



2018 10279

SMLOUVA O ÚDRŽBĚ A PODPOŘE ZÁKAZNICKÉHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU (ZIS IS-USYS®.NET)

č. 20170501/VP/SS

UTILITIES SYSTEMS a.s.

se sídlem Senovážné náměstí 978/23, Praha 1, PSČ 110 00

zastoupena a jednající [REDACTED]

IČO: 266 97 599

zaps. v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 7657

na straně jedné - dále jen „Zhotovitel“

a

VODÁRNA PLZEŇ a.s.

VODÁRNA PLZEŇ a.s.

Se sídlem v Plzni, Malostranská 143/2. PSČ 326 00

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 574

Zastoupená [REDACTED]

IČO: 252 05 625

*na straně druhé - dále jen „Objednatel“**obě dále též jen jako „Smluvní strany“*

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ust. § 1746, odst. 2 zákona č. 89/2012, Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“), dále uvedenou servisní smlouvu (o údržbě a podpoře počítačového programu) (dále jen „**Smlouva**“):

I. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1 Účel Servisní Smlouvy

- 1.1.1 Smluvní strany uzavřely Licenční smlouvu č. 20170501/VP/LS (dále jen „**Licenční smlouva**“), na základě které Objednatel nabyt licence k počítačovému programu ZIS is-USYS®.net (dále jen „**Program**“), přičemž specifikace Programu je uvedena v Licenční smlouvě a též Smlouvu o dílo č.

20170501/VP/SoD, na základě které Zhotovitel Objednateli instaluje Program k jeho užívání (dále jen „Smlouva o dílo“).

1.1.2 Účelem této Smlouvy je upravit vztahy mezi Zhotovitelem a Objednatelům při údržbě a podpoře Programu a níže uvedených podpůrných systémů tak, aby bylo zajištěno plynulé a bezproblémové fungování Programu u Objednatele.

1.2 Předmět Smlouvy

1.2.1 Zhotovitel se zavazuje, že bude za podmínek dále stanovených touto Smlouvou provádět činnosti uvedené v článku III. této Smlouvy (dále též jen „**Služby údržby a podpory**“), zejména udržovat a podporovat Program, udržovat a podporovat nejnovější verze programových modulů, autorizované reporty, filtry, dotazy a databázová metadata Programu, a to v rozsahu vždy podle aktuálního stavu dle Licenční smlouvy,

1.2.2 Objednatel se zavazuje za řádně a včas poskytnuté Služby údržby a podpory dle článku III. této Smlouvy řádně a včas zaplatit Zhotoviteli odměnu dle článku VI. této Smlouvy.

II. DEFINICE A POPIS DALŠÍCH POJMŮ A PODMÍNEK PRO SLUŽBY PODPORY A ÚDRŽBY

- 2.1. „*Konečný uživatel*“ je subjekt definovaný v Licenční smlouvě jako Nabyvatel, na který se vztahuje množstevní rozsah licence k Programu stanovený k určitému datu platnou a účinnou Licenční smlouvou, resp. jejími dodatky.
- 2.2. „*Uživatel*“ je každá oprávněná osoba, která má přístup k Programu v souladu s Licenční smlouvou a která využívá funkčnost Program dle dokumentace.
- 2.3. „*Klíčový uživatel*“ je Uživatel, určený Garantem, který komunikuje s Uživateli a je specialista na určitou funkční oblast ve využívání Programu.
- 2.4. „*Garant*“ je Uživatel, který odpovídá za příslušné procesy podporované v Programu.
- 2.5. „*Odhěrné a předávací místo*“ OM je místo odběru média. Celkový počet OM je dán vždy k určitému datu platnou a účinnou Licenční smlouvou, resp. jejími dodatky.
- 2.6. „*Pověřené osoby Objednatele*“ jsou osoby uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy; „*Pověřené osoby Zhotovitele*“ jsou osoby uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy.

Smluvní strany se zavazují změnu Pověřené osoby písemně oznámit druhé Smluvní straně, přičemž změna Pověřené osoby nabývá účinnosti dnem doručení tohoto písemného oznámení.

- 2.7. „*Pracovní den*“ nebo *Hodiny podpory*“ jsou definovány jako doba od 8:00 hod. do 16:00 hod. (místního času České republiky), od pondělka do pátku včetně, s výjimkou dnů pracovního volna, klidu a státních svátků České republiky.
- 2.8. „*formulář i-FPUZ*“, resp. jen „*i-FPUZ*“ je elektronický formulář potřeb uživatelů Programu. Zhotovitel se zavazuje zpřístupnit agendu evidence i-FPUZ všem Klíčovým Uživatelům a to dále definovaným způsobem. Jeden formulář i-FPUZ obsahuje vždy jen jeden požadavek na úpravu, opravu apod. (vždy jen jedno zadání)
- 2.9. „*Patch*“ je verze Programu nebo jeho části, která obsahuje specifickou úpravu funkce. Tuto verzi lze používat se zárukou Zhotovitele pouze pro provádění této upravené specifické funkce.
- 2.10. „*Release*“ je nová verze Programu nebo jeho části, kterou Zhotovitel vydává. Release verze je Zhotovitelem otestovaná jako celek a na tuto verzi se vztahují stejné záruky Zhotovitele, jako na původní verzi Programu. Release verze obsahuje veškeré předchozí Patch verze.
- 2.11. „*Report*“ je specifická šablona, uložená v souboru nebo v databázi. Tato šablona umožňuje na základě metadat Programu prostřednictvím nástroje ReportGenerátor nebo ReportDesigner, který je součástí Programu zobrazení požadovaných dat z databáze Programu s možností jejich tisku.
- 2.12. „*Filtr*“ je datová podmínka, uložená v seznamu dostupných filtrů v Programu, na základě které je možné zobrazit výběr dat z databáze Programu tak, jak to umožňuje Program.
- 2.13. „*Metadata*“ je systémový katalog, popisující strukturu databáze Programu a obsahující databázové rutiny Programu.
- 2.14. „*Vzdálený zásah z místa Zhotovitele v síti Objednatele*“ je zásah Zhotovitele v síti Objednatele prostřednictvím Vzdáleného připojení.
- 2.15. „*Vzdálené připojení*“ je připojení prostřednictvím VPN komunikace mezi sítěmi Objednatele a Zhotovitele na bázi internetového připojení. Vzdálené připojení slouží k zajištění plnění předmětu této Smlouvy Zhotovitelem. Objednatel se zavazuje na své náklady vzdálené připojení zajistit. Vzdálené připojení musí splňovat podmínky zabezpečené komunikace (např. šifrování, vazby na koncové body). Systém vzdáleného připojení bude jednotný pro všechny konečné uživatele. Na jednotném způsobu zabezpečené komunikace se Objednatel a Zhotovitel zavazují dohodnout

nejpozději do dvou kalendářních měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy. Minimální požadovaná rychlost linky je 1 Mbps. Standardní dostupnost vzdáleného připojení - linky je 7 dní v týdnu 24 hodin s nutností předchozího vyžádání zpřístupnění (realizace servisních zásahů Zhotovitele se tak automaticky prodlužuje o čas, který uplyne od žádosti Zhotovitele až po zpřístupnění vzdáleného připojení Objednatel). Objednatel se pokusí zajistit pro plnění předmětu této Smlouvy dostupnost vzdáleného připojení - linky pro Zhotovitele. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že veškeré časy a lhůty Zhotovitele k jakémukoli plnění dle této Smlouvy se vždy počítají až od okamžiku zpřístupnění vzdáleného připojení - linky pro Zhotovitele s tím, že po dobu, kdy nebude vzdálené připojení - linka pro Zhotovitele dostupné se veškeré lhůty a časy vztahující k plnění Zhotovitele dle této Smlouvy po tuto dobu staví.

2.15.1. Vzdálená připojení umožní přístup do produkčních i testovacích databází Programu Objednatele. Objednatel se zavazuje zajistit pro Zhotovitele přístup k databázovým serverům prostřednictvím terminálových služeb a to s takovými přístupovými právy, která dovolují efektivní správu SŘBD Oracle. Objednatel dále zpřístupní Zhotoviteli na vyžádání porty nezbytně nutné pro aktuální správu a provoz databázových serverů, na kterém bude naslouchat služba Oracle (listener) a služba Oracle Http Server (správa pomocí Enterprise Manager Console z prostředí webového prohlížeče, které musí být připojeno přes prostředí vzdáleného přístupu).

