

Smlouva o vývoji a implementaci software

číslo IS/150402/OZP/PodporaPracovníkuAS

uzavřená v souladu s § 2586 a následujícími občanského zákoníku.

Smluvní strany

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

se sídlem Roškotova 1225/1, Praha 4, 140 21

IČ: 47114321 DIČ: CZ47114321

zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7232

statutární zástupce: Ing. Ladislav Friedrich, CSc., generální ředitel

Zástupce pro věcná jednání: Ing. Bohuslav Tvrďý

tel.: +420 261 105 540

mail: bohuslav.tvrdy@ozp.cz

Bankovní spojení: KB Praha

Číslo účtu: 18432071/0100

Plátce DPH

(dále jen „Objednatel“) na straně jedné

a

KOMIX s.r.o.

se sídlem Praha 5, Holubova 1, PSČ 150 00

IČ: 47117087 DIČ: CZ47117087

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

statutární zástupce: Ing. Tomáš Rutrle, jednatel společnosti

osoba oprávněná k jednání: Zita Nyklová

tel.: +420 257 288 211

fax.: +420 257 288 221

e-mail: nyklova@komix.cz

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

Číslo účtu: 2108559139/2700

Plátce DPH

(dále jen „Zhotovitel“) na straně druhé.

(dále společně jen "Smluvní strany" nebo "Strany")

uzavírají tuto

s m l o u v u o vývoji a implementaci software

(dále též „Smlouva“)

ky

Preambule

Vzhledem k tomu, že:

1. Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7232, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené, a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
2. Zhotovitel 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 s cílem poskytnout pevný základ právního vztahu.

Pojmy

Akceptace: Akt, kterým Objednatel dává najevo, že souhlasí s tím, že Zhotovitel splnil dodávku Díla nebo jeho části definované ve Smlouvě. Obvykle tak činí podpisem „Akceptačního protokolu“ nebo k akceptaci dojde na základě splnění podmínek uvedených ve Smlouvě.

Akceptační protokol: Dokument podepsaný oprávněnými osobami za obě Smluvní strany. Dokument je potvrzením o akceptaci plnění dodávky Zhotovitele specifikované v příslušné Smlouvě nebo obsahuje informaci o tom, že Objednatel toto plnění neakceptoval, včetně uvedení důvodu neakceptace.

Analýza: Činnost při vytváření Díla, jejímž výstupem je podrobná zadávací dokumentace vymezující rozsah Díla schvalovaná uživatelem Objednatelem. Jedná se především o uživatelské požadavky, popis funkcí, datového modelu, algoritmů, obrazovek a výstupních sestav, rozhraní na okolní systémy. Analýza nezahrnuje činnosti a výstupy, které jsou předmětem technologie vývoje, návrhové modely a zadání k programování, tj. vývojovou dokumentaci, kterou uživatel Objednatel neschvaluje.

Autorské dílo Zhotovitele: „Autorské dílo Zhotovitele“ je souhrnný pojem označující Autorské texty Zhotovitele a Software Zhotovitele (pro účely této Smlouvy jen „Dílo“) specifikované níže v textu či přílohách této Smlouvy.

Autorské texty Zhotovitele: Za „Autorské texty Zhotovitele“ se považují díla v textové formě vytvořená Zhotovitelem, zejména výstupy analýz, studie, dokumentace, školící materiály, metodiky a pracovní postupy.

Člověkodén: Základní časová jednotka pro plánování a měření skutečně odpracovaného času pracovníka, za 1 člověkodén je považována práce 1 člověka v trvání 8 (osmi) hodin.

Dokumentace software: „Dokumentace software“ znamená dokumenty v anglickém nebo českém jazyce, které mají být dodány Zhotovitelem a mají být určeny pro použití ve spojení se Software, včetně všech uživatelských příruček, návodů, licenčních dokumentů a jakékoliv části těchto Dokumentů. Hovoří-li se v této Smlouvě o Software, platí tato ujednání v odpovídajícím rozsahu i pro Dokumentaci.

Formální nedostatek: Formální nedostatek je takový nedostatek, který není věcným nedostatkem. Formálními nedostatky jsou např. nepřesné texty na obrazovce, vzhledové vady, použití odlišného fontu nebo nevhodné šablony u dokumentu, nedostatky stylistické nebo gramatické, nedostatečně výstižný název nebo chybové hlášení atp.

Hardware: „Hardware“ znamená nezbytné vybavení k fungování dodaného Software, který je definován touto Smlouvou.

Implementace: Implementací se rozumí provedení činností potřebných k úplnému vytvoření a uvedení Software Zhotovitele nebo jeho částí do provozu. V případě, že je předmětem

Smlouvy dodání Software jiného výrobce (viz Software třetí osoby), rozumí se implementací jeho instalace v prostředí Objednatele a provedení nezbytných nastavení tak, aby byl Software provozuschopný v prostředí Objednatele.

Kontrolní den: Jde o jednání na úrovni vedoucích projektu, při kterém je kontrolován stav projektu a stanovován další postup pro následující období.

Konzultant: Pracovník Zhotovitele poskytující odborné informace zaměstnancům Objednatele v rámci plnění dle této Smlouvy.

Milník (etapa): Dohodnuté dílčí plnění, které má stanoven termín dokončení. Toto plnění bývá zpravidla vyznačeno v harmonogramu. Na jeho splnění může být vázána platba (fakturace).

Modul: Část Díla, která je popsána v analýze a označená jako modul a schopná samostatné funkce nebo schopná funkce ve spojení s jinými částmi Díla.

Pracovník Zhotovitele: Za pracovníka Zhotovitele se z pohledu této Smlouvy považuje zaměstnanec Zhotovitele nebo Subdodavatel nebo zaměstnanec Subdodavatele.

Problém: Jedná se o situaci, kdy pracovníci Objednatele pozorují chování Díla, které dle jejich přesvědčení neodpovídá specifikaci Díla nebo způsobuje provozní potíže. Problém může nastat z různých příčin a nemusí být nutně důsledkem vady díla.

Protokol o splnění milníku (etapy): V rámci plnění a dohodnutého harmonogramu mohou být dohodnuty milníky, na jejichž splnění je vázána platba. Protokol o splnění milníku, podepsaný zástupcem Objednatele oprávněným převzít plnění definované pro daný milník, je potvrzením o splnění daného milníku.

Předání: Akt, kdy Zhotovitel předá Objednateli Dílo nebo jeho část definovanou ve Smlouvě (též plnění) ke zkoušení na výpočetních prostředcích Objednatele nebo připomínkám (v případě dokumentace). O předání se sepíše „Předávací protokol“.

