



VP00320115

č. j.:

2018/10085

FR

pl.:

2x0

dř:

28.05.2018 8:40:39

Popron Systems s.r.o., Vodárna Plzeň a.s.
Smlouva o údržbě

Smlouva o údržbě

č. smlouvy Poskytovatele/registrace: SUPS012017 VP
č. smlouvy Nabyvatele: SU201705VP

Popron Systems s.r.o.

IČO: 61855162, DIČ: CZ61855162

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

Jejímiž jménem jedná: Martin Nováček, jednatel společnosti

Obchodní rejstřík vedený u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 31495

Bankovní spojení: ČSOB, a.s. Číslo účtu: 576729603, směrový kód banky 0300
dále jen „Poskytovatel“

a

VODÁRNA PLZEŇ a.s.

IČO: 25205625, DIČ: CZ25205625

Sídlo: Malostranská 143/2, 32600 68 Plzeň

Za kterou jedná: [redacted] na základě plné moci

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl B, vložka 574

Bankovní spojení: KB a.s, Číslo účtu: 6503311/0100

dále jen „Nabyvatel“

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Smluvní strany uzavřely dne 1.6.2018 Rámcovou smlouvu o dodávce, Informačního systému HELIOS Green č. smlouvy Nabyvatele RS201705VP, která stanoví podmínky jejich vzájemné spolupráce v rámci celého životního cyklu Informačního systému HELIOS Green a podmínky smluvních a jiných vztahů mezi Smluvními stranami vzniklých na základě uvedené Rámcové smlouvy.
- 1.2. Tato Smlouva o údržbě je uzavřena na základě Rámcové smlouvy uvedené v čl. 1.1 a je ve smyslu § 1727 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku smlouvou závislou na Rámcové smlouvě.
- 1.3. Práva a povinnosti Smluvních stran, jakož i jiné skutečnosti touto smlouvou neupravené, se řídí obecnou úpravou obsaženou v Rámcové smlouvě.
- 1.4. Současně tato Smlouva o údržbě vychází z již uzavřené Licenční smlouvy č. smlouvy nabyvatele [redacted] na jejichž základě se Poskytovatel zavázal poskytnout Nabyvateli Licenci (tj. oprávnění k výkonu práva užití) k Informačnímu systému. Tam, kde tato smlouva používá pojem Licenční smlouva, jedná se o Licenční smlouvu uvedenou v tomto ustanovení, ledaže z okolností vyplývá něco jiného.
- 1.5. Smluvní strany se dohodly, že v případě rozporu této smlouvy a Licenční smlouvy uvedené v předchozím odstavci, mají přednost ustanovení této smlouvy.

2. Předmět smlouvy

2.1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele po dobu účinnosti a za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat Nabyvateli následující služby:

- Služby spojené s údržbou HELIOS Green, získaného na základě Licenční smlouvy, případně Prováděcí smlouvy o vytvoření zakázkových vývoju uzavřených na základě Rámcové smlouvy – dále jen Údržba HELIOS Green.
- Služby spojené s podporou užívání HELIOS Green - dále jen Služby podpory.

2.2. Údržba HELIOS Green a Služby podpory HELIOS Green dle této smlouvy zahrnují ty moduly Informačního systému, které jsou předmětem již uzavřené Licenční smlouvy uvedené v odst. 1.4 této smlouvy, Trojdhody nebo Smluv o vytvoření zakázkových vývoju. Případné změny v Licenci Informačního systému, jako je např. navýšení počtu uživatelů, Dokupy a Dovývoje budou promítnuty i do ceny a rozsahu Údržby HELIOS Green a Služeb podpory a uvedou se formou dodatku k této smlouvě.

2.3. Předmětem této smlouvy ze strany Nabyvatele je za podmínek stanovených touto smlouvou závazek zaplatit za předmětnou činnost Poskytovatele dohodnutou cenu.

3. Údržba HELIOS Green

3.1. Údržba HELIOS Green zahrnuje zejména:

- a) Vyřešení Oprávněných reklamací licencí HELIOS Green formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Green, které jsou přílohou Rámcové smlouvy.
- b) Předávání Upgrade, Patchů, Hotpatchů a Quickbuildů prostřednictvím zveřejnění na Extranetu Asseco Solutions, Poskytovatele a partnerů Poskytovatele nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou nebo předáním prostřednictvím datových souborů na nosiči CD/DVD nebo stažením prostřednictvím k tomu určené aktualizací aplikace HELIOS Green Nabyvateli.
- c) Legislativní shoda licencí HELIOS Green spočívající v zajištění shody HELIOS Green s platnými, obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- d) Technologický upgrade HELIOS Green spočívající v zajišťování kompatibility HELIOS Green s aktuálně podporovanými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.

