

Smlouva o dodávce HELIOS Green

č. smlouvy/registrace: SRP000502

Asseco Solutions, a.s.

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

IČ: 64949541

Zastoupená místopředsedou představenstva Ing. Jiřím Hubem

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městském soudem v Praze, oddíl B, vložka 3771
dále jen „Poskytovatel“

a

Technické služby Havlíčkův Brod

se sídlem Havlíčkův Brod, Na Valech 3523, PSČ 580 01

IČ: 7018804

Zastoupená ředitelem Ing. Karlem Milichovským

dále jen „Nabyvatel“

1. Preambule

1.1 Poskytovatel smlouvou poskytuje Nabyvateli licenci a práva k užívání informačního systému. Poskytovatel prohlašuje a zaručuje Nabyvateli, že vykonává veškerá majetková práva k Informačnímu systému zcela v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel dále prohlašuje, že je oprávněn poskytovat podlicenci k těm částem informačního systému, k nimž náleží majetková práva třetích stran, a to na základě smluvních vztahů s těmito třetími stranami dle autorského zákona.

1.2 Nabyvatel má zájem za níže uvedených podmínek, získat standardizované přednastavené řešení HELIOS Green Ready pro podporu svých firemních procesů v rámci své podnikatelské činnosti, které bude budováno na platformě Informačního systému HELIOS Green.

1.3 Poskytovatel má zájem za níže uvedených podmínek takové řešení Nabyvateli poskytnout jako komplexní řešení, což zahrnuje analýzu vhodné realizace, Implementaci, poskytnutí Licencí a navazující podporu na platformě Informačního systému HELIOS Green a jeho partnerských řešení v rámci projektu HELIOS Open, případně systémovou integraci řešení třetích stran.

1.4 Smluvní strany se dohodly na podmínkách realizace tohoto Informačního systému takto:

Úvodní ustanovení

1.5 Tato smlouva je uzavřena ve smyslu § 275 odst. 2, resp. odst. 3, Obchodního zákoníku.

1.6 Práva a povinnosti Smluvních stran, jakož i jiné skutečnosti touto smlouvou neupravené, se řídí obecnou úpravou dle Obchodního zákoníku.

Am

2. Předmět smlouvy

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje dodat Nabyvateli softwarový produkt vedený pod obchodním názvem informační systém HELIOS Green v příslušné konfiguraci specifikované v Příloze č. 1 této smlouvy. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Nabyvateli nevýhradní oprávnění k výkonu práva k autorskému dílu, tedy k informačnímu systému HELIOS Green, který může užit pouze pro vlastní potřebu po dobu časově neomezenou s tím, že je oprávněn používat HELIOS Green pouze v počtu uživatelů specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy. V souvislosti s tím je Nabyvatel oprávněn pořizovat kopie tohoto díla v zájmu ochrany pro vlastní archivní účely a k nahrazení oprávněně získaného informačního systému HELIOS Green, který byl ztracen, zničen nebo jinak znehodnocen, a dále jednu kopii pro účely testování informačního systému HELIOS Green. Druhou a každou další kopii pro účely testování smí Nabyvatel pořizovat pouze na základě prokazatelného souhlasu uděleného Poskytovatelem.
- 2.2 Předmětem této smlouvy je dále závazek Poskytovatele realizovat ve prospěch Nabyvatele služby spojené s uvedením Informačního systému do Rutinního užívání (dále jen Implementační služby) tak, aby tento Informační systém mohl být využíván Nabyvatelem v takovém rozsahu modulů, jak jsou definovány v Příloze č. 1 této smlouvy. Rámcový rozsah Implementačních služeb je uveden v Harmonogramu prací, který je v Příloze č. 2 této smlouvy. Uvedený rozsah a harmonogram prací jsou vzájemně svázané a dodatečná změna rozsahu prací může znamenat také změnu Harmonogramu prací a tím změnu předmětu a sjednané ceny za plnění této smlouvy. Předmětem této smlouvy ze strany Nabyvatele je také závazek uvedené Implementační služby převzít a ve prospěch Poskytovatele uhradit dále sjednanou cenu.
- 2.3 Služby poskytované v souladu se smlouvou budou prováděny kvalifikovanou osobou odpovídající nárokům na požadované služby.
- 2.4 Poskytovatel je povinen provést implementaci systému v termínech dle Harmonogramu nasazení systému předloženém Poskytovatelem spolu s nabídkou v zadávacím řízení „Návrh řešení, dodání licencí a implementaci komplexního informačního systému“.
- 2.5 V etapě přípravy a nasazování systému dodavatel poskytne službu analýzy současného stavu procesů Nabyvatele, návrh jejich optimalizace z hlediska využitelnosti funkcí navrženého systému. Výsledkem bude zejména dokument "Detailní návrh řešení systému", který bude připomínkován zástupci Nabyvatele. Do Návrhu budou zapracovány změny podle výsledků připomínkového řízení.
- 2.6 Předmětem smlouvy je též závazek Poskytovatele realizovat pro řádný Rutinní provoz Informačního systému HELIOS Green nebo jeho části služby údržby, které se vztahují na Licence a Zakázkové dovývoje Informačního systému dle této smlouvy. Nabyvatel je povinen užívané Licence a Zakázkové dovývoje v Rutinním provozu převzít a ve prospěch Poskytovatele hradit sjednanou cenu za Údržbu HELIOS Green a za podmínek stanovených touto smlouvou.

