

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY č. 0x/2011

uzavřená podle § 536 - § 565 zákona číslo 513/1991 Sb. obchodního zákoníku a podle § 46 a násl. autorského zákona

Smluvní strany

**Dodavatel:** **KS - program, spol. s r.o.**

se sídlem: Rokytnice 413, Vsetín, PSČ 755 01

IČ: 43963617 DIČ: CZ 3963617

Zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C vložka 2189

Bankovní spojení: KB Vsetín Číslo účtu: xxxxxx-xxx/xxxx

Jednající: Ing. Jiří Baroš, jednatel společnosti

jako „Dodavatel „ na straně jedné

**Objednatel:** **Česká republika - Česká školní inspekce**

se sídlem: Fráni Šrámka 37, Praha 5, PSČ 150 21 IČ:

00638994 DIČ: nemá

Bankovní spojení: ČNB Praha 1 Číslo účtu: xxxxxx/xxx

Jednající: Mgr. Olga Hofmannová, ústřední školní inspektorka

jako „Objednatel „ na straně jedné

spolu uzavřeli tuto smlouvu

I. Předmět smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat po dobu trvání smluvního vztahu Objednateli služby spočívající v poskytování technické podpory k programovému vybavení.

KS mzdy PROFi  
dále jen aplikační programové vybavení (APV)

2. Technická podpora se poskytuje pro 1 společnost, vyjmenovanou v příloze č. 2 této smlouvy, do celkového součtu 550 platných evidovaných osobních čísel a neomezený počet uživatelů.
3. Programové vybavení bude u Objednatele provozováno pod operačním systémem Microsoft Windows a databázovým systémem MS SQL SERVER 2005.
4. Rozsah technické podpory.
  - Poskytování nových verzí APV z hlediska souladu s platnými právními předpisy České republiky
  - Poskytování nových verzí APV z hlediska vývoje programového vybavení
  - Poskytování telefonických konzultací v pracovní dny v době od 7.00 do 16.00 hod
  - Metodická podpora, metodika organizace zpracování dat pomocí APV
  - Písemné upozorňování na změnu legislativy s popisem nastavení parametrů APV
  - Písemné upozorňování na změnu metodiky
  - Oznámení nových verzí a změn prostřednictvím e-mailu
5. Předmětem plnění není:
  - řešení provozních poruch dle čl. IV. odst.4.;
  - poskytování technické podpory a poradenství k software třetích stran;
  - poskytování technické podpory a poradenství k hardware.

II. Cena a způsob fakturace

1. Cena za poskytování technické podpory aplikačního programového vybavení v rozsahu stanoveném v čl. I odst.4. se stanovuje dohodou ve výši 93.915,- Kč,- Kč bez DPH ročně.
2. Sazba DPH bude připočítána v den fakturace dle aktuálně platných právních předpisů. Pokud dojde ke změně sazby DPH vztahující se k provádění Díla dle této smlouvy, je Dodavatel povinen účtovat Objednateli DPH v souladu s právními předpisy účinnými v době zdanitelného plnění. Objednatel se zavazuje částku se změněnou sazbou DPH podle tohoto odstavce akceptovat.
3. Úhradu ceny za poskytování technické podpory provádí objednatel čtvrtletně, a to na základě faktury vystavené Dodavatelem vždy k prvnímu dni příslušného čtvrtletí. Výše této faktury se bude rovnat výši čtvrtletního paušálního poplatku (bez DPH) a výši DPH.
4. Cena za poskytování technické podpory je pevná po celou dobu trvání smlouvy. Cena může být s platností od 1.1. každého roku změněna vzájemnou dohodou smluvních stran pouze o míru inflace (tj. index růstu spotřebitelských cen) stanovenou Českým statistickým úřadem pro uplynulý kalendářní rok, nebo z důvodu změny právních předpisů upravujících sazby DPH.
5. V případě navýšení licencí nad limit stanovený licenční smlouvou se zvyšuje cena technické podpory o 18% z ceny navýšení licencí bez DPH ročně. Cena licencí je dána ceníkem licencí platným v době požadovaného navýšení licencí.
6. Platby vyplývající z této smlouvy a jejich dodatků budou prováděny v Kč, bankovním převodem na účet Dodavatele na základě jeho faktury.
7. Lhůta splatnosti faktury činí 15 kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli. Faktura bude doručena doporučenou poštou nebo osobně pověřenému zaměstnanci Objednatele proti písemnému potvrzení. Při prodlužení s placením faktury je Objednatel povinen uhradit Dodavateli zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý den prodlení.

III. Termíny plnění smlouvy

1. Poskytování nových verzí z hlediska souladu s platnými právními předpisy bude prováděno v takovém časovém předstihu, aby nebyla ohrožena uzávěrka mezd v době platnosti nových právních předpisů. Ke všem novým verzím bude dodávána dokumentace obsahující popis změn včetně odkazů na příslušná zákonná ustanovení a vysvětlení těchto změn. Dodavatel se zavazuje dodávat nové verze včetně všech specifikací Objednatele.
2. Dodavatel se zavazuje na základě písemné objednávky Objednatele provádět instalaci nových verzí svými kapacitami v sídle Objednatele. Součástí instalace nové verze bude i seznámení obsluhy s novou verzí formou zaškolení obsluhy. Objednatel je povinen zajistit přítomnost uživatelů a správce systému. V tomto případě Objednatel nad rámec dohodnuté ceny uhradí Dodavateli vynaložené náklady dopravného a práci servisního technika na základě oboustranně odsouhlaseného protokolu dle platného ceníku služeb.
3. Dodavatel se zavazuje reagovat na běžné požadavky Objednatele bez zbytečného odkladu ve lhůtě do 2 pracovních dnů, a v době od 1. do 12. dne měsíce do 24 hodin, v pracovních dnech, od oznámení Objednatelem.
4. Dodavatel se zavazuje odstranit reklamované vady bez zbytečného odkladu ve lhůtách uvedených v Příloze č.3. této smlouvy nebo předložit Objednateli v uvedených lhůtách návrh řešení s termínem odstranění reklamované vady.

5. Pokud bude Požadavek Objednatele takového charakteru, že Dodavatel nebude oprávněn tento problém řešit, zavazuje se Objednatel zjištěnou závadu reklamovat bez zbytečného odkladu u vlastníka zdrojového kódu a Dodavatele neprodleně informovat o postupu řešení.
6. Pokud to bude nutné pro podrobnou analýzu a řešení problému či vady, může si Dodavatel vyžádat od Objednatele potřebné informace. Termín řešení problému či vady se tak posunuje o dobu prodlení s dodáním vyžádaných informací.
7. Zjistí-li Dodavatel při vyřizování reklamace, že reklamace je neoprávněná (vada byla způsobena neodborným zásahem Objednatele, neznalostí problematiky zpracování mezd, případně se Objednatel neřídil pokyny v dodané uživatelské dokumentaci), upozorní písemně Objednatele o neoprávněnosti reklamace včetně uvedení důvodů této neoprávněnosti a vyúčtuje Objednateli náhradu za ztrátu času při vyřizování reklamace ve výši aktuální ceny konzultantské hodiny za každou započatou hodinu.

