v příloze Licenční ujednání poskytuje **multilicence** Systému, pro neomezený počet uživatelů.
- b) Implementace Systému bude probíhat v krocích a termínech uvedených v příloze Postup implementace.
- c) Služby podpory budou poskytovány od následujícího měsíce po podepsání Protokolu o převzetí díla.
- d) V příloze Odpovědné osoby jsou určeny odpovědné osoby a jejich pravomoci a povinnosti.

III. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- a) **Cena za poskytnutí licencí** Systému v rozsahu dle čl. II. této smlouvy činí **300.000,- Kč** bez DPH. Cena licencí bude fakturována k datu účinnosti této smlouvy.
- b) **Cena implementačních služeb** v rozsahu uvedeném v příloze Předpokládaný rozsah služeb činí celkem **356.600,- Kč** bez DPH a bude fakturována takto:
 - 70 % ceny nastavení Systému k datu předání do zkušebního provozu,
 - 30 % ceny nastavení Systému k datu podepsání Protokolu o převzetí díla
- c) Standardní sazba pro analytické, implementační a školící služby nad rámec rozsahu předmětu plnění uvedeného v této smlouvě činí **1.850,- Kč/člověkohodinu** bez DPH.
- d) **Kvartální cena služeb podpory činí 15.900,- Kč** bez DPH a je podrobněji rozepsaná v příloze Cena služeb podpory. Kvartální cena služeb podpory bude zhotovitelem fakturována vždy ke dni začátku dalšího kvartálního období. Poprvé bude fakturována ke dni zahájení poskytování těchto služeb. Pokud bude smlouva účinná pouze po část kvartálního období, bude zhotovitel fakturovat pouze adekvátní část kvartální ceny.
- e) Konzultace nad kvartální objem předplacených konzultací v rámci služeb podpory budou zhotovitelem fakturovány ve výši skutečně odpracovaných a objednatelem odsouhlasených

člověkohodin ihned po poskytnutí těchto konzultací nejpozději k poslednímu dni měsíce, v němž bylo poskytnutí těchto konzultací objednatelem odsouhlaseno.

- f) K ceně služeb bude přičítána cena cestovného v případě, že budou vykonávány mimo sídlo zhotovitele. Cena cestovného bude zjištěna oceněním počtu cest a dohodnuté vzdálenosti a doby trvání cesty do místa vykonávání práce a zpět sazbami cestovného. Sazby cestovného byly stanoveny na 600,- Kč/ČH bez DPH za každého z konzultantů a 9,- Kč/km bez DPH bez ohledu na počet konzultantů.
První 3 cesty jsou zahrnuty v ceně implementačních služeb.
- g) V případě, že se obě strany dohodnou na konání vícedenního jednání spojeného s ubytováním konzultanta (ů) zhotovitele v místě blízkém sídlu objednatele, nebudou objednateli fakturovány náklady ušetřených cest, ale jako součást cestovného mu budou přefakturovány skutečné náklady na ubytování v přiměřené kvalitě.
- h) Ke všem cenám bude účtováno DPH dle platných daňových předpisů. Všechny faktury budou mít veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu. Lhůta splatnosti plateb bude 14 kalendářních dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele.
- i) Pro případ, že zhotovitel nedodrží dobu plnění, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,03 % z ceny nesplněné části předmětu plnění za každý den prodlení.
- j) Pro případ, že objednatel bude v prodlení s úhradou vystavené faktury zhotovitele, je povinen zaplatit zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,03 % z nezaplacené částky za každý den prodlení.
- k) V případě prodlení objednatele s placením faktury delším než 60 dní je zhotovitel oprávněn až do zaplacení zabránit dalšímu užívání Systému. Veškeré případné škody objednatele jdou na vrub objednatele.

IV.

OSTATNÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- a) Obě smluvní strany uznávají závaznost schválených Zápisů z jednání včetně požadavků na obě smluvní strany. Nedodržení termínů obsažených v Zápisech z jednání může mít za následek posun termínů obsažených v této smlouvě.
- b) Obě strany uznávají zásadní důležitost Implementačního projektu jako jediného zadání pro nastavení Systému. Změny Implementačního projektu jsou možné pouze za podmínek definovaných v příloze Postup implementace.
- c) Obě smluvní strany prohlašují, že vzájemně souhlasí s použitím elektronického spojení (e-mail) pro doručování písemností. V případě závažných sdělení je smluvní strana povinna zaslat písemnost doporučeně poštou. Závažnými sděleními se v této smlouvě mimo jiné myslí dodatek ke smlouvě, výpověď smlouvy, apod.
- d) Objednatel zajistí u všech účastníků projektu na své straně mlčenlivost a ochranu know how a obchodního tajemství zhotovitele, o kterých se v souvislosti s touto smlouvou dozví nebo které mu budou dle této smlouvy zpřístupněny. Smluvní pokuta v případě porušení tohoto ujednání činí 500.000,- Kč se splatností 14 dní od jejího vyúčtování zhotovitelem.
- e) Zhotovitel je povinen zajistit u všech účastníků projektu na své straně mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se objednatele, které nejsou veřejně přístupny a o kterých se zhotovitel dozví v souvislosti s prací pro objednatele. V případě prokazatelného porušení tohoto ujednání činí smluvní pokuta 500.000,- Kč se splatností 14 dní od jejího vyúčtování objednatelem.
- f) Objednatel souhlasí s uvedením svého jména v marketingových materiálech zhotovitele.
- g) Objednatel je povinen předávat zhotoviteli informace potřebné k plnění předmětu smlouvy bez zbytečného odkladu, aby bylo možné dodržet termíny realizace díla.
- h) Zhotovitel si vyhrazuje právo použít pro plnění předmětu smlouvy třetí stranu (subdodavatele).
- i) Objednatel je povinen zajistit pracovníkům zhotovitele po celou dobu trvání této smlouvy vzdálený přístup k Systému ze sídla zhotovitele a přístup k systému v sídle objednatele.

**V.
ZÁRUKA**

- a) Zhotovitel poskytuje záruku na Systém po dobu 2 let od převzetí díla objednatelem na základě předávacího protokolu
- b) Zhotovitel zaručuje, že Systém bude pracovat v souladu s dokumentací a na základě závěrů zpracovaného dokumentu: „rozdílová analýza zavedení systému pro evidenci investičních zakázek VKM“.
- c) Vady je objednatel povinen reklamovat nejpozději do konce záruční doby písemnou formou. Oprávněně reklamované vady je zhotovitel povinen odstranit bezplatně bez zbytečného odkladu. Vadou se rozumí pouze nesoulad fungování Systému s předanou dokumentací.
- d) Zhotovitel neposkytuje záruku, pokud:
- nebyly dodrženy HW a SW podmínky uvedené v příloze této smlouvy,
 - Systém nebyl objednatelem instalován v souladu s dokumentací,
 - byly vinou objednatele poškozeny nebo zničeny konfigurační soubory Systému,
 - soubor/y nebo část/i souboru/ů v Systému byl vinou objednatele vymazán/y či zničen/y,
 - došlo k závadě HW/SW komponenty nedodávané zhotovitelem.

**VI.
PLATNOST, ÚČINNOST A UKONČENÍ SMLOUVY**

- a) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- b) Smlouva se ukončuje z následujících důvodů:
- písemnou dohodou obou smluvních stran,
 - odebráním licencí a odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou,
 - jednostranným odstoupením od smlouvy jednou smluvní stranou v případě prokazatelného neplnění požadavků vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou po více než 60 dní,
 - pokud dojde k zániku jedné ze smluvních stran.
 - výpovědí s výpovědní dobou 6 měsíců. Výpovědní doba začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- c) V případě ukončení smlouvy z důvodů na straně objednatele má objednatel povinnost uhradit zhotoviteli cenu poskytnutých a dosud nefakturovaných služeb se splatností 14 dní od jejich vyúčtování zhotovitelem.
- d) Poskytování služeb podpory je možné ukončit i bez uvedení důvodu na základě písemné výpovědi podané kteroukoliv smluvní stranou. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