Údržba HELIOS Green zahrnuje:

- a) Vyřešení Oprávněných reklamací licencí HELIOS Green formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Green, které jsou Přílohou č. 3 této smlouvy.
- b) Legislativní update licencí HELIOS Green spočívající v zajištění shody HELIOS Green s platnými, obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- c) Technologický upgrade HELIOS Green spočívající v zajišťování kompatibility HELIOS Green s aktuálně podporovanými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.
- d) Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Nabyvateli při užívání HELIOS Green formou telefonické a e-mailové služby Hotline v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Green uvedenými v Příloze č. 3 smlouvy.
- e) Administrativní vyřizování uplatněných reklamací chyb funkcionality HELIOS Green v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Green uvedenými v Příloze č.3 smlouvy.
- f) Předávání informací o změnách funkcionality HELIOS Green provedených v Informačním systému Nabyvatele cestou Upgrade, Aplikací Patche a Hotpatche, QuickBuildů a předáním Zakázkových dovývojů (formou předání nebo zveřejnění informací v elektronické podobě).
- g) Sběr požadavků Nabyvatele na rozvoj funkcionality HELIOS Green prostřednictvím Extranetu Poskytovatele a jejich předání k posouzení a k zapracování do dlouhodobého plánu vývoje Poskytovatele, pokud tyto požadavky budou v souladu s dlouhodobými záměry vývoje.

3. Poskytování služeb, místo a termín předání

3.1 Místem poskytnutí předmětu smlouvy je sídlo Nabyvatele uvedené v záhlaví této smlouvy, případně jiná, v této smlouvě uvedená místa.

3.2 Poskytovatel se zavazuje předat nosič s informačním systémem HELIOS Green s individuálně identifikovatelným licenčním číslem Nabyvateli nebo zřídit přístup k informačnímu systému HELIOS Green vzdáleným přístupem nejpozději do 10 dnů ode dne podpisu této smlouvy v sídle Nabyvatele specifikovaném v záhlaví této smlouvy.

Předání nosiče s informačním systémem HELIOS Green se zavazují Smluvní strany stvrdit podpisem odpovědných osob na Předávacím protokolu o Předání a převzetí informačního systému HELIOS Green.

3.3 Poskytnutí Implementačních služeb se uskuteční postupně na základě věcného a časového Harmonogramu prací, který je nedílnou součástí této smlouvy. Harmonogram prací obsahuje časové milníky poskytování Implementačních služeb, které Smluvní strany považují za termíny dílčího plnění. Předání a Akceptaci dílčích plnění Smluvní strany vždy stvrdí v dílčích Předávacích a Akceptačních protokolech. Případné výhrady je Nabyvatel povinen písemně oznámit Poskytovateli v termínu uvedeném v harmonogramu, není-li uvedeno v harmonogramu, potom nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne uvedeného v příslušném Předávacím protokolu. Pokud Nabyvatel písemně neoznámí a nezdůvodní závažné nedostatky nebo vady vzhledem k povaze, kvalitě, nebo objemu poskytnutých služeb ve výše uvedené lhůtě, považují se služby v něm deklarované za řádně a včas poskytnuté a Nabyvatelem akceptované.

JL

3.4 Předání jednotlivých milníků implementace systému dle Harmonogramu nasazení systému bude provedeno formou akceptačního řízení, k němuž je Poskytovatel povinen Nabyvatele pozvat nejméně tři pracovní dny předem. Úspěšné předání příslušného milníku bude potvrzeno v akceptačním protokolu, který musí být podepsán oběma smluvními stranami. Poskytovatel je povinen provádět nejméně jednou za čtrnáct dnů tzv. kontrolní dny za účasti pověřeného zástupce Nabyvatele, a to buď v sídle Nabyvatele, nebo prostřednictvím videokonferencí. Při kontrolních dnech bude ověřován průběh plnění smlouvy. V případě, že při kontrolním dni budou zjištěny vady v postupu plnění smlouvy, a Poskytovatel nesjedná nápravu dle pokynů Nabyvatele ani do deseti dnů od příslušného kontrolního dne, je Nabyvatel oprávněn od této smlouvy odstoupit. Dokončení etapy přípravy a nasazení systému (ostrý provoz) bude potvrzeno v předávacím protokolu podepsaném oběma smluvními stranami, v němž budou uvedeny vady a nedodělky a termíny pro jejich odstranění. O odstranění vad a nedodělků bude smluvními stranami sepsán protokol.

4. Cena a platební podmínky

- 4.1 Smluvní strany sjednávají, že cena za oprávnění k výkonu práv k informačnímu systému HELIOS Green ve smyslu ustanovení 2. článku, odst. 2.1 této smlouvy, tj. licence samotného informačního systému HELIOS Green, je tvořena licenčním poplatkem ve výši 398 425 Kč bez DPH, navýšeným o zákonnou sazbu DPH.
- 4.2 Smluvní strany sjednávají, že cena za Implementační služby ve smyslu ustanovení 2. článku, odst. 2.2 této smlouvy je v celkové výši 440 000 Kč bez DPH, navýšenou o zákonnou sazbu DPH.
- 4.3 Smluvní strany sjednávají, že cena za Údržbu Informačního systému HELIOS Green ve smyslu ustanovení 2. článku, odst. 2.6 této smlouvy je tvořena roční paušální cenou, která představuje 18% z celkové ceny Licencí a Zakázkových dovozdů v Rutinním provozu v Produkčním prostředí Nabyvatele a je v celkové roční výši 70 008 Kč bez DPH, navýšena o zákonnou sazbu DPH. Cena je splatná v měsíčních splátkách ve výši 5 834 Kč bez DPH od 1. 1.2017.
- 4.4 Smluvní strany sjednávají, že výše citované sjednané ceny za předmět plnění uhradí Nabyvatel prostřednictvím faktur takto:

Fakturační milník licencí a služeb	Částka bez DPH
Licence při startu ostrého provozu	398 425 Kč
Služby a podpora při předání do rutinního provozu	580 000 Kč

- 4.5 Smluvní strany sjednávají splatnost faktur na 21 dní ode dne jejich vystavení.
- 4.6 Pokud Nabyvatel neuhradí licenční poplatek do 30 kalendářních dnů ode dne splatnosti uvedené na příslušné faktuře, je Poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit s takovým důsledkem, že Nabyvatel okamžikem takového odstoupení ztrácí poskytnuté oprávnění k výkonu práv k informačnímu systému HELIOS Green. Nabyvatel prohlašuje, že si je vědom, že okamžikem takového odstoupení od této smlouvy ztrácí právo dílo užít ve smyslu ustanovení § 12 a násl. zákona o autorských právech č. 121/2000 Sb.
- 4.7 Nabyvatel uhradí Poskytovateli fakturu za služby pouze do výše 80 %, přičemž 20 % z výše vystavené faktury bude použito jako zádržné.

