

SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE

číslo smlouvy poskytovatele TP/2018-2019/Teplarny Brno/TP_QV_Q

číslo smlouvy objednatele O/18/572

Smluvní strany

Teplárny Brno, a.s.

se sídlem Okružní 25, 638 00 Brno - Lesná

IČ: 46347534 DIČ: CZ46347534

zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 786

zastoupená: Ing. Petrem Fajmonem, MBA, místopředsedou představenstva
a generálním ředitelemIng. Vlastimilem Sucháčkem, MBA, členem představenstva
a obchodním ředitelem

osoba oprávněná k jednání ve věcech obchodních:

xxx

osoba oprávněná k jednání ve věcech technických:

xxx

(dále jen „**Objednatel**“) na straně jedné

a

KOMIX s.r.o.

se sídlem Praha 5, Drtinova 467/2a, PSČ 150 00

IČ: 47117087 DIČ: CZ47117087

zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 12440

zastoupená: Ing. Tomášem Rutrlem, jednatelem společnosti

osoba oprávněná k jednání:

xxx

Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a. s.

Číslo účtu: 2108559139/2700

(dále jen „**Poskytovatel**“) na straně druhé

se dohodly, že ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „OZ“) uzavírají tuto

Smlouvu o technické podpoře

(dále jen „**Smlouva**“)

Prohlášení smluvních stran

1. Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 786 a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené, a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

Parafováno:

Poskytovatel: _____ Objednatel: _____

2. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddíle C, číslo vložky 12440, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené, a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
3. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu, aby upravily vzájemná práva a povinnosti při poskytování služeb technické podpory s cílem poskytnout pevný základ právního vztahu.
4. Definice pojmů:

Doba odezvy: Doba, která uplyne od okamžiku doručení požadavku provedeného dohodnutým způsobem oprávněným pracovníkem Objednatele do první interakce Poskytovatele s Objednatelem s cílem potvrdit příjem požadavku.

Dostupnost služby: Časový rozsah, v kterém je služba poskytována.

Servisní zásah: Činnost prováděná poskytovatelem v systému Objednatele. Může být prováděn plánovaně, pravidelně nebo může být prováděn na základě vyžádání servisního zásahu Objednatele.

Požadavek: Pro účely této Smlouvy znamená obecně požadavek na odstranění vady, požadavek na změnu, požadavek na informaci nebo reklamaci.

Software: Programové vybavení.

Software Poskytovatele: Software, který byl vyvinut Poskytovatelem, Poskytovatel má k dispozici jeho zdrojové kódy a je oprávněn takový software upravovat.

Software třetí osoby: Software, který nebyl vyvinut Poskytovatelem, Poskytovatel tedy obvykle nemá k dispozici jeho zdrojové kódy a není oprávněn takový software upravovat nebo je rozsah jeho oprávnění omezen.

Technická podpora: Souhrn služeb poskytovaných Poskytovatelem dle této Smlouvy.

Technická podpora výrobce: Placená služba poskytovaná výrobcem **Software třetí osoby**, na základě které lze obvykle získat nové nebo opravné verze daného software, vzdálenou podporu hot-line výrobce nebo jeho technických pracovníků.

ServiceDesk: Služba poskytovaná Poskytovatelem a určená pro záznam a organizaci řešení požadavků Objednatele v rámci této Smlouvy.

Článek 1 Předmět Smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit technickou podporu programového vybavení Objednatele uvedeného v Příloze č. 1 – „Specifikace a konfigurace programového a technického vybavení“, která je nedílnou součástí této Smlouvy (dále jen „**služby**“) za cenu a podmínek dále v této Smlouvě stanovených.
- 1.2 Rozsah služeb a jejich parametry jsou definovány v článku 5 této Smlouvy.
- 1.3 Seznam osob oprávněných vykonávat předmět plnění této smlouvy je uveden v Příloze č. 4 - Realizační tým dodavatele
- 1.4 Objednatel se zavazuje služby v souladu s touto Smlouvou průběžně přebírat a zaplatit za ně sjednanou cenu. Dále se zavazuje vyvinout a poskytovat stanovenou součinnost k zajištění sjednaných služeb.

Článek 2

Místo plnění

- 2.1 Místem plnění je sídlo Objednatele, kde je instalováno programové vybavení, k němuž se váže podpora Poskytovatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 2.2 Chce-li Objednatel změnit místo, kde je instalováno podporované programové vybavení, je povinen v dostatečné lhůtě předem s Poskytovatelem tuto změnu projednat a po dohodě s ním zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro pokračování poskytování služeb Poskytovatelem. Změna podmínek bude stvrzena dodatkem této Smlouvy podepsaným oběma smluvními stranami.

Článek 3

Ceny

- 3.1 Ceny za služby jsou sjednány dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů takto:
 - 3.1.1 Základní měsíční paušální poplatek činí 18 000 Kč (slovy: osmnácttisíc korun českých) bez DPH. K této ceně bude připočtena DPH ve výši dle platných právních předpisů k datu zdanitelného plnění.
- 3.2 Pro služby na vyžádání poskytované nad rámec služeb hrazených měsíčním paušálním poplatkem je stanovena sazba 1 500 Kč/hodina bez DPH.
- 3.3 Tyto služby na vyžádání budou fakturovány na základě skutečně vykonané práce, a to za každou započatou hodinu. Vykonaná práce bude doložena pracovními výkazy jednotlivých pracovníků Poskytovatele dle vzoru Pracovního listu uvedeného v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 3.4 Práce provedené na základě neoprávněné reklamace budou Poskytovatelem fakturovány a Objednatelem uhrazeny jako by se jednalo o službu na vyžádání.
- 3.5 Služby budou fakturovány měsíčně pozadu nejpozději do 10 (desátého) kalendářního dne následujícího měsíce. Dnem zdanitelného plnění je poslední den měsíce, v němž byly služby poskytovány.
- 3.6 Všechny ceny uvedené v této Smlouvě jsou konečné.

Článek 4

Platební podmínky

- 4.1 Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad (dále jen „faktura“) na základě této Smlouvy.
- 4.2 Objednatel je povinen uhradit Poskytovatelem poskytnuté služby dle této Smlouvy na základě faktury doručené Poskytovatelem.
- 4.3 Faktura musí obsahovat mimo náležitostí daňového dokladu odkaz na tuto Smlouvu a musí být zaslána doporučeně na adresu Objednatele uvedenou v této Smlouvě nebo předána osobně oprávněné osobě Objednatele.

- 4.4 Pokud faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti dle této Smlouvy a obecně platných právních předpisů nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 10 (deseti) kalendářních dnů od jejího obdržení Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů, které jsou důvodem pro vrácení faktury. V takovém případě se zruší původní termín splatnosti a nový termín splatnosti bude stanoven doručení opravené faktury Objednateli. V případě, že Objednatel fakturu vrátí neoprávněně, původní termín splatnosti se nezruší, a pokud Objednatel fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
- 4.5 Doba splatnosti faktury je sjednána na 30 (třicet) kalendářních dnů od data doručení faktury Objednateli. Takto sjednaná doba splatnosti, není-li dohodnuto jinak, nahrazuje den splatnosti uvedený na faktuře. V případě, že termín splatnosti faktury připadne na den pracovního klidu, bude se za termín splatnosti považovat nejbližší následující pracovní den. Dnem úhrady je den připsání platby na účet Poskytovatele. Platba faktury bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený na faktuře.
- 4.6 V případě prodlení se zaplacením peněžitě částky je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení až do úplného zaplacení.
- 4.7 Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb, jestliže je Objednatel v prodlení s úhradou služeb poskytnutých dle této Smlouvy o více než 30 (třicet) kalendářních dnů.

Článek 5

Rozsah služeb

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby v rozsahu definovaném touto Smlouvou.
- 5.2 Služby zahrnuté v paušálním poplatku (základní technická podpora):
- a) zajištění pohotovosti k zásahu,
 - b) identifikace, diagnostika a řešení provozních problémů,
 - c) poskytování konzultací k ovládání a provozu aplikace,
 - d) profylaxe (kontrola logů QlikView serveru: 1x měsíčně),
 - e) optimalizace provozu aplikace,
 - f) vyhodnocení provozu,
 - g) hotline,
 - h) Service Desk
- 5.3 Další služby zahrnuté v paušálním poplatku (konzultační hodiny):
- a) drobný rozvoj, úpravy aplikace/reportů,
 - b) školení, konzultace.
- 5.4 Rozsah poskytování dalších služeb dle bodu 5.3 této smlouvy činí 4 hodin měsíčně. Rozsah hodin na období jednoho roku je nutné vyčerpat během tohoto období. Případné zbylé hodiny nejsou přenositelné do následujícího roku.

5.5 Parametry poskytovaných služeb:

<u>Služba/parametr</u>	<u>Hodnota parametru</u>	<u>Poznámka</u>
ServiceDesk Dostupnost aplikace	24 x 7	
ServiceDesk Dostupnost služby	8:00 – 16:00 v pracovní dny	
HotLine Dostupnost služby	8:00 – 16:00 v pracovní dny	
Rozsah doby pohotovosti k zásahu		
Dostupnost služby	8:00 – 16:00 v pracovní dny	
Servisní zásah Doba odezvy	Doby odezvy vztažené na kategorii závad uvedeny v Příloze č.2	viz definice pojmu Servisní zásah

5.5.1 Požadavek zadáný mimo Dobu dostupnosti služby se považuje za doručení v 8:00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá Doba odezvy.

Článek 6

Povinnosti a práva Objednatele

- 6.1 Objednatel má právo na poskytování služeb v rozsahu uvedeném v této Smlouvě.
- 6.2 Objednatel má právo si vyžádat provedení zásahu na svém výpočetním systému. Zásah musí být vyžádán způsobem, který je v souladu s touto Smlouvou. Objednatel se zavazuje vyžádání tohoto zásahu potvrdit, a to ve lhůtách uvedených v této Smlouvě. Zásah si může vyžádat jen oprávněná osoba tj. osoba uvedená v této Smlouvě nebo osoba uvedená na seznamu předaném Objednatelům a písemně akceptovaném Poskytovatelem.
- 6.3 Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost při řešení provozního stavu, ke kterému si vyžádal sjednanou službu, včetně zásahu na místě. Je povinen zejména:
 - a) poskytnout Poskytovateli dodatečné informace, které si vyžádá,
 - b) provést na systému akce, které Poskytovatel Objednateli písemně (e-mailem) nebo telefonicky sdělí a informovat jej neprodleně o jejich výsledku,
 - c) zajistit součinnost pracovníků znalých potřebných hesel a disponujících oprávněními nutnými k provedení zásahu.
- 6.4 Objednatel se zavazuje bez odkladu informovat Poskytovatele o všech závadách programového vybavení nebo jeho dokumentace, které zjistí. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytné doplňující informace týkající se závad programového vybavení nebo jeho dokumentace, které si Poskytovatel vyžádá za účelem opakovaného vyvolání závady nebo její lokalizace.
- 6.5 Objednatel je povinen data na systému denně řádně zálohovat.

Parafováno: Poskytovatel: _____ Objednatel: _____

- 6.6 Oprávněný zástupce Objednatele je povinen podepsat „Pracovní list“ a potvrdit tak rozsah provedených prací pracovníkovi Poskytovatele, který zásah prováděl. Má-li výhrady k jeho obsahu, uvede tyto výhrady písemně v tomto dokumentu.
- 6.7 V případě výskytu závady, která brání provozu aplikace nebo výrazně omezuje možnosti jejího užití, je Objednatel povinen bez prodlení informovat Poskytovatele o povaze a rozsahu problému. Dále je povinen učinit kroky nezbytné k minimalizaci možných škod.
- 6.8 Změní-li Objednatel adresu, na níž je poskytována služba nebo konfiguraci technického či programového vybavení, bude tato změna po oznámení Poskytovateli zahrnuta do Smlouvy formou dodatku k této Smlouvě. V případě, že dojde ke změně adresy mimo Prahu nebo ke změně rozsahu poskytovaných služeb, budou v tomto dodatku upraveny i finanční podmínky poskytované služby. Objednatel se zavazuje o takové změně písemně informovat Poskytovatele v dostatečném předstihu.
- 6.9 Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli vzdálený přístup např. přes Internet k podporovaným systémům, případně i přístup fyzický přímo k počítači a poskytnout součinnost svých pracovníků, zejména těch, kteří jsou oprávněni pracovat jako Správce systému a databáze.
- 6.10 Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o jmenování nových oprávněných a pověřených osob Objednatele ke komunikaci se zástupci Poskytovatele.
- 6.11 Zajistit aktivní spolupráci osob pověřených objednatel.
- 6.12 Poskytnout jiné formy součinnosti vyžádané poskytovatelem, pokud bude nutná a účelná.
- 6.13 Poskytnout úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění povinností poskytovatele

Článek 7

Povinnosti Poskytovatele

- 7.1 Poskytovatel je povinen řádně a s odbornou péčí poskytovat službu v rozsahu definovaném touto Smlouvou.
- 7.2 Vystaví-li Objednatel požadavek na změnu nebo nový požadavek na rozšíření funkčnosti, provede Poskytovatel analýzu tohoto požadavku a vypracuje dokument obsahující:
- a) návrh konkrétního řešení požadavku (případně jeho varianty, je-li to možné a účelné),
 - b) odhad časové a finanční náročnosti realizace jednotlivých variant řešení,
 - c) požadavky na součinnost Objednatele,
 - d) rizika.
- 7.3 Následně Objednatel spolu s Poskytovatelem posoudí jednotlivé varianty řešení, a buď vyberou určitou variantu k řešení, nebo od řešení ustoupí. O tomto rozhodnutí vyhotoví Objednatel zápis, který se v případě realizace stává pro Poskytovatele závaznou objednávkou prací na realizaci požadavku, analytické práce budou hrazeny hodinovou sazbou dle této Smlouvy, a mohou být čerpány z hodin pokrytých měsíčním paušálním poplatkem, nebude-li dohodnuto jinak.
- 7.4 Poskytovatel je povinen vyvarovat se poškození nebo zničení důležitých dat, která se ve výpočetním systému nacházejí. V případě nebezpečí ztráty dat během zásahu na systému je povinen upozornit Objednatele na nutnost tato data před tímto zásahem zazálohovat.

Článek 8

Ochrana informací

- 8.1 Objednatel je s ohledem na předmět své podnikatelské činnosti vázán při nakládání s údaji o svých klientech zvláštními obecně závaznými právními předpisy, zejména pak, nikoli však výlučně, nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o ochraně osobních údajů**“) a doprovodnými vyhláškami a předpisy nižší právní síly.
- 8.2 V případě, že v souvislosti s plněním závazků podle této Smlouvy získá Poskytovatel přístup k informacím obsahujícím osobní nebo citlivé údaje klientů Objednatele, zavazuje se dodržovat mlčenlivost o všech těchto údajích vůči třetím osobám, zároveň se zavazuje učinit veškerá technická i organizační opatření, aby nedošlo k porušení povinností plynoucích Objednateli z obecně závazných právních předpisů.
- 8.3 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby všichni jeho zaměstnanci, jeho spolupracovníci, stejně jako jeho subdodavatelé zúčastnění na plnění této Smlouvy znali své povinnosti při zachování důvěrnosti informací, a aby dodržovali mlčenlivost dle režimu stanoveného v tomto článku. Tento závazek bude platit i při práci v prostorách Objednatele pro dodržování jeho IT interních směrnic o bezpečnosti a pravidel užívání SW, interní sítě a přístupu na Internet, s kterými Objednatel Poskytovatele seznámí.
- 8.4 Smluvní strany se zavazují k zachování mlčenlivosti o důvěrných a interních informacích druhé smluvní strany, se kterými v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy přijdou do styku. Tento závazek trvá i po splnění předmětu této Smlouvy.
- 8.5 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, zavazují se smluvní strany učinit o předání průkazný záznam. Přitom je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu.
- 8.6 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila úmyslně či z nedbalosti přijímající strana,
 - b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí osoby,
 - d) po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 8.7 Ustanovení tohoto článku nejsou dotčena ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a trvají 5 (pět) let po ukončení účinnosti této Smlouvy.

Článek 9

Smluvní pokuty

- 9.1 V případě, že Poskytovatel nedodrží Dobu odezvy, má Objednatel právo vyžadovat úhradu smluvní pokuty 0,02% příslušného měsíčního paušálu za každou započatou dohodnutou

jednotku Doby odezvy (hodina, den), a to maximálně do výše 20% měsíčního paušálu pro každý případ nedodržení Doby odezvy.

- 9.2 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody. Škoda se hradí jen tehdy, není-li její výše kryta smluvní pokutou.
- 9.3 Za porušení ustanovení bodu 10.6 má dotčená smluvní strana právo požadovat smluvní pokutu ve výši 200 000,- Kč (slovy: dvě stě tisíc korun českých).
- 9.4 V případě prokázaného porušení povinností sjednaných v článku Článek 8 této Smlouvy je poškozená smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000 000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých) pro každé prokázané porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

Článek 10

Řešení sporů a další ujednání

- 10.1 Veškeré spory mezi stranami vyplývající nebo související s ustanoveními této Smlouvy budou řešeny nejprve smírně. Nebude-li smírného řešení dosaženo v přiměřené době, bude mít kterákoliv ze stran právo takový spor předložit ke konečnému rozhodnutí místně příslušnému soudu v České republice.
- 10.2 Všechna autorská práva a jiné duševní vlastnictví existující před datem účinnosti budou patřit straně, která taková práva vlastnila bezprostředně před datem účinnosti. Žádná ze stran nezíská žádná vlastnická či autorská práva, patenty, obchodní tajemství, obchodní značky ani žádná jiná práva v oblasti duševního vlastnictví, která vlastní druhá strana.
- 10.3 Objednatel uděluje Poskytovateli souhlas s použitím názvu a předmětu Smlouvy dle článku 1 Smlouvy ve spojení s názvem Objednatele v seznamu referencí realizovaných projektů a v marketingových materiálech Poskytovatele.
- 10.4 Poskytovatel uděluje Objednateli souhlas s použitím názvu a předmětu Smlouvy dle článku 1 Smlouvy ve spojení s názvem Poskytovatele v seznamu referencí realizovaných projektů a v marketingových materiálech Objednatele.
- 10.5 Strany se dohodly, že zveřejnění obecných informací ve vztahu k předmětu plnění ve formě tiskových zpráv či případových studií je povoleno za podmínky, že text bude odsouhlasen oběma smluvními stranami.
- 10.6 Žádná ze stran není bez předchozího písemného souhlasu druhé strany oprávněna po dobu účinnosti této Smlouvy a 1 (jeden) rok po ukončení účinnosti této Smlouvy zaměstnat zaměstnance druhé strany přímo nebo i nepřímo, a to ani v subjektech, v nichž má rozhodující finanční, majetkovou nebo jinou účast. Za zaměstnance druhé strany se považuje osoba, která byla v pracovním poměru ke druhé straně v době účinnosti této Smlouvy, s výjimkou osob, jejichž pracovní poměr ke druhé straně skončil nejméně 12 (dvanáct) měsíců před vznikem pracovního poměru u první smluvní strany, a s výjimkou osob, jejichž pracovní poměr ke druhé straně byl ukončen na základě § 52 písm. c) zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce v platném znění.

Článek 11

Trvání Smlouvy

- 11.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 30. 9. 2019, Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva může zaniknout následovně:
 - 11.1.1 Dohodou smluvních stran, včetně dohody o vyrovnání.
 - 11.1.2 Jednostranným odstoupením od Smlouvy pro její podstatné porušení, s tím, že smluvní strany se dohodly, že ve smyslu § 2002 OZ pokládají za podstatné porušení této Smlouvy to, že druhá smluvní strana neplní ustanovení této Smlouvy a přes písemné upozornění nesjedná ve lhůtě 60 dnů nápravu.
 - 11.1.3 Výpovědí některé ze smluvních stran s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet 1. (prvním) dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy byla doručena druhé smluvní straně.

Článek 12

Závěrečná ustanovení

- 12.1 Smluvní vztahy neupravené touto Smlouvou se v dalším řídí OZ a zákonem č. 121/2000 Sb. o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským, ve znění pozdějších předpisů (autorský zákon).
- 12.2 Smlouva je vyhotovena ve 4 (čtyřech) stejnopisech, které mají všechny platnost originálu, z nichž 2 (dva) stejnopisy obdrží Objednatel a 2 (dva) stejnopisy obdrží Poskytovatel.
- 12.3 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit a doplňovat pouze listinnými, písemnými, oboustranně odsouhlasenými, podepsanými a postupně číslovanými dodatky v českém jazyce, které se stávají její nedílnou součástí.
- 12.4 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
 - Příloha č. 1 - Specifikace a konfigurace programového a technického vybavení
 - Příloha č. 2 – Kategorizace závad
 - Příloha č. 3 - Vzor pracovního listu
- 12.5 Smluvní strany potvrzují, že si tuto Smlouvu před podpisem přečetly, jsou seznámeny s jejím obsahem, rozumí jejímu textu, a prohlašují, že Smlouva nebyla ujednána v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 12.6 Smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomy povinnosti společnosti Teplárny Brno, a.s. uveřejňovat uzavřené smlouvy v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv a zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy.

Pokud mají obě smluvní strany povinnost uveřejnit tuto smlouvu v Registru smluv, smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu do Registru smluv vloží Teplárny Brno, a.s.

Za uveřejnění této smlouvy si nebudou smluvní strany nic platit ani nahrazovat či poskytovat. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že platnost tohoto ujednání zůstává zachováno i v případě zániku nebo neplatnosti této smlouvy.

12.7 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv.

Poskytovatel:

V Praze, dne

Objednatel:

V Brně, dne 15. 10. 2018

Ing. Tomáš Rutrle,
jednatel

Ing. Petr Fajmon MBA,
místopředseda představenstva
a generální ředitel

Ing. Vlastimil Sucháček, MBA
člen představenstva
a obchodní ředitel

Příloha č. 1 - Specifikace a konfigurace programového a technického vybavení

Pracovník Objednatele zodpovědný za uplatnění požadavku, kontrolu a převzetí provedených prací je:

- a) za Systémové prostředí: xxx
- b) za Aplikaci: xxx

Změny jmen a kontaktních údajů zodpovědných pracovníků Objednatele je možné změnit zasláním dopisu Poskytovateli s popsáním rozsahem změn.

Programové vybavení, ke kterému se vztahuje Poskytovatelem poskytovaná podpora:

- a) QlikView aplikace,
- b) QlikView Server,
- c) Datové úložiště – software (DB: MS SQL Server),
- d) Qlik Sense mobilní aplikace,
- e) Qlik Sense Server.

Příloha č. 2 – Kategorizace závad a reakční doby

V tabulce níže je uvedena kategorizace závad a reakční doby, ve kterých bude probíhat jejich řešení. Reakční doby se počítají od nahlášení závady Objednatelem, tj. zápisem do prostředí ServiceDesk.

Kategorie závady	Kategorie závady	Zahájení práce na opravě závady od nahlášení požadavku	Dokončení opravy závady nebo realizace náhradního řešení od zahájení práce na opravě závady
Kategorie A Kritická chyba	Provoz systému není možný; nemohou být vkládána či zpracována žádná data; produkt poškozuje data nebo poskytuje vadné výstupy; funkce produktu není dostupná; pro uvedené problémy není k dispozici přijatelné náhradní řešení v rámci produktu.	do 8 hodin	do 5 pracovních dnů
Kategorie B Závažná chyba	Nejsou ohroženy hlavní funkce systému; systém může být provozován, ale zhoršují se výkonnostní parametry nebo je funkčnost produktu degradována tak, že produkt nelze efektivně používat nebo systém vykazuje částečné chyby.	do 3 pracovních dnů	do 8 pracovních dnů
Kategorie C Běžná chyba	Některé funkce produktu pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit hlavní funkce systému a tedy běžnou práci s produktem.	do 5 pracovních dnů	do 16 pracovních dnů

Příloha č. 3 - Vzor pracovního listu



Pracovní list

Zákazník:	<Jméno zákazníka>	
Činnost provedena na základě: ☐ objednávky ☐ smlouvy		
Dne:	Zadal (zákazník):	Přijal (KOMIX):
Popis požadavku:		
Popis řešení (činnosti):		
Způsob přezkoušení:		
Dne:	Přezkoušel (jméno):	Podpis:
Pracovní výkon	Od (den, hodina):	Do (den, hodina):
Počet hodin:	Počet hodin na cestě:	Vzdálenost (kilometrů):

Zákazník potvrzuje, že akceptoval služby uvedené na tomto pracovním listu v požadovaném rozsahu.

Počet servisních zásahů provedených v měsíci :

Počet zásahů, u kterých nebyla dodržena garantovaná kvalita služby:

Datum a podpis zaměstnance
KOMIX s.r.o.

Datum, podpis, razítko zástupce
Objednatele

Parafováno:

Poskytovatel: _____ Objednatel: _____

Příloha č. 3 – Realizační tým dodavatele

xxx