2.15.2. Vzdálená připojení umožní přístup pro správu Internetové aplikace. Internetová aplikace nebude umožňovat jiný přístup (zejména pak přístup ze sítě Internet), než přístup pomocí Vzdáleného připojení.

2.15.3. Objednatel se dále zavazuje zajistit Zhotoviteli prostřednictvím vzdáleného připojení možnost práce v terminálovém režimu na zařízení Objednatele. Na tomto zařízení se Objednatel zavazuje zpřístupnit terminálové služby pro prostředí Microsoft Windows pro minimálně dva klienty Zhotovitele. Tento terminálový přístup může být řešen například pomocí Windows Server Terminal Services, Remote Desktop nebo případně řešením Citrix. Dále se na tomto zařízení Objednatel zavazuje nainstalovat klienta databázového systému ORACLE a Zhotovitel se na tomto zařízení zavazuje nainstalovat klienta Programu. Na tomto zařízení bude možné instalovat dodatečné programové vybavení (klientské nástroje třetích stran pro správu databáze) výhradně na základě písemného souhlasu Objednatele. Zhotovitel se zavazuje umožnit objednateli práci i v 32bit režimu.

2.15.4. Pro správu Programu se Objednatel zavazuje prostřednictvím terminálových služeb zajistit Zhotoviteli přístup do nezbytných souborových systémů Objednatele, jimiž jsou odsouhlasené adresáře pro předávání modulů

Programu, reportů, souborů nastavení Programu, konfiguračních souborů Programu apod.

- 2.15.5. Objednatel se zavazuje zajistit pro Zhotovitele možnost přenosu souborů mezi Zhotovitelem a Objednatelem.
- 2.15.6. Objednatel se dále zavazuje poskytnout přístup na veškeré Aplikační servery (produkční i testovací, včetně AS dedikovaného pro zpracování internetových požadavků zákazníků) prostřednictvím terminálových služeb, a to ve třech režimech:
- 2.15.6.1. Prostřednictvím terminálových služeb, a to s minimálně takovými přístupovými právy, která dovolí instalaci a údržbu aplikací v IIS (včetně možnosti restartu služeb IIS) a konfiguraci .NET Frameworku
 - 2.15.6.2. Přístupem na souborový systém aplikačních serverů, a to minimálně s plným přístupem do složek, ve kterých jsou umístěny binární a konfigurační soubory nutné pro běh aplikace.
 - 2.15.6.3. Přístupem na definované porty aplikačních serverů, na kterých bude naslouchat serverová část Programu.
- 2.16. „*Ceník hodinových sazeb Zhotovitele*“ tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy.
- 2.17. „*Centrální telefonní číslo a centrální e-mailová adresa Zhotovitele*“ jsou uvedeny v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- 2.18. „*Systém ORACLE*“ – databázový systém, na jehož platformě funguje Program.
- 2.19. „*Aplikační server*“ – operační systém a jeho komponenty včetně nezbytných částí Programu, sloužící jako prostředník mezi Systémem ORACLE a klientskou částí Programu
- 2.20. „*Internetová aplikace*“ - operační systém a jeho komponenty včetně nezbytných částí Programu, sloužící pro zabezpečené připojení zákazníků k určeným datům
- 2.21. „*Vývojové kapacity*“ – jakákoliv činnost Zhotovitele, kterou provádí Programátor a/nebo programátor analytik. Tato činnost zahrnuje vývoj Programu, tvorbu reportů a šablon a servisní práce, které musí z důvodu odbornosti provádět Programátor.
- 2.22. Zhotovitel bere na vědomí a souhlasí s tím, že veškeré operace a činnosti, které bude Zhotovitel provádět na prostředích či technologiích Objednatele, mohou být Objednatelem monitorovány a zaznamenány.

III. SLUŽBY PODPORY A ÚDRŽBY PROGRAMU ČASOVÝ A OBSAHOVÝ POPIS

3.1. Definice vad Programu:

„Vady A“ jsou takové programové vady, které znemožňují celkové fungování provozu Programu u všech konečných uživatelů a/nebo znemožňují provádění stěžejních operací Programu v rámci jednotlivých organizačních jednotek Objednatele (příjem a párování plateb, vystavení faktur a generování záloh, export a import odečtových dávek)

„Vady B“ znemožňují řádné fungování určité funkce Programu u některého konečného uživatele

„Vady C“ ztěžují některou činnost u některého konečného uživatele a lze je definovaným způsobem obejít.

3.2. Lhůty k odstranění vad Programu Zhotovitelem

- 3.3. Zhotovitel neodpovídá za jakékoli opožděné poskytnutí nebo neposkytnutí jakékoli ze Služeb údržby a podpory uvedených v článku III. této Smlouvy, jestliže takové opoždění nebo neposkytnutí Služeb údržby a podpory uvedených v článku III. této Smlouvy bude zaviněno okolnostmi nebo příčinami vylučujícími odpovědnost Zhotovitele dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku a o této skutečnosti neprodleně informuje Objednatele.

¹⁾ za předpokladu funkčního vzdáleného přístupu Zhotovitele do sítě Konečného uživatele

3.4. Služba Hot-Line:

Služba slouží k poskytování rad a informací souvisejících s řádným provozem Programu:

- žádost o radu (navedení) v konkrétní činnosti v Programu nenalezenou nebo nepochopenou Uživatelem v dokumentaci k Programu
- potřeba rady pro práci s Programem

Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím níže uvedených osob. Služba je Zhotovitelem poskytována během Hodin podpory.

3.4.1. Forma vznesení požadavku Objednatelem k poskytnutí této služby:

- Formulářem i-FPUZ
- telefonicky na centrálním telefonním čísle Zhotovitele,
- službu využívají Klíčový uživatelé a Garanti

3.4.2. Forma realizace této služby Zhotovitelem:

- formulářem i-FPUZ kategorie H
- telefonicky,
- e-mailem,
- vzdáleným zásahem z místa Zhotovitele v síti Objednatele.

3.4.3. V případě požadavku na straně Objednatele k poskytnutí této služby mimo hodiny podpory, bude její poskytnutí účtováno zvlášť podle Ceníku hodinových sazeb Zhotovitele.

3.5. Služba Help Desk:

Služba slouží k řešení standardních požadavků souvisejících s řádným provozem Programu. Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím níže uvedených osob. Služba je poskytována během Hodin podpory.

3.5.1. Forma vznesení požadavku Objednatelem k poskytnutí této služby tj. zadání:

- Formulářem i-FPUZ kategorie H
- požaduje Klíčový uživatel popř. Garant.

3.6. Služba oprav chyb způsobených uživateli Programu a služby související s provozem Programu:

Služba slouží k zajištění odstranění chyb způsobených uživateli Programu jeho nevhodným užíváním. Služba dále slouží k řešení požadavku Objednatele souvisejícího s provozem Programu, jako je úprava dat, nastavení systému apod. Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím níže uvedených osob. Služba je poskytována v rámci Hodin podpory.

3.6.1. Forma vznesení požadavku Objednatelem k poskytnutí této služby tj. zadání:

- formulářem i-FPUZ kategorie S, P (kategorii upřesní Zhotovitel podle následujícího pravidla:
 - o i-FPUZ kategorie S – řeší konzultant a/nebo servisní pracovník Zhotovitele
 - o i-FPUZ kategorie P – řeší vývojový pracovník Zhotovitele
- nahlašuje Klíčový uživatel popř. Garant, přebírá k řešení Zhotovitel,
- služby poskytované Zhotovitelem jsou prováděny pouze na základě aktivovaných i-FPUZ, v případě nedostupnosti využití daného způsobu z důvodů na straně Zhotovitele, lze k nahlášení použít i e-mail.

3.6.2. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesnější a v takovém rozsahu, aby Zhotovitel byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do Formuláře i-FPUZ dle 3.6.1

3.6.3. Forma realizace této služby Zhotovitelem, tj. řešení:

- v místě sídla Objednatele nebo jiném místě určeném Objednatelem, není-li možné problém vyřešit vzdáleným zásahem
- vzdáleným zásahem Zhotovitele v síti Objednatele

3.6.4. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení budou zaznamenávány do příslušného i-FPUZ, stejně tak ukončení řešení Zhotovitelem a akceptace Objednatelem budou zaznamenány v příslušném i-FPUZ.

