

# Smlouva o podpoře CRM Leonardo

pro společnost

**Teplárny Brno, a.s.**

předkládá společnost

**D3Soft s.r.o.**



# SMLOUVA O PODPOŘE CRM LEONARDO

uzavřená ve smyslu zák. č. 89/2012 Sb.

## Článek I.

### Smluvní strany

#### Poskytovatel

Název: **D3Soft s.r.o.**  
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 25097

IČ: 25900595  
DIČ: CZ25900595

Zastoupená: **Ing. Radek Dybal, MBA**, Obchodní ředitel,  
**Ing. Marek Svrčina**, Výkonný ředitel,

Sídlo: Ocelářská 2969/12, 703 00, Ostrava-Vítkovice

Bankovní spojení: GE Money Bank a.s.  
Číslo účtu: 187646388/0600  
dále jen „*poskytovatel*“

#### Objednatel

Název: **Teplárny Brno, a.s.**  
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 786

IČ: 46347534  
DIČ: CZ46347534

Zastoupená: **Ing. Petr Fajmon**, MBA, generální ředitel

Sídlo: Okružní 25, 638 00 Brno - Lesná

Bankovní spojení: Komerční banka Brno - město  
Číslo účtu: 32606-621/0100

dále jen „*objednatel*“

uzavírají ve smyslu zák. č. 89/2012 Sb. tuto smlouvu o podpoře.

## Článek II.

### Úvodní ustanovení

2.1 Poskytovatel je právnickou osobou, jejímž předmětem podnikání je poskytování software a poradenství v oblasti hardware a zpracování dat, služby databank a správa sítí. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je odborně způsobilý ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

- 2.2 Poskytovatel dodal objednateli na základě Smlouvy o dodávce a implementaci ze dne 11.02.2014 (dále jen „smlouva o implementaci“) systému CRM Leonardo pro řešení podpory obchodních a marketingových procesů (dále jen „Systém“), který je v uvedené smlouvě o implementaci specifikován.
- 2.3 Objednatel má zájem na zajištění řádné dlouhodobé podpory provozu Systému CRM Leonardo. Za účelem vymezení vzájemných práv a povinností při řešení podpory Systému uzavírají smluvní strany uzavírají tuto smlouvu o podpoře (dále jen „smlouva“).

### Článek III.

#### Předmět plnění

3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli po dobu trvání této smlouvy technickou a systémovou podporu provozu Systému a rovněž poradenskou činnost s cílem optimalizace koncepce způsobu budování, rozšiřování a údržby CRM Leonardo (dále jen „podpora“). Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli tyto služby :

- 3.1.1 Zodpovídání dotazů objednatele – hot line
- 3.1.2 Řešení provozních incidentů včetně garantovaných časů k nástupu jejich řešení
- 3.1.3 Webová aplikace pro hlášení a kontrolu průběhu supportních požadavků
- 3.1.4 Maintenance – včetně provozování Help - desk
- 3.1.5 Technická podpora (analýza, vývoj, databázové operace, školení)
- 3.1.6 Změny a rozvoj systému,

a to za podmínek a v rozsahu uvedeném dále v této smlouvě a v příloze č. 3 této smlouvy.

3.2 Poskytovatel je oprávněn pověřit provedením části prací jinou osobu; v takovém případě však má Poskytovatel odpovědnost, jako by tyto práce prováděl sám.

3.3 Předmětem této smlouvy není a poskytovatel nezajišťuje zejména

- 3.3.1 telekomunikační služby ani internetové spojení;
- 3.3.2 provoz síťové infrastruktury (operační systémy serveru, stanic, ovladače tiskáren atd.),
- 3.3.3 vzduchotechnické systémy;
- 3.3.4 přímou podporu koncových uživatelů objednatele;
- 3.3.5 update a upgrade antivirových programů a firewallů;

všechny uvedené činnosti a služby zajišťuje objednatel prostřednictvím svých pověřených osob, popř. subdodavatelů, a to na vlastní odpovědnost a na vlastní náklady. Poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za škody způsobené nedostatečným provozem Systému zapříčiněného vadou či výpadkem těchto služeb.

3.4 Objednatel se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost a uhradit poskytovateli cenu ve výši a za podmínek uvedených dále v čl. 0 této smlouvy.

### Článek IV.

#### Místo a doba plnění

4.1 Systém je instalován na serverech uvedených ve smlouvě o implementaci. Poskytovatel není povinen dostavit se do sídla či na příslušnou provozovnu objednatele, lze-li poskytnout službu dle této smlouvy vzdáleným přístupem, ledaže je dále ve smlouvě nebo v příloze smlouvy uvedeno jinak.

4.2 Nevyplyvá-li ze smlouvy jinak, bude podpora dle této smlouvy poskytována v době od 07.00 hod do 16.00 hod, a to v pracovní dny (doba plnění), pokud se smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou jinak.

### Článek V.

#### Cenová ujednání

5.1 Smluvní strany si sjednaly cenu za poskytování podpory ze strany poskytovatele, která sestává ze dvou

složek, a to z paušální ceny hrazené měsíčně a z hodinové sazby.

## 5.2 Paušální cena

- 5.2.1 Smluvní strany si sjednaly měsíční paušální cenu za poskytování služeb podpory uvedených v čl. 3.1.5 a 3.1.6, maximálně však v rozsahu celkem 0 hod. měsíčně .
- 5.2.2 V případě, že hodinový rozsah služeb podpory poskytnutý poskytovatelem dle této smlouvy přesáhne v příslušném měsíci rozsah sjednaný v čl. 5.2.1, vzniká poskytovateli nárok na hodinovou sazbu dle čl. 5.3. Nevyčerpá-li objednatel hodinový rozsah služeb podpory, budou nevyčerpané hodiny převáděny vždy v rámci jednoho kalendářního čtvrtletí. Nevyčerpá-li objednatel hodinový rozsah v rámci jednoho kalendářního čtvrtletí, nebudou převáděny do dalšího období; nevyčerpáním hodinového rozsahu a propadnutím hodin není dotčen nárok poskytovatele na úhradu paušální odměny v plné výši, tj. paušální cena se z tohoto důvodu nesníží. Při převodu hodin dle tohoto odstavce se nerozlišuje ani nebude sledováno, jaký druh prací byl poskytovatelem prováděn či na jaký druh prací se vztahují převáděné hodiny.
- 5.2.3 Úhradu paušálních poplatků provádí objednatel na základě faktury-daňového dokladu vystaveného poskytovatelem vždy k prvnímu dni v měsíci za aktuální měsíc.

## 5.3 Hodinová cena

- 5.3.1 Poskytovateli vzniká nárok na hodinovou cenu za každou započatou hodinu práce prováděné poskytovatelem pro objednatele na základě této smlouvy, pokud nebyla prováděna v rámci měsíční paušální ceny dle čl. 5.2 smlouvy. Tyto práce jsou hrazeny ve výši a za podmínky uvedených v ceníku podpory, kdy se mohou jednotlivé hodinové sazby lišit v závislosti na druhu prováděné práce.
- 5.3.2 Smluvní strany si dále sjednaly, že za každý den přítomnosti pracovníka poskytovatele u objednatele v souvislosti s poskytnutím služeb podpory mu vzniká nárok na hodinovou cenu odpovídající ceně za min. čtyři hodiny práce.

## 5.4 Úhrada cestovních výdajů.

- 5.4.1 Poskytovatel má nárok na úhradu cestovních výloh mezi sídlem poskytovatele a místem výkonu činností, které jsou předmětem plnění této smlouvy. Výše úhrady cestovních výloh je dána sazbou kilometrovného uvedeného v příloze č.2 této smlouvy.

## 5.5 Společná platební ujednání.

- 5.5.1 Není-li ve smlouvě nebo přílohách výslovně uvedeno jinak, jsou paušální cena i hodinové sazby služeb podpory uváděny vždy bez DPH, které bude účtováno v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.5.2 Paušální cena bude objednatelem hrazena měsíčně předem, a to na základě daňového dokladu – faktury doručené objednateli nejpozději k 10. dni v měsíci za měsíc aktuální. Splatnost faktury bude 14 dnů ode dne doručení.
- 5.5.3 Hodinová cena za služby podpory, u nichž byl překročen hodinový rozsah popř. které nejsou zahrnuty v paušální ceně, bude účtována pravidelně alespoň 1x čtvrtletně a bude objednatelem hrazena na základě daňového dokladu – faktury, jejíž přílohou bude výkaz prací popř. jiný dokument, ze kterého bude vyplývat důvod a rozsah účtované hodinové ceny. Splatnost faktury bude 10 dnů ode dne doručení..
- 5.5.4 V nejasnostech ohledně doručení faktury nebo jiného dokladu se má za to, že byla doručena nejpozději 3. pracovní den po prokázaném odeslání poskytovatelem na adresu objednatele.
- 5.5.5 Cena bude hrazena bezhotovostně převodem ve prospěch bankovního účtu poskytovatele uvedeném na faktuře. Cena je uhrazena až připsáním částky na účet poskytovatele.
- 5.5.6 Pokud se z důvodu rozšíření Systému, zvýšení počtu jeho uživatelů nebo jiných obdobných skutečností rozšíří rozsah služeb podpory, ke kterým je podpora poskytována, má poskytovatel nárok na zvýšení paušálního poplatku v minimální výši 2% z celkové ceny řešení. Cenou řešení se pro účely tohoto článku rozumí cena sjednaná za rozšíření Systému, tj. zejména cena dodávky a implementace nových funkcionalit nebo modulů Systému, cena rozšíření množstevního rozsahu licence Systému

(tzn. rozšíření počtu uživatelů), cena licencí software třetích výrobců aj. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, rozumí se cenou řešení vždy součet všech dílčích položek rozpočtu uvedených ve smlouvě, na základě které byl Systém rozšířen.

## 5.6 Inflační doložka

- 5.6.1 Smluvní strany se dohodly, že veškeré ceny uvedené v Příloze č. 2 – Ceník podpory CRM Leonardo, budou každoročně zvyšovány o kladnou roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „roční míra inflace“) vyhlášenou ústředním orgánem státní správy České republiky v oblasti statistiky (ke dni uzavření této smlouvy je tímto orgánem Český statistický úřad). Úpravy Přílohy č. 2 budou prováděny nejdříve po vyhlášení roční míry inflace za předchozí rok, zpravidla k datu 10.1. daného roku.
- 5.6.2 Poskytovatel je povinen zaslat objednateli upravenou Přílohu č. 2 (též prostřednictvím e-mailu nebo faxu), a to vždy bez zbytečného odkladu poté, co mu bude známa roční míra inflace za předchozí rok. Upravená Příloha č. 2 je platná a účinná vždy k 1.2. kalendářního roku a automaticky mění stávající Ceník podpory CRM Leonardo uvedený v Příloze č. 2. Nedoručí-li poskytovatel upravenou Přílohu č. 2 do 31.1. kalendářního roku, cena se nezvyšuje; tímto však není dotčeno právo poskytovatele na zvýšení cen o inflaci v dalších letech.

## 5.7 Prodlení s úhradou ceny

- 5.7.1 V případě prodlení s úhradou faktury vzniká poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,03 % z fakturované částky za každý den prodlení.
- 5.7.2 V případě, že je objednatel o více než 14 dnů v prodlení s úhradou faktury-daňového dokladu vystavenou poskytovatelem za kteroukoliv službu poskytnutou podle této smlouvy, je poskytovatel oprávněn pozdržet popř. odmítnout výkon kterékoliv služby, která je předmětem této smlouvy, a to až do okamžiku uhrazení všech závazků, s jejichž úhradou je objednatel v prodlení. Pozdržením výkonu služeb z důvodu prodlení s úhradou nezaniká poskytovateli nárok na úhradu paušální ceny v plné výši.

## Článek VI.

### Další ujednání

#### 6.1 Povinnosti objednatele a nutná součinnost

- 6.1.1 Každá ze smluvních stran se zavazuje poskytnout druhé smluvní straně potřebnou součinnost, informace a podklady nezbytné pro řádné plnění předmětu smlouvy ve vzájemně dohodnutých termínech. Nezbytná součinnost je uvedena dále v této smlouvě a může být doplněna v příloze č. 3.
- 6.1.2 Objednatel zajistí přístup pracovníkům poskytovatele za dohledu pověřeného pracovníka objednatele k výpočetní technice objednatele za účelem splnění povinností poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, a to v případě řešení provozních incidentů denně od 6.00 hod. do 24.00 hod., u ostatních služeb podpory v pracovní dny od 7.00 hod. do 18.00 hod.
- 6.1.3 Objednatel je povinen zajistit, aby byli v potřebném rozsahu k dispozici zodpovědné osoby objednatele, popř. jiní zaměstnanci, jejichž součinnost bude poskytovatel důvodně potřebovat a kterou si vyžádá s dostatečným předstihem.
- 6.1.4 Objednatel je povinen s odbornou péčí zajistit
- a) řádnou funkci technických a jiných zařízení a služeb, které nezajišťuje poskytovatel a které tvoří předpoklad řádného fungování Systému, zejména hardware, elektroinstalace, telekomunikačních služeb a internetového spojení, síťové infrastruktury (sítě elektronických komunikací), vzduchotechnického systému a dalších (dále jen „technická zařízení“). Objednatel je povinen dbát pokynů a doporučení poskytovatele v této oblasti včetně pokynů uvedených v dokumentaci zpracované poskytovatelem v souvislosti s touto smlouvou či smlouvou o implementaci;

- b) podmínky pro realizaci vzdáleného přístupu poskytovatele,
- c) podporu výrobců těch systémových a programových komponent, jako jsou např. operační systémy, které jsou nezbytně nutné k provozování CRM Leonardo (dále jen "komponenty"). V případě, že objednatel nemá zajištěnu podporu výrobce komponent nebo nemá nainstalovanu nejnovější verzi komponent zajišťující bezproblémový provoz podporovaného Systému, je poskytovatel oprávněn pozastavit podporu poskytovanou objednateli při provozování CRM Leonardo, aniž by tím byl dotčen jeho nárok na úhradu paušální ceny v plné výši. Poskytovatel je však povinen upozornit objednatele na skutečnost, že nemá zajištěnu vhodnou verzi komponenty nebo její podporu.

## 6.2 Informační povinnost objednatele

- 6.2.1 Objednatel je povinen písemně a neprodleně do 14 dnů oznámit poskytovateli všechny změny, které se jakýmkoliv způsobem týkají povinností poskytovatele z této smlouvy.; v případě změn zodpovědných osob (čl. 6.4) je povinen předat jejich e-mailové adresy a čísla mobilních telefonů.
- 6.2.2 Objednatel je povinen informovat poskytovatele s přiměřeným předstihem o všech organizačních změnách na straně objednatele, které se mohou týkat Systému a nutnosti jeho změn či úprav. Objednatel je povinen informovat poskytovatele zejména o změně počtu nebo místa pracovišť, o změnách vnitřní struktury, přeměně společnosti (fúze, rozdělení), založení dceřiné společnosti a propouštění či přijímání zaměstnanců – uživatelů Systému. O těchto změnách je objednatel povinen informovat poskytovatele alespoň 30 dnů předem. Poskytovatel v takovém případě je oprávněn zahájit změnové řízení a sám zadat požadavek na případné změny či úpravy Systému dle čl. 9 Přílohy č. 3.
- 6.2.3 Objednatel je dále povinen informovat poskytovatele o změnách v osobách zaměstnanců, kteří byli školeni pro práci se Systémem, popř. jejichž školení bude nezbytné, a to alespoň 15 dnů předem, ledaže dodržení této lhůty nebylo možné.
- 6.2.4 Nesplní-li objednatel informační povinnost dle tohoto článku, není poskytovatel odpovědný za potíže a případné škody vzniklé v souvislosti s tím, že uživatelé nebyli včas proškoleni nebo nedošlo k přizpůsobení Systému organizačním změnám na straně poskytovatele.
- 6.2.5 Shora uvedená ustanovení o povinnosti objednatele poskytnout součinnost (čl. 6.1) a jeho informační povinnosti se vztahují na veškeré činnosti a služby poskytovatele poskytované dle této smlouvy.

## 6.3 Kontaktní údaje

- 6.3.1 Objednatel je povinen používat při užívání služeb podpory, zejm. pro hlášení provozních incidentů a žádosti o další služby podpory dle této smlouvy dále uvedené kontaktní údaje:

Telefonní čísla	xxx
E-mail adresa v síti Internet	<a href="#">xxx</a>
Poštovní styk	xxx

## 6.4 Zodpovědné osoby

- 6.4.1 Smluvní strany se dohodly na těchto zodpovědných osobách určených pro styk poskytovatele s objednatelem dle této Smlouvy (dále jen „zodpovědné osoby“):

**Zodpovědná osoba objednatele**

xxx

**Zástupce zodpovědné osoby objednatele**

xxx

**Zodpovědná osoba poskytovatele**

xxx

**Zástupce zodpovědné osoby poskytovatele**

xxx

- 6.4.2 Účelem určení zodpovědných osob je dosažení vysokého stupně vzájemné komunikace a schopnosti

smluvních stran řešit průběžně otázky související s plněním této Smlouvy. Kontaktní údaje pro poskytování hot-line, hlášení provozních incidentů a žádosti o další služby podpory dle této smlouvy jsou uvedeny výše v čl. 0.

- 6.4.3 Zodpovědné osoby plní roli projekt-manažera a jsou povinny koordinovat činnosti potřebné pro splnění této Smlouvy. Smluvní strany tímto výslovně zmocňují zodpovědné osoby k dále uvedeným jednáním a právním úkonům, ke kterým jsou oprávněny i samostatně:
- samostatně předávat nebo přebírat dokumentaci a movité věci předávané v souvislosti s touto smlouvou a vyhotovovat a podepisovat předávací protokoly k nim se vztahující;
  - samostatně schvalovat či sjednávat změny a úpravy Systému menšího rozsahu dle čl. 9 přílohy č. 3 smlouvy;
  - sepisovat a podepisovat servisní listy související s požadavky a změnami nad rámec této smlouvy.
- 6.4.4 Objednatel je povinen při komunikaci s poskytovatelem užívat shora uvedená telefonní čísla popř. mailové adresy. Objednatel přitom bere na vědomí, že poskytovatel nemusí reagovat na telefonní číslo, které je mu neznámé; stejně tak může být neznámá e-mailová adresa vyhodnocena jako spam či jiná nevyžádaná pošta. Objednatel je oprávněn písemným oznámením zasláným na adresu sídla poskytovatele určit jiné zodpovědné osoby, které budou oprávněny za objednatele k výše definovaným činnostem. Poskytovatel není v prodlení se splnění svých povinností uvedených v této smlouvě, pokud nebyl řádně kontaktován, tj. kontaktován z telefonních čísel nebo e-mailových adres shora uvedených, popř. jemu písemně oznámených.

## 6.5 Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

- 6.5.1 Objednatel je povinen
- informovat poskytovatele a všechny pracovníky a zodpovědné osoby poskytovatele o bezpečnostních rizicích v místě plnění, které se týkají oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci;
  - seznámit pracovníky a zodpovědné osoby poskytovatele s příslušnými bezpečnostními předpisy souvisejícími s provozem objednatele v místě plnění;
  - informovat poskytovatele bez zbytečného odkladu o vzniku nových bezpečnostních rizik v místě plnění a vyvinout veškeré úsilí pro zajištění bezpečného, nezávadného a zdraví neohrožujícího prostředí pro všechny servisní pracovníky a zodpovědné osoby poskytovatele.
- 6.5.2 Pracovníci a zodpovědné osoby poskytovatele nejsou povinny uposlechnout pokyny, které by byly v rozporu s bezpečnostními předpisy, nebo které by znamenaly provádění činností, ke kterým nejsou tyto osoby oprávněny nebo proškoleny dle platných předpisů (například manipulace břemeny).
- 6.5.3 Poskytovatel není zodpovědný za škody na majetku a/nebo zdraví, které vzniknou tím, že objednatel poruší shora uvedené povinnosti v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

## 6.6 Nebezpečí škody na věcech

- 6.6.1 Objednatel nese nebezpečí škody na všech technických zařízeních (hardware, síťové komponenty, spotřební materiál) nebo software (hmotné nosiče dat, dokumentace), které budou poskytovatelem předány objednateli na základě předávacího protokolu, nebo instalovány v místě plnění s vědomím objednatele. Totéž platí v případech, kdy byla technická zařízení předána jinou osobou (např. výrobce hardware, dopravce). Objednatel tímto prohlašuje, že disponuje dostatečnými znalostmi nutnými k tomu, aby zajistil vhodné skladování převzatých technických zařízení.
- 6.6.2 Ponechá-li poskytovatel v sídle či provozovně objednatele v souvislosti s pracemi dle této smlouvy dočasně jakákoliv technická zařízení, software nebo pracovní pomůcky (notebook, nářadí) a upozorní-li jej na toto výslovně, má objednatel k těmto věcem a software povinnosti schovatele ve smyslu ust. § 2403 a násl. občanského zákoníku

## 6.7 Reference

- 6.7.1 Poskytovatel je oprávněn zveřejnit, že objednatel je uživatelem software poskytovatele a že mu zajišťuje služby technické podpory. Tuto informaci je oprávněn uvádět ve svých informačních a reklamních materiálech či referenčních listech a rovněž ji sdělovat prostřednictvím internetu nebo jiných prostředků komunikace (dále jen „Reference“). Za tímto účelem je oprávněn použít též aktuálního loga objednatele, popř. jeho stručnou charakteristiku.
- 6.7.2 Způsob použití Reference nesmí snižovat dobré jméno objednatele.

## Článek VII.

### Odpovědnost za právní vady a za škodu

#### 7.1 Odpovědnost za právní vady

- 7.1.1 Poskytovatel odpovídá za to, že Systém nebude v souvislosti s jeho úpravami a změnami prováděnými na základě této smlouvy zatížen právem třetí osoby, tj. že technická zařízení nebudou zatížena věcným právem a software poskytovatele nebude zatížen právy třetích osob z duševního vlastnictví. Poskytovatel je povinen vlastním jménem případně úspěšně uplatněné nároky z titulu právních vad na své náklady vypořádat.
- 7.1.2 Uplatní-li třetí osoba nároky z titulu právní vady, je objednatel povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit poskytovateli; v případě soudního sporu je objednatel povinen zajistit řádné a svědomité vedení takového sporu a činit veškeré potřebné úkony tak, aby jeho práva nebyla zpochybněna z důvodu nedostatečné procesní obrany. V případě soudního sporu se poskytovatel zavazuje na výzvu objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost.
- 7.1.3 Objednatel není oprávněn bez výslovného souhlasu poskytovatele uzavírat smír, dohodu o narovnání nebo obdobnou dohodu související s nároky třetích osob z titulu právní vady ani činit jakékoliv úkony, kterými by takové nároky třetích osob uznával. Poskytovatel se zavazuje poskytnout nutnou součinnost v průběhu sjednávání případných dohod nebo smírů.

#### 7.2 Odpovědnost za škodu

- 7.2.1 Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou zaviněným porušením povinnosti z této dle Smlouvy. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je pojištěn pro případ škody způsobené provozní činností. Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady škody je omezena pouze na skutečnou škodu, a to do částky odpovídající 2 násobku paušální ceny bez DPH dle čl. 5.2 smlouvy v každém jednotlivém případě vzniku škody. Poskytovatel dále neodpovídá za ušlý zisk objednatele.
- 7.2.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou v souvislosti s provozováním Systému, byla-li škoda zapříčiněna objednatelem, třetími osobami nebo okolnostmi dále uvedenými. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou zejména
- změnami systémového prostředí provedenými objednatelem nebo třetí osobou;
  - v důsledku poškození Systému či jeho komponent způsobeného neodborným zacházením, vymykajícím se obvyklému,
  - v důsledku poškození Systému či jeho komponent způsobeného dodávkou el. proudu nespĺňujícího specifikaci pro dané zařízení včetně blesku a momentálních napětových špiček,
  - v důsledku poškození Systému či jeho komponent způsobeného živelnými pohromami,
  - zavirováním Systému nebo lokální sítě objednatele počítačovými viry neodbornou a nedbalou manipulací uživatelů objednatele,
  - v důsledku poškození způsobeného nesprávným používáním Systému či jeho komponent, neodborným zásahem do Systému nebo do systémového programového vybavení a prostředí, včetně zásahu do konfigurace Systému,
  - poškozením způsobeným nesprávnou funkcí technického vybavení, operačního systému nebo sítě,

h) v důsledku poškození způsobeného nesprávnou funkcí programů jiných výrobců, které běží současně se Systémem.

7.2.3 Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou vadou komponent či technického vybavení, jehož výrobcem není poskytovatel, ledaže by byla prokazatelně způsobena zanedbáním povinností poskytovatele dle této smlouvy.

7.2.4 Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky; nastane-li taková okolnost, je poskytovatel povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit objednateli. Za okolnost vylučující odpovědnost se pro účely této smlouvy považuje zejména

- a) průnik virů do informačního systému objednatele, popř. jiný obdobný útok;
- b) překážky způsobené v důsledku stávky zaměstnanců objednatele, tj. v důsledku částečného nebo úplného přerušení práce zaměstnanci;
- c) živelná katastrofa.

Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny, ledaže došlo v důsledku těchto okolností k závadám Systému, vadám popř. úplnému zničení technických zařízení nebo software nezbytných pro činnost programového vybavení, nebo vadám technických zařízení či software třetích výrobců uvedených v čl. 3.3 této smlouvy .

7.2.5 Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, odpovídá objednatel za případné škody způsobené poskytovateli v rozsahu a způsobem vyplývajícím z příslušných ustanovení občanského zákoníku.

## Článek VIII.

### Mlčenlivost

8.1 Smluvní strany se vzájemně zavazují zachovávat mlčenlivost o všech podstatných skutečnostech získaných při své činnosti vyplývajících z této smlouvy, a to zejména o skutečnostech, které tvoří jejich obchodní tajemství a důvěrné informace.

8.2 Za důvěrné informace smluvní strany považují ty skutečnosti provozní či obchodní povahy, které výslovně označí za důvěrné.

8.3 Za porušení obchodního tajemství a důvěrných informací je kvalifikováno jednání, jímž jedna smluvní strana jiné osobě neoprávněně sdělí, zpřístupní, pro sebe nebo pro jiného využije obchodní tajemství či důvěrné informace získané při své činnosti od druhé smluvní strany, pokud je to v rozporu se zájmy druhé smluvní strany, a učiní tak bez jejího souhlasu.

8.4 Porušením povinnosti mlčenlivosti není:

- a) poskytnutí chráněných informací v nezbytném rozsahu orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti smluvních stran;
- b) poskytnutí chráněných informací osobě, která je ze zákona vázána povinností mlčenlivosti (advokát, notář, daňový poradce aj.);
- c) použití chráněných informací v souladu s touto smlouvou nebo smlouvami na ni navazujícími v souvislosti s plněním závazků;
- d) poskytnutí chráněných informací objednateli či umožnění přístupu k nim třetím osobám za účelem vyřešení provozních incidentů (odstraňování vad aj.) popř. rozšíření informačního systému objednatele, pouze však v nezbytném rozsahu, přičemž poskytovatel je povinen poučit tyto osoby o tom, že jde o důvěrné informace objednatele;
- e) jiné použití chráněných informací s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany.

8.5 Touto povinností mlčenlivosti jsou smluvní strany vázány po dobu trvání skutečností zakládajících tuto povinnost mlčenlivosti, pokud nebudou mlčenlivosti zproštěny nebo se nestanou dané informace veřejně dostupnými.

8.6 V případě, že poskytovatel poruší povinnost mlčenlivosti dle této smlouvy, je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pětsettisíc korun českých) za každé takového prokázané porušení.

8.7 Smluvní pokuty dle tohoto článku jsou splatné ve lhůtě 30 dnů od doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty.

## Článek IX.

### Doba trvání, zrušení a zánik smlouvy

9.1 Tato smlouva o podpoře nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem podpisu protokolu o předání Systému do rutinního provozu, ledaže smluvní strany písemně sjednají jiné datum účinnosti této smlouvy.

9.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.1.2015 do 31.12.2015.

9.3 Tato smlouva zaniká

9.3.1 dohodou smluvních stran;

9.3.2 odstoupením objednatele od smlouvy pro její podstatné porušení ze strany poskytovatele nebo pro jinou závažnou okolnost, a to zejména v případě

- a) vstupu poskytovatele do likvidace, prohlášení konkursu na jeho majetek popř. zamítnutí návrhu na prohlášení konkursu pro nedostatek majetku poskytovatele;
- b) opakovaného podstatného porušení smlouvy, které nastalo po předchozím písemném upozornění objednatele.

9.3.3 odstoupením poskytovatele od smlouvy pro její podstatné porušení ze strany objednatele, a to zejména v případě

- a) vstupu objednatele do likvidace, prohlášení konkursu na jeho majetek popř. zamítnutí návrhu na prohlášení konkursu pro nedostatek majetku objednatele;
- b) prodlení s úhradou kterékoliv složky ceny delší než 30 dnů, pouze však za podmínky, že poskytovatel předtím objednatel písemně upozorní na prodlení s úhradou ceny;
- c) pro neposkytnutí nutné součinnosti ze strany objednatele, pokud toto znemožňuje splnění povinností poskytovatele dle smlouvy a pokud na to objednatel písemně upozornil a poskytnul mu přiměřenou lhůtu.

Oznámení o odstoupení musí být písemné a doručeno druhé straně. Odstoupením od smlouvy tato smlouva zaniká, když projev vůle jedné ze stran je doručen druhé straně, pokud nebude v oznámení uvedeno jinak.

9.3.4 výpovědí objednatele s výpovědní lhůtou 6 měsíců. Výpověď musí být písemná a musí být doručena poskytovateli, popř. předána oproti podpisu.

Počátek výpovědní lhůty počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po jejím doručení poskytovateli.

9.3.5 výpovědí poskytovatele, nejdříve však jeden rok po podpisu této smlouvy. Výpovědní lhůta se pro tento případ sjednává 6 měsíců. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně, popř. předána oproti podpisu. Počátek výpovědní lhůty počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po jejím doručení.

## Článek IX.

### Závěrečná ustanovení

10.1 Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se tato smlouva a práva a závazky z ní vyplývající, vznikající a související občanským zákoníkem v platném znění.

10.2 Smluvní vztah vzniklý z této smlouvy se řídí českým právem. Pokud nebylo v této smlouvě uvedeno jinak, platí v ostatním ustanovení občanského zákoníku a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském.

- 10.3 Tato smlouva má 20 stran včetně 3 příloh a je vyhotovena ve 2 exemplářích, z nichž jeden si ponechává poskytovatel a jeden objednatel. Tato smlouva může být měněna a doplňována pouze po dohodě stran formou písemných vzestupně číslovaných dodatků.
- 10.4 Nedílnou součástí této smlouvy je
- 10.4.1 příloha č. 1 – Požadavkový (reklamační) formulář
- 10.4.2 příloha č. 2 – Ceník podpory,
- 10.4.3 příloha č. 3 – Služby spojené s podporou systému CRM Leonardo
- 10.5 V případě, že si úprava a údaje v jednotlivých přílohách či této smlouvě liší a protirečí si, bude smlouva vykládána v tomto pořadí, když každý následující dokument má přednost před dokumentem jemu předcházejícím: tato smlouva, příloha č. 3, příloha č. 2 – Ceník podpory.
- 10.6 V případě, že by některé ustanovení této smlouvy bylo nebo se v budoucnu stalo z jakýchkoliv důvodů neplatné, nezpůsobuje neplatnost ostatních částí smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit po vzájemné dohodě toto ustanovení jiným, odpovídajícím svým obsahem účelu zrušeného ustanovení.
- 10.7 Smluvní strany prohlašují, že smlouva mezi nimi uzavřená není smlouvou uzavřenou adhézním způsob a že druhá strana není spotřebitelem ani slabší stranou ve smyslu zákona.
- 10.8 Smluvní strany si dohodly, že ani jedna strana není oprávněna postoupit smlouvu, tzn. převést jako postupitel svá práva a povinnosti ze smlouvy nebo z její části třetí osobě, a to bez písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 10.9 Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání, že plnění zde uvedené je možné, nepříčí se dobrým mravům a že plnění ani jedné ze stran není v hrubém nepoměru k tomu, co poskytlá druhá strana.

V Ostravě dne:

V Brně dne:

Za poskytovatele:

Za objednatele:

\_\_\_\_\_  
Ing. Radek Dybal, MBA  
Obchodní ředitel

\_\_\_\_\_  
Ing. Petr Fajmon, MBA  
Generální ředitel

\_\_\_\_\_  
Ing. Marek Svrčina  
Výkonný ředitel

**Příloha č. 1: Požadavek na činnost č.**

<b>Objednatel</b>	.....	<b>Smlouva č.:</b>	
<b>Poskytovatel</b>	D3Soft s.r.o.	<b>Produkt</b>	CRM Leonardo
<b>Typ požadavku</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Nestandardní situace</b> Kontakt na osobu, která zaznamenala vznik nestandardní situace:  Modul programu, ke kterému se nestandardní situace vztahuje:  Datum a čas vzniku nestandardní situace:	<input type="checkbox"/> <b>Požadavek na změnu</b> Kontakt na osobu, která realizaci zabezpečuje za objednatele:  Modul programu, ke kterému se požadavek vztahuje:  Datum vzniku požadavku:  Navrhovaný termín provedení:	<input type="checkbox"/> <b>Objednávka služeb</b> Kontakt na osobu, která službu zabezpečuje za objednatele:   Navrhovaný termín provedení:	
<b>Objednatel požaduje:</b>			
<input type="checkbox"/> přítomnost pracovníků poskytovatele u objednatele	<input type="checkbox"/> vzdálený přístup	<input type="checkbox"/> vyjádření písemnou formou	
<b>Popis požadavku</b>			
<b>Datum:</b>		<b>Vystavil</b> (podpis) pověřeného zástupce objednatele	
<b>Vyjádření poskytovatele</b>			
<b>Přijal</b> (podpis)		<b>Datum přijetí</b>	
<b>Řešil</b> (podpis)		<b>Datum zahájení řešení</b>	
<b>Cena</b>		<b>Časová náročnost</b>	

## Příloha č.2 - Ceník podpory CRM Leonardo

<b>Celkem paušální měsíční poplatek</b>	<b>xxx</b>
Cena za službu dle Článku III. je tvořena	
3.1.1 - Zodpovídání dotazů objednatele – hot line	xxx
3.1.2. - Řešení provozních incidentů včetně garantovaných časů k nástupu jejich řešení	Xxx
3.1.3. - Webová aplikace pro hlášení a kontrolu průběhu supportních požadavků	xxx
3.1.4. Maintenance – včetně provozování Help - desk	xxx
3.1.5. Technická podpora ; 3.1.6. Změny a rozvoj systému – maximálně však v rozsahu celkem 6 hod. měsíčně	xxx

<b>Cena prací</b>	<b>hodinová sazba</b>
Metodické práce	xxx
Analytické práce	xxx
Programátorské práce	xxx
Systémové a databázové práce	xxx
Datové integrace	xxx
Pořizování, kontrola a obnova dat	xxx
Náhrada za ztrátu času na cestě	xxx
<b>Cena školení</b>	<b>denní sazba</b>
Administrační a uživatelské školení	xxx
<b>Cestovní výdaje</b>	<b>sazba za 1 km</b>
Kilometrovné – vyjádřeno v Kč na 1 km jízdy v jednom směru	xxx

## Příloha č.3 Smlouvy o podpoře CRM Leonardo (dále jen „smlouva“) – Služby spojené s podporou systému CRM Leonardo

### 1. Zodpovídání dotazů

- 1.1. V rámci podpory se poskytovatel zavazuje zodpovídat všechny dotazy objednatele týkající se provozu CRM Leonardo, které objednatel odešle na poskytovatele:
  - a) elektronickou poštou na e-mail adresu pro poskytování podpory,
  - b) telefonicky na telefonní čísla pro poskytování podpory,
  - c) písemnou formou zaslánou poštou na adresu sídla poskytovatele v případě selhání dle odstavce 1.1, bodu a) nebo bodu b) shora.
- 1.2. Poskytovatel je povinen zodpovědět dotaz objednatele nejpozději následující pracovní den po dni, kdy mu byl dotaz doručen.
- 1.3. Poskytovatel použije pro zodpovězení dotazu telefon nebo elektronickou poštu. Písemně se zasláním poštou zodpovídá pouze v případě selhání ostatních komunikačních prostředků nebo pokud je to vyžádáno objednatelem.
- 1.4. Vznášet dotazy za objednatele jsou oprávněni pouze Zodpovědné osoby popř. max. 2 pověření zástupci objednatele, jejichž kontaktní údaje oznámí písemně (též e-mailem nebo faxem objednateli).
- 1.5. V rámci hot line je akceptována délka konzultace do 15 minut.

### 2. Řešení provozních incidentů, garantované časy k nástupu řešení v závislosti na stanovených prioritách

#### 2.1. Kategorie priorit řešení provozních incidentů

- 2.1.1. Provozním incidentem se rozumí stav vzniklý při provozu Systému, kdy došlo k omezení či zastavení jeho provozu, chybě při zadávání a zpracování dat, závadě technického vybavení nebo kombinace těchto situací, popř. závada v systémovém programovém vybavení. Případná chybová hlášení nebo jiné obdobné projevy, které nemají žádný vliv na funkčnost Systému a nezpůsobují žádné odchylky od jeho sjednaných či obvyklých vlastností, se za závady nepovažují.
- 2.1.2. Poskytovatel je povinen reagovat a řešit provozní incidenty způsobem a ve lhůtách dále uvedených.
- 2.1.3. Délka lhůt (doba odezvy a doba řešení incidentu) je určena v závislosti na prioritě řešení provozního incidentu. Pro tento účel se priority rozlišují na:
  - I. Kritická – je ohrožena provozuschopnost Systému, resp. Systém není provozuschopný
  - II. Normální – není ohrožena provozuschopnost Systému – je omezena funkčnost systému, např. podstatné omezení rychlosti zpracování dat, nemožnost užívat některých nepodstatných funkcí Systému apod.;
  - III. Dlouhodobý námět – nejde o provozní incident, nýbrž o námět na změnu, řeší se v rámci změnového řízení dle čl. 9 této přílohy.
- 2.1.4. Lhůty pro zaevidování požadavku, kategorizaci a dobu reakce

Priorita	Zaevidování požadavku	Kategorizace vč. odhadu pracnosti – od zaevidování požadavku	Nástup k řešení požadavku (doba reakce) - od zaevidování požadavku	Doba vyřešení požadavku od nástupu k řešení požadavku
I.	Do 60. minut	Následující pracovní den	Následující pracovní den	Do 7 pracovních dní
II.	Do 120. minut	Do 3 pracovních dnů	Do 6ti pracovních dnů	-
III.	Následující pracovní den	Do 10ti pracovních dnů	Do 20ti pracovních dnů	-

## 2.2. Řešení nestandardních situací

2.2.1. Připravenost řešení provozních incidentů vzniklých při užívání software u objednatele, včetně odstraňování vad software. Při ohrožení provozuschopnosti systému (nesprávná data, nefunkční importy, chyby v DB, kolaps serveru či připojení, nefunkčnost prioritních modulů) je poskytovatel povinen nastoupit k jeho řešení dle priorit v předepsaném čase.

2.2.2. Vznik provozního incidentu hlásí objednatel výhradně elektronickou poštou na uvedenou e-mailovou adresu pro poskytování podpory. Součástí e-mailové zprávy bude připojený dokument - formulář "Požadavek na činnost", jehož vzor je uveden v příloze č.1 této smlouvy.

2.2.3. Objednatel ve formuláři mimo jiné uvede:

- číslo požadavku na činnost
- označí políčko „nestandardní situace“
- kontakt - osoba, která zaznamenala vznik nestandardní situace včetně spojení na ni pro zjištění podrobnějších informací,
- modul Systému, ke kterému se nestandardní situace vztahuje,
- datum a čas vzniku nestandardní situace
- popis nestandardní situace včetně popisu činnosti vykonávané před vznikem nestandardní situace, její přesný popis, případně čísla záznamů a dalších datových údajů a popis chybových hlášení,
- datum vystavení formuláře a jméno pověřeného zástupce.

2.2.4. Hlásit provozní incident za objednatele jsou oprávněny pouze zodpovědné osoby anebo pověření popř. statutární zástupci objednatele.

2.2.5. Poté, co poskytovatel zaeviduje hlášení provozního incidentu, je povinen ověřit, zda objednatel provedl správnou kategorizaci priority. Kategorizaci priority je povinen oznámit objednateli, včetně případného odhadu časového rozsahu nutného k vyřešení provozního incidentu.

2.2.6. Řešením provozního incidentu se rozumí:

- Řešení provozního incidentu poskytovatelem na pracovišti objednatele, a to v případě, že požadavek přítomnosti pracovníků poskytovatele na pracovišti objednatele uvede objednatel ve formuláři "Požadavek na činnost".
- Poskytovatelem realizovaný vzdálený přístup do systému objednatele za účelem řešení provozního incidentu, a to v případě, že požadavek na vzdálený přístup uvede objednatel ve formuláři "Požadavek na činnost". Objednatel poskytne součinnost nutnou pro provedení vzdáleného přístupu - preference poskytovatele.

- c) Písemné vyjádření k postupu řešení provozního incidentu, a to v případě, že požadavek vyjádření písemnou formou uvede objednatel ve formuláři "Požadavek na činnost".
- d) Poskytnutí update Systému řešící provozní incident – viz. čl. 3 této přílohy.
- e) Navržení třetí strany pro řešení provozního incidentu v případě, že příčinou nestandardní situace je s CRM Leonardo související software nebo technické vybavení.

2.2.7. Garantované časy nástupu k řešení supportního zásahu (nestandardních situací) – reakce na dotaz a následný návrh řešení v předepsaném čase.

2.2.8. Dotaz v kategorii Kritická popř. Normální je vyřešen v okamžiku, kdy poskytovatel

- a) odstraní příčinu provozního incidentu či jeho komponenty, např. poskytnutím licencí update verze dle čl. 3 této přílohy, anebo
- b) poskytne objednateli pokyny k takovému použití Systému, aby se závada neprojevila ve formě podstatného omezení činnosti Systému nebo rizika ztráty dat, a to až do konečného odstranění závady, anebo
- c) lokalizuje příčinu potíží, byla-li jejich příčina na straně objednatele (např. vadné zadávání dat) či na straně jiných poskytovatelů služeb či technického vybavení (viz. čl. 3.3), a oznámí příčinu objednateli popř. byl-li incident způsoben nepředvídatelnými skutečnostmi (např. potíže operačních systémů a prostředí a jejich záplatami, upgradem), a to i tehdy, pokud tyto aplikace a systémy dodal poskytovatel.

2.1. Do lhůty pro dobu odezvy se nezapočítává doba potřebná pro opravu technických zařízení nebo odstranění vad software zajišťovaného jeho výrobcem nebo třetí osobou. Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli součinnost s řešením závad těch technických zařízení nebo software, který dodal na základě této smlouvy či smlouvy o implementaci.

2.2. Prokáže-li poskytovatel, že zásadní příčinou provozního incidentu byla vada nebo výpadek služeb uvedených v čl. 3.3 smlouvy nebo závadné jednání na straně objednatele (např. užívání Systému v rozporu s dokumentací, změny konfigurace a nastavení nebo instalace software prováděné objednatel), není poskytovatel v prodlení s řešením provozního incidentu a vzniká mu nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s jeho účastí při jeho lokalizaci a odstranění. Poskytovatel uplatní takový nárok písemně a odůvodní příčinu závady a výši vynaložených nákladů.

### **3. Webová aplikace pro hlášení a řízení supportních požadavků – Alternativní metoda pro zadávání a kontrolu průběhu požadavků**

3.1. Webová aplikace sloužící pro hlášení a kontrolu průběhu odbavování jednotlivých nestandardních situací či supportních požadavků.

Kontaktní [www:xxx](http://www.xxx)

3.2. Odpovědnému uživateli objednatele je přiřazeno uživatelské jméno a heslo, pod kterým přistupuje do systému. Zde zadává jednotlivé požadavky na řešení včetně určení priority řešení. Požadavku je přiřazeno jednoznačné identifikační číslo, pod kterým je dále řešeno a slouží pro další komunikaci s poskytovatelem.

3.3. Průběh řešení incidentu – stav řešení incidentu je průběžně aktualizován a je dostupný uživateli. Uživatel není oprávněn kontaktovat řešitele pokud k tomu nebyl řešitelem vyzván. Řešitel je oprávněn kontaktovat uživatele dle potřeb.

- 3.4. Vyřešení uživatelského požadavku - po vyřešení uživatelského požadavku řešitel označí uživatelský požadavek jako vyřešený, a pokud není uživatelem řešení ve stanovené lhůtě reklamován, má se za správně vyřešený.
- 3.5. Reklamace řešení uživatelského požadavku – hlásit reklamace je možné pouze mailem či přes webovou aplikaci. Při nahlášení reklamace musí uživatel uvést identifikační číslo původního uživatelského požadavku. Reklamace po stanovené lhůtě nebo reklamace požadavku jiného uživatele se považuje za nový uživatelský požadavek

#### 4. Maintenance včetně Pracoviště Helpdesk

- 4.1. Poskytovatel je udržuje na svém zařízení průběžně příslušná verze aplikace objednatele, na které bude v případě provozního incidentu provedena oprava a testování. Objednatel dostane prostřednictvím VPN (Virtual Private Network) opravenou verzi Systému bez omezení na zařízení objednatele.
- 4.2. Uvedené řešení – pracoviště Helpdesk zvyšuje rychlost zásahu a vede k úsporám cestovních nákladů.
- 4.3. Maintenance CRM Leonardo
- 4.4. Zákazník má nárok na nejnovější verzi systému. Upgrade systému proběhne nejpozději do 2 měsíců od vydání verze (nebo dle dohody). Během kalendářního roku jsou vydány 2-3 verze. Zákazník je před instalací informováno o obsahu nových funkcionalit a možností nové verze.

#### 5. Technická podpora

- 5.1. Analytické práce
- 5.2. Vývojové práce – činnosti programátorů
- 5.3. Databázové operace
- 5.4. Uživatelské, technické a administrátorské školení

#### 6. Změny a rozvoj Systému

- 6.1. Změnové řízení
- 6.2. S ohledem na dlouhodobý charakter smlouvy a vývoj technologií mají smluvní strany právo v odůvodněných případech požadovat změny předmětu smlouvy či úpravy Systému tak, aby splňoval provozní potřeby objednatele a aby poskytovatel mohl i v budoucnu dostát svým závazkům z této smlouvy. Zejména se bude jednat o individuální změny jednotlivých modulů Systému (customizace) na základě provozních a organizačních potřeb Objednatele.
- 6.3. Změnou CRM Leonardo se pro účely této smlouvy rozumí úprava jeho programového kódu nebo tvorba nových modulů, funkcí a vlastností systému na základě požadavku objednatele.
- 6.4. Požadavek na změnu
  - 6.4.1. Požadavek na změnu CRM Leonardo hlásí objednatel výhradně elektronickou poštou na uvedenou e-mailovou adresu pro poskytování podpory. Součástí e-mailové zprávy bude připojený dokument - formulář "Požadavek na činnost", jehož vzor je uveden v příloze č.1 této smlouvy.

Objednatel ve formuláři mimo jiné uvede:

- a) číslo požadavku na činnost

- b) označí políčko „Požadavek na změnu“,
- c) kontakt na osobu, která realizaci zabezpečuje za objednatele,
- d) modul programu, ke kterému se požadavek vztahuje,
- e) navrhovaný termín provedení,
- f) popis požadavku,
- g) zda požaduje přítomnost pracovníků poskytovatele na pracovišti objednatele, zda požaduje spojení přes vzdálený přístup nebo zda požaduje vyjádření písemnou formou,
- h) datum vystavení požadavku a jméno pověřeného zástupce objednatele.

6.4.2. Vystavit požadavek na změnu CRM Leonardo za objednatele jsou oprávněni pouze pověřeni nebo statutární zástupci objednatele.

6.5. Reakce poskytovatele, změny menšího rozsahu

6.5.1. Poskytovatel do deseti pracovních dnů od převzetí požadavku na změnu CRM Leonardo, vystaveného objednatelem, odešle e-mailem objednateli návrh řešení, ve kterém uvede zejména:

- a) přesný popis změny,
- b) cenu provedené změny,
- c) délku provedení změny: počet dnů, za které poskytovatel předá řešení změny ode dne zahájení řešení. Za zahájení řešení se považuje den, kdy poskytovatel přijme potvrzený návrh řešení od objednatele. V případech, kdy je stanoveno sjednání dohody o provedení změny formou dodatku k této smlouvě nebo samostatnou smlouvou, je den zahájení obsahem této dohody.

6.5.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo sdělit objednateli, že jím požadovaná změna je nerealizovatelná a považovat jej dále za bezpředmětný. Poskytovatel je povinen toto sdělení zdůvodnit.

6.6. Zamítnutí popř. akceptace návrhu poskytovatele

6.6.1. V případě, že objednatel nesouhlasí se způsobem řešení, vystaví nový požadavek, ve kterém navrhne jiné řešení a odešle jej poskytovateli do deseti pracovních dnů.

6.6.2. V případě, že objednatel souhlasí se způsobem řešení, potvrdí návrh řešení ve formuláři “Požadavek na činnost” a odešle jej poskytovateli do deseti pracovních dnů.

6.6.3. Není-li splněna lhůta deseti pracovních dnů pro potvrzení návrhu řešení objednatelem nebo dvaceti pracovních dnů pro uzavření dohody o provedení změn, považuje se požadavek na změnu systému i návrh jeho řešení za bezpředmětný.

6.6.4. Vystavovat a potvrzovat formulář “Požadavek na činnost” s požadavkem na změnu jsou oprávněni pouze pověřeni nebo statutární zástupci objednatele. Dohodu o provedení změn sjednanou formou dodatku k této smlouvě nebo samostatnou smlouvou potvrzují statutární zástupci obou smluvních stran.

6.7. Realizace změn Systému

6.7.1. Změny Systému jsou prováděny na základě zvláštní smlouvy, která může mít i ústní formu.

6.7.2. V případě, že je uzavřena dohoda o provedení změny:

- a) Poskytovatel předá objednateli realizovanou změnu v termínu stanoveném pro provedení změny a v rozsahu odpovídajícímu přesnému popisu změny v návrhu řešení.
- b) Objednatel je povinen uhradit cenu provedené změny, je-li tato dohodnuta v návrhu řešení, a to na základě faktury vystavené poskytovatelem ke dni předání provedené změny.
- c) Poskytovatel je povinen provést instalaci provedené změny u objednatele v případě, že o to objednatel požádá, a to v termínu stanoveném pro provedení změny.

## 6.8. Zahájení změnového řízení poskytovatelem

6.8.1. V případech podstatných změn na straně objednatele (změna organizační struktury, fúze, rychlý růst) je oprávněn poskytovatel zahájit změnové řízení a ohlásit objednateli změnové požadavky. Smluvní strany v takovém případě přiměřeně postupují způsobem shora uvedeným.