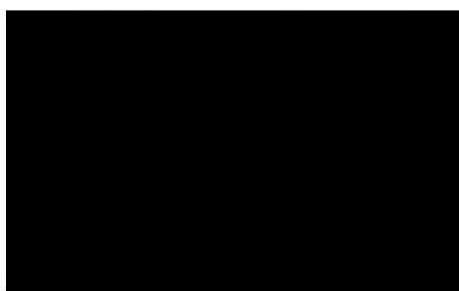
**VII.
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- a) Tato smlouva se řídí zákony České republiky a obě smluvní strany přijímají výlučnou pravomoc českých soudů.
- b) Změny a doplňky této smlouvy musí být učiněny formou písemného dodatku této smlouvy s výjimkou takových změn, jejichž mechanismus změny je popsán ve smlouvě (změna odpovědných osob, změna implementačního projektu, změna objemu služeb apod.)
- c) Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, přičemž každá smluvní strana obdrží jeden z nich. Ve stejném počtu vyhotovení budou pořizovány i dodatky k této smlouvě.
- d) Účastníci této smlouvy prohlašují, že smlouvu uzavřeli po zralé úvaze, svobodně a vážně, nikým a ničím k tomu nenucení. Zároveň prohlašují, že se detailně seznámili s textem smlouvy, včetně příloh, že rozumějí užívaným pojmům a že k textu smlouvy nemají žádných výhrad.

**VIII.
PŘÍLOHY**

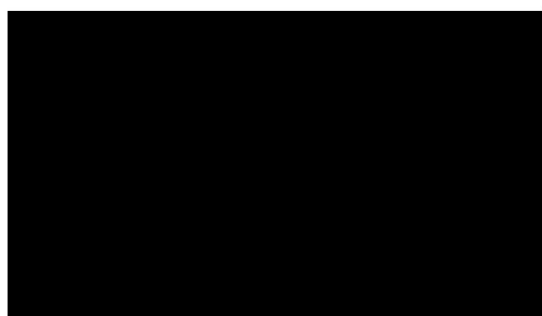
- Příloha Licenční ujednání
- Příloha Rozdílová analýza zavedení systému pro evidenci investičních zakázek
- Příloha Postup implementace
- Příloha HW a SW podmínky
- Příloha Odpovědné osoby
- Příloha Předpokládaný rozsah služeb
- Příloha Popis služeb podpory
- Příloha Cena služeb podpory

V Hradci Králové dne 15. 4. 2014



zhotovitel

V Kladně dne



<i>Se zněním textu smlouvy souhlasí</i>	<i>Datum</i>	<i>Podpis</i>
[Redacted]	15. 4. 2014	[Redacted]
[Redacted]	15. 4. 2014	[Redacted]

**PŘÍLOHA
LICENČNÍ UJEDNÁNÍ**

- a) K užívání Systému se Zhotovitel zavazuje poskytnout licence pro neomezený počet uživatelů objednatele.
- b) Zhotovitel může objednateli odebrat licence a odstoupit od smlouvy. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti ode dne doručení, po uplynutí 3 měsíců.
- c) Zhotovitel může objednateli odebrat licence pouze za následujících podmínek:
- jestliže dojde k neoprávněnému šíření nebo distribuci Systému objednatelem,
 - jestliže dojde k neoprávněnému užívání licencí MS SQL Serveru v rozporu s tímto licenčním ujednáním, pokud byly licence MS SQL Serveru touto smlouvou poskytnuty,
 - jestliže objednatel nezaplatí cenu nebo část ceny dle této smlouvy do 60 kalendářních dnů po lhůtě splatnosti příslušné faktury,
 - pokud dojde ke zrušení nebo zániku společnosti objednatele,
 - pokud bude objednatel popírat vlastnická práva zhotovitele k Systému.
- d) Při odebrání všech licencí z jakéhokoliv důvodu se objednatel zavazuje, že:
- vrátí veškerá originální instalační média a dokumentaci k Systému,
 - zničí všechny kopie instalací a dokumentací k Systému v elektronické i papírové formě,
 - ukončí veškeré používání Systému,
 - písemně potvrdí provedení výše uvedených opatření.
- e) Objednateli udělené licence jsou nepřevoditelné. Objednatel nemá právo si pořizovat žádné kopie programů s výjimkou záložních kopií. Objednatel má právo užívat Systém pouze pro svoji potřebu.
- f) Objednatel bere na vědomí, že Systém je výlučným duševním vlastnictvím a obchodním tajemstvím zhotovitele a zavazuje se, že se nepokusí zpětně analyzovat ani jiným způsobem zpětně získat zdrojový tvar programů. Objednatel dále uznává, že tvůrcem programového vybavení je zhotovitel a získává touto smlouvou pouze práva zde specifikovaná.
- g) Objednatel souhlasí s tím, že zajistí přiměřená bezpečnostní opatření, aby se zabránilo nedovolenému využívání programů, jejich zkopírování, zcizení či použití třetí osobou.