3.6.5. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení bude akceptace provedena navíc akceptačním protokolem v písemné podobě, který Zhotovitel doručí Objednateli (standardně probíhá akceptace každého zadání, resp. řešení přímo v agendě i-FPUZ). Tento protokol podepíše Pověřené osoby Objednatele a Zhotovitele. Pokud Objednatel bezdůvodně nepotvrdí nebo neodmítne písemný akceptační protokol do 5 pracovních dnů od jeho doručení, bude Zhotovitel považovat akceptační protokol za Objednatelem odsouhlasený a podepsaný.

3.6.6. Bude-li Objednatel požadovat tyto služby mimo Hodiny podpory, budou takové služby Objednateli účtovány zvlášť podle Ceníku hodinových sazeb zhotovitele.

3.7. Služba oprav programových a systémových vad Programu:

Služba slouží k zajištění odstranění programových a systémových vad Programu. Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím níže uvedených osob.

3.7.1. Forma vznesení požadavku Objednatelům k poskytnutí této služby oprav vad, tj. zadání:

- formulářem i-FPUZ kategorie A, B, nebo C dle typu vady
- nahlašuje Klíčový uživatel popř. Garant, přebírá k řešení Zhotovitel
- služby poskytované Zhotovitelem jsou prováděny pouze na základě aktivovaných i-FPUZ

3.7.2. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesnější a v takovém rozsahu, aby Zhotovitel byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře i-FPUZ dle 3.7.1.

3.7.3. Objednatel v rámci zadání odhadne stupeň závažnosti vady podle jednoho z typů vad uvedených shora v článku II. této Smlouvy a doručí zadání s odpovídajícím popisem Zhotoviteli.

3.7.4. Zhotovitel provede od převzetí zadání dle odst. 3.7.1. až 3.7.3. této Smlouvy zjištění příčiny problému a stanoví, zda se jedná o vadu Programu nebo o problém jiného rázu; o tomto závěru neprodleně zápisem do i-FPUZ informuje Pověřenou osobu Objednatele, a bude-li to možné, odhadne čas potřebný pro odstranění vady, resp. vyřešení problému. Zhotovitel zároveň zápisem do i-FPUZ potvrdí, resp. odmítne kategorizaci v zadání Objednatelům uvedeně vady.

3.7.5. V případě vady typu „A“ popř. i vady typu „B“ nebo hraničního problému (např. mezi různými systémy v rámci interface apod.) zavazuje se Objednatel, že pro potřeby zjištění příčiny vady nebo problému poskytne Zhotoviteli (na jeho výzvu) potřebnou součinnost pomocí příslušně kvalifikovaného svého zaměstnance či jiného pracovníka; takováto osoba bude spolupracovat se Zhotovitelem po celou dobu provádění analýzy (zjišťování příčin vady či problému).

3.7.6. Lhůty pro odstraňování výše uvedených vad počínají běžet až poté, co se Smluvní strany shodnou na kategorizaci vady dle odst. 3.7.4. této Smlouvy.

V případě, že se Smluvní strany na kategorizaci konkrétní vady neshodnou, počíná lhůta pro její odstranění běžet okamžikem fikce kategorizace vady dle odst. 3.7.13.

3.7.7. Forma realizace této služby Zhotovitelem (řešení) je:

- v místě sídla Objednatele nebo v místě sídla konečného uživatele (konečných uživatelů), není-li možné problém vyřešit vzdáleným zásahem
- vzdáleným zásahem Zhotovitele v síti Objednatele

3.7.8. Po provedení opravy nebo úpravy Programu se zavazuje Zhotovitel dodat Objednateli do ■ pracovních dnů:

- jakékoli nezbytné změny dokumentace Programu, pokud je pro řádné užití díla potřeba,
- na základě písemného protokolu Patch změněných modulů resp. funkcí, databázová metadata a reporty, pokyny pro správné užívání nových verzí Programu; předání bude provedeno v elektronické formě. Zhotovitel v rámci provedení opravy nebo úpravy Programu naimplementuje příslušní Patch do produkčního prostředí Objednatele.

3.7.9. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení jsou zaznamenávány do příslušného i-FPUZ, stejně tak ukončení řešení Zhotovitelem a jeho akceptace Objednatelem.

3.7.10. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení bude akceptace provedena navíc písemným akceptačním protokolem, který Zhotovitel doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřené osoby Objednatele a Zhotovitele. Pokud Objednatel bezdůvodně nepotvrdí nebo neodmítne akceptační protokol do ■ pracovních dnů od jeho doručení, bude Zhotovitel považovat akceptační protokol za Objednatelem odsouhlasený a podepsaný.

3.7.11. Termín započítání odstraňování vady může být změněn na základě písemné dohody mezi Objednatelem a Zhotovitelem, a to záznamem do i-FPUZ.

3.7.12. V případě kumulace vad, budou tyto odstraňovány postupně v pořadí jejich výskytu a hlášení Objednatelem a ve lhůtách dle odst. 3.2. této Smlouvy Pořadí odstraňování vad může být po dohodě Smluvních stran změněno na základě návrhu Objednatele.

3.7.13. V případě, že se Smluvní strany nedohodnou na kategorizaci vady dle ust. 3.7.4. této Smlouvy do ■ od nahlášení vady (počítáno v rámci Hodin údržby),

má se za to, že se jedná o vadu o kategorii níže, než uvedl Objednatel (dále jen „fíkce kategorizace vady“). Pro účely této Smlouvy se má za to, že Smluvní strany se na kategorizaci vady nedohodly, pokud Objednatel setrvá na jím uvedené kategorizaci vady i poté, co tato byla Zhotovitelem dle ust. 3.7.4. odmítnuta a Zhotovitel ji znovu odmítne.

3.8. Služba rozšíření Programu v rámci běžného vývoje Programu:

Služba slouží k zajištění průběžného zlepšení a rozšíření Programu o funkce a vylepšení Programu poskytované Zhotovitelem. Nové funkce jsou Zhotovitelem poskytovány ve formě nových Release. Současně s vydáním nových Release Zhotovitel Objednateli dodá:

- jakékoli nezbytné změny dokumentace
- na základě písemného protokolu změněné moduly resp. funkce Programu, databázová metadata a reporty, pokyny pro správné užívání nových verzí Programu (tzv. „Release notes“).

3.8.1.

[REDACTED]

3.8.2.

[REDACTED]

3.9. Služba rozšíření Programu o funkce požadované Objednatel:

Služba slouží k zajištění zlepšení a rozšíření Programu o funkce a vylepšení Programu poskytnuté Zhotovitelem na základě objednávky Objednatel. Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím níže uvedených osob.

3.9.1. Forma vznesení požadavku Objednatel k poskytnutí této služby (zadání):

- formulářem i-FPUZ kategorie D
- požadují Garanti. U náročnějších požadavků provede Zhotovitel zvlášť hrazenou analýzu, jejímž výstupem bude mimo jiné cena a termín realizace předmětného rozšíření Programu. Předpokládanou cenu zvlášť hrazené analýzy Zhotovitel sdělí Objednateli před jejím započítím. Dle ceny se Objednatel rozhodne, zda se analýza provede. Cenu a termín realizace předmětného rozšíření Programu je Zhotovitel povinen Objednateli vždy oznámit bez ohledu na rozsah

požadavku. Odsouhlasení ceny, termínu provedení a to zda bude požadavek realizován, oznámí Objednatel Zhotoviteli do 30 pracovních dnů ode dne obdržení analýzy Zhotovitele.

- Služby poskytované Zhotovitelem jsou prováděny pouze na základě aktivovaných i-FPUZ

3.9.2. Požadavky řešené v rámci této služby jsou tyto:

- Vyžádaný rozvoj Programu

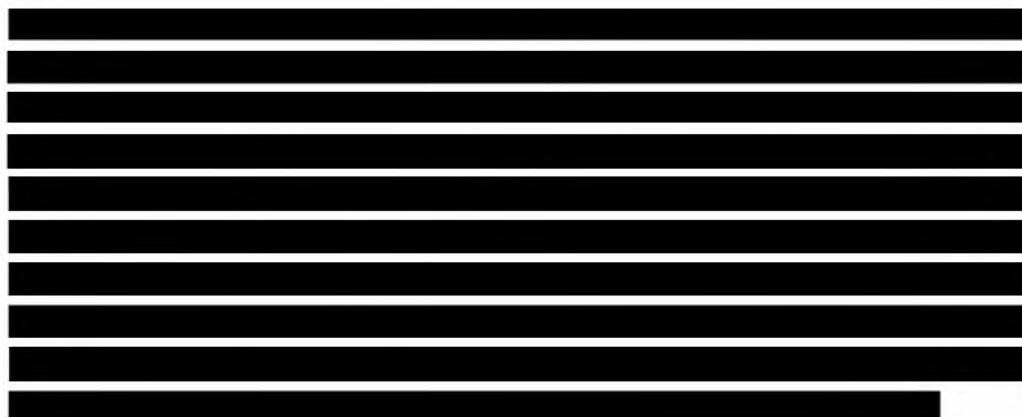
3.9.3. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nejpřesnější a v takovém rozsahu, aby Zhotovitel byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasnosti je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře i-FPUZ dle 3.9.1 této Smlouvy.

3.9.4. Zhotovitel zpracuje základní analýzu zadání a posoudí, zda tyto požadavky nejsou v rozporu s technickými principy Programu. Objednatel se zavazuje, že pro vyhotovení analýzy poskytne potřebnou součinnost a pro případ, že se bude jednat o rozsáhlou analýzu, zavazuje se Objednatel poskytnout Zhotoviteli své příslušně kvalifikované zaměstnance či jiné pracovníky. Tyto osoby budou spolupracovat dle potřeby se Zhotovitelem po celou dobu provádění analýzy.

3.9.5. Zadání (požadavek) bude řešen Zhotovitelem pro všechny konečné uživatele jednotnou formou, přičemž Objednatel se zavazuje zajistit, že uvedené zadání (požadavek) před jeho vznesením bude projednán se všemi jeho konečnými uživateli.

3.9.6. Zhotovitel provede po převzetí zadání dle odst. 3.9.1. a 3.9.2. této Smlouvy, na základě základní analýzy, odhad pracnosti

3.9.7.



3.9.8. Po provedení úpravy Programu podle shora uvedeného zadání dle ustanovení odst. 3.9.1. a 3.9.2. této Smlouvy, zavazuje se Zhotovitel dodat Objednateli do 10 pracovních dnů:

- jakékoli nezbytné změny dokumentace Programu,
 - na základě písemného protokolu Patch změněných modulů resp. funkcí, databázová metadata a reporty, pokyny pro správné užívání nových verzí; předání bude provedeno v elektronické formě.
- 3.9.9. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení se Smluvní strany zavazují zaznamenávat do příslušného i-FPUZ, stejně tak ukončení řešení Zhotovitelem a jeho akceptace Objednatelem.
- 3.9.10. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení, bude akceptace provedena navíc písemným akceptačním protokolem, který Zhotovitel doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřené osoby Objednatele a Zhotovitele. Pokud Objednatel bezdůvodně nepotvrdí nebo neodmítne písemný akceptační protokol do 5 pracovních dnů od jeho doručení, bude Zhotovitel považovat tento akceptační protokol za Objednatelem odsouhlasený a podepsaný.
- 3.9.11. V případě kumulace zadání dle ustanovení odst. 3.9.1 a 3.9.2. této Smlouvy, budou tato realizována postupně v pořadí a lhůtách dle dohody Smluvních stran, vyjádřených definováním priorit v příslušných FPUZ.

3.10. Služba rozšíření Programu o funkce vynucené změnou prostředí Objednatele:

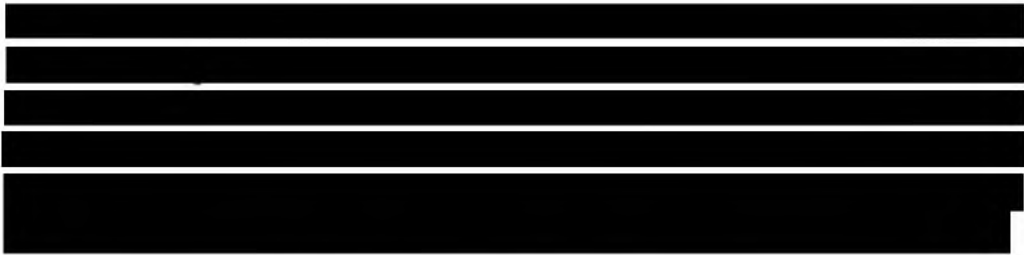
Služba slouží k zajištění provedení úprav Programu vynucených organizační nebo technickou změnou prostředí Objednatele. Tyto změny se týkají následujících oblastí:

- organizační změny Objednatele nebo změny související se změnami ve statutárních dokumentech nebo rozhodnutích orgánů Objednatele
- změny HW a/nebo SW prostředí Objednatele za předpokladu, že takové provozní úpravy Programu nebudou nijak limitovány technologickou proveditelností
- změny související s přechodem Objednatele k jinému provoznímu prostředí Programu, které jsou vyvolané změnou operačního systému nebo databáze za předpokladu, že takové provozní úpravy Programu nebudou nijak limitovány technologickou proveditelností.

3.10.1. Poskytnutí, resp. poskytování a realizace této služby se řídí analogicky ustanoveními odst. 3.9.1. až 3.9.11. této Smlouvy.

3.11. Služba rozšíření Programu o funkce vynucené změnou právních předpisů ČR:

Služba slouží k zajištění provedení úpravy Programu vynucené změnou právního předpisu ČR, publikované ve Sbírce zákonů ČR. Objednatel je oprávněn tuto službu užívat prostřednictvím níže uvedených osob.

- 3.11.1. Forma vznesení požadavku Objednatelům k poskytnutí této služby (zadání):
- formulářem i-FPUZ kategorie D
 - požadují Garanti
- 3.11.2. Objednatel je povinen provést zadání pro poskytnutí této služby pokud možno co nej přesnější a v takovém rozsahu, aby Zhotovitel byl schopen bez odkladu zadání řešit; v případě nejasností je Zhotovitel oprávněn požádat Objednatele o doplnění zadání příspěvkem do formuláře FPUZ dle 3.11.1 této Smlouvy.
- 3.11.3. 
- 3.11.4. Zhotovitel se zavazuje provést aktualizaci Programu dle odst. 3.10. této Smlouvy do 30 pracovních dní od zveřejnění příslušných předpisů ve Sbírce zákonů České republiky a předání písemného požadavku od Objednatele dle odst. 3.11.1. a 3.11.2. (lhůta počíná běžet od momentu, který nastane později), přičemž Zhotovitel si vyhrazuje právo tuto lhůtu prodloužit v takových případech, kdy změny Programu vynucené změnou právních předpisů ČR vyžadují prokazatelně delší dobu.
- 3.11.5. Po provedení opravy nebo úpravy Programu zavazuje se Zhotovitel dodat Objednateli do 10 pracovních dnů:
- jakékoli nezbytné změny dokumentace Programu, pokud je pro řádné užití díla potřeba,
 - na základě písemného protokolu Patch změněných modulů resp. funkcí, databázová metadata a reporty, pokyny pro správné užívání nových verzí Programu; předání bude provedeno v elektronické formě.
- 3.11.6. Veškeré relevantní informace, týkající se zadání a řešení jsou zaznamenávány do příslušného i-FPUZ, stejně tak ukončení řešení Zhotovitelem a jeho akceptace Objednatelům.
- 3.11.7. V případě většího rozsahu zadání, resp. řešení bude akceptace provedena navíc písemným akceptačním protokolem, který Zhotovitel doručí Objednateli. Tento protokol podepíše Pověřené osoby Objednatele a Zhotovitele. Pokud Objednatel bezdůvodně nepotvrdí nebo neodmítne písemný akceptační

protokol do 5 pracovních dnů od jeho doručení, bude Zhotovitel považovat tento akceptační protokol za objednatelům odsouhlasený a podepsaný.

3.11.8. V případě kumulace zadání dle odst. 3.11.1. a 3.11.2. této Smlouvy budou tato realizována postupně v pořadí a lhůtách dle dohody Smluvních stran.

3.12. Služba údržba a podpora systému ORACLE:

3.12.1. Zhotovitel pro realizaci níže popsaných služeb využije následující uživatelské účty a přístupy:

- Pro přístup k OS serveru systému ORACLE: název_domény\usys.prijmeni
- Pro přístup k databázi Programu a administraci systému ORACLE: usys_prijmeni
- Objednatel využije pro administraci systému ORACLE účet vp_prijmeni.
- Účet uživatele SYS a SYSTEM v systému ORACLE bude uchován v zalepené obálce v místě konečného uživatele.

