

SMLOUVA

o podpoře a údržbě informačního systému ARBES FEIS

číslo smlouvy Zákazníka: 2296/2014

číslo smlouvy Poskytovatele: EFEP20SE/17862.14

1. Smluvní strany

Povodí Vltavy, státní podnik

se sídlem: Holečkova 8, 150 24, Praha 5

IČO: 70889953

DIČ: CZ70889953

zápis v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze, oddíl A, vložka 43594

statutární orgán: RNDr. Petr Kubala, generální ředitel

dále jen **Zákazník**

a

ARBES Technologies, s.r.o.

se sídlem: Štefánikova 32, 150 00 Praha 5

IČO: 42192889

DIČ: CZ42192889

zápis v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 45023

zastoupená: Ing. Jiřím Žůrkem, jednatelem

dále jen **Poskytovatel**

uzavřely následující smlouvu o podpoře a údržbě (dále **Smlouva**) o zajišťování a poskytování servisních služeb k poskytnuté licenci programového vybavení ARBES FEIS dle již uzavřené Licenční smlouvy č. FEP20PR/13065.07 ze dne 5.11.2007, licenční smlouvy č. FEP20PR/13383.08 ze dne 31.5.2008 a licenční smlouvy č. FEP20PR/13767.08 ze dne 12.3.2009 (dále **Licenční smlouva**) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku.

Tato smlouva je uzavřena na dobu od 1.1.2015 do 31.12.2016.

Kontaktní osoby pro účely této Smlouvy:

za Zákazníka:

Ing. Tomáš Kopriva

pozice: vedoucí oddělení informatiky

tel./fax: 221 401 441

e-mail:tomas.kopriva@pvl.cz

za Poskytovatele:

Ing. Miluše Ondřejátová

pozice: manažer podpory zákazníka

tel./fax: 241 010 111

e-mail:miluse.ondrejatova@arbes.com

2. Definice pojmů

Výrazy používané v této Smlouvě, nevyplývá-li z konkrétních ustanovení této smlouvy jinak, mají následující význam:

Autorský zákon	zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění.
Pracovní den	každý kalendářní den vyjma sobot, nedělí a dnů pracovního klidu (státní svátky a ostatní svátky) nebo obdobných dnů ve státu Poskytovatele a Zákazníka.
Pracovní doba	doba v průběhu Pracovního dne od 9:00 do 17:00 středoevropského času.
Vada	Vada je stav Produktu, při kterém došlo k incidentu, který je v rozporu s definovanými funkcionalitami uvedenými v Dokumentaci, Implementační studii, Rozsahu plnění a v Licenční smlouvě, přičemž prioritu má nejaktuálnější dokument. Vada také znamená stav Služby nemající povahu dodávky softwaru, při které došlo k incidentu, který je v rozporu s objednávkou nebo plněním této Smlouvy.

Patch	softwarový kód vyvinutý jako dočasné řešení pro specifický problém, nebo aktualizace Produktu. Patch může být i ve formě Workaroundu.
Workaround	plnohodnotné, nebo dočasné řešení, nebo alternativní způsob řešení Vady. Může být ve formě softwarového kódu, nebo ve formě metodického náhradního postupu s cílem zabezpečit dostupnost Produktu.
Dokumentace	dokumentace dodaná Poskytovatelem k Produktu, případně k jiným Službám v rámci dodávky Služeb, která může být v tištěné či elektronické podobě.
HW a SW platforma	soubor počítačového vybavení a jejího příslušenství a programového vybavení, který je způsobilý pro instalaci a fungování Produktu a popř. Vybavení, a který je popsán v Příloze B této Smlouvy.

Garantovaná reakční doba

doba, ve které se poskytovatel zavazuje reagovat na požadavky na odstranění Vad nahlášených Zákazníkem v aplikaci ARBES JIRA (případně jiným smluvními stranami dohodnutým způsobem např. odeslání emailu, telefonát apod.) a to potvrzením přijetí požadavku. Současně musí být splněn předpoklad možnosti zahájit odstraňování Vady přes vzdálené připojení k Produktu. V případě, že byl požadavek nahlášen mimo Pracovní dobu, jako začátek plynutí lhůty se počítá začátek nejbližší Pracovní doby následující po nahlášení požadavku.

Garantovaná doba odstranění vady (volitelné)

doba, ve které se Poskytovatel zavazuje odstranit 90% všech Vad nahlášených Zákazníkem, způsobem dohodnutým s této smlouvě, nebo dodat postup pro jejich odstranění, Patch nebo Workaround na odstranění Vady, v závislosti od kategorie Vady. Současně se pro odstraňování Vady myslí a počítá Pracovní doba, a za čas odstranění je považován čas uvedený v aplikaci ARBES JIRA. Jedná se však výhradně o Vady, které byly způsobeny pochybením na straně Poskytovatele. Odstraněním Vady se rozumí dodání řešení Zákazníkovi a nikoliv jeho aplikace na produkční prostředí. Do doby odstranění vady se nepočítá čas, kdy byla nutná spolupráce Zákazníka.

Legislativní změna

změna zákona, vyhlášky ministerstva nebo nařízení vlády (nikoliv podzákonného nařízení, vyhlášky apod.), která se přímo vztahuje k Zákazníkem skutečně používané funkcionalitě Softwarového produktu nebo jeho funkcím, a která má přímý vliv na funkčnost Softwarového produktu v tom smyslu, že pro správnou funkčnost produktu je nutné provést změnu jeho vlastnosti tak, aby zákonný požadavek splňoval.

Občanský zákoník	zákon č. 89/2012 Sb., v platném znění.
Produkt	počítačový program, soubor programových kódů, knihoven, databází, a procesů, ve formě jednoho či více tzv. modulů v cílovém kódu a dokumentaci, distribuovaných nebo implementovaných Poskytovatelem; Produktem se taktéž rozumí jakákoliv aktualizovaná, upravená, opravená nebo jakkoliv modifikovaná verze Produktu, popř. jiná plnění Poskytovatele dle této Smlouvy, které představují dílo ve smyslu Autorského zákona. Název a funkcionality Produktu jsou uvedené v Dokumentaci, Implementační studii, Příloze A této Smlouvy a v Licenční smlouvě, přičemž prioritu má nejaktuálnější dokument.
Vybavení	počítačový program, vývojová platforma nebo databáze dodané pro potřeby Zákazníka, k nimž má majetková práva dle Autorského zákona osoba odlišná od Poskytovatele a jehož funkcionality využívá Produkt. Jedná se o: licence SW vybavení ORACLE.
ARBES JIRA	webový nástroj Poskytovatele pro hlášení požadavků na čerpání služeb dle této smlouvy Zákazníkem a sledování postupu řešení nahlášených požadavků.

3. Předmět plnění

3. 1. Poskytovatel se zavazuje provádět základní podporu, údržbu a poskytovat nevýhradní licenci užití produktů vytvořených v rámci základních služeb podle této smlouvy (dále též základní služby) v rozsahu specifikovaném v příloze A a B této Smlouvy, za tam uvedených podmínek a Zákazník se zavazuje za tato plnění zaplatit, kdy cena základních služeb je uvedena v čl. 4 této Smlouvy.
3. 2. Licence k produktům vytvořeným při poskytování služeb podle této Smlouvy se řídí ustanoveními odpovídajícími podmínkám Licenční smlouvy, není-li výslovně uvedeno jinak nebo nevyplývá-li to logickým výkladem Licenční smlouvy a této Smlouvy.
3. 3. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby ve třech formách:
 1. Základní služby
 2. Volitelné služby

- 3.3.1. Základní služby se dělí na dvě části, přičemž každá svou hodnotou představuje 50 % roční ceny za služby dle čl. 4 této Smlouvy.

První část v sobě zahrnuje:

- a) hlavní roční verze – poskytovatel zákazníkovi existenci nové verze oznámí písemně a současně jej upozorní, které verze informačního systému již nebudou nadále podporovány. V rámci plnění dle tohoto článku této Smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytnout zákazníkovi 1 krát hlavní roční verzi.
- b) Verze produktů obsahující případné kumulované legislativní změny, a to v maximálním rozsahu 2 krát ročně. Legislativní změnou se pro účely této smlouvy rozumí změna právního předpisu, která má přímý vliv na funkčnost dosavadního programu v tom smyslu, že pro správnou funkčnost programu je nutné provést změnu jeho vlastností tak, aby zákonný požadavek splňoval.
- c) Produkty s opravou chyb (patche).

Druhá část v sobě zahrnuje tyto přeplacené služby:

- a) služby související s dodáním hlavní roční verze – maximálně počet databázových schémat (vyjmenované v příloze B), na něž se tato služba vztahuje je 2. Tyto služby zahrnují instalaci do testovacího a rutinního prostředí, jednodenní seznámení s novou funkčností na pracovišti zákazníka, asistenci poskytovatele při testování v rozsahu do 2 dnů. Smluvní strany výslovně sjednaly, že tato služba nezahrnuje konzultace související s parametrizací nových funkčností a konverzi dat.
- b) Služby související s řešením nahlášených vad a dodávky opravných patchů v maximálním rozsahu 4 krát ročně. Výjimkou je chyba bránící provozu, kterou se poskytovatel zavazuje řešit mimořádným patchem nad rámec počtu opravných patchů specifikovaných v tomto bodě. Za chybu bránící provozu se považuje i nesoulad Softwarového produktu se všeobecně závazným právním předpisem, pokud zákazníkovi z nedodržení takového předpisu hrozí bezprostřední vznik škody.
- c) Poradenství k programovému vybavení – v rozsahu 4 dnů. Podmínky poskytování poradenství jsou dále upraveny v bodě A-2-b přílohy A této smlouvy.

Zákazník bere na vědomí, že nárok na poskytnutí nevyčerpaných služeb se do následujícího roku nepřevádí. Současně prohlašuje, že souhlasí s tím, že požadavek k čerpání základních služeb dle bodu 3.3.1.c) – poradenství, v rozsahu větším než 1 den, je povinen u poskytovatele uplatnit nejpozději 20 pracovních dnů před koncem roku včetně.

3.3.2. Cena volitelných služeb bude stanovena dle Ceníku, který tvoří přílohu D této Smlouvy.

3. 4. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn požadovat zaplacení skutečně poskytnutých služeb. V případě, že v průběhu poskytování služby vyjde najevo, že Zákazník ve skutečnosti potřebuje jinou službu, než kterou objednal, a tato není pokryta službami uvedenými v čl. 3.3.1. nebo 3.3.2., případně předplaceným balíčkem, je Zákazník povinen poskytnutí takové služby Poskytovateli zaplatit dle Ceníku pro běžné zákazníky.
3. 5. Smluvní strany se dohodly, že Zákazník bude informovat Poskytovatele o svých požadavcích (žádost o službu, vývoj, hlášení chyby) výhradně prostřednictvím ARBES JIRA, ke kterému mu Poskytovatel sdělí přístupové právo pro jednoho správce systému (viz. příloha C této smlouvy). V případě dočasné nefunkčnosti je Zákazník oprávněn využít i jiné prostředky komunikace na dálku při použití kontaktních údajů dle čl. 1. Jiné prostředky komunikace se využijí v následujícím pořadí: email, fax, telefon.

4. Cenové a platební podmínky

4. 1. Základní služby specifikované v článku 3.3.1. této smlouvy jsou zajišťovány Poskytovatelem pro Zákazníka po dobu účinnosti této smlouvy. Cena roční základní podpory a údržby je 625.000 Kč + DPH (slovy: šestsetdvacetpět tisíc korun českých).
4. 2. Platební podmínky pro základní podporu a údržbu:
Zákazník zaplatí cenu za základní podporu a údržbu Produktu formou úhrady za dílčí čtvrtletní plnění na základě vystavených faktur. Dnem zdanitelného plnění je první den v prvním měsíci kalendářního čtvrtletí. Poskytovatel vystaví fakturu na částku 156.250 Kč + DPH do 15 dnů ode dne zdanitelného plnění.
4. 3. Pokud bude Zákazník v prodlení s platbou delší než 30 kalendářních dnů, Poskytovatel není povinen plnit služby dle této smlouvy a může tuto Smlouvu jednostranně vypovědět s okamžitou platností.
4. 4. Výše daně z přidané hodnoty připočítávaná k cenám podle této Smlouvy včetně cen podle Ceníku pro běžné Zákazníky bude vypočítána za použití daňové sazby podle platného zákona. Splatnost faktur je převodem na účet Poskytovatele se splatností 30 dnů ode dne vystavení.

4. 5. Platby budou provedeny převodem fakturované částky na běžný účet Poskytovatele, uvedený na daňovém dokladu vystaveném Poskytovatelem. V případě prodlení platby se Zákazník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
4. 6. Smluvní strany se dále dohodly, že cena základní roční podpory, údržby bude navyšována dle níže uvedených kritérií. Navýšení ceny může být provedeno pouze na základě písemného dodatku k této smlouvě, uzavřeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. V případě zvýšení ceny z důvodu bodu 4.6.a) a 4.6.b) musí být součástí písemného dodatku k této smlouvě rovněž nové znění přílohy B této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu za těchto podmínek:
- a) pololetní zvýšení: k prvnímu dni kalendářního pololetí běžného roku v případě, že Zákazník získal další funkčnost (rozšířil stávající) Produktu v rámci již získaných práv k jednotlivým modulům a to jakoukoliv formou služby Poskytovatele, nová cena bude vypočítána tak, že k původní výši ceny bude připočtena cena rovnající se 16 % ceny všech poskytnutých služeb Poskytovatele v předchozím pololetí, v jejichž důsledku došlo k získání funkčnosti na straně Zákazníka;
 - b) měsíční zvýšení: na počátku každého měsíce v případě, že v předchozím měsíci došlo ke zvýšení počtu licencí Zákazníka k produktům poskytnutým na základě služeb podle této Smlouvy nebo k navýšení počtu databázových schémat provozovaných Zákazníkem (vyjmenovaných v příloze B), nová cena bude vypočítána tak, že k původní výši ceny bude připočtena cena rovnající se 16 % ceny nových licencí;
 - c) roční zvýšení: dle indexu spotřebitelských cen zveřejněného za rok 2015 Českým statistickým úřadem, s účinností změny od 1.1.2016, kdy pokud je toto známo až po vystavení faktury za dané čtvrtletí, je poskytovatel oprávněn vystavit následně fakturu na rozdíl fakturované ceny a ceny upravené o tuto inflační doložku.

5. Práva k Produktu

5. 1. V případě, že při poskytování služeb Poskytovatelem podle této smlouvy vznikne autorské dílo, zaplacením ceny podle této smlouvy získává Zákazník k takovému výsledku služeb nevýhradní, nepřevoditelnou, na dobu trvání majetkových práv Poskytovatele, licenci k užití na území České republiky bez povinnosti hradit další licenční odměnu k jeho užívání pro provoz Produktu získaného na základě Licenční smlouvy s tím, že Zákazník je oprávněn pořídit si nejvýše jednu kopii Produktu za účelem testování a jednu jeho kopii za účelem zálohování. Testovací kopii je povinen zničit v okamžiku převzetí Produktu k vlastnímu užití. Zákazník je současně povinen vytvářet záložní kopie datových souborů a zajistit si tak dostatečnou ochranu svých dat. Rozsah užívacích práv Zákazníka Produktu je omezen získanou licencí dle Licenční smlouvy.

5. 2. Rozsah licence týkající se produktů vytvořených v rámci služeb poskytovaných dle této smlouvy je specifikován v příloze B této smlouvy a v Licenční smlouvě. Zákazník je oprávněn užívat Produkt pouze pro své vnitřní potřeby Zákazník vynaloží přiměřené úsilí k zabránění neoprávněného šíření Produktu.
5. 3. Veškerá majetková, autorská práva, patentová práva a další práva duševního vlastnictví k dílu jako výsledku činnosti Poskytovatele dle této smlouvy se vztahující zůstávají Poskytovateli, není-li v této smlouvě výslovně uvedeno jinak.
5. 4. Zákazník bude mít přístup ke zdrojovým textům aplikace. Data zpracovávaná Produktem jsou trvale výlučným majetkem Zákazníka.
5. 5. Zákazník nesmí předanou dokumentaci k Produktu a produktům vytvořeným při poskytování služeb podle této smlouvy a části této dokumentace dále šířit, publikovat nebo předat třetí osobě bez písemného souhlasu Poskytovatele. Zákazník je však oprávněn použít text dokumentace pro přípravu interních pokynů nebo příruček pro zaměstnance. Poskytovatel neodpovídá za vady těchto odvozených dokumentů.
5. 6. Zákazník se zavazuje, že nebude provádět dekompilaci ani žádné změny Produktu.

6. Odpovědnost za škodu

6. 1. Poskytovatel neodpovídá za vady plnění způsobené z důvodu vyšší moci, tj. pokud nastaly okolnosti, které Poskytovatel nemůže objektivně ovlivnit a které nemohl objektivně předvídat v době uzavření této Smlouvy.
6. 2. Poskytovatel neodpovídá za obsahovou správnost dat uložených v Produktu.
6. 3. Smluvní strany se zavazují v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku chybné obsluhy, neodborného zacházení, či užívání v rozporu s doporučením, uvedeným v dokumentaci.
6. 4. Poskytovatel odpovídá za škody vzniklé Zákazníkovi, které mu způsobila porušením povinností stanovených touto smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem, a to v rozsahu sjednaném tímto článkem.
6. 5. Povinnost stran k náhradě škody vzniklé porušením povinnosti v souvislosti s plněním této Smlouvy se dle ustanovení § 2898 Občanského zákoníku omezuje na skutečnou škodu, nevztahuje se na ztrátu dat, ušlý zisk, ušlý obrát, následné ani jiné škody; maximální celková výše náhrady škody činí 1.000.000 Kč. Toto ustanovení bude aplikováno do maximální míry povolené českým právem.

7. Ochrana důvěrných informací

7. 1. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním a tyto informace nesdělí či nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany.
7. 2. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé smluvní strany, předmětu plnění této smlouvy nebo s předmětem plnění související. Skutečnosti týkající se informačního systému Zákazníka jsou považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství. Tím není dotčeno právo Poskytovatele najímat případně k jednotlivým pracím na plnění třetí strany.
7. 3. S odkazem na zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, se Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které Zákazník eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak.
7. 4. Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.
7. 5. Za prokázané porušení ustanovení v tomto bodě má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto prokazatelně vzniklé škody.
7. 6. Smluvní strany se dohodly, že informace o tom, že Poskytovatel je dodavatelem a řešitelem Softwarového produktu pro Zákazníka, je informací veřejnou. Obě strany mohou tuto informaci šířit libovolným způsobem.
7. 7. Závazky Zákazníka uvedené v tomto článku smlouvy se nevztahují na povinnost Zákazníka uveřejnit tuto smlouvu dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

8. Ostatní ustanovení

8. 1. Smluvní strany prohlašují, že smlouvou vymezený předmět plnění a podmínky plnění jsou dostatečně určité a srozumitelné; ve sporných případech budou strany jednat se záměrem dohodnout se.
8. 2. Jakékoliv závažné oznámení, bude provedeno písemně na adresu druhé strany.
8. 3. Veškeré změny a doplňky této smlouvy jsou možné pouze písemnou formou, tzn. oboustranně potvrzeným vzestupně číslovaným dodatkem k této Smlouvě, podepsaným zástupci Zákazníka a Poskytovatele k tomu oprávněnými. Každá smluvní strana je povinna oznámit bez zbytečného odkladu případné změny údajů obsažených ve Smlouvě.

8. 4. Smluvní strany si určily jako soud příslušný k projednání sporů vyplývajících nebo vztahujících se k této Smlouvě, v závislosti na věcné příslušnosti, Obvodní soud pro Prahu 1, resp. Městský soud v Praze.
8. 5. Ve věcech neupravených touto smlouvou budou smluvní strany postupovat podle příslušných ustanovení občanského zákoníku.
8. 6. Smlouva je vypracována v češtině ve dvou rovnocenných vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po podpisu po jednom.
8. 7. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
8. 8. Smlouva nabývá účinnosti dnem 1.1.2015.

Za Zákazníka:

Ing. Tomáš Matějka
1. zástupce generálního ředitele

Podpis:
Jméno: **RNDr. Petr Kubala**
Funkce: generální ředitel
Datum: *23. 12. 2014*

Povodí Vltavy,
státní podnik
Holečkova 8
150 24 Praha 5
®



Za Poskytovatele:

Podpis:
Jméno: **Ing. Jiří Žůrek**
Funkce: jednatel
Datum: *22. 12. 2014*

ARBES
ARBES Technologies, s.r.o.
Štefánikova 32
150 00 Praha 5-Smíchov
IČ 42192889 ®

PŘÍLOHA A

Podmínky poskytování služeb

A-1. Klasifikace vad

Pro služby nemající povahu dodávky softwaru není stanovena kategorizace Vad. V případě částečného plnění, nebo neplnění takovéto služby nebo vzniku incidentu, který je v rozporu s objednávkou nebo plněním této Smlouvy, bude v akceptačním protokolu popsán dohodnutý postup a termín odstranění takovéto Vady.

Vada kategorie A - Kritická Vada – znemožňuje používat Produkt nebo jeho klíčové části pokrývající kritické procesy Zákazníka bez možnosti náhradního postupu – tj. dochází k „zamrznutí“, „zřícení“ Produktu nebo způsobuje nenávratnou ztrátu nebo poškození dat v průběhu běžného používání Produktu a zároveň neexistuje postup pro náhradní řešení, přičemž Vadu není možné odstranit použitím běžných nebo náhradních postupů na straně Zákazníka.

Kategorie A se nevztahuje na Vady nemající povahu dodávky softwaru.

Vada kategorie B - Běžná Vada – způsobuje částečné provozní problémy omezující používání Produktu, které však nemají dopad na kritické procesy Zákazníka nebo se projevují jenom občasně – tj. v průběhu běžného používání Produktu je Vada překonatelná dočasným nevyužíváním příslušné funkcionality Produktu, nebo dočasnými náhradními postupy na straně Zákazníka.

Vada kategorie C- Triviální Vada – způsobuje minimální provozní problémy omezující používání Produktu, ale je v rozporu s Dokumentací, Implementační studií, Rozsahem plnění a Licenční smlouvou, přičemž prioritu má nejaktuálnější dokument.

A-2. Podmínky poskytování základních služeb

A-2-a. Poskytnutí každé hlavní roční verze zahrnuje: poskytnutí příslušných uživatelských práv, instalaci do testovacího a rutinního prostředí, jednodenní seznámení s novou funkcí na pracovišti zákazníka, asistenci poskytovatele při testování v rozsahu do 2 dnů.

A-2-b. Poradenství k programovému vybavení poskytovatel poskytuje telefonicky nebo elektronicky poštou v pracovní době, a to v pracovních dnech: od 9:00 do 16:00 hodin, (telefonní a faxová čísla poskytovatele jsou tato: tel.: 241 010 222, fax: 241 010 165).

Elektronická adresa je feis@arbes.com. Služeb poradenství budou využívat pověřeni pracovníci zákazníka. Tito pracovníci jsou uvedeni v příloze C této smlouvy. Pokud dotaz pracovníků zákazníka týkající se vlastností nebo způsobů užití programového vybavení nezodpoví pracovníci poskytovatele přímo během telefonické diskuse, poskytne poskytovatel vyjádření vůči předmětnému dotazu nejpozději následující pracovní den.

A-2-c. V podpoře není zahrnuta podpora nových verzí databázových serverů a operačních systémů a HW a SW platformy. Poskytovatel bude údržbu těchto komponent zajišťovat po dohodě na základě zvláštních objednávek a za úplatu. Není-li stanoveno jinak, zodpovídá Zákazník za oprávněnost užití Vybavení, které není předmětem plnění dle této smlouvy. V případě problémů, resp. havarijních situací vyplývajících z vad Vybavení souvisejícího s provozem Produktu, vyjadřuje Poskytovatel připravenost k odborné součinnosti. Veškeré práce spojené s výše uvedenou odbornou součinností budou za úplatu. K vyloučení ze záruky Poskytovatele dochází v případě problémů, resp. havarijní situace vyplývající z vad Vybavení souvisejícího s provozem Produktu, při nesplnění součinnosti Zákazníka definované v odstavci A-3-b, resp. také v případech:

- a) nevhodného nebo nesprávného provozování či údržby Produktu či jiného plnění Poskytovatele dle této Smlouvy nebo HW a SW platformy definované v Příloze B této Smlouvy nebo software Zákazníka;
- b) neautorizovaných modifikací a jiných neoprávněných zásahů, nebo nesprávného použití Produktu či jiného plnění Poskytovatele dle této smlouvy nebo HW a SW platformy schválené mezi stranami;
- c) neodbornému zásahu do databáze Zákazníka během platnosti této smlouvy;
- d) provozování Produktu na jiné HW a SW platformě než schválené mezi stranami;
- e) použití softwarových aplikací nekompatibilních se Produktem či jiným plněním Poskytovatele dle této smlouvy (za nekompatibilní se považují zejména softwarové aplikace neschválené ze strany Poskytovatele);
- f) selhání funkčnosti HW a SW platformy a nebo Vybavení Zákazníka či některé jeho části;
- g) vyšší moci tak, jak je definována v této smlouvě;

A-2-d. Případná náprava stavu, vzniklého bez zavinění Poskytovatele v situacích dle předcházejícího odstavce se bude řešit zvláštní předběžnou objednávkou Zákazníka, nabídkou Poskytovatele a jejím přijetím ze strany Zákazníka, resp. jednáním o jejich podmínkách. Pro uhrazení ceny takových více služeb a ostatní podmínky platí

ustanovení této smlouvy, resp. Licenční smlouvy, pokud není určeno jinak

- A-2-e. Oznámení vady klasifikované zákazníkem do kategorie běžná vada či nižší kategorie, musí být provedeno zákazníkem na hot-line emailovou adresu poskytovatele a písemně do 7 kalendářních dnů od zjištění vady. Zároveň toto oznámení o vadě bude zaznamenáno formou založení požadavku prostřednictvím ARBES JIRA. Zákazník je povinen vadu popsat, a pokud to bude možné, určit jak a kdy se projevuje. Pokud poskytovatel vadu neuzná, je povinen toto oznámit do 10 kalendářních dnů od ohlášení vady zákazníkovi s uvedením důvodů.
- A-2-f. Oznámení vady klasifikované zákazníkem do kategorie Kritické vady, musí být provedeno zákazníkem neprodleně telefonicky na telefonním čísle: 241 010 222 v době stanovené článkem A-2-g nebo elektronickou poštou na adrese feis@arbes.com a zároveň musí být toto oznámení zaznamenáno formou založení požadavku prostřednictvím ARBES JIRA. Ve zprávě musí být zdůrazněno, že zákazník klasifikuje vady do kategorie Kritické vady. Pokud poskytovatel vadu neuzná do kategorie Kritická vada, je povinen toto oznámit do 3 pracovních dnů od ohlášení vady zákazníkovi s uvedením důvodů.
- A-2-g. Poskytovatel se zavazuje dodržet níže uvedené reakční doby a doby odstranění vad. Zákazník se zavazuje zjištěné vady hlásit poskytovateli pouze v níže uvedené době pro hlášení vad.

PRODUCT SUPPORT standard			
Kategorie vady	Doba pro hlášení vad (hot-line), (jinak e-mailem a pomocí help desk JIRA 24x7x365)	Garantovaná reakční doba	Garantovaná doba nápravy vady (odstranění a nebo nalezení náhradního řešení)
Kritická vada	9:00 - 16:00 (Po - Pá)	4 pracovní hodiny	10 pracovních dnů
Běžná vada	9:00 - 16:00 (Po - Pá)	10 pracovních dnů	4 měsíců
Triviální vada	9:00 - 16:00 (Po - Pá)	3 měsíce	12 měsíců

- A-2-h. V případě nedodržení lhůt uvedených v bodě A-2-g může zákazník účtovat smluvní pokutu ve výši 1.000,-Kč za každý pracovní den prodlení. Za nedodržení lhůty se nepovažuje případ, kdy se obě smluvní strany na odstranění nebo nalezení náhradního řešení, který je mimo garantované doby uvedené v body A-2-g.

A-3. Součinnost Zákazníka a Poskytovatele při poskytování služeb

- A-3-a. Všechny pracovní stanice Zákazníka jsou součástí jeho počítačové sítě a Zákazník zajistí takové nastavení stanic, které zajišťuje bezproblémový provoz v rámci sítě (pracovní stanice budou mít přístup k centrálnímu úložišti dat a možnosti distribuce upgrade a update; pracovní stanice budou umožňovat vzdálený přístup; Zákazník rovněž poskytne pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup do testovacího prostředí; národní prostředí bude na všech stanicích nastaveno jednotně.
- A-3-b. Zákazník bude respektovat nároky na HW a SW platformu pro potřeby provozu Produktu stanovené v době finální akceptace implementace Produktu, či nároky upravené v důsledku změn obchodních potřeb Zákazníka či vydání nových verzí Produktu. Zákazník se zavazuje respektovat tyto nároky po celou dobu platnosti smlouvy, čímž je zavázán oznamovat Poskytovateli veškeré změny do HW a SW platformy související s provozem Produktu nejpozději do 14 dnů od realizace změny.
- A-3-c. Zákazník zajistí, aby jakákoliv změna Produktu, akceptovaná Zákazníkem, byla zpřístupněna pro všechny pracovní stanice Zákazníka nasazené v provozu, které budou příslušnou funkčnost využívat.
- A-3-d. Poskytovatel oznámí Zákazníkovi termín uvolnění nové verze Produktu. V případě, že Zákazník objedná instalaci nové verze Produktu, dohodnou Poskytovatel a Zákazník do 30 dnů od objednání termín instalace nové verze Produktu u Zákazníka. Přejít na novou verzi bude probíhat podle předem domluveného harmonogramu.
- A-3-e. Zákazník se zavazuje poskytnout potřebné informace a podklady nutné pro realizaci předmětu plnění ve vzájemně dohodnutých termínech.
- A-3-f. Zákazník umožní a zajistí ze své strany veškeré podmínky potřebné k zdárnému provedení požadované činnosti, zajistí přítomnost odborného pracovníka znalého přístupových kódů k systému, na kterém je Produkt provozován a přístup k Produktu.
- A-3-g. Zákazník uvede v příloze C této smlouvy určeného pracovníka (správce systému), který je po stránce technologické a věcné partnerem mezi řešiteli u Poskytovatele a koncovými uživateli u Zákazníka.
- A-3-h. Zákazník potvrdí protokoly o provedené práci vyhotovené pracovníkem Poskytovatele.
- A-3-i. Poskytovatel je oprávněn provést kontrolu užívání Produktu ve smyslu dodržování počtu uživatelů zakoupené licence Produktu. Zákazník je povinen poskytnout oprávněnému pracovníkovi

Poskytovatele veškerou potřebnou součinnost a informace, které umožní provedení takové kontroly. V případě, že užívání Produktu neodpovídá rozsahu sjednanému příslušnou licenční smlouvou, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi částku, která odpovídá zjištěnému překročení udělené licence Produktu. Cena licence bude stanovena dle aktuálních cen Poskytovatele. Tuto částku je Zákazník povinen uhradit do 30 dnů od data vystavení faktury. V případě, že Zákazník neumožní Poskytovateli provést kontrolu nebo nezaplátí požadovanou částku, je Poskytovatel oprávněn okamžitě odstoupit od dalšího plnění této smlouvy, případně smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 1 měsíc ode dne doručení výpovědi Zákazníkovi. Oznámení o odstoupení nebo výpověď smlouvy musí Poskytovatel oznámit Zákazníkovi písemně.

A-3-j. V případě, že se při realizaci plnění vyskytne potřeba konzultovat některé údaje s odpovědnými osobami Zákazníka nebo zajistit určité činnosti ze strany Zákazníka, zavazuje se Zákazník poskytnout Poskytovateli veškerou vyžádanou součinnost na základě specifikace zástupci Poskytovatele, přičemž tato specifikace může být zaslána mailem, faxem, dopisem či při osobním jednání.

