

č. j.:  
2018/10044  
FR

VP00320114

pl: 1+2x16  
dz: 20 05 2018 A 37 40

201810305

**Popron Systems s.r.o., Vodárna Plzeň a.s.**  
Rámcová smlouva

## Rámcová smlouva

č. smlouvy Poskytovatele/registrace: RAPS012017 VP

č. smlouvy Nabyvatele: RS201705VP

### **Popron Systems s.r.o.**

IČO: 61855162, DIČ: CZ61855162

Sídlo: Praha 1, Jungmannova 30, PSČ 110 00

Jejímž jménem jedná: Martin Nováček, jednatel společnosti

Fakturační adresa: Praha 1, Jungmannova 30, PSČ 110 00

Doručovací adresa: [REDACTED]

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 Plzeň

Za kterou jedná: [REDACTED]

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. Preambule**

- 1.1. Poskytovatel vykonává práva k poskytování Podlicencí k informačnímu systému pod obchodním názvem Helios Green a zároveň je oprávněn poskytovat Podlicenci k těm částem Informačního systému Helios Green, které vyvinuly partnerské společnosti v rámci projektu HELIOS Open.
- 1.2. Nabyvatel má zájem za níže uvedených podmínek, získat ucelené řešení dodávky a podpory svých firemních procesů v rámci své podnikatelské činnosti, které bude budováno na platformě Informačního systému Helios Green.
- 1.3. Poskytovatel má zájem za níže uvedených podmínek takové řešení Nabyvateli poskytnout jako komplexní řešení, což zahrnuje analýzu vhodné realizace, Implementaci, poskytnutí Licencí a navazující podporu na platformě Informačního systému Helios Green a jeho partnerských řešení v rámci projektu HELIOS Open, případně systémovou integraci řešení třetích stran.
- 1.4. Smluvní strany se dohodly na rámcových podmínkách realizace tohoto Informačního systému takto:

## **2. Předmět smlouvy**

- 2.1. Předmětem plnění této Rámcové smlouvy ze strany Poskytovatele jsou dodávky software a služeb souvisejících s přípravou, realizací, uvedením do provozu a následným provozem a údržbou Informačního systému Helios Green (dále jen „Informační systém“). Jednotlivé dílčí dodávky budou smluvně zajištěny Prováděcími smlouvami v návaznosti a podle podmínek této Rámcové smlouvy. Prováděcí smlouvy a tato Rámcová smlouva jsou vůči sobě navzájem smlouvami závislými ve smyslu ust. 1727 NOZ. Prováděcí smlouva bude obsahovat ustanovení o závislosti na Rámcové smlouvě.

2.2. Předmětem plnění této Rámcové smlouvy ze strany Nabyvatele je poskytování náležitě součinnosti Poskytovateli a zaplacení dohodnutých cen podle Prováděcích smluv.

### 3. Definice pojmů

- 3.1. Pojmy s počátečním velkým písmenem uvedené v této Rámcové smlouvě mají svůj význam. Jejich obsah a výklad je uveden v **Příloze č. 1** této smlouvy, ledaže je v konkrétním případě uvedeno jinak.
- 3.2. Pojmy v Prováděcích smlouvách se použijí se stejným obsahem a výkladem, ledaže je v konkrétním případě stanoveno jinak.
- 3.3. V případě sporu o obsah či výklad pojmů užitých Smluvními stranami v jiných písemných či elektronických dokumentech, které souvisí s touto Rámcovou smlouvou či Prováděcími smlouvami, se definice pojmů uvedená v **Příloze č. 1** této smlouvy použije obdobně.
- 3.4. Názvy článků a nadpisy jednotlivých odstavců v této Rámcové smlouvě či v Prováděcích smlouvách jsou uvedeny pouze pro přehlednost a nemají žádný vliv na výklad pojmů a ustanovení.

### 4. Prováděcí smlouvy

- 4.1. Předmět plnění této Rámcové smlouvy bude realizován formou Prováděcích smluv, na kterých se Smluvní strany dohodnou a které se po podpisu oprávněnými zástupci Smluvních stran stanou nedílnou součástí této Rámcové smlouvy.
- 4.2. Jednotlivé Prováděcí smlouvy jsou reprezentovány zejména:
  - Licenční smlouvou č. [REDAKCE]
  - Implementační smlouvou,
  - Smlouvou o údržbě.
- 4.3. Nestanoví-li příslušná Prováděcí smlouva jinak, budou se práva a povinnosti Smluvních stran vznikat Prováděcí smlouvou řídit obecnou úpravou uvedenou v této Rámcové smlouvě.

### 5. Vzájemná součinnost

- 5.1. Smluvní strany jsou si vědomy skutečnosti, že pro splnění předmětu Rámcové smlouvy i Prováděcích smluv není dostačující bezvadné plnění povinností pouze jednou ze Smluvních stran. Proto se zavazují vyvinout veškeré úsilí k zajištění úplné spolupráce při plnění předmětu těchto uzavřených smluv.
- 5.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z Rámcové smlouvy i z Prováděcích smluv tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a k prodlení s plněním jednotlivých peněžních závazků.
- 5.3. Smluvní strany se zavazují informovat se o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění svých závazků vyplývajících z Rámcové smlouvy i z Prováděcích smluv. V této souvislosti si sdělí vzájemné kontakty (doručovací adresa, telefon, e-mail) a určí kontaktní osoby. Vzájemné kontakty pro tuto smlouvu jsou uvedeny v **Příloze č. 2** této smlouvy.
- 5.4. V případě, že Smluvní strana poruší stanovenou povinnost součinnosti po dobu delší než 14 Pracovních dnů, počítaných ode dne, kdy k tomu byla druhou Smluvní

stranou vyrozuměna, je druhá Smluvní strana oprávněna přerušit plnění svých povinností, které byly tímto neposkytnutím součinnosti dotčeny, a to až do okamžiku obnovení součinnosti. Stanovené lhůty a termíny pro plnění povinností se přiměřeně prodlouží, a to nejméně o dobu, po kterou došlo k jejich oprávněnému přerušení v souladu s tímto ustanovením.

- 5.5. Při plnění této Smlouvy, se Poskytovatel zavazuje striktně dodržovat platné právní předpisy zakazující uplácení veřejných činitelů a soukromých osob, protiprávní ovlivňování, praní špinavých peněz, které mohou zejména způsobit vyloučení z veřejných zakázek, zejména pak:
  - 5.5.1. zákon ČR č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění;
  - 5.5.2. zákon Spojených států o korupčních praktikách z roku 1977 („Foreign Corrupt Practices Act – FCPA, 1977“), který se vztahuje i na korupční jednání v zahraničí; zákon Spojeného Království o úplatkářství z roku 2010 (UK Bribery Act 2010), který se také vztahuje i na korupční jednání v zahraničí;
  - 5.5.3. Úmluvu OECD o boji proti podplácení zahraničních veřejných činitelů v mezinárodních podnikatelských transakcích ze dne 17. prosince 1997.
- 5.6. Poskytovatel se zavazuje zavést a provádět všechna nezbytná a přiměřená opatření k zabránění korupce.
- 5.7. Poskytovatel prohlašuje, že podle jeho vědomí, jeho zákonní zástupci (statutární orgány), ředitelé, zaměstnanci, a kdokoli, kdo byl pověřen poskytováním služeb pro Nabyvatele nebo jménem Nabyvatele na základě této Smlouvy není a nebude přímo či nepřímo nabízet, dávat, poskytovat, vyžadovat, ani přijímat peníze nebo jakékoliv jiné ocenitelné hodnoty nebo poskytovat jakékoliv výhody nebo dary osobě, společnosti nebo podniku, státnímu úředníkovi, zaměstnanci, politické straně či hnutí, politickému kandidátovi, osobě, která působí v legislativním, správním nebo soudním postavení jakéhokoli druhu (kteréhokoli státu), veřejné organizaci nebo státnímu podniku, úředníkovi veřejné mezinárodní organizace, za účelem ovlivňování takové osoby v rámci její funkce, nebo pro účely odměňování či vyvolávající nesprávné plnění příslušné funkce nebo činnosti jakoukoliv osobou za účelem získání nebo udržení podnikatelské příležitosti pro Nabyvatele nebo získání výhody pro podnikání pro Nabyvatele.
- 5.8. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit, aby ani žádný z jeho zákonných zástupců (statutárních orgánů), ředitelů, zaměstnanců, subdodavatelů a kdokoli, kdo provádí služby pro Nabyvatele nebo jménem Nabyvatele v rámci této Smlouvy nebyl veden jakoukoli vládou jako vyloučený, pozastavený, navržený pro pozastavení nebo vyloučení, nebo jinak nezpůsobilý pro účast ve veřejných zakázkách, koncesních řízeních a/nebo jiných veřejných nabídkách a/nebo výzvách k podávání nabídek inzerovaných ze strany Světové banky nebo jiné mezinárodní rozvojové banky.
- 5.9. Poskytovatel se zavazuje zachovat přiměřenou dobu po ukončení účinnosti této Smlouvy, přesnou podkladovou dokumentaci o jeho souladu s podmínkami stanovenými v této doložce.
- 5.10. Poskytovatel se zavazuje neprodleně oznámit Nabyvateli jakékoliv porušení jakéhokoliv ustanovení této doložky.

5.11. Pokud Nabyvatel upozorní Poskytovatele, že má oprávněné důvody domnívat se, že porušil jakékoliv ustanovení této doložky:

5.11.1. Nabyvatel je oprávněn pozastavit plnění této Smlouvy bez předchozího upozornění na tak dlouho, jak je dle mínění Nabyvatele nezbytné k vyšetření předmětného jednání, aniž by vznikla jakákoliv odpovědnost Nabyvatele za toto přerušení;

5.11.2. Poskytovatel je povinen přijmout veškerá potřebná opatření, aby zabránil ztrátě nebo zničení listinných důkazů vztahujících se k příslušnému jednání.

5.12. Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost uvedenou výše v této doložce:

5.12.1. Nabyvatel může okamžitě ukončit tuto Smlouvu odstoupením nebo výpovědí s okamžitou účinností a bez vzniku jakékoli odpovědnosti vůči Poskytovateli.

5.12.2. Poskytovatel se zavazuje, že odškodní Nabyvatele v maximálním možném rozsahu dle platných právních předpisů za jakékoliv ztráty, újmy, nebo výdaje, které Nabyvateli vzniknou z takového porušení.

## 6. Organizace projektu

6.1. Pro každý ucelený projekt Implementace a následného provozování Informačního systému na základě uzavřené Prováděcí smlouvy, vytvoří Smluvní strany Realizační tým.

6.2. Realizační tým je tvořen z různých rolí (Ředitel projektu, Projektový manažer, Konzultant specialista, Provozní programátor, Klíčový uživatel, Koncový uživatel, Analytik, apod.). Složení Realizačního týmu, jeho organizace, povinnosti a odpovědnost jednotlivých rolí je vždy stanovena v uzavřené Prováděcí smlouvě.

6.3. Smluvní strany se zavazují, že nebudou během Implementace bezdůvodně měnit osoby jmenované do Realizačního týmu, zejména Projektového manažera. Změni-li však některá ze Smluvních stran složení Realizačního týmu, je povinna neprodleně o tom písemně informovat druhou Smluvní stranu.