Am

- 4.8 Nabyvatel uhradí Poskytovateli zádržné do čtrnácti dnů po odstranění vad a nedodělků, nejdříve však po první měsíční účetní závěrce následující po dokončení etapy přípravy a nasazení systému (ostrý provoz). Proti pohledávce Poskytovatele na zaplacení zádržného je Nabyvatel oprávněn jednostranně započítat náklady na odstranění vad a nedodělků a náklady na odstranění vad poskytnutých služeb v případě, že tyto nebudou řádně a včas odstraněny Poskytovatelem, jakož i smluvní pokutu za prodlení Poskytovatele s odstraněním vad a nedodělků a s odstraněním vad poskytnutých služeb, a to i v případě, že tyto pohledávky Nabyvatele nebudou ke dni započtení splatné.
- 4.9 Nabyvatel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v případě, kdy Poskytovatel závažným způsobem poruší smluvní podmínky. Za závažné porušení smluvních podmínek se považuje zejména opakované neposkytnutí dílčího plnění (jednotlivé etapy) v požadovaném rozsahu a kvalitě.
- 4.10 Nabyvatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že po provedení Analýzy bude zjištěno, že předmět smlouvy nebude moci být poskytnut v souladu se smlouvou tak, aby mohl být Nabyvatelem použit k zamýšlenému účelu - v takovém případě není Nabyvatel povinen Poskytovateli za provedení Analýzy nic platit. Nabyvatel je rovněž oprávněn smlouvu bez udání důvodu vypovědět do deseti dnů ode dne předání Analýzy - v takovém případě smlouva skončí doručením výpovědi Poskytovateli a Nabyvatel je povinen zaplatit Poskytovateli za Analýzu nejvýše 5 % celkové ceny dle smlouvy. Výpověď smlouvy přechází na Nabyvatele vlastnické právo k Analýze a jejím výsledkům a Poskytovatel není oprávněn tyto použít pro sebe ani pro jakoukoliv třetí osobu.
- 4.11 V případě prodlení Poskytovatele s provedením implementace systému v termínech dle Harmonogramu nasazení systému (nasazení systému do ostrého provozu) je Poskytovatel povinen zaplatit Nabyvateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z celkové ceny včetně DPH za každý i započatý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Nabyvatele na náhradu škody převyšující smluvní pokutu.

5. Záruka, reklamace a podmínky pro platnost záruky

- 5.1 Poskytovatel garantuje funkčnost dodaného informačního systému HELIOS Green, která plně odpovídá funkčnosti popsané v dodané elektronické Dokumentaci. V případě Reklamovatelných chyb (nesoulad s dodanou elektronickou dokumentací) informačního systému HELIOS Green, je Nabyvatel oprávněn uplatnit Reklamaci dle Provozních podmínek HELIOS Green, které jsou **Přílohou č. 3** této smlouvy a to ve lhůtě do 60 měsíců ode dne předání HELIOS Green.
- 5.2 Poskytovatel je povinen reklamované vady odstranit nejpozději do 2 pracovních dnů od okamžiku obdržení reklamace, jedná-li se o vady, které znemožňují provoz systému, jinak do 10 pracovních dnů od okamžiku obdržení reklamace, nedohodnou-li se strany jinak

- 5.3 V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním reklamovaných vad je Poskytovatel povinen zaplatit Nabyvateli smluvní pokutu ve výši 1.000,00 Kč za každý i započatý den prodlení s jejich odstraněním.
- 5.4 Vymezení záručních a reklamačních podmínek je stanoveno v Provozních podmínkách HELIOS Green Poskytovatele.

6. Důvěrnost informací

- 6.1 Reference. Za podmínek stanovených v tomto článku a dále za podmínky, že tím nebudou dotčena práva a oprávněné zájmy Nabyvatele, dává Nabyvatel Poskytovateli souhlas k tomu, aby Poskytovatel uváděl ve svých tiskových materiálech a při propagaci obchodní firmu Nabyvatele jako referenci.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje, že bude chránit a utajovat před třetími osobami důvěrné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství, které si byly vzájemně stranami poskytnuty v rámci tohoto obchodního případu, nebo při běžném obchodním styku. Obchodní tajemství tvoří veškeré skutečnosti a informace obchodní, výrobní či technické povahy, pokud nejsou v příslušných obchodních kruzích zcela běžně dostupné, nebo nejde o skutečnosti všeobecně známé. Poskytovatel potvrzuje, že závazek ochrany utajení trvá po celou dobu trvání skutečností tvořící obchodní tajemství. Jestliže si strany při obchodním styku vzájemně poskytnou informace tvořící obchodní tajemství, nebo označené jako důvěrné, nesmí strana, které byly tyto informace poskytnuty, je prozradit třetí osobě, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby. Poskytovatel akceptuje povinnost k náhradě škody vzniklé druhé straně a ke smluvní pokutě 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti ochrany důvěrných informací a obchodního tajemství uvedené v tomto článku. Tím není dotčena hmotná a trestní odpovědnost fyzických osob, které za smluvní stranu jednaly a závazek ochrany utajení nedodržely.