3.12.2. Objednatel použije pro omezený přístup k datům (přístup pouze pro čtení) Programu účet zis_viewer.

3.12.3. Služby údržby a podpory systému ORACLE a produkční databáze Programu poskytované na dálku jsou:

- telefonické konzultace související s provozem a využíváním systému ORACLE (dále jen „Hot line ORACLE“), v případech, které neovlivňují chod systému ORACLE a Programu, budou řešeny po písemném dotazu konečného uživatele na pravidelných servisních návštěvách v místě konečného uživatele
- registrace problémů, požadavků nebo dotazů souvisejících s provozem systému ORACLE (dále jen „Help desk ORACLE“) poskytované telefonicky nebo elektronickou poštou.

3.12.4. Služby údržby a podpory systému ORACLE a produkční databáze Programu poskytované v místě konečného uživatele nebo prostřednictvím vzdáleného připojení jsou:

- pravidelná administrace serveru ORACLE
- pravidelné kontroly a nastavení serveru ORACLE
- změny konfigurace na základě písemného požadavku konečného uživatele

- administrace serveru ORACLE na základě písemných požadavků konečného uživatele
- optimalizace konfigurace systému ORACLE podle potřeb databáze Programu
- instalace oprav Oracle Patch a Critical Patch Update nutných k zajištění stability a bezpečnosti systému ORACLE a Programu po jejich testování a schválení zhotovitelem. Zhotovitel může být ve zpoždění s instalací oprav Critical Patch Update (resp. obsažených oprav Patch) z důvodu testování maximálně do vydání další verze opravy Critical Patch Update.
- sledování aktualizací OS serveru pro systém ORACLE nutných k zajištění stability a bezpečnosti tohoto OS a jejich testování a schválení zhotovitelem, včetně sledování aktualizací, které mají/by mohly mít negativní vliv na chod systému ORACLE nebo Programu a nesmí být tedy aplikovány. Zhotovitel má za povinnost vyvinout maximální úsilí pro odhalení takových aktualizací, které by mohly trvale či dočasně negativně ovlivnit instalaci a funkci systému ORACLE. V případě odhalení takové aktualizace má Zhotovitel za povinnost upozornit na tuto skutečnost Objednatele, a to nejpozději do 10 kalendářních dnů od uvolnění této aktualizace do systému Windows Update. Na všechny aktualizace, na které Zhotovitel neupozorní Objednatele nejpozději do 10 kalendářních dnů od jejich uvolnění do systému Windows Update, bude Objednatel nahlížet jako na Zhotovitelem schválené.
- tvorba a aktualizace zálohovacích skriptů produkční databáze Programu pro vytvoření záloh databáze Programu s důrazem na vytvoření skriptů tak, aby nebylo možné z jejich textové podoby získat údaje použitelné pro neoprávněný přístup k systému Oracle nebo databázi Programu. Pro zprovoznění zálohovacích skriptů s ohledem na jejich zabezpečení může být vyžadována zvláštní součinnost zhotovitele a objednatele. Tyto skripty, jejich fyzické uložení a fyzické uložení souborů tímto skriptem vytvářených záloh předá Zhotovitel Objednateli v předávacím protokolu. Za spouštění těchto skriptů a uložení vzniklých záloh na zálohovací médium odpovídá Objednatel.

3.12.5. Zhotovitel bude provádět pravidelné činnosti týkající se produkční databáze Programu a systému ORACLE v následujícím režimu a rozsahu. O provedených kontrolách a jejich výsledku bude pravidelně informován Objednatel. O všech provedených úpravách musí být vyhotoven písemný protokol.

- Denní činnosti:
 - Kontrola funkčnosti databáze Programu
 - Kontrola chybových hlášení systému ORACLE

- Provedení změn a úprav vyplývajících z výše uvedených kontrol
- Změny vyplývající z písemných požadavků objednatele, pokud nejsou v rozporu s funkčností databáze Programu a systému ORACLE

Týdenní činnosti

- Kontrola vytížení databáze Programu
- Provedení nutných změn a úprav vyplývajících z provedených kontrol
- Sledování aktualizací OS serveru pro systém ORACLE a vyhodnocení jejich aplikace ve vazbě na systém ORACLE

Měsíční činnosti

- Komplexní kontrola systému ORACLE
- Návrh změn a úprav nastavení databáze Programu a jejich realizace
- Sledování vydávání Oracle patch CPU, jejich testy a vyhodnocení

Roční činnosti

- Dvakrát ročně servisní návštěva za účelem revize HW a OS serveru pro systém ORACLE, případné změny konfigurace OS a databáze Programu

Aplikace oprav PATCH a Critical Patch Update

- Patche bude Zhotovitel implementovat podle jejich závažnosti a to prostřednictvím vzdáleného připojení nebo osobní návštěvy (v závislosti na technické proveditelnosti)

3.12.6. Zhotovitel musí na požádání přidělit Objednateli dostatečná oprávnění, která lze v budoucnosti požadovat pro zajištění přístupu pro čtení obsahu a struktury produkční databáze Programu, pokud to není v rozporu s Licenční smlouvou k Programu a jejími dodatky, uzavřenými mezi Objednatelem a Zhotovitelem.

3.12.7. Zhotovitel musí na požádání přidělit Objednateli dostatečná oprávnění, která lze v budoucnosti požadovat pro zajištění uspokojivého sledování a monitorování běhu a nastavení databáze Programu, a to včetně možnosti sledování prováděných změn v konfiguraci systému Oracle, v datech a ve strukturách databáze Programu prostřednictvím servisního a jiného, než aplikačního loginu, pokud takové sledování systém ORACLE poskytuje.

3.12.8. Možné dopady monitorování na výkon databáze Programu ošetří Zhotovitel nastavením systému ORACLE, pokud takové nastavení systém ORACLE poskytuje. Objednatel nese zodpovědnost za změnu výkonu systému ORACLE v závislosti na jím provedených změnách.

3.12.9. Zhotovitel je povinen provádět takové kontroly a nastavení systému ORACLE, které zajistí optimální běh databáze Programu a které zajistí bezpečné uložení dat v databázi Programu s cílem včas a řádně předcházet možným rizikům ztráty nebo poškození dat databáze Programu

3.12.10. Rozšířené služby údržby a podpory systému ORACLE poskytuje Zhotovitel v následujícím rozsahu :

- Objednatel má právo čtyřikrát ročně požadovat po Zhotoviteli provedení kontrolní obnovy dat z Objednatelem určené uložené zálohy databáze Programu uložené na zálohovacím médiu.
- Údržba a správa testovacího prostředí Objednatele z hlediska databáze Programu.
- Podle požadavku Objednatele provede Zhotovitel obnovu dat z Objednatelem určené zálohy databáze Programu uložené na zálohovacím médiu do Objednatelem určené instance za předpokladu, že je to technicky možné (velikost disků, vhodnost HW a OS serveru pro databázi Programu a systém ORACLE v rámci testovacího prostředí Objednatele).

3.12.11. V rámci služeb údržby a podpory systému ORACLE poskytne Zhotovitel dvě servisní návštěvy ročně u vybraných konečných uživatelů Objednatele podle harmonogramu schváleného oběma smluvními stranami.

3.12.12. Zhotovitel nebude bez svolení Objednatele provádět žádné změny nebo omezení v přístupových právech do databáze Programu ani systému ORACLE

3.12.13. Předmětem služby údržby a podpory systému ORACLE poskytované pro Konečného uživatele není zejména:

- Kontrola vytvoření záloh a jejich uložení na zálohovací medium
- Kontrola a funkčnost HW serveru a diskových polí pro systém ORACLE
- Kontrola a funkčnost síťové infrastruktury pro systém ORACLE
- Kontrola a funkčnost operačních systémů serverů pro systém ORACLE
- Opravy vad a chyb systému ORACLE způsobených Zhotovitelem neodsouhlaseným zásahem objednatele do systému ORACLE
- Opravy vad a chyb systému ORACLE způsobených nefunkčností (havárií) HW, OS pro systém ORACLE
- Provedení zásahů, které jsou v rozporu s funkčností Programu a licenční politikou firmy ORACLE.

3.12.14. Objednatel se zavazuje, že pro Zhotovitele zajistí v době servisních návštěv u konečného uživatele v souvislosti s výkonem služeb údržby a podpory systému ORACLE přístup k serveru, na němž je systém ORACLE nainstalován. Objednatel dále pro Zhotovitele zajistí přítomnost a spolupráci pověřené osoby Konečného uživatele a správce HW a OS pro systém ORACLE.

