

Smlouva o poskytování údržby a podpory informačního systému Smlouvy & Poplatky a Komplexní Datová Báze

Číslo smlouvy : MS-047/05

Liberecká IS a.s.

se sídlem: Liberec 5, Jablonecká 41, PSČ 460 01
zastoupená: ing. Jiřím Hruboněm, ředitelem
IČ: 25450131
DIČ: CZ25450131
Bank. spojení: KB Liberec,
číslo účtu : 27-8076350257/0100

(dále jen "zákazník")

a

MARBES CONSULTING s. r. o.

se sídlem: Brojova 16, 326 00 Plzeň
zastoupená : ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem
IČ: 25212079
DIČ: CZ25212079
Bank. spojení: KB Plzeň,
číslo účtu : 4832010-277/0100

(dále jen "poskytovatel")

uzavřeli tuto **smlouvu o poskytování údržby a podpory** v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "Smlouvu")

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění smlouvy:

1. SMLUVNÍ STRANY

- 1.1. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku vedeném v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, č. vložky 8963 a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2. Zákazník prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, číslo vložky 1429 a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Zákazníkovi údržbu a podporu informačního systému : „Smlouvy & Poplatky“ a „Komplexní Datová Báze“, Popis a rozsah údržby a podpory jsou uvedeny v příloze č.1 této smlouvy (dále jen „údržba a podpora“).
- 2.2. Zákazník se touto Smlouvou zavazuje vyvinout stanovenou součinnost a dále se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou odměnu (cenu).
- 2.3. Rozsah údržby a podpory může být dohodou stran dodatečně rozšířen; Poskytovatel takovou změnu neodmítne, je-li to v jeho provozních možnostech. Rozšířit rozsah údržby a podpory lze i písemným přijetím písemné objednávky Oprávněnými osobami.

3. MÍSTO A TERMÍN PLNĚNÍ

- 3.1. Místem poskytování údržby a podpory je sídlo zákazníka, není-li v příloze č.2 této smlouvy výslovně stanoveno jinak.
- 3.2. Termíny poskytování údržby a podpory jsou stanoveny v příloze č.3 této smlouvy v rámci sjednaného harmonogramu plnění, popřípadě jsou určeny pevným datem.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena za poskytování údržby a podpory je stanovena v příloze č. 4 této smlouvy. Není-li v této příloze výslovně stanoveno jinak, je cena uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude k ceně připočítána v zákonem stanovené výši.
- 4.2. Zákazník se zavazuje cenu za poskytování údržby a podpory zaplatit v jednotlivých splátkách dle platebního kalendáře uvedeného v příloze č. 4 této Smlouvy. Cena je splatná v měně stanovené v příloze č. 4 této smlouvy této Smlouvy, a to na základě faktur vystavených Poskytovatelem v souladu s platebním kalendářem.
- 4.3. Splatnost všech faktur – daňových dokladů i zálohových faktur, činí patnáct (15) dní ode dne jejich doručení smluvní straně povinné platit. Faktura se považuje za doručenu též, bylo-li její převzetí odepřeno nebo pokud se jí nepodařilo doručit pro nepřítomnost adresáta, ač byla zaslána na adresu sídla Zákazníka uvedenou v této Smlouvě nebo dodatečně Zákazníkem oznámenou

jako změna sídla, a to třetí den po jejím prokazatelném odeslání. Je-li v průběhu plnění cena nebo její část placena na základě zálohových faktur, je Poskytovatel povinen vystavit po ukončení plnění, není-li v platebním kalendáři stanoven jiný termín, konečnou fakturu s náležitostmi daňového dokladu, ve které budou zohledněny vyplacené zálohy a DPH a bude uvedeno datum zdanitelného plnění.

- 4.4. Faktura musí obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejm. ustanovením §28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené potřebné údaje, je Zákazník oprávněn vrátit ji Poskytovateli ve lhůtě pěti (5) dnů od jejího doručení Zákazníkovi s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Zákazníkovi; tato lhůta se zkracuje na 10 dní. V případě, že Zákazník fakturu vrátí, přestože faktura byla vystavena řádně a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta se nestaví a pokud Zákazník fakturu nezplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
- 4.5. Peněžité částky se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 4.6. V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení za každý i započatý den prodlení ve výši 0,5% z hodnoty částky, s níž je smluvní strana v prodlení. Tim není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

5. VLASTNICKÉ PRÁVO A PRÁVO UŽITÍ

- 5.1. V případě, že je výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, získá Zákazník k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem oprávnění k výkonu práva jej užít (licenci), a to jako licenci nevýhradní, nepřenosnou, teritoriálně omezenou územím České republiky a na dobu poskytování údržby a podpory dle této Smlouvy. Zákazník je oprávněn užívat takto vytvořené dílo pouze v souladu s účelem v této Smlouvě a za podmínek jí stanovených. To platí i ohledně veškerých technických řešení, koncepcí, know-how, postupů či metod zpracování dat, analytických nástrojů, software, pracovní dokumentace, diagramů, schémat a konceptů, pokud jsou vyvinuty Poskytovatelem při poskytování údržby a podpory dle této Smlouvy a nemají charakter autorského díla. Smluvní strany se dohodly, že cena za licenci k dílu dle odst. 0 této Smlouvy je již zahrnuta v ceně za poskytování údržby a podpory na základě této Smlouvy.
- 5.2. V případě, že se na základě plnění poskytovatele mají některé věci nebo dílo stát vlastnictvím zákazníka, přechází na zákazníka vlastnické právo dnem úplného uhrazení ceny takových věcí nebo díla.

6. ZÁRUKA

- 6.1. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že údržba a podpora budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám Zákazníka, se kterými byl Poskytovatel seznámen. Údržba a podpora budou poskytovány

s náležitou odbornou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů.

7. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 7.1. Každá ze smluvních stran jmenuje Oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 7.2. Jména Oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 5 této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit Oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit.

8. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A SMLUVNÍ POKUTA

- 8.1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 8.2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost (§ 374 obchodního zákoníku).
- 8.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 8.4. S přihlédnutím k ustanovení § 379 Obchodního zákoníku konstatují obě smluvní strany s ohledem na všechny okolnosti související s uzavřením této Smlouvy, že úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla vzniknout, může činit maximálně částku rovnající se Zákazníkem uhrazené ceně za poskytování údržby a podpory za období jednoho roku.
- 8.5. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinností, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to v částce přesahující smluvní pokutu.
- 8.6. Případná náhrada škody bude zaplacena v české měně, přičemž pro přepočítání na českou měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 8.7. Poskytovatel se zavazuje uhradit smluvní pokutu za každý den prodlení ve výši 0,5% z roční ceny poplatku za údržbu dle článku 1.1. přílohy č.4, pokud poruší lhůtu stanovenou k nástupu na odstranění vady uvedené v příloze č.3 čl.3, či lhůtu k potvrzení přijetí nahlášení vady díla v době uvedené v příloze č.3 čl. 3.
- 8.8. Poskytovatel se zavazuje uhradit smluvní pokutu za každý den prodlení ve výši 0,5% z roční ceny poplatku za údržbu dle článku 1.1. přílohy č.4, pokud neposkytne legislativní podporu v termínech dle článku 2 přílohy č.3 smlouvy.

9. OCHRANA INFORMACÍ

- 9.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této

smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

- 9.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 9.3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají této smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech stran jakož i informace o cenách), které se týkají některé ze stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny.
- 9.4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 9.5. Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.

10. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 10.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 10.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 10.3. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi pověřených pracovníků.
- 10.4. V případě požadavku na součinnost Poskytovatele, který vznesl osoba poskytující Zákazníkovi software vůči Poskytovateli se souhlasem Zákazníka a který se přímo týká plnění Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel provést analýzu tohoto požadavku. V případě, že se na základě této analýzy prokáže, že Poskytovatel poskytl vadné plnění, zavazuje se tuto vadu bezplatně odstranit v přiměřené lhůtě. V případě, že na základě provedené analýzy nebude prokázána vada plnění Poskytovatele, zavazuje se Zákazník uhradit

Poskytovatel v závislosti na počtu odpracovaných hodin Poskytovatele cenu dle sazeb uvedených v Příloze č. 4 této smlouvy.

- 10.5. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 10.6. Oznámení se považují za doručená tři (3) dny po jejich prokazatelném odeslání.
- 10.7. Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument textového procesoru MS Word verze 2000 nebo vyšší na dohodnutém médiu.
- 10.8. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.
- 10.9. Pokud bude poskytování služeb prováděno v sídle zákazníka, zajistí zákazník veškeré potřebné předpoklady pro řádné poskytování služeb poskytovatelem.
- 10.10. V případě vzdáleného řešení nestandardních situací a pro profylaxi zajistí zákazník poskytovateli vzdálený přístup do počítačové sítě zákazníka pomocí komutované linky a to formou zpětného volání.

11. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 11.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 11.2. Tuto Smlouvu je kterákoliv ze smluvních stran oprávněna vypovědět i bez uvedení důvodu, a to vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního roku. Výpověď musí být doručena druhé smluvní straně na adresu sídla uvedenou v záhlaví Smlouvy nejméně tři měsíce před skončením příslušného kalendářního roku.
- 11.3. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel je v prodlení s plněním déle než dva (2) měsíce a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Zákazníka o takovém prodlení.
- 11.4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že
 - 11.4.1. Zákazník je v prodlení s placením faktur Poskytovatele a toto prodlení trvá po dobu delší než třicet (30) dní po písemném upozornění, nebo
 - 11.4.2. Zákazník je v prodlení s plněním svých závazků podle této Smlouvy déle než třicet (30) dní a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Poskytovatele o takovém prodlení, a nebo
 - 11.4.3. V případě závažného porušení autorských práv nebo povinnosti chránit důvěrné informace Zákazníkem.

- 11.5. Odstoupením od Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, které bylo poskytnuto řádně a bylo již přijato. Jinak má Zákazník právo na vrácení zaplacené ceny za vadné plnění.
- 11.6. Odstoupí-li od smlouvy Poskytovatel z důvodu dle odst. 11.4.1, je Zákazník povinen zdržet se počínaje dnem účinnosti tohoto odstoupení užívání plnění, kterého se odstoupení od smlouvy týká; tím není dotčena jeho povinnost uhradit cenu náležející Poskytovateli do dne odstoupení od Smlouvy.
- 11.7. Při odstoupení od Smlouvy dle odst. 11.4.3 se plnění nevrací, nejde-li zároveň o důvody dle odst. 11.5 věta druhá nebo odst. 11.6. Nárok na náhradu škody a na zaplacení majetkových sankcí není odstoupením od smlouvy dotčen.

12. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 12.1. Práva a povinnosti vzniklé na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů (obchodní zákoník) v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 cit. zákona.
- 12.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců.
- 12.3. Nedohodnou-li se smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze smluvních stran právo uplatnit svůj nárok oznámením o zahájení rozhodčího řízení, které bude vedeno podle pravidel stanovených dále. Strana, která uplatňuje svá práva podle tohoto odst. 12.3. a násl., je stranou žalující (navrhovatel), a druhá strana je odpůrcem. S oznámením musí být spojen návrh na zahájení rozhodčího řízení (žaloba). Nárok je uplatněn doručením řádného oznámení odpůrci.
- 12.4. Rozhodčí řízení bude konáno v Praze v České republice.
- 12.5. Do patnácti (15) dnů od doručení oznámení o zahájení rozhodčího řízení odpůrci jmenuje každá ze smluvních stran jednu (1) osobu jako rozhodce a toto jmenování oznámí straně druhé a jmenovanému rozhodci; za oznámení osoby druhého rozhodce rozhodcům odpovídá navrhovatel, pokud odpůrce splnil řádně povinnost rozhodce jmenovat. Navrhovatel může rozhodce jmenovat již v oznámení dle odst. 12.3. Pokud odpůrce nejmenuje ve stanovené lhůtě rozhodce, může tohoto rozhodce jmenovat navrhovatel.
- 12.6. Do dalších patnácti (15) dnů po zvolení obou rozhodců jmenují rozhodci takto jmenování třetího - předsedajícího rozhodce a oznámí tuto skutečnost stranám. Nedojde-li takto ke jmenování předsedajícího rozhodce, požádají rozhodci o jeho jmenování předsedu Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR.
- 12.7. Rozhodci určení dle odst. 12.5. mohou být kdykoliv nahrazeni jinými osobami na základě jednomyslné Dohody smluvních stran z důvodů zdravotní nezpůsobilosti, smrti či jiných závažných důvodů; není-li dosud jmenován předsedající rozhodce, jmenuje náhradníka ta strana, které jmenovala indisponovaného rozhodce. Nedohodnou-li se strany do pěti (5) dnů na jmenování náhradního rozhodce, určí jej předsedající rozhodce, a jde-li o předsedajícího rozhodce, jmenují rozhodci nového rozhodce. Nově jmenování