PŘÍLOHA
ROZDÍLOVÁ ANALÝZA ZAVEDENÍ SYSTÉMU PRO EVIDENCI INVESTIČNÍCH ZAKÁZEK

Rozdílová analýza byla vytvořena na základě samostatné objednávky a objednatelem byla převzata dne 5. 3. 2014 a v podobě takto převzaté je nedílnou součástí této smlouvy.

**PŘÍLOHA
POSTUP IMPLEMENTACE**

- a) Realizace a převzetí vývojových prací bude probíhat v níže uvedených krocích.

	Etapa věcného plnění	Termíny
1	Zahájení projektu	1. 5. 2014
2	Připravení HW/SW podmínek pro instalaci Systému	Do 12 týdnů od zahájení projektu
3	Programování úprav Systému dle rozdílové analýzy	Do 12 týdnů od zahájení projektu
4	Instalace Systému pro zkušební provoz	Do 12 týdnů od zahájení projektu
5	Školení pro zkušební provoz a předání dokumentace	Do 2 týdnů od Instalace Systému pro zkušební provoz
6	Podpis protokolu o předání a převzetí do zkušební provozu	Do 2 týdnů od Instalace Systému pro zkušební provoz
7	Zahájení zkušební provozu	Do 2 týdnů od Instalace Systému pro zkušební provoz
8	Protokol o vadách Systému ve zkušebním provozu	Do 3 týdnů od Zahájení zkušební provozu
9	Odstranění vad Systému ve zkušebním provozu	Do 2 týdnů od předání Protokolu o vadách Systému
10	Příprava Systému pro ostrý provoz	Do 1 týdne od Odstranění vad Systému ve zkušebním provozu
11	Školení pro ostrý provoz	Do 1 týdne od Přípravy systému pro ostrý provoz
12	Podpis protokolu o akceptaci díla	Do 1 týdne od Přípravy systému pro ostrý provoz
13	Zahájení ostrého provozu Systému, zahájení záruční doby a poskytování služeb podpory	Do 1 týdne od Přípravy systému pro ostrý provoz

- b) Objednatel je povinen připravit HW/SW podmínky pro instalaci SW aplikace v souladu s přílohou této smlouvy č. 4 HW/SW podmínky. Zhotovitel provede instalaci SW aplikace a školení vybraných uživatelů, kteří se budou účastnit zkušební provozu a budou testovat aplikaci. Součástí školení bude předání uživatelské a provozní dokumentace.
- c) Objednatel je povinen podpisem Protokolu o převzetí do zkušební provozu převzít SW aplikaci do zkušební provozu, pokud během školení pro zkušební provoz nebyly zjištěny vady bránící zahájení zkušební provozu.
- d) V průběhu zkušební provozu budou oprávnění pracovníci Objednatele hlásit Zhotoviteli případné vady, které bude Zhotovitel povinen odstraňovat v průběhu zkušební provozu nebo po jeho ukončení, nejpozději do instalace SW aplikace pro ostrý provoz. Na závěr zkušební provozu předá Objednatel Zhotoviteli Protokol o vadách ve zkušebním provozu, který bude obsahovat seznam všech vad zjištěných v průběhu zkušební provozu a dosud neodstraněných. Nepředá-li Objednatel Zhotoviteli do termínu ukončení zkušební provozu Protokol o vadách ve zkušebním provozu, má se za to, že SW aplikace nemají žádné neodstraněné vady. Vadou se rozumí pouze případné rozporů oproti Rozdílové analýze převzaté v předchozích krocích. Náměty a požadavky uživatelů ve zkušebním provozu nad rámec Rozdílové analýzy mohou být v případě drobných požadavků po dohodě obou stran řešeny v rámci zkušební provozu nebo v případě větších požadavků až po převzetí SW aplikace do ostrého provozu.
- e) Objednatel je povinen podepsáním Protokolu o akceptaci díla bezodkladně převzít SW aplikaci do ostrého provozu, pokud zhotovitel odstraní všechny vady díla zaznamenané v Protokolu o vadách ve zkušebním provozu. Podepsáním Protokolu o akceptaci díla je zahájeno záruční období a poskytování služeb podpory.