7. Vzájemná součinnost

- 7.1 Smluvní strany jsou si vědomy skutečnosti, že pro splnění předmětu není dostačující bezvadné plnění povinností pouze jednou ze Smluvních stran. Proto se zavazují vyvinout veškeré úsilí k zajištění úplné spolupráce při plnění předmětu této smlouvy.
- 7.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a k prodlení s plněním jednotlivých peněžních závazků.
- 7.3 V případě, že Smluvní strana poruší stanovenou povinnost součinnosti po dobu delší než 10 Pracovních dnů, počítaných ode dne, kdy k tomu byla druhou Smluvní stranou vyrozuměna, je druhá Smluvní strana oprávněna přerušit plnění svých povinností, které byly tímto neposkytnutím součinnosti dotčeny, a to až do okamžiku obnovení součinnosti. Stanovené lhůty a termíny pro plnění povinností se přiměřeně prodlouží, a to nejméně o dobu, po kterou došlo k jejich oprávněnému přerušení v souladu s tímto ustanovením.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1 Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů.
- 8.2 Práva a povinnosti smluvních stran se řídí právem ČR, předpisy upravujícími obchodní závazkové vztahy. Místně příslušným soudem pro řešení sporů z této smlouvy je okresní soud v Havlíčkově Brodě.
- 8.3 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem podpisu oběma Smluvními stranami.
- 8.4 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazykovém znění. Každá ze Smluvních stran obdrží vždy po jednom stejnopisu.
- 8.5 Přílohy, které jsou uvedeny v textu této smlouvy a na něž tato smlouva odkazuje, jsou její nedílnou součástí.
- 8.6 Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že veškerá ustanovení a podmínky této smlouvy byly mezi nimi dohodnuty svobodně, vážně a určitě a na důkaz toho připojují své podpisy.

Přílohy:

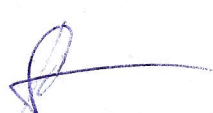
- Příloha č. 1 – Specifikace a popis sjednaného rozsahu Licencí HELIOS Green
Příloha č. 2 – Harmonogram prací
Příloha č. 3 – Provozní podmínky HELIOS Green

V Praze dne 20. 12. 2013

V Havlíčkově Brodě dne 20. 12. 2013

Poskytovatel:
Asseco Solutions, a.s.

Nabyvatel:
Technické služby Havlíčkův Brod


.....
Ing. Jiří Hub
místopředseda představenstva

ASSECO
⑦ SOLUTIONS


.....
Ing. Karel Milichovský
ředitel

**Technické služby
Havlíčkův Brod**
Na Valech 3523 ①
588 02 Havlíčkův Brod
IČO: 701 88 041 DIČ: CZ70188041

Technické služby Havlíčkův Brod, Na Valech 3523	
PROTOKOL PŘEDBĚŽNÉ ŘÍDÍCÍ KONTROLY	
v souladu se zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole a Vyhlášky MF č. 416/2004 Sb. v platném znění	
KONTROLA VÝDAJŮ PŘED VZNIKEM ZÁVAZKU	
Schvaluje : příkazce operace	
dne :	20 -12- 2013
Odsouhlasuje : správce rozpočtu	
dne :	20 -12- 2013

Název: Návrh smlouvy_final
Verze dokumentu: finál
Krycí list: ano

Garant: JL
Poslední aktualizace: VOŠLÁŘ MARTIN
Tisk: JL

Příloha č. 1 – Specifikace sjednaného rozsahu Licencí HELIOS Green

Smluvní strany se dohodly na níže uvedeném rozsahu Licencí HELIOS Green:

Pro Instalaci HELIOS Green ve společnosti Technické služby Havlíčkův Brod
(jedna právnická osoba = jedna instalace)

Licence HELIOS Green	Cena
ÚČETNICTVÍ	
FAKTURY PŘIJATÉ	
FAKTURY VYDANÉ	
POKLADNA	
BANKA	
MAJETEK	
ZAKÁZKA	
PERSONALISTIKA	
SKLAD	
PROVOZNÍ MODUL	
VÝKAZNICTVÍ PO, VČETNĚ VÝKAZU PAP	
NAČÍTÁNÍ ÚDAJŮ Z INTERNETU	
SMLOUVY	
LICENCE HELIOS GREEN PRO 20 UŽIVATELŮ	
Celkem za moduly a uživatele HELIOS Green	310 000 Kč

SQL Server 2012 Standard Runtime	6 750 Kč
28 SQL CAL Runtime	81 675 Kč

Smluvní strany se dohodly, že Licence k Informačnímu systému a tím i přístup do Informačního systému HELIOS Green budou omezeny na maximálně 20 současně přistupujících uživatelů definovaných touto smlouvou souhrnně pro všechny moduly uvedené Instalace.

Dodaný produkt bude dodán v české legislativní a v české jazykové lokalizaci a to včetně elektronické dokumentace.

Veškeré ceny uvedené v této specifikaci jsou uvedeny bez DPH.

Příloha č. 2 – Harmonogram prací

Č	Oblast	Popis	Termín
1	Start systému		1. ledna 2014
1.1	Provoz a Sklad	Implementace a nasazení Provozního modulu a modulu Sklad a souvisejících číselníků účetních dimenzí a personalistiky	1. ledna 2014
1.2	Ekonomika I	Implementace základních evidencí prvotních dokladů pro Provoz a Sklad	1. ledna 2014
2	Dokončení systému		
2.1	Ekonomika II	Implementace a nasazení zbývajících ekonomických agend	20. ledna 2014
2.2	Majetek	Implementace a nasazení evidence majetku	20. ledna 2014
2.3	Personalistika		20. ledna 2014
2.4	Smlouvy	Implementace a nasazení evidence smluv pro svoz komunálního odpadu	20. ledna 2014
2.5	Reporty	Zprovoznění reportingu	20. ledna 2014

Název: Návrh smlouvy_final
Verze dokumentu: finál
Krycí list: ano

Garant: JL
Poslední aktualizace: VOŠLÁŘ MARTIN
Tisk: JL

Am

Příloha č. 3 – Provozní podmínky HELIOS Green



Provozní podmínky Helios Green

pro uživatele produktu Helios Green
společnosti Asseco Solutions, a.s.

platné od 1. 1. 2010

Název: Návrh smlouvy_final
Verze dokumentu: finál
Krycí list: ano

Garant: JL
Poslední aktualizace: VOŠLÁŘ MARTIN
Tisk: JL

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "JLm".