- rozhodci pak provedou celé řízení od počátku, nedohodnou-li se, že budou pokračovat ve stávajícím řízení.
- 12.8. Žaloba musí obsahovat jména a adresy smluvních stran, popis nároku, stanovení výše nároku a návrh na řešení sporu.
- 12.9. Žaloba se ve znění doručeném odpůrci dle odst. 12.3. předkládá předsedajícímu rozhodci, je-li určen nebo jmenován; není-li dosud určen nebo jmenován, předkládá se návrh na zahájení řízení kterémukoli určenému rozhodci. Rozhodce je povinen na návrhu na zahájení řízení vyznačit den, kdy mu návrh došel; tímto dnem se považuje nárok za uplatněný, nepodařilo-li se doručit oznámení dle odst. 12.3. odpůrci. Nejdříve může navrhovatel předložit návrh na zahájení rozhodčího řízení jím jmenovanému rozhodci, pokud jej označil již v oznámení dle odst. 12.3., ke dni doručení tohoto oznámení. Rozhodci provedou rozhodčí řízení způsobem, který uznají za vhodný, přičemž platí, že smluvní strany musí mít rovnoprávné postavení a musí jim být poskytnuta stejná možnost prezentovat své stanovisko před rozhodci. Každá ze smluvních stran má právo požadovat, a to i v průběhu řízení, aby rozhodci provedli procesní řízení s předkládáním důkazů, výslechem svědků a znalců a výslechem stran.
- 12.10. Změnit návrh na zahájení rozhodčího řízení může navrhovatel jen se souhlasem odpůrce, a byl-li již jmenován předsedající rozhodce, i bez souhlasu odpůrce se souhlasem tohoto rozhodce, který může změnu návrhu odmítnout, nelze-li výsledky dosavadního řízení použít pro řízení o změněném návrhu.
- 12.11. Smluvní strany se mohou nechat zastoupit osobami dle svého vlastního výběru. Jména zástupců musí být písemně sdělena druhé smluvní straně. Všechny doklady předložené rozhodcům musí být zároveň zaslány druhé straně sporu.
- 12.12. Rozhodci budou zasedat nepřetržitě osm (8) hodin denně a šest (6) dní v týdnu, dokud nedospějí k rozhodnutí, nedohodnou-li se rozhodci na prodloužení této doby pro zasedání.
- 12.13. Rozhodčí jednání budou vedena v jazyce českém. Písemnosti předkládané smluvními stranami při rozhodčím řízení musí být přeloženy do českého jazyka, nerozhodnou-li rozhodci v odůvodněných případech jinak.
- 12.14. Je-li některý rozhodce nečinný, postupuje se obdobně dle odst.12.7.; je-li však nečinný rozhodce jmenovaný odpůrcem, určí náhradního rozhodce navrhovatel.
- 12.15. Odměna rozhodců musí být zásadně vždy stanovena předem písemnou dohodou smluvních stran. Nedohodnou-li se strany na této odměně, určí odměnu se souhlasem rozhodců navrhovatel. Náklady rozhodčího řízení, tj. odměnu rozhodců, administrativní náklady rozhodců a náklady právního zastoupení uhradí smluvní strany podle úspěchu ve věci. Strana, která má ve věci úspěch, má právo proti druhé straně na náhradu nákladů rozhodčího řízení obdobně dle ust. § 142 odst. 1 až 3 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád ve znění pozdějších předpisů. Výši nákladů řízení a jejich rozdělení a náhrady určí rozhodci ve svém nálezu.
- 12.16. Rozhodčí nález je konečný a závazný pro všechny smluvní strany a žádná ze smluvních stran se neobrátil k žádnému orgánu se žádostí o přezkoumání. Tím není dotčeno právo smluvních stran navrhnout soudu zrušení rozhodčího

nálezu nebo navrhnout zastavení nařízeného výkonu rozhodnutí v souladu se zákonem.

- 12.17. Strana žalující může namísto postupu dle odst. 12.3. podat žalobu k obecnému soudu nebo Rozhodčímu soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR; pokud již byl učiněn první úkon k zahájení rozhodčího řízení (odst. 12.3), mohou tak učinit jen v případě, že se tak písemně dohodnou nebo nebyl jmenován předsedající rozhodce ani postupem dle odst. 12.7. věta druhá.
- 12.18. V případě soudního řešení sporů mezi smluvními stranami je místně příslušným soudem Městský soud v Praze.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č.513/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů, obchodní zákoník.
- 13.2. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 13.3. Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy:
- | | |
|-------------|------------------------------|
| Příloha č.1 | Specifikace údržby a podpory |
| Příloha č.2 | Místo plnění |
| Příloha č.3 | Termíny plnění |
| Příloha č.4 | Cena a platební kalendář |
| Příloha č.5 | Oprávněné osoby |
| Příloha č.6 | Formulář "Výkaz činnosti" |
| Příloha č.7 | Formulář "Hlášení HELP-LINE" |
- 13.4. Tato smlouva je uzavřena ve čtyřech (4) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních.

Strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy:

Poskytovatel

Zákazník

V Plzni dne ____ . ____ .2006

V Liberci dne 14 . 1 .2006

PŘÍLOHA Č. 1 : SPECIFIKACE ÚDRŽBY A PODPORY

Závazky poskytovatele uvedené v této smlouvě se vztahují pouze na software :

- a) Integrovaný systém evidence nemovitého majetku složený z modulů:
 - Evidence nemovitých objektů
 - Registr nemovitosti
 - Registr budov
 - Registr bytů a nebytových prostor
- b) Integrovaný systém partnerské evidence složený z modulů:
 - Evidence smluvních partnerů
 - Registr ekonomických subjektů
 - Registr obyvatel
- c) Evidence organizační struktury
- d) Smlouvy & Poplatky včetně centrální evidence smluv

Informačním systémem Zákazníka se pro potřeby této smlouvy rozumí dílo, vytvořené implementací a uzpůsobením výše uvedeného Software pro potřeby Zákazníka.

Předmětem plnění této smlouvy je :

- 1. Údržba informačního systému
 - 1.1 Poskytování upgrade a release SW na vyžádání zákazníka
 - 1.2 Legislativní podpora
 - 1.3 HELP-LINE
- 2. Poimplementační podpora informačního systému
 - 2.1. Vzdálené konzultace a rychlý zásah u zákazníka
 - 2.2. Monitoring a profylaxe systému (pravidelná inspekce)
 - 2.3. Podpora a rozvoj nastavení informačního systému
 - 2.4. Školení a poradenství

1. ÚDRŽBA INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

1.1. Poskytování upgrade a release SW na vyžádání zákazníka

Zaplacením poplatku za údržbu informačního systému (software) získává zákazník právo na poskytnutí veškerých zlepšení a dodatků k poskytnutému software (upgrade nebo update stávajících modulů) vydaných během příslušného ročního období.

Poskytovatel bude informovat Zákazníka o připravovaných nových verzích systému, a to prostřednictvím „Plánu rozvoje“, zpracovaného poskytovatelem. Tento dokument bude obsahovat specifikaci plánovaných funkcionalit jednotlivých modulů, které budou v nových verzích odlišné od stávající Systémové příručky. Plán rozvoje bude obsahovat i plánovaný harmonogram jejich tvorby.

Součástí poskytnutí upgrade a update není jejich implementace u zákazníka, ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade.

1.2. Legislativní podpora

Zaplacením poplatku za údržbu informačního systému (software) získává Zákazník nárok na to, že bude dodaný produkt v souladu s právními předpisy vyhlášenými ve Sbírce zákonů ČR dle § 1 Zákona č. 309/1999 Sb., o Sbírce zákonů a o Sbírce mezinárodních smluv ze dne 11.11.1999 a účinnými dle § 3 téhož zákona ve znění platném ke dni podpisu této smlouvy, resp. v aktuálním znění.

Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím upgrade nebo update software.

Součástí legislativní podpory není aplikace (implementace) těchto upgrade a update.

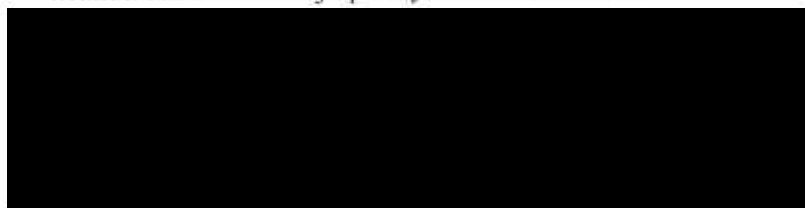
1.3. Služba HELP-LINE

Pro **podchycení všech požadavků a problémů** zákazníka, souvisejících s provozem informačního systému a pro operativní řešení prokazatelných vad software je zavedena služba HELP-LINE.

Poskytovatel vyvine veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k co nejrychlejšímu vyřešení všech prokazatelných vad software. Případy, kdy zákazník pro vadu nebude moci software dále používat, bude poskytovatel vyřizovat přednostně.

Kontaktní údaje :

Služba HELP-LINE je poskytována na adrese:



Způsob komunikace :

Zákazník ohlásí požadavek na službu HelpLine na adresu Poskytovatele :

- zápisem na www stránky <https://helpline.marbes.cz/>

V případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob :

- e-mailem (formulář HelpLine – příloha č. 7 smlouvy) na helpline@marbes.cz

Jen ve výjimečných případech :

- faxovou zprávou (na formuláři HelpLine – viz příloha č. 7)

- osobním předáním Hlášení zprávy o problému, při kterém zástupce Poskytovatele písemně potvrdí datum a čas předání.

Poskytovatel reaguje písemně na požadavek Zákazníka (odpověď na <https://helpline.marbes.cz/>) v termínech dle přílohy č. 3 této smlouvy.

Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a odpověď Zákazníkovi s informací o předpokládaných příčinách problému, zda se jedná či nejedná o vadu Software a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému (případně cenu, nejedná-li se o vadu software). Není-li poskytovatel schopen takové informace poskytnout v termínech dle přílohy č. 3 této smlouvy, odhadne termín, kdy tyto předběžné informace Zákazníkovi poskytne, přičemž je povinen tak učinit neprodleně - podle povahy problému.

Je-li hlášení označeno zákazníkem jako „**Reklamace**“ (závada na systému), poskytovatel vyhodnotí situaci a oznámí stanovisko Zákazníkovi.

- a) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná se o vadu Software :

Poskytovatel pokračuje v řešení požadavku.

Požadavek bude vyřízen bez nákladů pro Zákazníka (zdarma)

Jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu software, oznámí tuto skutečnost neprodleně Zákazníkovi, zastaví práce na řešení požadavku a vyčká pokynu Zákazníka a postupuje dále dle následujícího článku b).

- b) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná se o vadu Software :

Zákazník na základě odborného stanoviska poskytovatele rozhodne, zda hlášení uzavře, nebo zda bude plnění finančně kryt z předplaceného objemu služeb dle článku 1.2. přílohy č.4, případně dle článku 2. přílohy č. 4.

Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od oprávněné osoby Zákazníka písemně (Helpline) pokyn k realizaci.