#### IV. Definice vad a způsob jejich oznámení

1. Vada je ze strany Dodavatele způsobený rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou stanoveny v dokumentaci plnění nebo ve specifikaci aplikačního programového vybavení.
2. Vadou se rozumí nedostatek programového vybavení znemožňující používání jakékoli jeho základní funkce popsané ve specifikaci produktu, která je nedílnou součástí Smlouvy licenční a o dílo. Vadou se rozumí také nesoulad programového vybavení s právním řádem České republiky ve spravovaných oblastech, zejména v oblasti mezd, zákonných odvodů sociálního a zdravotního pojištění, též v oblasti daňové.
3. Programové vybavení má vadu i tehdy, pokud je zatíženo právem třetí osoby. Vyplývá-li toto právo z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, má programové vybavení vady tehdy, pokud takové právo používá právní ochrany na území České republiky
4. Provozní poruchou se rozumí stav, kdy Objednatel nemůže bez ohledu na to, zda objektivně nebo z důvodu na své straně, programové vybavení využívat k účelu, k němuž je určeno, a to z jiného důvodu než je vada programového vybavení.
5. Vyskytnutí vady je Objednatel povinen oznámit Dodavateli bezprostředně poté, co se vada projeví. Objednatel zasílá požadavky na opravu v písemné formě prostřednictvím internetové aplikace HelpDESK nebo zasláním Chybového hlášení z APV. Oznamované vady plnění musí být dostatečně specifikovány, tj. uvede se zejména:
  - označení programového vybavení, u něhož se vada projevíla;
    - číslo verze;
    - popis vady, případně jejich projevů;
    - čas, kdy se vada projevíla;
    - konkrétní činnost, při které se vada projevíla;
    - osoby, které vadu zjistily;
    - kontaktní osoby pro odstraňování vady.
6. V případě prodlení Dodavatele s odstraněním vad v oboustranně dohodnuté lhůtě, je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení, nejvýše však 50.000,- Kč za rok.:
7. Objednatel není oprávněn zasahovat do poskytnutých verzí programového vybavení. V případě porušení tohoto ustanovení neodpovídá Dodavatel za případné vady vzniklé takovýmto zásahem.
8. Odpovědné osoby, pověřené komunikací za obě smluvní strany, jsou uvedeny v Kompetenční doložce smlouvy, která je Přílohou č.1. této Smlouvy..

#### V. Jiná ustanovení

1. Všechna touto smlouvou výslovně neupravená práva a povinnosti se řídí dle Obecných obchodních podmínek KS - program, spol. s r.o.
2. Smluvní vztah dle této smlouvy se řídí právem České republiky. Pokud by smluvní vztah dle této smlouvy nebyl ze zákona dle § 261 obchodního zákoníku obchodním závazkovým vztahem, potom se smluvní strany dle § 262 obchodního zákoníku dohodly, že se obchodním zákoníkem řídí.
3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá účinnosti okamžikem předání APV dle objednávky, ze dne 25.08.2010 na základě podepsání oprávněným zástupcem České školní inspekce. Jakékoliv změny a doplňky musí být provedeny písemnou formou a potvrzeny podpisem zástupců obou smluvních stran, jinak jsou neplatné.
4. Dodavatel poskytuje záruku na funkce programového vybavení po celou dobu smluvního vztahu založeného touto smlouvou.
5. Každá ze smluvních stran může smlouvu vypovědět. Výpovědní doba se sjednává v délce 6 měsíců a započítává se od prvního dne následujícího měsíce ode dne doručení písemné výpovědi druhé straně.
6. V případě nesplnění podstatných závazků vyplývajících z této smlouvy budou mít obě strany právo v souladu s Obchodním zákoníkem odstoupit od smlouvy. Za podstatné porušení se považuje zejména to, že Dodavatel neposkytne

všechny nebo část svých služeb během domluvených termínů a Objednatel neuhradí Dodavateli cenu ve lhůtě 2 měsíců po splatnosti, a to ani poté, co mu Dodavatel prokazatelně doručil písemnou výzvu k úhradě dlužné částky.

7. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory se budou snažit řešit smírnou cestou. Nebude-li řešení sporu smírnou cestou možné nebo nedoručí k dohodě ve lhůtě 30 dnů od výzvy jedné ze smluvních stran, může kterákoliv strana této smlouvy podat žalobu k soudu České republiky.
8. Při zániku organizace Dodavatele, vzniká Objednateli právo na bezplatné předání poslední zdrojové verze programů včetně práv na jejich úpravu dle své potřeby.
9. Smluvní strany prohlašují, že jsou způsobilé k právním úkonům, že se s obsahem smlouvy před jejím podpisem seznámily a je jim srozumitelný. Dále prohlašují, že tato smlouva vyjadřuje jejich pravou, vážnou a svobodně projevenou vůli. Na důkaz toho k ní připojují své podpisy.
10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
  - \* Příloha č.1.: Kompetenční doložka;
  - Příloha č.2.: Specifikace společnosti dle čl. I. odst.2. této smlouvy;
  - Příloha Č.3.: Specifikace služeb technické podpory;
  - \* Příloha č. 4.: Obecné obchodní podmínky KS - program.

Ve Vsetíně, dne 12. 5. 2011 (datum akceptace)

**Ing. Jiří Baroš**  
Jednatel společnosti

podpis Dodavatele

V Praze, dne 6..5..2011 (datum akceptace)

**Mgr. Olga Hofmannové**  
ústřední školní inspektorka

podpis Objednatele

## Příloha č. 1: Kompetenční doložka

Kompetenční doložka určuje osoby pro komunikaci mezi Dodavatelem a Objednatelem. Jedná se o komunikaci v smluvních obchodních a technických záležitostech. Dále kompetenční doložka obsahuje kompletní seznam osob, které jsou za stranu Objednatele oprávněny ke komunikaci a k řešení vad s útvarem technické podpory Dodavatele.

V případě změny některého z údajů zodpovědné osoby je Objednatel povinen neprodleně sdělit písemně tyto skutečnosti Dodavateli.

Objednatel:

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních a obchodních:

(např. předseda představenstva, jednatel nebo jimi určené osoby) (2. a 3. řádek je vyhrazen pro zástupce)

Jméno	Pozice/funkce	Telefon	Mobil	Email
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	ředitel odboru ICT a HS	xxx xxx xxx	xxx xxx xxx	xxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	náměstek SlaE	xxx xxx xxx	xxx xxx xxx	xxxxxxxxxxxx

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických ve smyslu správy software a hardware (např. správce sítě, IT manager nebo jimi určené osoby) (2. a 3. řádek je vyhrazen pro zástupce)

Jméno	Pozice/funkce	Telefon	Mobil	Email
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx		xxx xxx xxx	xxx xxx xxx	xxxxxxxxxxxxxxx@xxxxxx.cz
xxxxxxxxxxxx	ředitel odboru ICT a HS vedoucí oddělení ICT	xxx xxx xxx	xxx xxx xxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx	referent	xxx xxx xxx	xxx xxx xxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx	referent	xxx xxx xxx	xxx xxx xxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx	referent	xxx xxx xxx	xxx xxx xxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Osoby oprávněné jednat ve věcech konfiguračních ve smyslu parametrizace klientské části APV

Jméno	Pozice/funkce	Telefon	Mobil	Email
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	ředitel odboru personálního rozvoje	xxx xxx xxx	xxx xxx xxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx	referentka personální	xxx xxx xxx		xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx	referentka personální	xxx xxx xxx		xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx	personalistka/mzdová účetní	xxx xxx xxx		xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx	mzdová účetní	xxx xxx xxx		xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Osoby oprávněné jednat ve věcech řešení problémů a vad APV.

Osoby uvedené v tomto seznamu absolvovaly řádné uživatelské školení APV a poskytují součinnost během řešení požadavků a

Jméno	Pozice/funkce	Telefon	Mobil	Email
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	ředitel odboru personálního rozvoje	xxx xxx xxx	xxx xxx xxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx	referentka personální	xxx xxxxxx		xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx	referentka personální	xxxxxxxxxxx		xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx	personalistka/mzdová účetní	xxx xxx1xxx		xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx	mzdová účetní	xxx xxx xxx		xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Dodavatel:

Jméno	Pozice/funkce	Telefon	Mobil	Email
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	Jednatel	xxx xxx xxx		xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických ve smyslu správy software a hardware

Jméno	Pozice/funkce	Telefon	Mobil	Email
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	DB specialista	xxx xxx xxx		xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx



Služba technické podpory  
**Jméno**

Odd. Technické podpory  
HelpDESK

**Pozice/funkce**

konzultant

**Telefon**

xxx xxx xxx  
xxx xxx xxx

**Mobil**

**Email**

suDDortiaksoroaram.cz  
http://helDdesk.ksDroaram.cz

## Příloha č. 2.: Specifikace společností dle čl. I. odst. 2. této smlouvy

Společnost	Sídlo	IČO	Počet osobních čísel
1. Česká školní inspekce	Fráni Šrámka 37, Praha 5, PSČ 150 21	00638994	550
Celkem osobních čísel			550

## Příloha č. 3.: Specifikace služeb technické podpory

### Hot - line

Hot - line je služba společnosti KS - program, spol. s r.o. určená pro rychlou pomoc uživatelům při řešení krizových situací spojených s užíváním aplikace KS mzdy PROFi.

