SERVISNÍ SMLOUVA

Smluvní strany:

**EG.D, a.s.**

se sídlem Lidická 1873/36, Černá Pole, 602 00 Brno

IČO: 28085400

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně,

v oddílu B, vložce 8477.

bank. spojení: [DOPLNIT], č. účtu: [DOPLNIT]

zastoupená: [DOPLNIT]

(dále jen „**Objednatel**“)

a

[DOPLNIT]

se sídlem: [DOPLNIT]

IČO: [DOPLNIT], DIČ: [DOPLNIT]

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném [DOPLNIT],

spisová značka [DOPLNIT],

bank. spojení: [DOPLNIT], č. účtu: [DOPLNIT]

zastoupená: [DOPLNIT], jednatelem [DOPLNIT]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**“) (dále jen „**Smlouva**“)

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:**

1. ÚČEL SMLOUVY
   1. Účelem této Smlouvy je zejména odstraňování vad hardware a software a podpora uživatelů systému měření na distribučních trafostanicích (dále jen „**Systém**“) dle úrovně stanovené v této Smlouvě a zajištění dalšího rozvoje Systému v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Smlouvou.
2. PŘEDMĚT SMLOUVY
   1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby údržby a aktualizace Systému (dále jen „**Služby**“).
   2. Poskytovatel se také zavazuje poskytnout Objednateli rozvoj Systému dle požadavků Objednatele po celou dobu účinnosti Smlouvy, a to na základě rozvojových požadavků Objednatele učiněných postupem podle Článku 7 této Smlouvy (dále jen „**Rozvoj**“).
   3. Požadavky na Služby a Rozvoj jsou dále upraveny v katalogových listech v [Příloze č. 1](#ListAnnex01) této Smlouvy (dále jen „**Katalogové listy**“).
   4. Poskytovatel se touto Smlouvou také zavazuje k zajištění součinnosti v souvislosti s převedením Služeb na Objednatele a/nebo na jím určenou třetí osobu v postavení poskytovatele dle výběru Objednatele, včetně zajištění všech licencí k chráněným výstupům a práv k datům Objednatele spravovaných Poskytovatelem, a to v souladu s Článkem 19 této Smlouvy (dále jen „**Exit**“).
   5. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb a při Rozvoji Poskytovatelem v rozsahu, který je vymezen v [Příloze č. 1](#ListAnnex01). Stejně tak se Objednatel zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při realizaci Exitu.
   6. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté plnění dle této Smlouvy, a to vždy po poskytnutí a akceptaci části plnění, to vše za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.
   7. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel může k poskytování plnění využít poddodavatele v případě, že o takovémto záměru písemně předem informuje Objednatele s tím, že poskytne zejména informace o osobě poddodavatele, jeho kontaktní údaje a informace o tom, v jakém státě se poddodavatel nachází. V případě, že Objednatel ze závažných důvodů namítne, že navržená osoba poddodavatele nemůže poskytovat plnění nebo jeho část dle Smlouvy, Poskytovatel takovému návrhu vyhoví a poddodavatele do poskytování plnění nezapojí.
   8. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování plnění prostřednictvím jakéhokoli poddodavatele má Poskytovatel odpovědnost, jako by plnění poskytoval sám.
   9. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany deklarují, že Systém zůstává ve vlastnictví Objednatele.
3. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ
   1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování plnění ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy, není-li v této Smlouvě výslovně stanoveno něco jiného.
   2. Místem plnění je sídlo Objednatele.
   3. Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat části plnění také vzdáleným přístupem.
   4. Doba platnosti smlouvy je uvedena v Článku 16 PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY.
4. SERVICE DESK A ŘEŠENÍ TICKETŮ
   1. Smluvní strany se dohodly, že s ohledem na variabilitu specifických termínů pro účely Katalogových listů jsou tyto dále definovány v [Příloze č.](#ListAnnex01) 1 této Smlouvy. Objednatel se zavazuje provozovat řešení, (i) přes které bude řízeno poskytování Služeb a poskytování Rozvoje a, (ii) které umožní předávání a přijímání informací ke sledování kvalitativních a kvantitativních parametrů Služby (dále jen „**Service Desk**“).
   2. V rámci Service Desku budou moci uživatelé na straně Objednatele telefonicky nebo e-mailem komunikovat (i) servisní požadavky, které budou popisovat zejména jakoukoli domnělou či skutečnou vadu Systému, (ii) požadavky v rámci Podpory provozu (dále jen „**Tickety**“) a (ii) Zadání rozvojových požadavků ve smyslu Článku 7 této Smlouvy, a to v Provozní době stanovené v [Příloze č. 1](#ListAnnex01).
   3. Poskytovatel se zavazuje přijímat hlášení (i) založených Ticketů zadaných do Service Desku a/nebo (ii) Zadání rozvojových požadavků následujícími prostředky:
      * 1. Aktivním přístupem do aplikace Service Desku (ServiceNow,) ve které jsou všechny Tickety evidovány;
        2. emailem na adrese [DOPLNIT];
        3. telefonicky na čísle [DOPLNIT].
   4. Objednatel se zavazuje provozovat Service Desk v Provozní době. V pracovní dny od 8:00 do 16:00 bude Service Desk obsluhován živým operátorem.
   5. V případě kontaktování Service Desku v souladu s Článkem 4.2 Smlouvy je Objednatel povinen:
      1. ověřit oprávnění kontaktující osoby zadávat Tickety a/nebo Zadávat rozvojové požadavky;
      2. zaznamenat identifikaci ohlašujícího a tel. číslo nebo emailovou adresu pro potřebu zpětného kontaktu;
      3. založit Ticket a/nebo Zadat rozvojový požadavek a zaevidovat, jméno, funkci a kontaktní údaje ohlašující osoby, popis problému a okamžik jeho vzniku;
      4. oznámit založení Ticketu a/nebo Zadání rozvojového požadavku oprávněné osobě Poskytovatele bez zbytečného odkladu;
   6. Veškeré požadavky na servisní podporu musí být evidovány a musí být sledován jejich životní cyklus.
   7. V případě, že je součástí nahlášeného Ticketu jakákoliv skutečnost omezující či znemožňující standardní funkčnost Systému nebo jakékoli nedodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru, jak je tato blíže upravena v [Příloze č. 1](#ListAnnex01) (dále jen „**Incident**“), je Poskytovatel povinen na nahlášený Incident reagovat jako na vadu kategorie, kterou určil Objednatel při hlášení Incidentu.
   8. Ticket se považuje za uzavřený v okamžiku, kdy jej Poskytovatel označí za uzavřený. Pokud Objednatel nesouhlasí s uzavřením Ticketu, může jej znovu otevřít. V takovém případě se Ticket považuje za uzavřený až k okamžiku, ke kterému jeho uzavření potvrdí Objednatel.
   9. Služby nebo Rozvoj, pro které nebudou námitky smírně vyřešeny do 15 dnů od konce příslušného Fakturačního období, nebudou zohledněny ve fakturaci za dané Fakturační období.
5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
   1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v rozsahu a v kvalitě definované v [Příloze č. 1](#ListAnnex01) Smlouvy, a to ode dne účinnosti Smlouvy, pokud tato Smlouva nestanoví něco jiného.
   2. Není-li v [Příloze č. 1](#ListAnnex01) stanoveno něco jiného, budou Služby spočívat zejména v (ve):
      1. zajištění podpory provozu Systému odstraňováním jeho chyb;
      2. podpoře uživatelů při obsluze a užívání Systému, zejména zodpovídáním telefonických dotazů, řešením servisních požadavků a emailových dotazů vznesených uživateli Systému, podáváním technických informací o Systému a v poskytování asistence uživatelům prostřednictvím vzdáleného přístupu;
      3. poskytování uživatelské podpory na vyžádání dle rozsahu a podmínek stanovených v [Příloze č. 1](#ListAnnex01) této Smlouvy.
   3. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby s Parametry v Zaručených hodnotách uvedených v příslušných Katalogových listech. V případech, kdy Poskytovatel v rámci poskytování Služeb nedosáhne za Vyhodnocovací období Zaručené hodnoty kteréhokoli Parametru kterékoli Služby, vzniká tímto Objednateli nárok na Kreditaci.
   4. Poskytovatel je povinen stanovit celkový objem Kreditací za Fakturační období a zohlednit je ve faktuře za toto Fakturační období.
   5. V případě, že k Incidentu nebo nedodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru dojde výlučně z důvodu prodlení v poskytování dohodnuté součinnosti Objednatele, nárok na Kreditaci ve vztahu k tomuto Incidentu nebo nedodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru nevzniká.
   6. V případě, že v důsledku jedné události nebo defektu Služby dojde k nedodržení Zaručených hodnot více Parametrů této Služby, Kreditace se uplatní ve vztahu ke všem Parametrům.
   7. Ve vztahu k poskytování Služeb se Poskytovatel dále zavazuje:
      1. udržovat vlastní technické prostředky, které slouží k poskytování Služeb, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb dle [Přílohy č. 1](#ListAnnex01) této Smlouvy;
      2. přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Smlouvy;
      3. písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky Systému a též požadované termíny výluky Služby prováděné za účelem plánované údržby Systému (dále jen jako „**Odstávka Systému**“) alespoň 10 pracovních dnů předem. Odstávka Systému je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn takovouto Odstávku Systému provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení údržby Systému. Tímto však není dotčena možnost Poskytovatele provádět odstávky částí Systému či Služeb v rámci Servisních oken definovaných v [Příloze č. 1](#ListAnnex01).
   8. Poskytovatel bude při plnění předmětu této smlouvy postupovat s odbornou péčí, dodržovat ustanovení této smlouvy, obecně závazné předpisy, technické normy a obchodní zvyklosti, jakož i provozní podmínky, bezpečnostní předpisy a další interní pravidla a předpisy Objednatele. Poskytovatel odpovídá za škody na objektech a zařízeních umístěných v místě plnění, které zavinil.
6. MONITORING A REPORTING
   1. Monitoring Parametrů Služby je prováděn Objednatelem, a jeho výsledky jsou ukládány v rámci Service Desku.
   2. Objednatel Poskytovateli umožní přístup k monitorovaným parametrům, popř. na vyžádání zašle za příslušné Fakturační období souhrn výsledků Monitoringu pro všechny Monitorované parametry, zda byly dodrženy jejich Zaručené hodnoty s ohledem na případný výpočet Kreditace.
   3. Na základě Monitoringu budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu budou součástí Předávacího protokolu.
7. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ ROZVOJE
   1. Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou zadání rozvojového požadavku písemně zadat Poskytovateli plnění Rozvoje (dále jen „**Zadání rozvojového požadavku**“) a Poskytovatel je povinen dle Zadání rozvojového požadavku nabídnout plnění, přičemž toto Zadání rozvojového požadavku musí obsahovat:
      1. konkrétní označení a bližší specifikaci plnění, které je zadáno; a
      2. termín dodání plnění.
   2. V reakci na přijaté Zadání rozvojového požadavku Objednatele je Poskytovatel povinen do 5 pracovních dnů sdělit Objednateli konečnou cenu za vytvoření písemného upřesnění realizace formou analýzy Zadání rozvojového požadavku jakožto návrhu konkrétního dílčího plnění (dále jen „**Analýza rozvojového požadavku**“), nebo sdělit Objednateli Vady ve vymezení Zadání rozvojového požadavku bránící Poskytovateli stanovit cenu za vytvoření Analýzy rozvojového požadavku nebo vypracovat Analýzu rozvojového požadavku. V případě, kdy Objednatel cenu za vytvoření Analýzy rozvojového požadavku schválí, je Poskytovatel následně povinen do 10 pracovních dnů doručit Objednateli písemné upřesnění realizace formou analýzy Zadání rozvojového požadavku.
   3. Analýza rozvojového požadavku musí přinejmenším obsahovat:
      1. dostatečně podrobný popis požadovaného plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií připravených Poskytovatelem a respektujících požadavky uvedené v Zadání rozvojového požadavku;
      2. požadavky na nezbytnou součinnost Objednatele při realizaci plnění;
      3. dobu poskytnutí plnění nebo harmonogram realizace plnění;
      4. vymezení odpovědných zástupců Poskytovatele a případných třetích stran podílejících se na realizaci plnění;
      5. konečnou cenu za realizaci plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě.
   4. V případě, že Objednatel souhlasí s navrženou Analýzou rozvojového požadavku, bude Poskytovatele o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat. Objednatel je oprávněn i bez udání důvodu Poskytovatelem předloženou Analýzu rozvojového požadavku odmítnout, nebo se k ní nevyjádřit, nebo si vyžádat její úpravu dle svých odůvodněných požadavků, a to za cenu a za podmínek určených za obdobného užití Článku 7.2 této Smlouvy.
   5. Zadání rozvojového požadavku se stává součástí odsouhlasené Analýzy rozvojového požadavku v rozsahu, v jakém ustanovením Analýzy rozvojového požadavku neodporuje, a pro výklad ustanovení Analýzy rozvojového požadavku se použije společně s touto Smlouvou subsidiárně.
   6. Vznikne-li při realizaci Rozvoje Poskytovatelem výstup, k němuž bude možné a účelné poskytovat Služby, zavazuje se Poskytovatel zahájit poskytování Služeb rovněž k takovýmto výstupům ode dne jejich akceptace. Cena za poskytování služeb dle tohoto odstavce Smlouvy je již zahrnuta v ceně za Služby.
   7. Na výsledky Rozvoje, řádně předané Poskytovatelem a akceptované Objednatelem dle Článku 7.3 této Smlouvy, se vztahuje záruka, a to po dobu 12 měsíců ode dne akceptace příslušného výsledku Rozvoje. Objednatel je oprávněn vady Díla nahlásit Poskytovateli kdykoli v průběhu Záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky či práva z vad jakkoli dotčena. Doba od zjištění vady do jejího odstranění se do trvání Záruční doby nezapočítává.
   8. Poskytovatel bude po dobu trvání Záruční doby odstraňovat Vady za podmínek stanovených v Příloze č. 1 (katalogový list č. 1).
8. AKCEPTACE
   1. Služby a výsledky Rozvoje budou Objednatelem akceptovány na základě akceptační procedury dle tohoto Článku 8 Smlouvy. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v této Smlouvě a Katalogových listech či Analýze rozvojového požadavku, za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých Smluvními stranami. Pravidla pro akceptaci Služeb jsou uvedená v odst. 8.2 této Smlouvy, pravidla pro akceptaci výstupů Rozvoje jsou uvedená v odst. 8.3 této Smlouvy. Dále pravidla pro akceptaci jednotlivých druhů výstupů poskytovaných v rámci Rozvoje jsou uvedena v odst. 8.4 a 8.5 této Smlouvy.
   2. **Akceptace Služeb**
      1. Poskytovatel povede záznamy o řešení Ticketů, které budou obsahovat seznam provedených prací, rozpis práce jednotlivých rolí členů Poskytovatele vynaložených na řešení Ticketu a další údaje relevantní pro vyhodnocení poskytování dané Služby v rámci Služeb poskytnutých Poskytovatelem v rámci plnění této smlouvy na základě požadavků oprávněných osob Objednatele odděleně pro jednotlivé Služby dle Článku 2.1 této Smlouvy v servisním protokolu, který tvoří závaznou přílohu Předávacího protokolu, jehož vzor je uveden v Příloze č. 4 této Smlouvy (dále jen „**Předávací protokol**“). Z Předávacího protokolu bude zejména patrné číslo Ticketu, popis řešené oblasti Ticketu a způsobu vyřešení, kategorie Vady, pokud se o Vadu jedná, časové údaje relevantní pro vyhodnocení zaručených hodnot Parametrů Služby a její pracnosti, informaci o případném porušení Zaručených hodnot Parametrů a vyčíslení nároku Poskytovatele na případnou Kreditaci.
      2. Předávací protokol předloží za každé fakturační období oprávněná osoba Poskytovatele k odsouhlasení a potvrzení osobě oprávněné k akceptaci Služby Objednatelem, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od konce příslušného Fakturačního období, resp. do 5 pracovních dnů po obdržení podkladů (Monitoring služeb) od Objednatele.
      3. Objednatel potvrdí do 5 pracovních dnů Předávací protokol, předložený Poskytovatelem. V případě nesouhlasu s vykázanými výkony, resp. údaji, které se jich týkají, předloží odpovědná osoba k podpisu Předávacího protokolu na straně Poskytovatele oprávněné osobě k podpisu Předávacího protokolu na straně Objednatele své výhrady na společné schůzce k projednání a nalezení shody. Pokud nedojde k dohodě, předloží oprávněná osoba k podpisu Předávacího protokolu kterékoliv Smluvní strany výhrady k projednání osobám oprávněným jednat ve věcech smluvních. Stejný postup platí i pro případ nečinnosti.
      4. Závazným podkladem Poskytovatele pro fakturaci je předání a převzetí plnění, tj. podepsání příslušného Předávacího protokolu, jehož součástí bude servisní protokol, osobami oprávněnými k akceptaci služby, a to včetně souhrnného vyčíslení případných nároků Objednatele na Kreditaci.
   3. **Akceptace Rozvoje**
      1. Každý výsledek Rozvoje, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**Dílčí plnění**“), bude Objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté Dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých Dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v Analýze rozvojového požadavku či jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých Smluvními stranami.
   4. **Akceptace dokumentů**
      1. Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto Článku 9.3 Smlouvy.
      2. Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Poskytovatel se zavazuje do 10 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto Článku 8.4.2 i opakovaně. Trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek nemá mít vliv na dohodnuté termíny pro akceptaci dokumentu.
      3. V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný předávací protokol.
   5. **Akceptace jiných Dílčích plnění než dokumentů**
      1. Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného Dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých Dílčích plnění v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.
      2. Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých Dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou, Zadáním rozvojového požadavku či Analýzou rozvojového požadavku. Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že Dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné legislativě a že nevyžaduje provedení jeho údržby.
      3. Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zajistí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle Článku 8.5.2. Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.
      4. Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře nejméně 5 pracovních dnů před zahájením akceptační procedury. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.
      5. Jestliže jednotlivé Dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto Dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do 10 pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol.
      6. Nestanoví-li specifikace akceptačních testů jinak, má se za to, že Dílčí plnění splňuje stanovená akceptační kritéria za předpokladu, že toto plnění nemá žádnou vadu kategorie A nebo současně nemá více než dvě Vady kategorie B a současně nemá více než tři Vady kategorie C ve smyslu [Přílohy č. 1](#ListAnnex01) této Smlouvy.
      7. Pokud kterékoliv z jednotlivých dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové Dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé Vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
      8. Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné Dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto Článku 8 Smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné Dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test.
      9. Dohodnuté termíny pro akceptaci Dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
      10. Nejpozději v den podpisu Předávacího protokolu jednotlivého dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli provozní, uživatelskou a administrátorskou dokumentaci k Dílčímu plnění a případné zdrojové kódy dle Článku 12.
9. DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE
   1. Poskytovatel se dále zavazuje:
      1. poskytovat plnění podle této Smlouvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas;
      2. poskytovat plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení se svým plněním bez toho, aby toto prodlení způsobil Objednatel či jej způsobily překážky vylučující povinnost k náhradě škody, a toto prodlení trvá po dobu delší než 30 kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn zajistit náhradní plnění po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou, a to v minimálním nezbytném rozsahu; v takovém případě se Poskytovatel zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním;
      3. zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil;
      4. chránit data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;
      5. upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
   2. Poskytovatel se zavazuje zajistit nejpozději do 10 pracovních dnů od uskutečnění jakékoli podstatné změny Systému provedené Poskytovatelem na základě této Smlouvy aktualizaci instalační, administrátorské a uživatelské dokumentace vztahující se k Systému (dále jen „**Dokumentace**“). Současně platí, že dojde-li v průběhu kalendářního čtvrtletí pouze k nepodstatným změnám Systému, pak bude aktualizace o případné nepodstatné změny, k nimž v uplynulém kalendářním čtvrtletí došlo, provedená do skončení 10 pracovních dnů od uplynutí daného kalendářního čtvrtletí.
   3. Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 2 000 000 Kč za rok. Pojistnou smlouvu či pojistný certifikát dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů po uzavření této Smlouvy a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné smlouvy do 1 měsíce po uzavření Smlouvy nebo do 1 měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.
10. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY
    1. Cena Služeb a její hrazení
       1. Smluvní strany se dohodly na ceně Služeb ve výši uvedené v [Příloze č. 1](#ListAnnex01) s tím, že cena za jednotlivé Služby nebo způsob jejího určení jsou vymezeny v Katalogových listech. Sazba Služeb je uvedena bez daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“), která bude k ceně připočítána v zákonem stanovené výši.
       2. Není-li v Katalogovém listu uvedeno jinak, každá Služba je poskytována za paušální cenu za Fakturační období. V případě, že je příslušná Služba poskytována po dobu kratší, než je délka fakturačního období dané Služby, náleží Poskytovateli za tuto dobu poměrná část ceny vypočtená jako násobek příslušné paušální ceny za Fakturační období a poměru mezi počtem dní poskytování dané Služby a počtem dní Fakturačního období této Služby.
       3. Není-li v Katalogovém listu uvedeno jinak, Poskytovateli vzniká nárok na uhrazení ceny za Službu a Objednateli vzniká nárok na slevu z ceny ve výši stanovené v jednotlivém Katalogovém listu (dále jen „**Kreditace**“) dle potvrzeného Předávacího protokolu, a to okamžikem akceptace Služby.
       4. Není-li v Katalogovém listu uvedeno jinak, Podepsaný předávací protokol musí být přílohou faktury za Službu za dané Fakturační období. Dále bude na faktuře vyčíslena samostatně Kreditace, pokud na ni Objednateli v rámci poskytování příslušné Služby vznikne nárok.
       5. Ceny Služeb jsou pevné a nepřekročitelné a nelze je po dobu trvání této smlouvy měnit, pokud nebude mezi Smluvními stranami písemně dohodnuto jinak.
       6. V ceně Služeb jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele, které mu vzniknou v souvislosti s jeho poskytováním Služeb.
       7. Cena Služeb bude zaplacena vždy po skončení kalendářního čtvrtletí, ve kterém byly Služby poskytovány, a to na základě daňového dokladu (dále jen „**Faktura**“) vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 5 pracovních dnů po schválení příslušného Předávacího protokolu.
    2. Ceny Analýzy rozvojového požadavku a Rozvoje a jejich hrazení
       1. Ceny Analýzy rozvojového požadavku a Rozvoje budou stanoveny dohodou Smluvních stran v souladu s ustanoveními Článku 7.2, 7.3 resp. 7.4 této Smlouvy, a to na základě příslušných cen za člověkoden uvedených v rámci [Přílohy č. 1](#ListAnnex01) této Smlouvy a případně i cen za další plnění poptané v rámci takového Rozvoje.
       2. Cena Analýzy rozvojového požadavku bude zaplacena vždy po provedení Analýzy rozvojového požadavku, a to na základě Faktury vystavené Poskytovatelem v případě, kdy se Objednatel rozhodne rozvojový požadavek nerealizovat. Dojde-li k realizaci, bude cena za Analýzu součástí faktury obsahující cenu za Rozvoj.
       3. Cena za Rozvoj bude zaplacena vždy po akceptaci Dílčího plnění Rozvoje způsobem dle Článku 8 Smlouvy, a to na základě Faktury vystavené Poskytovatelem. Přílohou Faktury musí být vždy příslušné protokoly vztahující se k akceptované části Dílčího plnění Rozvoje.
    3. Cena za Exit a její hrazení
       1. Cena za Exit podle Článku 19 bude stanovena na základě vykázání skutečné pracnosti, a to dle MD sazby stanovené v Příloze č. 1 této Smlouvy. Cena za Exit je uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude k ceně připočítána v zákonem stanovené výši (dále jen „**Cena za Exit**“).
       2. Cena za Exit bude zaplacena po skončení Exitu v souhlasu s Exitovým plánem a po akceptaci Exitu způsobem dle Článku 8 Smlouvy, a to na základě Faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 10 pracovních dnů po skončení Exitu.
    4. Platební podmínky
       1. Poskytovateli nebudou Objednatelem poskytovány žádné zálohy.
       2. Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy se řídí Všeobecnými nákupními podmínkami, které jsou součástí této Smlouvy jako Příloha č. 6.   
          Poskytovatel odešle Fakturu Objednateli elektronicky na adresu   
          [faktury@egd.cz](mailto:faktury@egd.cz) a to nejpozději následující pracovní den po vystavení. Faktura dle věty předchozí musí obsahovat pouze jeden přiložený dokument ve formátu PDF, jehož součástí by měla být faktura včetně příloh o velikosti max. 10 MB.
       3. Všechny Faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“), avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení Smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel Faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo Faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti Faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
       4. Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené Faktury.
       5. Platby se provádí bankovním převodem ve prospěch účtu druhé Smluvní strany uvedeného ve Faktuře.
       6. V případě prodlení kterékoliv Smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné Smluvní straně nárok na úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
       7. Poskytovatel v případě, že je plátcem DPH a že jím poskytnuté zdanitelné plnění nepodléhá režimu přenesení daňové povinnosti, se jako poskytovatel tohoto plnění zavazuje, že povinnosti plynoucí mu ze zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“) bude plnit řádně a včas. Zejména se zavazuje, že nebude úmyslně vystavovat Objednatele riziku plnění z titulu ručení za nezaplacenou daň dle § 109 zákona o DPH. Pokud okolnosti budou nasvědčovat tomu, že by mohla Objednateli ve vztahu ke zdanitelným plněním poskytnutým Poskytovatelem na základě této smlouvy vzniknout ručitelská povinnost ve smyslu § 109 zákona o DPH, vyhrazuje si Objednatel právo uhradit daň z těchto zdanitelných plnění místně příslušnému správci daně Poskytovatele postupem podle § 109a téhož zákona. Poskytovateli bude o tuto daň snížena úhrada. Aplikací výše uvedeného postupu zaniká závazek ve výši DPH uhrazené za Poskytovatele. Uplatnění tohoto postupu úhrady daně se Objednatel zavazuje Poskytovateli neprodleně písemně oznámit.
       8. V případě opakovaného prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv částky splatné dle této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn, bez ohledu na další nároky, zastavit poskytování Služeb, dokud nebude taková částka zaplacena, s tím však, že na tuto možnost Objednatele upozorní Poskytovatel písemně nejméně 14 kalendářních dní před tím, než poskytování Služeb zastaví.
11. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

***Vlastnické právo***

* 1. V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele (s výjimkou předmětů uvedených v Článku 11.2), nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami Smluvních stran.

***Postoupení výkonu majetkových práv***

* 1. Vzhledem k tomu, že součástí plnění dle této Smlouvy je i plnění, které ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Autorský zákon“), může naplňovat znaky autorského díla či být považováno za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále společně jen „**Autorská díla**“), Poskytovatel se zavazuje k postoupení práva výkonu všech majetkových autorských práv k Autorskému dílu (dále jen „**Postoupení**“) na Objednatele v rozsahu a za podmínek sjednaných dále v tomto článku Smlouvy.
     1. Poskytovatel postupuje Objednateli k okamžiku akceptace součásti plnění, který příslušné Autorské dílo obsahuje, výkon veškerých majetkových autorských práv k Autorskému dílu tvořícímu součást plnění. Objednatel se k okamžiku Postoupení stává ve vztahu k Autorskému dílu vykonavatelem majetkových autorských práv se všemi souvisejícími oprávněními a v plném rozsahu.
     2. Právo výkonu majetkových autorských práv se postupuje jako dále postupitelné. Objednatel může bez dalšího poskytovat Autorské dílo k užití třetím osobám, udělit jakékoliv třetí osobě výhradní nebo nevýhradní licenci či podlicenci k Autorskému dílu, a / nebo postoupit právo výkonu majetkových autorských práv k Autorskému dílu libovolné třetí osobě.
     3. Objednatel je na základě Postoupení především oprávněn bez územního, množstevního či časového omezení (tj. po celou dobu trvání majetkových autorských práv k Autorskému dílu) užít Autorské dílo jako celek při své činnosti všemi způsoby užiti, zejména provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla tvořícího součást plnění a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších Autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob. Poskytovatel prohlašuje, že mu není známa žádná skutečnost, která by takovému užití Autorského díla Objednatelem bránila.
     4. V případě počítačových programů se Postoupení vztahuje ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i koncepční přípravné materiály, a to i na případné další verze počítačových programů poskytovaných na základě této Smlouvy. Objednatel má právo na předání zdrojového kódu Autorského díla. Součástí Postoupení je též právo k provedeným změnám konfigurace či nastavením počítačových programů, pro jejichž předání se obdobně uplatní Článek 12 této Smlouvy.
     5. Poskytovatel je po Postoupení povinen zdržet se jakéhokoliv užiti Autorského díla bez výslovného souhlasu Objednatele.
     6. Pro vyloučení veškerých pochybností Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, platí, že k okamžiku vzniku takového díla spoluautorů postoupil Poskytovatel Objednateli právo vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů a udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena plnění dle Článku 10 je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
     7. Poskytovatel prohlašuje, že je výhradním vykonavatelem všech majetkových autorských práv k Autorskému dílu, které je součástí plnění, a má veškerá potřebná práva a souhlas všech relevantních třetích osob k Postoupení práv k Autorským dílům podle Článku 11 této Smlouvy a tomuto Postoupení nebrání žádné osobnostní autorské právo jakékoliv třetí osoby.
     8. Odměna za Postoupení je zahrnuta v ceně plnění dle Článku 10 této Smlouvy.

***Možnost užití standardního software***

* 1. Součástí plnění může být tzv. proprietární (standardní) software anebo tzv. open source software Poskytovatele nebo třetích stran (dále společně jen „**Standardní software**“), u kterých Poskytovatel nemůže provést Postoupení v rozsahu Článku 11.2 nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, pouze při splnění některé z následujících podmínek:
     1. Jedná se o software, který je v době uzavření smlouvy prokazatelně užíván v produktivním prostředí nejméně u deseti na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů a jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň třemi na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty:
        1. pokud jsou tyto subjekty oprávněny takovýto software implementovat, přizpůsobovat požadavkům Objednatele a udržovat; nebo
        2. pokud k takovému software není Postoupení v rozsahu dle Článku 11.2 účelné a nebrání dalšímu rozvoji Systému ze strany Objednatele (zejména vývojový software, databázový software, kancelářský software, operační systém aj.).

Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.

* + 1. Jedná se o software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně detailně komentovaných zdrojových kódů, úplné uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva software měnit. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
    2. Jedná se o software, k němuž Poskytovatel Objednateli nejpozději do 30 dnů po ukončení implementace poskytne nebo zprostředkuje poskytnutí úplných komentovaných zdrojových kódů a bezpodmínečné právo provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny takového software a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších Autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob, přičemž poskytování zdrojových kódů se řídí Článkem 12. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
    3. Jedná se o software, (i) který je integrální součástí hardware dodávaného jako část plnění Smlouvy nebo (ii) který nad takovým hardware poskytuje pouze abstrakční vrstvu pro programování aplikací, vše za podmínky, že spouštění takového software je od výrobce příslušného hardware předepsáno pro jeho korektní fungování a zároveň se jedná o software, k němuž není Postoupení v rozsahu dle Článku 11.2 účelné a nebrání dalšímu rozvoji Systému ze strany Objednatele (zejména obslužné programy jako je BIOS či ovladače hardware). Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
    4. Jedná se o software, který výše uvedené podmínky nesplňuje, nicméně jehož užití je ekonomicky či technicky nezbytné, to však jen za podmínky, že Poskytovatel Objednatele na záměr užití takového software výslovně upozornil a Objednatel s jeho užitím Objednatel výslovně písemně souhlasil.
  1. Poskytovatel je povinen udržovat prohlášení dle Článku 11.3 v platnosti. V případě že Poskytovatel poruší tuto povinnost, nepředloží Objednateli příslušné prohlášení či nejpozději do 1 měsíce na výzvu Objednatele relevantní skutečnosti neprokáže, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ a bezodkladné zajištění nápravy, a to včetně náhrady příslušného software.
  2. Pro vyloučení veškerých pochybností Smluvní strany uvádí, že v případě, kdy je vývoj počítačového programu hrazen Objednatelem na základě této Smlouvy, může Objednatel vždy požadovat udělení Postoupení dle Článku 11.2

***Minimální rozsah*** ***Licence***

* 1. Pokud se bude jednat o Standardní software dle Článku 11.3, ke kterému je postupována či zprostředkovávána licence či podlicence (dále jen „**Licence**“), tak na rozdíl od Postoupení práv ke zbývajícím částem výsledku Služeb nebo Rozvoje dle Článku 11.2 postačí, aby udělená Licence k takovému software zahrnovala nevýhradní oprávnění užít jej jakýmkoli způsobem nejméně po dobu 5 let od nabytí účinnosti této Smlouvy, na území České republiky a v množstevním rozsahu, který je objektivně nezbytný pro pokrytí potřeb Objednatele ke dni uzavření této Smlouvy, a to včetně práva Objednatele do Standardního software zasahovat, pokud tak stanoví příslušné ustanovení Článku 11.4.
  2. Součástí Licence je též právo k provedeným změnám konfigurace či nastavením počítačových programů, pro jejichž předání se obdobně uplatní ustanovení Článku 12 této Smlouvy.
  3. Nelze-li to na Poskytovateli spravedlivě požadovat a není-li to v rozporu s ustanoveními Článku 11.3, nemusí být Objednateli k Standardnímu softwaru předány zdrojové kódy a stejně tak nemusí být Objednateli poskytnuto právo do Standardního softwaru zasahovat, vždy však musí být předána kompletní uživatelská, administrátorská a provozní dokumentace.
  4. Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití Standardního software v rámci plnění a předložit Objednateli ucelený přehled využitého Standardního software, jehož součástí budou licenční podmínky takového Standardního software a seznam jeho alternativních Poskytovatelů. Tento přehled je Poskytovatel povinen předložit Objednateli vždy do 3 pracovních dnů po akceptaci plnění, v jehož rámci Poskytovatel využil Standardní software a dále vždy do 1 měsíce od doručení výzvy Objednatele, kterou může Objednatel učinit kdykoli, nejpozději však do 2 let od skončení účinnosti Smlouvy z jakéhokoli důvodu.
  5. Jestliže jsou s užitím Standardního software spojeny pravidelné poplatky, je Poskytovatel povinen v rámci ceny plnění uhradit všechny tyto poplatky za dobu účinnosti této Smlouvy.

***Přechod práv, licenční odměna a garance rozsahu*** ***Licence***

* 1. Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
  2. Odměna za poskytnutí práv k Autorským dílům je zahrnuta v ceně plnění. Bez ohledu na formu poskytnutí práv však platí, že Poskytovatel je vždy povinen zajistit poskytnutí právdle podmínek stanovených Smlouvou, a to bez ohledu na případný rozdílný obsah standardních licenčních podmínek vykonavatele majetkových práv k takovým Autorským dílům.

1. ZDROJOVÝ KÓD
   1. Pokud tato Smlouva v čl. 11 stanoví, že má být předáván zdrojový kód, je Poskytovatel povinen nejpozději v okamžiku akceptace plnění upravujícího či doplňujícího Autorské dílo předat Objednateli zdrojový kód každého jednotlivého takového plnění, které je počítačovým programem, a které je Objednateli poskytováno na základě plnění této Smlouvy. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu takovéto části Systému.
   2. Povinnost Poskytovatele uvedená v Článku 12.1 se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého Dílčího plnění tvořícího Systém, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „Změna zdrojového kódu“). Dokumentace Změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
   3. Poskytovatel je povinen předat Objednateli dokumentovaný zdrojový kód nebo dokumentovanou změnu zdrojového kódu nejpozději v den předání a převzetí příslušného plnění podle této Smlouvy. V případě předčasného ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech součástí Systému tak, aby byl Objednatel držitelem zdrojového kódu minimálně k v dané chvíli aktuální verzi Systému.
2. OPRÁVNĚNÉ OSOBY
   1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby uvedené v [Příloze č. 2](#ListAnnex02) této Smlouvy budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
   2. Osoby oprávněné jednat v záležitostech smluvních jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Smlouvu a uzavírat k ní dodatky dle Článku 19.1 této Smlouvy;
   3. Osoby oprávněné v záležitostech obchodních jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle čl. 8 Smlouvy.
   4. Osoby oprávněné jednat v záležitostech technických jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem smluvních stran v rámci reklamace vad.
   5. Oprávněné osoby dle Článků 13.3 a 13.4 nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
   6. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
3. Ochrana osobních údajů
   1. Smluvní strany konstatují, že v rámci plnění této smlouvy nedochází k žádnému účelovému a opakovanému zpracování osobních údajů Objednatele Poskytovatelem a Poskytovatel není zpracovatelem osobních údajů, jejichž správcem je Objednatel.
   2. Poskytovatel prohlašuje, že má přijata odpovídající opatření a závazné interní směrnice k obecné ochraně osobních údajů a kybernetické bezpečnosti.
   3. Objednatel bude zpracovávat identifikační a kontaktní osobní údaje fyzické osoby jednající za Poskytovatele, včetně údajů o vzájemné komunikaci, na základě svého oprávněného zájmu pro účely přípravy, uzavření a plnění této Smlouvy, vnitřní evidence a kontroly, ochrany právních nároků a provozních potřeb. Proti takovému zpracování má zástupce Poskytovatele právo podat námitku. Poskytovatel se zavazuje o tomto zpracování svého zástupce informovat.
   4. Podpisem této smlouvy zástupce Poskytovatele potvrzuje, že se seznámil s informacemi uvedenými v tomto článku a dalšími informacemi o zpracování osobních údajů dostupnými na www.egd.cz v relevantní části sekce Ochrana osobních údajů, včetně práv, které Poskytovateli a jeho zástupcům v této souvislosti náleží.
4. OCHRANA INFORMACÍ
   1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
      1. si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“),
      2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.
   2. Za Důvěrné informace se považují informace poskytované na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se týkají druhé Smluvní strany a zahrnují informace o její činnosti, podnikání, finanční situaci, technických a bezpečnostních nastaveních, postupech a metodikách a jakákoli jiná dokumentace, pokud by rozumná osoba pokládala takové informace nebo jinou dokumentaci za Důvěrnou.
   3. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za Důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat.
   4. Za Důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která Systém obsahuje, která do něj mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána.
   5. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
   6. třetí osoby podle Článku 14.5 se nepovažují:
      1. zaměstnanci Smluvních stran a osoby v obdobném postavení;
      2. orgány Smluvních stran a jejich členové;
      3. ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele;
      4. ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí Poskytovatelé Objednatele, a to i potenciální;

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném či souvisejícím s plněním dle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.

* 1. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace. Smluvní strany se zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací.
  2. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní Důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě Smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé Smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé Smluvní strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
  3. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné nepovažují informace, které:
     1. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
     2. měla přijímající smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
     3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
     4. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
     5. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.
  4. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v Článku 14.6, které daná smluvní strana poskytla Důvěrné informace druhé smluvní strany.
  5. Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.

1. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI
   1. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle Článku 13 této Smlouvy, statutárních orgánů Smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
   2. Veškerá komunikace podle Článku 15.1, s výjimkou ve Smlouvě jinak upravených případů, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do 5 pracovních dnů.
2. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY
   1. Trvání smlouvy se sjednává na dobu 10 (deset) let s účinností od data podpisu oběma smluvními stranami.
   2. Obě Strany mohou tuto Smlouvu jednostranně ukončit z jakéhokoliv důvodu či bez uvedení důvodu písemnou výpovědí s 6 měsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná běžet od prvého dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé Straně. Dnem doručení je den, který je uveden na dodejce (doručence). Nepřevezme-li smluvní Strana písemnost a nevyzvedne-li si ji ani do 10 dnů ode dne jejího uložení u poskytovatele poštovních služeb, má se za to, že písemnost byla doručena uplynutím desátého dne ode dne jejího uložení u poskytovatele poštovních služeb.
   3. Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě:
      1. nedodržení sledovaných Parametrů u Služeb majících za následek Kreditaci ve výši nejméně 20 %; dosažení výše slevy z ceny se pro účely odstoupení dle tohoto ustanovení Smlouvy vyhodnotí za poslední 3 měsíce;
      2. trvání Vady kategorie A nebo B po dobu delší, než je trojnásobek sjednané maximální doby pro její odstranění;
      3. podstatného porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;
      4. že je na majetek Poskytovatele prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
      5. že Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo
      6. že je proti Poskytovateli zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.
   4. Poskytovatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě:
      1. prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy;
      2. kdy Objednatel neposkytne Poskytovateli sjednanou součinnost ke sjednanému datu, a to ani ve lhůtě 30 dnů od doručení výzvy Poskytovatele k poskytnutí sjednané součinnosti, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
   5. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
   6. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, práv z vad, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
   7. Tato smlouva nabývá účinnosti a platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Vyhotovuje se pouze v elektronické podobě a je podepsána kvalifikovanými el. podpisy ověřenými certifikační autoritou. Každá smluvní strana obdrží elektronický originál smlouvy.
3. SLEVY Z CENY A SMLUVNÍ POKUTY
   1. Smluvní strany se dále dohodly, že:
      1. v případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s touto Smlouvou, má Objednatel nárok na Kreditaci, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v [Příloze č. 1](#ListAnnex01) této Smlouvy, a to maximálně do výše 50 % ceny za poskytování dané Služby po celou dobu Vyhodnocovacího období;
      2. v případě, že v rozporu s Článkem 12.3 dojde k prodlení Poskytovatele s předáním částí zdrojového kódu a/nebo provozní, uživatelské a administrátorské dokumentace vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý i započatý den prodlení;
      3. v případě prodlení Poskytovatele s předáním výstupu Rozvoje podle jednotlivé Analýzy rozvojového požadavku vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
      4. v případě porušení povinnosti Poskytovatele doručit Objednateli příslušnou zprávu nejpozději do 10 dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období dle Článku 6.2 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
   2. Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Smluvní pokuty nepodléhají dani z přidané hodnoty. Kreditace je Poskytovatel povinen zohlednit při Fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn Kreditace uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.
   3. Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
   4. Každá ze Smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny, a to v rozsahu přesahujícím výši uhrazené smluvní pokuty či poskytnuté slevy z ceny.
4. EXIT
   1. V případě ukončení této Smlouvy v souladu s Článkem 16.2, 16.3 nebo 16.4 této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje na výslovnou písemnou žádost a dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, předat Objednateli nebo jím určené třetí osobě data ze Systému a účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb na Objednatele a/nebo jím určenou třetí osobu, ke kterému dojde po skončení účinnosti této Smlouvy, za což bude Poskytovateli náležet odměna podle Článku 10.3.
   2. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje ve lhůtách dle tohoto Článku 19 této Smlouvy vypracovat na základě pokynu Objednatele dokumentaci vymezující postup provedení Exitu (dále jen „**Exitový plán**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy, a to v souladu s Přílohou č. 4 této Smlouvy. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy, a to 1 rok po jejím ukončení.
   3. V případě požadavku Objednatele poskytne Poskytovatel, nad rámec provádění Exitu, také přechodnou asistenční službu, kterou usnadní přechod Služeb na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu (dále jen „**Přechodná asistenční služba**“), a to v souladu s Přílohou č. 4 této Smlouvy. Toto oprávnění Objednatele však nezbavuje Poskytovatele povinnosti zajistit kompletní řádné převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb na Objednatele a/nebo jím určenou třetí osobu v rámci Exitu.
   4. Poskytovatel je povinen do 2 měsíců po datu uzavření této Smlouvy sestavit Exitový plán založený na zásadách stanovených Přílohou č. 4 této Smlouvy pro řádný přechod Služeb na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu v případě ukončení této Smlouvy. Pro akceptaci Exitového plánu se použijí ustanovení Článku 8 této Smlouvy.
   5. Do 30 dnů před vypršením účinnosti této Smlouvy, nebo v případě předčasného ukončení její účinnosti do 7 dnů od doručení pokynu Objednatele, je Poskytovatel povinen aktualizovat Exitový plán do konečné podoby, dle které by mohl být proveden Exit a předložit takový Exitový plán Objednateli ke kontrole a schválení. Pro akceptaci Exitového plánu se použijí ustanovení Článku 8 této Smlouvy.
   6. Dokud nebude dosažena dohoda Smluvních stran o konečné podobě Exitového plánu, bude Poskytovatel realizovat pro Objednatele Exit v dobré víře v souladu se zásadami stanovenými v Příloze č. 4 této Smlouvy a v poslední schválené verzi Exitového plánu. Poskytovatel zajistí, aby byl kdykoli schopen realizovat Exit dle schválené verze Exitového plánu.
   7. V případě ukončení této Smlouvy z jakéhokoli důvodu či v návaznosti na pokyn Objednatele zajistí Poskytovatel provedení Exitu v souladu s požadavky Exitového plánu a obě Smluvní strany splní další povinnosti uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy. Poskytovatel bude spolupracovat s Objednatelem nebo jím určenou třetí osobou v rozsahu požadovaném pro usnadnění hladké migrace Služeb z Poskytovatele na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu, zejména bude poskytovat veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, předá Objednateli nebo jím určené třetí osobě data Objednatele a bude se účastnit jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami.
   8. V případě porušení jakékoli povinnosti Poskytovatele související s Exitem nebo Exitovým plánem náleží Objednateli smluvní pokuta ve výši 10.000,- Kč za každý den trvání tohoto porušení pro každé jednotlivé porušení.
5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
   1. Součástí této Smlouvy jsou Všeobecné nákupní podmínky E.ON, ve znění Přílohy č. 6. Uzavřením této Smlouvy Poskytovatel potvrzuje, že tyto obchodní podmínky obdržel, seznámil se a souhlasí s nimi a bude se jimi řídit. Objednatel zveřejňuje aktuální obchodní podmínky na internetové adrese https://www.egd.cz/vseobecne-nakupni-podminky. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn tyto Všeobecné obchodní podmínky E.ON jednostranně měnit a/nebo doplňovat. Objednatel však bude o takových případných změnách svých obchodních podmínek Poskytovatele informovat, a to písemným oznámením na adresu Poskytovatele nebo elektronickou poštou na emailovou adresu kontaktní osoby Poskytovatele. Aktualizované znění obchodních podmínek pak bude také vždy k dispozici na výše zmíněné internetové adrese. S takovou jednostrannou změnou obchodních podmínek Objednatele je Poskytovatel oprávněn vyslovit nesouhlas, a to do 14 dnů od data doručení oznámení o změně stejným způsobem, jako mu bylo oznámení o změně doručeno, jinak se má za to, že se změnou souhlasí. V případě vyslovení nesouhlasu Poskytovatele se změnou obchodních podmínek Objednatele je Objednatel oprávněn Smlouvu vypovědět, a to ve lhůtě 14 od doručení nesouhlasného vyjádření Poskytovatele se změnou obchodních podmínek. Výpovědní doba činí 6 měsíců. Nevyužije-li Objednatel ve lhůtě své právo dle předchozí věty dohodu vypovědět z důvodu vyslovení nesouhlasu Poskytovatele se změnou obchodních podmínek Objednatele, trvá Smlouva i nadále, a to za použití obchodních podmínek ve znění před jejich změnou, se kterou Poskytovatel v souladu s touto Smlouvou vyslovil nesouhlas.
   2. Strany dohody výslovně sjednávají, že obchodní podmínky nebo jiné obdobné podmínky Poskytovatele se na vztahy upravené touto Smlouvou neuplatní, a to ani v případě, že takové podmínky budou součástí komunikace mezi smluvními stranami.
   3. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
   4. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Systému či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.
   5. V případě, že jsou v této Smlouvě používány pojmy s velkým písmenem na počátku a nejsou definovány v těle této Smlouvy, jedná se o pojmy definované v přílohách této Smlouvy.
   6. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce Smluvních stran.
   7. Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
   8. Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

|  |  |
| --- | --- |
| Příloha č. 1: | Specifikace poskytovaných Služeb a Kreditace |
| Příloha č. 2: | Oprávněné osoby |
| Příloha č. 3: | Seznam míst pro poskytování plnění |
| Příloha č. 4: | Exit |
| Příloha č. 5: | Vzor Předávacího protokolu |
| Příloha č. 6: | Všeobecné nákupní podmínky E.ON |

**Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.**

|  |  |
| --- | --- |
| Objednatel  V \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Poskytovatel**  V \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| .........................................................................  **EG.D, a.s.**  [DOPLNIT]  [jednatel]  V \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  .........................................................................  **EG.D, a.s.**  [DOPLNIT]  [jednatel] | .........................................................................  [DOPLNIT],  [DOPLNIT],  [DOPLNIT], |

1. Specifikace poskytovaných Služeb a Kreditace
2. Definice pojmů

| **Pojem** | **Definice** |
| --- | --- |
| **Člověkoden nebo MD** | Člověkodnem nebo MD se rozumí 8 hodin práce jednoho konzultanta Poskytovatele v pracovní dny |
| **Služba** | Předmět plnění Poskytovatele dle této Smlouvy, blíže určená v Katalogovém listu. |
| **Parametr** | Vlastnost Služby nebo její podpory, která je předmětem vyhodnocování a případně Kreditace. |
| **Monitorovaný parametr** | Parametr, který je předmětem monitoringu. |
| **Zaručená hodnota** | Úroveň Monitorovaného parametru zaručená Poskytovatelem dle této Smlouvy |
| **Incident** | Jakákoliv skutečnost omezující či znemožňující standardní funkčnost Služby, jak je vymezena v Katalogovém listu nebo jakékoli nedodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru. |
| **Vada** | Vadou kategorie A se rozumí vada, která zcela znemožňuje nebo podstatným způsobem omezuje užívání Služby nebo její části.  Vadou kategorie B se rozumí vada, která není vadou kategorie A, ale omezuje provoz Služba nebo její části.  Vadou kategorie C se rozumí vada, která není vadou kategorie A ani B. |
| **Výpadek** | Stav, kdy má Služba alespoň jednu vadu kategorie A. |
| **Dostupnost** (v %) | Parametr stanovený vzorcem:  Vady kategorie C se do vyhodnocení Dostupnosti nezahrnují. |
| **Provozní doba**  (v jednotkách času) | Doba v rámci Vyhodnocovacího období, ve které Služba musí splňovat Parametry dle příslušného Katalogového listu. |
| **Servisní okno** | Časové období v rámci Zaručené provozní doby, určené v Katalogovém listu, ve kterém se stav, kdy má Služba vadu kategorie A nepovažuje za Výpadek a Parametry nemusí dosahovat Zaručených hodnot. |
| **Ticket** | Záznam v Service Desku popisující Incident a jeho případné řešení. |
| **Doba servisní odezvy**  (v jednotkách času) | Časové období Zaručené provozní doby, které uplyne od okamžiku, kdy Objednatel založí Ticket v Service Desku, do okamžiku, kdy Poskytovatel kontaktuje Objednatele ohledně řešení Incidentu popsaného v Ticketu. |
| **Doba řešení Incidentu** (v jednotkách času) | Časové období v rámci Zaručené provozní doby, která uplyne od okamžiku, kdy Objednatel založí Ticket v Service Desku, do okamžiku, kdy je Ticket uzavřen. |
| **Doba trvání Vady** | Pro Vady, které spočívají v nedodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru, se Dobou trvání Vady rozumí doba od prvního měření, při kterém bylo zjištěno nedodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru, do prvního nejbližšího měření, při kterém bylo zjištěno dodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru.  Pro ostatní Vady se Dobou trvání Vady rozumí Doba řešení Incidentu, který Vada představuje.  Jestliže mezi dvěma nebo více Vadami, které spočívají v nedodržení Zaručené hodnoty stejného Monitorovaného parametru], nebo [postihují stejnou funkcionalitu Služby, uplyne kratší doba, než minimální rozestup Vad, považují se tyto Vady za jednu Vadu, která začala okamžikem počátku první z těchto Vad a skončila s koncem poslední z těchto Vad. |
| **Počet vad** | Počet Vad, které se vyskytnou během Vyhodnocovacího období. |
| **Kreditace** | Sleva z ceny ve výši dle příslušného řádku tabulky „Kreditace“ pro danou Službu a Parametr nebo pro parametr Service Desku. |
| **Fakturační období** | Období, za které se dle Článku 10.1.8 Smlouvy vystavuje Faktura. |
| **Vyhodnocovací období** | Období, za které se vyhodnocuje garance poskytovaných Služeb dle jednotlivých Katalogových listů. |

1. **Katalogové listy**
   1. Katalogový list – Odstraňování vad

|  |  |
| --- | --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** | |
| Číslo Katalogové listu | UM001 |
| Název Služby | Odstraňování Vad |
| Popis Služby | Tato služba zahrnuje především činnosti popsané v číslovaných odstavcích níže:   1. Odstraňování vad hardware:   Zajištění pozáručních oprav dodaného hardware (univerzální monitory a související zdroje).   1. Odstraňování vad parametrizačního software:   Poskytování analýzy příčin vad software a odstraňování vad software. Poskytnutí jednorázových aktualizací firmware a operačních systémů (v maximálním rozsahu jedenkrát ročně, nebo po dohodě).   1. Odstraňování vad software pro tablety:   Poskytování analýzy příčin vad software a odstraňování vad software. Součinnost při instalaci, nebo při přípravě instalačního balíčku klientského software.  Pokud není uvedeno jinak, všechny tyto činnosti se vztahují jak na produkční, tak i na testovací prostředí Systému.  V rámci servisní podpory Poskytovatel procesuje Tickety nahlášené přes Service Desk a průběžně informuje Objednatele o stavu řešení a zajišťuje dostupnost kapacit určených k odstraňování Vad v níže uvedené Provozní době v rozsahu, garantujícím splnění níže uvedených zaručených hodnot parametrů Služby. Všechny činnosti poskytované v rámci této služby jsou prováděny v Českém jazyce, pokud se obě strany nedohodnou na jiné formě. Za poskytování servisní podpory náleží Poskytovateli cena uvedená v tomto Katalogovém listu.  Odstraňování servisních Vad v záruční době Poskytovatel zajistí bezplatně v rámci záruky. Bezplatně bude Poskytovatel zajišťovat rovněž Odstraňování servisních Vad, které sám způsobil, a to i po uplynutí příslušné záruční doby. |
| Zaručená provozní doba | Pracovní dny 8:00 - 16:00 |
| Servisní okno | Žádné |
| Fakturační období | 1 kalendářní čtvrtletí |
| Cena | Sazba za odstraňování vad: [cena bude doplněna z cenové tabulky] Kč / MD] |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametry Služby** | | | |
| Činnost: Odstraňování vad hardware | | | |
| Kategorie | Zaručená hodnota:  Reakční doba (maximální) | Zaručená hodnota:  Doba odstranění Vady (maximální) | Vyhodnocovací období |
| Vada A, B, C | 14 kalendářních dnů | 30 kalendářních dnů | čtvrtletí |
| Činnost: Odstraňování vad parametrizačního software | | | |
| Kategorie | Zaručená hodnota:  Reakční doba (maximální) | Zaručená hodnota:  Doba odstranění Vady (maximální) | Vyhodnocovací období |
| Vada A, B, C | 8 hodin | 5 dnů | čtvrtletí |
| Činnost: Odstraňování vad software pro tablety | | | |
| Kategorie | Zaručená hodnota:  Reakční doba (maximální) | Zaručená hodnota:  Doba odstranění Vady (maximální) | Vyhodnocovací období |
| Vada A | 1 hodina | 8 hodin | čtvrtletí |
| Vada B | 4 hodiny | 24 hodin | čtvrtletí |
| Vada C | 8 hodin | 40 hodin | čtvrtletí |

|  |  |
| --- | --- |
| **Upřesnění kategorií vad ve vztahu ke Službě** | |
| Kategorie A | Vadou kategorie A se rozumí zejména, že:   * Systém je zcela nefunkční nebo je jeho funkčnost omezena tak, že jej nelze použít k realizaci základních účelů Systému; * současný výskyt více vad kategorie B, kdy vzájemné působení těchto vad způsobí kumulaci negativního dopadu na Systém tak, že závažnost dopadu bude odpovídat podmínkám Vady kategorie A, budou i jednotlivé Vady hodnoceny kategorií A. |
| Kategorie B | Vadou kategorie B se rozumí zejména, že:   * funkčnost Systému nebo jeho části je omezena nikoli nepodstatným způsobem. * jsou dotčeny procesy v míře způsobující ztěžování výkonu konkrétní činnosti. |
| Kategorie C | Vadou kategorie C se rozumí zejména:   * ostatní – drobné Vady, které nespadají do kategorií A a B. |
|  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kreditace** | | | |
| Název Parametru | Kreditace z ceny Služby v % | Max. výše slevy z ceny za Vyhodnocovací období v % | Způsob výpočtu |
| Doba odstranění Vady kategorie A | 1 | 30 | Pro každou Vadu, za každou započatou hodinu provozní doby nad Zaručenou hodnotu |
| Doba odstranění Vady kategorie B | 0,5 | 5 | Pro každou Vadu, za každých započatých 8 hodin provozní doby nad Zaručenou hodnotu |
| Doba odstranění Vady kategorie C | 0,3 | 3 |
| Další podmínky   * poskytovatel se zavazuje v Době řešení Ticket vyřešit odstraněním Vady nebo navrhnout a připravit alternativní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti Systému tak, aby Vada nejpozději po uplynutí této lhůty nebránila Objednateli v užívání Systém; * pokud ve stanovené lhůtě nebude Vada odstraněna a bude navrženo pouze alternativní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti, stanoví lhůtu pro odstranění Vady včetně vymezení podmínek součinnosti ze strany Objednatele a Poskytovatele dohodou zástupce ve věcech technických a realizačních; * osoby oprávněné k akceptaci služby (podepisování Předávacích protokolů) mohou uzavřít dohodu, že alternativní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti je konečným odstraněním Vady. | | | |

|  |
| --- |
| **SOUČINNOST OBJEDNATELE** |
| Poskytovatel je oprávněn vyžádat si další součinnost Objednatele nezbytnou pro plnění předmětu dle této smlouvy a Objednatel mu poskytnutí vyžádané součinnosti bez závažného důvodu neodmítne. |

* 1. Katalogový list – Uživatelská a technická podpora

|  |  |
| --- | --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** | |
| Číslo Katalogové listu | UM002 |
| Název Služby | Uživatelská a technická podpora |
| Popis Služby | Poskytovatel přijímá veškeré požadavky oprávněných osob Objednatele související s užíváním Systému, a to telefonicky, mailem nebo přes Service Desk. Tyto požadavky zpracovává a informuje Objednatele o stavu řešení.  Tato služba nezahrnuje řešení incidentů (odstraňování vad), přesto je v rozsahu do 12 hodin za čtvrtletí kryta paušální platbou uvedenou v katalogovém listu č. 1.  Všechny činnosti poskytované v rámci této služby jsou prováděny v Českém jazyce, pokud se obě strany nedohodnou na jiné formě. |
| Zaručená provozní doba | Pracovní dny 8:00 – 16:00 |
| Fakturační období | 1 kalendářní čtvrtletí |
| Cena | Paušální sazba dle cenové tabulky |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametry Služby** | | | |
| Název | Jednotka | Zaručená hodnota [max.] | Vyhodnocovací období |
| Reakční doba na požadavek podaný přes ServiceDesk / telefonicky | hod | 8 | čtvrtletí |
| Reakční doba na požadavek poslaný mailem (složitější) | hod | 16 | čtvrtletí |
| Doba vyřešení požadavku | hod | dohodou | čtvrtletí |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kreditace** | | | |
| Název Parametru | Kreditace z ceny Služby v % | Max. výše slevy z ceny za Vyhodnocovací období v % | Způsob výpočtu |
| Reakční doba | 0,1 | 1 | Pro každý požadavek na podporu, za každých započatých 8 hod nad Zaručenou hodnotu |

* 1. Katalogový list – Rozvoj

|  |  |
| --- | --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** | |
| Číslo Katalogové listu | UM003 |
| Název Služby | Rozvoj |
| Popis Služby | Popis služby včetně procesu předávání požadavků na Poskytovatele je detailně uveden v odstavci 7. (ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ ROZVOJE) této smlouvy.  Předávání nových a aktualizovaných dokumentů se řídí článkem 8.4 Akceptace dokumentů. |
| Cena | Sazba za Rozvojové práce: [cena bude doplněna z cenové tabulky] Kč / MD] |

* 1. Monitoring poskytovaných Služeb

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** | | |
| Číslo katalogového listu | UM004 | |
| Název Služby | Monitoring poskytovaných Služeb | |
| Popis Služby | V případě potřeby může být Objednatelem požadován Monitoring efektivity a kvality Služeb poskytovaných v rámci této servisní smlouvy. | |
| Fakturační období | Stejné jako u UM002 | |
| Cena | Cena je součástí služby UM002 | |
| **Parametry Služby** | | |
| Název | | Interval |
| Monitoring:  Sledování plnění KPI/SLA jednotlivých poskytovaných služeb   * Základní KPI:   + Počet přijatých tiketů / Počet uzavřených tiketů / Období.   + Počet přijatých tiketů / Počet tiketů překračujících Zaručené hodnoty služby (s porušeným SLA) / Období.   + Dostupnost (up-time) / Zaručená provozní doba / Období. | | průběžně |
| Reporting:   * Reporty základních KPI (viz definice monitoringu výše). * Seznam odstávek za sledované období. * Seznam všech tiketů otevřených ve sledovaném období (obsahující stručný popis činnosti). * Seznam hardware a software instalovaného ve sledovaném období (s doplněním stáří vyměněných komponent). * Seznam provedených update a patchů ve sledovaném období. * Analýza porušených SLA ve sledovaném období (rozbor důvodů překročení zaručené hodnoty (porušení SLA) a jejich zařazení na seznam problémů). * Návrhy a připomínky ke zlepšení kvality dodávky IT služeb. | | ročně, nebo dle dohody |
| Schůzky k hodnocení dodávky služby (Service Review Meeting):  Sjednává Poskytovatel, dle časových možností zástupce Objednatele. Obsahem schůzek:   * Přehled incidentů a požadavků * Výpadky klíčových služeb * Odstávky (změnové požadavky) * Stížnosti a eskalace * Monitoring * Připomínky a návrhy | | ročně, nebo dle dohody |

1. Zásady poskytování služeb

Poskytovatel během plnění zajišťuje dodržování zásad kybernetické, informační a fyzické bezpečnosti a bezpečnosti a ochrany zdraví (BOZP), zejména:

* zajištění práce všech pracovníků Poskytovatele na hardware a software Systému v souladu s platnými normami, legislativou ČR a vnitřními předpisy Objednatele,
* zajištění dodržování pravidel pracovníky Poskytovatele BOZP při práci v místě Objednatele,
* oznamování všech porušení v úseku kybernetické, informační a fyzické bezpečnosti příslušným osobám Objednatele,
* neprodlené předávání vyřazených nosičů dat,
* dodržování zásad bezpečné komunikace (zasílání citlivých dat v šifrované podobě – šifrované e-maily a přílohy).

1. Oprávněné osoby

**Osoby oprávněné k jednání za Objednatele**

Ve věcech smluvních

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Firma** | **Adresa pracoviště** | **Email** | **Mobil** |
| Pavel Košan | EG.D | F.A.Gerstnera 6 Č.Budějovice | [pavel.kosan@egd.cz](mailto:pavel.kosan@egd.cz) | +420 724 716 434 |
| Luboš Kotoun | E.ON Česká republika | F.A.Gerstnera 6 Č.Budějovice | lubos.kotoun@eon.com | +420 724 100 554 |

Ve věcech obchodních včetně akceptace Služby a Rozvoje (podpis Předávacích protokolů)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Firma** | **Adresa pracoviště** | **Email** | **Mobil** |
| Petr Kožíšek | E.ON Česká republika, s.r.o. | F.A. Gerstnera 6, Č.Budějovice | petr.kozisek@eon.com | +420 724 606 961 |
| Luboš Kotoun | E.ON Česká republika, s.r.o. | F.A. Gerstnera 6, Č.Budějovice | lubos.kotoun@eon.com | +420 724 100 554 |
| Jan Jiřička | EG.D | F.A.Gerstnera 6 Č.Budějovice | jan.jiricka@egd.cz | +420733670165 |

Kromě výše uvedených oprávněných zástupců **bude oprávněnou osobou k akceptaci Rozvoje jmenovaný projektový manažer** za Objednatele.

Ve věcech technických a realizačních

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Firma** | **Adresa pracoviště** | **Email** | **Mobil** |
| Pavel Dušek | E.ON Česká republika, s.r.o. | F.A. Gerstnera 6, Č.Budějovice | pavel.dusek@eon.com | +420 606 666 685 |
| Roman Hanzlik | E.ON Česká republika, s.r.o. | F.A. Gerstnera 6, Č.Budějovice | roman.hanzlik@eon.com | +420 606 666 626 |
| Jan Jiřička | EG.D | F.A.Gerstnera 6 Č.Budějovice | jan.jiricka@egd.cz | +420733670165 |
| Roman Kabele | EG.D | F.A.Gerstnera 6 Č.Budějovice | roman.kabele@egd.cz | +420703467618 |

Kromě výše uvedených oprávněných zástupců b**ude oprávněnou osobou pro účely Rozvoje jmenovaný projektový manažer** za Objednatele.

Pro nahlášení porušení na úseku kybernetické, informační a fyzické bezpečnosti

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Firma** | **Adresa pracoviště** | **Email** | **Mobil** |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |

**Osoby oprávněné k jednání za Poskytovatele**

Ve věcech smluvních a obchodních

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Firma** | **Adresa pracoviště** | **Email** | **Mobil** |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |

K akceptaci služby (podpis Předávacích protokolů)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Firma** | **Adresa pracoviště** | **Email** | **Mobil** |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |

K akceptaci rozvoje (podpis Předávacích protokolů)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Firma** | **Adresa pracoviště** | **Email** | **Mobil** |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |

Ve věcech technických a realizačních

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Firma** | **Adresa pracoviště** | **Email** | **Mobil** |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |
| [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] | [DOPLNIT] |

1. Seznam míst pro poskytování plnění

Lokality Objednatele

|  |  |
| --- | --- |
| **Označení lokality** | **Adresa** |
| Brno, administrativní budova | Lidická 1873/36, Brno |
| České Budějovice, administrativní budova | F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice |

1. Exit
2. **Definice**
   1. Definice v tomto Článku jsou relevantní pro tuto Přílohu.
      1. **Aktivy** se rozumí veškerá aktiva a práva požadovaná k poskytování Služeb v souladu s touto Smlouvou uvedených v Článku 2 této Smlouvy, včetně relevantního zařízení Poskytovatele, ale s vyloučením aktiv Objednatele, zejména hardware a software, které vlastní Objednatel.
      2. **Exitovým** obdobím se rozumí celé relevantní období pro realizaci tohoto Exitového plánu, které začíná 15 dnů před ukončením doby účinnosti této Smlouvy a končí ukončením účinnosti této Smlouvy, přičemž jeho trvání je prodlouženo v případě, že jakákoli část Exitového plánu nebyla ze strany Poskytovatele implementována nebo nebylo dosaženo účelu této Přílohy.
      3. **Exitovým manažerem** se rozumí osoba, kterou každá ze Smluvních stran určila jako osobu odpovědnou za implementaci požadavků souvisejících s Exitovým plánem.
3. **Účel přílohy**
   1. Poskytovatel je povinen zajistit řádné převedení Služeb z Poskytovatele na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu v případě ukončení účinnosti této Smlouvy. Tato Příloha stanoví zásady pro implementaci opatření pro převedení Služeb, která jsou zamýšlena k dosažení tohoto cíle a na nichž je založen Exitový plán.
   2. Pro vyloučení všech pochybností Smluvní strany výslovně uvádí, že za celkové řízení opatření pro převedení Služeb, tj. Exitu, je zodpovědný Poskytovatel.
4. **Požadavky na Exitový plán**
   1. Exitový plán musí
      1. upravit způsob řešení všech požadavků uvedených v této Příloze č. [4](#Annex06), aby se usnadnilo převedení Služeb od Poskytovatele k Objednateli nebo jím určené třetí osobě a musí zajistit, aby nedocházelo k přerušení poskytování Služeb a nedošlo ke zhoršení jejich kvality;
      2. upravit podrobnosti o tom, jak budou Služby převáděny na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu, včetně podrobností o procesech, dokumentaci, přenosu dat, migraci Služeb, zabezpečení a oddělení technologických komponent Objednatele od veškerých technologických komponent provozovaných Poskytovatelem nebo kterýmkoli z jeho poddodavatelů (je-li to relevantní);
      3. upřesnit rozsah činností realizovaných Poskytovatelem v rámci Exitu;
      4. poskytnout časový rozvrh a identifikovat kritické problémy při provádění Exitu; a
      5. stanovit strukturu řízení, která bude zavedena během Exitového období.
5. **Povinnosti v průběhu trvání této Smlouvy**
   1. Poskytovatel a Objednatel jmenují svého Exitového manažera a vzájemně si písemně oznámí toto jmenování do 1 měsíce po nabytí účinnosti Smlouvy. Exitový manažer Poskytovatele odpovídá za zajištění toho, aby Poskytovatel a jeho zaměstnanci a poddodavatelé dodržovali požadavky této Přílohy. Poskytovatel zajistí, aby jeho Exitový manažer měl potřebné oprávnění k zajištění jakýchkoli zdrojů Poskytovatele, které jsou nezbytné k tomu, aby Poskytovatel dodržel požadavky této Přílohy. Exitoví manažeři obou Smluvních stran budou spolupracovat ohledně všech záležitostí souvisejících s Exitovým plánem a touto Přílohou, zejména ohledně ukončení Smlouvy a dodržování těchto požadavků každou Smluvní stranou.
   2. V průběhu trvání této Smlouvy je Poskytovatel povinen:
      1. vytvořit a udržovat rejstřík:
         1. veškerých aktiv využívaných Poskytovatelem v rámci poskytování Služeb s uvedením jejich vlastnického stavu; a
         2. všech poddodavatelských Smluv a dalších dohod, které jsou nezbytné k poskytování Služeb;
      2. vytvářet a udržovat databázi popisující Infrastrukturu a další Aktiva Poskytovatele, jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány; tato databáze musí být schopna umožnit zaměstnancům Objednatele nebo jím určené třetí osoby získat dostatečné technické znalosti o tom, jak Objednatel poskytuje Služby za účelem zajištění hladkého převedení Služeb bez narušení jejich poskytování; a
      3. neustále aktualizovat rejstříky a uchovávat kopie všech dohod uvedených v kterémkoli rejstříku.
   3. Smluvní strany se dohodnou na formátu rejstříků v rámci procesu sestavení prvního Exitového plánu.
   4. Současně s tím, jak Poskytovatel předloží Objednateli jakýkoli Exitový plán, předloží Objednateli také aktuální rejstříky.
   5. Poskytovatel tímto prohlašuje, že pro poskytování Služeb postačuje získání licencí v souladu s Článkem 11 této Smlouvy.
   6. Poskytovatel poskytne Objednateli materiály a informace, které jsou nezbytné pro Objednatele k zajištění přípravy jakéhokoli výběrového řízení a k provedení due diligence jakéhokoli případného nového poskytovatele (včetně materiálů a informací v souvislosti se Službami, Aktivy, daty Objednatele, rejstříky a zaměstnanci).
6. **Povinnosti při Exitu**
   1. Poskytovatel je povinen dodržovat všechny povinnosti obsažené v Exitovém plánu.
   2. Při ukončení Smlouvy nebo po uplynutí Exitového období nebo za předpokladu, že to nemá nepříznivý dopad na schopnost Poskytovatele poskytovat Služby nebo Přechodné asistenční služby kdykoli během Exitového období (dle požadavku Objednatele):
      1. Poskytovatel přestane používat data Objednatele a na pokyn Objednatele:
         1. poskytne Objednateli nebo jím určené třetí osobě úplnou a neporušenou verzi dat Objednatele v elektronické podobě (nebo v jiném formátu, o který Objednatel požádá), a to s detailním popisem a vysvětlením datové struktury a datových vazeb; a
         2. zničí (včetně vyjmutí z jakéhokoli pevného disku) nebo vrátí (dle volby Objednatele) všechny kopie dat Objednatele a písemně potvrdí, že k takovému zničení došlo;
      2. Poskytovatel smaže ze všech počítačů, paměťových zařízení a paměťových médií, které má Poskytovatel po skončení Exitového období uchovat, veškerý software obsahující práva duševního vlastnictví náležející Objednateli.
7. **Přechodné asistenční služby**
   1. Objednatel je oprávněn požadovat poskytování Přechodných asistenčních služeb zasláním oznámení Poskytovateli za tímto účelem (dále jen „Oznámení“) kdykoli před ukončením platnosti Smlouvy. Toto Oznámení stanoví:
      1. datum, od kterého jsou vyžadovány Přechodné asistenční služby;
      2. povahu a rozsah požadovaných Přechodných asistenčních služeb; a
      3. období, během kterého se očekává, že budou vyžadovány přechodné asistenční služby (dále jen „**Přechodné období**“).
   2. Objednatel má možnost prodloužit Přechodné období nad období stanovené v Oznámení písemným oznámením Poskytovateli.
   3. Objednatel má právo ukončit svůj požadavek na Přechodné asistenční služby doručením relevantního oznámení Poskytovateli nejméně 20 dnů před ukončením.
   4. Poskytovatel bude i nadále poskytovat Služby (nebo jejich příslušnou část) během Přechodného období v souladu s požadavky Smlouvy, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak.
   5. Poskytovatel je povinen poskytovat Přechodné asistenční služby v dobré víře a v souladu s aktuálními standardy na trhu.
   6. Pokud Poskytovatel prokáže a Objednatel písemně odsouhlasí, že převedení Služeb během Přechodného období bude mít významný nepříznivý dopad na schopnost Poskytovatele splnit požadavky na úroveň poskytování Služeb a tento nepříznivý účinek není způsoben tím, že Poskytovatel porušuje své povinnosti dle této Smlouvy, Smluvní strany se zavazují tuto skutečnost zohlednit, zejména snížením příslušné úrovně Systému tak, aby zohlednily tento nepříznivý účinek.
   7. Během Přechodného období poskytne Poskytovatel kromě poskytování Služeb a Přechodných asistenčních služeb Objednateli veškerou přiměřenou součinnost vyžádanou Objednatelem, aby umožnil pokračování Služeb bez přerušení a usnadnil řádné převedení Služeb.
   8. Přechodné asistenční služby poskytované Poskytovatelem zahrnují zejména následující služby:
      1. poskytování asistence a odborných znalostí podle potřeby za účelem prověření všech zavedených provozních a obchodních procesů (včetně veškeré podpůrné dokumentace) a přepisování a provádění procesů a postupů tak, aby byly vhodné pro použití Objednatelem nebo jím určenou třetí osobou po skončení Exitového období;
      2. poskytování podrobností o objemu práce a požadavcích na počet potřebných pracovníků během předchozích 9 měsíců;
      3. analyzování a poskytování informací o požadavcích na kapacitu a výkon, požadavcích na procesor a požadavcích na šířku pásma a známých plánovaných požadavcích na nárůst kapacity;
      4. generování počítačového výpisu zdrojového kódu jakékoli části Systému ve formě a na médiu podle požadavku Objednatele;
      5. převod veškerých školicích materiálů a poskytování potřebných školení všem osobám na straně Objednatele nebo jím určené třetí osoby odpovědné za interní školení v souvislosti s poskytováním Služeb;
      6. předání veškerých znalostí potřebných pro poskytování Služeb Objednateli a/nebo jím určené třetí osobě, které zahrnuje i předání informace, záznamy a dokumenty; a
      7. zodpovězení všech přiměřených otázek Objednatele a/nebo jím určené třetí osoby týkajících se Služeb.
   9. Poskytovatel poskytne na žádost Objednatele trvalou podporu pro Systém za obvyklých obchodních podmínek Poskytovatele.
8. **Odměna**
   1. Odměna za jakékoli aktivity související s touto Přílohou je součástí Ceny za Exit, pokud tato Smlouva nestanoví jinak, a to zejména v souvislosti s poskytováním Přechodných asistenčních služeb.
   2. V případě podpory po ukončení Exitového období náleží Poskytovateli za poskytování této podpory odměna za obvyklých obchodních podmínek Poskytovatel
9. Vzor Předávacího protokolu
10. **Vzor Předávacího protokolu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Předávací protokol**  ***Předmět předání a převzetí je plnění smlouvy o poskytování servisních služeb pro Systém …………….***  ***uzavřené dne ………………………….***  ***mezi společnostmi EG.D, a.s. a ………..………………………………….*** | |
| Oprávněný zástupce Objednatele potvrzuje oprávněnému zástupci Poskytovatele, že plnění Služby ............ za období ……………………….… **proběhlo** v souladu s výše uvedenou smlouvou **bez výhrad**.  Za poskytování Služby dle tohoto Předávacího protokolu náleží Objednateli nárok na Kreditaci ve výši ................. .  Přílohy Předávacího protokolu  Předávací protokol | |
| Datum……………………………………….  …………………………………………………………………………  Oprávněný zástupce Poskytovatele:…………………….. | Datum……………………………………….  …………………………………………………………………………  Oprávněný zástupce Objednatele:……………………. |

1. **Servisní protokol**

Příloha Předávacího protokolu je tvořena servisním protokolem, který bude obsahovat zejména:

* + identifikátor Ticketu;
  + nahlášenou kategorii Vady;
  + stručný popis Incidentu/Vady;
  + datum/čas událostí relevantních pro vyhodnocení poskytování Služby;
  + informaci, zda byl porušen Parametr Služby;
  + způsob vyřešení – seznam prací;
  + informace o vzniku nároku na Kreditaci a její výši;
  + rozpis prací jednotlivých členů Realizačního týmu odpovědných za řešení Ticketu;
  + rozsah práce při řešení Ticketu; a
  + další údaje relevantní z hlediska práv a povinností Smluvních stran

1. Všeobecné nákupní podmínky E.ON