4. Služby podpory

4.1. Služby podpory jsou pro potřeby této smlouvy rozděleny na standardní a nadstandardní. Služby podpory jsou dále vymezeny formou, kterou je možné tuto službu poskytnout (viz odstavec 4.7 této smlouvy – Formy poskytování služeb). Tato forma je u každé služby uvedena výčtem v závorce.

4.2. Standardní Služby podpory užívání HELIOS Green zahrnují zejména:

- a) Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Nabyvateli při užívání HELIOS Green formou telefonické a e-mailové služby Hotline v souladu s Provozními

podmínkami HELIOS Green uvedenými v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy, smluvní strany sjednávají nad rámec provozních podmínek, že celkové trvání telefonického Hotline je kromě věcného vymezení problému omezeno na maximálně 15 minut.

- b) Administrativní vyřizování uplatněných reklamací chyb funkcionality HELIOS Green v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Green uvedenými v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy
- c) Odstraňování chyb parametrizace funkcionality HELIOS Green provedené Poskytovatelem (v nutných případech formou zásahu vzdáleným přístupem do IS HELIOS Green Nabyvatele, jinak formou telefonického hotline a formou osobní konzultace).
- d) Opravy dat v IS HELIOS Green Nabyvatele v případě, že byly způsobeny chybou funkcionality HELIOS Green. (v nutných případech formou zásahu vzdáleným přístupem do IS HELIOS Green Nabyvatele, jinak formou telefonického hotline a formou osobní konzultace).
- e) Předávání informací o změnách funkcionality HELIOS Green provedených v Informačním systému Nabyvatele cestou Upgrade, Aplikací Patche a Hotpatche, QuickBuildů a předáním Zakázkových dovývojů (formou předání nebo zveřejnění informací v elektronické podobě).
- f) Sběr požadavků Nabyvatele na rozvoj funkcionality HELIOS Green prostřednictvím Extranetu Poskytovatele a jejich předání k posouzení a k zapracování do dlouhodobého plánu vývoje Poskytovatele, pokud tyto požadavky budou v souladu s dlouhodobými záměry vývoje.

4.3. Standardní Služby podpory užívání HELIOS Green nezahrnují zejména:

- a) Odstraňování chyb parametrizace funkcionality HELIOS Green provedené Nabyvatelem, ledaže změna parametrizace byla provedena na písemnou žádost poskytovatele.
- b) Opravy dat v IS HELIOS Green Nabyvatele v případě, že byly způsobeny chováním Nabyvatele.
- c) Servis, správu, pořízení či Technickou shodu týkající se hardware a základního software (operační a síťový systém, MS SQL databáze apod.).
- d) Poskytování Služeb podpory užívání HELIOS Green nad rámec této smlouvy.
- e) Testování aplikovaných nových verzí a změn HELIOS Green v Testovacím či Produkčním prostředí Nabyvatele. Tímto není dotčena povinnost Poskytovatele provádět základní otestování funkčnosti ve svém prostředí.
- f) Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty Informačního systému Nabyvatele.

4.4. Služby uvedené v předchozím odstavci 4.3 je možné řešit nad rámec této smlouvy a to po předchozí dohodě a na základě objednávky či samostatné smlouvy a zaplacení dohodnuté ceny Nabyvatelem.

4.5. Nadstandardní Služby podpory jsou poskytovány Poskytovatelem v rámci ceny sjednané za tyto služby v rozsahu 0 hodin měsíčně nebo nad rámec sjednaného rozsahu na základě objednávky a ceníku HELIOS Green a jsou to:

- a) Rozšiřující školení uživatelů HELIOS Green Nabyvatele a konzultace k jednotlivým modulům (formou školení a formou osobní konzultace).