**Reakční doba při využití Hot - line:** ihned **Doba řešení problému:** 0-48 hodin

Využití Hot - line:

- 7 Závažná nejasnost při zpracování mezd
- v Chyba aplikace, která brání plnění úloh uživatele v klíčových oblastech zpracování mezd nebo personalistiky v
- Úplná nefunkčnost aplikace

Provozní doba		Telefonní linky	
Pondělí	7:00-17:00 hod.	571 499 499	spojovatelka
Úterý	7:00-17:00 hod.	571 499 483	personalistika
Středa	7:00-17:00 hod.	571 499 478	mzdy, personalistika
Čtvrtek	7:00- 17:00 hod.	571 499 489	mzdy, personalistika
Pátek	7:00-17:00 hod.	571 499 497	mzdy, personalistika
Sobota	po dohodě	571 499 498	mzdy, personalistika
Neděle	po dohodě	571 499 479	technologie <sup>1</sup>

### HelpDESK

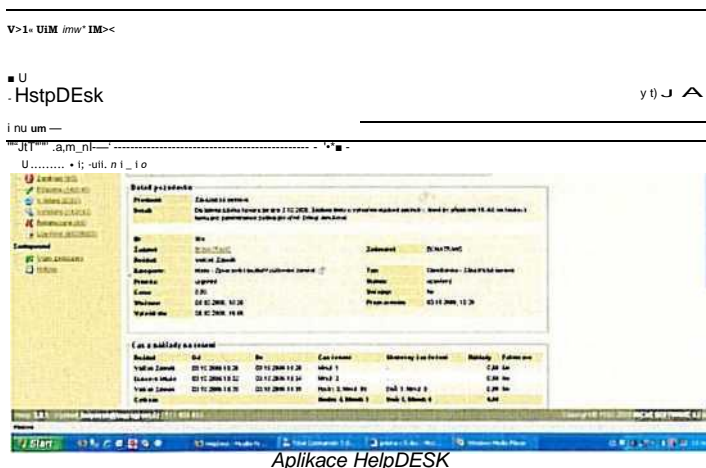
HelpDESK je webová aplikace. Je nástrojem společnosti KS - program, spol. s r.o. k poskytování technické podpory uživatelům aplikace KS mzdy PROFi. Je určen k požadavkům na zákaznické úpravy, požadavky na rozvoj aplikace či hlášení chyb. Všechny řešené požadavky se zde archivují a to včetně řešení. Adresa služby je <http://helpdesk.ksproQram.cz>.

**Reakční doba při využití služby HelpDESK:** 1-48 hodin (dle dne a hodiny zadání)

**Doba řešení požadavku:** 0 - neomezeně hodin (dle typu požadavku)

Využití HelpDESK:

- v Běžné uživatelské dotazy
- v Uživatelské dotazy vyžadující rozsáhlejší popis požadavku či přílohu doplňujících dokumentů v Požadavek na zákaznickou úpravu aplikace v Požadavek na rozvoj aplikace v některé z řešených oblastí ✓ Objednávka zákaznické úpravy v Objednávka školení uživatelů
- s Chyba aplikace, která brání plnění úloh uživatele v klíčových oblastech zpracování mezd nebo personalistiky v
- Úplná nefunkčnost aplikace





## Osobní návštěva konzultanta

Osobní návštěva konzultanta je poskytována ve zcela výjimečných a krizových situacích nastalých při užívání aplikace KS mzdy PROFi. Nezbytnost účasti pracovníka společnosti KS - program, spol. s r.o. na místě řešení problému určuje odborný pracovník společnosti KS - program, spol. s r.o. v závislosti na typu problému.

**Reakční doba při využití služby Osobní návštěva:** 4-48 hodin  
**Doba řešení problému:** 1 - neomezeně hodin {dle typu požadavku}

Využití Osobní návštěva:

Úplná nefunkčnost „APV“, kde současně není možné obdržet od zákazníka export dat, či se nelze přihlásit vzdáleně a řešit tak daný problém.

Typy vad a časy jejich řešení jsou definovány následující tabulkou:

Sloupec č.1.	Sloupec č.2.	Sloupec č.3.	Sloupec č.4.	Sloupec č.5.
<b>Legislativní chyba Úplná nefunkčnost Částečná nefunkčnost Nefunkčnost některých Provozní porucha</b>				
Funkcionalita APV ve zpracovávaném období neodpovídá právnímu řádu České republiky ve spravovaných oblastech ve shodném období, přičemž tato chyba musí být obsažena v programovém kódu APV. Nevztahuje se tak na případy, kdy nebyla provedena Objednatelům aktualizace, na kterou byl tento upozorněn.	APV nelze vůbec spustit z důvodu chyby v programovém kódu. (Netýká se případu automatické blokáce APV z důvodu dlouhodobého překročení licenci.)	V APV nelze žádným z způsobem provést tyto základní operace umožňující zpracování mezd: ■ Přidání nového zaměstnance * Přidání nového nebo změna stávajícího pracovního poměru ■ Zápis absence zaměstnance ■ Pořízení některé mzdové složky * Nelze připravit hromadný příkaz k	V APV nelze použít některou z ostatních funkcí.	APV nelze spustit nebo jeho provoz přerušován z důvodu technických potíží u Objednatele. (např. výpadek proudu, nefunkční síť, ovlivnění jinou sw aplikací.)
Maximální doba řešení <b>V běžném provozu</b> 2 pracovní dny <b>V době uzávěrky mezd*</b> 24 hod.	<b>V běžném provozu</b> 2 pracovní dny <b>V době uzávěrky mezd*</b> 24 hod.	<b>V běžném provozu</b> 3 pracovní dny <b>V době uzávěrky mezd*</b> 48 hod.	Maximální doba řešení <b>V běžném provozu</b>	Maximální doba řešení K provozním poruchám je možné předložit pouze nezávazné doporučení a to na základě přepr...

## Řešení dalších požadavků zadavatele

V rámci výše uvedených služeb mohou být řešeny požadavky Zadavatele na úpravy aplikace KS mzdy PROFi, pomoc při stanovování kompetencí, metodické vedení při řízení lidských zdrojů a dalších činnostech. Reakční doby k těmto požadavkům jsou definovány reakční dobou u formy oznámení takového požadavku (Hot-line, HelpDESK).

## Způsob řízení aktualizací a customizací

Aplikace KS mzdy PROFi prochází neustálými změnami funkcí a možností. Tyto změny jsou dány třemi typy požadavků na systém:

- Změny aplikace z důvodu zajištění souladu s platným legislativním prostředím** - určen všem zákazníkům. Nárok na novou verzi vzniká automaticky dodržováním smlouvy o technické podpoře.
- Obecný rozvoj spočívající ve zdokonalení funkcionality** - určen všem zákazníkům. Nárok na novou verzi vzniká automaticky dodržováním smlouvy o technické podpoře.
- Změny aplikace na základě požadavků zákazníka** - určen pro konkrétního zákazníka. Nárok na novou verzi vzniká automaticky uhrazením částky za vytvoření zákaznické úpravy dle předešlé dohody.

Všechny verze aplikace KS mzdy PROFi jsou číslovány. Správce aplikace provádí aktualizaci přímo z prostředí aplikace.

## Způsob testování upgradu a updatu

Nové verze aplikace KS mzdy PROFi procházejí dvoukolovým testováním funkcionality v prostředí společnosti KS - program, spol. s r.o. jejími určenými pracovníky.

Po ověření funkcionality je zákazník informován o možnosti stažení nové verze prostřednictvím předem dohodnutých e- mailových adres.

Zadavatel si může vytvořit testovací databázi, například kopii ostré databáze, na které může testovat nově vytvořenou zákaznickou úpravu.

## Příloha č. 4.: Obecné obchodní podmínky KS - program

### I. Právní subjektivita KS - program, spol. s r.o.

1. KS - program, spol. s r.o. je právnickou osobou založenou v právní formě společnosti s ručením omezeným podle právních předpisů České republiky, zejména dle zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku (dále jen „KS - program“).
2. KS-program je zapsán do obchodního rejstříku vedeného krajským soudem v Ostravě oddíl C, vložka 2189.
3. Sídlo KS - program je na adrese: Vsetín, Rokytnice 413, PSČ 755 01.
4. Identifikační číslo IČ: 43963617, daňové identifikační číslo DIČ: CZ 43963617.
5. Způsobilost mít práva a povinnosti nabyt KS - program ke shora uvedenému dni zápisu do obchodního rejstříku a může ji pozbýt výhradně výmazem z tohoto rejstříku. Způsobilost KS - program nabyvat práva a povinnosti může být omezena jen zákonem.
6. Samostatným jednatelům právem za KS - program, spol. s r.o. disponují jednatelé společnosti KS - program, spol. s r.o.

### II. Právní subjektivita Objednatele

1. Objednatel je právnickou nebo fyzickou osobou vstupující do obchodního vztahu s firmou KS - program.
2. Obchodní vztah Objednatel a firmy KS - program se řídí ustanoveními obchodního práva České republiky, a to zejména zákonem č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník) § 261 a násl. v aktuálním znění a dále se řídí zákonem č. 121/2000 Sb. autorského zákona a dalšími právními předpisy a normami České republiky.

### III. Obecné obchodní podmínky KS - program

1. Uzavřením obchodního vztahu (podpisem příslušných smluv, objednávkou apod.) mezi KS-program a Objednatelům uznává Objednatel svůj závazek řídit se obecnými obchodními podmínkami KS - program.
2. Ustanovení Obecných obchodních podmínek jsou platná a závazná pro KS-program i Objednatele, jejich znění lze měnit pouze příslušným ustanovením konkrétní obchodní smlouvy.

### IV. Vznik závazkového vztahu

1. Závazkový vztah mezi KS - program a Objednatelům vzniká na základě podpisu smlouvy oběma stranami.
2. Závazkový vztah vzniká také písemným potvrzením objednávkou Objednatelům.

### V. Předmět závazkového vztahu

1. Předmětem závazkového vztahu Objednatele a KS - program je dodávka produktů, provedení služeb a/nebo zhotovení díla.
2. Produkty se rozumí zejména:
  - Uživací práva k softwarovým dílům, jejichž výrobcem není KS - program;
  - \* Uživací práva k softwarovým dílům, jejichž výrobcem je KS - program;
  - \* Poskytnutí uživatelských práv k vyšším verzím softwarových děl;
  - \* Technologická zařízení, hardware;
  - «Spotřební materiál.
3. Službami se rozumí zejména:
  - «Konzultační práce;
  - Programátorské práce;
  - Koncepční návrhy;
  - Služby podpory;
  - \* Služby outsourcingu.
4. Služby a produkty mohou společně tvořit dílo. Pokud se předmět plnění považuje za dílo, musí to být výslovně uvedeno ve smlouvě.
5. Konkrétní charakter předmětu závazkového vztahu je jednoznačně určen příslušnou smlouvou.
6. Předmětem plnění nejsou úpravy aplikačního programového vybavení dle eventuálních konkrétních zvyklostí či potřeb Objednatele nad rámec vestavěné konfigurovatelnosti základního či nadstavbových modulů. V případě požadavku Objednatele provede KS - program takovéto úpravy („customizaci“) na základě samostatné objednávky či formou dodatku ke smlouvě, kde budou řešeny technické, termínové i cenové souvislosti „customizace“. Druh a rozsah úprav je třeba předem konzultovat.

### VI. Místo plnění a technologická připravenost

1. Není-li příslušnou smlouvou stanoveno jinak, rozumí se místem plnění sídlo Objednatele.
2. Objednatel je povinen připravit technologické prostředí (hardware a software) dle specifikace KS - program, nezbytné pro instalaci a provoz aplikačního programového vybavení.
3. Nebude-li připraveno technologické prostředí pro instalaci a další provoz APV, je KS - program oprávněn neprovést instalaci a posunout termíny plnění.
4. Nebude-li připraveno technologické prostředí pro instalaci a další provoz APV v dohodnutém termínu a bude-li současně tato skutečnost Objednatelům projektovému týmu KS - program sdělena až na místě instalace, je KS - program oprávněn vyúčtovat Objednatelům náklady spojené s výjezdem projektového týmu v dohodnutý den instalace dle platného ceníku.

## VII. Ceny

1. Ceny služeb KS-program se řídí platným ceníkem služeb.
2. Ceny produktů, služeb a/nebo díla musí být výslovně uvedeny v každé poslušné smlouvě nebo potvrzené objednávkou.
3. Ceny za plnění sjednané ve smlouvách nezahrnují daň z přidané hodnoty, pokud není uvedeno jinak. Sazba DPH bude připočítána v den fakturace dle aktuálně platných právních předpisů. Pokud dojde ke změně sazby DPH vztahující se k provádění Díla dle této smlouvy, je KS - program povinen účtovat Objednateli DPH v souladu s právními předpisy účinnými v době zdanitelného plnění. Objednatel se zavazuje částku se změněnou sazbou DPH podle tohoto odstavce akceptovat.

## VIII. Platební podmínky

1. Platební kalendář pro dodávku dokumentu SPIS:
  - Faktura - daňový doklad ve výši sto procent (100%) plnění je vystaven po zpracování a dodání dokumentu SPIS. Dodávka se považuje za splněnou na základě akceptačního protokolu o převzetí objednaného předmětu plnění potvrzeného oběma stranami.
2. Platební kalendář pro dodávky licencí software aplikací:
  - Faktura - daňový doklad ve výši sto procent (100%) plnění je vystaven po instalaci programového vybavení na základě instalačního protokolu potvrzeného oběma stranami.
3. Platební kalendář pro služby, kromě služeb podpory:
  - Faktura - daňový doklad ve výši sto procent (100%) plnění je vystaven po řádném provedení jednotlivých služeb a jejich akceptaci oboustranně odsouhlaseným zápisem v Implementačním deníku.
  - » Faktura - daňový doklad ve výši sto procent (100%) plnění je vystaven po dodání a převzetí objednaných zákaznických úprav ze strany Objednatele. Dodávka zákaznických úprav se považuje za splněnou na základě akceptačního protokolu o převzetí objednaných zákaznických úprav potvrzeného oběma stranami.
4. Lhůta splatnosti zúčtovací faktury je třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení. Faktura se považuje za doručenu třetím (3) pracovním dnem po jejím prokazatelném odeslání.
5. Faktura (daňový doklad) musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu dle příslušných právních předpisů (zejm. ustanovení § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. KS-program provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne vystavení nové faktury.
6. Platby vyplývající z této smlouvy a jejich dodatků budou účtovány v Kč, bankovním převodem na účet druhé strany. Zaplacením se rozumí den odeslání finanční částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu KS - program.

7. Objednatel je povinen zaplatit cenu plnění nebo její část, pokud byly splněny podmínky pro fakturaci dle smlouvy či těchto obchodních podmínek.