Jestliže Zákazník dá Poskytovateli písemný pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen dle podmínek popsanych v části 2. této přílohy (tj. bude fakturována cena za vykonané práce dle odstavce 2 přílohy č. 4 této smlouvy, nebo budou tyto náklady započteny proti předplacenému objemu prací dle článku 1.2. přílohy č. 4 této smlouvy), podle rozhodnutí Zákazníka.

Když Zákazník kdykoliv následně zruší (zprávou na HelpLine) svůj pokyn k řešení, bude Poskytovatelem fakturována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku dle odstavce 2 přílohy č. 4 této smlouvy nebo budou tyto náklady započteny proti předplacenému objemu prací dle článku 1.2 přílohy č. 4 této smlouvy, podle rozhodnutí Zákazníka.

Je-li hlášení označeno Zákazníkem jako „**Vzdálená konzultace**“ nebo „**Požadavek na rychlý zásah**“, poskytne Poskytovatel službu dle odstavce 2.1. této přílohy.

Je-li hlášení označeno Zákazníkem jako „**Objednávka služby**“, poskytne Poskytovatel službu dle odstavce 2.3. nebo 2.4. této přílohy. Je-li to s ohledem na povahu a rozsah služby třeba, zpracuje Poskytovatel nejprve nabídku (návrh na změnu projektu).

2. POIMPLEMENTAČNÍ PODPORA INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

Veškeré služby poskytované poskytovatelem u zákazníka dle tohoto článku 2 přílohy č.1 smlouvy budou evidovány v protokolech (jejichž vzor je uveden jako příloha č.6 této smlouvy; dále jen "protokol o převzetí plnění") tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka poskytovatele se práce týká, počet časových jednotek provedené práce a sazba předmětného pracovníka.

Protokol o převzetí plnění, dokládající práci u zákazníka, předloží vždy při návštěvě pracovník poskytovatele oprávněnému pracovníkovi zákazníka ke schválení (podpisu). V případě, že zákazník bezdůvodně nepodepíše protokol o převzetí plnění (tzn. neuvede písemně důvod nepotvrzení protokolu) ani do sedmi (7) dnů ode dne, kdy ho k tomu poskytovatel vyzve, má se za to, že protokol byl podepsán v den následující po marném uplynutí této lhůty.

Příslušné protokoly dokládající práce poskytnuté poskytovatelem za uplynulý kalendářní měsíc předloží vždy poskytovatel Zákazníkovi nejpozději do 10. dne následujícího měsíce. V případě, že objem prací za kvartál dosáhl výše předplacených služeb (viz. článek 1.2 přílohy č.4 smlouvy), poskytovatel oznámí tuto skutečnost Zákazníkovi a případně další Zákazníkem vyžadované služby se budou řídit článkem 2. přílohy č.4 smlouvy.

2.1. Vzdálená konzultace a rychlý zásah v místě zákazníka

Pro operativní řešení nestandardních situací je zavedena služba HotLine, která garantuje poskytnutí urychlené služby Poskytovatele při řešení technických požadavků a problémů Zákazníka související s provozem informačního systému. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu či s využitím Internetu, případně, kdy nebude možné vzdálené řešení a Zákazník bude souhlasit, o zásah v místě Zákazníka, s garantovanou dobou reakce ze strany Poskytovatele. V havarijním případě má Zákazník možnost vyžádat si službu typu "Rychlý zásah" (sazba s příplatkem) s garantovanou dobou nástupu k řešení nestandardní situace.

Služba Hotline zahrnuje:

- řešení požadavků na základě zaslání hlášení s danou dobou reakce
- blokači konzultantských kapacit pro poskytování urychlené služby HotLine pro řešení technických požadavků a problémů
- telefonické poradenství na požadavky jednoduššího charakteru (snadno zodpověditelných dotazů - do systému do 10 minut, které nevyžadují připojení)

Způsob vyžádání :

Zákazník ohlásí požadavek na službu HELP-LINE (viz. odstavec 1.3 této přílohy).

2.2. Monitoring a profylaxe systému (pravidelná inspekce)

Z důvodů prevence poruch a optimalizace výkonu systému bude poskytovatel po dobu platnosti této smlouvy sledovat chod informačního systému u zákazníka a případně

provádět potřebné zásahy. Služba bude poskytována buď vzdáleným přístupem nebo fyzicky u Zákazníka (podle dohody).

Náplní monitoringu a profylaxe je především :

- kontrola vazeb (konzistence dat),
- zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování,
- kontrola zálohování a bezpečnosti dat,
- mapování využití systému (přihlašování),
- řešení problémů zákazníka,
- nahrávání opravných dávek.

O provedené profylaxi bude vyhotoven zápis, který potvrdí odpovědný pracovník zákazníka.

Vyžádají-li si závěry profylaxe systému rozsáhlejší úpravy, které překročí rámec jednoho dne v kalendářním měsíci, může si Zákazník vyžádat tyto práce způsobem dle odstavce 1.3 přílohy č.1 smlouvy. Požadavek pak bude vyřízen dle podmínek popsanych v bodě 2 této přílohy.

2.3. Podpora a rozvoj nastavení informačního systému

Poskytovatel se zavazuje podporovat systém u zákazníka a ve smyslu:

- instalace upgrade a update nových verzí aplikačního Software,
- úpravy nastavení systému dle potřeb zákazníka,
- úpravy nastavení systému se změnami souvisejícími s legislativou,
- nastavení nových (dosud neimplementovaných) funkčních bloků systému
- řešení doplňujících a rozšiřujících projektů navazujících na implementaci systému,
- úprava stávajících a tvorba nových funkcí.

Plnění si Zákazník vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem jednoho měsíce. Pokud se bude jednat o rozsáhlejší práce (více než 10 pracovních dnů) jako např. doplňující projekt, bude vyhotoven dodatek této smlouvy s uvedením specifických podmínek a pravidel takovéto rozsáhlejší akce.

Způsob vyžádání :

Zákazník ohlásí požadavek na službu HELP-LINE (viz. odstavec 1.3 této přílohy).

2.4. Školení a poradenství

Poskytovatel se zavazuje zajišťovat školení a poradenství pracovníkům zákazníka o aplikačním Software v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí. Zákazník si tuto službu vyžádá u poskytovatele s předstihem minimálně 2 týdnů.

Způsob vyžádání :

Zákazník ohlásí požadavek na službu HELP-LINE (viz. odstavec 1.3 této přílohy).

PŘÍLOHA Č. 2 : MÍSTO PLNĚNÍ

Předmět plnění dle bodu 1.1 přílohy č.1 této smlouvy - Poskytování upgrade a release SW - je poskytován v místě poskytovatele.

Předmět plnění dle bodu 1.2 přílohy č.1 této smlouvy - Legislativní podpora - je poskytován v místě poskytovatele.

Předmět plnění dle bodu 1.3 přílohy č.1 této smlouvy - Služba HELP-LINE - je poskytován v místě poskytovatele.

Předmět plnění dle bodu 2.1 přílohy č.1 této smlouvy - Vzdálené konzultace a rychlé zásahy v místě zákazníka - je poskytován v místě poskytovatele nebo v místě zákazníka.

Předmět plnění dle bodu 2.2 přílohy č.1 této smlouvy - Monitoring a profylaxe systému - je poskytován vzdáleným přístupem, nebo v místě zákazníka (na vyžádání)

Předmět plnění dle bodu 2.3 přílohy č.1 této smlouvy - Podpora a rozvoj nastavení informačního systému - je poskytován v místě zákazníka.

Předmět plnění dle bodu 2.4 přílohy č.1 této smlouvy - Školení a poradenství - je poskytován v místě dle dohody poskytovatele se Zákazníkem.

Předmět plnění dle bodu 3 přílohy č.1 této smlouvy - Realizace požadavků na úpravy systému - je poskytován v místě poskytovatele (vývoj) a zákazníka (implementace).

Pro poskytnutí služeb vzdáleným připojením zajistí Zákazník připojení telefonní službou call-back nebo připojení přes Internet.

PŘÍLOHA Č. 3 : TERMÍNY PLNĚNÍ

1. Předmět plnění dle bodu 1.1 přílohy č.1 této smlouvy - **Poskytování upgrade a release SW** - je poskytován v termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze či doplňku software).
2. Předmět plnění dle bodu 1.2 přílohy č.1 této smlouvy - **Legislativní podpora** - je poskytován průběžně, jedná-li se o uvolnění nové verze či doplňku software, pak nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy vešla nová právní úprava v platnost, vyjma standardů vyhlášených Ministerstvem informatiky ČR. V případě standardů vyhlášených Ministerstvem informatiky ČR je oprávněn poskytovatel výše uvedenou třicetidenní lhůtu prodloužit na základě objektivních skutečností jednostranným oznámením Zákazníkovi, a to až na lhůtu 120 dní.
3. Předmět plnění dle bodu 1.3 přílohy č.1 této smlouvy - **Služba HELP-LINE** - je poskytována poskytovatelem v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin.

Poskytovatel se zavazuje reagovat na potřeby Zákazníka :

- u vad vylučujících užívání díla nebo jeho důležité a ucelené části (problémy zabráňující provozu) nejpozději do 4 hodin od nahlášení, jsou-li nahlášený po 15 hod. nejpozději do 11.00 hod následujícího pracovního dne,
- u vad způsobujících problémy při užívání a provozování informačního systému (díla) nebo jeho částí, ale umožňujících provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními (problémy omezující provoz) během přiměřené lhůty dle stupně poškození, nejpozději do 24 hodin od nahlášení.

Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a odpověď Zákazníkovi s informací o předpokládané závažnosti problému, zda se jedná či nejedná o vadu Software a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému (případně cenu, nejedná-li se o vadu software). Není-li poskytovatel v tomto momentě takové informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto předběžné informace Zákazníkovi poskytne.

Poskytovatel se zavazuje nastoupit dálkovým přístupem k řešení za cílem odstranění vady nahlášené Zákazníkem:

- u vady vylučující užívání díla nebo jeho důležité a ucelené části (problémy zabráňující provozu) nejpozději do 24 hodin od nahlášení vady díla. Je-li vada nahlášená po 15. hodině, začíná běžet lhůta pro nástup k řešení od 9.00 hodiny následujícího pracovního dne.
 - u vad způsobujících problémy při užívání a provozování informačního systému (díla), nebo jeho částí ale umožňujících provoz, do 96 hodin od nahlášení vady díla. Je-li vada nahlášená po 15. hodině, začíná běžet lhůta pro nástup k řešení od 9.00 hodiny následujícího pracovního dne.
4. Předmět plnění dle bodu 2.1 přílohy č.1 této smlouvy - **Vzdálené konzultace a rychlý zásah v místě zákazníka** - je poskytován poskytovatelem v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin. Poskytovatel vyvine veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k co nejrychlejšímu vyřešení všech oznámených problémů. Případy, kdy zákazník pro oznámený problém nebude moci systém dále používat, bude poskytovatel vyřizovat přednostně.

Poskytovatel se zavazuje reagovat na potřeby Zákazníka ve stejné lhůtě jako u hlášení vady software (popsáno v předchozím odstavci).

Poskytovatel se zavazuje nastoupit dálkovým přístupem k řešení požadavku ve stejné lhůtě, jako u nástupu k odstranění vady software (popsáno v předchozím odstavci):

V případě, že si řešení problému vyžádá fyzický zásah konzultanta u Zákazníka, musí Zákazník potvrdit požadavek na požadovanou dobu nástupu na řešení problému.

Poskytovatel se pak zavazuje nastoupit k řešení problému do 14:00 hod. prvního, druhého následujícího pracovního dne, nebo později - dle volby tohoto požadavku ze strany Zákazníka.

Cena za takto poskytnutý zásah je uvedena v příloze č.4. Je-li závada ohlášena v době, kdy není služba HELP-LINE poskytována, lhůta pro zásah začíná prvním následujícím časem, na který se smlouva vztahuje.