- b) Poradenská služba při rozvoji používání HELIOS Green (*formou školení a formou osobní konzultace*).
 - c) Procesní analýzy a optimalizovaný návrh logického modelu firemních procesů (*formou školení a formou osobní konzultace*).
 - d) Provedení základního upgrade HELIOS Green v rozsahu vymezeném v dokumentaci HELIOS Green (*formou osobní konzultace*).
 - e) Jakékoliv další služby, na kterých se Nabyvatel a Poskytovatel dohodnou.
- 4.6. Nevyčerpaný objem předplacených nadstandardních služeb dle odstavce 4.5 je nepřevoditelný do následujícího období/měsíce. Na tyto předplacené nadstandardní služby poskytuje Poskytovatel slevu 10 % z cen služeb dle platného ceníku. Minimální účtovaná doba jedné konzultace v sídle Nabyvatele je 8 hodin v celku. Cena zahrnuje i další provozní náklady dodavatele, jako jsou ubytování, stravování, čas strávený na cestě apod., související s realizací díla. Náklady cestovné = kilometrovné jsou řešeny paušální formou za plánovaný výjezd do sídla objednatele viz. **Příloha č. 4** Rámcové smlouvy.
- 4.7. Formy poskytování Služeb podpory užívání HELIOS Green:
- a) Extranet Poskytovatele (vyřizování PPG a IOU dle Provozních podmínek HELIOS Green)
 - b) Osobní konzultace (*v místě určeném Nabyvatelem i po telefonu*)
 - c) Telefonický a e-mailový hotline (*kontakty uvedené v příloze č. 2 Rámcové smlouvy a doplněné o kontakty uvedené v příloze č. 3 této smlouvy*)
 - d) Zásah Poskytovatele vzdáleným přístupem do IS HELIOS Green Nabyvatele
 - e) Odpověď na písemný elektronický dotaz
 - f) Školení uživatelů HELIOS Green Nabyvatele
 - g) Předání písemných podkladů v papírové nebo elektronické formě nebo ve formě elektronických souborů spolu s popisem jejich použití

5. Spolupráce smluvních stran

- 5.1. Obecná pravidla vzájemné součinnosti Smluvních stran jsou stanovena Rámcovou smlouvou.
- 5.2. Jména odpovědných osob Poskytovatele a Nabyvatele jsou uvedena v **Příloze č. 2** Rámcové smlouvy. V případě, že pro potřeby této smlouvy budou určeny jiné kontaktní osoby, uvedou se v příloze č.3 této smlouvy.
- 5.3. Podmínky zajištění garance funkčnosti Informačního systému a jeho záruky jsou stanoveny Rámcovou smlouvou.
- 5.4. Nabyvatel se zavazuje při uplatnění změn v HELIOS Green formou Upgrade, Patch, Hotpache nebo Quickbuild postupovat v souladu s Metodikou uplatnění změn v HELIOS Green do Produkčního prostředí uvedenou v Provozních podmínkách HELIOS Green, které jsou v **Příloze č. 3** Rámcové smlouvy.
- 5.5. Nabyvatel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Testovací prostředí, které bude využívat v souladu s Metodikou uplatnění změn v HELIOS Green, uvedenou v předchozím odstavci.

6. Funkčnost Informačního systému

- 6.1. Garance funkčnosti Informačního systému a podmínky pro jeho provozování, které musí Smluvní strany splňovat, jsou stanoveny Rámcovou smlouvou.
- 6.2. Postupy při poskytování služeb Údržby HELIOS Green a Služeb podpory, které jsou předmětem této smlouvy, jsou uvedeny v Provozních podmínkách HELIOS Green, které jsou uvedeny v **Příloze č. 3** Rámcové smlouvy.
- 6.3. Poskytovatel se zavazuje po obdržení nahlášení Chyby prováděné podle Provozních podmínek HELIOS Green zahájit práci na odstranění Chyby a odstranit Chybu ve lhůtách podle následující tabulky.

| Kategorie Chyby/ Problému | Lhůta pro zahájení prací na odstranění Chyby, posouzení problému | Lhůta pro odstranění Chyby |
|------------------------------|--|---|
| A | do 8 hodiny po nahlášení provozního problému | do 24 hodin po nahlášení provozního problému |
| B | do 72 hodin po obdržení „Hlášení o vzniku problému“ | do 5 pracovních dnů po obdržení „Hlášení o vzniku problému“ |
| C | do 5 pracovních dnů po obdržení „Hlášení o vzniku problému“ | do 3 měsíců, nejpozději v další verzi software |