**PŘÍLOHA
HW A SW PODMÍNKY**

**PŘÍLOHA
ODPOVĚDNÉ OSOBY**

POZICE	JMENOVANÁ OSOBA ZA OBJEDNATELE	JMENOVANÁ OSOBA ZA ZHOTOVITELE
Garant projektu		
Vedoucí projektu		
Klíčový uživatel		
Správce Systému		
Oprávněný pracovník pro služby podpory		
Řešitelský tým		

Vedoucí projektu obou stran jsou oprávněni podepisovat Zápisy z jednání, Protokoly a Evidenci práce a dále v průběhu poskytování služeb podpory k objednávání a akceptaci konzultací.

Vedoucí projektu jsou za svoji stranu smlouvy odpovědni za plnění povinností uvedených v této smlouvě.

V příloze Popis služeb podpory jsou popsány činnosti související s oprávněnými pracovníky pro služby podpory.

Garanti a vedoucí projektu za obě strany tvoří **řídící výbor** projektu. V případě sporných bodů je vedoucí projektu každé strany oprávněn a povinen svolat řídící výbor, který o sporných bodech rozhodne.

Smluvní strany se zavazují vzájemně informovat o případných změnách odpovědných osob. Tato změna bude následně dokumentována v Zápise z jednání.

**PŘÍLOHA
PŘEDPOKLÁDANÝ ROZSAH SLUŽEB**

IMPLEMENTAČNÍ SLUŽBY	POČET ČD	CENA
Programování úprav aplikace dle rozdílové analýzy		200.000,-
Vypracování uživatelské a provozní dokumentace		15.000,-
Instalace aplikace v HW/SW prostředí objednatele		20.000,-
Vytvoření OLAP databáze pro reporting		35.000,-
Školení Systému	2	29.600,-
Tvorba základního reportingu	1	14.800,-
Asistence v testovacím režimu	2	29.600,-
3 cesty		12.600,-

Cena Implementačních služeb je podmíněna možností jejich realizace pomocí vzdáleného přístupu k Systému ze sídla zhotovitele.

Tento rozsah služeb předpokládá dělbu zodpovědností mezi obě strany tak, jak je definováno v příloze Postup implementace.

Doporučujeme vnímat realizaci projektu jako společné dílo pracovníků objednatele a zhotovitele. Bez dostatečně aktivního zapojení pracovníků objednatele není možné realizovat projekt tak, aby zhotoviteli za rozumné náklady poskytoval očekávané přínosy. Vysoké a aktivní zapojení pracovníků objednatele zároveň snižuje náklady objednatele na projekt.

Skutečný rozsah asistenčních služeb závisí především na míře součinnosti pracovníků objednatele, především na jejich připravenosti na každé jednání a na míře a kvalitě jejich zapojení do činností, které lze po zaškolení realizovat běžným uživatelským způsobem.

Maximální součinností se rozumí, že pracovníci zákazníka realizují všechny činnosti, které lze po nich rozumně požadovat, které lze realizovat uživatelským způsobem, tedy bez použití implementačních či programátorských nástrojů, a k nimž byli objednatelem proškoleni.

PŘÍLOHA POPIS SLUŽEB PODPORY

Služby podpory zahrnují:

- přístup do aplikace HelpDesk,
- službu řešení incidentů při užívání Systému včetně odstraňování vad, včetně nároku na patche s odstraněnými vadami Systému (dále jen „**služba řešení incidentů**“),
- **konzultační služby** - nárok na poskytování informací a asistenční a implementační služby při užívání a rozvoji Systému,

Přístup do aplikace HelpDesk

Po podpisu této smlouvy zajistí zhotovitel pro oprávněné pracovníky objednatele přístup do aplikace HelpDesk (login/heslo) a předá jim Pokyny pro používání aplikace HelpDesk (dále jen Pokyny). Aplikace HelpDesk je přístupná z www.gist.cz. Aplikace HelpDesk slouží pro hlášení incidentů, objednávání konzultačních služeb a další komunikaci s objednatelem. Oprávnění pracovníci objednatele jsou povinni ji užívat způsobem uvedeným v obdržených Pokynech.