Předávací protokol: Protokol, kterým Objednatel potvrzuje předání Díla nebo jeho části Zhotovitelem. Protokol obsahuje specifikaci rozsahu předávaného plnění včetně uvedení verzí předávaných dokumentů nebo Software.

Řídící výbor: Kolektivní orgán vedení projektu. Nestanoví-li Dílčí smlouva jinak, jsou členy Řídícího výboru vedoucí projektu a oprávněné osoby uvedené na dané Prováděcí smlouvě za obě Smluvní strany.

Software třetí osoby: „Software třetí osoby“ znamená počítačový program vytvořený třetí osobou a dodaný v souladu s touto Smlouvou, k němuž má Zhotovitel ve smyslu příslušných ustanovení AutZ veškerá odpovídající práva, ve smyslu této Smlouvy a řádně je plnit.

Software Zhotovitele: „Software Zhotovitele“ je Zhotovitelem vyvinutý Software ve funkčním stavu, k němuž má Zhotovitel ve smyslu příslušných ustanovení AutZ veškerá odpovídající práva tak, aby byl schopen uzavřít a řádně plnit tuto Smlouvu. Za Software se pro potřeby této Smlouvy považují i skripty pro instalaci, spouštění dávek a monitorování.

Vada díla: Vlastnost, kterou Dílo podle specifikace mít nemá, nebo brání jeho provozu, nebo jej omezuje, nebo chybná či chybějící funkce Díla. Vada programového vybavení se projevuje chybným chováním díla tj. chováním díla, které je v rozporu s jeho specifikací – uživatel může pozorovat nějaký nedostatek v chování Díla. Vadou dokumentace je nějaký její formální nebo věcný nedostatek.

Věcný nedostatek: Věcným nedostatkem je nesprávná nebo chybějící funkce Díla tj. funkce, která se chová odlišně od odsouhlaseného zadání nebo jiné odsouhlasené dokumentace (např. uživatelská nebo administrátorská příručka) nebo chybějící funkce, která je v odsouhlasené dokumentaci uvedena, ale v předávaném plnění chybí. Věcným

nedostatkem může být i věcně nesprávná část dokumentace (např. chybný popis funkce programu) nebo to, že dokument je neúplný.

Závažný nedostatek: Vada Díla, jejímž důsledkem je nemožnost Dílo použít ke sjednanému účelu. Za závažný nedostatek se považuje i nedostatek, kdy sice Dílo ke sjednanému účelu použít lze, ale úsilí vynaložené na jeho překonání je pro Objednatele z provozních důvodů neakceptovatelné.

Zkušební provoz: Zkušební provoz znamená provoz s reálnými daty prováděný Objednatelem, a to buď v testovacím režimu, kdy rutinní provoz je zajištěn jinou verzí programového vybavení, nebo za zvýšeného dohledu zaměstnanců IT Objednatele, podpořený zaměstnanci Zhotovitele.

Článek 1

Předmět smlouvy

- 1.1 Zhotovitel se zavazuje za podmínek stanovených v této Smlouvě, poskytovat Objednateli následující plnění:
 - a) Vytvoření a implementace Díla, tj. následující plnění:

Předmětem smlouvy je realizace nové aplikace a její zabudování do portálu VITAKARTA ONLINE pro pracovníky OZP (např. AS, přepážky, TIC, pobočky) případně pro pracovníky externích dodavatelů (např. EUROP ASSISTANCE). Aplikace umožní pracovníkům pohybovat se v prostředí VITAKARTA ONLINE souběžně s klientem OZP, který je kontaktuje telefonicky. Nová funkčnost dovolí pracovníkům sledovat činnost a data klientů a vytvoří tak pracovníkům předpoklad účinné pomoci klientům radou či online zásahem. Součástí funkcionality je dostatečné bezpečnostní opatření chránící data klientů.
- 1.2 Zhotovitel touto Smlouvou poskytuje Objednateli k Dílu tzv. výhradní licenci dle zákona č.121/2000 Sb., autorský zákon a tedy veškerá majetková práva k dílu ke všem způsobům jeho užití, především právo dílo upravit či změnit (a to jak vlastními silami, tak prostřednictvím třetích osob), dílo rozšiřovat a pořizovat jeho rozmnoženiny postoupení práv ke všem řešením, včetně customizace a zdrojových kódů. Další práva jsou upravena samostatnou Licenční smlouvou ze dne 10. 5. 2011.
- 1.3 Podrobná specifikace a rozsah Díla jsou uvedeny v Příloze č. 2.
- 1.4 Zhotovitel se zavazuje řádně provést Dílo podle článku 1.1, 1.3 a dalších ustanovení této Smlouvy a Objednatel se zavazuje toto řádně provedené Dílo převzít a zaplatit Zhotoviteli cenu sjednanou ve Smlouvě.

Článek 2

Místo plnění

- 2.1 Dílo bude dodáno a implementováno v sídle Objednatele na adrese: Roškotova 1225/1, 140 21 Praha.
- 2.2 Doba provedení předmětu plnění je dohodnuta na dobu určitou – 5 měsíců od podpisu Smlouvy.

Článek 3

Povinnosti a práva Objednatele

- 3.1 Objednatel se zavazuje zaplatit sjednanou cenu Díla v souladu s touto Smlouvou za řádně provedené Dílo.

- 3.2 Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Zhotovitele vstup do svých prostor v rozsahu potřebném k provedení Díla a poskytnout Zhotoviteli nutný přístup k potřebným technickým prostředkům.
- 3.3 Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Zhotovitele vhodné a bezpečné podmínky pro výkon práce, která bude vykonávána v jeho prostorách.
- 3.4 Objednatel bude aktivně spolupracovat při provádění Díla dle této Smlouvy. Objednatel určí pro každou věcnou oblast řešené problematiky kvalifikovanou a problematiky znalou osobu a pověří ji spoluprací s Zhotovitelem.
- 3.5 Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli odpovídající informace a dokumenty nezbytné pro plnění závazků týkajících se předmětu této Smlouvy; zde je výslovně sjednáno, že je na výlučném uvážení Objednatele, zda konkrétní požadovanou informaci poskytne bez dalšího, neposkytne vůbec nebo zda k jejímu poskytnutí bude po Zhotoviteli požadovat uzavření zvláštní smlouvy či převzetí zvláštního závazku mlčenlivosti. V případě neposkytnutí informací, bez kterých není možné plnění předmětu Smlouvy nebo jeho části, je Zhotovitel povinen Objednatele na tuto skutečnost upozornit a obě Smluvní strany jsou povinny vzniklou situaci řešit dohodou. Nedohodnou-li se Smluvní strany na rozsahu informací, které dle názoru Zhotovitele je třeba poskytnout pro řádné splnění předmětu Smlouvy, je Zhotovitel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
- 3.6 Objednatel je povinen respektovat autorská práva třetích osob – výrobců software - k Software třetích osob dodaných na základě této Smlouvy.
- 3.7 Objednatel je povinen během provozu Díla dbát na dodržování pokynů výrobců jednotlivých technologií třetích stran, na pravidelné a účinné zálohování dat (denní) a sledování provozních parametrů systému s cílem předejít škodám, které by mohly nastat při jeho havárii, nebo tyto škody minimalizovat, pokud nastanou.
- 3.8 Veškeré podklady nezbytné pro analýzu, návrh a realizaci nabízeného řešení dodá Objednatel před zahájením realizace Díla.

Článek 4

Povinnosti a práva Zhotovitele

- 4.1 Zhotovitel je povinen plnit řádně a včas a s odbornou péčí všechny své povinnosti vyplývající z této Smlouvy.
- 4.2 Zhotovitel je povinen postupovat při plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy s veškerou odbornou péčí v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy a uplatnitelnými technickými normami.
- 4.3 Zhotovitel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření Objednatele a jeho pravidla pro práci v prostorách Objednatele, o kterých bude ze strany Objednatele informován, a odpovídá za přijetí přiměřených opatření zabráňujících škodám na majetku nebo pracovním úrazům v prostorách a zařízení Objednatele.
- 4.4 Zhotovitel se zavazuje v průběhu plnění předmětu této Smlouvy průběžně spolupracovat s Objednatelem. Zhotovitel je vázán pokyny, které mu Objednatel sdělí během provádění Díla. Zhotovitel neodpovídá za nevhodnost pokynů, na které Zhotovitel Objednatele upozornil.
- 4.5 Zhotovitel je povinen respektovat autorská práva spolupracujících zaměstnanců Objednatele, tj. zejména nesmí předat části Autorského díla jimi vytvořeného třetím osobám nebo je bez jejich souhlasu komerčně využít ve prospěch svůj nebo prospěch třetí osoby nebo je za tímto účelem bez vědomí autorů modifikovat.
- 4.6 Bez ohledu na to, zda závazky z této Smlouvy vyplývající, plní Zhotovitel sám nebo s využitím Subdodavatele, je sám odpovědný za splnění všech závazků vyplývajících z této Smlouvy.

- 4.7 Ve vztahu ke třetím osobám je povinností Zhotovitele ochránit Objednatele před jakýmkoliv požadavky třetích osob z titulu autorských práv.
- 4.8 Smluvní strany se dohodly, že nebude-li ujednáno jinak, převede Zhotovitel na Objednatele práva užití Autorské texty Zhotovitele v souladu s autorským zákonem, v tomto rozsahu:
1. pořizovat jejich archivní kopie,
 2. pořizovat kopie pro své interní potřeby, pro své zaměstnance,
 3. pořídit kopie třetím osobám pro potřeby jejich působení u Objednatele, jestliže třetí osoba písemně potvrdí svůj závazek dalšího nešíření a užití díla pouze pro potřeby Objednatele.
- 4.9 Zhotovitel je oprávněn v rámci referencí vůči třetím osobám uvádět název firmy, a logo Objednatele, jakožto obchodního partnera Zhotovitele.

Článek 5

Důvěrné informace

- 5.1 Objednatel je s ohledem na předmět své činnosti vázán při nakládání s údaji o svých klientech zvláštními obecně závaznými právními předpisy, zejména pak, nikoli však výlučně, 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.
- 5.2 V případě, že v souvislosti s plněním závazků podle této Smlouvy získá Zhotovitel 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.
- 5.3 Zhotovitel se zavazuje zajistit, aby všichni jeho zaměstnanci, jeho spolupracovníci, stejně jako jeho Subdodavatelé zúčastnění na plnění této Smlouvy znali své povinnosti při zachování důvěrnosti Osobních a Citlivých údajů, 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 Zhotovitele seznámí.
- 5.4 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.
- 5.5 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, zavazují se obě Smluvní strany učinit o předání průkazný záznam. Přitom je předávající Strana povinna upozornit přijímající Stranu na důvěrnost takového materiálu.
- 5.6 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.

- 5.7 Zhotovitel bere na vědomí, že veškeré informace, které se dozví v souvislosti s činností podle této Smlouvy, jsou předmětem obchodního tajemství a mohou být též předmětem bankovního tajemství. Dále bere na vědomí, že v souladu s § 38 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách (dále jen „Zákon o bankách“), je smyslem ochrany bankovního tajemství mimo jiné ochrana osobní identifikace každého klienta, nutná pro všechny bankovní operace a transakce, a údaje o jím prováděných bankovních obchodech. Obsahuje zejména povinnost nesdělovat bez výslovného souhlasu klienta žádné informace o jeho osobě, o bankovních službách, které využívá, ani o stavu jeho prostředků na účtech a jejich pohybech třetím osobám včetně rodinných příslušníků klienta, ani je jinak nezveřejňovat.
- 5.8 Zhotovitel se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu Objednatele nezpřístupní údaje, které jsou předmětem obchodního anebo bankovního tajemství, třetím osobám. Třetí osobou ve smyslu tohoto článku není osoba, o které tak stanoví zákon (zejména § 38 Zákona o bankách), a to v rozsahu informací vztahujících se pouze k výkonu předmětu této Smlouvy.
- 5.9 Zhotovitel se zavazuje průběžně přizpůsobovat ochranu bankovního tajemství aktuálním obecně závazným předpisům, poznatkům a metodám ochrany dat, a to jak při přenosu dat, tak při jejich zpracování tak, aby bylo bezpečnostní riziko porušení bankovního tajemství minimalizováno. Zhotovitel je povinen plnit tuto povinnost průběžně a dále též splnit tuto povinnost na žádost Objednatele v přiměřené lhůtě určené Objednatelem, která počíná plynout doručením žádosti Objednatele. Zhotovitel doloží na vyžádání Objednateli standardy ochrany bankovního tajemství aplikovanými Zhotovitelem při tvorbě a provozu Díla.
- 5.10 Zhotovitel se zavazuje bezodkladně oznámit Objednateli všechny případy prolomení nebo podezření z porušení ochrany bankovního a obchodního tajemství na straně Objednatele.
- 5.11 V souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb. Zhotovitel zaručuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu osobních údajů klientů Objednatele, zejména tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům klientů Objednatele, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům a k jinému jejich neoprávněnému zpracování nebo zneužití.
- 5.12 Ustanovení tohoto článku nejsou dotčena ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a trvají i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

Článek 6

Předávací řízení

- 6.1 Jestliže jsou předmětem plnění Autorské texty Zhotovitele nebo jiné jeho textové dokumenty, Zhotovitel předá své textové výstupy Objednateli v jednom výtisku a v elektronické formě, není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Osoby oprávněné zastupovat smluvní strany ve smluvních a obchodních záležitostech se dohodnou na formátu elektronické formy výstupů. V případě, že se na formátu nedohodnou, je jako standard určena tato sada formátů: TXT, RTF, DOC, PPT, PDF, pro obrázky JPEG, GIF nebo BMP. Předávací řízení trvá nejvýše 10 (deset) pracovních dnů od fyzického předání dokumentace. Bude-li trvat předávací řízení déle než 10 (deset) kalendářních dní, je dána možnost oběma Smluvním stranám svolat mimořádný řídicí výbor pro realizaci Díla (za možné účasti managementu obou Smluvních stran). Osoby oprávněné zastupovat smluvní strany ve smluvních a obchodních záležitostech předloží k rozhodnutí návrh dalšího postupu a zprávu o důvodech, proč k této situaci došlo. Tento mimořádný řídicí výbor bude mít pravomoc k personálním změnám v projektu na obou Stranách, pakliže to bude situace v projektu vyžadovat.

- 6.2 Jestliže je předmětem plnění Školení, jakožto dílčí plnění v rámci Díla, je řádně vyhotovený a ze strany Objednatele podepsaný protokol o provedení školení obsahující prezenční listinu s podpisy účastníků školení, považován za akceptační protokol.
- 6.3 Jestliže je předmětem plnění Dílo, jsou definovány a předávány jednotlivé dodávky takto:
- 6.3.1 Pro každou dodávku před jejím zahájením společně vypracují vedoucí projektu za obě Strany písemný harmonogram, který bude obsahovat minimálně očekávaný výstup a očekávaný termín předání dodávky.
- 6.3.2 Zhotovitel informuje Objednatele o své připravenosti dodávku předat. Objednatel je povinen zahájit předávací řízení v den plánovaný v harmonogramu nebo v jiný vzájemně dohodnutý den, nejpozději však do 5 (pěti) pracovních dnů od obdržení výzvy Zhotovitele.
- 6.3.3 Jestliže předmět plnění nesplňuje dohodnuté zadání a vykazuje závažné nedostatky výhradně zaviněné Zhotovitelem, má Objednatel právo převzetí odmítnout. V opačném případě je Objednatel povinen řádně provedenou dodávku akceptovat. Akceptace může v případě zjištění méně závažných nedostatků proběhnout s připomínkami.
- 6.3.4 Objednatel předá Zhotoviteli Akceptační protokol obsahující informaci o tom, zda dodávku akceptoval nebo neakceptoval nejpozději do 3 (tři) pracovních dnů po ukončení předávacího řízení. V případě, že dodávku neakceptoval, uvede i důvod(y) proč.
- 6.3.5 Jestliže nebyla dodávka Objednatelem akceptována, navrhne Zhotovitel do 5 (pěti) pracovních dnů od obdržení Akceptačního protokolu způsob a harmonogram odstranění důvodů odmítnutí Akceptace dodávky.
- 6.4 Jestliže je předmětem plnění Software Zhotovitele, Zhotovitel v rámci předávacího řízení předvede Objednateli, že předávaný Software je funkční dle specifikace díla, bez vad bránících jeho užití ke smluvně dohodnutému účelu a že splňuje požadavky uvedené ve specifikaci. Po předvedení Software Zhotovitelem má Objednatel 10 (deset) pracovních dnů na dodatečné zkoušení Software, které probíhá v jeho režii a za podpory pracovníků Zhotovitele.
- 6.5 Jestliže Objednatel zahájí užívání dodaného Díla nebo Software a užívá jej více než 10 (deset) pracovních dnů, považují se Dílo nebo Software za akceptované.

Článek 7

Záruka za jakost a odpovědnost za vady

- 7.1 Záruka za jakost činí 12 (dvanáct) měsíců od převzetí bezvadného Díla Objednatelem. Záruka na konzultace, školení a služby činí tři (3) měsíce od jejich poskytnutí Objednateli. Práva a povinnosti týkající se odpovědnosti za vady se řídí touto Smlouvou. V otázkách touto Smlouvou neupravených se odpovědnost za vady řídí reklamačním řádem uvedeným v Příloze č. 1 této Smlouvy, v ostatních věcech pak příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

Článek 8

Ceny a platební podmínky

- 8.1 Cena za provedení Díla činí:
- 396 000 Kč bez DPH**
- (slovy: tři sta devadesát šest tisíc korun českých)
- 8.2 K ceně za plnění dle článku 8 odst. 8.1 této Smlouvy bude připočtena DPH ve výši dle platných právních předpisů k datu zdanitelného plnění.
- 8.3 Ve všech cenách a odměnách stanovených na základě této Smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady Zhotovitele a třetích osob, které případně použijte pro plnění závazků.

- 8.4 Zhotovitel je oprávněn vystavit daňový doklad (dále jen „fakturu“) pouze na základě splnění předmětu plnění v souladu s touto Smlouvou.
- 8.5 Dnem zdanitelného plnění je den akceptace plnění. U služeb může být dnem zdanitelného plnění poslední den období, v němž byla služba poskytována.
- 8.6 Faktura musí obsahovat mimo náležitostí daňového dokladu informaci o rozsahu a předmětu plnění a odkaz na tuto Smlouvu. Přílohou faktury je Akceptační nebo Předávací protokol, potvrzující uskutečnění plnění, k němuž je faktura vystavována. Faktura musí být zaslána doporučeně na adresu uvedenou v této Smlouvě nebo předána osobně oprávněné osobě Objednatele.
- 8.7 Pokud faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti dle této Smlouvy a obecně platných právních předpisů, nebo bude věcně nesprávná, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 10 (deset) kalendářních dnů od jejího obdržení Zhotoviteli s uvedením příčiny, která je důvodem pro vrácení faktury. V takovém případě se zruší lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti začne plynout doručením bezvadné faktury Objednateli.
- 8.8 Doba splatnosti faktury je sjednána na čtrnáct (14) kalendářních dnů od data doručení faktury Objednateli. Takto sjednaná doba splatnosti nahrazuje den splatnosti uvedený na faktuře. V případě, že den splatnosti faktury připadne na den pracovního klidu, resp. volna, bude se za den splatnosti považovat nejbližší následující pracovní den. Dnem úhrady je den odepsání platby z účtu Objednatele.
- 8.9 Platba faktury bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Zhotovitele uvedený ve faktuře, který bude zároveň bankovním účtem, který Zhotovitel nahlásil příslušnému správci daně.
- 8.10 Pokud nastanou okolnosti, na základě kterých Objednatel ručí za nezaplacenou daň z přidané hodnoty Zhotovitelem podle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, v platném znění, pak je Objednatel oprávněn uhradit část odměny Zhotovitele ve výši vyúčtované daně z přidané hodnoty na bankovní účet místně příslušného správce daně Zhotovitele.
- 8.11 Postoupení pohledávky za Objednatelem Zhotovitelem je možné jen s výslovným předchozím písemným souhlasem Objednatele.

Tabulka č. 1 – Platební kalendář

Název milníku	Cena v Kč bez DPH
Po předání do testovacího provozu	118 800 Kč
Po předání do ověřovacího provozu	237 600 Kč
Po ukončení ověřovacího provozu	39 600 Kč
Celkem	396 000 Kč

Článek 9

Ostatní ujednání

- 9.1 Zaměstnávání zaměstnanců druhé Strany. 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 nebo v subjektech, v nichž má rozhodující finanční, majetkovou nebo jinou účast

shodný subjekt, který ovládá Smluvní stranu. 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) zákoníku práce.

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 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.

Článek 11

Smluvní pokuty

- 11.1 Objednatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli úroky z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení s úhradou faktury v případě, že k prodlení došlo výhradně z viny Objednatele.
- 11.2 Objednatel může požadovat na Zhotoviteli úhradu smluvní pokuty ve výši 0,05% z ceny jednotlivého plnění za každý započatý den prodlení.
- 11.3 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody v plné výši.
- 11.4 Za porušení ustanovení bodu 9.1 (zaměstnávání zaměstnanců druhé Smluvní strany) má dotčená Strana právo požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000 000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých).
- 11.5 V případě prokázaného porušení povinností sjednaných v článku 5 této Smlouvy je poškozená smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých). Povinnost k náhradě škody zejména veřejnoprávní nebo smluvní sankce z jiných kontraktů zůstává touto smluvní pokutou zcela nedotčena.

Článek 12

Platnost a účinnost Smlouvy

- 12.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou Stran.
- 12.2 Účinnost této Smlouvy, může být ukončena výhradně následovně:
 - a) písemnou dohodou Stran;

- b) odstoupením v případě podstatného porušení povinností příslušné Strany a marného uplynutí 60 (šedesát) denní lhůty k napravení a odstranění porušovaného závazku druhou Stranou, jež počíná běžet ode dne doručení upozornění.
- c) Splněním předmětu Smlouvy a vypořádáním všech závazků z této Smlouvy.
- 12.3 V případě, že dojde k ukončení účinnosti této Smlouvy ze strany Objednatele z jiného důvodu než dle odstavce 12.2 písm. b) výše, zavazuje se Objednatel uhradit Zhotoviteli cenu za řádně poskytnuté a samostatně použitelné plnění provedené do dne skončení účinnosti této Smlouvy, včetně všech odměn a poplatků za licence, které byly Objednateli dodány nebo pro něho na základě této Smlouvy pořízeny a včetně rozpracovanosti na nedokončených částech Díla.
- 12.4 Jestliže některá ze Stran účinnost této Smlouvy ukončí dle odstavce 12.2 písm. b) výše, jsou Strany povinny provést vyrovnání tj.:
- a) Zhotovitel je povinen předat veškeré uhrazené dodávky, včetně dohodnuté dokumentace a dodávky rozpracované v tom stavu, v jakém se ke dni ukončení účinnosti Smlouvy nacházejí.
 - b) Zhotovitel je povinen provést nejpozději do 3 (tři) týdnů od data ukončení účinnosti Smlouvy inventuru rozpracovanosti dodávek a zároveň uvést částku, kterou za dosud neuhrazené a rozpracované dodávky požaduje.
 - c) Zhotovitel je povinen doložit míru rozpracovanosti nedokončených dodávek.
 - d) Cena rozpracované dodávky se pak určuje tak, že Zhotovitel za účasti zástupce Objednatele provede odhad procenta rozpracovanosti konkrétní dodávky a ze smluvní ceny dodávky se vypočte odpovídající procento ceny.
 - e) Objednatel je Zhotoviteli povinen uhradit všechny dlužné platby za převzaté dodávky, cenu dodávek, které Zhotovitel dokončil v souladu se Smlouvou a k datu ukončení nebyly Objednatelům převzaty a poměrnou část ceny rozpracovaných a nepřevzatých dodávek.
 - f) Jestliže Zhotovitel obdržel zálohu, je povinen vrátit Objednateli tu část zálohy, která převyšuje částku, kterou je Objednatel povinen uhradit.
 - g) Nesouhlasí-li Objednatel s částkou, vyčíslenou Zhotovitelem, sdělí Zhotovitel do 14 (čtrnácti) dnů od předložení požadavku Zhotoviteli svůj odhad této částky. Jestliže Zhotovitel s tímto odhadem nesouhlasí nebo nedojde do 2 (dvou) týdnů po předložení návrhu Objednatelům k dohodě Stran na výši úhrady, provede vyčíslení nákladů soudní znalec vybraný po dohodě Stran.
 - h) Honorář soudního znalce bude uhrazen Stranami takto:
 - Bude-li cena odhadnutá soudním znalcem vyšší nebo rovna ceně stanovené Zhotovitelem, hradí honorář soudního znalce Objednatel.
 - Bude-li cena odhadnutá soudním znalcem nižší nebo rovna ceně stanovené Objednatelům, hradí honorář soudního znalce Zhotovitel.
 - Bude-li se cena odhadnutá soudním znalcem (X) nacházet uvnitř intervalu daného odhadu Objednatele (O) a Zhotovitele (Z), uhradí každá ze Stran poměrnou část honoráře soudního znalce. Honorář se rozdělí v poměru odchylek odhadu soudního znalce od odhadů Stran, tj. Zhotovitel uhradí částku $(Z-X):(Z-O)*Y$, kde Y je honorář soudního znalce, a Objednatel uhradí zbytek honoráře.

Článek 13

Oprávněné osoby

- 13.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu s právem zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy a oprávněné osoby s právem zastupovat smluvní strany ve věcném plnění.

- 13.2 Osoby oprávněné zastupovat smluvní strany ve smluvních a obchodních záležitostech:
- | | |
|----------------|---------------------|
| Za Objednatele | Ing. Bohuslav Tvrdý |
| Za Zhotovitele | Mgr. Martin Lipš |
- 13.3 Osoby oprávněné zastupovat smluvní strany ve věcném plnění:
- | | |
|----------------|--------------------------|
| Za Objednatele | Ing. Aneta Prokšová |
| | Ing. Jarmila Vořechovská |
- 13.4 Za Zhotovitele
- | |
|-------------------|
| Mgr. Martin Lipš |
| Ing. Libor Hercík |
- 13.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
- 13.6 Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy, zápisy z jednání a dodatky k zadání, musí být podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran nebo jejich zástupci.