- 6.4. Nabyvatel se zavazuje, že pro provoz HELIOS Green zajistí Správce IT (popř. externí poskytovatel IT služeb (outsourcing), který absolvuje všechna povinná školení, nutná k řádnému výkonu své práce. Popis práce Správce systému, jeho znalosti a povinná školení jsou uvedena v **Příloze č. 1** této smlouvy. Nabyvatel souhlasí, že tato povinnost je platná i při personální změně Správce systému a že každá nová osoba v roli Správce systému bude zaškolená výhradně absolvováním školení, které provádí za úplaty Poskytovatel nebo výrobce SW. Bez požadovaných povinných školení nemá Správce systému Nabyvatele možnost využívat služby Hotline.
- 6.5. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním chyby a bude-li takové prodlení způsobeno z důvodů stojících výhradně na straně Poskytovatele, je Nabyvatel oprávněn po Poskytovateli nárokovat smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční paušální ceny Údržby HELIOS Green dle odst. 7.1. této smlouvy, za každou pracovní hodinu, kdy došlo k prodlení Poskytovatele v případě chyby kategorie A, a 0,5% z měsíční paušální ceny Údržby HELIOS Green dle odst. 7.1. této smlouvy, za každý pracovní den, kdy došlo k prodlení Poskytovatele v případě chyby kategorie B. Maximálně však do výše ceny poskytovaných služeb dle odst. 7.1. Povinnost Poskytovatele uhradit takovou pokutu zaniká v případě, že prodlení s odstraněním chyby nezpůsobilo prokazatelné a vážné snížení komfortu užívání Informačního systému HELIOS Green. Nárok Nabyvatele na náhradu prokazatelné škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu, není ujednáním o smluvní pokutě dotčen.

strany se dohodly, že smlouvu k uveřejnění prostřednictvím registru smluv zašle správci registru Nabyvatel.

8.2. *Obchodní tajemství.* Poskytovatel prohlašuje, že obchodním tajemstvím je kapitola 7. Cena a platební podmínky, příloha č. 2 této smlouvy.

8.3. *Ochrana osobních údajů.* 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.

Práva a povinnosti smluvních stran související se zajištěním ochrany osobních údajů fyzických osob jsou upravena v samotné „Smlouvě o zpracování osobních údajů“ uzavřené ve smyslu ust. § 1727 zák.č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, současně s touto Smlouvou, tzn. tato Smlouva a „Smlouva o zpracování osobních údajů“ jsou účastníky z jejich účelu známého při jejich uzavření považovány za na sobě závislé.

8.4. Tato Smlouva o údržbě je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazykovém znění. Každá ze Smluvních stran obdrží vždy po jednom stejnopisu.

8.5. Přílohy, které jsou uvedeny v textu této smlouvy a na něž tato smlouva odkazuje, jsou její nedílnou součástí.

8.6. Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že veškerá ustanovení a podmínky této Smlouvy o údržbě byly mezi nimi dohodnuty svobodně, vážně a určitě a na důkaz toho připojují své podpisy:

Přílohy:

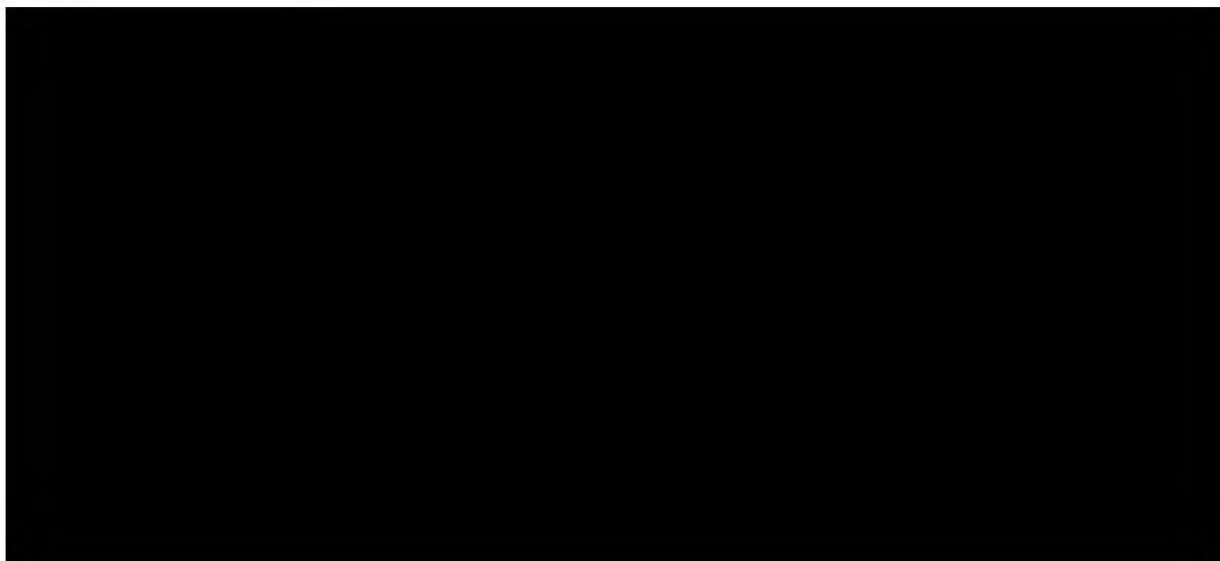
Příloha č. 1 – Popis role Správce IT

Příloha č. 2 – Ceník služeb HELIOS Green – cena údržby včetně detailního rozpisu čl. 7. v závislosti na odsouhlasených licencích z postoupení v rámci Trojdohody

Příloha č. 3 – Kontaktní osoby

V Praze dne 1.6.2018

V Plzni dne 1.6.2018



Příloha č. 1 – Popis role Správce IT

Správa IS HELIOS Green

Správce systému reaguje na funkční požadavky uživatelů. Zná IS HELIOS Green, nemusí nutně znát SQL server nebo TCP/IP protokol.