3.12.15. Objednatel se zavazuje, že pro Zhotovitele zajistí v souvislosti s výkonem služeb údržby a podpory systému ORACLE následující podmínky:

- Na serveru pro systém ORACLE je možné spuštění Oracle Enterprise Manager.
- Veškeré záruční i pozáruční opravy HW serveru pro systém ORACLE bude Objednatel provádět po dohodě se Zhotovitelem. Opravy podle závažnosti budou prováděny až po provedené záloze produkční databáze Programu.
- Změny HW serveru pro systém ORACLE jsou prováděny Objednatelem vždy až po odsouhlasení Zhotovitelem.

3.12.16. Obsah zálohy databáze Programu musí umožnit kompletní obnovu produkčního prostředí databáze Programu tak, aby bylo možné Program provozovat na jiném (odděleném) prostředí např. pro účely testování. Předmětem obnovitelnosti nejsou data a programy, které nebyly implementovány Zhotovitelem.

3.12.17. Objednatel bude mít tato oprávnění v produkční databázi Programu:

- Oprávnění jsou přidělena s klauzulí „WITH GRANT OPTION“
- přidělení dostatečných kvót v rámci tablespace (nesmí být v rozporu s funkcí produkční databáze Programu)
- přidělení rolí: „CONNECT“, „RESOURCE“, „EXP_FULL_DATABASE“
- přidělení práv: „CREATE MATERIALIZED VIEW“, „CREATE ROLE“, „CREATE USER“, „SELECT ANY DICTIONARY“, „SELECT ANY TABLE“.

3.13. Služba podpory aplikačního serveru:

3.13.1. Služba slouží k zajištění údržby a podpory všech aplikačních serverů instalovaných u Konečného uživatele.

3.13.2. Služby údržby a podpory operačního systému Aplikačního serveru zajišťuje Objednatel.

3.13.3. Služby údržby a podpory IIS poskytované Zhotovitelem pro Konečného uživatele jsou (prostřednictvím vzdáleného připojení):

- administrace IIS
- pravidelné kontroly a nastavení IIS

3.13.4. Služby údržby a podpory serverové části Programu:

- Konfigurace
- Aktualizace

3.14. Služba „Centrální správa“:

V rámci této služby nahrazuje Zhotovitel funkci klíčových uživatelů Objednatele. Reakční doba Zhotovitele při výkonu služby „Centrální správa“ je do 1 hod v rámci Hodin podpory od doby zadání požadavku Objednatele prostřednictvím iFPUZ. Reakční dobou se rozumí přijetí požadavku dle věty předchozí a sdělení Zhotovitele o předpokládané době výkonu požadavku nebo sdělení o jeho vykonání prostřednictvím iFPUZ.

IV. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

4.1. Tato Smlouva vstupuje v platnost dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a nabývá účinnosti dnem k 1.6., 2018.

4.2.

[REDACTED]

4.3. Smluvní strany jsou během Období oprávněny tuto Smlouvu vypovědět pouze na základě některého z výpovědních důvodů uvedených v odst. 4.3.1. nebo 4.3.2 této Smlouvy, přičemž výpověď je účinná dnem, kdy byla písemná výpověď obsahující některý z výpovědních důvodů uvedených v odst. 4.3.1. nebo 4.3.2. doručena druhé Smluvní straně.

4.3.1.

[REDACTED]

[REDACTED]

4.3.2. Nastane kterákoli z následujících událostí:

- [REDACTED]
- [REDACTED]

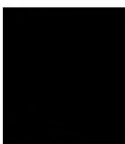
4.4. V případě, že kterákoli Smluvní strana tuto Smlouvu na základě odst. 4.2. nebo 4.3. této Smlouvy vypoví, je Zhotovitel povinen dokončit veškeré Služby údržby a podpory poskytované k poslednímu dni výpovědní lhůty, avšak pouze za předpokladu, že jsou za tyto Služby údržby a podpory zaplaceny příslušné poplatky dle článku VI. této Smlouvy.

4.5. Aniž by to bylo v rozporu s výše uvedenými ustanoveními, pozbývá tato Smlouva platnosti a účinnosti ke dni, ke kterému pozbývá platnosti a účinnosti Licenční smlouva, nebude-li nahrazena jinou obdobnou licenční smlouvou vztahující se k témuž Programu, uzavřenou mezi Objednatel a Zhotovitelem.

V. DALŠÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ÚDRŽBY A PODPORY

5.1. Objednatel se zavazuje neprovádět jakékoli úpravy (vytvoření nových objektů, rušení a změny objektů, změny formátů sloupců aj.) ve schématu metadata databáze Programu bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele. Na vytvoření nových objektů Programu Objednatel se nevztahují povinnosti Zhotovitele stanovené touto Smlouvou, a to ani v případě, že s nimi Zhotovitel vyslovil souhlas. Objednatel se dále zavazuje, že rovněž bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele nebude provádět dekompilaci Programu ani jeho částí, nebude je zpětně překládat do zdrojového kódu, nebude zpětně konstruovat zdrojový kód, Program nezmění ani jej neupraví, ani nedovolí, aby Program jako celek nebo jeho části byly změněny, modifikovány, kombinovány nebo začleněny do jiných programů bez předchozího souhlasu Zhotovitele. Dále se zavazuje nezasahovat bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele do dat Programu jiným způsobem než prostřednictvím Programu.

5.2. Objednatel se zavazuje, že bude-li přítomnost Zhotovitele v místě sídla Objednatele či u konečných uživatelů pro plnění povinností Zhotovitele vyplývajících mu z této Smlouvy nezbytná a bude včas vyžádána, zajistí Objednatel Zhotoviteli připojení na



síť Objednatele a poskytne Zhotoviteli další místa pro připojení stanic Zhotovitele na síť Objednatele a umožní Zhotoviteli odpovídající přístup do sítě a databáze související s Programem, jakož i další potřebné technické vybavení a podmínky nezbytné pro poskytnutí Služeb podpory a údržby. Tato povinnost Objednatele se vztahuje i na plnění poskytované Zhotovitelem na základě této Smlouvy i mimo Hodiny podpory.

- 5.3. Objednatel se zavazuje po včasné zaslání žádosti poskytnout Zhotoviteli přístup do všech nezbytných svých provozních místností a zajistí, aby pro tento účel a po dobu potřebnou ke splnění závazků Zhotovitele vyplývajících mu z této Smlouvy měl Zhotovitel po dobu nezbytnou k dispozici kvalifikovaný personál Objednatele. Tato povinnost Objednatele se vztahuje i na plnění poskytované Zhotovitelem i mimo Hodiny podpory.
- 5.4. Objednatel poskytne ke dni účinnosti této Smlouvy Zhotoviteli možnost vzdáleného připojení (včetně technických prostředků připojení) k Programu a databázového systému ORACLE v síti Objednatele včetně přístupu do databázi Programu a zavazuje se mu poskytnout veškerou nezbytnou pomoc, kterou může Zhotovitel v souvislosti se vzdáleným připojením v budoucnu požadovat.
- 5.5. Objednatel provede veškerá přiměřená preventivní opatření, aby v souladu s právními předpisy o ochraně zdraví a bezpečnosti při práci platné na území ČR zajistil zdraví a bezpečnost zaměstnanců či jiných pracovníků Zhotovitele po dobu, kdy se tyto budou zdržovat v místě sídla Objednatele či v místě sídla konečných uživatelů.
- 5.6. Objednatel provede takové systémové testy, které může Zhotovitel odůvodněně požadovat a pokud to bude potřebné pro realizaci Služeb údržby a podpory v rámci předmětu plnění dle této Smlouvy.
- 5.7. Objednatel bude udržovat na potřebných místech v souvislosti s plněním povinností dle této Smlouvy počítačové stanice a síť, uchová veškeré zálohy Programu, databázi souvisejících s Programem a souvisejících záznamů plně zabezpečeným způsobem odpovídajícím počítačové praxi. Objednatel se dále zavazuje udržovat ve svém informačním systému testovací prostředí pro ověřování dodaných řešení.
- 5.8. Zhotovitel se zavazuje učinit taková technická a organizační opatření, aby přístup do informačního systému Objednatele, který mu Objednatel umožní, nemohl být zneužit nepovolanými osobami nebo k činnostem přesahujícím plnění závazků z této Smlouvy vyplývajících.
- 5.9. Zhotovitel se zavazuje vést evidenci hlášených vad ve formě i-FPUZ, a na vyžádání Objednatele se zavazuje odsouhlasit s Objednatelem jejich stav.

- 5.10. Povinnost Zhotovitele poskytovat Služby údržby a podpory se nevztahuje na následující vymezené případy:
- 5.10.1. jakýkoli jiný SW než ke kterému byla Zhotovitelem Licenční smlouvou poskytnuta licence a který byl v souvislosti s Licenční smlouvou a v rámci této Smlouvy Zhotovitelem dodán a naimplementován, tedy jakýkoli jiný SW než je Program dle této Smlouvy, tedy ZIS is-USYS®.net;
 - 5.10.2. případy, kdy bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele byly v Programu a v instalaci databázového systému ORACLE nebo jakékoli jejich části provedeny jakékoli modifikace, změny nebo dodatky;
 - 5.10.3. případy, kdy užití či vývoj Programu a změny databázového systému ORACLE požadované Objednatelem zakládají porušení jakékoliv smlouvy uzavřené mezi Zhotovitelem a Objednatelem nebo zakládají porušení práv třetí strany;
 - 5.10.4. případy vad, kdy Objednatel neuvědomí Zhotovitele o jakékoli vadě Programu a databázového systému ORACLE okamžitě poté, co se Objednatel o této vadě prokazatelně dozví;
 - 5.10.5. případy, kdy Objednatel bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele přemístí Program nebo jakoukoli jeho část z místa instalace.
- 5.11. Zhotovitel není povinen v rámci ceny dle článku VI. odst. 6.1. této Smlouvy přezkoumávat jakékoli dotazy ani opravovat nefunkčnost či vady Programu způsobené zásahy, prováděnými mimo funkčnost modulů a reportů Programu Zhotovitelem předaných a autorizovaných, s výjimkou předem dohodnutých a Zhotovitelem písemně autorizovaných úprav, provedených a zaznamenaných Objednatelem.
- 5.12. Zhotovitel dále není povinen v rámci ceny dle článku VI. odst. 6.1. této Smlouvy přezkoumávat jakékoli dotazy ani opravovat nefunkčnost či vady Programu a databázového systému ORACLE způsobené jakoukoli Zhotovitelem nepovolenou změnou, modifikací či doplňky Programu a databázového systému ORACLE.
- 5.13. Zhotovitel není povinen v rámci ceny dle článku VI. odst. 6.1. této Smlouvy přezkoumávat jakékoli dotazy ani opravovat nefunkčnost či vady Programu v případech, kdy Objednatel použije technicky správné postupy a funkce Programu nesprávným způsobem.
- 5.14. V případě, že Zhotovitel na základě písemného požadavku Objednatele poskytne služby uvedené v odst. 5.10., 5.11., 5.12., 5.13. této Smlouvy, je Zhotovitel oprávněn Objednateli účtovat provedené práce dle Ceníku hodinových sazeb Zhotovitele. V případech dle odst. 5.10. až 5.13. této Smlouvy doručí Objednatel Zhotoviteli svůj

požadavek písemně. Zhotovitel je povinen požadavek Objednatele přezkoumat z hlediska jeho reálné proveditelnosti a sdělit Objednateli stanovisko. V případě, že se Zhotovitel rozhodne požadavek Objednatele provést, předá Objednateli odhad rozsahu prací, možné způsoby, termíny řešení a předpokládanou cenu za provedení požadavku.

- 5.15. Objednatel se zavazuje dodržet po celou dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy systémové požadavky zařízení, na kterém je Program provozován. Specifikace těchto parametrů je uvedena v Příloze č. 5 Změna těchto parametrů je možná jen na základě písemné dohody Smluvních stran.

VI. POPLATKY (CENA) ZA SLUŽBY ÚDRŽBY A PODPORY

- 6.1. Měsíční poplatek za Služby údržby a podpory uvedené v článku III. odst. 3.4., 3.5, 3.7, 3.8, 3.11, 3.12 a 3.13. této Smlouvy je dohodou Smluvních stran, stanoven takto:

██

Měsíční poplatek za Služby údržby a podpory uvedené v článku III. odst. 3.14. je dohodou Smluvních stran, stanoven takto:

██

. Tuto službu uvedenou v článku III. odst. 3.14. může Objednatel vypovědět kdykoliv bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta pro tuto službu uvedenou v článku III. odst. 3.14. činí 1 měsíc a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.

- 6.2. Poplatek dle článku VI. odst. 6.1. je vztažen k počtu ████████ OM a k datu účinnosti této Smlouvy.
- 6.3. V kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém nabyla tato Smlouva platnosti a účinnosti a každém dalším následujícím kalendářním roce je Zhotovitel oprávněn jednostranným písemným oznámením automaticky navýšit poplatek za Služby údržby a podpory o koeficient, který odpovídá míře inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem za rok, který tomuto zvýšení poplatku předcházel s účinností od prvního dne následujícího po doručení oznámení Objednateli. Zhotovitel je dále oprávněn jednostranným úkonem automaticky aktualizovat Ceník hodinových sazeb Zhotovitele o míru inflace a to vždy nejdříve k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícímu po dni zveřejnění koeficientu míry inflace ČSÚ, pokud se obě Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 6.4. Veškeré poplatky za Služby údržby a podpory a další ceny a platby splatné podle této Smlouvy jsou uváděny bez DPH, kterou Zhotovitel bude vyúčtovávat v takové výši a takovým způsobem, jak budou v příslušnou dobu určovat platné právní předpisy ČR.

skutečnost vliv na výši poplatku za Služby údržby a podpory dle odst. 6.1. této Smlouvy, který v takovém případě činí vždy minimálně [REDACTED] za měsíc.

- 6.9. Smluvní strany se dále dohodly, že každé rozšíření Programu a rozšíření měnicí funkčnost Programu navyšuje roční cenu za Služby údržby a podpory o [REDACTED] z pořizovací ceny takového rozšíření. Toto navýšení se automaticky připočítává k poplatku dle odst. 6.1. této Smlouvy shora, a to s účinností dnem akceptace takového rozšíření Programu Objednatel, tzn. dnem uvedeným v akceptačním protokolu (v každém akceptačním protokolu vyhotoveném dle příslušných ustanovení této Smlouvy bude uvedena úprava poplatků za Služby údržby a podpory, nová výše poplatku a datum účinnosti nové výše poplatku).

VII. OCHRANA DAT A INFORMACÍ

- 7.1. Smluvní strany nejsou oprávněny po dni podpisu této Smlouvy sdělit jakékoliv třetí osobě jakoukoliv informaci, učinit nebo vydat jakoukoliv zprávu nebo prohlášení ani učinit žádné jiné sdělení týkající se této Smlouvy, jejího obsahu a/nebo účelu, bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, s výjimkou případů, kdy taková informace, údaj, zpráva nebo prohlášení musí být poskytnuta v souladu s platnými právními předpisy příslušným orgánům státní správy.
- 7.2. Všechny informace a materiály, které si Smluvní strany vzájemně poskytnou při plnění účelu této Smlouvy, budou považovány Smluvními stranami a/nebo osobami pracujícími pro Smluvní strany, za důvěrné a za součást obchodního tajemství druhé Smluvní strany, a to ve smyslu a jako s takovými s nimi bude nakládáno. Smluvní strany a/nebo osoby pro Smluvní strany pracující nesdělí žádnou výše uvedenou informaci žádné třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Za informace, na které se vztahuje tento článek, bude považována jakákoliv informace získaná v průběhu činnosti Smluvních stran na základě této Smlouvy, kromě informací, které jsou prokazatelně dostupné široké veřejnosti v době podpisu této Smlouvy, nebo které se prokazatelně staly dostupnými široké veřejnosti jiným způsobem než prostřednictvím neoprávněného užití nebo neoprávněného prozrazení.
- 7.3. Ze strany Objednatele se ustanovení odst. 7.1. a 7.2. této Smlouvy týká zejména informací o principech a vlastnostech, na kterých je založen Program, o pracovních postupech, datových modelech a know-how Zhotovitele, které nejsou Zhotovitelem zveřejněny. Ze strany Zhotovitele se ustanovení odst. 7.1. a 7.2. této Smlouvy týká zejména podmínek a postupů servisních prací, dat Objednatele a know-how Objednatele, které nejsou Objednatel zveřejněny.