5. Předmět plnění dle bodu 2.2 přílohy č.1 této smlouvy – **Monitoring a profylaxe systému** - bude prováděn jedenkrát v měsíci dle harmonogramu odsouhlaseného mezi poskytovatelem a Zákazníkem vždy na jeden kalendářní rok dopředu.
6. Předmět plnění dle bodu 2.3 přílohy č.1 této smlouvy - **Podpora a rozvoj nastavení informačního systému** - je poskytován v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin. Potřebné práce si Zákazník vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem jednoho měsíce.
7. Předmět plnění dle bodu 2.4 přílohy č.1 této smlouvy – **Školení a poradenství** - je poskytován po vzájemné dohodě v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin. Zákazník si objedná školení u poskytovatele s předstihem minimálně 2 týdnů.

V případě prodloužení způsobeného okolnostmi na straně Zákazníka platí, že veškeré termíny plnění Poskytovatele se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodloužení na straně Zákazníka, a dále o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění Poskytovatelem znovu vhodně zkoordinována.

To se vztahuje mj. i na zajištění vzdáleného přístupu do počítačové sítě Zákazníka, je-li to pro poskytnutí služby Poskytovatelem nutné.

PŘÍLOHA Č.4 : CENA A PLATEBNÍ KALENDÁŘ

1. Celková cena – paušální poplatek

Celková cena za předmět plnění dle této smlouvy je stanovena dohodou jako cena pevná ve výši [REDAKCE] za kalendářní čtvrtletí, tj. [REDAKCE] za kalendářní rok.

Fakturace poplatku bude prováděna na každý kvartál vždy předem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve se splatností k 1. dni příslušného čtvrtletí.

K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené aktuální výši.

Celková cena zahrnuje skupinu služeb údržby a podpory dle následující tabulky :

Č.	Skupina služeb údržby a podpory	Rozsah	Cena
1.	Poskytnutí veškerých zlepšení a dodatků k poskytnutému software (upgrade nebo update stávajících modulů) vydaných během příslušného ročního období.	Po dobu platnosti smlouvy	V ceně (viz bod 1.2. specifikace poplatku za údržbu)
2.	Záruka na souladu s právními předpisy a legislativou ČR.		
3.	Záruka a operativní řešení všech vad Software s garantovanou dobou odezvy a nástupu k řešení.		
4.	Metodika zajištění a zpracování veškerých zaslanych hlášení a požadavků (HelpLine).		V ceně
5.	Zpracování základní analýzy nahlášeného požadavku, která představuje posouzení povahy hlášení zda se jedná o chybu systému způsobenou Poskytovatelem a tedy oprávněnou reklamaci, nebo zda se jedná o vadu Software, či chybu jiné povahy zapříčiněnou např. nesprávným užíváním systému.		V ceně
6.	Vypracování nabídky na realizaci úpravy (žádost o změnu projektu) na základě zaslaneho požadavku (nejedná-li se o reklamaci).		V ceně
7.	Garance poskytnutí služeb pro řešení požadavků na základě zaslaneho hlášení s danou dobou reakce.		V ceně
8.	Blokace konzultantských kapacit pro poskytování urychlené služby Hotline		V ceně
9.	Telefonické poradenství na požadavky jednoduššího charakteru (snadno zodpověditelných dotazů, které nevyžadují připojení do systému).	Do 10 minut / konzultací	V ceně
10.	Poskytnutí vzdálených konzultací a konzultací u zákazníka dle bodu 2.1. přílohy č. 1 této smlouvy.	Do šesti člověkodnů (48 pracovních hodin) práce senior konzultanta (nebo ekvivalentní doby v jiné sazbě) za kvartál	V ceně
12.	Monitoring a zajištění profylaxe systému dle bodu 2.2. přílohy č. 1 smlouvy.		
13.	Poskytnutí služeb podpory a rozvoje informačního systému u zákazníka dle bodu 2.3. přílohy č. 1 smlouvy.		
14.	Školení a poradenství dle bodu 2.4. přílohy č. 1 smlouvy.		
15.	Realizace požadavků na úpravu systému (V1/V2) dle tabulky v kapitole 3. přílohy č. 1 této smlouvy.		V ceně

1.1. Specifikace poplatku za údržbu informačního systému :

Aplikace	Požizovací cena Kč bez DPH	Maintenance - 18% bez DPH	Maintenance vč. 19% DPH
Evidence nemovitých objektů			
Registr nemovitosti			
Registr budov			
Registr bytů a nebytových prostor			
Evidence smluvních partnerů			
Registr ekonomických subjektů			
Registr obyvatel			
Evidence organizační struktury			
Smlouvy & Poplatky vč. centrální evidence smluv 50 klientů			
Dokoupení 5 klientů pro Vratislavice			
Celkem			

1.2. Specifikace rozsahu služeb poskytovaných v rámci celkové ceny

Sjednává se, že poskytovatel je povinen poskytovat v rámci celkové ceny služby dle odstavců 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 přílohy č.1 této smlouvy na základě požadavků zákazníka v rozsahu do šesti člověkodnů (48 pracovních hodin) práce senior konzultanta (nebo ekvivalentní doby v jiné sazbě) za kvartál. Služby nad tento rámec se zavazuje poskytovatel poskytovat za podmínek dle následujícího článku 2. této přílohy. Pokud objem prací v daném kvartále nedosáhne výše předplaceného objemu, je poskytovatelem účtována částka za plný objem prací. Hodiny lze převést do dalšího kvartálu, avšak pouze v rámci jednoho kalendářního roku.

2. Cena za práce poskytnuté nad rámec paušálního poplatku

Cena za poskytnutí poimplementačních služeb nad rámec služeb zahrnutých v paušálním poplatku a to jak za práce v místě poskytovatele (např. práce vzdáleným připojením, analýza problému, vývoj dle požadavků, ...), tak za práce v místě zákazníka (např. rozsáhlejší profylaxe, úpravy nastavení, školení, ...), bude vždy stanovena na základě odpracovaného času, evidovaného na protokolu (viz příloha č.6 smlouvy) při použití:

- sazeb S1 – S4 za práce vykonané v běžných termínech dle smlouvy
- sazeb S1 – S4 s příplatkem na základě požadavku na rychlý zásah ze strany zákazníka a jeho odsouhlasení poskytovatelem.

Sazby S1 – S4

Sazba	S1 Programátor	S2 Konzultant junior	S3 Konzultant senior	S4 Vedoucí projektu
hodinová sazba	1.000	1.500		
půldenní sazba (do 4 hodin)	4.000	6.000		
denní sazba (do 8 hodin)	8.000	12.000		

Sazby S1 – S4 s příplatkem (rychlý zásah u zákazníka)

Zásah	Cena
do 14:00 hod. prvního následujícího pracovního dne	Sazba S1 - S4 + 70 %
do 14:00 hod. druhého následujícího pracovního dne	Sazba S1 - S4 + 50%

Poskytovatel si vyhrazuje právo zahájit poskytování služeb údržby a podpory až po písemném objednání těchto služeb Zákazníkem. Objednáním se rozumí vystavení objednávky Zákazníkem na základě Poskytovatelem předložené nabídky (vyplněného formuláře žádosti o změnu projektu) v souvislosti s požadovanou službou, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Součástí žádosti o změnu projektu bude i cena Poskytovatele stanovená dle sazeb uvedených v této smlouvě. Vyplnění formuláře žádosti o změnu projektu Poskytovatelem je v ceně paušálního poplatku.

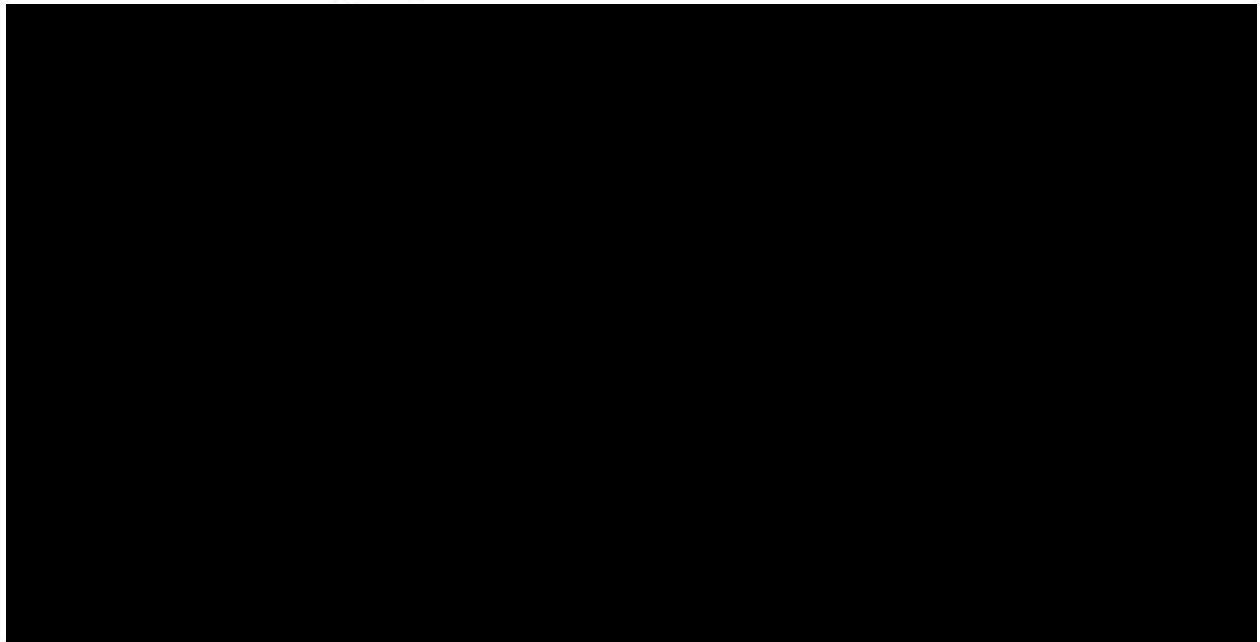
Pro poskytnutí služeb vzdáleným připojením Zákazník zajistí připojení telefonní službou call-back nebo připojení přes Internet.

Fakturace ceny za poskytnuté poimplementační služby mimo rámec služeb zahrnutých v paušální ceně bude prováděna měsíčně vždy za uplynulé měsíční období po člověkodnech pro služby v místě zákazníka a po hodinách pro služby vzdáleným připojením a analyzování problému popsánoho HelpLine požadavkem. Jeden člověkodenní je 8 hodin práce v pracovní dny v pracovní dobu.

Ceny poimplementačních služeb poskytovaných poskytovatelem dle bodu 2.1, 2.2, 2.3 a 2.4 přílohy č.1 této smlouvy v mimopracovní dobu a době pracovního klidu se zvyšují o 100%.

PŘÍLOHA Č.5 : OPRÁVNĚNÉ OSOBY POSKYTOVATELE A ZÁKAZNÍKA

1. Oprávněné osoby poskytovatele



2. Oprávněné osoby zákazníka

J. Hruboň : - smluvní a obchodní záležitosti

Z.Vavřina : - projektové a organizační záležitosti

- oprávnění k zaslání hlášení požadavků na provedení poimplementační služby
- oprávnění k zaslání hlášení požadavků na provedení služby typu „Rychlý zásah“
- oprávnění k akceptaci postupu a způsobu řešení požadavku popsaného hlášením
- oprávněn k akceptaci řešení požadavku popsaného hlášením (včetně podpisu Activity report)

PŘÍLOHA Č.7**HLÁŠENÍ HELP-LINE**

(vyplní zákazník)

číslo hlášení: (vyplní poskytovatel)

Zákazník:

Kontaktní
osoba:Adresa
zákazníka:

Tel.:

Fax.:

Poskytovatel:

e-mail:

Tel./Fax.:

e-mail:

Datum
hlášení:Hodina
hlášení:

Požadovaná doba řešení:

 24 hodin 48 hodin 72 hodin

Typ hlášení:

 Závada na systému Požadavek na rychlý zásah v místě zákazníka Vzdálená konzultace Objednávka služby v rámci poimplementační podporyVerze
systému:Číslo
instalace:Chybové
hlášení:

Oblast problému:

 Báze Ekonomika Logistika Jiná

Priorita:

 Problém zabraňující provozu Problém omezující provoz

Podrobný popis nebo objednávka služby: