

Smlouva o údržbě

č. smlouvy/registrace: G-18-02078, SPH 2313/2018

ID RS

Asseco Solutions, a.s.

se sídlem Praha 4, Zelený pruh 1560/99, PSČ 140 02

IČO: 64949541

DIČ: CZ64949541

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3771

Zastoupena místopředsedou představenstva Ing. Jiřím Hubem

Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

plátce DPH

dále jen „Poskytovatel“

a

Správa Pražského hradu

se sídlem Praha 1 – Hradčany, Hrad I. Nádvoří č. p. 1, PSČ 119 08

IČO: 49366076

DIČ: CZ49366070

Právní forma: příspěvková organizace

Zastoupena Ing. Ivo Velíškem, CSc., ředitelem

Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

plátce DPH

dále jen „Nabyvatel“

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tato smlouva se uzavírá na základě výběru nejnižší nabídky na veřejnou zakázku „Poskytování údržby a podpory informačního systému Helios Green“, vyhlášenou Nabyvatelem v souladu s § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, pod č.j. SPH 1822/2018. Podmínky výběrového řízení a nabídka Poskytovatele jsou závazné po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu a v otázkách výslovně neuvedených touto smlouvou se smluvní strany budou řídit těmito dokumenty. Ve své nabídce Poskytovatel předložil prohlášení, že je výrobcem informačního systému HELIOS Green, a proto je plně odborně způsobilý k předmětu plnění dle této smlouvy.
- 1.2. Tato Smlouva o údržbě vychází z již uzavřené Licenční smlouvy č. **SRP000031**, na jejímž základě se Poskytovatel zavázal poskytnout Nabyvateli licenci (tj. oprávnění k výkonu práva užití) k informačnímu systému HELIOS Green. Tam, kde tato smlouva používá pojem Licenční smlouva, jedná se o Licenční smlouvu uvedenou v tomto ustanovení, ledaže z okolností vyplývá něco jiného.

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele po dobu platnosti a za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat Nabyvateli následující služby:
- Služby spojené s údržbou HELIOS Green, získaného na základě Licenční smlouvy (dále jen „Údržba HELIOS Green“).
 - Služby spojené s podporou užívání HELIOS Green – dále jen Služby podpory.
- 2.2. Údržba HELIOS Green a Služby podpory HELIOS Green dle této smlouvy zahrnují ty moduly Informačního systému, které jsou předmětem již uzavřené Licenční smlouvy uvedené v odst. 1.2 této smlouvy nebo Smluv o vytvoření zakázkových dovojevů. Případné změny v Licenci Informačního systému, jako je např. navýšení počtu uživatelů, Dokupy a Dovojeje budou promítnuty i do ceny a rozsahu Údržby HELIOS Green a Služeb podpory a uvedou se formou dodatku k této smlouvě.
- 2.3. Předmětem této smlouvy ze strany Nabyvatele je za podmínek stanovených touto smlouvou závazek zaplatit za předmětnou činnost Poskytovatele dohodnutou cenu.

3. Údržba HELIOS Green

- 3.1. Údržba HELIOS Green zahrnuje:
- a) Vyřešení Oprávněných reklamací licencí HELIOS Green formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Green, které jsou přílohou č. 3 této smlouvy.
 - b) Předávání Upgrade, Patchů, Hotpatchů a Quickbuildů prostřednictvím zveřejnění na Extranetu Poskytovatele nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou nebo předáním prostřednictvím datových souborů na nosiči CD/DVD Nabyvateli.
 - c) Legislativní update licencí HELIOS Green spočívající v zajištění shody HELIOS Green s platnými, obecně závaznými právními předpisy České republiky. Poskytovatel se zavazuje HELIOS Green aktualizovat v termínu, který je nezbytný pro zpracování dat aktualizovanou legislativní změnou.
 - d) Technologický upgrade HELIOS Green spočívající v zajišťování kompatibility HELIOS Green s aktuálně podporovanými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.

4. Služby podpory

- 4.1. Služby podpory jsou pro potřeby této smlouvy rozděleny na standardní a nadstandardní. Služby podpory jsou dále vymezeny formou, kterou je možné tuto službu poskytnout (viz odstavec 4.8 této smlouvy – Formy poskytování služeb). Tato forma je u každé služby uvedena výčtem v závorce.
- 4.2. Standardní Služby podpory užívání HELIOS Green zahrnují:

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

4.3. Standardní Služby podpory užívání HELIOS Green nezahrnují zejména:

- a) Odstraňování chyb parametrizace funkcionality HELIOS Green provedené Nabyvatelem.
- b) Opravy dat v IS HELIOS Green Nabyvatele v případě, že byly způsobeny chováním Nabyvatele.
- c) Servis, správu, pořízení či upgrade/update týkající se hardware a základního software *(operační a síťový systém, MS SQL databáze apod.).*
- d) Poskytování Služeb podpory užívání HELIOS Green nad rámec této smlouvy.
- e) Testování aplikovaných nových verzí a změn HELIOS Green v Testovacím či Produkčním prostředí Nabyvatele.
- f) Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty Informačního systému Nabyvatele.

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

4.5. Nadstandardní Služby podpory jsou poskytované Poskytovatelem v rámci ceny sjednané za tyto služby v rozsahu 6 hodin měsíčně, z toho 1 hodina zdarma, nebo nad rámec sjednaného rozsahu na základě objednávky a ceníku HELIOS Green a jsou to:

- a) Rozšiřující školení uživatelů HELIOS Green Nabyvatele a konzultace k jednotlivým modulům *(formou školení a formou osobní konzultace).*
- b) Poradenská služba při rozvoji používání HELIOS Green *(formou školení a formou osobní konzultace).*

- c) Procesní analýzy a optimalizovaný návrh logického modelu firemních procesů (*formou školení a formou osobní konzultace*).
 - d) Provedení základního upgrade HELIOS Green v rozsahu vymezeném v dokumentaci HELIOS Green (*formou osobní konzultace*).
 - e) Jakékoliv další služby, na kterých se Nabyvatel a Poskytovatel dohodnou.
- 4.6. Nevýčerpaný objem předplacených nadstandardních služeb dle odstavce 4.5 je převoditelný do následujících měsíců v rámci daného kalendářního čtvrtletí. Na tyto předplacené nadstandardní služby poskytuje Poskytovatel slevu 15 % z cen služeb dle platného ceníku. Tato sleva se nevztahuje na ceny vývojových prací, cestovní výdaje a sazby za výjezd. Minimální doba jedné konzultace v sídle Nabyvatele jsou 4 hodiny v celku.
- 4.7. Jakékoliv další služby, specifikované nad rámec obsahu odstavce 4.3., 4.4. a 4.5., budou sjednávány na základě dílčích samostatných objednávek, které musí být ze strany Poskytovatele bez zbytečného odkladu akceptovány. Akceptované objednávky budou Nabyvatelem uveřejněny v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění. Teprve po uveřejnění akceptované objednávky v registru smluv je možné začít tyto další služby poskytovat a plnění požadované objednávkou započítat. Cena takového plnění bude stanovena na základě ceníku, který tvoří přílohu č. 2 této smlouvy.
- 4.8. Formy poskytování Služeb podpory užívání HELIOS Green:
- a) Extranet Poskytovatele (vyřizování PPG a IOU dle Provozních podmínek HELIOS Green)
 - b) Osobní konzultace (*na místě i po telefonu*)
 - c) Telefonický a e-mailový hotline (*dále jen hotline*)
 - d) Zásah Poskytovatele vzdáleným přístupem do IS HELIOS Green Nabyvatele
 - e) Odpověď na písemný elektronický dotaz
 - f) Školení uživatelů HELIOS Green Nabyvatele
 - g) Předání písemných podkladů v papírové nebo elektronické formě nebo ve formě elektronických souborů spolu s popisem jejich použití

5. Vzájemná součinnost

- 5.1. Smluvní strany jsou si vědomy skutečnosti, že pro splnění předmětu této smlouvy není dostačující bezvadné plnění povinností pouze jednou ze smluvních stran. Proto se zavazují vyvinout veškeré úsilí k zajištění úplné spolupráce při plnění předmětu této smlouvy.
- 5.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy 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 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. Nabyvatel se zavazuje při uplatnění změn v HELIOS Green formou Upgrade, Patch, Hotpache nebo Quickbuild postupovat v souladu s Metodikou uplatnění změn v HELIOS Green do Produkčního prostředí uvedenou v Provozních podmínkách HELIOS Green, které jsou v Příloze č. 3 této smlouvy.
- 5.6. Nabyvatel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Testovací prostředí, které bude využívat v souladu s Metodikou uplatnění změn v HELIOS Green, uvedenou v předchozím odstavci.

6. Funkčnost Informačního systému

- 6.1. Poskytovatel garantuje funkčnost implementovaného Informačního systému, která odpovídá dodané dokumentaci k Informačnímu systému.
- 6.2. Nabyvatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli provedení změn či doplnění Informačního systému, a to zpravidla prostřednictvím Změny konfigurace, Aplikace zákaznického balíčku, Zakázkového dovoje, apod.
- 6.3. Postupy při poskytování služeb Údržby HELIOS Green a Služeb podpory, které jsou předmětem této smlouvy, jsou uvedeny v Provozních podmínkách HELIOS Green, které jsou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy. Nabyvatel je povinen oznámit vady a chyby Informačního systému Poskytovateli bez zbytečného odkladu
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje po obdržení nahlášení Chyby prováděné podle Provozních podmínek HELIOS Green zahájit práci na odstranění Chyby a odstranit Chybu ve lhůtách podle následující tabulky.

| Kategorie Chyby/ Nedostatku | Lhůta pro zahájení prací na odstranění Chyby, posouzení Nedostatku | Lhůta pro odstranění Chyby |
|--------------------------------|--|--|
| A | Nejpozději do 9 pracovních hodin po obdržení Reklamacie podle Provozních podmínek HELIOS Green | V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do 19 pracovních hodin po obdržení Reklamačního listu podle Provozních podmínek HELIOS Green |
| B | Nejpozději do 2 pracovních dní po obdržení Reklamacie podle Provozních podmínek HELIOS Green | V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do 20 pracovních dní po obdržení Reklamačního listu podle Provozních podmínek HELIOS Green |
| C | Do 20 pracovních dní po obdržení Reklamacie podle Provozních podmínek HELIOS Green | V rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu HELIOS Green |

- 6.5. Nabyvatel se zavazuje, že pro provoz HELIOS Green zajistí Správce IT, který absolvuje všechna povinná školení, nutná k řádnému výkonu své práce. Popis práce Správce IT, jeho znalosti a povinná školení jsou uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy. Nabyvatel souhlasí, že tato povinnost je platná i při personální změně Správce IT a že každá nová osoba v roli Správce IT bude zaškolená

výhradně absolvováním školení, které provádí za úplatu Poskytovatel. Bez požadovaných povinných školení nemá Správce IT Nabyvatele možnost využívat služby Hotline.

- 6.6. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním chyby a bude-li takové prodlení způsobeno z důvodů stojících výhradně na straně Poskytovatele, je Nabyvatel oprávněn po Poskytovateli nárokovat smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční paušální ceny Údržby HELIOS Green dle odst. 7.1. této smlouvy, za každou pracovní hodinu, kdy došlo k prodlení Poskytovatele v případě chyby kategorie A, a 0,5% z měsíční paušální ceny Údržby HELIOS Green dle odst. 7.1. této smlouvy, za každý pracovní den, kdy došlo k prodlení Poskytovatele v případě chyby kategorie B. Maximálně však do výše ceny poskytovaných služeb dle odst. 7.1. Povinnost Poskytovatele uhradit takovou pokutu zaniká v případě, že prodlení s odstraněním chyby nezpůsobilo prokazatelné a vážné snížení komfortu užívání Informačního systému HELIOS Green.
- 6.7. 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 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 této 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 Implementačního projektu.
 - e) provozovat Informační systém v hardwarovém a softwarovém prostředí, které splňuje doporučení Poskytovatele;
 - f) provozovat vnitřní systém podpory Koncových uživatelů Informačního systému, (HelpDesk) jehož výstupy jsou podkladem pro poskytování služeb Poskytovatelem;
 - g) zpracovat vnitřní metodické postupy pro používání Informačního systému a tyto postupy udržovat v souladu se skutečností a uplatňovat je při užívání Informačního systému;
 - h) provádět v obvyklé míře pravidelné zálohování dat, jakož i jiná přiměřená bezpečnostní a kontrolní opatření s cílem v maximální míře eliminovat případná přerušení a výpadky chodu Informačního systému;
 - i) umožnit Poskytovateli vzdálený přístup do Informačního systému a získání zálohy databáze HELIOS Green pro nutné případy dohledání chyb v datech nebo parametrizaci HELIOS Green a pro nutné případy vytvoření a vyzkoušení oprav v datech nebo parametrizaci HELIOS Green; v případě že toto Nabyvatel neumožní, uhradí Poskytovateli náklady spojené s touto činností prováděnou v sídle Nabyvatele dle Ceníku ve Smlouvě o údržbě (doprava a čas na cestě).
- 6.8. 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.

- 6.9. 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.
- 6.10. 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.

7. Cena a platební podmínky

- 7.1. Smluvní strany sjednávají, že cena za Údržbu HELIOS Green dle odst. 3.1 této smlouvy je tvořena roční paušální cenou ve výši **174 768,-** Kč bez DPH, která představuje 13% z celkové ceny Licencí a dovožů implementovaných v Produkčním prostředí Nabyvatele a je splatná v měsíčních splátkách.
- 7.2. Smluvní strany sjednávají, že cena za poskytování Služeb podpory užívání HELIOS Green v rozsahu standardních služeb dle odst. 4.2 této smlouvy je tvořena roční paušální cenou ve výši **87 384,-** Kč bez DPH, která představuje 5 % z celkové ceny Licencí a dovožů implementovaných v Produkčním prostředí Nabyvatele a je splatná v měsíčních splátkách.
- 7.3. Nabyvateli budou na základě této smlouvy poskytovány další Služby podpory v rozsahu nadstandardních služeb podle odstavce 4.5 této smlouvy ve sjednaném rozsahu **6** hodin měsíčně. Cena za tyto služby činí **93 000,-** Kč bez DPH ročně a je splatná v měsíčních splátkách.
- 7.4. Celková cena za plnění předmětu této smlouvy ze strany Poskytovatele činí **355 152,-** Kč bez DPH ročně a je splatná v měsíčních splátkách na základě faktury vystavené Poskytovatelem vždy na začátku kalendářního měsíce, ve kterém budou služby poskytovány. Úhrada ceny bude probíhat výhradně na účet Poskytovatele, který je uveden v registru plátců DPH, je-li Poskytovatel plátcem DPH.
- 7.5. Souhrnná měsíční splátka roční ceny za plnění předmětu této smlouvy ze strany Poskytovatele činí **29 596,-** Kč bez DPH a je tvořena:
- Údržbou HELIOS Green (odst. 7.1) **14 564,-** Kč měsíčně
 - Službou podpory – standardní služby (odst. 7.2) **7 282,-** Kč měsíčně
 - Službou podpory – nadstandardní služby (odst. 7.3) **7 750,-** Kč měsíčně
- 7.6. Nabyvatel si může objednat podle potřeby služby nad rámec této smlouvy. Cena za poskytování služeb nad rámec této smlouvy je kalkulována Poskytovatelem při použití sazeb uvedených v ceníku služeb HELIOS Green, ve kterých je uvedena i sleva vymezená v odstavci 4.6 této smlouvy. Ceník služeb HELIOS Green je nedílnou součástí této smlouvy jako **Příloha č. 2**.
- 7.7. Cena za služby nad rámec této smlouvy je splatná vždy měsíčně po poskytnutí služeb na základě potvrzených a realizovaných objednávek nebo potvrzených pracovních listů Poskytovatele.
- 7.8. K cenám uvedeným v této smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
- 7.9. Splatnost daňových dokladů je stanovena na 21 dnů ode dne doručení příslušného daňového dokladu Nabyvateli.
- 7.10. V případě prodloužení Nabyvatele s úhradou finančního plnění vyplývajícího z této smlouvy je Poskytovatel oprávněn:

- 7.10.1. požadovat a Nabyvatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění.
- 7.10.2. 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. 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.
- 7.11. Nabyvatel tímto souhlasí se zasíláním daňových dokladů elektronickou formou na e-mail: xxxxxxxxxxxx.

8. Důvěrnost informací

- 8.1. *Důvěrnost informací.* Žádná Smluvní strana nesmí sdělit nebo jinak zpřístupnit kterékoli třetí osobě, vyjma Klíčových obchodních partnerů, žádné informace o podmínkách, předmětu a plnění této smlouvy, ani žádné jiné informace o jednáních spojených s touto smlouvou 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, poradcům 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 § 74, 75 a 79 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, pokud je takové sdělení nezbytné pro účely plnění povinností příslušné Smluvní strany vyplývajících z této smlouvy,
 - f) poskytovatelem svému vlastníkovi, které má za povinnost sdělovat formou reportingu o chodu společnosti.
- 8.2. *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.

- 8.3. *Veřejná oznámení.* Jakékoli veřejné oznámení či prohlášení v souvislosti s touto smlouvou je možné pouze na základě předchozí písemné dohody obou Smluvních stran o obsahu a formě takového veřejného oznámení či prohlášení.
- 8.4. *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.

9. Ukončení smlouvy

9.1. Tuto smlouvu je možné ukončit následujícími způsoby:

- 9.1.1. Dohodou: písemnou dohodou Smluvních stran o ukončení této smlouvy a vypořádání vzájemných nároků z nich;
- 9.1.2. Výpovědí: Obě smluvní strany jsou oprávněny vypovědět tuto smlouvu i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí šest (6) měsíců počínaje prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena příslušné smluvní straně.
- 9.1.3. Odstoupením smluvní strany od této smlouvy v případě, že druhá smluvní strana podstatně poruší své smluvní povinnosti dle této smlouvy, je na ni prohlášen úpadek nebo vstoupí do likvidace. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

Za podstatné porušení této smlouvy se považuje:

- 9.1.3.1. Pokud je Poskytovatel v prodlení s plněním jakéhokoliv závazku vyplývajícího z této smlouvy po dobu delší než třicet (30) kalendářních dnů;
- 9.1.3.2. Pokud je Nabyvatel v prodlení s úhradou finančního plnění po dobu delší než třicet (30) kalendářních dnů ode dne splatnosti příslušného daňového dokladu,
- 9.1.3.3. Pokud je Nabyvatel v prodlení s poskytnutím součinnosti Poskytovateli po dobu delší než třicet (30) kalendářních dnů od písemné výzvy k poskytnutí součinnosti.
- 9.2. *Přetrvání platebních a sankčních nároků.* Ukončením této smlouvy není dotčen nárok na zaplacení plnění poskytnutého řádně a včas na základě této smlouvy, a to až do okamžiku ukončení. Ukončením této smlouvy dále nejsou dotčeny nároky na náhradu škody, na zaplacení smluvní pokuty a další sankční nároky, jako např. nárok na úrok z prodlení apod.

10. Ostatní ujednání

10.1. Zpracování osobních údajů

- 10.1.1. Poskytované osobní údaje bude Poskytovatel zpracovávat pouze po dobu a za účelem naplnění této smlouvy.

- 10.1.2. Poskytovatel se zavazuje informovat své zaměstnance nebo osoby, jejichž osobní údaje předává Nabyvateli, o zpracování těchto údajů Nabyvatelem v rozsahu daném touto smlouvou. Pokud bude platná legislativa vyžadovat písemný souhlas daných osob se zpracováním osobních údajů, Poskytovatel je povinen tyto souhlasy obstarat a na vyžádání je Nabyvateli předat.
- 10.1.3. Všeobecné nakládání a zpracování osobních údajů vyplývá z 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 a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 10.1.4. Zpracování osobních údajů je dále upraveno Smlouvou o zpracování osobních údajů a Smlouvou o podmínkách Sdílení dat, kterou smluvní strany uzavřely dne 13. 6. 2018 (SPH 1268/2018).
- 10.2. V případě porušení povinností ze strany Poskytovatele je Nabyvatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý případ porušení, a to i opakovaně.
- 10.3. Smluvní pokuty dle této smlouvy za jeden (1) kalendářní měsíc mohou v souhrnné výši dosáhnout maximálně do výše měsíční platby dle odst. 7.5. této smlouvy. Toto se nevztahuje na sankci dle článku 8 této smlouvy.
- 10.4. Smluvní strany se dohodly na vyloučení aplikace ustanovení § 2050 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 10.5. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva může být uveřejněna v souladu s platnými právními předpisy, a to zejména (nikoliv výlučně) zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění a zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění.
- 10.6. Definice pojmů
- 10.6.1. Pojmy s počátečním velkým písmenem uvedené v této smlouvě mají svůj význam. Jejich obsah a výklad je uveden v Příloze č. 4 této smlouvy, ledaže je v konkrétním případě uvedeno jinak.
- 10.6.2. V případě sporu o obsah či výklad pojmů užitých Smluvními stranami v jiných písemných či elektronických dokumentech, které souvisí s touto smlouvou, se definice pojmů uvedená v Příloze č. 4 této smlouvy použije obdobně.
- 10.7. Práva duševního vlastnictví: Nestanoví-li tato smlouva či příslušná dílčí objednávka výslovně jinak, má se zato, že Poskytovatel poskytl Nabyvateli časově neomezené nevýhradní právo k užití jakéhokoliv výsledku činností či služeb poskytnutých či učiněných Poskytovatelem na základě této smlouvy, 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.
- 10.8. Postoupení a započtení, přechod práv a povinností
- 10.8.1. *Postoupení.* Žádná ze Smluvních stran není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti z této smlouvy na jinou třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.

10.8.2. *Přechod práv a povinností.* Tato smlouva 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 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.

10.9. Rozhodné právo a řešení sporů

10.9.1. *Rozhodné právo.* Tato smlouva se řídí a budou vykládány v souladu s právem České republiky s vyloučením kolizních norem, které by odkazovaly na užití cizího práva.

10.9.2. *Řešení sporů.* V případě jakéhokoli sporu mezi Smluvními stranami vzniklého v souvislosti s touto 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 smlouvou rozhodovány soudy České republiky.

10.9.3. *Dohoda o místní příslušnosti soudu.* Pro případ rozhodování sporu mezi Smluvními stranami prostřednictvím soudů České republiky, se Smluvní strany dle § 89a občanského soudního řádu dohodly na místní příslušnosti Krajského soudu v Praze, jako soudu prvního stupně.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Tato Smlouva o údržbě nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma Smluvními stranami.

11.2. Tato Smlouva o údržbě nabývá účinnosti dnem 1.10.2018. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

11.3. Nabytím účinnosti této smlouvy se ruší veškerá předchozí smluvní ujednání Smluvních stran vztahující se k předmětu plnění dle této smlouvy. Jedná se zejména o následující smluvní vztahy:

11.3.1. Smlouva o poskytování služeb podpory užívání IS LCS NORIS, zde dne 26. 4. 2004, č. SRP00033 (SPH 0033/2004), ve znění pozdějších dodatků

11.3.2. Smlouva o poskytování služeb spojených s údržbou LCS NORIS, zde dne 26. 4. 2004, č. SRP00034 (SPH 0034/2004), ve znění pozdějších dodatků

11.4. Tato Smlouva o údržbě je vyhotovena ve třech stejnopisech v českém jazykovém znění. Poskytovatel obdrží po jednom stejnopisu a Nabyvatel po dvou stejnopisech.

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

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

Seznam příloh, jež tvoří nedílnou součást smlouvy:

Příloha č. 1 – Popis role Správce IT

Příloha č. 2 – Ceník služeb HELIOS Green

Příloha č. 3 – Provozní podmínky HELIOS Green
Příloha č. 4 – Definice pojmů

V Praze dne

Za Asseco Solutions, a.s.

.....
Ing. Jiří Hub
místopředseda představenstva

V Praze dne

Za Správu Pražského hradu

.....
Ing. Ivo Velíšek, CSc.
ředitel

Příloha č. 1 – Popis role Správce IT

Správa IS HELIOS Green

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

Prováděné operace:

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

Povinná školení IS HELIOS Green:

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

Komunikace s týmem HELIOS Green:

- Aplikační nebo Systémový hotline
- Hlášení pomocí procesu PPG

Technická správa systému

Technický správce reaguje na infrastrukturní požadavky uživatelů IS HELIOS Green (výkon, bezpečnost, dostupnost). Musí znát IS HELIOS Green a systémové požadavky a na druhé straně musí znát technické aspekty týkající se HW/SW infrastruktury. Nemusí umět založit uživatele a nastavit mu práva (ale umí založit uživatele pro SQL autentizaci a zařadit ho správně do db rolí, resp. udržuje loginy pro NT autentizaci) ani nastavit konfiguraci modulu účetnictví.

Prováděné operace:

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

Povinná školení IS HELIOS Green:

- Základní ovládání
- Správa systému 1
- Správa systému 2

Komunikace s týmem HELIOS Green:

- Systémový hotline
- Hlášení pomocí procesu PPG

Správa HW a základního SW

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

Prováděné operace:

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

Příloha č. 2 – Ceník služeb HELIOS Green

| Typ služby | Cena za hodinu | Cena za hodinu v rámci nadstandardních služeb |
|-----------------------------|--------------------|---|
| Odborná konzultace | 1.750 Kč | 1.550 Kč |
| Pohotovost | 450 Kč | (beze slevy) |
| Příplatek – konkrétní osoba | 20% hodinové sazby | (beze slevy) |
| Příplatek – víkendy, svátky | 50% hodinové sazby | (beze slevy) |
| Výjezd | 900 Kč | (beze slevy) |
| Výjezd do 24 hodin | 1.700 Kč | (beze slevy) |
| Výjezd do 4 hodin | 3.400 Kč | (beze slevy) |
| Čas na cestě | 50% hodinové sazby | (beze slevy) |
| Kilometrovné | 9 Kč / Km | (beze slevy) |
| Ubytování | podle skutečnosti | max. 1.400 Kč osoba/noc |

Příloha č. 3 – Provozní podmínky HELIOS Green

1. ÚVOD

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.

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 a je uveden v **Příloze č. 4** této 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 společnosti Asseco Solutions, a.s.

– 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 patnáct (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

Legislativní údržba licencí HELIOS Green se poskytuje formou předávání Upgrade, Patchů, Hotpatchů a QuickBuildů prostřednictvím zveřejnění na Extranetu Poskytovatele nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou nebo předáním prostřednictvím datových souborů na nosiči CD/DVD 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 Dokumentace. Zde má přístupné informace o uvolněných patchích. Z tohoto zdroje 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 Reklamacie, přes její vyhodnocení, informování Nabyvatele až po vlastní vyřešení a odstranění Reklamovatelné chyby Poskytovatelem.

Poskytovatel má výhradní právo stanovit, 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.

Proces vyřizování Reklamací probíhá v následujících krocích:

- Nahlášení Reklamacie (Nabyvatel)
- Řešení Reklamacie (Poskytovatel)

Nahlášení Reklamacie

- Reklamací může uplatnit Nabyvatel na chyby modulů a úloh, případně poskytnutých implementačních nebo servisních služeb. Reklamacie nesplňující 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 Reklamace, nebudou uznány jako Oprávněné reklamace. Jejich vyřizování a řešení se provádí individuálně na základě uzavřených smluv.

- Nahlášení Reklamace provádí oprávněná kontaktní osoba Nabyvatele elektronickou formou prostřednictvím Extranetu Asseco Solutions, a.s., zápisem do pořadače PPG a postupem popsáným 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 Reklamace

- 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 Reklamace běží od nahlášení Reklamace Nabyvatelem prostřednictvím úplného a správného zápisu do pořadače 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 Reklamace 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 Reklamace pro všechny kategorie naléhavosti chyb znamená, že do uvedené doby kontaktuje zodpovědný pracovník Poskytovatele elektronicky nebo telefonicky kontaktní osobu Nabyvatele uvedenou v hlášení Reklamace a sdělí:
 - zda Reklamace je uznána jako Oprávněná reklamace v kategorii naléhavosti udané Nabyvatelem,
 - nebo se jedná o Reklamaci 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 reklamaci, či zda-li 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 Reklamace 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, zda byla jeho Reklamace uznána jako:
 - Oprávněná reklamace kategorie naléhavosti A, B nebo C,
 - Neoprávněná reklamace,
 - nebo zda 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:

| Služba | Reakční doba |
|---|---|
| Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Nabyvatelem při užívání HELIOS Green | Ihned v pracovní době po nahlášení a identifikaci provozního problému na Hotline. |
| Poskytování Patchů a Hotpatchů pro již odstraněné chyby HELIOS Green | Ihned 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 dovývojů | 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 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 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 distribuuje změny funkcionality Informačního systému (zejména Patch a Hotpatch) prostřednictvím Extranetu včetně doprovodných informací, například popisu vlastností změny. 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 provedou otestování změny funkčnosti podle následující části tohoto článku („Testování funkcionality modulů v Testovacím prostředí“).
- 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 odpovědní 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 – Definice pojmů

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 přesně popsany postup (v Provozních podmínkách HELIOS Green) 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 přesně popsany postup (v Provozních podmínkách HELIOS Green) jehož provedením Poskytovatel nebo Nabyvatel zajišťují aplikaci oprav nebo úprav do instalace Informačního systému u Nabyvatele.

Aplikace Upgrade: Poskytovatelem přesně popsany postup (v Provozních podmínkách HELIOS Green), 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 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.

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.

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 smlouvy koruna česká.

Klíčový obchodní partner: subjekt, ať už v jednotném či množném čísle, který je takto definován v Příloze v některé ze smluv mezi Smluvními stranami.

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 Dokupu.

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 systém.

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 užít dílo, které je předmětem autorského práva, udělované zpravidla dle § 46 an. Autorského zákona 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.

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

Zákon o obchodních korporacích: zákon České republiky č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, 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 Nabyvatel 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.

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.

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 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 sepíší 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: Rámcová smlouva o dodávce, implementaci, provozu a údržbě Informačního systému HELIOS Green. Pokud je uzavřena Rámcová smlouva, mohou na ni navazovat další tzv. prováděcí smlouvy.

Reklamacce: 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 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 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.