Obsah:

1	Provozní podmínky Helios Green	13
	Postupy při poskytování Servisních služeb	13
2	Poskytování služby Hotline	14
	Služba Hotline zahrnuje	14
	Služba Hotline nezahrnuje	14
3	Udržování Helios Green v souladu s platnou legislativou	14
4	Řešení reklamací	15
	Nahlášení Reklamace	15
	Řešení Reklamace	16
5	Zpracování požadavků	18
	Úpravy a doplnění funkcionality Helios Green	18
	Konzultační a poradenské služby	18
6	Metodika uplatnění změn v Helios Green do Produkčního prostředí	19
	Standardní postup aplikace změny	19
	Testování funkcionality modulů v Testovacím prostředí	20
	Testovací tým	20
	Postup a harmonogram testování změny	20
	Záznam o průběhu testu	21

1 PROVOZNÍ PODMÍNKY HELIOS GREEN

Provozní podmínky Helios Green (dále jen Provozní podmínky) určují postupy pro poskytování Služeb podpory a Servisních služeb. Konkrétní rozsah Služeb podpory a Servisních služeb, které Poskytovatel poskytuje Nabyvateli, je specifikován v uzavřené Smlouvě o údržbě mezi Smluvními stranami.

Pojmy s počátečním velkým písmenem, které jsou uvedené v těchto Provozních podmínkách, mají svůj význam. Jejich obsah a výklad navazuje na obsah všech uzavřených smluv mezi Smluvními stranami (Rámcová i Prováděcí smlouva) a je uveden v **Příloze č. 1** Rámcové smlouvy, pokud není v konkrétním případě uvedeno jinak.

Pro Nabyvatele je k dispozici Dokumentace v elektronické podobě dostupná přímo z Helios Green. Dokumentace je organizována v podobě Helios Green Wikipedie a poskytuje informace o funkcionalitě a nastavení standardního systému Helios Green. Dokumentace je Poskytovatelem pravidelně aktualizována.

Postupy při poskytování Servisních služeb

Poskytování služby Hotline

Poskytování služby Hotline probíhá každý pracovní den mezi 8 – 17 hodinou. Služba Hotline je provozována Poskytovatelem prostřednictvím telefonu nebo mailu a je zaměřená na řešení provozních problémů a pomoc při užívání informačního systému Helios Green Nabyvatelem.

Aktuální kontakty na službu Hotline jsou uvedeny na webových stránkách společnosti Asseco Solutions, a.s.

Udržování Helios Green v souladu s platnou legislativou

Poskytovatel v souladu s uzavřenou Smlouvou o údržbě poskytuje Nabyvateli služby spojené s údržbou licencí Helios Green.

Řešení reklamací

Vyřešení Oprávněných reklamací licencí Helios Green formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami Helios Green.

Zpracování požadavků

Ostatní požadavky Nabyvatele vyplývající z provozu Informačního systému poskytuje Poskytovatel následujícími postupy:

- úpravy a doplnění funkcionality Helios Green
- konzultační a poradenské služby
- školení uživatelů nebo správců IS Helios Green

2 POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY HOTLINE

Služba Hotline je poskytována formou konzultace, rady či sdělení postupu telefonicky nebo e-mailem.

Pověřená kontaktní osoba Nabyvatele kontaktuje telefonický Hotline Poskytovatele a popíše svůj problém s užíváním Helios Green.

Kontaktní osoba Poskytovatele provede ve spolupráci s Nabyvatelem identifikaci a klasifikaci problému a v souladu s pravidly uvedenými v těchto Provozních podmínkách a v souladu s podmínkami ve Smlouvě o údržbě tento problém vyřeší.

Celkové trvání telefonického Hotline je kromě věcného vymezení problému omezeno na maximálně 15 minut. Věcné vymezení služby hotline je popsáno v odstavci **Služba Hotline zahrnuje**.

V případě využití služby Hotline prostřednictvím mailu, popíše Nabyvatel svůj problém a Poskytovatel nejpozději do druhého kalendářního dne na něj odpoví nebo si vyžádá chybějící či upřesňující informace, které jsou nutné pro zpracování odpovědi. O průběhu Hotline provede kontaktní osoba Poskytovatele zápis, který dále slouží pro interní potřeby Poskytovatele. V případě, že výsledkem řešení problému je návrh na poskytnutí školení či jiné služby nad rámec platné Smlouvy o údržbě, informuje o této skutečnosti Poskytovatel kontaktní osobu Nabyvatele. Aktuální postupy poskytování služby Hotline jsou vždy uvedeny v aktuální verzi Dokumentace.

Služba Hotline zahrnuje

- Konzultace a rady menšího rozsahu k nastavení systému (+/- 10 min)
- Zodpovězení drobných (systémových) dotazů k funkčnosti systému (+/- 10 min)
- Metodická podpora při dohledávání chyb
- Metodická podpora k obejití chyby Helios Green

Služba Hotline nezahrnuje

- Hledání důvodu problému v případě následného prokázání chyby uživatele
- Opravy dat
- Vykonání práce za uživatele v případě, že je třeba obejít chybu Helios Green jiným postupem
- Školení funkčnosti Helios Green nad rámec drobné konzultace
- Konzultace, rady a zodpovídání dotazů nevyškoleného správce systému nebo uživatele
- Zpracování nových požadavků zákazníka na rozvoj systému
- U systémového hotline dotazy a hlášení chyb související s aplikační logikou a konfigurací jednotlivých modulů Helios Green

V případě, že poskytovaná služba Hotline přesahuje jeho rámec, je možné pokračovat až po vzájemné dohodě kontaktní osoby Nabyvatele s Poskytovatelem o dalším postupu a o fakturaci poskytnuté konzultace/služby. Pokud Poskytovatel řeší Nabyvatelem hlášenou chybu Helios Green a následně je prokázána chyba uživatele, je Poskytovatel oprávněn čas strávený dohledáním příčiny a řešením Nabyvateli fakturovat podle platné smlouvy o údržbě.

3 UDRŽOVÁNÍ HELIOS GREEN V SOULADU S PLATNOU LEGISLATIVOU

Název: Návrh smlouvy_final
Verze dokumentu: finál
Krycí list: ano

Garant: JL
Poslední aktualizace: VOŠLÁŘ MARTIN
Tisk: JL

Legislativní údržba licencí Helios Green se poskytuje formou předávání Upgrade, Patchů, Hotpatchů a QuickBuildů prostřednictvím zveřejnění na Extranetu Poskytovatele nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou nebo předáním prostřednictvím datových souborů na nosiči CD/DVD Nabyvateli.

Touto formou zajišťuje Poskytovatel legislativní update licencí Helios Green spočívající v zajištění shody Helios Green s platnými, obecně závaznými právními předpisy České republiky. A dále zajišťuje i technologický upgrade Helios Green spočívající v zajišťování kompatibility Helios Green s novými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.

Konkrétní postup pro zajištění legislativního update v Produkčním prostředí u Nabyvatele, je uveden v kapitole „Metodika uplatnění změn v Helios Green do Produkčního prostředí“, v tomto dokumentu. Aktuální postupy uplatňování těchto změn jsou vždy uvedeny v aktuální verzi Dokumentace.

Certifikovaný správce systému Nabyvatele má zajištěn přístup do Extranetu Poskytovatele a do Dokumentace. Zde má přístupné informace o uvolněných patchích. Z tohoto zdroje provádí download patchů přesně dle postupu uvedeného v Metodice pro jejich aplikaci v instalačním prostředí Nabyvatele.

4 ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

Provozní podmínky určují postup při vyřizování Reklamací od uplatnění Reklamací, přes její vyhodnocení, informování Nabyvatele až po vlastní vyřešení a odstranění Reklamovatelné chyby Poskytovatelem.

Poskytovatel má výhradní právo stanovit, zda uplatněná Reklamacie je Reklamovatelná chyba nebo Požadavek na zlepšení a úpravy systému a zda mají být navrhovaná doporučení a funkčnosti zahrnuty do nových verzí systému.

Proces vyřizování Reklamací probíhá v následujících krocích:

1. Nahlášení Reklamacie (Nabyvatel)
2. Řešení Reklamacie (Poskytovatel)

Nahlášení Reklamacie

Reklamací může uplatnit Nabyvatel na chyby modulů a úloh, případně poskytnutých implementačních nebo servisních služeb. Reklamacie nesplňující uvedené podmínky budou automaticky zařazeny do kategorie Neoprávněných reklamací, budou řešeny pouze na základě objednaného servisního zásahu a účtovány dle platné Smlouvy o údržbě. Požadavky uplatněné jako Reklamacie, nebudou uznány jako Oprávněné reklamace. Jejich vyřizování a řešení se provádí individuálně na základě uzavřených smluv.

Nahlášení Reklamacie provádí oprávněná kontaktní osoba Nabyvatele elektronickou formou prostřednictvím Extranetu Asseco Solutions, a.s., zápisem do pořadače PPG a postupem popsáním v Dokumentaci.

Kategorie naléhavosti chyb Informačního systému nebo poskytnutých implementačních služeb:

- **A. Chybou kategorie A** se rozumí - vážné chyby Helios Green nebo poskytnutých implementačních služeb způsobené Poskytovatelem navozují stav Helios Green, kdy v něm není možné provádět žádné úkony a to i v úrovni prohlížení dat a Nabyvatel není schopen plnit své povinnosti vůči třetím osobám (jeho klienti, státní správa, banky) - jedná se o stav, kdy je přímo ohrožena funkce systému, nebo je nutné přikročit k nákladným a komplikovaným řešením mimo systém.
- **B. Chybou kategorie B** se rozumí - střední chyby Helios Green nebo poskytnutých implementačních služeb způsobené Poskytovatelem, kdy určitá funkcionality Helios Green pro zpracování a prohlížení dat je nečinná, avšak její činnost je možné dle pokynu Poskytovatele nahradit jinou funkcionalitou Helios Green, byť za cenu vyšší pracovní.
- **C. Chybou (nedostatkem) kategorie C** se rozumí - nezávažné nedostatky poskytnutých implementačních služeb, kdy některá z funkcionalit Helios Green není plně činná podle představ Nabyvatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz Informačního systému Nabyvatele.

Řešení Reklamace

Lhůty pro zahájení řešení a vyřešení jednotlivých Reklamací jsou dle kategorií A, B a C uvedeny ve Smlouvě o údržbě.

Lhůty pro zahájení řešení a vyřešení Reklamace běží od nahlášení Reklamace Nabyvatelem prostřednictvím úplného a správného zápisu do pořadače PPG na Extranetu Poskytovatele v pracovní den v době od 8,00 do 17,00 hodin. V případě, že Poskytovatel obdrží hlášení mimo tuto dobu, lhůty pro zahájení řešení a vyřešení Reklamace běží od 8,00 hodin následujícího pracovního dne. V případě, že termín dokončení odstranění problému spadá mimo pracovní dobu Poskytovatele nebo Nabyvatele, je tento termín automaticky posunut o dobu, která uplynula mezi požadovaným termínem odstranění chyby a začátkem pracovní doby následujícího pracovního dne.

Zahájení řešení Reklamace pro všechny kategorie naléhavosti chyb znamená, že do uvedené doby kontaktuje zodpovědný pracovník Poskytovatele elektronicky nebo telefonicky kontaktní osobu Nabyvatele uvedenou v hlášení Reklamace a sdělí:

- zda Reklamace je uznána jako Oprávněná reklamace v kategorii naléhavosti udané Nabyvatelem,
- nebo se jedná o Reklamaci jiné kategorie naléhavosti,
- nebo položí doplňující dotazy směřující k osvětlení potíží s Informačním systémem,
- nebo dohodne schůzku u Nabyvatele, při které budou položeny dotazy k osvětlení potíží s Informačním systémem,
- nebo se jedná o Neoprávněnou reklamaci, či zda-li je k jejímu ověření zapotřebí dalších doplňujících informací,
- nebo postoupení problému k vyřešení třetí osobě (např. Microsoft, Sybase, Poskytovatel HW, atd.),

a současně bude navržen další postup a to buď poskytnutí přijatelného řešení problému nebo jeho obejití, nebo zahájení prací na odstranění či lokalizaci reklamovatelné chyby.

Na řádně uplatněné Reklamace bude Nabyvateli ihned po odborném posouzení, nejpozději ve stanoveném termínu podle jednotlivé kategorie naléhavosti odeslána písemná odpověď na Reklamaci.

Nabyvatel bude v odpovědi na Reklamaci informován, byla-li jeho Reklamace uznána jako:

- Oprávněná reklamace kategorie naléhavosti A, B nebo C,
- Neoprávněná reklamace,
- nebo zda-li je k jejímu vyřízení zapotřebí dalších doplňujících informací.

V případě Oprávněné reklamace bude v odpovědi na reklamaci Nabyvateli sdělen způsob řešení a předpokládaný termín distribuce opravy.

V případě Neoprávněné reklamace bude podáno vysvětlení správného postupu. Bude-li Nabyvatel požadovat metodickou pomoc, bude po dohodě s ním poskytnuta telefonická konzultace, zaslány písemné metodické pokyny, nebo poskytnuty služby v souladu s platným ceníkem a Smlouvou o údržbě. V případě Neoprávněné reklamace má Poskytovatel možnost fakturovat Nabyvateli práce spojené s Neoprávněnou reklamací. Pokud nepůjde o Reklamovatelnou chybu Helios Green, postupuje Poskytovatel jedním z uvedených postupů:

- a) Identifikuje problém jako nedostatečnou znalost Helios Green na straně uživatelů Nabyvatele a poskytne Nabyvateli krátkou radu nebo vysvětlení prostřednictvím Hotline. Pokud je řešením problému rozsáhlejší vysvětlení, dohodne si Poskytovatel s Nabyvatelem osobní konzultaci, nebo může nabídnout Nabyvateli možnost rozšiřujícího školení nad nebo v rámci Smlouvy o údržbě. Poskytovatel neprovádí školení a rozsáhlá vysvětlování (více než 15 minut) formou telefonického Hotline.
- b) Identifikuje problém jako chybu parametrizace Helios Green nebo dat v Helios Green prokazatelně způsobených chováním Nabyvatele a může nabídnout Nabyvateli možnost jejich odstranění nad rámec Smlouvy o údržbě.
- c) Identifikuje problém jako požadavek na funkcionalitu dosud neobsaženou v Helios Green a nabídne Objednateli Upgrade, či aplikaci Patche a Hotpatche, pokud tyto novou funkcionalitu obsahují. Poskytovatel dále může nabídnout Objednateli expresní zařazení požadavku do plánu vývoje Helios Green jako placený dovývoj. Poskytovatel dále může nabídnout Objednateli zařazení požadavku do plánu vývoje.
- d) Identifikuje problém jako organizační problém na straně Nabyvatele a nabídne Nabyvateli poradenské služby při rozvoji používání Helios Green nebo služby Procesní analýzy a vytvoření optimalizovaného návrhu logického modelu firemních procesů.
- e) Reakční doby pro poskytnutí jednotlivých služeb mimo Reklamace a opravy chyb jsou:

Služba	Reakční doba
Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Nabyvatelem při užívání Helios Green	Ihned v pracovní době po nahlášení a identifikaci provozního problému na Hotline.

Poskytování Patchů a Hotpatchů pro již odstraněné chyby Helios Green	Ihned v pracovní době po nahlášení a identifikaci provozního problému na Hotline.
Poskytování nových verzí Helios Green	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace a pro provedení Testování aplikovaných změn Helios Green. Ne později než do 15 pracovních dnů.
Předávání informací o změnách funkcionality Helios Green provedených v Helios Green Nabyvatele cestou Upgrade, aplikací Patche a Hotpatche, a předáním zakázkových do vývoje	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace a v návaznosti na aplikaci Upgrade, Patche a Hotpatche. Ne později než do 10 pracovních dnů.
Rozšiřující školení uživatelů Helios Green Nabyvatele a konzultace k jednotlivým modulům	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace nebo školení. Ne později než do 10 pracovních dnů.
Poradenská služba při rozvoji používání Helios Green	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace nebo školení. Ne později než do 15 pracovních dnů.
Procesní analýzy a optimalizovaný návrh logického modelu firemních procesů	V dostatečné lhůtě nutné pro naplánování osobní konzultace nebo školení. Ne později než do 15 pracovních dnů.

5 ZPRACOVÁNÍ POŽADAVKŮ

Úpravy a doplnění funkcionality Helios Green

Vyřizování a realizaci požadavků Nabyvatele na programové úpravy od uplatnění požadavku, přes jeho odborné posouzení a vypracování návrhu podmínek realizace poskytovatelem, potvrzení tohoto návrhu Nabyvatelem, vytvoření požadované úpravy, dodání úpravy Nabyvateli, ověření úpravy Nabyvatelem, akceptaci až po fakturaci se řeší pouze na základě individuálně uzavíraných smluv mezi Smluvními stranami.

Všechny požadavky Nabyvatele na programové úpravy či na vytvoření grafických a tiskových šablon jsou zapisovány Nabyvatelem do pořadače PPG na Extranet Poskytovatele postupem, který je uveden v Dokumentaci.

Konzultační a poradenské služby

Nabyvatel se zavazuje při čerpání Konzultačních a poradenských služeb Helios Green respektovat tyto postupy:

Typ Konzultačních a poradenských služeb:

- Osobní konzultace,
- Školení,
- Zásah vzdáleným přístupem,
- Položení písemného dotazu e-mailem.

Objednání a naplánování Konzultačních a poradenských služeb:

- a) Pověřená osoba Nabyvatele kontaktuje pověřenou osobu Poskytovatele a objedná si Konzultační nebo poradenskou službu. Pokud jde o služby nad rámec Smlouvy o údržbě, pověřená osoba Nabyvatele vystaví objednávku na tyto služby. Některé typy služeb lze objednat prostřednictvím zápisu do pořadače PPG na Extranetu Poskytovatele.
- b) Poskytovatel naplánuje termín poskytnutí této služby, který Nabyvatel schválí.

Poskytnutí Konzultačních a poradenských služeb:

- a) Konzultant Poskytovatele ve sjednaném termínu navštíví Nabyvatele a poskytne objednané Konzultační nebo poradenské služby.
- b) O průběhu této služby provede Konzultant zápis - pracovní list, který nechá odsouhlasit a podepsat, případně doplnit komentářem pověřené osoby Nabyvatele, osobně nebo emailem podle konkrétního typu služby.
- c) Jednu kopii zápisu předá Nabyvatel pověřené osobě Poskytovatele, která zahrne poskytnutou Službu podpory do měsíčního zúčtování mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem.

6 METODIKA UPLATNĚNÍ ZMĚN V HELIOS GREEN DO PRODUKČNÍHO PROSTŘEDÍ

Standardní postup aplikace změny

V rámci Implementace Informačního systému byl Konzultantem specialistou ve spolupráci s Klíčovými uživateli navržen a popsán výchozí seznam procesů za implementované moduly, který byl schválen Projektovým manažerem Nabyvatele i Poskytovatele. Klíčoví uživatelé jednotlivých modulů tento popis udržují a aktualizují podle aktuálně používaných postupů a procesů v Produkčním prostředí Nabyvatele. Tyto informace využívá Poskytovatel pro sdělení správného postupu uplatňování změn v Helios Green do Produkčního prostředí Nabyvatele.

Poskytovatel distribuuje změny funkcionality Informačního systému (zejména Patch a Hotpatch) prostřednictvím Extranetu včetně doprovodných informací, například popisu vlastností změny. Vyškolený Správce systému Extranet průběžně sleduje a podle pokynů tam uvedených provádí opatření k zajištění provozuschopnosti Informačního systému a informuje o všech změnách Klíčové uživatele.

V případě rozsáhlejších Upgrade, nebezpečí z prodlení při Aplikaci hotpatche nebo při Aplikaci zákaznického balíčku, může Poskytovatel použít jiný způsob distribuce, vyplývající z povahy změny (například dálkovou instalaci pověřeným pracovníkem Poskytovatele, zasláním emailem apod.). Informace o změně funkcionality Helios Green dostávají Klíčoví uživatelé také prostřednictvím standardně elektronicky rozesílaných informací uživatelům.

Správce systému s Klíčovými uživateli přijmou informaci o změně a na základě Dokumentace se shodnou na obsahu a faktickém dopadu změny funkčnosti ve všech souvislostech a provedou otestování změny funkčnosti podle následujícího kapitoly tohoto dokumentu.

V případě neúspěchu testování postupují Správce systému s Klíčovým uživatelem standardně, tj. mechanismem Hotline a připomínek se snaží s Poskytovatelem zjednat nápravu a připravit opakované testování.

V případě úspěchu testování Správce systému s Klíčovým uživatelem s výsledkem testování seznámí Projektového manažera Nabyvatele a na základě jeho souhlasu k aplikaci změn do Produkčního prostředí vypracují časový návrh aplikace změny, podle kterého Správce systému na základě informace o obsahu změny a na základě dostupné dokumentace navrhne celkový postup aplikace změny. Po schválení tohoto návrhu Projektovým manažerem Správce systému tuto změnu provede. Informaci o výsledku aplikace změny předá Správce systému Projektovému manažerovi a Klíčovým uživatelům.

Testování funkcionality modulů v Testovacím prostředí

Testovací tým

Tým je složen ze Správce systému, Klíčových uživatelů a jimi pověřených uživatelů za jednotlivé moduly. Za provedení otestování procesů každého z modulů jsou odpovědní přidělení Klíčoví uživatelé. Za sestavení testovacího týmu odpovídá Projektový manažer Nabyvatele.

Postup a harmonogram testování změny

Postup a návaznost jednotlivých kroků testování je určena testovacím scénářem. Ten vytvoří na počátku testování Správce systému a Klíčoví uživatelé, každý pro svůj přidělený modul, s přihlédnutím k rozsahu a druhu změny funkcionality a na základě aktualizovaného seznamu procesů a dostupné Dokumentace. Shodnou se na případných odchylkách od standardního postupu testování změny v Testovacím prostředí. Testovací scénář schvaluje Projektový manažer Nabyvatele.

Pro testy se bude využívat Testovací prostředí připravené pracovníky Nabyvatele. Testování provádí uživatelé pod vedením Klíčových uživatelů souběžně ve všech modulech, podle testovacího scénáře a dostupné Dokumentace. Test provedou i s ohledem na prvky specifické (zakázkově vytvořené) pro implementované Produkční prostředí Nabyvatele:

- POUŽITÉ MODULY, ZÁLOŽKY A POŘADAČE A DATOVÉ PRVKY
- VZTAHY
- KATEGORIE
- UŽIVATELSKÉ ATRIBUTY
- POŘADAČE - SYSTÉMOVÁ A APLIKAČNÍ KONFIGURACE
- UŽIVATELSKÉ FORMULÁŘE
- ROLE A PRÁVA
- FUNKCE
- ŠABLONY
- FILTRY
- POHLEDY
- INTEGRITNÍ OMEZENÍ
- DATOVÁ ROZHRANÍ

Záznam o průběhu testu

Výsledek a případně i průběh testování zaznamená testovací tým do protokolu o provedení testu. Jeho strukturu a rozsah stanoví před započítím testu Klíčoví uživatelé, s přihlédnutím k rozsahu a druhu změny funkcionality a na základě aktualizovaného seznamu procesů a odsouhlasí jej Projektovým manažerem Nabyvatele. Protokol obsahuje minimálně slovní popis výsledku testování, výrok zda bylo nebo nebylo úspěšné, výčet případných výhrad a potvrzení provedení otestování všech modulů a podpisy přidělených Klíčových uživatelů.