Článek 14

Závěrečná ujednání

- 13.1 **Úplnost ujednání.** Tato Smlouva zahrnuje úplnou dohodu mezi Stranami a žádná jiná ujednání, slovní či písemná, která by se týkala předmětu této Smlouvy, mezi Stranami neexistují a pokud taková předchozí ujednání existovala, jsou tímto zrušena a nahrazena touto Smlouvou. Jakékoliv změny či úpravy této Smlouvy musejí mít písemnou formu a musejí být podepsány oběma Stranami.
- 13.2 **Rozhodné právo.** Tato Smlouva a veškeré vztahy s ní související se řídí právem České republiky.
- 13.3 **Případ neplnění.** Není-li v této Smlouvě výslovně sjednáno jinak, dojde-li k jakémukoli porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy, je Strana, která povinnost neporušila, povinna Stranu porušující povinnost na takové porušení upozornit a poskytnout jí dodatečnou lhůtu k dodatečnému splnění porušené povinnosti. Tato lhůta nesmí být kratší než 15 (patnáct) dnů.
- 13.4 **Částečná neplatnost.** Pokud jakýkoli závazek dle této Smlouvy je nebo se stane neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních závazků dle této Smlouvy a Strany se zavazují nahradit takovýto neplatný nebo nevymahatelný závazek novým, platným a vymahatelným závazkem, jež bude nejlépe odpovídat účelu původního závazku.
- 13.5 **Rozdělení výtisků.** Tato Smlouva je podepsána ve 4 (čtyřech) vyhotoveních. Každá Smluvní strana obdrží 2 (dvě) vyhotovení Smlouvy.

13.6 Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 – Reklamační řád

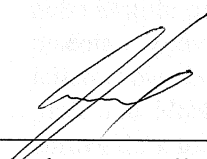
Příloha č. 2 – Specifikace díla

Příloha č. 3 – Vzory protokolů

13.7 Podpisy. Na důkaz srozumění a souhlasu s touto Smlouvou Strany připojily své podpisy následovně:

V Praze, dne 24. 4. 2015

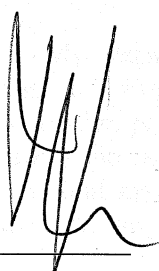
V Praze, dne 15. 4. 2015


Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců
bank, pojišťoven a stavebnictví

Ing. Ladislav Friedrich, CSc., generální ředitel

OZPOBOROVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
ZAMĚSTNANCŮ BANK, POJIŠŤOVEN
A STAVEBNICTVÍ
ROŠKOTOVA 1225/1
140 21 PRAHA 4

11


KOMIX s.r.o.

Ing. Tomáš Rutrle, jednatel společnosti

KOMIX s.r.o.Holubova 1, 150 00 Praha 5
IČO: 47117087, DIČ: CZ47117087
tel.: 225 989 811, fax: 225 989 803

2

Příloha č. 1 – Reklamační řád**REKLAMAČNÍ ŘÁD**

Tento Reklamační řád se vztahuje na Produkty a Služby společnosti KOMIX s.r.o., které jsou v záruce nebo na které se vztahuje smlouva o údržbě a technické podpoře. Společnost KOMIX s.r.o. je ve smlouvě uváděna též jako Zhotovitel.

I. Základní pojmy

- a) **Produkt** – produktem je buď Software (bez ohledu na to, zda byl vyvinut společností KOMIX s.r.o. nebo třetí stranou) nebo zboží.
- b) **Služba** – činnost prováděná společností KOMIX s.r.o. (dále jen **KOMIX**), nebo jí autorizovanou osobou, pro Zákazníka.
- c) **Reklamace** – uplatnění práv Zákazníka z odpovědnosti KOMIXu za vady dodaných Produktů nebo poskytnutých Služeb. Reklamace může být uplatněna vůči rozsahu nebo kvalitě poskytnutých Služeb nebo vadám Produktů. Reklamací se rozumí podání písemné zprávy o zjištěných vadách se specifikací závady (určení vady nebo popisu jejích projevů) KOMIXu a to formou zaslání vyplněného formuláře „Hlášení závady“ (dále jen Hlášení), který je součástí tohoto Reklamačního řádu nebo záznam této zprávy do k tomu určené aplikace provozované KOMIXem.
- d) **Vada Produktu** – Produkt má vadu, jestliže nemá vlastnosti (množství, jakost a provedení) stanovené ve smlouvě nebo není způsobilý k provozu za podmínek, které byly dohodnuty se Zákazníkem nebo stanoveny Výrobce.
- e) **Vadně poskytnutá Služba** – je Služba, která nebyla poskytnuta KOMIXem jako Dodavatelem včas, ve sjednaném rozsahu, případně odborným způsobem a s náležitou péčí a neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám.
- f) **Zákazník** – Smluvní strana, fyzická osoba nebo právnická osoba, která nakoupila Službu nebo Produkt od KOMIXu, smluvně někdy označovaná jako Objednatel, Kupující atd.
- g) **Standardní čas vyhrazený pro příjem a řešení uplatněné Reklamace** je od 9:00 do 17:00 hodin v pracovní dny.

II. Způsob uplatnění Reklamace

- a) Reklamací uplatňuje Zákazník bez zbytečného odkladu, nejpozději však v poslední den záruční doby, zasláním:
 - vyplněného formuláře „Hlášení závady“, který je součástí tohoto Reklamačního řádu. Toto Hlášení doručí Zákazník osobně, kurýrem, doporučeným dopisem, mailem nebo faxem,
 - vytvořením záznamu, způsobem dohodnutým v uzavřené smlouvě, v určené aplikaci pro evidenci závad provozované společností KOMIXu.

III. Místo uplatnění Reklamace

- a) Sídlo společnosti KOMIX s.r.o. Holubova 1, 150 00, Praha 5, Fax: +420 257 288 221, (případná www adresa nebo e-mail adresa pro doručení může být stanovena v uzavřené smlouvě).

IV. Lhůty pro vyřizování Reklamací

- a) KOMIX je na uplatněné Hlášení povinen reagovat a případně odstranit vadu v termínech stanovených v uzavřené smlouvě, nejpozději však v termínech stanovených v obecně závazných právních předpisech.
- b) Jestliže nebude možné reklamaci ze závažných objektivních důvodů ve stanovené lhůtě vyřídit, bude o této skutečnosti zákazník písemně informován.



V. Délka záruky

- a) Délka záruky může být pro konkrétní Produkty stanovena rozdílně a je uvedena na dokladech o prodeji zboží, v záručním listu nebo je dohodnuta v uzavřené smlouvě.
- b) V případě poskytnuté Služby je délka záruky tři měsíce.
- c) Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží Zákazníkem nebo akceptací dodaných Produktů a Služeb.

VI. Omezení poskytované záruky

- a) Podmínkou platnosti záruky je používání produktu a provádění jeho pravidelné běžné uživatelské údržby v souladu s uživatelskou příručkou nebo návodem výrobce.
- b) Poskytovaná záruka zaniká, pokud Zákazník bez předchozího souhlasu KOMIXu, provedl na dodaném Produktu změny nebo úpravy sám nebo s pomocí třetí nezpůsobilé strany nebo nedodržel podmínky jeho použití.
- c) KOMIX neodpovídá za vedlejší škody způsobené vadným hardwarem nebo softwarem, který nebyl součástí dodávky KOMIXu.
- d) KOMIX dále nezodpovídá za škody způsobené špatnou obsluhou, neodborným, nepřiměřeným zacházením nebo poškozením elektrostatickým výbojem a škody zaviněné špatnou manipulací se softwarem nebo hardwarem.
- e) Vadou plnění nejsou:
 - stavy vzniklé v důsledku neoprávněného zásahu do Produktu, zejména v důsledku úpravy Produktu třetí osobou nebo Zákazníkem, nejde-li o úpravu písemně schválenou KOMIXem,
 - stavy vzniklé v důsledku užívání dodaného Produktu v rozporu s dodanou dokumentací nebo v podmínkách odlišných od podmínek dohodnutých ve smlouvě, se kterou byl Produkt dodán,
 - stavy vzniklé v důsledku porušení zásad obsluhy dle příslušné dokumentace,
 - stavy nastalé v důsledku legislativních změn, změn předpisů nebo změn pracovních postupů Zákazníka,
 - stavy vzniklé v důsledku nepřesných, chybných nebo neúplných informací ze strany Zákazníka,
 - stavy vyvolané použitím hardwarových nebo softwarových prostředků v rozporu se specifikací odsouhlasenou KOMIXem a Zákazníkem nebo změnou ve spolupracujícím programovém vybavení,
 - stavy vzniklé v důsledku úprav technologické infrastruktury, které ovlivní provoz Produktu a nebyly odsouhlaseny KOMIXem.
 - stavy způsobené vis maior - vyšší mocí, tj. okolnostmi či událostmi, jež nebylo možno předvídat a jimž objektivně nebylo možno zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně požadovat,
 - stavy Produktu, na němž nebyl aplikován firmware a patche v potřebné úrovni, pokud by jejich aplikací bylo možno výskytu Vady předejít,
 - takzvané „známé chyby“ Produktu, které jsou obsaženy v písemném návodu k použití a obsluze nebo jejichž seznam je zveřejněn na stránce www.komix.cz, resp. stránkách výrobce Produktu,
 - stavy Produktu způsobené softwarovým virem.
- f) Záruka se nevztahuje na Produkt dodaný jako nakonfigurovaný a otestovaný systém, jestliže došlo k jakémukoliv neautorizovanému zásahu do tohoto systému.
- g) Záruka se rovněž nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, použitím jiného, než výrobcem výslovně doporučeného spotřebního materiálu (např. jiné než originální pásy a náplně do tiskáren).

- h) KOMIX neodpovídá za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro jejich ukládání.
- i) Zákazník je povinen zabezpečit si pravidelné vytváření zálohy uložených dat s takovou frekvencí, aby v případě jakékoliv vady byly škody minimalizovány.
- j) Záruka se nevztahuje na škody vzniklé v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů nebo provozu za extrémně neobvyklých podmínek.
- k) Záruka zaniká v případě neoprávněného zásahu (například porušení pečete, změny konfigurace, zásahu do programového díla).
- l) KOMIX neodpovídá za vady, na které byl kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn nebo o nich s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět.

VII. Způsob vyřízení Reklamace

- a) Po doručení „Hlášení závady“ do místa uplatnění, některým ze způsobů uvedeným v odstavci II, společnost KOMIX potvrdí přijetí „Hlášení“ a po případném ověření a upřesnění sdělených skutečností, zahájí řešení. O důležitých krocích při řešení je zákazník průběžně informován.
- b) Pokud by řešení mělo složitější a dlouhodobější průběh, je zákazník průběžně informován o příčinách.
- c) Vyžaduje-li to povaha problému - tj. Zákazník nemůže užívat programové vybavení - může KOMIX po vzájemné dohodě pracovat na odstranění problému i nad rámec standardního časového intervalu pro řešení problému. Zákazník se zavazuje zajistit pro tyto práce potřebnou součinnost svých pracovníků.
- d) V případě neoprávněné reklamace nebo v případě, kdy na zařízení bude zjištěna závada, která není předmětem plnění záruky, provede KOMIX servisní zásah za úhradu podle aktuálního ceníku, přičemž bude počítán čistý čas provádění opravy servisním technikem, úhrada dopravného a času stráveného na cestě a cena vyměněných dílů. Zákazník se zavazuje zaplatit tuto cenu na základě faktury KOMIXu se splatností 14 dnů.
- e) O výsledku uplatněné Reklamace je Zákazník informován dohodnutým způsobem (telefonicky, e-mail, fax, písemně). Doba vyřízení reklamace se řídí, pokud to není smluvně jinak stanoveno, dle příslušných ustanovení občanského zákoníku.

VIII. Pozáruční servis

- a) Pokud se vada vyskytla po uplynutí Záruční doby nebo v rámci reklamace vady nebyly splněny smluvně dohodnuté a jiné zákonem stanovené podmínky (např. včasná notifikace vady), potom Zákazník hradí veškeré náklady spojené s opravou a poskytnutými službami.
- b) V případě, že Zákazník uzavřel smlouvu o technické podpoře, řídí se pozáruční servis přednostně podmínkami popsány v uzavřené smlouvě o technické podpoře.

VIII. Obsahová a formální stránka Reklamace

- a) Zákazník vyplní formulář „Hlášení závady“ (viz příloha) a doručí jej do místa uplatnění některým ze způsobů uvedeným v odstavci II.

IX. Závěrečná ustanovení

- a) Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 5. 2007.
- b) Je-li tento Reklamační řád přílohou jakékoliv smlouvy mezi společností KOMIX s.r.o. a Zákazníkem a dojde k rozporu mezi ustanovením této smlouvy a tímto Reklamačním řádem, pak se přednostně uplatní ustanovení smlouvy.
- c) V případě jeho změny je aktualizovaná verze zaslána emailem zákazníkům a zároveň je zveřejněna na www.komix.cz.
- d) Na otázky neupravené tímto Záručním a reklamačním řádem se vztahují ustanovení občanského zákoníku.

Hlášení závady

Datum a čas hlášení závady:		
Název a adresa organizace:		
Odpovědná osoba (nahlašovatel)*		Kontaktní osoba (kde se závada projevila)
Jméno:		Jméno:
Telefon:		Telefon:
Fax:		Fax:
E-mail:		E-mail:
Budova, místnost (adresa umístění zařízení nebo instalace):		
Název/typ zařízení nebo verze programu:		
Operační systém, další periferie (mají-li vztah k závadě):		
Detailní popis závady a jejího výskytu:		

*Nahlašovatel – oprávněná osoba, která může uplatnit reklamaci (je uvedena např. ve smlouvě, na faktuře nebo určena dohodou smluvních stran)

KOMIX s.r.o., Holubova 1, 150 00, Praha 5, Fax: +420 257 288 221, Tel: +420 257 288 211

Parafováno:

Zhotovitel:

Objednatel:

strana 17/23

Příloha č. 2 – Specifikace díla

Předmětem smlouvy je požadavek na realizaci a zabudování nové funkcionality do portálu VITAKARTA ONLINE pro pracovníky OZP (např. AS, přepážky, TIC, pobočky) případně pro pracovníky externích dodavatelů (např. EUROP ASSISTANCE) (dále jen pracovníci). Cílem je umožnit pracovníkům pohybovat se v prostředí VITAKARTA ONLINE souběžně s klientem OZP, který je kontaktuje telefonicky.

Nová funkčnost umožní pracovníkům sledovat činnost a data klientů a vytvoří tak pracovníkům předpoklad účinné pomoci klientům radou či online zásahem.

Součástí funkcionality musí být dostatečné bezpečnostní opatření chránící data klientů.

PROTOKOL O PŘEVZETÍ DÍLA DO ZKUŠEBNÍHO PROVOZU

Příloha č. 3 – Vzory protokolů

- Protokol o převzetí díla do zkušebního provozu
- Akceptační Protokol k převzetí díla do rutinního provozu
- Protokol o předání díla do testovacího provozu
- Protokol o evidenci záznamů o neshodě

PROTOKOL O PŘEVZETÍ DÍLA DO ZKUŠEBNÍHO PROVOZU

Objednatel potvrzuje převzetí díla dle smlouvy

Č.		Ze dne:	
Bod:			

Název etapy

--

Do zkušebního provozu je dílo přebíráno po ukončení testovacího provozu. Průběh kvalifikačního testování je zaznamenán v dokumentu Protokol o kvalifikačním testování ASW/SYSTÉMU s přílohami, který je nedílnou součástí tohoto protokolu.

Schválením dokumentu Protokol o kvalifikačním testování ASW/SYSTÉMU s přílohami, objednatel potvrzuje že:

- předané dílo odpovídá předmětu dílčí smlouvy,
- s pomocí testovacích scénářů a testovacích případů je ověřen soulad plnění dle smlouvy se zadáním,
- připomínky akceptované oběma stranami v průběhu testovacího provozu, které odpovídají rozsahu a kvalitě díla uvedenému ve smlouvě, byly zapracovány a schváleny Objednatelem,
- dílo je možno předat do rutinního provozu. Případné závady nebránící uvedení díla do zkušebního provozu jsou uvedeny v dokumentu Protokol o kvalifikačním testování ASW/SYSTÉMU. Dílo je tímto převzato do zkušebního provozu v rutinním prostředí.

Délka zkušebního provozu odpovídá harmonogramu v článku dílčí smlouvy.

Termíny přebíracího řízení:

Zahájení převzetí díla:	
Datum převzetí díla:	

Za Objednatele: (Zadavatele)

Za Zhotovitele:

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL K PŘEVZETÍ DÍLA DO RUTINNÍHO PROVOZU

Objednatel potvrzuje ukončení etapy dle smlouvy

Č.		Ze dne:	
Bod:			

Název etapy

--

Objednatel potvrzuje, že připomínky akceptované oběma stranami v průběhu zkušebního provozu, které odpovídají rozsahu a kvalitě díla uvedenému ve smlouvě, byly zapracovány a schváleny Objednatelem,

Případné závady nebránící uvedení díla do rutinního provozu jsou uvedeny ve Formuláři pro evidenci záznamů o neshodě, který je přílohou tohoto protokolu.

Termíny přebíracího řízení:

Zahájení převzetí díla:	
Datum převzetí díla:	

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

PROTOKOL O PŘEDÁNÍ DÍLA DO TESTOVACÍHO PROVOZU

Objednatel potvrzuje převzetí etapy dle smlouvy

Č.		Ze dne:	
Bod:			

Název etapy

--

V souladu s článkem dílčí smlouvy bylo Zhotovitelem předáno dílo v rozsahu dané etapy.

Objednatel potvrzuje předání díla.

Objednatel potvrzuje, že proběhlo zaškolení použití díla v rozsahu daném dílčí smlouvou.

Objednatel potvrzuje, že byla předána dokumentace v rozsahu daném dílčí smlouvou.

Součástí převzetí je následující dokumentace:

Termíny zpracování připomínek:

Připomínky k předanému dílu budou zpracovány Objednatelem a předány Zhotoviteli do:	
Připomínky Objednatele budou zpracovány Zhotovitelem do předávaného díla do:	

Termíny předávacího řízení:

Datum zahájení předávacího řízení:	
Datum ukončení předávacího řízení:	

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

Parafováno:

Zhotovitel:



Objednatel:

<SMLOUVA>	Etapa <cislo>	Datum verze protokolu	<dd.mm.rr>
-----------	---------------	--------------------------	------------

Kategorie neshody:*)

- A - neshoda se zadáním nebo chyba, která brání ve využití díla a znemožňuje jeho nasazení do provozu
- B - neshoda se zadáním nebo chyba, která při vynaložení vyššího úsilí, nebo přijetím organizačních opatření umožňuje využití díla v omezené míře- nebrání uvedení do provozu
- C - neshoda se zadáním nebo chyba, která nebrání uvedení do provozu (formální chyby v úpravě, textech, ergonomie)
- D - požadavek na změnu, nebo rozšíření vlastností oproti zadání

*) Akceptovaná kategorie je hodnocení neshody po dohodě obou stran. V případě, že v hodnocení nedojde k dohodě Osob oprávněných zastupovat smluvní strany a osoby zodpovědné za otestování a převzetí díla, bude problém přenesen na zástupce pro věcná jednání ve věci této smlouvy. Pokud ani pak nedojde k dohodě, tak bude problém přenesen na rozhodovací úroveň statutárních zástupců. Teprve pak lze využít ustanovení čl. 12 Rámcové smlouvy.

Zhotovitel:  **Objednatel:** _____