

Magistrát hl. m. Prahy  
 Mariánské nám. 2  
 110 01 Praha 1 /111/

## SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽEB SERVISU KAP

uzavřená podle § 262 a násl. obchodního zákoníku a na základě § 82 odst. 3 zákona č. 137/2006 Sb.,  
 o veřejných zakázkách

č. objednatele DIL/40/05/001271/2007

### Čl. I.

#### Smluvní strany

#### **Hlavní město Praha**

se sídlem: Mariánské nám. 2/2, 110 01 Praha 1

IČ: 00064581

DIČ: CZ00064581

Bankovní spojení: PPF banka, a.s.

Číslo účtu: 27-5157998/6000

Zastoupené: Ing. Ivanem Seyčkem, ředitelem odboru informatiky Magistrátu hl. m. Prahy  
 (dále jen „objednatel“)

a

#### **2. HAGUESS, a.s.**

se sídlem: Na Michovkách I. 686, 252 43 Průhonice

IČ: 25085166

DIČ: CZ25085166

Bankovní spojení: ČSOB, a.s.

Číslo účtu: 163486703/0300

Zastoupená: Miroslavou Turkovou, předsedkyní představenstva  
 (dále jen „poskytovatel“)

### Čl. II.

#### Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat servisní podporu na informačním systému Kartová aplikace parkování (dále jen „KAP“), t. zn. zajišťovat provozuschopnost informačního systému KAP, jeho aktualizaci a provádět servisní zásahy, a to v rozsahu specifikovaném v příloze č.1 této smlouvy - podmínky služeb technické podpory aplikace KAP (dále jen „dílo“).

### Čl. III.

#### Cena a platební podmínky

- Objednatel zaplatí poskytovateli za předmět smlouvy dle čl.II. dohodnutou cenu ve výši (na období 2 roků) bez DPH 1,170.000,- Kč (slovy: jedenmilionjednostosedmdesát tisíc korun českých), tj. 1.392.300,- Kč včetně DPH.
- Cena za poskytnutí služeb technické podpory KAP bude uhrazena na základě jednotlivých daňových dokladů (faktur), vystavených poskytovatelem vždy zpětně za 3 měsíce, v souladu s podmínkami a termíny služeb následné podpory uvedenými v příloze č.1 - podmínky služeb technické podpory aplikace KAP.
- Daňový doklad (faktura) musí být vyhotoven ve 2 výtiscích, obsahovat náležitosti daňového dokladu a být doložena protokolem o předání a převzetí s uvedením čísla smlouvy.
- Daňový doklad (faktura) je splatný ve lhůtě 30 dnů od data doručení a považuje se za uhrazený dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele, který je uveden v záhlaví této smlouvy.
- Objednatel je oprávněn vrátit do data splatnosti daňový doklad (fakturu), který obsahuje nesprávné cenové údaje nebo který není doložený předávacím protokolem – dodacím listem o dodávce, ve lhůtě splatnosti neproplacenou poskytovateli k opravě. O tuto dobu od vrácení daňového dokladu (faktury) poskytovateli do vystavení nového daňového dokladu (faktury) se prodlužuje splatnost daňového dokladu (faktury).

**Čl. IV.****Místo plnění a dodací podmínky**

1. Místem plnění veřejné zakázky je sídlo objednatele na adrese:

Hlavní město Praha  
Mariánské nám. 2/2  
110 01 Praha 1

a/nebo

pracoviště nacházející se na území hlavního města Prahy, dohodnuté mezi objednatelem a poskytovatelem.

2. Poskytovatel bude zajišťovat pro objednatele plnou podporu při údržbě, rozšiřování a doplňování naimplementovaného systému po dobu 2 let od uvedení KAP do zkušebního provozu, v souladu s přílohou č.1 této smlouvy svými pracovníky v pracovních dnech od 8 hodin do 17 hodin.
3. Pracovníci poskytovatele jsou povinni se seznámit s pravidly užívání prostorů MHMP a tato pravidla dodržovat. Každý takový pracovník musí být vybaven přístupovou kartou.
4. Poskytovatel je povinen proškolit pracovníky a další osoby zajišťující poskytování služeb dle této smlouvy v oblasti bezpečnosti práce a požárních předpisů.
5. V případě prodlení poskytovatele s plněním předmětu smlouvy dle Čl.II. delším než 20 pracovních dnů je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.
6. Objednatel poskytne poskytovateli součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy tím, že umožní poskytovateli přístup na místo instalace počítačového vybavení.
7. Zodpovědným zástupcem objednatele pro převzetí plnění dle této smlouvy je: Ing. Jiří Chytil, tel. 236002676, e-mail: [jirichytil@cityofprague.cz](mailto:jirichytil@cityofprague.cz).
8. Za poskytovatele je zmocněn jednat s objednatelem ve věci fyzického plnění, věcného převzetí a potvrzení splnění předmětu smlouvy: Ing. Vladimír Valda, tel. 267212236, e-mail: [vvalda@haguess.cz](mailto:vvalda@haguess.cz).

**Čl. V.****Rozsah servisních služeb**

1. Poskytovatel zajistí legislativní podporu v oblasti provozování KAP – viz smlouvu č. LIC/40/01/.../2007, uzavřenou mezi oběma smluvními stranami.
2. Poskytovatel zajistí služby podpory formou internetového help-desku.
3. Poskytovatel zajistí služby vzdálené konzultace.
4. Poskytovatel zajistí podporu a rozvoj dodaného informačního systému.
5. Poskytovatel zajistí inspekci implementovaného informačního systému.
6. Součástí plnění je i oprava nebo výměna HW v záruční době.

Detailní specifikace služeb poskytovaných v rámci této smlouvy je uvedena v příloze č.1 této servisní smlouvy.

**Čl. VI.****Hlášení poruch a konzultace**

1. Poruchy ohlašuje objednatel v souladu s přílohou č. 2 této smlouvy.
2. Hlášení chybového stavu bude obsahovat tyto údaje: informaci o zajištění přístupu, jméno, příjmení a aktuální kontakt na osobu objednatele, která je oprávněná jednat s poskytovatelem ve věcech týkajících se poskytování služeb, jméno, příjmení a aktuální spojení na nahlašující osobu, přibližný popis chybového stavu.
3. Poskytovatel umožní telefonické konzultační a poradenské služby týkající se běžných provozních záležitostí v době od 8 do 17h v pracovních dnech.
4. Písemnosti odeslané faxem musí být následně v nejbližší pracovní den odeslány doporučenou poštou. Písemnosti zaslané e-mailem budou považovány za doručené, jen pokud adresát výslovně potvrdí jejich přijetí rovněž e-mailem. Automatické potvrzení o doručení/přečtení zprávy

zasílané bez zásahu uživatele příslušným počítačovým programem se za potvrzení přijetí zprávy nepokládá. V případě ohlašování vad, se za řádně nahlášenou vadu považuje rovněž vada, která byla nahlášena telefonicky na kontaktních číslech.

5. Korespondence odeslaná doporučenou zásilkou se doručuje na adresu druhé smluvní strany, uvedenou v této smlouvě. Pokud v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změně adresy některé ze smluvních stran, je druhá smluvní strana povinna změnu do 10 dnů písemně oznámit. Nebyl-li adresát na uvedené adrese zastížen, písemnost se prostřednictvím poštovního doručovatele uloží na poštu. Nevyzvedne-li si druhá smluvní strana zásilku do deseti kalendářních dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se dotčená smluvní strana o doručení nedozvěděla.

- a. Kontaktní adresa poskytovatele je  
HAGUESS, a.s., Na Sychrově 8, 101 00 Praha – Vršovice.

#### **Čl. VII.**

##### **Servisní doba**

1. Servis je prováděn v pracovních dnech pondělí - pátek od 8 do 17 hodin.
2. Poskytovatel se zavazuje zahájit odstranění akutního chybového stavu výrazně degradujícího kvalitu poskytovaných služeb nejpozději do 24 hodin od nahlášení chybového stavu, provedeného objednatelem dle dohodnutého způsobu. Akutním chybovým stavem jsou závady bezprostředně ohrožující provoz informačního systému KAP.
3. Poskytovatel je povinen odstranit ostatní chybové stavy, které nejsou specifikovány v předchozím bodě jako akutní, nejpozději do 72 hodin od nahlášení chybového stavu, provedeného objednatelem dle dohodnutého způsobu.

#### **Čl. VIII.**

##### **Práva a povinnosti objednatele**

1. Objednatel se zavazuje zpřístupnit prostory pro účely servisních zásahů, popř. úprav informačního systému, po vzájemné dohodě i v mimopracovní dobu.
2. Objednatel je povinen informovat poskytovatele o změnách ve vnitřních předpisech pro správu informačního systému písemně a s nejméně 20 denním předstihem, než pravidla vstoupí v platnost.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli podklady, odborné konzultace i součinnost potřebné k plnění předmětu této smlouvy.

#### **IX.**

##### **Smluvní pokuty**

1. Nesplní-li poskytovatel jakoukoliv svoji povinnost při plnění předmětu smlouvy v dohodnutém termínu, zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení.
2. V případě, že poskytovatel nedodrží lhůty stanovené v příloze č.1 této smlouvy, je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši:  
5 000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení pro vady kategorie "vysoké",  
1 000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení pro vady kategorie "střední"  
5 000,- Kč za každý i započatý den prodlení pro vady kategorie "nízké",  
a to až do splnění předmětného požadavku na odstraňování vady.
3. Neplní-li poskytovatel termíny uvedené ve specifikaci na parametry zajištění servisních činností určené v příloze č.1 této smlouvy, zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé takové porušení.
4. Nesplní-li poskytovatel jakoukoliv svoji povinnost při plnění předmětu smlouvy v maximálně 30-ti denní dodatečné lhůtě od písemně oznámené výzvy k plnění, zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši 15% z celkové ceny uvedené v Čl.III. odst.1.
5. Smluvní pokuta je splatná do 15-ti kalendářních dnů od okamžiku každého jednotlivého porušení této smlouvy.

6. Veškeré smluvní pokuty dle této smlouvy budou uhrazeny bezhotovostním převodem na bankovní účet oprávněné smluvní strany uvedený v záhlaví této smlouvy. Nárok na uhrazení smluvní pokuty se nedotýká nároku na náhradu škody způsobené porušením povinností a tato náhrada škody se hradí v plné výši bez ohledu na výši smluvní pokuty.
7. Každá ze stran této smlouvy odpovídá druhé straně za škodu vzniklou porušením povinností vyplývajících z této smlouvy, nebo zaviněným porušením právních předpisů. Odpovědnosti se strana zproští, jestliže byla škoda způsobena objektivně neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat za daných podmínek konkrétního případu (vyšší moc).

**Čl. X.**  
**Závěrečná ustanovení**

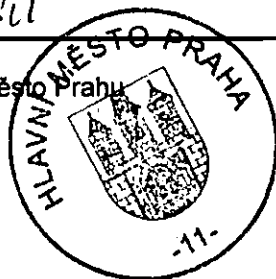
1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 2 let a nabývá účinnosti dnem ukončení zkušebního provozu KAP na základě akceptačního a předávacího protokolu.
2. Veškeré změny a doplňky smlouvy mohou být provedeny jen formou písemných číslovaných dodatků, podepsaných oběma stranami.
3. Vztahy mezi smluvními stranami neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a obecně platnými právními předpisy.
4. Budou-li data poskytnutá objednatelem podléhat režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění, jsou obě smluvní strany povinny zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy. Této povinnosti se smluvní strany nemohou zprostit. Bude-li nezbytné pro plnění této smlouvy splnit ohlašovací povinnosti dle cit. zákona, realizace předmětu plnění se pozastavuje na dobu do řádného splnění takových povinností a obě smluvní strany se zavazují vyvinout veškerou součinnost ke splnění těchto ohlašovacích povinností. Poskytovatel se pak zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy při plnění svých povinností přijdou jeho pověřeni pracovníci do styku s osobními údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., učiní veškerá opatření, kromě zachování povinnosti mlčenlivosti dle tohoto paragrafu, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za případné porušení této povinnosti z jeho strany.
5. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené hl.m. Prahou, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy číselné označení této smlouvy a datum jejího podpisu. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 17 obchodního zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
6. Tato smlouva je vyhotovena v šesti stejnopisech, z nichž každý stejnopis má platnost originálu. Zhotovitel obdrží 2 stejnopisy a objednatel 4 stejnopisy.
7. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:  
Příloha č.1 – Podmínky služeb technické podpory aplikace KAP  
Příloha č.2 – Specifikace způsobu poskytování servisních činností

V Praze dne 26. února 2007

V Praze dne 26. 2. 2007

*Wauu Sid*

Za hlavní město Prahu



*H. Týl*

Za Haguess, a.s.

**HAGUESS, a.s.**  
Na Michovkách I.686  
252 43 Průhonice  
IČ: 25085166  
DIČ: CZ25085166

## Příloha 1 – ke smlouvě č. DIL/40/05/001271/2007

**Podmínky služeb technické podpory aplikace KAP****Čl.1.****Legislativní podpora KAP**

Soubor servisních služeb zaručuje objednateli, že dodaný Software KAP je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky. Aktualizace SW KAP bude zajišťována prostřednictvím jednotlivých aktualizací KAP a její legislativní podpora KAP bude poskytována v souladu se smlouvou č. LIC/40/05/001271/2007, uzavřenou mezi smluvními stranami.

**Čl.2.****Podpora formou internetového help-desku**

Poskytovatel zpřístupní objednateli internetovou službu (aplikaci) Customer Support Centre (CSC) v rámci svých internetových stránek za účelem hlášení požadavků objednatele, poskytování vybraných aktualizací KAP a komunikaci související s jejich řešením. Objednatel bude všechny požadavky vztahující se k SW KAP dle čl.V. a čl.VI. této smlouvy, hlásit poskytovateli zejména prostřednictvím této aplikace. Předmět plnění „Služba Customer Support Centre“ bude poskytována každý pracovní den na internetových stránkách poskytovatele [www.haguess.cz](http://www.haguess.cz). Podpora požadavků objednatele prostřednictvím aplikace CSC bude na straně poskytovatele poskytována každý pracovní den od 8:00 do 17:00. Je-li závada ohlášena v době, kdy není podpora prostřednictvím aplikace CSC na straně poskytovatele poskytována, pak lhůta pro řešení požadavku začíná prvním následujícím časem, na který se smlouva vztahuje.

**Čl.3.****Podpora služeb vzdálené konzultace**

Tato služba garantuje pomoc poskytovatele při řešení problémů objednatele souvisejících s KAP. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu. V havarijním případě má objednatel možnost vyžádat si konzultaci v místě objednatele, a to následujícím způsobem.

help – desk: [www.haguess.cz](http://www.haguess.cz)  
telefonní číslo: +420 267 212 236  
faxové číslo: +420 267 212 234  
e-mailová adresa: [skc@haguess.cz](mailto:skc@haguess.cz)  
písemně: Haguess, s.r.o.; Na Sychrově 8, Praha 10 - Vršovice, 101 00

Předmět plnění „Vzdálené konzultace a zásah v místě objednatele“ bude v souladu s Čl.VII. této smlouvy poskytován v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin. Poskytovatel zahájí pomoc při vzdáleném řešení problému prostřednictvím kvalifikovaného poradce takto:

- a) U vad zamezujících užívání KAP (problémy zamezující provoz) nejpozději do 4 hodin od nahlášení v aplikaci CSC. Jsou-li nahlášeny po 15 hod, nejpozději do 11.00 hod následujícího pracovního dne.
- b) U vad způsobujících problémy při užívání programu KAP, ale umožňujících jeho provoz, kdy např. způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními (problémy omezující provoz) nejpozději do 24 hodin od nahlášení.
- c) U vad zamezujících provozu HW komponent (problémy zamezující provoz) nejpozději do 4 hodin od nahlášení v aplikaci CSC. Jsou-li nahlášeny po 15 hod, nejpozději do 11.00 hod následujícího pracovního dne.
- d) U vad způsobujících problémy provozu KAP, ale umožňujících jejich provoz, kdy např. způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními (problémy omezující provoz) nejpozději do 24 hodin od nahlášení.

Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a zaslání odpovědi objednateli s informací o předpokládané závažnosti problému, zda se jedná o vadu KAP či chybu obsluhy a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení požadavku objednatele. Není-li poskytovatel

v tomto momentě schopen takové informace poskytnout, stanoví termín, kdy tyto předběžné informace objednateli poskytne. Případy, kdy objednatel pro oznámený problém nebude moci program KAP dále používat (problémy zamezující provoz), bude poskytovatel vyřizovat přednostně. V případě, že si řešení požadavku objednatele vyžádá fyzický zásah v místě objednatele, zavazuje se poskytovatel navrhnout termín nástupu k řešení. Objednatel se zavazuje poskytovateli termín potvrdit a zajistit podmínky efektivního řešení požadavku.

#### Čl.4.

##### **Poskytovatel zajistí podporu a rozvoj dodaného informačního systému**

Poskytovatel se zavazuje podporovat KAP u objednatele ve smyslu podpory při řešení doplňujících a rozšiřujících projektů navazujících na implementaci systému. Předmět plnění podpora a rozvoj KAP bude poskytován v souladu s přílohou č. 2 této servisní smlouvy.

#### Čl.5.

##### **Poskytovatel zajistí inspekci implementovaného informačního systému**

Poskytovatel zajistí pravidelnou inspekci implementovaného informačního systému objednatele každý třetí měsíc počínaje uvedením informačního systému objednatele do reálného provozu. Předmětem inspekce bude:

- a) Kontrola velikosti databáze KAP
- b) Optimalizace rozmístění databáze KAP
- c) Optimalizace indexů databáze KAP
- d) Kontrola protokolu chyb běhu aplikací KAP
- e) Archivace protokolů a komunikačních datových souborů KAP
- f) Kontrola logů operačního systému KAP

#### Čl.6.

##### **Součástí plnění je i oprava nebo výměna HW v záruční době**

V souladu se záručními podmínkami na jednotlivé HW komponenty informačního systému objednatele zajistí poskytovatel opravy a výměny těchto komponent objednateli. Reakční doby a způsob oznamování požadavku objednatele se řídí čl.VI a přílohou č. 2 této servisní smlouvy.

## Příloha č. 2 ke smlouvě č. DIL/40/05/001271/2007

**Specifikace způsobu poskytování servisních činností****Čl.I.****Vymezení pojmů**

1. Poskytovatel se zavazuje podporovat KAP u objednatele ve smyslu podpory při řešení doplňujících a rozšiřujících projektů navazujících na implementaci systému, řešení chybových stavů a řešení legislativních požadavků. Tato podpora bude prováděna poskytovatelem formou aktualizace KAP (dále jen „release“). poskytovatel bude objednateli poskytovat dva druhy release:
  - 1.1. standardní release;
  - 1.2. mimořádná release;
2. Pro účely této podpory rozvoje KAP jsou definovány tři kategorie požadavků:
  - 2.1. Vada KAP. Tyto úpravy KAP jsou řešeny v souladu s čl.VI. této servisní smlouvy a bodem 3 této přílohy a budou dodávány formou mimořádné release;
  - 2.2. Legislativní úprava KAP. Tyto úpravy KAP jsou řešeny v souladu s čl.1 přílohy č. 1 této servisní smlouvy a budou dodávány formou mimořádné release;
  - 2.3. Nové požadavky na KAP. Tyto úpravy budou poskytovatelem poskytovány objednateli dále uvedeným způsobem a budou dodávány formou standardní nebo mimořádné release;
3. Chybový stav je takový stav kdy chování systému prokazatelně neodpovídá dodané dokumentaci k dodanému KAP. Hlášení chybového stavu provede objednatel v souladu s čl.II. - Ostatní licenční podmínky, které jsou uvedené v rámci licenční smlouvy č. LIC/40/05/001272/2007. Prokázání chybového stavu je povinností objednatele. Objednatel prokáže chybový stav přibližným popisem. Přibližný popis bude obsahovat:
  - 3.1. Popis rozporu v chování KAP oproti dodané dokumentaci k KAP.
  - 3.2. Zobrazené chybové hlášení KAP formovou nasnímání obrazovky s chybovým hlášením.
  - 3.3. Označení kategorie vady v souladu s čl.I - Ostatní licenční podmínky, které jsou uvedené v rámci licenční smlouvy č. LIC/40/05/001271/2007.
  - 3.4. Ostatní údaje, které objednatel uzná za vhodné k popisu chybového stavu (podrobný popis úpravy (nejlépe vývojový diagram), definice výpočtových vzorců, tiskových sestav, popis struktury exportu apod.).

Schválení chybového stavu provede poskytovatel zreprodukováním chyby ve svém provozním prostředí ve lhůtách dle čl.III - Ostatní licenční podmínky, které jsou uvedené v rámci licenční smlouvy č. LIC/40/05/001271/2007. Poskytovatel bude při odstranění chybového stavu postupovat v souladu s čl. VI - Ostatní licenční podmínky, které jsou uvedené v rámci licenční smlouvy č. LIC/40/05/001271/2007. Chybový stav hlášený telefonicky musí být následně doplněné informacemi a postupy v souladu s tímto bodem.
4. Ke zpracování a realizaci nových požadavků poskytovatele na KAP, které nejsou uznány nebo kvalifikovány jako vada nebo legislativní úprava KAP, bude sestavován Servisní plán.
5. Servisní plán bude schvalován vždy k 31.1. každého nového kalendářního roku. Podkladem pro sestavení a návrh servisního plánu na ten, který rok je CSC (internetový Help-Desk). poskytovatel je odpovědný za sestavení a předložení servisního plánu objednateli ke schválení, a to vždy do 31.12. každého kalendářního roku. Objednatel je odpovědný za zpracování připomínek ve lhůtě 14 kalendářních dní. Poskytovatel návazně předloží finální servisní plán k závěrečnému odsouhlasení do 7 kalendářních dní. První servisní plán bude poskytovatelem sestaven a předložen k připomínkám objednatele 31.12.2007. Servisní plán bude tvořit číslovaný dodatek k této servisní smlouvě.

**Čl. II.**  
**Standardní release**

1. Poskytovatel je odpovědný za zpracování a implementaci standardní release vždy do 30.9. každého kalendářního roku. Objednatel je povinen poskytovateli zajistit podmínky efektivního řešení standardní release dle čl. IV. odst.3 této přílohy a dle požadavků na součinnost definovaných v licenční smlouvě č. LIC/40/05/001271/2007. V rámci poskytnutí release poskytovatel objednateli dodá:
  - 1.1. Vlastní programovou aktualizaci (release) na příslušném médiu (CD, disketa, flash, apod.) či možnost stažení z internetu.
  - 1.2. Dokument v elektronické podobě popisující jednotlivé programové aktualizace (release Notes). Rozdílovou dokumentaci k uživatelské dokumentaci. Za aktualizaci dokumentace určené pro koncové uživatele KAP tvořené zaměstnanci objednatele odpovídají pověření zaměstnanci objednatele.
  - 1.3. Zaškolení pověřených osob.
  - 1.4. Poskytovatel odpovídá za aktualizaci systémové dokumentace k KAP. Poskytovatel dále odpovídá za poskytování aktuální verze nápovědy k KAP. Objednatel souhlasí s tím, že aktualizace týkající se nápovědy bude poskytovatel dodávat vzdáleně pověřenému zaměstnanci objednatele, který odpovídá za nahrání aktualizace nápovědy do KAP dle pokynů poskytovatele v souladu s komunikačními kanály dle přílohy č.1 této servisní smlouvy.

**Čl. III.**  
**Mimořádná release**

1. Objednatel může také oznamovat poskytovateli své požadavky nad rámec odsouhlaseného servisního plánu.
2. Poskytovatel na základě analýzy požadavku objednatele rozhodne o možnosti zařadit požadavek nad rámec servisního plánu do mimořádné release.
3. Žádost objednatele na novou úpravu KAP musí obsahovat informace o stávající verzi používaného KAP, provedení (typ) zařízení, podrobný popis úpravy (nejlépe vývojový diagram), definice výpočtových vzorců, tiskových sestav, popis struktury exportu apod. poskytovatel žádost ve lhůtě 14 kalendářních dní posoudí a sdělí písemně objednateli, zda jeho žádost akceptuje či nikoliv a v jakém termínu bude tento nový požadavek řešen a dodán v release KAP.
4. Poskytovatel je odpovědný za zpracování a implementaci mimořádné release ve vzájemně odsouhlaseném termínu s objednatel. Objednatel je povinen poskytovateli zajistit podmínky efektivního řešení mimořádné release dle požadavků na součinnost definovaných v licenční smlouvě č. LIC/40/05/001271/2007. V rámci poskytnutí release poskytovatel objednateli dodá:
  - 4.1. Vlastní programovou aktualizaci (release) na příslušném médiu (CD, disketa, flash, apod.) či možnost stažení z internetu.
  - 4.2. Objednatel souhlasí s tím, že tyto release mohou být prováděny pověřenými zaměstnanci objednatele dle pokynů poskytovatele podávaných komunikačním kanály dle přílohy č.1 této servisní smlouvy.
  - 4.3. Dokument v elektronické podobě popisující jednotlivé programové aktualizace (release notes). Rozdílovou dokumentaci k uživatelské dokumentaci dodá poskytovatel v rámci následné standardní release. Za aktualizaci dokumentace určené pro koncové uživatele KAP tvořené zaměstnanci objednatele odpovídají pověření zaměstnanci objednatele.
  - 4.4. Zaškolení pověřených osob.
  - 4.5. Poskytovatel odpovídá za aktualizaci systémové dokumentace k KAP. Poskytovatel dále odpovídá za poskytování aktuální verze nápovědy k KAP v rámci následné standardní release. Objednatel souhlasí s tím, že aktualizace týkající se nápovědy bude poskytovatel dodávat vzdáleně pověřenému zaměstnanci objednatele, který odpovídá za nahrání aktualizace nápovědy do KAP dle pokynů poskytovatele v souladu s komunikačními kanály dle přílohy č.1 této servisní smlouvy.
5. Žádost objednatele na mimořádnou úpravu KAP musí obsahovat informace o stávající verzi používaného KAP, provedení (typ) zařízení, podrobný popis úpravy (nejlépe vývojový diagram), definice výpočtových vzorců, tiskových sestav, popis struktury exportu apod. poskytovatel žádost



ve lhůtě 14 kalendářních dní posoudí a sdělí písemně objednateli, zda jeho žádost akceptuje či nikoliv.

#### ČL. IV.

##### Ostatní podmínky poskytování servisní činnosti

1. Objednatel souhlasí s tím, že v případě dodání aktualizace (release) KAP bude tato obsahovat nové funkce, o které nežádal (tzn. žádal o ně např. jiný objednatel). V tomto případě za tyto nové funkce objednatel ničeho nehradí.
2. Kterákoliv release k aplikačního programového vybavení KAP dodaná poskytovatelem objednateli je dílem ve smyslu zák. č. 121/2000 Sb. (autorský zákon) a požívá plné ochrany podle tohoto zákona. Všechny úpravy a aktualizace aplikačního programového vybavení KAP se považují za jeho nedílnou součást. Jako taková se řídí licenční smlouvou č. LIC/40/01/.../2007, uzavřenou mezi smluvními stranami.
3. Pokud bude poskytování servisních služeb podle této smlouvy prováděno v sídle objednatele, zajistí objednatel veškeré potřebné předpoklady pro řádné poskytování služeb poskytovatelem.
4. Objednatel souhlasí s tím, že způsob podpory uvedený v příloze č.1 a č.2 této servisní smlouvy může poskytovatel objednateli poskytovat pouze při splnění podmínek uvedených v - Ostatní licenční podmínky, které jsou uvedené v rámci licenční smlouvy č. LIC/40/01/.../2007., Čl.III, bod 2. Nedodržení těchto podmínek ze strany objednatele zprošťuje poskytovatele případných sankcí z nedodržení požadovaných servisních termínů a reakčních dob.