Za Zákazníka:

Za Poskytovatele:

Ing. Tomáš Matějka
1. zástupce generálního ředitele

Podpis:
Jméno: RNDr. Petr Kubala
Funkce: generální ředitel
Datum: 23.12.2014

Podpis:
Jméno: Ing. Jiří Žůrek
Funkce: jednatel
Datum: 22.12.2014

Povodí Vltavy,
státní podnik
Holečkova 8
150 24 Praha 5
②



ARBES
ARBES Technologies, s.r.o.
Štefánikova 32
150 00 Praha 5-Smíchov
IČ 42192889

PŘÍLOHA B

Na základě této smlouvy budou služby poskytovány k těmto modulům a zakázkovým řešením:

Moduly	licenční číslo	počet uživatelů
Účetnictví	250120196	30
Majetek	250220196	8
Sklad	250320196	5
Sestavy a grafy	250420196	4
Majetek Psion	-	1
Cashflow manažer	250920196	5
Plán a rozpočet	250820196	5
Univerzální importér	251420196	3
Banky (export / import): KB Best, UniCredit Eltrans 2000	-	2
ARBES FEIS Read Only	-	4

Seznam databázových schémat:

PVL – produkční prostředí

PVLTEST – testovací prostředí

Moduly a řešení jsou provozovány na databázové platformě ORACLE.

PŘÍLOHA C

1. Pracovníci Zákazníka pověřeni k využívání služeb poradenství (dle přílohy A, čl. A-2-b).

Bartůňková Ludmila

Ing. Benešová Hana

Bc. Dryáková Dana

Kemzová Eva

Ing. Poláková Alena

Ing. Matějka Tomáš

Padrtová Jiřina

Pípalová Marcela

Švarcová Markéta

Bc. Zetková Martina

Zrubecká Alena

Tichá Věra

2. Pracovníci Zákazníka – správce systému (dle přílohy A, čl. A-3-g).

Tichá Věra

PŘÍLOHA D

Ceník

Předplacené balíčky dle čl. 3.3. Smlouvy, které budou objednateli fakturovány až na základě jeho písemné objednávky:

- a) balíček „**Konzultace**“ (10 dnů) – zahrnuje poradenství prostřednictvím telefonu, implementační služby (instalace, parametrizace), školení. Tento balíček zahrnuje rovněž služby spojené s dodávkami legislativních změn. Minimální jednotka pro čerpání služeb byla smluvními stranami sjednána v rozsahu 1 hodiny (pracoviště zhotovitele), 0,5 dne pro případ poskytování služeb na pracovišti objednatele.
- b) balíček „**Analýza**“ (5 dnů) – zahrnuje analytické práce a revizní práce spočívající v prověření stavu využívání a nastavení informačního systému. Minimální jednotka pro čerpání služeb byla smluvními stranami sjednána v rozsahu 1 hodiny (pracoviště zhotovitele), 0,5 dne pro případ poskytování služeb na pracovišti objednatele.
- c) balíček „**Databáze**“ (5 dnů) – zahrnuje databázové služby ORACLE (instalace, upgrade, export/import dat, kopie, zálohování, profylaktické služby). Minimální jednotka pro čerpání služeb byla smluvními stranami sjednána v rozsahu 1 hodiny (pracoviště zhotovitele), 0,5 dne pro případ poskytování služeb na pracovišti objednatele.
- d) balíček „**Vývoj**“ (10 dnů) – zahrnuje vývojové práce na informačním systému, tj. vytváření nové verze s rozšířenou funkcí a udělení licence k takto vytvořenému upgrade. Nezahrnuje služby související s dodáním takto vytvořeného produktu. Minimální jednotka pro čerpání služeb byla smluvními stranami sjednána v rozsahu 1 hodiny (pracoviště zhotovitele), 0,5 dne pro případ poskytování služeb na pracovišti objednatele.
- e) balíček „**RSP**“ – zahrnuje garanci časového intervalu, v rámci kterého se pracovník zhotovitele dostaví na pracoviště objednatele a zahájí souvislé odstraňování chyby bránící provozu informačního systému.
- f) balíček „**Reakční doba**“ – zahrnuje garanci reakční doby pro řešení jiných požadavků objednatele, než těch, které brání provozu informačního systému. Typy tohoto balíčku jsou individuální a ceny jsou uvedeny v ceníku zhotovitele.

Konzultace	130.000 Kč
Analýza	75.000 Kč
Databáze	65.000 Kč
Vývoj	97.000 Kč
RSP 24 hodin / cena za rok	30.000 Kč
RSP 48 hodin / cena za rok	20.000 Kč

(ceny uvedeny bez DPH)

Služby dle výše uvedených balíčků jsou poskytovány po zaplacení.

Volitelné služby dle čl. 3.3. Smlouvy:

Analytik projektu - senior	17.000 Kč
Analytik projektu	15.500 Kč
Databázový specialista	14.500 Kč
Odborný konzultant	14.500 Kč
Vývoj	10.800 Kč
Pracovník technické podpory	12.000 Kč

(ceny uvedeny bez DPH)

Uvedené ceny jsou za 1 den (8 hodin) práce.