Služba řešení incidentů

Službou řešení incidentů se rozumí příjem hlášení o vzniku incidentu prostřednictvím aplikace HelpDesk od oprávněných pracovníků objednatele a odstraňování vad Systému těmito zprávami oznamovaných.

Objednatel je povinen zaznamenávat incidenty do aplikace HelpDesk a akceptovat tam jejich vyřešení dle postupu uvedeného v obdržených Pokynech.

Vyřešením incidentu se rozumí oprava vady nebo poskytnutí přijatelného jiného řešení nebo návodu na dočasné obejítí vady nebo rozhodnutí, že se nejedná o vadu nebo postoupení vady k vyřešení třetí straně (např. dodavatel HW, DB atd.), jedná-li se o incident vyvolaný nekorektním chováním komponenty dodané třetí stranou. Zhotovitel je povinen sdělit objednateli, zda incident považuje za vadu či nikoliv.

Zhotovitel se zavazuje zahájit práci na odstranění vady bez zbytečného odkladu ihned po obdržení hlášení o incidentu od objednatele.

Pokud bude oprava vady řešena prostřednictvím zásahu do nastavení Systému pomocí vzdáleného přístupu, bude o tomto zásahu informován objednatel prostřednictvím aplikace HelpDesk.

Pokud bude oprava vady řešena prostřednictvím instalace nové verze či buildu (patche) Systému, bude instalace provedena zhotovitelem dle postupu uvedeného u služby Upgrade.

V případě, že po nahlášení incidentu bude zhotovitelem zjištěno, že incident je způsoben nekorektním jednáním objednatele, má zhotovitel nárok na proplacení nákladů za zjištění příčiny incidentu ve výši násobku počtu hodin strávených zjišťováním příčiny incidentu a aktuální standardní sazby za člověkohodinu. Tyto náklady lze také uhradit čerpáním předplacených konzultačních služeb.

Konzultační služby

Poskytované konzultační služby se dělí na několik skupin s různým režimem poskytování dále specifikovaných:

- poskytování informací,
- asistenční služby při užívání Systému,
- implementační služby pro rozvoj a změny nastavení Systému.

Poskytováním informací se rozumí poskytování krátkých konzultací oprávněným pracovníkům objednatele prostřednictvím telefonu, mailu, skype nebo jinou formou vzdálené komunikace.

Konzultace jsou poskytovány v pracovní dny v pracovní době pracovníků zhotovitele. Doba trvání jednotlivých konzultací by neměla přesáhnout několik minut.

Objednatel obdrží při zahájení poskytování této služby podpory kontakty na pracovníky zhotovitele odpovědné za poskytování této služby.

Pracovníci zhotovitele zpravidla jednou měsíčně zaznamenají do aplikace HelpDesk poskytnutí této služby spolu s informací o čerpání předplacených člověkohodin touto službou za uplynulé období nebo s informací o provedení fakturace těchto hodin v případě vyčerpání předplacených hodin.

Asistenčními službami při užívání Systému se rozumí poskytování například těchto služeb:

- asistence s tvorbou reportů,
- asistence při sestavování plánu,
- asistence při nastavování vazebních tabulek, hierarchií dimenzí apod.,
- doškolování uživatelů,
- a podobné činnosti.

Předmětem asistenčních služeb nejsou žádné změny nastavení Systému.

Využití asistenčních služeb je velmi důležité v počátcích rutinního užívání Systému s cílem pomoci rychlému náběhu Systému do rutinního provozu, brzkého získání prvních přínosů a zajištění efektivního užívání Systému. Na základě zkušeností z mnoha projektů velmi doporučujeme využití těchto asistenčních služeb, protože výrazně zefektivňují přechod systému do rutinního provozu a napomáhají rychlému aktivnímu užívání systému.