## IX. Předání a převzetí

1. Má-li předmět plnění charakter dodávky produktu nebo služby, probíhá předání a převzetí v jednom kroku tak, že Objednatel, respektive KS-program písemně na předávacím protokolu nebo zápisem v Implementačním deníku stvrdí převzetí produktu/služby.
2. K předání licenci k APV dojde instalací aplikačního programového vybavení Objednateli spolu s podpisem předávacího protokolu oběma smluvními stranami.
3. Má-li předmět plnění charakter díla, stanovuje se způsob předání KS-program a akceptace Objednatelem takto: KS - program dílo po zhotovení předá formou návrhu předávacího protokolu Objednateli, do předávacího protokolu uvede předmět předání a dokumentaci, podle které dílo zhotovil a Objednatel je povinen převzetí k akceptaci stvrdit podpisem předávacího protokolu. V den předání počíná Objednateli běžet lhůta pro vyjádření akceptačních výhrad. Tato lhůta činí dvanáct (12) pracovních dnů. Po uplynutí této lhůty se Objednatel vyjádří k akceptaci formou návrhu akceptačního protokolu, ve kterém uvede výhrady, nebo formulaci „bez výhrad“<sup>11</sup>.
4. Termíny plnění se prodlužují o dobu prodlžení Objednatele nad sjednanou lhůtu předání úplných akceptačních výhrad, KS - program není po tuto dobu v prodlžení. Tento postup předání, převzetí k akceptaci a akceptace využijí obě strany po vzájemné dohodě i na dílčí části díla.
5. Předání Díla, části Díla nebo výstupu proběhne podpisem příslušného Předávacího protokolu vedoucími projektu KS - program a Objednatele.
6. Převzetí - Akceptace Díla, části Díla nebo výstupu proběhne podpisem příslušného Akceptačního protokolu vedoucími projektu KS - program a Objednatele.
7. Splňuje-li Dílo, část Díla nebo výstup předem dohodnuté podmínky (Akceptační kritéria), zavazuje se Objednatel Dílo, část Díla nebo výstup převzít neprodleně po ověření této skutečnosti a převzetí stvrdit podpisem Akceptačního protokolu.
8. V případě, že Objednatel nepřevzme Dílo a zároveň v příslušné lhůtě dvanácti (12) pracovních dnů nepředloží výhrady, považuje se Dílo, část Díla nebo výstup za řádně předané a převzaté k termínu uvedenému v předávacím protokolu.
9. Objednatel je povinen převzít pouze řádně dokončenou fázi Díla, resp. celé Dílo, pokud KS-program zhotovil tuto fázi, resp. celé Dílo v souladu se smlouvou, tzn., že v rutinním provozu nebude docházet k podstatným vadám. Dílo musí splňovat v rozsahu předmětu plnění dle této smlouvy požadavky na funkcionalitu do té míry, aby byla zajištěna možnost obvyklého použití Díla v souladu s jeho účelem. Jakékoliv nepodstatné vady Díla nebránící jeho používání, které lze v rozumné míře očekávat vzhledem ke složitosti Díla a u kterých lze dále rozumně předpokládat, že je možné je odstranit v rámci záruky za Dílo nebo během obvyklé údržby, nejsou důvodem pro nepřevzetí Díla a nevyhotovení

Předávacího protokolu. Strany se v Předávacím protokolu dohodnou na termínech a způsobu odstranění takových nepodstatných vad.

- 10-Pokud Objednatel prokazatelně využívá předané Dílo nebo jeho dílčí část k účelům, pro které bylo toto Dílo, část Díla nebo výstup zhotoveno a předané Dílo nebo jeho dílčí část splňuje podmínky akceptace uvedené v akceptačním protokolu, považuje se toto Dílo, část Díla nebo výstup za převzatý.

#### X. Vícepráce

1. Objednatel má právo žádat o doplnění Díla o další práce a dodávky, související s jeho předmětem plnění. KS - program je povinen bez zbytečných odkladů potvrdit příjem požadavku a v případě možnosti splnit tyto požadavky, sdělit Objednateli finanční, časové a realizační důsledky požadovaného doplnění. U víceprací nad tento rozsah smluvní strany dohodnou přiměřené termíny dalších plnění. Tyto termíny neovlivňují předání a převzetí díla dle smlouvy.
2. Vícepráce, změny a nové práce musí být dohodnuty, oceněny a objednány písemně před jejich zahájením. KS - program prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že není oprávněn požadovat úhradu výše uvedených prací, aniž by byly předem písemně dohodnuty zmocněnými zástupci.
3. Vícepráce nad sjednaný rozsah plnění, změny a nové práce budou uhrazeny po jejich provedení a písemném převzetí Objednatelům na základě fakturace KS - program.
4. Pro ocenění víceprací, splňujících smlouvené podmínky, bude použit platný ceník KS - program.

#### XI. Vlastnická práva, práva užití díla a přechod nebezpečí škody

1. Objednatel, který se na základě smlouvy stane oprávněným uživatelem aplikačního programového vybavení, je oprávněn plně provozovat APV včetně veškeré uživatelské dokumentace, která je součástí jeho dodávky v souladu s jejich určením a způsobem popsáním v doprovodné dokumentaci, a to pro svoji potřebu. Objednatel se oprávněným uživatelem APV stane až poté, co v plném rozsahu uhradí sjednanou celkovou cenu APV a Díla bez ceny za technickou podporu. Do té doby může Objednatel APV užívat po jeho uvedení do provozu dočasně. Jestliže se Objednatel ocitne v prodlení s úhradou ceny Díla po dobu delší než jednadvacet (21) dnů, je KS - program oprávněn bez dalšího upozornění odstavit APV z provozu nedestruktivním a vratným způsobem. Aplikační programové vybavení může provedení takového opatření od počátku umožňovat i bez dalšího vnějšího zásahu KS-program. Trvale zprovoznit činnost APV je KS - program povinen do tří (3) pracovních dnů od úhrady celé ceny APV a Díla, jejího příslušenství a případných souvisejících nároků KS-program ve prospěch jeho účtu. KS-program neodpovídá za škody, vzniklé Objednateli z důvodů odstavení aplikačního programového vybavení z provozu dle tohoto odstavce. Nárok KS - program na smluvní pokutu tímto není dotčen.
2. Objednateli, který se na základě smlouvy stane oprávněným uživatelem aplikačního programového vybavení, uděluje KS - program právo užití APV ve smyslu ustanovení § 13 zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, v platném znění tak, že Objednatel smí výhradně pro svoji potřebu zhotovit instalaci APV jeho uložením do paměti počítače v

užívání Objednatele. Takto instalované APV nesmí být převedeno třetím subjektům a Objednatel je povinen takové instalace zničit v případě, že by přestaly sloužit výlučně jeho potřebě. Objednatel není oprávněn aplikační programové vybavení rozšiřovat, pronajímat, půjčovat ani jiným než sjednaným způsobem užití ve smyslu § 12 autorského zákona.

3. Objednatel, který se na základě této smlouvy stane oprávněným uživatelem programového vybavení, je oprávněn:
  - užívat APV v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě nebo v licenčních ujednáních týkajících se APV;
4. Naproti tomu Objednatel není oprávněn programové vybavení rozmnožovat jinak, než je sjednána, překládat, zpracovávat, upravovat či jinak měnit, není-li dohodou obou stran písemně ujednáno jinak.
5. Objednatel není oprávněn žádným způsobem bez souhlasu společnosti KS - program zasahovat do Díla. V případě porušení tohoto ustanovení nezodpovídá KS - program za takto vzniklé škody.
6. Nebezpečí škody na předaném Díle, části Díla výstupech nebo produktech přechází na Objednatele dnem jejich protokolárního předání.
7. Objednatel souhlasí s uvedením svého jména a loga v referenčních listinách KS - program.

#### XII. Záruka za jakost a odpovědnost za vady

1. KS-program je povinen zabezpečit, aby jednotlivé části APV byly v době sjednaného předání a převzetí v souladu s požadavky obecně závazných právních předpisů České republiky. Tento závazek KS - program trvá i v případě zpoždění v termínech plnění.
2. KS-program se poskytnutím záruky zavazuje, že APV bude splňovat po stanovenou záruční dobu specifikace uvedené v uživatelské a technické dokumentaci. Za vadu není považována funkčnost APV, jejíž popis je v této dokumentaci uveden.
3. Záruční lhůta na poskytnuté výstupy činností je osmnáct (12) měsíců od předání výstupu.
4. Záruční doba počíná běžet převzetím příslušného plnění po podpisu akceptačního protokolu. Je-li předmět plnění složen z více částí (například více etap), potom záruční doba každé jednotlivé části předmětu plnění začíná běžet od okamžiku jejího převzetí či akceptace v závislosti na typu produktu a vztahuje se na vady vzniklé v době trvání záruky.
5. Vyskytnutí vady je Objednatel povinen oznámit KS - program bezprostředně poté, co se vada projeví. Objednatel zasílá požadavky na záruční opravu v písemné formě prostřednictvím internetové aplikace HelpDESK nebo zasláním Chybového hlášení z programového vybavení. Oznamované vady plnění musí být dostatečně specifikovány, tj. uvede se zejména:
  - označení programového vybavení, u něhož se vada projeví;
  - číslo verze;
  - » popis vady, případně jejich projevů;
  - čas, kdy se vada projeví;
  - konkrétní činnost, při které se vada projeví;
  - osoby, které vadu zjistily;
  - kontaktní osoby pro odstraňování vady;

6. Oznámení zjištěných vad musí být provedeno nejpozději do posledního pracovního dne běhu záruční doby.
  7. Práce na odstranění oznámené vady, na kterou se vztahuje záruka, musí být zahájeny bez zbytečného odkladu. Po dobu trvání záruky se KS - program zavazuje poskytovat Objednateli pro případ vad bezplatnou technickou podporu zahrnující odborné poradenství v reakčních časech:
  8. Podle druhu vady KS - program vadu odstraní do 2 dnů od jejího oznámení nebo v pozdějším termínu daném v nejkratším technologicky možném čase.
  9. KS - program je oprávněn odstranit vadu i tím, že navrhne alternativní postup, který zamezí projevům vady při rutinním provozu a zároveň neovlivní výsledek užití díla.
  10. V případě, že Objednatel požádá o opravu vady, na kterou se nevztahuje záruka, dohodne se KS - program a Objednatel na podmínkách jejího výkonu.
  11. Povinností KS-program je předem informovat Objednatele o tom, že jím požadovaná služba není kryta zárukou a bude účtována dle aktuálních cen příslušné služby.
  12. Náklady KS - program na činnosti spojené s analýzou požadavků, na které se nevztahuje záruka, nese Objednatel.
  13. Zjistí-li KS-program při vyřizování reklamace, že reklamace je neoprávněná (vada byla způsobena neodborným zásahem, neznalostí problematiky, případně se Objednatel neřídil pokyny v uživatelské příručce), vyúčtuje Objednateli náhradu za ztrátu času při vyřizování reklamace ve výši aktuální ceny konzultantské hodiny za každou započatou hodinu.
  14. Změna právní úpravy ve spravovaných oblastech po dni smlouveného předání a převzetí nezpůsobuje vadu APV a může být řešena nabídnutím update ke stažení, a to nejpozději do 30 dnů ode dne nabytí účinnosti změněné právní úpravy.
  15. Technická podpora spočívající mj. v poskytování nových verzí programového vybavení (např. jeho aktualizace v návaznosti na legislativní změny) není předmětem záruky a není-li sjednána ve smlouvě o dílo a licenční, potom bude stranami sjednána v samostatné smlouvě.
- úpravou Aplikačního programového vybavení, která je v rozporu s podmínkami Smlouvy nebo zákonem, užíváním Aplikačního programového vybavení v jiném než KS - program podporovaném operačním a/nebo databázovém prostředí nebo užíváním Aplikačního programového vybavení v rozporu s aktuální verzí podporovanou KS - program, to vše bez předchozího písemného souhlasu KS - program;
  - zásahem do datových struktur mimo příslušné Aplikační programové vybavení;
  - neautorizovaným zásahem do dat mimo příslušné Aplikační programové vybavení;
  - \* instalací jiného Aplikačního programového vybavení, které je v interakci s Aplikačním programovým vybavením dodaným KS - program, do Informačního systému Objednatelem, ve kterém je Aplikační programové vybavení provozováno, bez souhlasu KS - program;
  - změnou parametrů prostředí Informačního systému Objednatelem, ve kterém je dodané Aplikační programové vybavení provozováno, bez souhlasu KS - program;
  - komponentami Informačního systému Objednatele, na které se nevztahuje tato záruka a Objednatel byl na tuto interakci upozorněn;
  - zanedbáním předepsané údržby ze strany Objednatele.
2. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech.
  3. KS-program nese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele pořizovaných Objednatelem pouze a jedině tehdy, došlo-li k tomu prokazatelnou chybou APV. V ostatních případech nenese KS - program odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele pořizovaných Objednatelem, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání plnění dodaného KS - program, na které se záruka vztahuje.

### XIII. Omezení záruky

1. KS - program nenese odpovědnost za vady a chyby a záruka se nevztahuje na vady a chyby vzniklé:
  - provozováním Informačního systému v rozporu s dodanou uživatelskou, popř. technickou dokumentací:
    - neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím výstupu Objednatelem nebo třetí osobou bez předchozího písemného souhlasu KS - program;
    - úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do dodaného Informačního systému třetí stranou, kterou k tomuto zásahu neopravňuje písemný souhlas KS - program;

### XIV. Služby podpory

1. Služby podpory jsou služby, které se KS-program zavazuje poskytnout dle dohodnuté smlouvy o podpoře v době rutinního provozu systému. Doba rutinního provozu systému začíná plynout převzetím plnění.
2. V rámci služeb podpory KS-program vykonává následující činnosti:
  - služba HelpDESK, tj. přijímání a evidence požadavků oprávněných osob Objednatele na služby podpory;
  - servis aplikačního programového vybavení, tj. odstranění překážek v provozu informačního systému způsobené KS - program;
  - rozvoj aplikačního programového vybavení, tj. zvýšení užité hodnoty informačního systému;
  - poskytování nových verzí aplikačního programového vybavení s případnou rozšířenou funkcionalitou nebo podporou nových technologických standardů.

3. Služby podpory vyžadující komunikaci s Informačním systémem Objednatele mohou být poskytnuty:  
\* Na místě - řešení na Informačním systému Objednatele, v prostorách Objednatele;
- Vzdáleně - řešení prostřednictvím on-line připojení k Informačnímu systému Objednatele.

#### XV. Komunikace smluvních stran

1. Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni orgánů projektu (klíčoví uživatelé, vedoucí projektu, implementační týmy projektu), oprávněných osob (v rámci smluv o podpoře) a kontaktních osob, pokud byly výslovně označeny.
2. Smluvní strana je oprávněna kdykoliv provést změnu orgánu projektu, je však povinna na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do sedmi (7) pracovních dnů od jejího provedení.
3. Všechny dokumenty mající vztah k plnění Smlouvy, představující vícestranné či jednostranné úkony smluvních stran, například zápisy z jednání, dodatky k zadání, protokoly, výzvy, výpovědi, upozornění, žádosti a jiná oznámení, musí být vyhotoveny písemně a podepsány osobami oprávněnými jednat dle smlouvy nebo na základě písemného pověření.
4. Dokumenty uvedené v článku XIII.3 těchto obchodních podmínek se vždy doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:
  - osobně oproti potvrzení o převzetí,  
\* doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zásilky v případě, že si ji adresát nevyzvedl nebo v případě, že nebyl zastížen a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítí;
  - \* faxem nebo elektronickou poštou. Tento způsob se nevztahuje na právní úkony, a to zejména výzvy k součinnosti a na výpovědi. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání (fax) anebo potvrzení o doručení (e-mail). Pro odstranění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslanych tímto způsobem.
5. V případě doručování dokumentů v elektronické formě budou smluvní strany používat formát MS Office 2003 nebo vyšší. Dokumenty v elektronické formě lze doručovat prostřednictvím elektronické pošty nebo na dohodnutém datovém médiu (CD-ROM).
6. Dokumenty se doručují na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak.

#### XVI. Ochrana důvěrných informací

1. Objednatel i KS - program jsou povinni zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastních důvěrných informací. Objednatel i KS - program mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů utajení důvěrných informací. Objednatel i KS-program jsou zároveň povinni zajistit utajení získaných důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty právě Objednatelem nebo KS - programem.

výjimkou je poskytování informací v souladu s obecně závaznými právními předpisy (Zákon č. 106/1999 Sb., Obecné nařízení ES).

2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace třetí straně mají Objednatel a KS - program pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění či uplatnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy či nároků po jejím zrušení.
3. V případě ukončení účinnosti některých smluvních ujednání není dotčeno ustanovení o ochraně důvěrných informací.

#### XVII. Náhrada škody

1. Objednatel a KS-program nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a smlouvy. Objednatel a KS - program se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze stran (Objednatel ani KS - program) neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany.
3. Obě strany se zavazují upozornit druhou stranu na takové chybné zadání, pokud chybu bude možné odhalit.

#### XVIII. Okolnosti vylučující odpovědnost - vyšší moc

1. Objednatel ani KS - program není odpovědný za prodlení se splněním svých závazků, způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moci).
2. Objednatel i KS - program se zavazují upozornit druhou stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy.
3. Objednatel i KS-program se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

#### XIX. Sankce

1. Při prodlení Objednatele se zaplacením faktury nebo její části činí úrok z prodlení 0,05% za každý započatý den prodlení, přičemž nárok KS - program na úrok z prodlení vzniká dnem následujícím po dni splatnosti faktury.
2. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury delším než 1 (jeden) kalendářní měsíc, je KS - program oprávněn pozastavit plnění závazku dle Smlouvy až do doby jejího zaplacení. O dobu, po kterou bylo plnění závazku pozastaveno, je KS - program oprávněn prodloužit termín plnění svého závazku stanovený Smlouvou, a to nejvýše o dvojnásobný počet dnů, na které byly práce pozastaveny.
3. V případě nesplacení faktury do tří (3) měsíců ode dne odeslání může KS - program odstoupit od smlouvy.
4. Pro případ, že KS - program dodá plnění po termínech sjednaných v časovém harmonogramu instalace a implementace z důvodu způsobeného výhradně Objednatelem, smluvní strany sjednávají na vyrovnání povinností KS-program vyjádřeně v čl. X., odst. 1. těchto podmínek zvýšení ceny plnění ve výši 18 400

Kč (slovy osmnáct tisíc čtyři sta korun českých) za každý započatý měsíc, o nějž bude plnění zpožděno.

5. Pro případ, že Objednatel z důvodů výlučně na jeho straně neplní jakýkoliv jiný závazek, který brání dokončení Díla, než úhradu sjednané ceny vyplývající z této smlouvy a je na tuto skutečnost KS - program písemně upozorněn, je KS - program oprávněn pozastavit veškeré práce na provádění Díla až do dne, kdy Objednatel prokáže sjednání nápravy. KS - program je v tomto případě oprávněn prodloužit sjednanou dobu provádění Díla, a to nejvýše o stejný počet dnů, na které byly práce pozastaveny. Za každý započatý den, ve kterém jsou práce z tohoto důvodu pozastaveny, je KS - program oprávněn účtovat Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z doposud neuhrazené části celkové dohodnuté ceny a to až do výše 10% z takové ceny.
6. V případě prodloužení, při provádění Díla způsobeného výlučně KS - program smluvní strany sjednávají smluvní pokutu za každý započatý den prodloužení ve výši 0,05% z ceny nesplněné implementační etapy, a to až do výše 10% z takové ceny. V případě prodloužení při plnění věcného závazku delšího než-li jeden (1) kalendářní měsíc, zaviněného prokazatelně a výlučně KS-program, může Objednatel požadovat slevu až do výše poloviny ceny příslušné komponenty, jejíž termín realizace je zpožděn, či odstoupit od smlouvy.
7. Pro každý případ porušení povinnosti ochrany důvěrných informací (článek XIV. Všeobecných obchodních podmínek) se stanovuje smluvní pokuta ve výši pět set tisíc (500 000) Kč.
8. Během doby trvání platnosti této smlouvy a po dobu tří (3) let po jejím ukončení, se Objednatel i KS - program zavazují, že nebudou využívat zaměstnance druhé smluvní strany pro sebe, nabízet služby zaměstnance druhé strany svým jménem třetí straně a ani neosloví zaměstnance druhé strany s takovou nabídkou. Porušení tohoto závazku opravňuje každou ze stran zaplatit druhé straně smluvní pokutu ve výši 500 000 Kč.
9. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty nebo úroků z prodlení, jejich vyúčtováním nebo zaplacením není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody v rozsahu stanoveném smlouvou případně zákonem.
10. Smluvní pokuta je splatná do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.

## XX. Řešení sporů

1. Objednatel i KS - program se zavazují vyvinout maximální úsilí ke smírnému odstranění a vyřešení sporů, a to zejména prostřednictvím oprávněných osob, vedoucích projektu nebo statutárních orgánů.
2. V případě, že Objednatel a KS - program nedosáhnou smírného řešení, má každá ze stran právo předložit spor sjednanému rozhodčímu soudu. Všechny spory vznikající ze smluvního vztahu odkazujícího na tyto obchodní podmínky a v souvislosti s ním, budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR v Praze podle jeho Řádu a Pravidel třemi rozhodci.

## XXI. Odstoupení od smlouvy

1. V případě podstatného porušení závazku vyplývajícího ze smlouvy, odkazující na tyto podmínky, budou mít

obě strany právo v souladu s Obchodním zákoníkem odstoupit od Smlouvy, a to prostřednictvím písemného odstoupení. Takové odstoupení bude platné a nabude účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně.

2. V případě zrušení smlouvy odstoupením je KS - program oprávněn vyúčtovat Objednateli náklady na částečné provedení Díla do okamžiku odstoupení od smlouvy ve výši poměrné části sjednané ceny Díla podle skutečně provedené části Díla a výkonů s tím spojených. Tyto náklady je Objednatel povinen uhradit.
3. Za podstatné porušení smlouvy ve smyslu § 345 obch. zák. strany považují zejména tyto případy:
  - \* KS - program neposkytne všechny nebo část svých služeb ani do třiceti (30) dnů po uplynutí smluvních lhůt;
  - KS - program po obdržení oznámení Objednatele o porušení smlouvy neopraví své chyby nebo nesplní důležitý závazek během třiceti (30) denní lhůty nebo delšího časového období písemně stanoveného Objednatelům;
  - KS - program opakovaně hrubým způsobem porušuje příslušné právní předpisy týkající se bezpečnosti při práci a protipožární ochrany nebo jedná způsobem, v jehož důsledku vznikají škody na majetku Objednatele a KS-program ani po upozornění nesjednal nápravu;
  - » Dílo má takovou vadu, která podstatným způsobem omezuje funkcionalitu díla, nejde-li o nepodstatnou vadu, která není důvodem pro nepřevzetí Díla a není-li odstraněna ani do třiceti (30) dnů od jejího zjištění;
  - Objednatel neuhradí KS-program celkovou cenu Díla bez ceny za technickou podporu ani po uplynutí třiceti (30) dnů po dni její splatnosti.

## XXII. Vymezení pojmů

**Akceptace** - je způsob převzetí předmětu plnění definovaný obecnými obchodními podmínkami.

**Akceptační kritéria** - je seznam funkcionalit APV písemně sjednaných mezi Objednatel a KS - program pro účely akceptace. Je uveden v příloze č. 2. smlouvy jako Specifikace programového vybavení. Pokud předmět plnění splňuje tyto akceptační kritéria, považuje se dílo za hotové. Akceptační kritéria navrhuje KS - program a schvaluje Objednatel jako nedílnou součást specifikace předmětu smlouvy.

**Aplicační programové vybavení (APV)** - je softwarové dílo, které je tvořeno produktem KS - program, programovými úpravami a konfigurací KS - program a případnými add-on moduly třetích stran.

**Dohledový provoz** - služba, kdy KS - program vykonává zvýšený dohled nad rutinním provozem systému a podporu uživatelů na místě u Objednatele ve sjednaném rozsahu

**Důvěrné informace** - jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace o KS-program a/nebo Objednateli, které nejsou ze zákona prokazatelně anebo smluvní stranou označeny jako veřejné.

Skutečnosti důvěrné povahy na straně KS-program se týkají zejména údajů o jeho cenové politice, zaměstnancích, finančních ukazatelích, metodice implementace, postupu implementace, všech produktech a službách, veškeré dokumentaci.

Skutečnosti důvěrné povahy na straně Objednatele se týkají zejména údajů o jeho zaměstnancích a jejich

osobních údajích, jejich odměňování, způsobech odměňování, pracovních postupech, prozatím nezveřejněných finančních ukazatelích apod.

**Etapa** - je část projektu ukončená převzetím všech výstupů podle smlouvy.

**HeipDESK** - je služba KS - program, která slouží k přijímání a evidenci všech požadavků na záruční opravy a služby podpory.

**Implementace** - je proces, při kterém se tvoří Informační systém pomocí instalace a přizpůsobování standardního Aplikačního programového vybavení specifickým potřebám organizace nebo její části, tvorba dokumentace a výškolení koncových uživatelů.

**Informační systém** - je hardware, Aplikační programové vybavení, technické příslušenství a dokumentace jednotně spravované a užívané pro potřeby jedné hospodářské organizace nebo její části.

**Klíčový uživatel** - je pracovník Objednatele, který zvláštním jmenováním získá právo a povinnost závazně definovat požadavky na Informační systém a požívá další práva a povinnosti v rámci projektu písemně definovaná.

**Koncový uživatel** - je pracovník Objednatele, který využívá služeb Informačního systému v rámci plnění svých pracovních povinností.

**Kontaktní osoby** - jsou pracovníci Objednatele, kteří jsou oprávněni převzít výsledky spolupráce v oblasti podpory systému.

**Statutární orgán na straně KS-program** - je pracovník KS-program pověřený zastupováním KS - program v otázkách plnění Smlouvy, přijímat závazky nad rámec smlouvy a schválit převzetí plnění.

**Statutární orgán na straně Objednatele** - je pracovník Objednatele pověřený zastupováním Objednatele v otázkách plnění Smlouvy, přijímat závazky nad rámec smlouvy a schválit převzetí plnění.

**Migrace dat** - je proces zahrnující přípravu, testování a přenos dat z jednoho informačního systému do jiného. Rozsah migrace dat, který se KS - program zavazuje provést v rámci plnění dle této dílčí smlouvy, vychází z dokumentu SPIS s tím, že Objednatel předá všechna data, která budou migrována v dohodnutém formátu a struktuře. Za kvalitu předaných dat odpovídá Objednatel. KS - program garantuje Objednateli, že provede dle této smlouvy převedení předaných dat do nového APV 2krát.

**Okolnost vylučující odpovědnost** - je překážka, která 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 vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve 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.

**Oprávněné osoby** - jsou zplnomocněné osoby Objednatele pro kontaktování systému HeipDESK.

**Produkty** - jsou všechna technologická zařízení, hardware, práva k užití software a spotřební zboží, které má KS - program instalovat, nebo poskytnout v průběhu plnění předmětu smlouvy.

**Projekt** - je skupina časově ohraničených činností, které vedou ke splnění předmětu plnění.

**Předmět plnění** - představují všechny produkty a služby, které mají být Objednatelem dodány nebo poskytnuty v průběhu plnění smlouvy, předmět plnění je vždy popsán návrhem systému nebo jinou specifikací.

**Rozvoj** - je pro účely smlouvy o podpoře činnost směřující ke zvýšení užité hodnoty informačního systému formou dodání dalších produktů a služeb.

**Rutinní provoz** - je využití Informačního systému, Aplikačního programového vybavení nebo některé dílčí části Objednatelem k účelu, který je pro Informační systém stanoven.

**Implementační deník** - o průběhu provádění díla povede KS-program Implementační deník, v němž bude dokumentován průběh provádění díla a všechny důležité okolnosti. V Implementačním deníku však nelze sjednávat změny smlouvy.

**Servis** - je pro účely smlouvy o podpoře činnost směřující k odstranění jakékoliv překážky v provozu informačního systému způsobené jinými okolnostmi než specifikovanými v bodě X.1.

- „Zásah“ znamená činnost pracovníků KS - program u Objednatele při řešení určitého provozního problému. Zásah začíná zahájením\* prací na odstranění určitého provozního problému a končí odstraněním daného provozního problému nebo jeho ukončením.

»„Konzultační hodinou“ se rozumí běžná i započatá hodina (60 minut) práce jednoho pracovníka KS - program v pracovní dny.

\* „Reakční doba“ je čas od záznamu provozního problému do HeipDESK systému do prokazatelného zahájení řešení problému, do oznámení návrhu řešení a případně do oznámení očekávané doby vyřešení problému.

**Smlouva** - představuje dohodu uzavřenou mezi Objednatelem a KS - program, podepsanou statutárními orgány obou smluvních stran včetně všech jejich dodatků, doplňků, příloh a všech dokumentů, na které se smlouva odkazuje a které jsou její nedělitelnou součástí. Smlouvou se rozumí také smlouva o systémové integraci a všechny další smlouvy, související se servisem a rozvojem informačního systému Objednatele.

**Specifikace** - je popis předmětu plnění do takového detailu, aby v následném řízení o splnění předmětu smlouvy nemohlo být pochyb, zda toto plnění proběhlo či nikoliv (sestavá většinou z Detailní specifikace implementace a Akceptačních kritérií).

**Standardní formulář** - je formulář, jehož vzor si smluvní strany prokazatelně předaly a slouží ke komunikaci Objednatele a KS - program v otázkách předmětu smlouvy.

**Studie proveditelnosti implementace systému (SPIS)** - popisuje zejména způsoby a postupy pokrytí požadavků Objednatele, na oblast zpracování mezd a řízení lidských zdrojů, za použití standardních funkcionalit APV. Dále obsahuje rozsah a popis specifických požadavků Objednatele na APV a způsobů jejich řešení pomocí zákaznických programových úprav APV, a to včetně jejich ceny. Obsahuje také postup a způsob převodu dat potřebných pro provoz APV, definice rozhraní na ostatní IS, technické podmínky implementace APV apod. Po akceptaci se SPIS automaticky stává dodatkem ke smlouvě. Případné změny a doplnění SPIS budou předmětem Změnového řízení, jehož výsledek bude upravovat rozsah požadavků a řešení.



**Systémová Integrace** - je koncepční a řídicí činnost potřebná k úplnému vytvoření Informačního systému, integrace jednotlivých komponent do funkčního celku, jeho uvedení do provozu a jeho provozu.

**Třetí strana** - je fyzická nebo právnická osoba, kterou není KS - program a/nebo Objednatel a která k nim nemá vztah jako ovládající osoba.

**Úroveň služeb podpory** - je konkrétní specifikace služeb podpory, jejich kvantity, kvality a podmínek, za kterých se KS - program zavazuje tyto služby poskytovat.

**Vada a chyba** - je ze strany KS - program způsobený rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou stanoveny v dokumentaci plnění nebo ve specifikaci.

Vadou se rozumí nedostatek programového vybavení znemožňující používání jakékoli jeho základní funkce. Vadou se rozumí také nesoulad programového vybavení s právním řádem České republiky ve spravovaných oblastech, zejména v oblasti mezd, zákonných odvodů sociálního a zdravotního pojištění, též v oblasti daňové.

Programové vybavení má vadu i tehdy, pokud je zatíženo právem třetí osoby. Vyplývá-li toto právo z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, má programové vybavení vady tehdy, pokud takové právo používá právní ochrany na území České republiky.

Provozní poruchou se rozumí stav, kdy Objednatel nemůže bez ohledu na to, zda objektivně nebo z důvodu na své straně, programové vybavení využívat k účelu, k němuž je určeno, a to z jiného důvodu než je vada programového vybavení.

**Vedouc! projektu** - je osoba smluvní strany pověřená věcně zajistit povinnosti strany dle smlouvy u dané smluvní strany.

**Výstup** - je výsledek plnění smlouvy KS - program, každá Fáze nebo Etapa může mít několik výstupů.

**Záruční doba** - je doba uvedená ve smlouvě, během které se KS - program zavazuje bezplatně odstraňovat vady.

**Změnové řízení** - je projednání a schválení změny ceny, termínů a věcného obsahu projektu na základě žádosti jedné ze stran.