- 7.4. Povinnost mlčenlivosti stanovená touto Smlouvou trvá bez ohledu na ukončení účinnosti nebo platnosti této Smlouvy.
- 7.5. Smluvní strany se zavazují, že v souvislosti s plněním podle této Smlouvy učiní taková opatření, aby byla zajištěna ochrana osobních údajů fyzických osob, podle ustanovení příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Tato povinnost trvá bez ohledu na ukončení účinnosti nebo platnosti této Smlouvy.

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Smluvní strany se zavazují vykonat veškeré úkony, jichž je podle této Smlouvy, právních předpisů či z jiného důvodu zapotřebí k tomu, aby došlo k plné realizaci transakcí předvídaných touto Smlouvou, a to i v případech, kdy to tato Smlouva výslovně nezmiňuje.
- 8.2. Veškerá písemná korespondence, jež má být dle této Smlouvy nebo v její souvislosti učiněna, bude činěna u obou Smluvních stran na adresu uvedenou jako jejich sídlo v záhlaví této Smlouvy (příp. na adresu nového sídla v souladu s platným zápisem v obchodním rejstříku či jiném registru, dojde-li v mezidobí po uzavření této Smlouvy ke změně sídla), a to buď osobním doručením, kurýrní službou, zásilkou, doporučenou listovní zásilkou.
- 8.3. Je-li některé z ustanovení této Smlouvy neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, je či bude neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné pouze toto ustanovení a nedotýká se to platnosti a vynutitelnosti ustanovení ostatních, pokud z povahy nebo obsahu anebo z okolností, pro něž bylo takovéto ustanovení vytvořeno, nevyplývá, že tuto část nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto „vadné“ ustanovení bezodkladně nahradit ustanovením bezvadným (bude-li to třeba), které v nejvyšší možné míře bude odpovídat obsahu a účelu vadného ustanovení.
- 8.4. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, a to zejména Občanským zákoníkem.
- 8.5. Smluvní strany se zavazují vyvinout veškeré úsilí k tomu, aby spory vzniklé této Smlouvy byly vyřízeny smírnou cestou. Nebude-li možné dosáhnout mezi Smluvními stranami smírného řešení, bude spor řešen věcně a místně příslušným soudem České republiky.

- 8.6. Veškeré změny, doplňky, a dodatky k této Smlouvě musí být učiněny písemnou formou a musí být podepsány Smluvními stranami, jinak jsou neplatné.
- 8.7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou identických stejnopisech v českém jazyce, přičemž každá Smluvní strana obdrží vyhotovení jednoho stejnopisu.
- 8.8. Smluvní strany tímto výslovně prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena na základě vážné a svobodné vůle, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, že Smlouva nebyla žádným způsobem vynucena či vynucována; dále prohlašují, že tuto Smlouvu před jejím podpisem pročetly, seznámily se s jejím obsahem a jejímu obsahu porozuměly, a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.
- 8.9. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškeré předchozí smlouvy se stejným předmětem uzavřené mezi Smluvními stranami.
- 8.10. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 8.11. Zhotovitel prohlašuje, že tato smlouva obsahuje obchodní tajemství, tj. skutečnosti konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné, které souvisí s jeho závodem a ohledně nichž zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení. Za obchodní tajemství označuje Zhotovitel níže uvedená ustanovení smlouvy:
- 8.11.1. Článek III. odst. 3.2. (lhůty k odstranění vad, výše smluvních pokut)
 - 8.11.2. Článek III. odst. 3.7.8. (lhůta dodání)
 - 8.11.3. Článek III. odst. 3.7.8. (lhůta dodání)
 - 8.11.4. Článek III. odst. 3.7.13. (lhůta pro dohodu pro kategorizaci vady)
 - 8.11.5. Článek III. odst. 3.8.1. (lhůta pro oznámení Release)
 - 8.11.6. Článek III. odst. 3.8.2. (lhůta pro ukončení podpory Release)
 - 8.11.7. Článek III. odst. 3.9.7. (rozsah hodin pracnosti)
 - 8.11.8. Článek III. odst. 3.11.3. (lhůta pro provedení analýzy)
 - 8.11.9. Článek IV. odst. 4.2. (délka Období a délka výpovědní lhůty)
 - 8.11.10. Článek IV. odst. 4.3.1. a 4.3.2. (lhůta pro napravení a nenapravení porušení Smlouvy)
 - 8.11.11. Článek VI. odst. 6.2. (počet OM)
 - 8.11.12. Článek VI. odst. 6.8. (vzoreček pro výpočet ceny za služby, počty OM a výše minimální ceny za měsíc)
 - 8.11.13. Článek VI. odst. 6.9. (procento navýšení roční ceny)
 - 8.11.14. Příloha č. 2 – Pověřené osoby Zhotovitele
 - 8.11.15. Příloha č. 3 – Ceník hodinových sazeb Zhotovitele

8.11.16. Příloha č. 5 - Systémové požadavky zařízení, na kterém je Program provozován

8.12. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 - Pověřené osoby Objednatele

Příloha č. 2 - Pověřené osoby Zhotovitele

Příloha č. 3 - Ceník hodinových sazeb Zhotovitele

Příloha č. 4 - Centrální telefonní číslo a centrální e-mailová adresa Zhotovitele

Příloha č. 5 - Systémové požadavky zařízení, na kterém je Program provozován

NÁSLEDUJE PODPISOVÁ STRANA:

V Praze dne

15.5.2018

V Plzni dne

16.5.2018



Příloha č. 1 - Pověřené osoby Objednatele

Pověřenými osobami Objednatele pro účely plnění této Smlouvy vždy statutární orgán nebo taková osoba, která je v pracovněprávním vztahu k Objednateli. Takovými osobami ke dni účinnosti této Smlouvy jsou:

VODÁRNA Plzeň, a.s.			
evidence měřidel			
klíčový uživatel	██████████	████████████████████	██████████
Garant	██████████ ██████████	████████████████████	██████████
odečty			
klíčový uživatel	██████████	████████████████████	██████████
Garant	██████████ ██████████	████████████████████	██████████
fakturace			
klíčový uživatel	██████████	████████████████████	██████████
Garant	██████████ ██████████	████████████████████	██████████
saldokonto			
klíčový uživatel	██████████	████████████████████	██████████
Garant	██████████ ██████████	████████████████████	██████████
Vymáhání pohledávek			
klíčový uživatel	██████████	████████████████████	██████████
Garant	██████████ ██████████	████████████████████	██████████
Podatelna			
klíčový uživatel	██████████	████████████████████	██████████
Garant	██████████	████████████████████	██████████
Smlouvy			
klíčový uživatel	██████████	████████████████████	██████████
Garant	██████████	████████████████████	██████████

	[REDACTED]		
Dispečink klíčový uživatel	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Garant	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Vyjádření – technická dokumentace klíčový uživatel	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Garant	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
IT podpora klíčový uživatel	[REDACTED]	[REDACTED]	
Garant	[REDACTED]	[REDACTED]	

Příloha č.2 - Pověřené osoby Zhotovitele

Pověřenými osobami Zhotovitele pro účely plnění této Smlouvy vždy statutární orgán nebo taková osoba, která je v pracovněprávním vztahu ke společnosti Zhotovitele. Takovými osobami ke dni účinnosti této Smlouvy jsou [REDACTED]

Příloha č. 3 - Ceník hodinových sazeb Zhotovitele pro rok 2018

P.č.	Činnost	Měrná jednotka	Cena/m.j.
■	██████████	██████████	██████████
■	████████████████████ ████████████████████	██████████	██████████
■	████████████████████	██████████	██████████
■	████████████████████	██████████	██████████
■	████████████████████ ████████████████████	██████████	██████████
6.	████████████████████ ████████████████████	██████████	██████████
7.	████████████████████	██████████	██████████
8.	████████████████████	██████████	██████████
9.	████████████████████	██████████	██████████
10.	████████████████████ ████████████████████ ██████████	██████████	██████████
11.	████████████████████	██████████	██████████
12.	████████████████████	██████████	██████████
13.	████████████████████ ████████████████████ ████████████████████		██████████

- U [redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

- [redacted]

P.č.	Činnost	Měrná jednotka	Cena/m.j.
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]



[REDACTED]

Příloha č. 4 - Centrální telefonní číslo a centrální e-mailová adresa Zhotovitele

Centrální telefonní číslo: [REDACTED]

Centrální e-mailová adresa Zhotovitele: [REDACTED]



**Příloha č. 5 – Technické podmínky pro ZIS is-USYS.net
Minimální systémové požadavky zařízení, na kterém je Program provozován)**

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



• [redacted] [redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