Efektivním způsobem využití asistenčních služeb jsou také návštěvy controllingových poradců zhotovitele. Cílem těchto návštěv jsou návrhy opatření ke zlepšení využitelnosti Systému, ke zvýšení jeho přidané hodnoty, případně návrhy dalšího rozvoje controllingového systému řízení a jeho podpory Systémem v reakci na stále probíhající interní a externí změny. Zpravidla se jedná minimálně o zkvalitnění reportingu, plánovacího procesu, kalkulačního systému a analýz odchylek, revize motivačního systému apod.

Implementačními službami pro rozvoj a změny nastavení systému se rozumí provádění implementačních prací na základě požadavků objednatele, jejichž cílem je změna nastavení Systému nebo rozšíření Systému o nové oblasti.

Asistenční i Implementační služby se vykonávají zpravidla buď vzdáleně, nebo v sídle objednatele. Minimální doba Asistenčních i Implementačních služeb mimo sídlo zhotovitele jsou 4 hodiny vcelku.

Asistenční i Implementační služby si objednatel objedná prostřednictvím aplikace HelpDesk, kde tyto objednávky akceptuje vedoucí projektu podpory za zhotovitele po upřesnění obsahu, termínu a spotřeby člověkohodin. Objednatel potvrzuje v aplikaci HelpDesk správnou realizaci objednávek nebo sděluje své výhrady.

Všechny změny v nastavení Systému musí být bezodkladně zaznamenány do nové verze Implementačního projektu. U objednávky Implementačních služeb v očekávaném rozsahu větším než 2 člověkodny musí být nová verze Implementačního projektu objednána, vytvořena a vedoucími projektu podpory za obě strany odsouhlasena ještě před realizací změn. Stejným způsobem se bude postupovat i v případě, že se obě strany v průběhu realizace změn dohodnou na změně zadání oproti odsouhlasené verzi IP. Objednatel je povinen akceptovat správné provedení Implementačních služeb, pokud byly provedeny v souladu s odsouhlasenou novou verzí Implementačního projektu.

Skutečné čerpání konzultačních hodin bude evidováno v aplikaci HelpDesk.

Cena předplacených konzultací je stanovena dle dohodnutého objemu předplacených konzultací v této smlouvě oceněných zvýhodněnou konzultační sazbou.

Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli konzultace i nad rámec objemu předplacených konzultací. Objem konzultací nad rámec předplacených konzultací bude oceněn standardní konzultační sazbou.

**PŘÍLOHA
CENA SLUŽEB PODPORY**

Za poskytování služeb podpory zákazníka je povinen objednatel zaplatit níže uvedené poplatky:

Druh služby podpory	Rozsah služby podpory	Kvartální cena služeb podpory
Přístup do aplikace HelpDesk	přístup pro oprávněné pracovníky objednatele	15.900,-
Služba řešení incidentů	viz příloha Popis služeb podpory	
Konzultační služby	0 hodin kvartálně	0,-
Paušální kvartální cena služeb podpory		15.900,-

Cena za přístup do aplikace HelpDesk, za služby řešení incidentů uvedená v tabulce výše je vztažena k ceně implementačních služeb a ceně licencí uvedených v této smlouvě. Zhotovitel je oprávněn tuto cenu adekvátně navýšit v případě dokoupení licencí nebo čerpání implementačních služeb na rozšíření řešení nad rámec této smlouvy, ať už na základě dodatků k této smlouvě nebo čerpáním (předplacených) hodin v rámci služeb podpory. Zhotovitel je povinen toto navýšení ceny včetně výpočtu a zdůvodnění objednateli písemně oznámit.

Zhotovitel je oprávněn vždy na začátku dalšího roku upravit výše uvedené ceny a sazby v rozsahu odpovídajícím míře inflace v České republice vyjádřené přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci předchozího roku, a to na základě údajů Českého statistického úřadu. Zhotovitel je povinen úpravu cen a sazeb písemně oznámit Objednateli.

Standardní konzultační sazba pro ocenění konzultací nad rámec předplacených konzultací činí k datu podpisu této smlouvy **1.850,- Kč/ČH** bez DPH. Zhotovitel je povinen před realizací konzultací nad rámec předplacených konzultací oznámit objednateli případnou úpravu sazby a rovněž si nechat schválit vedoucím projektu.

Následně po zavedení služby musí být před uskutečněním každé placené konzultace nad rámec předplacených konzultací provedeno schválení garantem projektu.