6.4. V rámci jednotlivých etap projektu Implementace, probíhá testování funkčnosti Informačního systému, na kterém se podílí obě Smluvní strany. Testování funkčnosti se skládá z Funkčních testů, Pilotního testu a Komplexního testu předávané části Informačního systému a je specifikováno vždy v jednotlivé Prováděcí smlouvě. Prováděcí smlouva stanoví souhrn kritérií testování a podmínek jeho hodnocení, zpravidla formou tzv. Testovacích případů tak, aby vždy byla prověřena funkčnost testovaného výsledku činnosti či služeb.

6.5. Předávání jednotlivých etap Prováděcích smluv je prováděno formou Akceptace. Podmínky Akceptace se stanovují pro každou konkrétní činnost a/nebo službu, či jejich dílčí část, poskytnutou Poskytovatelem Nabyvateli a jsou specifikovány vždy příslušné Prováděcí smlouvě.

## 7. Funkčnost Informačního systému

7.1. Poskytovatel garantuje funkčnost implementovaného Informačního systému, která odpovídá dodané dokumentaci k Informačnímu systému.

- 7.2. Nabyvatel se zavazuje, že pro řádný Rutinní provoz Informačního systému, uzavře po ukončení Implementace Informačního systému s Poskytovatelem Smlouvu o údržbě.
- 7.3. Změny legislativního prostředí (příslušných právních předpisů) rozhodné pro řádnou funkčnost Informačního systému se Poskytovatel zavazuje řešit v souladu s podmínkami stanovenými v příslušné Smlouvě o údržbě.
- 7.4. V případě zjištění nesouladu funkčnosti Informačního systému po ukončení jeho Implementace s dodanou Dokumentací či jiné jeho vady, za kterou poskytovatel odpovídá, je Poskytovatel povinen bezplatně opravit danou funkčnost implementovaného Informačního systému či odstranit jeho vadu dle čl. 4 Provozních podmínek Helios Green, které jsou **Přílohou č. 3**, této smlouvy a dále dle podmínek, které jsou sjednány ve Smlouvě o údržbě. V případě rozporu budou mít přednost ujednání obsažená v této Rámcové smlouvě a provozních podmínkách. Případné vady a chyby informačního systému po Akceptaci Implementace budou odstraňovány postupem stanoveným ve smlouvě o údržbě.
- 7.5. Poskytovatel poskytuje nabyvateli záruku za jakost v délce trvání 12 měsíců od Akceptace implementace podle této smlouvy. Po tuto dobu bude mít informační systém Helios funkční vlastnosti předvídané Projektem, Dokumentací, touto smlouvou a Implementační smlouvou, bude mít vlastnosti obvyklé a bude způsobilý k danému účelu. Změnami, dovoji a jinými úpravami systému HELIOS Green provedenými Poskytovatelem se souhlasem Nabyvatele během platnosti záruky, není záruka dotčena.
- 7.6. Nabyvatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli provedení změn či doplnění Informačního systému, a to zpravidla prostřednictvím Změny konfigurace, Aplikace zákaznického balíčku, Zakázkového dovoje, Požadavku apod.
- 7.7. Nabyvatel je povinen oznámit vady a chyby Informačního systému Poskytovateli bez zbytečného odkladu postupem a formou sjednaným ve Smlouvě o údržbě.
- 7.8. Pro oprávněné uplatnění odstraňování vad a chyb Informačního systému Smluvní strany sjednávají, že Nabyvatel je povinen:
- a) respektovat podmínky užití Informačního systému stanovené v Dokumentaci;
  - b) zajistit správu Informačního systému výhradně Správcem IT vyškoleným Poskytovatelem, výrobcem SW nebo některým z jím certifikovaných partnerů;
  - c) v případě zajištění správy Informačního systému Správcem IT se Nabyvatel zavazuje zajistit Správce IT s příslušnou kvalifikací, která je specifikována v Smlouvě o údržbě;
  - d) Nabyvatel zajistí, s cílem eliminovat vznik vad, aby byl Informační systém obsluhován pracovníky, kteří k tomu byli vyškoleni Poskytovatelem v rozsahu shodném s obsahem Analýzy požadavků, návrhu procesního modelu a Projektu;
  - e) provozovat Informační systém v hardwarovém a softwarovém prostředí, které splňuje aktuální doporučení Poskytovatele nebo výrobce licence. Tato doporučení musí být předána Nabyvateli v dostatečném předstihu;
  - f) zpracovat vnitřní metodické postupy pro používání Informačního systému a tyto postupy udržovat v souladu se skutečností a uplatňovat je při užívání Informačního systému;



- g) provádět pravidelné zálohování dat, jakož i jiná přiměřená bezpečnostní a kontrolní opatření s cílem v maximální míře eliminovat případná přerušení a výpadky chodu Informačního systému dle doporučení Poskytovatele nebo výrobce licence;
  - h) umožnit poskytovateli vzdálený přístup do Informačního systému pro řešení chyb a vad, pro jejichž analýzu a vyřešení vyžaduje Poskytovatel přístup k testovací aktuální kopii databáze i k ostré databázi pouze pro tyto účely.
- 7.9. Poskytovatel neručí za bezpečnost dat a neodpovídá za závady Informačního systému, které nevzniknou jeho zásahem nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Nabyvatele, pokud Poskytovatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.
- 7.10. Poskytovatel neodpovídá za vady, jestliže tyto byly způsobeny použitím informací předaných mu Nabyvatelem, pokud Poskytovatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.
- 7.11. Vady a chyby Informačního systému, které vzniknou z důvodů výhradně ležících na straně Nabyvatele, odstraní Poskytovatel v přiměřené či Smluvními stranami sjednané lhůtě na náklady Nabyvatele.

## **8. Práva duševního vlastnictví**

- 8.1. Licenci a práva k užívání Informačního systému poskytuje Poskytovatel Nabyvateli prostřednictvím Licenční smlouvy. Poskytovatel prohlašuje a zaručuje Nabyvateli, že vykonává veškerá majetková práva k Informačnímu systému zcela v souladu s Autorským zákonem a ust. § 2358 a násl. NOZ. Poskytovatel dále prohlašuje, že je oprávněn poskytovat Podlicenci k těm částem Informačního systému, k nimž náleží majetková práva třetích stran, a to na základě smluvních vztahů s těmito třetími stranami dle Autorského zákona.
- 8.2. Nestanoví-li příslušná Prováděcí smlouva výslovně jinak, má se zato, že Poskytovatel poskytl Nabyvateli také časově neomezeně nevýhradní právo k užití jakéhokoliv výsledku činností či služeb poskytnutých či učiněných Poskytovatelem na základě Rámcové smlouvy a/nebo Prováděcích smluv, které splňují znaky autorského díla či jiných předmětů chráněných právem k duševnímu nebo jinému průmyslovému vlastnictví, které Poskytovatel učinil či poskytl v rámci svých činností či služeb Nabyvateli v jeho prospěch.

## **9. Platební podmínky**

- 9.1. *Způsob provádění plateb.* Veškeré platby podle této Rámcové smlouvy nebo Prováděcích smluv se budou provádět bezhotovostním převodem na příslušné účty Poskytovatele.
- 9.2. *Splatnost.* Smluvní strany sjednávají splatnost faktur na 30 dní ode dne jejich doručení druhé Smluvní straně.
- 9.3. *Okamžik splnění peněžitého závazku.* V případě plnění peněžitého závazku podle této Rámcové smlouvy či Prováděcí smlouvy je takový závazek splněn okamžikem připsání příslušné platby na účet oprávněné Smluvní strany.

- 9.4. *Úrok z prodlení.* Pro případ prodlení s plněním peněžitého závazku podle této Rámcové smlouvy či příslušné Prováděcí smlouvy je stanoven úrok z prodlení ve výši 0,06 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 9.5. *Platby za dílčí plnění.* Platby za dílčí plnění se provedou na základě Akceptace příslušného plnění v souladu s uzavřenou Prováděcí smlouvou. Vyúčtování prostřednictvím faktur se provede na základě Akceptace příslušného uceleného plnění, nestanoví-li Prováděcí smlouva jinak.
- 9.6. *Pozastavení plnění v případě prodlení.* Poskytovatel je oprávněn pozastavit plnění svých smluvních povinností v případě, že Nabyvatel bude v prodlení s úhradou jakékoliv dlužné částky vůči Poskytovateli déle než 30 dní po lhůtě splatnosti. Na tuto skutečnost tj. na pozastavení plnění povinností je Poskytovatel povinen Nabyvatele písemně upozornit a poskytnout Nabyvateli lhůtu k nápravě v délce minimálně 10 dní. Poskytovatel je povinen plnění pozastavených povinností opětovně zahájit nejpozději do uplynutí 10 pracovních dnů ode dne úhrady dlužných částek (pro jejichž prodlení došlo k pozastavení) Nabyvatelem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Sjednané termíny plnění se přiměřeně prodlouží, a to o dobu prodlení, po kterou Poskytovatel v souladu s ujednáním tohoto ustanovení pozastavil plnění svých povinností plus 10 pracovních dnů.
- 9.7. *Další cenové podmínky.* Pokud v průběhu sjednané Implementace dojde prostřednictvím příslušného Změnového řízení k navýšení rozsahu prací nebo ke změně požadavků Nabyvatele, bude případný obchodní návrh Poskytovatele pro nově poskytované služby proveden v souladu s cenami dle Ceníku služeb uvedeného v příslušné uzavřené Prováděcí smlouvě. V souvislosti s tím Nabyvatel souhlasí s takto stanoveným navýšením ceny a zavazuje se k její úhradě.
- 9.8. *Míra inflace.* Poskytovatel je oprávněn jednou v průběhu každého kalendářního roku upravit ceny uvedené v Prováděcích smlouvách maximálně v rozsahu míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem. Ceny upravené Poskytovatelem podle tohoto článku budou platné počínaje měsícem, který následuje po měsíci, ve kterém byla jejich úprava písemně oznámena Nabyvateli. Ceny podle tohoto ustanovení lze poprvé uplatnit v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém Prováděcí smlouva nabyla účinnost.
- 9.9. *Smluvní pokuta.* V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním svých povinností řádně a včas uskutečnit dokončit jednotlivé dílčí plnění poskytovaných služeb a bude-li takové prodlení způsobeno z důvodů stojících výhradně na straně Poskytovatele, je Nabyvatel oprávněn po Poskytovateli nárokovat smluvní pokutu ve výši 0,3% z ceny jednotlivé dílčí části poskytovaných služeb za každý den takového prodlení. Maximálně však do výše ceny dílčích částí poskytovaných služeb. Povinnost Poskytovatele uhradit takovou pokutu zaniká v případě, že prodlení jednotlivé dílčí části poskytovaných služeb nezpůsobilo prodlení v zahájení rutinního provozu příslušné etapy. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Nabyvatele na náhradu prokazatelné škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu.
- 9.10. V případě, že správce daně rozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivý plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění (dále jen „ZDPH“) nebo Poskytovatel uvedl na daňovém dokladu sloužícím jako podklad pro bezhotovostní úhradu jiný bankovní účet, než zveřejněný správcem daně dle ustanovení § 98 ZDPH, je Nabyvatel oprávněn provést úhradu svého dluhu dle této smlouvy pouze ve výši částky základu daně bez DPH.

## 10. Oznámení a doručování

- 10.1. *Způsob a forma oznámení.* Veškeré projevy vůle, oznámení nebo jiná prohlášení, změny či ukončení této Rámcové smlouvy či uzavřených Prováděcích smluv mezi Smluvními stranami budou učiněny písemně a budou doručeny formou dopisu, osobně nebo prostřednictvím renomované kurýrní služby (např. DHL, UPS, FedEx) nebo prostřednictvím osoby poskytující služby na základě poštovní licence nebo prostřednictvím datové zprávy do datové schránky. V případě, kdy tato Rámcová smlouva a uzavřené Prováděcí smlouvy nebo příslušné právní předpisy nevyžadují písemnou formu, je možné použít datovou zprávu nebo e-mail.
- 10.2. *Doručování s předepsanými účinky.* V případě, kdy jsou účinky projevu vůle obsažené v dopise vázány na okamžik doručení adresátovi (zejména prohlášení o splnění podmínek, odstoupení od této Rámcové smlouvy či Prováděcí smlouvy apod.) a tato Rámcová smlouva, Prováděcí smlouva nebo příslušné právní předpisy vyžadují jeho písemnou formu, považuje se takový dopis za doručený v den, kdy adresát osobně potvrdí převzetí dopisu nebo v den, kdy adresát potvrdí přijetí kurýrní službě nebo držiteli poštovní licence nebo v den, kdy adresát odmítne takové přijetí či potvrzení učinit nebo 5. pracovní den poté, kdy byl dopis obsahující takový projev vůle uložen v souladu s právními předpisy u osoby poskytující služby na základě poštovní licence.
- 10.3. *Běžné doručování.* V případech, na které se nevztahuje čl. 10.2. (Doručování s předepsanými účinky) se bude za datum doručení projevu vůle, oznámení nebo prohlášení považovat den, kdy adresát potvrdí přijetí dopisu kurýrní službě nebo držiteli poštovní licence, pokud bylo doručováno dopisem nebo den, kdy adresát potvrdí (automaticky či osobně) doručení e-mailu odesílateli nebo datum odeslání faxu, bude-li úspěšné doručení faxu potvrzeno výpisem z odesílajícího faxu, pokud bylo doručováno faxem.
- 10.4. *Doručovací adresy.* Pokud Smluvní strana, která je adresátem, písemnou formou na adresu uvedenou v záhlaví této Rámcové smlouvy nebo uzavřené Prováděcí smlouvy neoznámí druhé Smluvní straně jinak, musí být veškerá komunikace, oznámení nebo prohlášení určená pro Smluvní stranu, která je adresátem, zaslána na příslušnou adresu, e-mail, k rukám určené kontaktní osoby podle **Přílohy č. 2** této smlouvy.
- 10.5. *Elektronická fakturace.* Nabyvatel souhlasí s použitím faktury v elektronické podobě ve smyslu § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění pouze za současného splnění těchto podmínek - elektronická faktura bude zaslána jako jedna příloha jedné emailové zprávy na emailovou adresu [redacted], elektronická faktura bude ve formátu PDF/A (Portable Document Format dle platné normy ISO) a maximální velikost emailové zprávy včetně přílohy nebude větší než 10MB.

## 11. Postoupení a započtení, přechod práv a povinností

- 11.1. *Postoupení.* Žádná ze Smluvních stran není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti z této Rámcové smlouvy či Prováděcí smlouvy na jinou třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, ledaže to tato Rámcová smlouva či příslušná Prováděcí smlouva výslovně připouští.
- 11.2. *Přechod práv a povinností.* Tato Rámcová smlouva jakož i každá z Prováděcích smluv je a bude závazná také pro právní nástupce Smluvních stran, přičemž každá ze Smluvních stran se zavazuje učinit veškeré kroky k tomu nezbytné. V případě



přechodu práv a povinností z této Rámcové smlouvy v důsledku úkonu kterékoli ze Smluvních stran (zejm. fúze, převod či vklad podniku nebo jeho části, převod majetku či jiné dispozice s majetkem), ručí Smluvní strana, jejíž práva a povinnosti takto přešla, za splnění přešlých závazků.

## 12. Důvěrnost informací

12.1. *Důvěrnost informací.* Žádná Smluvní strana nesmí sdělit nebo jinak zpřístupnit kterékoli třetí osobě, vyjma Klíčových obchodních partnerů, který mi se rozumí [REDAKCE] žádné informace o podmínkách, předmětu a plnění této Rámcové smlouvy či uzavřených Prováděcích smluv, ani žádné jiné informace o jednáních spojených s touto Rámcovou smlouvou, Prováděcími smlouvami nebo související s druhou Smluvní stranou, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, aniž by byl dán předchozí písemný souhlas dotčené Smluvní strany, s výjimkou těch informací, které Smluvní strany uveřejní na základě zákonem uložené povinnosti. Uvedené informace považují Smluvní strany za důvěrné a Smluvní strany se zavazují tuto důvěrnost v nejvyšší možné míře zachovávat. Výjimka z povinnosti zachovávat důvěrnost podle předchozí věty tohoto článku se dále vztahuje na informace sdělené:

- a. zaměstnancům, daňovým poradcům, účetním auditorům a jiným spolupracovníkům či subdodavatelům Smluvních stran vázaným obdobnými povinnostmi zachování důvěrnosti,
- b. zaměstnancům příslušných státních institucí a soudů, pokud zpřístupnění informací vyžadují právní předpisy nebo jsou jinak oprávněně požadovány,
- c. v případě, kdy již příslušná Smluvní strana informaci uveřejnila nebo informace již byla obecně známa, aniž by tím některá ze Smluvních stran porušila svoji povinnost,
- d. bankám financujícím Nabyvatele a/nebo Klíčového obchodního partnera,
- e. osobám, které jsou osobami spřízněnými se Smluvní stranou ve smyslu § 71 a násl. zák. č. 90/2012 Sb., pokud je takové sdělení nezbytné pro účely plnění povinností příslušné Smluvní strany vyplývajících z této Rámcové smlouvy a/nebo Prováděcí smlouvy,
- f. poskytovatelem svému vlastníkovvi, které má za povinnost sdělovat formou reportingu o chodu společnosti.

12.2. *Pokuta za porušení mlčenlivosti.* V případě, že některá ze Smluvních stran prokazatelně porušila závazek důvěrnosti mlčenlivosti dle tohoto článku, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých) s tím, že povinná Smluvní strana takovou smluvní pokutu uhradí nejpozději do 15 dnů od doručení písemné výzvy k úhradě. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody.

12.3. *Veřejná oznámení.* Jakékoli veřejné oznámení či prohlášení v souvislosti s touto Rámcovou smlouvou či Prováděcí smlouvou je možné pouze na základě předchozí písemné dohody obou Smluvních stran o obsahu a formě takového veřejného oznámení či prohlášení, s výjimkou případného tiskového prohlášení poskytujícího obecné informace o zahájení, průběhu či ukončení procesu Implementace Informačního systému u Nabyvatele, avšak vždy bez uvedení údajů o jakýchkoli platbách či částkách sjednané ceny.

12.4. *Reference.* Za podmínek stanovených v tomto článku a dále za podmínky, že tím nebudou dotčena práva a oprávněné zájmy Nabyvatele, dává Nabyvatel

Poskytovateli souhlas k tomu, aby Poskytovatel uváděl ve svých tiskových materiálech a při propagaci obchodní firmu Nabyvatele jako referenci.

- 12.5. *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.

### 13. Zákaz vzájemné konkurence

- 13.1. *Vzájemná konkurence.* Smluvní strany se zavazují, že po dobu plnění uzavřených smluv a následně po dobu dvou let ode dne Akceptace poslední z poskytnutých služeb nepovedou bez písemného souhlasu opačné strany žádná jednání s pracovníky Smluvní strany s cílem nabídnout jim zaměstnání, nebo jakoukoli jinou či obdobnou formu spolupráce. Jestliže dojde v důsledku nedodržení tohoto závazku ke škodě jedné ze Smluvních stran, má právo strana, která se bude cítit ve svých oprávněných zájmech poškozena, vyzvat opačnou stranu k jednání s cílem dosáhnout smírného mimosoudního narovnání.

- 13.2. *Porušení vzájemné konkurence.* Za každé jednotlivé prokázané porušení smluvní povinnosti obsažené v předchozím odstavci tj. v případě uzavření pracovní smlouvy, nebo jiné smlouvy, na základě které bude zaměstnanec kterýkoli ze Smluvních stran jako samostatná osoba poskytovat plnění ve prospěch opačné Smluvní strany, se sjednává smluvní pokuta ve výši 250.000,- Kč za každé jednotlivé prokázané porušení předmětné smluvní povinnosti. Smluvní pokuta je splatná na základě výzvy poškozené strany, a to ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení výzvy. Smluvní strany výslovně ujednávají, že smluvní pokutu lze uplatnit i po skončení smlouvy, a to v případě, že ve lhůtě do 2 let ode dne skončení smlouvy dojde k porušení povinnosti stanovené tímto článkem smlouvy kterýkoli ze Smluvních stran. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

### 14. Rozhodné právo a řešení sporů

- 14.1. *Rozhodné právo.* Tato Rámcová smlouva jakož i Prováděcí smlouvy se řídí a budou vykládány v souladu s právem České republiky s vyloučením kolizních norem, které by odkazovaly na užití cizího práva.

- 14.2. *Řešení sporů.* V případě jakéhokoli sporu mezi Smluvními stranami vzniklého v souvislosti s touto Rámcovou smlouvou či Prováděcí smlouvou se Smluvní strany zavazují vynaložit nejvyšší možné úsilí, které lze po nich spravedlivě požadovat, k dosažení smírného řešení na základě dohody Smluvních stran. Nedojde-li ke smírnému řešení, budou veškeré spory mezi Smluvními stranami vzniklé v souvislosti s touto Rámcovou smlouvou nebo uzavřenými Prováděcími smlouvami rozhodovány soudy České republiky.

## 15. Trvání a ukončení smlouvy

15.1. Tato Rámcová smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

15.2. Tato Rámcová smlouva může být z vůle Smluvních stran ukončena pouze následujícími způsoby:

- a. *Dohoda*: písemnou dohodou Smluvních stran o ukončení této Rámcové smlouvy a vypořádání vzájemných nároků z nich;
- b. *Odstoupení v případě porušení povinností*: odstoupením kterékoli ze Smluvních stran v případě podstatného porušení smluvních povinností z této Rámcové smlouvy druhou Smluvní stranou ve smyslu § 2001 a násl. občanského zákoníku; za podstatné porušení povinností Poskytovatelem se považuje zejména prodlení Poskytovatele s plněním kteréhokoliv jeho závazku podle Rámcové smlouvy po dobu delší než 30 kalendářních dnů, pokud důvody prodlení leží výhradně na straně Poskytovatele; za podstatné porušení povinností ze strany Nabyvatele se rozumí jeho prodlení s úhradou kteréhokoli finančního plnění nebo neposkytování součinnosti dle článku 5.4 této smlouvy po dobu delší než 30 kalendářních dnů od sjednaného okamžiku splatnosti nebo od písemného upozornění na neposkytování součinnosti; odstoupení je účinné ke dni, kdy bylo porušující Smluvní straně doručeno písemné oznámení o tomto odstoupení spolu s určitou a skutkově konkrétní identifikací porušení smluvní povinnosti;
- c. *Odstoupení v případě likvidace či úpadku*: odstoupením kterékoli Smluvní strany v případě, že druhá Smluvní strana byla zrušena s likvidací, a/nebo je zjevně v úpadku, byl na ni podán insolvenční návrh, který není zjevně šikanózní a vůči kterému se společnost soudně brání; či návrh na moratorium, a/nebo bylo vůči této Smluvní straně vydáno soudní rozhodnutí o způsobu řešení jejího úpadku; odstoupení je účinné ke dni, kdy bylo druhé Smluvní straně doručeno písemné oznámení o odstoupení z tohoto důvodu;

15.3. *Přetrvání platebních a sankčních nároků*. Ukončením Rámcové smlouvy není dotčen nárok na zaplacení plnění poskytnutého řádně a včas na základě Rámcové smlouvy a/nebo Prováděcí smlouvy, a to až do okamžiku ukončení. Ukončením Rámcové smlouvy dále nejsou dotčeny nároky na náhradu škody, na zaplacení smluvní pokuty a další sankční nároky, jako např. nárok na úrok z prodlení apod.

15.4. *Trvání a možnosti ukončení Prováděcích smluv*. Doba trvání každé z Prováděcích smluv je stanovena na dobu řádného plnění všech práv a povinností Smluvních stran v nich sjednaných, ledaže příslušná Prováděcí smlouva stanoví jinou dobu trvání. Nestanoví-li Prováděcí smlouva jinak, použijí se pro možnosti a následky jejího ukončení ustanovení tohoto článku.

## 16. Závěrečná ustanovení

16.1. *Platnost a účinnost*. Tato Rámcová smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. 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). Smluvní strany se dohodly, že smlouvu k uveřejnění prostřednictvím registru smluv zašle správci registru Nabyvatel.

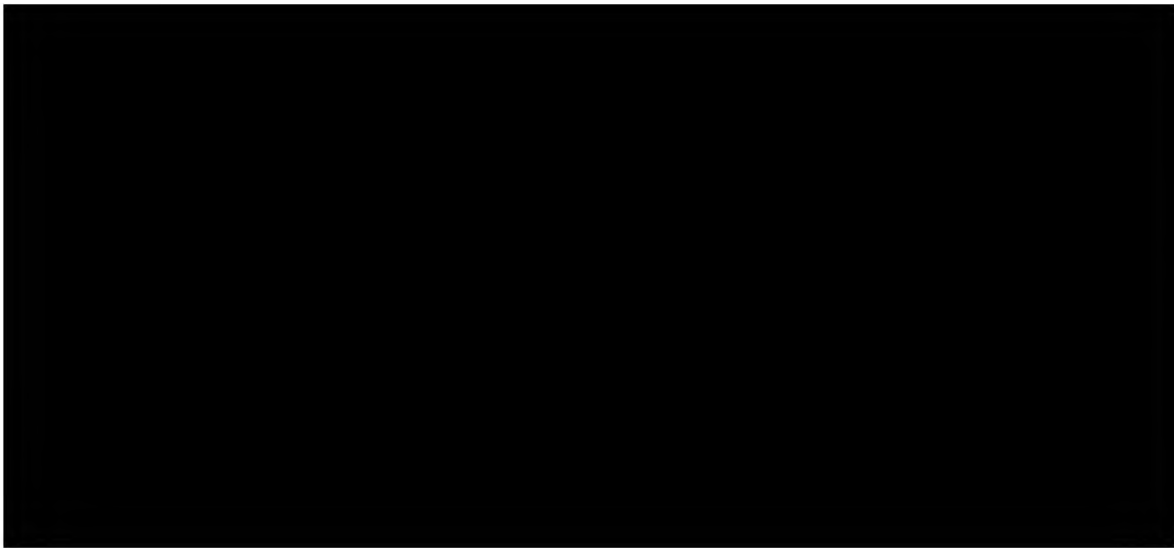
- 16.2. *Stejnopisy.* Tato Rámcová smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazykovém znění. Každá ze Smluvních stran obdrží vždy po jednom stejnopisu.
- 16.3. *Přílohy.* Přílohy, které jsou uvedeny v textu této Rámcové smlouvy a na něž tato Rámcová smlouva odkazuje, jsou její nedílnou součástí.
- 16.4. *Změny smlouvy.* Tuto Rámcovou smlouvu jako celek a/nebo kterékoli její ustanovení lze měnit pouze písemnými dodatky uzavřenými všemi Smluvními stranami. Dodatky musí být vzestupně číslovány a každý z nich musí ve svém úvodu obsahovat označení „Dodatek“ a specifikaci této Rámcové smlouvy. Toto ustanovení se uplatní obdobně pro případné změny Prováděcích smluv.
- 16.5. *Podpisy.* Obě Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že veškerá ustanovení a podmínky této Rámcové smlouvy byly mezi nimi dohodnuty svobodně, vážně a určitě a na důkaz toho připojují své podpisy.
- 16.6. *Obchodní tajemství.* Poskytovatel prohlašuje, že obchodním tajemstvím jsou ceníky a jednotlivé rozpady cen, obsažené v příloze č.4 této smlouvy.

**Přílohy:**

- Příloha č. 1 – Definice pojmů
- Příloha č. 2 – Vzájemné kontakty
- Příloha č. 3 – Provozní podmínky Helios Green
- Příloha č. 4 – Ceník služeb

V Praze dne 1.6.2018

V Plzni dne 1.6.2018





## Příloha č. 1 – Definice pojmů

**Asseco:** klíčový obchodní partner Poskytovatele, výrobce HELIOS Green, tvůrce HELIOS Green

**Akceptace:** postup, kterým Nabyvatel Poskytovateli odsouhlasí obsah a rozsah jím poskytnutých služeb či jejich části nebo kvalitu jinak specifikovaného předmětu akceptace. O Akceptaci Smluvní strany sepisují Akceptační protokol.

**Akceptační protokol:** dokument sepsaný Smluvními stranami, který zachycuje výsledek Akceptace a zpravidla také vyjádření Smluvních stran o hodnocení rozsahu a kvality předmětu Akceptace. Akceptační protokol je sepsán na základě předem dohodnutých podmínek předání, převzetí a Akceptace, včetně klasifikace závad, které jsou důvodem pro neakceptaci, a klasifikace závad, které vedou k Akceptaci s výhradou. Akceptační protokol vyjadřuje nepochybný souhlas smluvních stran s obsahem dokumentu nebo s rozsahem a kvalitou části provedených prací, tedy s předmětem Akceptace.

**Aktuální verze:** poslední platná verze, distribuovaná řádným mechanismem Poskytovatele; jedná se zpravidla o (i) Informační systém nebo některou z jeho částí anebo (ii) Dokumentaci. Verze se uvádí včetně verze tzv. Patche a HotPatche.

**Analýza požadavků:** dokument, který vychází z Definice projektu a dále ji rozvíjí zejména (i) v popisu uživatelských požadavků, včetně analýzy, co je standard použitého řešení, resp. odchylek od něj, (ii) základní popis procesů, včetně popisu odchylek od standardu a (iii) popis realizace odchylek od standardu použitého řešení, např. programové úpravy, nastavení, včetně způsobu a podmínek jejich provedení.

**Autorský zákon:** zákon České republiky č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

**Aplikace Hotpatche:** Poskytovatelem nebo výrobcem popsáný postup jehož provedením Poskytovatel nebo Nabyvatel aplikuje předané datové soubory Hotpatche do adresářů HELIOS Green, jejímž provedením Poskytovatel nebo Nabyvatel zajišťují zrychlenou aplikaci oprav nebo úprav do instalace Informačního systému u Nabyvatele.

**Aplikace Patche:** Poskytovatelem nebo výrobcem popsáný postup jehož provedením Poskytovatel nebo Nabyvatel zajišťují aplikaci oprav nebo úprav do instalace Informačního systému u Nabyvatele.

**Aplikace Upgrade:** Poskytovatelem nebo výrobcem popsáný postup jehož provedením Poskytovatel nebo Nabyvatel zajišťují aplikaci nové verze HELIOS Green do instalace HELIOS Green u Nabyvatele.

**Aplikace zákaznického balíčku:** obsahuje změnu nebo opravu funkcionality vytvořené pro Nabyvatele (jako jediného zákazníka), na základě jeho požadavku, podle jeho specifických podmínek a potřeb.

**Aktivní provoz:** užívání Informačního systému HELIOS Green implementovaného dle Licenční a Implementační smlouvy, a to v rozsahu Akceptované části Informačního systému HELIOS Green anebo v celém rozsahu dle Licenční a Implementační smlouvy Koncovými uživateli Nabyvatele. Aktivním provozem se také rozumí pořizování a účtování prvotních dokladů (Faktury, Banka, Pokladna, Majetek, Skladové pohyby, Mzdy a další typy prvotních dokladů v rozsahu Licenční smlouvy) Koncovými uživateli s následným vykazováním těchto dokladů či výstupů na těchto dokladech založených externím

subjektům, např. odběratelům, orgánům veřejné a státní správy a lokálním autoritám (Finanční úřad, Česká správa sociálního zabezpečení atd.) dle platné legislativy.

**Ceník:** aktuální ceník aplikačního software a služeb Poskytovatele

**Definice projektu:** základní dokument projektu, který je vytvořen za součinnosti Nabyvatele a Poskytovatele před zahájením nebo v rámci projektu, který obsahuje specifikaci rozsahu, cíle projektu a parametry potřebného HW vybavení a standardního SW potřebného k realizaci projektu.

**Dokumentace:** komplexní dokumentace Informačního systému vytvářená Poskytovatelem a/nebo výrobcem a poskytovaná v rámci licence k užívání Informačního systému v elektronické, případně listinné podobě.

**Dokup:** je Poskytovatelem přesně specifikovaný postup (dle dokumentu *Upgrade a dokup na stávající instalaci HELIOS Green*), jehož provedením s využitím Instalačního CD a Klíčového souboru Poskytovatel zavede do Informačního systému u Nabyvatele soubor funkcionality objednané a zaplacené Nabyvatelem.

**Dovývoje:** doplněný programový kód ze strany dodavatele do řešení produktu nebo (licence) produktu, na který se vztahuje následná Servisní podpora

**ERP:** *Enterprise Resources Planning.*

**Extranet:** informační internetový portál Poskytovatele pro registrované Zákazníky a Partnery Poskytovatele, tj. i pro Nabyvatele. Poskytuje nové verze, vč. dokumentace, informací o nových verzích Informačního systému *HELIOS Green* a další provozní agendy.

**Funkční test:** základní ověření funkčnosti Informačního systému z pohledu Poskytovatele, který provádějí konsultanti Poskytovatele. Na základě výsledků Funkčního testu jsou provedeny korekce v nastavení Informačního systému tak, aby funkčnost odpovídala specifikacím definovaným v Analýze požadavků.

**Harmonogram prací:** funkčně a věcně navazující a vzájemně provázaný sled činností, které musí být provedeny k řádnému, včasnému a úspěšnému provedení a dokončení projektu s návazností na fakturaci dílčích plnění,

**HELIOS Open:** síť autorizovaných smluvních partnerů pro poskytování vývojových, konzultačních, implementačních, servisních a integračních služeb se společným procesem odborné certifikace v rámci produktu *HELIOS Green*.

**HELIOS Green:** informační systém (úplný soubor počítačových programů) pro tzv. *Enterprise Resource Planning (ERP)* s obchodním názvem *HELIOS Green*, jehož výrobcem a vlastníkem práv k němu je Poskytovatel.

**HelpDesk:** souhrn nástrojů Poskytovatele určený mimo jiné pro komunikaci, výměnu dokumentů a další provozní agendy Poskytovatele pro registrované Zákazníky a Partnery (IOU, PPG, Elektronická pošta, Fax, Extranet).

**Hotline:** telefonická nebo mailová služba Poskytovatele pro Nabyvatele, zaměřená na řešení provozních problémů a pomoc při užívání informačního systému *HELIOS Green*.

**Hotpatch:** Patch vytvořený expresně v nutných případech opravy a úpravy konkrétní standardní funkcionality Informačního systému zahrnuté do něj Poskytovatelem. Hotpatch zahrnuje akutní cílené opravy funkcionality. Oprava zahrnutá do Hotpatche je zároveň zahrnuta do následujícího Patche. Hotpatch je uvolňován nepravidelně v závislosti na potřebě oprav.

**Chyba funkcionality:** chování Informačního systému nebo některé z jeho částí, které odporuje funkcionalitě deklarované Poskytovatelem v dokumentaci dodávané spolu

s Informačním systémem. Chyby se zpravidla klasifikují dle své závažnosti v rozmezí A - C; bližší pravidla, včetně definice testů a režimu odstraňování závad, stanoví příslušná Prováděcí smlouva.

**Implementace:** proces nasazení Informačního systému konkretizovaného na základě Projektové dokumentace a jeho uvedení do Rutinního užívání v rozsahu a krocích stanovenými Implementační smlouvou a jejími přílohami prostřednictvím provedení Implementačních služeb.

**Implementační metodika HELIOS Green:** Jedná se o souhrn pracovních postupů, pokynů a dokumentů určujících způsob poskytnutí implementačních služeb HELIOS Green jak v jednotlivých fázích projektu, tak i projektu jako celku, vedoucí k úspěšnému dokončení projektu. Jedná se zejména o Strukturu řízení projektu, Eskalační proceduru, dokumenty jednotlivých fází projektu a Formality projektu, Harmonogram prací, zápisy z jednání řídicích struktur projektu a implementačních týmů, změnové listy, předávací a akceptační protokoly. Je přílohou příslušné Prováděcí smlouvy.

**Implementační služby:** činnosti a služby směřující k nasazení Informačního systému u Nabyvatele či u Nabyvatelem určených subjektů a jeho uvedení do Rutinního užívání v rozsahu a krocích stanovenými Implementační smlouvou a jejími přílohami.

**Implementační smlouva:** prováděcí smlouva, jejíž předmět a účel je v ní vymezen

**Informační systém (IS):** Informační systém *HELIOS Green* a také jiné počítačové programy, které jsou součástí tohoto informačního systému anebo k němu funkčně náleží, a to případně včetně počítačových programů třetích stran. Dále všude v Rámcové smlouvě nebo Prováděcích smlouvách označován jako *HELIOS Green* nebo *IS HELIOS Green* nebo Informační systém.

**Informační zdroje:** zejména webové stránky Poskytovatele, partnerská sekce webových stránek Poskytovatele, wikipedie a znalostní databáze Poskytovatele, Extranet Poskytovatele, popř. další elektronické zdroje spravované Poskytovatelem.

**Instalační CD:** datový nosič, obsahující aktuální distribuovanou verzi souborů Informačního systému nutných k instalaci verze Informačního systému nebo k provedení Upgrade nebo k provedení Dokupu.

**Kč:** zákonná měna České republiky, tj. ke dni uzavření této Rámcové smlouvy koruna česká.

**Klíčový obchodní partner:** subjekt, ať už v jednotném či množném čísle, který je takto definován v Příloze této Rámcové smlouvy nebo v některé z Prováděcích smluv.

**Klíčový soubor:** datový soubor obsahující instrukce k instalaci právě těch částí Informačního systému, které si Nabyvatel objednal a k nimž zakoupil (licencoval) právo užívání u Poskytovatele. Klíčový soubor je také využíván v tzv. procesu Dokup.

**Klíčový uživatel:** pracovník Nabyvatele odpovědný za Rutinní užívání Informačního systému v určité svěřené oblasti funkcionality aplikace (modulu) a za testování změn funkcionality přiděleného modulu v Testovacím prostředí, zodpovědný zpravidla za školení Koncových uživatelů.

**Koncový uživatel:** pracovník Nabyvatele užívající Informační systému.

**Komplexní test:** konečné ověření zákaznické funkčnosti Informačního systému v plném Produkčním prostředí Nabyvatele před náběhem ostrého Rutinního provozu. Komplexní test provádějí všichni Koncoví uživatelé Nabyvatele s podporou konzultantů Poskytovatele. Je-li Komplexní test současně testem závěrečným, předchází mu dílčí testy jednotlivých dílčích plnění.

**Konzultační hodina:** časová jednotka v rozsahu (délce) běžné i započaté hodiny (60 minut) práce jednoho pracovníka Poskytovatele. Do celkového počtu hodin poskytnuté práce či služby je započítávána i odůvodněná doba nezbytně nutná na přípravu Poskytovatele, a to jak v sídle Nabyvatele, tak i v sídle Poskytovatele či na jiných místech a veškeré činnosti nutné k poskytování takových prací či služeb, tj. například tvorba záloh dat a Informačního systému, účast na organizačních poradách Nabyvatele (včetně kontrolních dnů), nezbytná konzultace s dalšími dodavateli softwaru Nabyvatele, účast na jednáních, ke kterým byl Poskytovatel přizván, atp.

**Konzultant:** pracovník Poskytovatele plnící úkoly související s Implementací Informačního systému, pověřený podporou pracovníků Nabyvatele při Rutinním užívání Informačního systému, při aplikaci změny a při testování změn funkcionality v Testovacím prostředí, a to v rozsahu daném smluvním ujednáním.

**Licence:** oprávnění k výkonu práva užit dílo, které je předmětem autorského práva, udělované podle ust. § 2358 a násl. NOZ prostřednictvím Licenční smlouvy, např. k Informačnímu systému, Dokumentaci, apod.

**Licenční smlouva:** prováděcí smlouva, jejíž předmět a účel je v ní vymezen.

**Migrační test:** test migrace (přenosu) dat Informačního systému do nového hardwarového a/nebo programového prostředí, zahrnující zpravidla čištění dat, postupy, integrita a odstranění duplicit.

**Neoprávněná reklamace:** reklamace, která nespadá do kategorie Reklamovatelných chyb.

**NOZ:** zákon České republiky č. 89/2012 Sb., Nový občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

**Odpověď na reklamaci:** je písemná nebo elektronická odpověď v rámci HelpDesk Poskytovatele na Reklamaci, která obsahuje vyjádření, zda Poskytovatel Reklamaci přijímá jako Oprávněnou reklamaci, návrh způsobu řešení, případně vysvětlení správného postupu.

**Oprávněná reklamace:** Reklamace uplatněná na Reklamovatelnou chybu Nabyvatelem, který má na její uplatnění nárok.

**Organizace projektu:** organizační schéma a pracovní postupy na projektu určující vztahy a postavení jednotlivých rolí při realizaci projektu, které je upraveno v příloze příslušných prováděcích smluv (*Organizace projektu, role a odpovědnosti v projektu*), a které stanoví také odpovědnosti a povinnosti členů Realizačního týmu v rámci Organizace projektu.

**Organizace Služeb podpory:** organizační schéma a pracovní postupy na postimplementační fázi určující vztahy a postavení jednotlivých rolí při realizaci Služeb podpory, které je upraveno v příloze příslušných prováděcích smluv (*Organizace služeb podpory, role a odpovědnosti při poskytování služeb podpory*), a které stanoví také odpovědnosti a povinnosti členů Realizačního týmu v rámci Organizace Služeb podpory.

**Partnerská řešení:** software nebo programové vybavení určené pro řešení konkrétních požadavků Zákazníka a certifikované Poskytovatelem.

**Patch:** programový soubor vytvořený Poskytovatelem pro Nabyvatele, jehož aplikací do Informačního systému Nabyvatele v období mezi dvěma verzemi získá kumulativně všechny opravy a úpravy standardní funkcionality Informačního systému zahrnuté do něj Poskytovatelem. Patch zahrnuje kumulativně drobné opravy a dílčí změny funkcionality pro danou verzi, většinou bez zásahu do datového modelu. Patch je uvolňován zpravidla v měsíčním cyklu.



**Pilotní test:** základní ověření funkčnosti Informačního systému z pohledu Nabyvatele, který provádějí po absolvování školení klíčoví uživatelé Nabyvatele za podpory konzultantů Poskytovatele. Na základě výsledků Pilotního testu mohou být provedeny drobné korekce v nastavení Informačního systému tak, aby jeho funkčnost odpovídala specifikacím definovaným a odsouhlaseným v Analýze požadavků.

**Platná údržba:** platnost údržby Licencí nebo Informačního systému je definována ve Smlouvě o údržbě IS HELIOS Green.

**Podlicence:** oprávnění k výkonu práva užít dílo, které je předmětem autorského práva, udělované zpravidla dle § 46 an. Autorského zákona prostřednictvím Licenční smlouvy s cílem dále je šířit.

**Poskytnutí souborů Patche, Hotpatche a Verze:** předání opravných souborů Poskytovatelem prostřednictvím e-mailu nebo publikace na Extranetu Poskytovatele, a to bez jejich instalace. Instalace je poskytována jen na základě objednávky nebo Prováděcí smlouvy.

**Požadavek:** Požadavek na rozšíření, úpravu nebo změnu funkčnosti Informačního systému nad rámec funkčnosti dodaného Informačního systému. Řeší se individuálně na základě samostatně uzavřené Prováděcí smlouvy nebo objednávky.

**Pracovní den:** dny v kalendářním týdnu, a to pondělí až pátek v době mezi 08.00 hod. a 17.00 hod. s výjimkou státem uznaných svátků, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.

**Pravidla partnerské sítě:** provozní předpis vztažený ke konkrétnímu Software, popisující a upravující procesy v rámci partnerské sítě Poskytovatele a/nebo mezi Partnerem a Poskytovatelem, přístupný přes Informační zdroje.

**Produkční prostředí:** úplné provozní prostředí tvořené hardwarem, operačním systémem, komunikačním prostředím, databází a aplikačním softwarem, včetně jeho nastavení a uživatelských dat, ve kterém uživatelé užívají Informační systém s plnou funkčností v Rutinním provozu.

**Projekt:** jedinečný sled činností, aktivit a úkolů, které mají definovaný jasný, specifický cíl nebo účel, časově definovanou působnost a které musí být dokončeny ve stanoveném čase, v rámci stanoveného rozpočtu a zadání. Projekt je aktivita či souhrn posloupných aktivit, kde je jasně stanoven cíl, zahájení a ukončení aktivit, objem potřebných zdrojů pro realizaci (lidé, materiál, finance, aj.)

**Provozní podmínky HELIOS Green:** určují postupy pro poskytování Servisních služeb. Konkrétní rozsah Servisních služeb, které Poskytovatel poskytuje Nabyvateli, je specifikován v uzavřené Smlouvě o údržbě mezi Smluvními stranami.

**Projektová dokumentace:** souhrn dokumentů určujících podobu, rozsah a způsob provedení Implementace, zejména Definice projektu včetně Úvodní technické studie, Analýza požadavků, Vývojová analýza, Implementační projekt, Harmonogram, zápisy z jednání řídicích struktur projektu, zápisy z jednání změnové komise projektu, Předávací a Akceptační protokoly.

**Projektový manažer:** osoba odpovědná za úspěšnou Implementaci a dodržování příslušné stanovené metodiky, a to vždy na straně každé ze Smluvních stran.

**Prováděcí smlouva:** smlouva, ať už v jednotném či množném čísle, uzavřená mezi Smluvními stranami na základě této Rámcové smlouvy a/nebo k provedení této Rámcové smlouvy, zejména Implementační smlouva, Licenční smlouva, Servisní smlouva a Smlouva o údržbě.

**Provozní podmínky HELIOS Green:** dokument upravující práva a povinnosti Smluvních stran zejména v souvislosti s odstraňováním vad Informačního systému; aktuální verze tohoto dokumentu platného a účinného mezi Smluvními stranami je přílohou této Rámcové smlouvy.

**Předání a převzetí:** postup, ve kterém jedna Smluvní strana předá a druhá Smluvní strana převezme jakýkoliv dokument nebo výsledek celku či části prací a/nebo služeb ke studiu nebo připomínkování. O Předání a převzetí sepiší Smluvní strany Předávacího protokol.

**Předávací protokol:** dokument sepsaný Smluvními stranami, který zachycuje výsledek Předání a převzetí. Předávací protokol nevyjadřuje souhlas přebírající Smluvní strany s obsahem předmětu předání a převzetí, nýbrž pouze potvrzení skutečnosti, že k takovému předání a převzetí došlo.

### **Postup projektu Green (PPG)**

Všechny požadavky na programové úpravy a na vytvoření grafických a tiskových šablon jsou po schválení Analýzy požadavků zadány konzultanty Poskytovatele do pořadače Postup projektu Green (PPG). Dále jsou zde zaznamenávány chyby aplikace a úpravy odsouhlasené ve Změnovém řízení. Tato evidence slouží k přehledu o stavu zpracování potřebných úprav a oprav HELIOS Green pro projekt implementace. Nejpozději po zahájení ostrého provozu jsou s Workflow PPG seznámeni klíčoví uživatelé Nabyvatele tak, aby byli schopni sami zadávat a sledovat zpracování PPG. Proces zadávání a zpracování PPG je základem spolupráce konzultantů Poskytovatele a klíčových uživatelů Nabyvatele v průběhu životního cyklu systému HELIOS Green u Nabyvatele.

**QuickBuild:** rychlé úpravy a opravy HELIOS Green prostřednictvím zveřejnění na Extranetu nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou Nabyvateli.

**Rámcová smlouva:** tato Rámcová smlouva o dodávce, implementaci, provozu a údržbě Informačního systému HELIOS Green.

**Reklamace:** jednání Nabyvatele, kterým uplatnil Reklamovatelnou chybu projevující se chybným chováním Informačního systému nebo neshodou funkčnosti a ovládání s popisem uvedeným v Dokumentaci.

**Reklamovatelná chyba:** chyba Informačního systému projevující se v neshodě chování a funkčnosti modulů s Dokumentací.

**Realizační tým:** tým pro řešení provozních situací a k řešení případných problémů při Implementaci a následnému provozování Informačního systému. Realizační tým se vytváří ze zástupců obou Smluvních stran a je definovaný Rámcovou nebo Prováděcí smlouvou.

**Role a odpovědnosti v projektu:** role a postavení pracovníků Nabyvatele i Poskytovatele definované při realizaci projektu pro efektivní realizaci Implementačních služeb.

**Role a odpovědnosti v supportu:** role a postavení pracovníků Nabyvatele i Poskytovatele definované při provádění Služeb podpory a údržby.

**Rutinní provoz, Rutinní užívání:** užívání Informačního systému implementovaného dle Implementační smlouvy, a to v rozsahu akceptované části Informačního systému anebo v celém rozsahu dle Implementační smlouvy, Koncovými uživateli Nabyvatele za případné dohodnuté podpory Poskytovatele za účelem podpory firemních procesů Nabyvatele.

**Služby podpory:** činnost pracovníků Poskytovatele ve prospěch Nabyvatele směřující k bezproblémovému užívání nebo ke zlepšení užívání Informačního systému Nabyvatelem, vykonávaná zpravidla v souladu s podmínkami dohodnutými ve Smlouvě o údržbě.

**Smlouva o údržbě:** Prováděcí smlouva, jejíž předmět a účel je v ní vymezen.

**Smlouva o úvodní studii:** Prováděcí smlouva, jejíž předmět a účel je v ní vymezen.

**Smluvní strana:** smluvní strany uzavřené Rámcové nebo Prováděcí smlouvy, ať už v jednotném či množném čísle, tj. Poskytovatel a Nabyvatel, a to společně a/nebo podle kontextu kterýkoli z nich.

**Správce IT:** osoba určená Nabyvatelem odpovědná za standardní provoz Informačního systému jako celku po jeho Implementaci, a to po technické stránce; rozsah znalostí Správce IT a obsah jeho školení je uveden v Prováděcí smlouvě.

**Školící den:** časová jednotka v rozsahu (délce) nejvýše 6 (šesti) po sobě jdoucích pracovních hodin s nutnými přestávkami, a to v Pracovní den.

**Školící prostředí:** prostředí pro účely školení, specifikované obdobně jako Testovací prostředí.

**Testovací prostředí:** takové prostředí, ve kterém je možné simulovat užívání Informačního systému za stejných podmínek bez závažných nevratných následků jako v Produkčním prostředí.

**Testovací případ:** jedná se o proces, podproces nebo dílčí činnost koncového uživatele v informačním systému, která je předmětem Pilotního a Komplexního testu.

**Upgrade:** programový soubor vytvořený Poskytovatelem pro Nabyvatele, jehož aplikací do Informačního systému Nabyvatel získá novou verzi Informačního systému se všemi standardními funkcionalitami Informačního systému zahrnutými do něj Poskytovatelem. Upgrade zahrnuje zásadní změny funkčnosti spolu se změnami datového modelu. Vyžaduje testování rozsáhlých skupin procesů. Upgrade probíhá maximálně jednou ročně.

**Uplatnění změn aplikace do produkčního prostředí HELIOS Green:** Poskytovatelem přesně popsany proces (dle dokumentu *Metodika uplatnění změn aplikace v HELIOS Green do produkčního prostředí*) prováděný v součinnosti Nabyvatele a Poskytovatele, který slouží k řízení a kontrole bezpečného provedení změn v *HELIOS Green* Nabyvatele formou Aplikace Upgrade, Patche a Hotpatche.

**Úvodní technická studie:** Dokument specifikující potřebné technické prostředí (hardware, vč. sizingu, základní software [veškerý software včetně operačních systémů, databází], nastavení parametrů a parametry síťových prostředků) umožňující provoz Informačního systému u Nabyvatele.

**Uživatel:** pracovník Nabyvatele nebo Klíčového obchodního partnera, který má přidělena přístupová práva do Informačního systému

**Wikipedie** – dokumentační portál, který obsahuje primární informace o informačním systému *HELIOS Green*.

**Zakázkový dovozy:** soubor funkcionality, jejíž vytvoření si Nabyvatel objedná a zaplatí a Poskytovatel dodá nad rámec standardní funkcionality *HELIOS Green* formou zakázkového souboru, zpravidla pod názvem *knihovna*. Obsahem *knihovny* může být například zakázková šablona *HELIOS Green*, zakázková třída *HELIOS Green*, zakázková funkce *HELIOS Green*, funkce manažerského rozhraní *HELIOS Green*, *OLAP* datová kostka či jiné prvky *HELIOS Green*.

**Zátěžový test:** test uživatelské odezvy (latence) Informačního systému za definovaných podmínek.

**Změna funkcionality:** Tvůrci HELIOS Green jsou v důsledku systémového rozvoje HELIOS Green, v důsledku požadavků zákazníků na rozvoj HELIOS Green a jako nástroj pro odstraňování chyb připraveni provozovat systém uplatnění vzniklých změn HELIOS Green do již existujících instalací HELIOS Green. Systém uplatnění změn funkcionality zahrnuje Upgrade, Patch, Hotpatch, Změnu konfigurace a Aplikaci zákaznického balíčku.

**Změna konfigurace:** zahrnuje takové změny nastavení aplikace a databáze IS HELIOS Green, které předpokládaným způsobem vyvolají změnu chování aplikace.

**Změnové řízení:** Změnovým řízením projektu se rozumí postup při realizaci změny oproti dohodnutému postupu nebo řešení, které je zahrnuto v rozpočtu a časovém harmonogramu.



## Příloha č. 2 – Vzájemné kontakty

Jméno	e-mail	Telefon
[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]

**Popron Systems s.r.o.**



**Provozní podmínky  
HELIOS Green**

pro uživatele produktu HELIOS Green

platné od 1. 1. 2010

Obsah:

1	Provozní podmínky Helios Green .....	3
	Postupy při poskytování Servisních služeb .....	3
2	Poskytování služby Hotline .....	4
	Služba Hotline zahrnuje .....	4
	Služba Hotline nezahrnuje .....	4
3	Udržování Helios Green v souladu s platnou legislativou .....	5
4	Řešení reklamací .....	5
	Nahlášení Reklamace .....	5
	Řešení Reklamace .....	6
5	Zpracování požadavků .....	8
	Úpravy a doplnění funkcionality Helios Green .....	8
	Konzultační a poradenské služby .....	8
6	Metodika uplatnění změn v Helios Green do Produkčního prostředí .....	9
	Standardní postup aplikace změny .....	9
	Testování funkcionality modulů v Testovacím prostředí .....	10
	Testovací tým .....	10
	Postup a harmonogram testování změny .....	10
	Záznam o průběhu testu .....	10

# 1 PROVOZNÍ PODMÍNKY HELIOS GREEN

Provozní podmínky Helios Green (dále jen Provozní podmínky) určují postupy pro poskytování Služeb podpory a Servisních služeb. Konkrétní rozsah Služeb podpory a Servisních služeb, které Poskytovatel poskytuje Nabyvateli, je specifikován v uzavřené Smlouvě o údržbě mezi Smluvními stranami. V případě rozporu těchto podmínek mají přednost ujednání, obsažená ve Smlouvě o údržbě uzavřené mezi Smluvními stranami.

Pojmy s počátečním velkým písmenem, které jsou uvedené v těchto Provozních podmínkách, mají svůj význam. Jejich obsah a výklad navazuje na obsah všech uzavřených smluv mezi Smluvními stranami (Rámcová i Prováděcí smlouva) a je uveden v **Příloze č. 1** Rámcové smlouvy, pokud není v konkrétním případě uvedeno jinak.

Pro Nabyvatele je k dispozici Dokumentace v elektronické podobě dostupná přímo z Helios Green. Dokumentace je organizována v podobě Helios Green Wikipedie a poskytuje informace o funkcionalitě a nastavení standardního systému Helios Green. Dokumentace je Poskytovatelem pravidelně aktualizována.

## Postupy při poskytování Servisních služeb

### Poskytování služby Hotline

Poskytování služby Hotline probíhá každý pracovní den mezi 8 – 17 hodinou. Služba Hotline je provozována Poskytovatelem prostřednictvím telefonu nebo mailu a je zaměřená na řešení provozních problémů a pomoc při užívání informačního systému Helios Green Nabyvatelem.

Aktuální kontakty na službu Hotline jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele.

### Udržování Helios Green v souladu s platnou legislativou

Poskytovatel v souladu s uzavřenou Smlouvou o údržbě poskytuje Nabyvateli služby spojené s údržbou licencí Helios Green.

### Řešení reklamací

Vyřešení Oprávněných reklamací licencí Helios Green formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami Helios Green.

### Zpracování požadavků

Ostatní požadavky Nabyvatele vyplývající z provozu Informačního systému poskytuje Poskytovatel následujícími postupy:

- úpravy a doplnění funkcionality Helios Green
- konzultační a poradenské služby
- školení uživatelů nebo správců IS Helios Green



## 2 POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOTLINE

Služba Hotline je poskytována formou konzultace, rady či sdělení postupu telefonicky nebo e-mailem.

Pověřená kontaktní osoba Nabyvatele kontaktuje telefonický Hotline Poskytovatele a popíše svůj problém s užíváním Helios Green.

Kontaktní osoba Poskytovatele provede ve spolupráci s Nabyvatelem identifikaci a klasifikaci problému a v souladu s pravidly uvedenými v těchto Provozních podmínkách a v souladu s podmínkami ve Smlouvě o údržbě tento problém vyřeší.

Celkové trvání telefonického Hotline je kromě věcného vymezení problému omezeno na maximálně 15 minut. Věcné vymezení služby hotline je popsáno v odstavci **Služba Hotline zahrnuje**.

V případě využití služby Hotline prostřednictvím mailu, popíše Nabyvatel svůj problém a Poskytovatel nejpozději do druhého kalendářního dne na něj odpoví nebo si vyžádá chybějící či upřesňující informace, které jsou nutné pro zpracování odpovědi. O průběhu Hotline provede kontaktní osoba Poskytovatele zápis, který dále slouží pro interní potřeby Poskytovatele. V případě, že výsledkem řešení problému je návrh na poskytnutí školení či jiné služby nad rámec platné Smlouvy o údržbě, informuje o této skutečnosti Poskytovatel kontaktní osobu Nabyvatele. Aktuální postupy poskytování služby Hotline jsou vždy uvedeny v aktuální verzi Dokumentace.

### Služba Hotline zahrnuje

- Konzultace a rady menšího rozsahu k nastavení systému (+/- 10 min)
- Zodpovězení drobných (systémových) dotazů k funkčnosti systému (+/- 10 min)
- Metodická podpora při dohledávání chyb
- Metodická podpora k obejití chyby Helios Green

### Služba Hotline nezahrnuje

- Hledání důvodu problému v případě následného prokázání chyby uživatele
- Opravy dat
- Vykonání práce za uživatele v případě, že je třeba obejít chybu Helios Green jiným postupem
- Školení funkčnosti Helios Green nad rámec drobné konzultace
- Konzultace, rady a zodpovídání dotazů nevyškoleného správce systému nebo uživatele
- Zpracování nových požadavků zákazníka na rozvoj systému
- U systémového hotline dotazy a hlášení chyb související s aplikační logikou a konfigurací jednotlivých modulů Helios Green

***V případě, že poskytovaná služba Hotline přesahuje jeho rámec, je možné pokračovat až po vzájemné dohodě kontaktní osoby Nabyvatele s Poskytovatelem o dalším postupu a o fakturaci poskytnuté konzultace/služby. Pokud Poskytovatel řeší Nabyvatelem hlášenou chybu Helios Green a následně je prokázána chyba uživatele, je Poskytovatel oprávněn čas strávený dohledáním příčiny a řešením Nabyvateli fakturovat podle platné smlouvy o údržbě.***

### 3 UDRŽOVÁNÍ HELIOS GREEN V SOULADU S PLATNOU LEGISLATIVOU

Poskytovatel se zavazuje udržovat Helios Green v souladu s platnou legislativou. Legislativní údržba licencí Helios Green se poskytuje formou 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.

Touto formou zajišťuje Poskytovatel legislativní update licencí Helios Green spočívající v zajištění shody Helios Green s platnými, obecně závaznými právními předpisy České republiky. A dále zajišťuje i technologický upgrade Helios Green spočívající v zajišťování kompatibility Helios Green s novými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.

Konkrétní postup pro zajištění legislativního update v Produkčním prostředí u Nabyvatele, je uveden v kapitole „Metodika uplatnění změn v Helios Green do Produkčního prostředí“, v tomto dokumentu. Aktuální postupy uplatňování těchto změn jsou vždy uvedeny v aktuální verzi Dokumentace.

Certifikovaný správce systému Nabyvatele má zajištěn přístup do Extranetu Poskytovatele a do příslušné Dokumentace HELIOS Green. Zde má přístupné informace o uvolněných patchích. Z těchto zdrojů provádí download patchů přesně dle postupu uvedeného v Metodice pro jejich aplikaci v instalačním prostředí Nabyvatele.

### 4 ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

Provozní podmínky určují postup při vyřizování Reklamací od uplatnění Reklamací, přes její vyhodnocení, informování Nabyvatele až po vlastní vyřešení a odstranění Reklamovatelné chyby Poskytovatelem.

Poskytovatel má výhradní právo navrhnout stanovisko, zda uplatněná Reklamacie je Reklamovatelná chyba nebo Požadavek na zlepšení a úpravy systému a zda mají být navrhovaná doporučení a funkčnosti zahrnuty do nových verzí systému, přičemž schválení tohoto stanoviska přísluší Nabyvateli. V případě neshody budou o stanovisku rozhodovat statutární zástupci obou smluvních stran. Pokud nedojde k vyřešení neshody na úrovni statutárních zástupců smluvních stran, zavazují se obě strany řešit spor u příslušného obecného soudu České republiky.

Proces vyřizování Reklamací probíhá v následujících krocích:

1. Nahlášení Reklamacie (Nabyvatel)
2. Řešení Reklamacie (Poskytovatel)

#### Nahlášení Reklamacie

Reklamacie může uplatnit Nabyvatel na chyby modulů a úloh, případně poskytnutých implementačních nebo servisních služeb. Reklamacie nespĺňující uvedené podmínky budou automaticky zařazeny do kategorie Neoprávněných reklamací, budou řešeny pouze na základě objednaného servisního zásahu a účtovány dle platné Smlouvy o údržbě. Požadavky uplatněné jako Reklamacie, nebudou uznány jako Oprávněné reklamacie. Jejich vyřizování a řešení se provádí individuálně na základě uzavřených

smluv.

Nahlášení Reklamací provádí oprávněná kontaktní osoba Nabyvatele elektronickou formou prostřednictvím Extranetu Poskytovatele, zápisem do pořadače IOU/PPG a postupem popsaným v Dokumentaci.

Kategorie naléhavosti chyb Informačního systému nebo poskytnutých implementačních služeb:

- **A. Chybou kategorie A** se rozumí - vážné chyby Helios Green nebo poskytnutých implementačních služeb způsobené Poskytovatelem navozují stav Helios Green, kdy v něm není možné provádět žádné úkony a to i v úrovni prohlížení dat a Nabyvatel není schopen plnit své povinnosti vůči třetím osobám (jeho klienti, státní správa, banky) - jedná se o stav, kdy je přímo ohrožena funkce systému, nebo je nutné přikročit k nákladným a komplikovaným řešením mimo systém.
- **B. Chybou kategorie B** se rozumí - střední chyby Helios Green nebo poskytnutých implementačních služeb způsobené Poskytovatelem, kdy určitá funkcionality Helios Green pro zpracování a prohlížení dat je nečinná, avšak její činnost je možné dle pokynu Poskytovatele nahradit jinou funkcionalitou Helios Green, byť za cenu vyšší pracnosti.
- **C. Chybou (nedostatkem) kategorie C** se rozumí - nezávažné nedostatky poskytnutých implementačních služeb, kdy některá z funkcionalit Helios Green není plně činná podle představ Nabyvatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz Informačního systému Nabyvatele.

## Řešení Reklamací

Lhůty pro zahájení řešení a vyřešení jednotlivých Reklamací jsou dle kategorií A, B a C uvedeny ve Smlouvě o údržbě.

Lhůty pro zahájení řešení a vyřešení Reklamací běží od nahlášení Reklamací Nabyvatelem prostřednictvím úplného a správného zápisu do pořadače IOU/PPG na Extranetu Poskytovatele v pracovní den v době od 8,00 do 17,00 hodin. V případě, že Poskytovatel obdrží hlášení mimo tuto dobu, lhůty pro zahájení řešení a vyřešení Reklamací běží od 8,00 hodin následujícího pracovního dne. V případě, že termín dokončení odstranění problému spadá mimo pracovní dobu Poskytovatele nebo Nabyvatele, je tento termín automaticky posunut o dobu, která uplynula mezi požadovaným termínem odstranění chyby a začátkem pracovní doby následujícího pracovního dne.

Zahájení řešení Reklamací pro všechny kategorie naléhavosti chyb znamená, že do uvedené doby kontaktuje zodpovědný pracovník Poskytovatele elektronicky nebo telefonicky kontaktní osobu Nabyvatele uvedenou v hlášení Reklamací a sdělí:

- zda Reklamací je uznána jako Oprávněná reklamací v kategorii naléhavosti udané Nabyvatelem,
- nebo se jedná o Reklamací jiné kategorie naléhavosti,
- nebo položí doplňující dotazy směřující k osvětlení potíží s Informačním systémem,
- nebo dohodne schůzku u Nabyvatele, při které budou položeny dotazy k osvětlení potíží s Informačním systémem,
- nebo se jedná o Neoprávněnou reklamací, či zdali je k jejímu ověření zapotřebí dalších doplňujících informací,
- nebo postoupení problému k vyřešení třetí osobě (např. Microsoft, Sybase, dodavatel HW, atd.),

a současně bude navržen další postup, a to buď poskytnutí přijatelného řešení problému nebo jeho obejití, nebo zahájení prací na odstranění či lokalizaci reklamovatelné chyby.

Na řádně uplatněné Reklamací bude Nabyvateli ihned po odborném posouzení, nejpozději

ve stanoveném termínu podle jednotlivé kategorie naléhavosti odeslána písemná odpověď na Reklamaci.

Nabyvatel bude v odpovědi na Reklamaci informován, byla-li jeho Reklamace uznána jako:

- Oprávněná reklamace kategorie naléhavosti A, B nebo C,
- Neoprávněná reklamace,
- nebo zdali je k jejímu vyřízení zapotřebí dalších doplňujících informací.

V případě Oprávněné reklamace bude v odpovědi na reklamaci Nabyvateli sdělen způsob řešení a předpokládaný termín distribuce opravy.

V případě Neoprávněné reklamace bude podáno vysvětlení správného postupu. Bude-li Nabyvatel požadovat metodickou pomoc, bude po dohodě s ním poskytnuta telefonická konzultace, zaslány písemné metodické pokyny, nebo poskytnuty služby v souladu s platným ceníkem a Smlouvou o údržbě. V případě Neoprávněné reklamace má Poskytovatel možnost fakturovat Nabyvateli práce spojené s Neoprávněnou reklamací. Pokud nepůjde o reklamovatelnou chybu Helios Green, postupuje Poskytovatel jedním z uvedených postupů:

- a) Identifikuje problém jako nedostatečnou znalost Helios Green na straně uživatelů Nabyvatele a poskytne Nabyvateli krátkou radu nebo vysvětlení prostřednictvím Hotline. Pokud je řešením problému rozsáhlejší vysvětlení, dohodne si Poskytovatel s Nabyvatelem osobní konzultaci, nebo může nabídnout Nabyvateli možnost rozšiřujícího školení nad nebo v rámci Smlouvy o údržbě. Poskytovatel neprovádí školení a rozsáhlá vysvětlování (více než 15 minut) formou telefonického Hotline.
- b) Identifikuje problém jako chybu parametrizace Helios Green nebo dat v Helios Green prokazatelně způsobených chováním Nabyvatele a může nabídnout Nabyvateli možnost jejich odstranění nad rámec Smlouvy o údržbě.
- c) Identifikuje problém jako požadavek na funkcionalitu dosud neobsaženou v Helios Green a nabídne Nabyvateli Upgrade, či aplikaci Patche a Hotpatche, pokud tyto novou funkcionalitu obsahují. Poskytovatel dále může nabídnout Nabyvateli expresní zařazení požadavku do plánu vývoje Helios Green jako placený dovývoj. Poskytovatel dále může nabídnout Nabyvateli zařazení požadavku do plánu vývoje.
- d) Identifikuje problém jako organizační problém na straně Nabyvatele a nabídne Nabyvateli poradenské služby při rozvoji používání Helios Green nebo služby Procesní analýzy a vytvoření optimalizovaného návrhu logického modelu firemních procesů.
- e) Reakční doby pro poskytnutí jednotlivých služeb mimo Reklamace a opravy chyb jsou:

<b>Služba</b>	<b>Reakční doba</b>
Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Nabyvatelem při užívání Helios Green	Okamžitě v pracovní době po nahlášení a identifikaci provozního problému na Hotline.
Poskytování Patchů a Hotpatchů pro již odstraněné chyby Helios Green	Okamžitě v pracovní době po nahlášení a identifikaci provozního problému na Hotline.
Poskytování nových verzí Helios Green	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace a pro provedení Testování

	aplikovaných změn Helios Green. Ne později než do 15 pracovních dnů.
Předávání informací o změnách funkcionality Helios Green provedených v Helios Green Nabyvatele cestou Upgrade, aplikací Patche a Hotpatche, a předáním zakázkových dovojeů	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace a v návaznosti na aplikaci Upgrade, Patche a Hotpatche. Ne později než do 10 pracovních dnů.
Rozšiřující školení uživatelů Helios Green Nabyvatele a konzultace k jednotlivým modulům	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace nebo školení. Ne později než do 10 pracovních dnů.
Poradenská služba při rozvoji používání Helios Green	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace nebo školení. Ne později než do 15 pracovních dnů.
Procesní analýzy a optimalizovaný návrh logického modelu firemních procesů	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace nebo školení. Ne později než do 15 pracovních dnů.

## 5 ZPRACOVÁNÍ POŽADAVKŮ

### Úpravy a doplnění funkcionality Helios Green

Vyřizování a realizaci požadavků Nabyvatele na programové úpravy od uplatnění požadavku, přes jeho odborné posouzení a vypracování návrhu podmínek realizace poskytovatelem, potvrzení tohoto návrhu Nabyvatelem, vytvoření požadované úpravy, dodání úpravy Nabyvateli, ověření úpravy Nabyvatelem, akceptaci až po fakturaci se řeší pouze na základě individuálně uzavíraných smluv mezi Smluvními stranami.

Všechny požadavky Nabyvatele na programové úpravy či na vytvoření grafických a tiskových šablon jsou zapisovány Nabyvatelem do pořadače IOU/PPG na Extranet Poskytovatele postupem, který je uveden v Dokumentaci.

### Konzultační a poradenské služby

Nabyvatel se zavazuje při čerpání Konzultačních a poradenských služeb Helios Green respektovat tyto postupy:

Typ Konzultačních a poradenských služeb:

- Osobní konzultace,
- Školení,
- Zásah vzdáleným přístupem,
- Položení písemného dotazu e-mailem.

Objednání a naplánování Konzultačních a poradenských služeb:

- a) Pověřená osoba Nabyvatele kontaktuje pověřenou osobu Poskytovatele a objedná si Konzultační nebo poradenskou službu. Pokud jde o služby nad rámec Smlouvy o údržbě, pověřená osoba Nabyvatele vystaví objednávku na tyto služby. Některé typy služeb lze objednat prostřednictvím zápisu do pořadače IOU/PPG na Extranetu Poskytovatele.
- b) Poskytovatel naplánuje termín poskytnutí této služby, který Nabyvatel schválí.



Poskytnutí Konzultačních a poradenských služeb:

- a) Konzultant Poskytovatele ve sjednaném termínu navštíví Nabyvatele a poskytne objednané Konzultační nebo poradenské služby.
- b) O průběhu této služby provede Konzultant zápis - pracovní list, který nechá odsouhlasit a podepsat, případně doplnit komentářem pověřené osoby Nabyvatele, osobně nebo mailem podle konkrétního typu služby.
- c) Jednu kopii zápisu předá Nabyvatel pověřené osobě Poskytovatele, která zahrne poskytnutou Službu podpory do měsíčního zúčtování mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem.

## **6 METODIKA UPLATNĚNÍ ZMĚN V HELIOS GREEN DO PRODUKČNÍHO PROSTŘEDÍ**

### **Standardní postup aplikace změny**

V rámci Implementace Informačního systému byl Konzultantem specialistou ve spolupráci s Klíčovými uživateli navržen a popsán výchozí seznam procesů za implementované moduly, který byl schválen Projektovým manažerem Nabyvatele i Poskytovatele. Klíčoví uživatelé jednotlivých modulů tento popis udržují a aktualizují podle aktuálně používaných postupů a procesů v Produkčním prostředí Nabyvatele. Tyto informace využívá Poskytovatel pro sdělení správného postupu uplatňování změn v Helios Green do Produkčního prostředí Nabyvatele.

Poskytovatel nebo Asseco Solutions distribuuje změny funkcionality Informačního systému (zejména Patch a Hotpatch) prostřednictvím Extranetu včetně doprovodných informací, například popisu vlastností změny. Zveřejněním těchto změn na Extranetu Poskytovatele, Asseco nebo partnerů Poskytovatele je zaručena jejich základní technická aplikovatelnost do IS Helios Green. Vyškolený Správce systému Extranet průběžně sleduje a podle pokynů tam uvedených provádí opatření k zajištění provozuschopnosti Informačního systému a informuje o všech změnách Klíčové uživatele.

V případě rozsáhlejších Upgrade, nebezpečí z prodlení při Aplikaci hotpatche nebo při Aplikaci zákaznického balíčku, může Poskytovatel použít jiný způsob distribuce, vyplývající z povahy změny (například dálkovou instalaci pověřeným pracovníkem Poskytovatele, zasláním emailem apod.). Informace o změně funkcionality Helios Green dostávají Klíčoví uživatelé také prostřednictvím standardně elektronicky rozesílaných informací uživatelům.

Správce systému s Klíčovým uživatelem přijmou informaci o změně a na základě Dokumentace se shodnou na obsahu a faktickém dopadu změny funkčnosti ve všech souvislostech a dohodnou se o případném otestování změny funkčnosti podle následujícího kapitoly tohoto dokumentu.

V případě neúspěchu testování postupují Správce systému s Klíčovým uživatelem standardně, tj. mechanismem Hotline a připomínek se snaží s Poskytovatelem zjednat nápravu a připravit opakované testování.

V případě úspěchu testování Správce systému s Klíčovým uživatelem s výsledkem testování seznámí Projektového manažera Nabyvatele a na základě jeho souhlasu k aplikaci změn do Produkčního prostředí vypracují časový návrh aplikace změny, podle kterého Správce systému na základě informace o obsahu změny a na základě dostupné dokumentace navrhne celkový postup aplikace změny. Po schválení tohoto návrhu Projektovým manažerem Správce systému tuto změnu provede. Informaci o výsledku aplikace změny

předá Správce systému Projektovému manažerovi a Klíčovým uživatelům.

## Testování funkcionality modulů v Testovacím prostředí

### Testovací tým

Tým je složen ze Správce systému, Klíčových uživatelů a jimi pověřených uživatelů za jednotlivé moduly. Za provedení otestování procesů každého z modulů jsou odpovědni přidělení Klíčoví uživatelé. Za sestavení testovacího týmu odpovídá Projektový manažer Nabyvatele.

### Postup a harmonogram testování změny

Postup a návaznost jednotlivých kroků testování je určena testovacím scénářem. Ten vytvoří na počátku testování Správce systému a Klíčoví uživatelé, každý pro svůj přidělený modul, s přihlédnutím k rozsahu a druhu změny funkcionality a na základě aktualizovaného seznamu procesů a dostupné Dokumentace. Shodnou se na případných odchylkách od standardního postupu testování změny v Testovacím prostředí. Testovací scénář schvaluje Projektový manažer Nabyvatele.

Pro testy se bude využívat Testovací prostředí připravené pracovníky Nabyvatele. Testování provádí uživatelé pod vedením Klíčových uživatelů souběžně ve všech modulech, podle testovacího scénáře a dostupné Dokumentace. Test provedou i s ohledem na prvky specifické (zakázkově vytvořené) pro implementované Produkční prostředí Nabyvatele:

- POUŽITÉ MODULY, ZÁLOŽKY A POŘADAČE A DATOVÉ PRVKY
- VZTAHY
- KATEGORIE
- UŽIVATELSKÉ ATRIBUTY
- POŘADAČE - SYSTÉMOVÁ A APLIKAČNÍ KONFIGURACE
- UŽIVATELSKÉ FORMULÁŘE
- ROLE A PRÁVA
- FUNKCE
- ŠABLONY
- FILTRY
- POHLEDY
- INTEGRITNÍ OMEZENÍ
- DATOVÁ ROZHRANÍ

### Záznam o průběhu testu

Výsledek a případně i průběh testování zaznamená testovací tým do protokolu o provedení testu. Jeho strukturu a rozsah stanoví před započítím testu Klíčoví uživatelé, s přihlédnutím k rozsahu a druhu změny funkcionality a na základě aktualizovaného seznamu procesů a odsouhlasí jej Projektovým manažerem Nabyvatele. Protokol obsahuje minimálně slovní popis výsledku testování, výrok, zda bylo nebo nebylo úspěšné, výčet případných výhrad a potvrzení provedení otestování všech modulů a podpisy přidělených Klíčových uživatelů.

## Příloha č. 4 – Ceník služeb HELIOS Green

[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]

Ceny uvedených prací a služeb mohou být vždy přímo individuálně sjednány příslušnou smlouvou (implementační smlouvou, smlouvou o údržbě) a musí být uvedeny v příloze těchto smluv. V tomto případě se stávají cenami nadřazenými této příloze Rámcové smlouvy a obě strany jsou povinny se jimi řídit a dodržovat je.