Prováděné operace:

- Zavádění nových uživatelů, jejich zařazování do kategorií
- Nastavování práv
- Údržba stromu kategorií
- Tvorba pořadačů a dynamických vztahů
- Tvorba permanentních filtrů
- Tvorba implicitních pohledů
- Tvorba integritních omezení – IOM
- Tvorba UDF
- Tvorba UDA
- Analýza a tvorba workflow procesů
- Správa replikací
- Importy dat (obecný import)
- Příprava vstupních dat pro importní skripty, importní funkce, datová rozhraní
- Tvorba složitějších filtrů a generátorových šablon podle požadavků uživatelů
- Tvorba tiskových šablon pomocí Infomakeru nebo Power Buideru podle požadavků uživatelů
- Běžná podpora uživatelů

Povinná školení IS HELIOS Green:

- Základní ovládání
- Správa systému 1
- Správa systému 2
- Workflow (pokud je na zakázce implementováno)

Komunikace s týmem HELIOS Green:

- Aplikační nebo Systémový hotline
- Hlášení pomocí procesu PPG IOU

Role správce HELIOS Green:

- administrátor
- musí mít přístup na Extranet Poskytovatele

Technická správa systému

Technický správce reaguje na infrastrukturní požadavky uživatelů IS HELIOS Green (výkon, bezpečnost, dostupnost). Musí znát IS HELIOS Green a systémové požadavky a na druhé straně musí znát technické aspekty týkající se HW/SW infrastruktury. Nemusí umět založit uživatele a nastavit mu práva (ale umí založit uživatele pro SQL autentizaci

a zařadit ho správně do db rolí, resp. udržuje loginy pro NT autentizaci) ani nastavit konfiguraci modulu účetnictví.

Prováděné operace:

- Aplikace patche, hotpatche na úrovni databáze i aplikace
- Sledování zatížení serveru a jeho srovnání s HW prostředky
- Dostatečná operační paměť
- Dostatek místa na disku
- Dostatečná rychlost disku (vzhledem k prováděným operacím)
- Dostatečná propustnost sítě
- Zajištění potřebných verzí základního SW (OS, SQL, Exchange, apod.) a aktuálních patchů potřebných pro běh systému (např. vzhledem k nárokům na provoz)
- Administrace SQL serveru
- Návrh a provoz infrastruktury pro obnovu dat (frekvence a typ backupů)
- Správa databází - počet a účel jednotlivých databází na SQL serveru
- Optimalizace nastavení SQL serveru vzhledem k běhu IS HELIOS Green a případných dalších systémů
- Administrace aplikačního serveru
- Konfigurace IIS
- Konfigurace aplikace IS HELIOS Green, konfigurační soubory
- Zajištění správného nastavení základního SW vzhledem k IS HELIOS Green (vlastnosti SQL serveru, ODBC profily, síťové protokoly atd.)

Povinná školení IS HELIOS Green:

- Základní ovládání
- Správa systému 1
- Správa systému 2

Komunikace s týmem HELIOS Green:

- Systémový hotline
- Hlášení pomoci procesu PPG, IOU

Role technického správce systému:

- administrátor
- musí mít přístup na Extranet Poskytovatele

Správa HW a základního SW

Správce HW/SW komunikuje pouze se Správcem systému a Technickým správcem. Nemusí znát IS HELIOS Green. Správce HW/SW se s koncovým uživatelem IS HELIOS Green nepotkává.

Prováděné operace:

- Zajištění provozu sítě (fyzické propojení počítačů a potřebná konfigurace)
- Instalace a upgrade základního SW serverů a stanic (aplikace service pack apod.).
- Instalace tenkého klienta systému HELIOS Green pro jednotlivé pracovní stanice

- Správa HW (např. změny HW konfigurace serverů i stanic)

Role správce HW/SW:

- uživatel

Příloha č. 3 – Kontaktní osoby

| Jméno | e-mail | Telefon |
|------------|------------|------------|
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |