

Servisní smlouva

č.INO/40/05/001127/2006

kteřá tvořl přllohu č. 6 ke smlouvě
o dílo č. objednatele DIL/40/05/001120/2006

Nlže uvedeného dne, měslece a roku uzavřely

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

Hlavní město Praha

IČ: 00064581

DIČ: CZ00064581

Sídlem: Mariánské nám. 2/2, 110 01 Praha 1

Bankovní spojení: PPF banka, a.s.

Číslo účtu: 27-5157998/6000

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

a

Společnost: **HAGUESS, a.s.**

IČ: 25085166

DIČ: CZ25085166

Sídlem: Na Michovkách I. 686, 252 43 Průhonice

Bankovní spojení: ČSOB, a.s.

Číslo účtu : 163486703/0300

Zastoupená: Miroslavou Turkovou, předsedou představenstva
dále jen „zhotovitel“

tuto servisní smlouvu

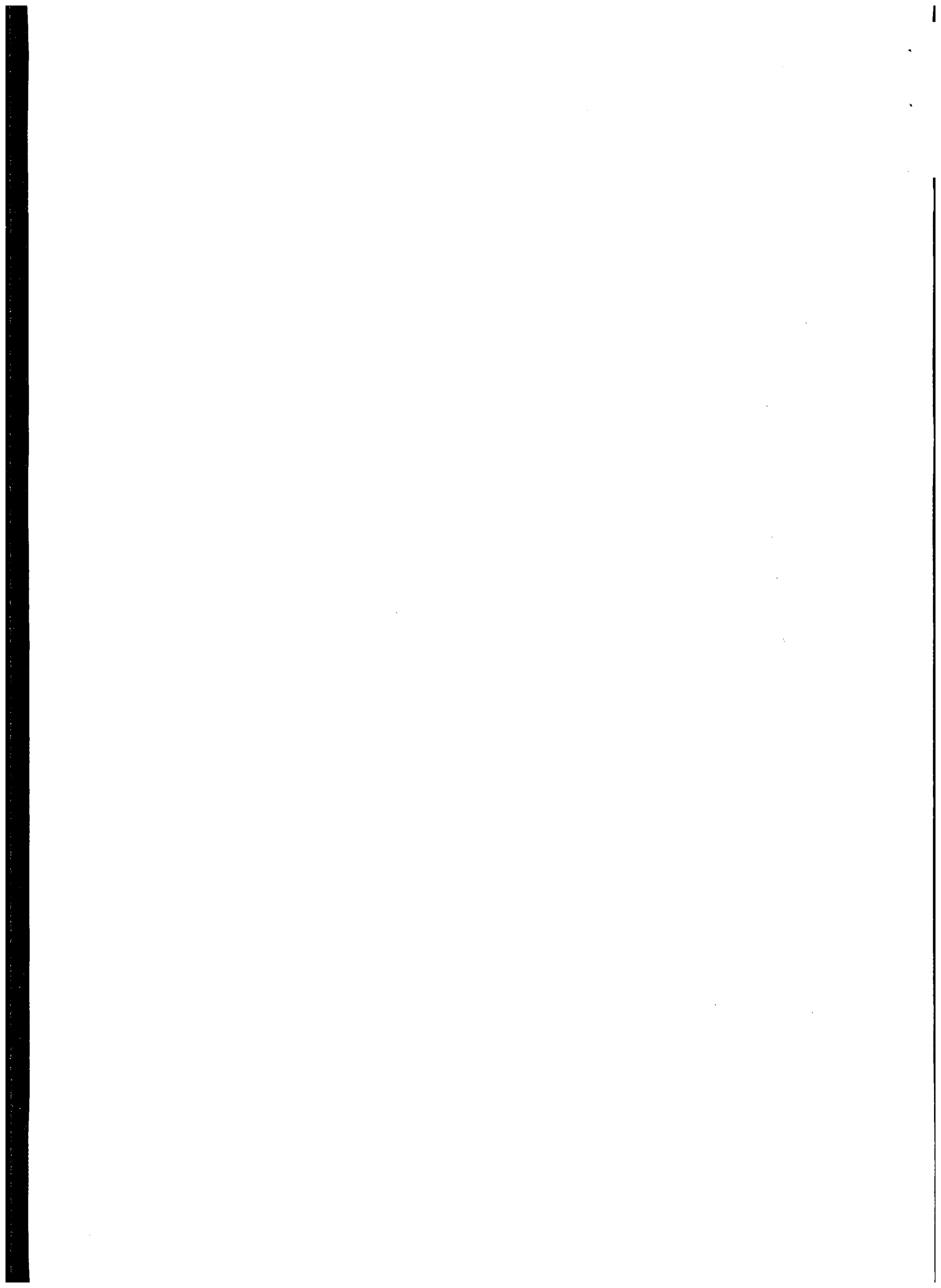
Čl. I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek zhotovitele za podmínek dohodnutých touto servisní smlouvou a v souladu se zadávací dokumentací, nabídkou uchazeče a smlouvou o dílo č. DIL/40/05/001120/2006, poskytnout servisní podporu na informačním systému objednatele (dále jen „Řešení SKC“), zejména zajištění provozuschopnosti informačního systému, jeho aktualizaci a provádění servisních zásahů, a to v rozsahu specifikovaném v **příloze ř.1** této smlouvy.
2. Poskytování servisních služeb se také řídí **přílohou č. 12** smlouvy o dílo č. DIL/40/05/001120/2006 uzavřené dne 23.10.2006 mezi objednatelem a zhotovitelem, jejíž nedílnou přílohou č. 6 je tato servisní smlouva.

Čl. II Cena

1. Cena za poskytování služeb a veškeré platební podmínky dle předmětu specifikovaného v čl. I jsou sjednány a uvedeny ve Smlouvě o dílo uzavřené dne 23.10.2006. mezi objednatelem a zhotovitelem pod č. smlouvy DIL/40/05/001120/2006, přičemž tato smlouva tvoří její nedílnou přílohu č. 6.



2. Cena smí být měněna jen v souvislosti se změnou výše DPH.

Čl. III. Plnění

1. Zhotovitel bude zajišťovat plnou podporu pro objednatele při údržbě, rozšiřování a doplňování naimplementovaného systému po dobu 4 let od uvedení Servisního Kartového Centra do zkušebního provozu, v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1** této servisní smlouvy, a způsobem uvedeným v **příloze č. 2** této servisní smlouvy a to svými pracovníky v pracovních dnech od 8 hodin do 17 hodin.
2. Pracovníci jsou povinni se seznámit s pravidly užívání prostorů MHMP a tyto dodržovat. Každý pracovník obdrží přístupovou kartu.
3. Zhotovitel je povinen proškolit pracovníky a další osoby zajišťující poskytování služeb dle této smlouvy v oblasti bezpečnosti práce a požárních předpisů.

Čl. IV. Rozsah servisních služeb

1. Zhotovitel zajistí legislativní podporu v oblasti vydávání a správy čipových karet.
2. Zhotovitel zajistí služby podpory formou internetového help-desku.
3. Zhotovitel zajistí služby vzdálené konzultace.
4. Zhotovitel zajistí podporu a rozvoj dodaného informačního systému.
5. Zhotovitel zajistí inspekci implementovaného informačního systému.
6. Součástí plnění je i oprava nebo výměna HW v záruční době.

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

Čl. V. Nahlašování poruch a konzultace

1. Poruchy ohlašuje objednatel v souladu s přílohou č.12 Smlouvy o dílo, jejíž je tato servisní smlouva součástí (dále také **příloha č.12**).
2. Hlášení chybového stavu bude obsahovat tyto údaje: v mimopracovní době informaci o zajištění přístupu, jméno, příjmení a aktuální kontakt na osobu objednatele, která je oprávněná jednat se zhotovitelem ve věcech týkajících se poskytování služeb, jméno, příjmení a aktuální spojení na nahlašující osobu, přibližný popis chybového stavu.
3. Zhotovitel umožní telefonické konzultační a poradenské služby týkající se běžných provozních záležitostí v době od 8 do 17h v pracovních dnech.
4. Písemnosti odeslané faxem musí být následně v nejbližší pracovní den odeslány doporučenou poštou. Písemnosti zaslané e-mailem budou považovány za doručené, jen pokud adresát výslovně potvrdí jejich přijetí rovněž e-mailem. Automatické potvrzení o doručení/přečtení zprávy zasílané bez zásahu uživatele příslušným počítačovým programem se za potvrzení přijetí zprávy nepokládá. V případě ohlašování vad, se za řádně nahlášenou vadu považuje rovněž vada, která byla nahlášena telefonicky na kontaktních číslech.
5. Korespondence odeslaná doporučenou zásilkou se doručuje na adresu účastníka uvedenou v této smlouvě. Pokud v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změně adresy některého z účastníků, je povinen tento účastník změnu do 10 dnů písemně oznámit.



Nebyl-li adresát na uvedené adrese zastižen, písemnost se prostřednictvím poštovního doručovatele uloží na poštu. Nevyzvedne-li si účastník zásilku do deseti kalendářních dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se účastník o doručení nedozvěděl. Současná adresa pro písemnou komunikaci objednatele se zhotovitelem je uvedena v příloze č.1 bod 3. této servisní smlouvy.

Čl. VI. **Servisní doba**

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

Čl.VIII. **Práva a povinnosti objednatele**

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

IX. **Smluvní pokuty**

1. Nesplní-li zhotovitel jakoukoliv svoji povinnost při plnění předmětu smlouvy v dohodnutém termínu, zaplatí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení.
2. Neplní-li zhotovitel termíny uvedené ve specifikaci na parametry zajištění servisních činností určené v **příloze č.1** této smlouvy, zaplatí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé takové porušení.
3. Nesplní-li zhotovitel jakoukoliv svoji povinnost při plnění předmětu smlouvy v maximálně 30-ti denní dodatečné lhůtě od písemně oznámené výzvy k plnění, zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši 15% z celkové nabídkové ceny stanovené ve smlouvě o dílo, jejíž přílohou č. 6 je tato servisní smlouva.
4. Objednatel je oprávněn smluvní pokutu, případně náhradu škody, na které mu v důsledku porušení závazku zhotovitele vznikl právní nárok, započíst do kterékoliv úhrady, která přísluší zhotoviteli dle příslušných ustanovení smlouvy.
5. Smluvní pokuta je splatná do 15-ti kalendářních dnů od okamžiku každého jednotlivého porušení této smlouvy.



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

Čl. X.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 4 let a nabývá účinnosti dnem ukončení zkušebního provozu SKC na základě akceptačního a předávacího protokolu.
2. Veškeré změny a doplňky smlouvy mohou být provedeny jen formou písemných číslovaných dodatků, podepsaných oběma stranami.
3. Vztahy mezi smluvními stranami neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a obecně platnými právními předpisy.
4. Budou-li data poskytnutá objednatelem podléhat režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., jsou obě smluvní strany povinny zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy. Této povinnosti se smluvní strany nemohou zprostit. Bude-li nezbytné pro plnění této smlouvy splnit ohlašovací povinnosti dle cit. zákona, realizace předmětu plnění se pozastavuje na dobu do řádného splnění takových povinností a obě smluvní strany se zavazují vyvinout veškerou součinnost ke splnění těchto ohlašovacích povinností. Zhotovitel se pak zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy při plnění svých povinností přijdou jeho pověřeni pracovníci do styku s osobními údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., učiní veškerá opatření, kromě zachování povinnosti mlčenlivosti dle tohoto paragrafu, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití. Zhotovitel nese plnou odpovědnost za případné porušení této povinnosti z jeho strany.
5. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:
 - a) **Příloha č. 1** – Rozsah servisní činnosti
 - b) **Příloha č. 2** – Specifikace způsobu poskytování servisních činností

V Praze dne 6. listop. 2005

V Praze dne 6. 11. 2006

Wau Šer

N. Tý



zhotovitel
HAGUESS, a.s.
 Na Michovkách I.686
 262 43 Průhonice
 IČ: 25085166
 DIČ: CZ28035166

Příloha 1 –k Servisní smlouvě

č. INO/40/05/00...../2006

Rozsah servisní činnosti

1. Legislativní podpora Řešení SKC.

Soubor servisních služeb poskytuje objednateli nárok na to, že bude dodaný produkt v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky. Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím jednotlivých aktualizací Řešení SKC. Předmět plnění „Legislativní podpora“ bude poskytován v termínech určených zhotovitelem nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy vešla nová právní úprava v platnost.

2. Podpora formou internetového help-desku.

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

3. Podpora služeb vzdálené konzultace.

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

help – desk:	www.haguess.cz
telefonní číslo:	+420 267 212 237
faxové číslo:	+420 267 212 234
e-mailová adresa:	skc@haguess.cz
písemně:	HAGUESS, a.s.; Na Sychrově 8, Praha 10, 101 00

Předmět plnění „Vzdálené konzultace a zásah v místě objednatele bude v souladu s čl.V této smlouvy poskytován v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin. Zhotovitel začne s pomocí při vzdáleném řešení problému prostřednictvím kvalifikovaného poradce takto:

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

Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a zaslání odpovědi objednateli s informací o předpokládané závažnosti problému, zda se jedná o vadu Řešení SKC či chybu obsluhy a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení požadavku objednatele. Není-li zhotovitel v tomto momentě schopen takové informace poskytnout, stanoví termín, kdy tyto předběžné informace objednateli poskytne. Případy, kdy objednatel pro oznámený problém nebude moci program Řešení SKC dále používat (problémy zamezující provoz), bude zhotovitel vyřizovat přednostně. V případě, že si řešení požadavku objednatele vyžádá fyzický zásah v místě objednatele, zavazuje se zhotovitel navrhnout termín nástupu k řešení. Objednatel se zavazuje zhotoviteli termín potvrdit a zajistit podmínky efektivního řešení požadavku.

4. Zhotovitel zajistí podporu a rozvoj dodaného informačního systému.

Zhotovitel se zavazuje podporovat Řešení SKC u objednatele ve smyslu podpory při řešení doplňujících a rozšiřujících projektů navazujících na implementaci systému, např. integrace kartových aplikací. Předmět plnění Podpora a rozvoj Řešení SKC bude poskytován v souladu s přílohou č.2 této servisní smlouvy.

5. Zhotovitel zajistí inspekci implementovaného informačního systému.

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

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

6. Součástí plnění je i oprava nebo výměna HW v záruční době.

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

7. Přednost ustanovení Servisní smlouvy.

V případě, že by kterékoliv ustanovení této přílohy mohlo být vykládáno tak, že by se dostalo do rozporu s některým ustanovením Servisní smlouvy, Licenční smlouvy nebo Smlouvy o dílo, jejíž je tato příloha přílohou, má v takovém případě přednost ustanovení Servisní smlouvy, Licenční smlouvy nebo Smlouvy o dílo před ustanovením této přílohy a k takto spornému ustanovení této přílohy se nepřihlíží. Obdobně platí toto pravidlo v případě ustanovení této přílohy, které by znevýhodňovalo Objednatele.

V Praze dne 6. listop. 2006

V Praze dne 6. 11. 2006

W. S. J.

H. J. J.



HAGUESS, a.s.
Zhotovitel
Na Míchovkách I.686
202 43 Fráňhonice
IČ: 25085166
DIČ: CZ25095166 a

Příloha 2 –k Servisní smlouvě

č. INO/40/05/00...../2006

Specifikace způsobu poskytování servisních činností

I.

Pojmy

1. Zhotovitel se zavazuje podporovat Řešení SKC u objednatele ve smyslu podpory při řešení doplňujících a rozšiřujících projektů navazujících na implementaci systému (např. integrace nových kartových aplikací apod.), řešení chybových stavů a řešení legislativních požadavků. Tato podpora bude prováděna zhotovitelem formou aktualizace Řešení SKC (dále jen Release). Zhotovitel bude objednateli poskytovat dva druhy Release:
 - 1.1. standardní Release;
 - 1.2. mimořádná Release;
2. Pro účely této podpory rozvoje Řešení SKC jsou definovány tři kategorie požadavků:
 - 2.1. Vada Řešení SKC. Tyto úpravy Řešení SKC jsou řešeny v souladu s čl.V této servisní smlouvy a bodem 3 této přílohy a budou dodávány formou mimořádné Release;
 - 2.2. Legislativní úprava Řešení SKC. Tyto úpravy Řešení SKC jsou řešeny v souladu s bodem 1 přílohy č.1 této servisní smlouvy a budou dodávány formou mimořádné Release;
 - 2.3. Nové požadavky na Řešení SKC. Tyto úpravy budou zhotovitelem poskytovány objednateli dále uvedeným způsobem a budou dodávány formou standardní nebo mimořádné Release;
3. Chybový stav je takový stav kdy chování systému prokazatelně neodpovídá dodané dokumentaci k dodanému Řešení SKC. Hlášení chybového stavu provede objednatel v souladu s čl.II. přílohy č.12 Smlouvy o dílo.. Prokázání chybového stavu je povinností objednatele. Objednatel prokáže chybový stav přibližným popisem. Přibližný popis bude obsahovat:
 - 3.1. popis rozporu v chování Řešení SKC oproti dodané dokumentaci k Řešení SKC.
 - 3.2. zobrazené chybové hlášení Řešení SKC formou nasnímání obrazovky s chybovým hlášením.
 - 3.3. označení kategorie vady v souladu s čl. I přílohy č.12 Smlouvy o dílo..
 - 3.4. ostatní údaje, které objednatel uzná za vhodné k popisu chybového stavu (podrobný popis úpravy (nejlépe vývojový diagram), definice výpočtových vzorců, tiskových sestav, popis struktury exportu apod.).

Schválení chybového stavu provede zhotovitel zreprodukováním chyby ve svém provozním prostředí ve lhůtách dle čl. III přílohy č.12 Smlouvy o dílo.. Zhotovitel bude při odstranění chybového stavu postupovat v souladu s čl. IV přílohy č.12 Smlouvy o dílo. Chybový stav hlášený telefonicky musí být následně doplněn informacemi a postupy v souladu s tímto bodem.

4. Ke zpracování a realizaci nových požadavků zhotovitele na Řešení SKC, které nejsou uznány nebo kvalifikovány jako vada nebo legislativní úprava Řešení SKC, bude sestavován Servisní plán.
5. Servisní plán bude schvalován vždy k 31.1. každého nového kalendářního roku. Podkladem pro sestavení a návrh servisního plánu na ten, který rok je CSC (internetový Help-Desk). Zhotovitel je odpovědný za sestavení a předložení servisního plánu objednateli ke schválení, a to vždy do 31.12. každého kalendářního roku. Objednatel je odpovědný za zpracování připomínek ve lhůtě 14 kalendářních dní. Zhotovitel návazně předloží finální servisní plán k závěrečnému odsouhlasení do 7 kalendářních dní. První servisní plán bude zhotovitelem sestaven a předložen k připomínkám objednatele 31.12.2007. Servisní plán bude tvořit číslovaný dodatek k této servisní smlouvě.

II.

Standardní Release

1. Zhotovitel je odpovědný za zpracování a implementaci standardní Release vždy do 30.9. každého kalendářního roku. Objednatel je povinen zhotoviteli zajistit podmínky efektivního řešení standardní Release dle čl. IV, odst.3 této přílohy a dle požadavků na součinnost definovaných v příloze č.12 Smlouvy o dílo., čl. III, odst 2.. V rámci poskytnutí Release zhotovitel objednateli dodá:
 - 1.1. Vlastní programovou aktualizaci (Release) na příslušném médiu (CD, disketa, flash, apod.) či možnost stažení z internetu.
 - 1.2. Dokument v elektronické podobě popisující jednotlivé programové aktualizace (Release Notes). Rozdílovou dokumentaci k uživatelské dokumentaci. Za aktualizaci dokumentace určené pro koncové uživatele Řešení SKC tvořené pracovníky objednatele odpovídají pověřeni pracovníci objednatele.
 - 1.3. Zaškolení pověřených osob.
 - 1.4. Zhotovitel odpovídá za aktualizaci systémové dokumentace k Řešení SKC. Zhotovitel dále odpovídá za poskytování aktuální verze Náповědy k Řešení SKC. Objednatel souhlasí s tím, že aktualizace týkající se Náповědy bude zhotovitel dodávat vzdáleně pověřenému pracovníkovi objednatele, který odpovídá za nahrání aktualizace Náповědy do Řešení SKC dle pokynů zhotovitele v souladu s komunikačními kanály dle přílohy č.1 této Servisní smlouvy.

III.

Mimořádná Release

1. Objednatel může také oznamovat zhotoviteli své požadavky nad rámec odsouhlaseného servisního plánu.
2. Zhotovitel na základě analýzy požadavku objednatele rozhodne o možnosti zařadit požadavek nad rámec servisního plánu do mimořádné Release.
3. Žádost objednatele na novou úpravu Řešení SKC musí obsahovat informace o stávající verzi používaného Řešení SKC, provedení (typ) zařízení, podrobný popis úpravy (nejlépe vývojový diagram), definice výpočtových vzorců, tiskových sestav, popis struktury exportu apod. Zhotovitel žádost ve lhůtě 14 kalendářních dní posoudí a sdělí písemně objednateli, zda jeho žádost akceptuje či nikoliv a v jakém termínu bude tento nový požadavek řešen a dodán v release Řešení SKC.

4. Zhotovitel je odpovědný za zpracování a implementaci mimořádné Release ve vzájemně odsouhlaseném termínu s objednatelem. Objednatel je povinen zhotoviteli zajistit podmínky efektivního řešení mimořádné Release dle čl. IV, odst.3 této přílohy a dle požadavků na součinnost definovaných v příloze č.12 Smlouvy o dílo., čl. III, odst.2. V rámci poskytnutí Release zhotovitel objednateli dodá:
 - 4.1. Vlastní programovou aktualizaci (Release) na příslušném médiu (CD, disketa, flash, apod.) či možnost stažení z internetu.
 - 4.2. Objednatel souhlasí s tím, že tyto Release mohou být prováděny pověřenými pracovníky objednatele dle pokynů zhotovitele podávaných komunikačním kanály dle přílohy č.1 této servisní smlouvy.
 - 4.3. Dokument v elektronické podobě popisující jednotlivé programové aktualizace (Release Notes). Rozdílovou dokumentaci k uživatelské dokumentaci dodá zhotovitel v rámci následné standardní Release. Za aktualizaci dokumentace určené pro koncové uživatele Řešení SKC tvořené pracovníky objednatele odpovídají pověřenými pracovníky objednatele.
 - 4.4. Zaškolení pověřených osob.
 - 4.5. Zhotovitel odpovídá za aktualizaci systémové dokumentace k Řešení SKC. Zhotovitel dále odpovídá za poskytování aktuální verze Náповědy k Řešení SKC v rámci následné standardní Release. Objednatel souhlasí s tím, že aktualizace týkající se Náповědy bude zhotovitel dodávat vzdáleně pověřenému pracovníkovi objednatele, který odpovídá za nahrání aktualizace Náповědy do Řešení SKC dle pokynů zhotovitele v souladu s komunikačními kanály dle přílohy č.1 této Servisní smlouvy.
5. Žádost objednatele na mimořádnou úpravu Řešení SKC musí obsahovat informace o stávající verzi používaného Řešení SKC, provedení (typ) zařízení, podrobný popis úpravy (nejlépe vývojový diagram), definice výpočtových vzorců, tiskových sestav, popis struktury exportu apod. Zhotovitel žádost ve lhůtě 14 kalendářních dní posoudí a sdělí písemně objednateli, zda jeho žádost akceptuje či nikoliv.

IV.

Ostatní podmínky poskytování servisní činnosti

1. Objednatel souhlasí s tím, že v případě dodání aktualizace (release) Řešení SKC bude tato obsahovat nové funkce, o které nežádal (tzn. žádal o ně např. jiný objednatel). V tomto případě za tyto nové funkce objednatel ničeho nehradí.
2. Kterákoliv Release k aplikačního programového vybavení Řešení SKC dodaná zhotovitelem objednateli je dílem ve smyslu zák. č. 121/2000 Sb. (autorský zákon) a požívá plné ochrany podle tohoto zákona. Všechny úpravy a aktualizace aplikačního programového vybavení Řešení SKC se považují za jeho nedílnou součást. Jako taková se řídí Licenční smlouvou, která tvoří přílohu č.7 Smlouvy o dílo..
3. Pokud bude poskytování Servisních služeb podle této smlouvy prováděno v sídle objednatele, zajistí objednatel veškeré potřebné předpoklady pro řádné poskytování služeb zhotovitelem, a to zejména:
 - 3.1. minimálně 2 pracovní místa s přístupem k Řešení SKC
 - 3.2. připojení do sítě internet a s přístupem k tiskárně dokumentů.
 - 3.3. prostor vhodný pro realizaci školení, datový projektor a tabuli

4. Objednatel souhlasí s tím, že způsob podpory uvedený v příloze č.1 a č.2 této Servisní smlouvy může zhotovitel objednateli poskytovat pouze při splnění podmínek uvedených v příloze č.12 Smlouvy o dílo., čl.III, bod 2. Nedodržení těchto podmínek ze strany objednatele zprošťuje zhotovitele případných sankcí z nedodržení požadovaných servisních termínů a reakčních dob.

V.

Přednost ustanovení Servisní smlouvy

V případě, že by kterékoli ustanovení této přílohy mohlo být vykládáno tak, že by se dostalo do rozporu s některým ustanovením Servisní smlouvy, Licenční smlouvy nebo Smlouvy o dílo, jejíž je tato příloha přílohou, má v takovém případě přednost ustanovení Servisní smlouvy, Licenční smlouvy nebo Smlouvy o dílo před ustanovením této přílohy a k takto spornému ustanovení této přílohy se nepřihlíží. Obdobně platí toto pravidlo v případě ustanovení této přílohy, které by znevýhodňovalo objednatele.

V Praze dne 6. listop. 2006

V Praze dne 6. 11. 2006

Coen J. J.

N. Týl



zhotovitel
HAGUESS, a.s.
Na Michovkách I.686
252 43 Fráňhonice
IČ: 25085166
DIČ: CZ25085166 3

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

