



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PROVÁDĚNÍ IMPLEMENTACÍ

| | |
|-------------------|----------------|
| Den Vydání | 13. ledna 2026 |
| Den Použitelnosti | 13. ledna 2026 |

© **LOGIS a.s., Frenštát pod Radhoštěm, 2026**

Obsah tohoto dokumentu je duševním vlastnictvím společnosti LOGIS a.s. Je zakázáno tento dokument ať už v celku nebo částečně kopírovat nebo použít pro jiné účely než jako součást smluvních dokumentů uzavíraných s LOGIS a.s.

Obsah

| | |
|--|-----------|
| Všeobecné podmínky provádění Implementací | 7 |
| 1. Vymezení základních pojmů | 8 |
| 1.1. Software a jeho Specifikace | 8 |
| 1.1.1. Produkt a jeho Specifikace | 8 |
| 1.1.2. Systém a jeho Specifikace | 9 |
| 1.2. Instalace a Implementace | 15 |
| 1.3. Produkční a Ne-Produkční Instalace Softwaru | 16 |
| 1.4. Releasy Softwaru | 17 |
| 1.4.1. Typy Releasů | 17 |
| 1.4.2. Release Softwaru a jeho konfigurace | 18 |
| 1.5. Dokumentace Softwaru | 19 |
| 1.5.1. Dokumentace Releasu Softwaru | 19 |
| 1.5.2. Specifikace Releasu Softwaru | 19 |
| 1.5.3. Provozní Instrukce | 20 |
| 1.5.4. Release Notes | 22 |
| 1.6. Odpovědnost Stran v Udržovaných Systémech | 22 |
| 1.6.1. Odpovědnost za Vlastnost Systému | 22 |
| 1.6.2. Správce Komponenty | 23 |
| 1.6.3. Odpovědnost za Chyby | 24 |
| 1.7. Definice Ostatních Pojmů | 27 |
| 2. LOGIS Helpdesk | 31 |
| 2.1. Přístup k Helpdesku | 31 |
| 2.2. Uživatelské účty LOGIS Helpdesku | 32 |
| 2.2.1. Aktivační účty | 32 |
| 2.2.2. Běžné (ne-aktivační) účty | 33 |
| 2.3. Uživatelská práva | 33 |
| 2.3.1. Delegování uživatelských práv | 34 |
| 2.3.2. Odebrání uživatelských práv | 34 |
| 2.3.3. Automatický přechod práv | 34 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.4. Uživatelská práva Koncového Zákazníka a ujednání o Požadavcích v řetězci Koncový Zákazník – Reseller – LOGIS | 34 |
| 2.4. Služby poskytované na základě Požadavku a Komunikace Požadavků | 35 |
| 2.4.1. Podání Požadavku | 36 |
| 2.4.2. Komunikace Požadavku, který byl již Podán | 36 |
| 2.4.3. Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku | 37 |
| 2.4.4. Nouzové Telefonáty | 38 |
| 2.4.5. Specifický Jazyk Komunikace u Požadavků | 38 |
| 2.4.6. Uzavření helpdeskového tiketu z důvodu neposkytnutí součinnosti Zákazníkem | 38 |
| 3. Důvěrné informace a jejich výměna | 39 |
| 3.1. Předání informací | 39 |
| 3.2. Smluvní závazky | 39 |
| 3.3. Období pro udržování důvěrnosti | 40 |
| 3.4. Výjimky z povinností | 40 |
| 3.5. Vyloučení odpovědnosti | 40 |
| 3.6. Ostatní ustanovení | 41 |
| 4. Maintenance po dobu Implementace | 42 |
| 4.1. Vylepšení Produktů během Implementace | 42 |
| 5. Řízení projektu | 44 |
| 5.1. Organizace projektu | 44 |
| 5.1.1. Organizační struktura | 44 |
| 5.1.2. Řídící výbor | 45 |
| 5.1.3. Vedení projektu | 46 |
| 5.1.4. Projektový tým | 48 |
| 5.1.5. Pracovní skupina | 49 |
| 5.2. Plán projektu | 49 |
| 5.3. Řídící autorita | 50 |
| 5.4. Úkoly | 50 |
| 6. Dodávky a jejich plnění | 54 |
| 6.1. Dokončení plnění | 54 |
| 6.1.1. Prokázání dokončení Implementace či Implementační Etapy (Akceptace) | 54 |

| | |
|---|-----------|
| 6.1.2. Akceptační procedura | 54 |
| 6.1.3. Úspěšná a neúspěšná Akceptace, důsledky nesplnění akceptačních testů | 54 |
| 6.1.4. Akceptační testy | 55 |
| 6.1.5. Organizace Akceptací | 56 |
| 6.2. Řádné provedení | 57 |
| 6.3. Implementační etapy a jejich řádné provedení | 57 |
| 6.3.1. Akceptace implementační etapy | 57 |
| 6.3.2. Specifikační fáze | 58 |
| 6.4. Vedení projektové dokumentace | 60 |
| 6.5. Rozvoj znalostí a schopností personálu Objednatele | 62 |
| 6.6. Podmínky provádění zásahů Zhotovitelem | 63 |
| 7. Zdroje Objednatele a ujednání o součinnosti | 64 |
| 7.1. Zdroje Objednatele | 64 |
| 7.2. Ujednání o součinnosti | 64 |
| 8. Práva k nehmotným statkům | 73 |
| 8.1. Záruka za neporušování práv třetích stran | 73 |
| 8.2. Ochrana dat | 73 |
| 8.3. Duševní vlastnictví | 73 |
| 8.3.1. Žádný přechod dříve existujících práv k duševnímu vlastnictví vlastněných Stranami | 73 |
| 8.3.2. Licence k Vývojům a Materiálům | 73 |
| 8.3.3. Uživací práva Objednatele k Softwaru během provádění Implementace | 74 |
| 8.3.4. Vlastnictví Software | 74 |
| 8.3.5. Uživací práva Objednatele k Softwaru po ukončení Implementace | 74 |
| 8.4. Další | 75 |
| 9. Změny Všeobecných Podmínek | 76 |
| 9.1. Automatická aktualizace Všeobecných Podmínek | 76 |
| 9.2. Přijetí nového vydání Všeobecných podmínek | 76 |
| 9.2.1. Proces Změny Všeobecných Podmínek | 77 |
| 9.2.2. Odmítnutí Změny Všeobecných Podmínek | 77 |

Všeobecné podmínky provádění Implementací

Cílem těchto Všeobecných podmínek provádění Implementací (zkráceně též Všeobecné podmínky, nebo Metodika) je poskytnout co nejúčinnější formálně metodickou podporu k realizaci projektů, ve kterých Zhotovitel Objednateli smluvně garantuje dodávku smlouvou stanovených výsledků ve smluvně stanovených termínech a za smluvně stanovenou cenu, přičemž však plnění Zhotovitele se neobejde bez významné součinnosti Objednatele a tuto součinnost lze předem specifikovat jen rámcově, nikoli však detailně. Typickými příklady takových projektů jsou změny podnikových procesů v podniku Objednatele, implementace softwarových systémů, vypracování modelových příkladů řešení podnikových procesů a podobně.

Aby mohl Zhotovitel za takové situace přijmout svoji smluvní odpovědnost, a aby se co nejvíce předešlo možným nedorozuměním či konfliktům s příčinou v rozdílném porozumění rolím jednotlivých stran a v chápání očekávaného průběhu projektu, musí být smluvně stanovena závazná pravidla provádění projektu s ohledem na jeho specifický charakter – tato pravidla jsou zakotvena v tomto dokumentu, který zkráceně označujeme slovem Metodika. Metodika upravuje řadu témat, které všechny souvisí s prováděním projektu, jehož předmětem je Implementace softwarového Systému.

Metodika například definuje některé pojmy, se kterými se smluvní strany při provádění projektů tohoto druhu setkají nebo mohou setkat, stanoví povinnosti stran při nakládání důvěrnými informacemi (nejsou-li již smluvně zakotveny jinde), upřesňuje některá zákonná ustanovení tak, aby byla pro daný druh projektu dobře použitelná či srozumitelná, definuje povinnosti stran ve specifických situacích a specifikuje další záležitosti, které mohou přispět k jasnému chápání okolností či povinností stran ohledně plnění, pro které má být Metodika uplatněna.

Metodika tedy představuje všeobecné podmínky provádění Implementací.

Co se týče přednosti v úpravě téže věci, platí následující:

- pokud tutéž věc, která je upravena Metodikou, upraví odlišně smluvní text specifikující plnění, pro který je Metodika závazná, má přednost ustanovení smluvního textu specifikujícího plnění;
- pokud tutéž věc, která je upravena Metodikou nebo smluvním textem specifikujícím plnění, upraví odlišně část smlouvy stojící výše ve struktuře smlouvy, platí ustanovení stojící výše ve struktuře smlouvy.

Tato Metodika předpokládá, že se uplatní za situace, kdy pro příslušné závazkové vztahy platí zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění a kdy smluvní strany jsou označovány jako Objednatel a Zhotovitel nebo Objednatel a LOGIS.

Tato Metodika označuje Objednatele také slovem Zákazník a Zhotovitele označuje také slovem Dodavatel nebo LOGIS. Důvodem je, že text Metodiky obsahuje texty používané LOGISEM v rámci více než jednoho typového smluvního dokumentu.

1. Vymezení základních pojmů

Vše podstatné v této Smlouvě souvisí se softwarem. Svět softwaru se prudce vyvíjí a přesto, že software hraje prakticky všude velmi významnou roli, doposud neexistuje obecně platné či závazné pojmosloví, o které by bylo možno se opřít např. ve smluvních dokumentech tak, aby se předešlo sporným interpretacím.

Pro smluvní dokumenty, jejichž tématem jsou softwarové produkty a systémy je zásadní jasná terminologie, která může umožnit nejen jednoznačný výklad smluvních dokumentů, ale i efektivní komunikaci zúčastněných během provádění Smlouvy. Pro účely této Smlouvy proto zařazujeme následující podkapitoly, ve kterých jsou uvedeny a popsány pojmy, které budou smluvní strany při provádění Smlouvy používat (nebo, se s nimi mohou setkat), a které se přímo vztahují k softwaru, jeho specifikaci, releasům, instalacím, implementaci, provozu a maintenance.

Definice některých pojmů může být pro účely této Smlouvy zúžená oproti jejich možnému všeobecnému vnímání¹. Důvodem je vyhnout se tomu, aby pojmy, které se v rámci této Smlouvy používají výhradně v upřesněném smyslu, nemusely být opakovaně upřesňovány a vymezovány pro jejich konkrétní použití. Všechny takové pojmy jsou ale důsledně uváděny velkým počátečním písmenem, čímž se odkazuje na skutečnost, že jde o pojem definovaný pro účely této Smlouvy.

1.1. Software a jeho Specifikace

V této Smlouvě budeme rozlišovat dva základní druhy Softwaru:

- Produkty
- Systémy

Software bývá často provozován v podobě Softwarových Systémů, které se skládají ze Softwarových Produktů a/nebo jiných Systémů (Sub-Systémů) a/nebo Ostatních Komponent Systému.

1.1.1. Produkt a jeho Specifikace

Produkt (Softwarový Produkt) je pro účely této Smlouvy software, vyvinutý svým výrobcem za účelem všeobecného a opakovaného prodeje², a který je nebo může být specifikován v Softwarové Licenční Specifikaci³.

Produkty jsou distribuovány či zpřístupňovány v podobě rozmnoženiny Produktu.

Produkt bývá kontinuálně vyvíjen a vylepšován svým výrobcem. Modifikace a Vylepšení Produktu jsou výrobcem vydávány oprávněným stranám prostřednictvím **Releasů Produktu** (viz "Releasy Softwaru" na straně 17).

1 Např. ačkoli softwarový produkt je obecně softwarovým systémem, pro účely této Smlouvy definujeme pojem Systém a Produkt jako dvě různé věci. Díky tomu ale můžeme v textu používat účelově zúžený pojem Systém a nemusíme jeho smysl na mnoha místech textu blíže upřesňovat, např. jako „softwarový systém, který není produktem“, což by jistě nepřispělo ke čtivosti již tak dosti hutného textu.

2 Tzn. za účelem užití v různých Systémech u různých Zákazníků/podniků.

3 Produktem se tak pro účely této Smlouvy může stát i konkrétní Modul, který je relativně samostatnou částí nějakého modulárního softwaru, který je svým výrobcem vyvíjen za účelem všeobecného a opakovaného prodeje.

Release Produktu je charakterizován jemu příslušnou **Specifikací Produktu**, která stanoví charakteristiky (**Specifikované Vlastnosti**, Vlastnosti) popisující chování Releasu Produktu deklarované jeho výrobcem (viz "Dokumentace Releasu Softwaru" na straně 19).

Protože Specifikace Produktu bývá v licenční Smlouvě použita pro účely stanovení smluvních závazků mezi Licensorem a Nabyvatelem Licence (např. tak, že Licensor opírá o Specifikaci Produktu svoji garanci vůči Nabyvateli Licence ohledně Vlastností Produktu), má Specifikace Produktu charakter **Smluvní Specifikace**.

Výrobci softwaru zpravidla průběžně a dlouhodobě pracují na rozvoji funkčních Vlastností svých Produktů. To se mimo jiné neobejde bez toho, že některé funkce, doposud realizované určitým způsobem, mohou být v rámci vývoje realizovány jinak než doposud, nebo dokonce zaniknou (např. proto, že vzhledem k ostatním Vlastnostem nového Releasu Produktu již pozbyly smyslu). Vývoj nových Releasů Produktů je založen na Výrobce prováděném výzkumu a vývoji. Stejně jako ve kterémkoli jiném oboru, ani u vývoje softwaru nelze detailně predikovat výsledky výzkumu a vývoje, proto nelze detailně předpovědět ani změny ve Specifikaci budoucích Releasů Produktů. Z výše uvedených důvodů Výrobce nemůže zaručit neměnnost Specifikace budoucích Releasů Produktu. Rozhodnutí o změnách Vlastností, a tedy Specifikace nových Releasů Produktů, je výhradně na Výrobci Produktu.

Dokumentace Produktu je jakákoli dokumentace poskytnutá Zákazníkovi jako součást Releasu Produktu.

1.1.2. Systém a jeho Specifikace

Systém (Softwarový Systém) je množina Komponent Systému, které jsou vzájemně účelově propojeny do jednoho funkčního celku tak, aby tento celek vyhověl příslušné Specifikaci Systému.

Na rozdíl od Produktů jsou Systémy Softwarem sestaveným či vyvinutým specificky pro konkrétního Zákazníka na základě smluvně zakotvené Specifikace, která obvykle bývá navržena v úzké spolupráci Zákazníka a Dodavatele Systému.

Specifikací Systému (Smluvní Specifikací Systému) je pro účely této Smlouvy souhrn všech Vlastností (Specifikovaných Vlastností), které má Systém mít, a které jsou smluvně zakotveny mezi Stranami⁴.

Na rozdíl od Specifikace Produktu, Smluvní Specifikace Systému nemůže být žádnou ze Stran změněna jen na základě vlastního uvážení, ale pouze na základě smluvního ujednání mezi Stranami.

Komponentami Systému mohou být:

- Produkty
- Sub-Systémy (Systémy, které jsou Komponentami jiných/vyšších Systémů)
- Ostatní Komponenty Systému

Systém ve smyslu této Smlouvy může být vyvinut:

4 Obecně se dá říci, že specifikaci Systému tvoří souhrn všech vlastností, které má systém mít. Pro účely této Smlouvy ale budeme pracovat se Specifikacemi Systémů, které jsou **Smluvními Specifikacemi Systémů**, tedy takovými, které jsou smluvně zakotveny.

- Výhradně dodavatelsky:

Poskytovatel zajistí vývoj Systému podle jeho Specifikace, hotový Systém dodá Zákazníkovi v souladu s konkrétní smlouvou,

nebo

- Dodavatelsky s přispěním Zákazníka:

Poskytovatel i Zákazník se podílejí na vývoji Systému, každý ve smluvně dohodnutém rozsahu. V souvislosti s tím se především sjednává Odpovědnost smluvních Stran za Vlastnosti dle Specifikace (viz "Odpovědnost za Vlastnost Systému" na straně 22).

Smluvní Strana, která poskytuje ve prospěch vytvoření Systému jakoukoli Komponentu, zaručuje, že jakákoli nevypořádaná práva k poskytované Komponentě nebrání a nebudou bránit budoucímu užívání Systému ve smluvně sjednaném rozsahu, a že Komponenta není zatížena nevypořádanými právy jakékoli třetí strany.

1.1.2.1. Sub-Systémy

Sub-Systémy jsou komponentami Systému. Svým charakterem to jsou Systémy, tedy softwarové komponenty, jejichž vlastnosti jsou definovány příslušnou Specifikací.

Subsystémy mohou být Systémy jejichž komponentami je jeden nebo více Produktů (stane-li se např. Systém Dlouhodobého Plánování, který má svoji vlastní Specifikaci, komponentou Systému Podnikový Plánovací Systém). Sub-Systémy jsou rovněž Customizace Systému.

1.1.2.1.1. Customizace

Customizacemi se zajišťují specifické požadavky na vlastnosti Systémů.

Podle kontextu označuje pojem Customizace:

- a. Případ konkrétní úpravy vlastností nějakého softwaru
(na konkrétní případ se může vázat např.: název Customizace, Specifikace, dohodnuté podmínky, nabídky, objednávky, předání, reklamace, záruky ...)
- b. Proces provedení či provádění úpravy vlastností softwaru
(práce na Specifikaci, vývoji, testování, instalace, ...)
- c. Software, kterým se úprava vlastností realizuje
(změněný zdrojový kód Produktu, nová komponenta softwarového systému)
- d. Vlastnosti, které Customizací Software nabývá (Specifikace Customizace)

Customizace mohou být prováděny:

1. Změnou softwarového Produktu
a/nebo
2. Změnou softwarového Systému, aniž by přitom došlo ke změně Produktu či Produktů, které jsou jeho komponentami (Customizace Systému).

Není-li dohodnuto pro konkrétní případ výslovně jinak, pak pro účely této Smlouvy platí, že Customizacemi jsou podle této Smlouvy Customizace dodané Zákazníkovi Poskytovatelem a jde o **Customizace Systému**. Pokud u nějaké Customizace není upřesněno, o jakou Customizaci jde, má se za to, že jde o Customizaci Systému.

Nedílnou součástí Customizace je její **Specifikace**, která definuje, jaké vlastnosti má Systém díky provedené Customizaci mít.

Pro účely této Smlouvy rozlišujeme Implementační a Postimplementační Customizace.

- **Implementační Customizace** jsou Customizace, které jsou provedeny během Implementace Systému.

Nedílnou součástí Smlouvy na Implementaci Systému bývá Specifikace Systému. Specifikace Systému může obsahovat specifikace Customizací, které mají být během Implementace provedeny.

Smluvní strany se ale také mohou dohodnout na provedení Customizací teprve během provádění Implementace či Implementační Podpory (tedy bez toho, že by Specifikace takových Customizací byla předem sjednána již při podpisu příslušné smlouvy).

- **Postimplementační Customizace** jsou Customizace, které jsou provedeny později po dokončení Implementace či Implementační Podpory. Mohou být prováděny jako Doplnkové Služby Maintenance v rámci Postimplementační podpory či jiných ujednání.

Customizace jsou autorským dílem a vlastnictvím Autora. Tato smlouva nesjednává přechod vlastnictví Customizací na Zákazníka. Analogicky jako v případě Produktů užívají Zákazníci Customizace na základě užívacích práv.

1.1.2.2. Ostatní Komponenty Systému

Kromě Produktů nebo Systémů, jakékoli jiné Komponenty, které se stanou Komponentami Systému, budeme řadit pod tzv. **Ostatní Komponenty Systému**. Na rozdíl od Produktů nebo Systémů nemají Ostatní Komponenty Systému svoji Smluvní Specifikaci (tzn. jakákoli případně existující specifikace, která takovým Komponentám může příslušet, není předmětem smluvních závazků Stran).

Ostatní Komponenty Systému jsou do Systému zařazovány, aniž by se tím sledovalo dosažení vlastnosti předepsané ve Smluvní Specifikaci. Jejich smyslem tedy není naplnění nějaké smluvní povinnosti. Jsou to tedy komponenty zařazené do Systému nezávazně (např. nová vlastnost na zkoušku). Strana, která takovou komponentu do Systému zařadí je ale odpovědná za případné důsledky.

Je zcela věcí smluvní Strany, která přispívá Ostatní Komponentou do Systému, jestli druhé Straně poskytne nějakou Specifikaci dané Komponenty, nebo ne.

1.1.2.3. Smluvní Specifikace a rizika smluvních Stran

Obdobně jako v jakémkoli jiném oboru, i zde platí, že to, co je Dodavatel povinen dodat a to, co si Zákazník objedná, je určeno nějakou Smluvní Specifikací (např. Specifikace Projektu a/nebo Specifikace Systému).

Ve smluvním vztahu mezi Zákazníkem a Dodavatelem, ve kterém jde o Implementaci a/nebo maintenance Systému, platí následující:

- Smluvní Specifikace a rizika Dodavatele

To, co je Dodavatel povinen Zákazníkovi dodat, určuje Smluvní Specifikace. Rizika Dodavatele tedy vyplývají z toho, jak požadavky dle Specifikace zanalyzuje, jak si prověří proveditelnost, jak si zkalkuluje náklady implementace a jak stanoví podmínky, za kterých přijme závazek dodat či udržovat Systém v souladu se Smluvní Specifikací. Rizika Dodavatele jsou spojena s posouzením Smluvní Specifikace a následnými rozhodnutími, u kterých jde o stanovení:

- ceny a platebních podmínek
- času pro Plnění
- Požadavků na Součinnost Zákazníka

Riziko důsledků rozhodnutí Dodavatele o přijetí závazků spojených se splněním Smlouvy podle příslušné Specifikace je výhradním rizikem Dodavatele.

- Smluvní Specifikace a rizika Zákazníka

To, co si Zákazník objednává, určuje Smluvní Specifikace. Rizika Zákazníka tedy vyplývají z toho, jak posoudí Specifikaci z hlediska svých potřeb a zamýšleného použití. Rizika Zákazníka jsou spojena zejména s posouzením Smluvní Specifikace z následujících hledisek:

- Úplnost
- Správnost
- Jednoznačnost
- Ověřitelnost (objektivní rozsouditelnost, zda Systém má či nemá určitou Vlastnost)

Riziko důsledků rozhodnutí Zákazníka o přijetí závazků spojených s nákupem Systému podle příslušné Specifikace je výhradním rizikem Zákazníka.

Co se týče případných výše zmíněných problémů se Smluvní Specifikací, jsou jejich dopady následující:

- **neúplnost**

Není-li Specifikace úplná, tzn., že se během implementace (vývoje či Maintenance) zjistí, že Specifikaci chybí specifikace nějaké Vlastnosti, pak Strana, která problém zjistila a přeje si zjednat nápravu, může druhé Straně navrhnout změnu a Strany se mohou pokusit dohodnout Změnu Smluvní Specifikace (viz "Změny Smluvní Specifikace Systému" na straně 14).

- **nesprávnost**

Je-li Vlastnost specifikována nesprávně, pohlíží se na ni jako na Neplatnou Vlastnost Smluvní Specifikace (viz "Neplatná Specifikace Vlastnosti" na straně 14).

Pokud kterákoli Strana zjistí, že nějaká Vlastnost Specifikace je definována nesprávně, je důsledek stejný jako v předchozím bodě – Strany se mohou pokusit dohodnout Změnu Smluvní Specifikace.

Za nesprávně specifikované Vlastnosti se automaticky považují též Vlastnosti, které jsou (i) ve vzájemném konfliktu, tzn. takové, které se vzájemně vylučují, nebo (ii) takové Vlastnosti, u kterých existuje rozpor v rámci popisu Vlastnosti samotné.

- **nejednoznačnost**

Je-li nějaká Vlastnost Smluvní Specifikace specifikována nejednoznačně, pak za splnění se považuje dosažení stavu, který je v souladu s kteroukoli z možných interpretací.

Pozn.: To, že je nějaká Vlastnost nejednoznačná se může zjistit teprve poté, co Dodavatel provedl vývojové práce tak, že výsledek vyhověl nějaké možné interpretaci dané Vlastnosti Smluvní Specifikace. Je-li tomu tak, má se daná věc za splněnou.

Je na Zákazníkovi, nakolik významný je pro něj v daném případě rozdíl mezi dosaženým stavem a jeho očekáváním (tedy oproti jeho vlastní jiné možné interpretaci nejednoznačně formulované Vlastnosti). Bude-li Zákazník chtít nejednoznačnost napravit podle své potřeby, může se pokusit dohodnout Změnu Smluvní Specifikace.

- **neověřitelnost** (nemožnost objektivně rozsoudit, zda Systém má či nemá určitou Vlastnost)

Někdy se stává, že Zákazník do Smluvní Specifikace zařadil Vlastnosti, jejichž dosažení nelze objektivně ověřit (např.: „Systém má být moderní, uživatelsky příjemný, snadno ovladatelný, efektivní“ a podobně). Jde o Vlastnosti formulované tak, že není možné objektivně rozsoudit, zda bylo Vlastnosti dosaženo, nebo ne.

Pokud se zjistí, že o dosažení nějaké Vlastnosti Systému dle Smluvní Specifikace nelze rozhodnout objektivně (tzn. nelze nebo se Stranám nedaří stanovit/dohodnout kritéria dosažení tak, aby byla nezávislá na subjektivním hodnocení), pak se takto specifikované Vlastnosti stávají Neplatnými Vlastnostmi Smluvní Specifikace (viz "Neplatná Specifikace Vlastnosti" na straně 14). Také v těchto případech se ale Strany mohou pokusit dohodnout Změnu Smluvní Specifikace.

1.1.2.4. Další Vývoj Systému

Potřeby Zákazníka ohledně jeho Systému se mohou v čase vyvíjet. Zákazník a Poskytovatel se mohou dohodnout na Změně Smluvní Specifikace (úpravě, doplnění, ...), na smluvních podmínkách pro dodávku Systému odpovídajícího změněné Specifikaci a na podmínkách poskytování Maintenance Systému s takovouto změněnou Specifikací Systému.

Zatímco v případě Produktů se po dobu jejich životního cyklu předpokládá, že budou vyvíjeny a uvolňovány k distribuci nové Releasy Produktů (přičemž je výlučně na svobodném uvážení Výrobce, zda, kdy a s jakými Vlastnostmi nové Releasy Produktů vyvine a bude distribuovat), Vlastnosti Systémů jsou určovány Smluvní Specifikací, proto vývoj nových Releasů Systémů není záležitostí svobodného rozhodování kterékoli smluvní Strany, a nové Releasy Systému vznikají na smluvní bázi, typicky zejména tehdy, když:

- se Strany smluvně dohodnou na Změně Smluvní Specifikace Systému (viz "Změny Smluvní Specifikace Systému" na straně 14);
- jde o vývoj sledující Opravu Chyby, Vylepšení, nebo řešení jiného problému;
- jde o vývoj zajišťující na smluvní bázi Aktualizaci implementovaného nebo udržovaného Systému.

1.1.2.5. Změny Smluvní Specifikace Systému

Zejména v případech Systémů pro Náročná Prostředí⁵ se stává, že v průběhu provádění Smlouvy vznikne z nejrůznějších důvodů potřeba Změny Smluvní Specifikace.

Vyvstane-li taková potřeba, postupuje se následovně:

1. Prvním krokem, nezbytným pro Změnu Smluvní Specifikace, je příprava návrhu nové verze Specifikace.
2. Druhým krokem pak je pokus o smluvní dohodu Stran o podmínkách, za kterých bude dodán a/nebo udržován Release Systému odpovídající nové verzi Specifikace. Zákazník ale logicky musí počítat s tím, že změna Smluvní Specifikace může vést ke změně pracnosti pro Dodavatele, a tedy také k dopadům na termíny Plnění a/nebo na cenu.
3. Pokud se Stranám nepodaří uzavřít smluvní dohodu o změně Smluvní Specifikace (např. pro omezený čas na řešení, omezené zdroje finančních prostředků atp.) zůstává nadále v platnosti Smluvní Specifikace beze změny a návrh nové verze Specifikace nemá žádný smluvní dopad.

V zájmu vyšší flexibility si mohou Strany pro provádění Změn Smluvní Specifikace smluvně dohodnout speciální proces. Takový proces pak nemusí vyžadovat, aby pro každou Změnu Smluvní Specifikace musela být uzavírána Smlouva či její dodatek (a tedy takový smluvní dokument, který by musel být podepsán statutárními zástupci obou Stran). Např. je možno smluvně zakotvit okruh osob pověřených z každé Strany projednáním a formálním přijetím nové verze Specifikace a postup, jak případná změna nabude účinnosti.

1.1.2.6. Nedostatky ve Smluvní Specifikaci

V praxi nelze vyloučit, že mohou nastat situace, kdy Specifikace má určité nedostatky, které brání, nebo se zdá, že brání či komplikují, použití Specifikace Stranami pro účely této Smlouvy.

Následující podkapitoly popisují některé z těchto situací a definují postup pro případy jejich výskytu.

1.1.2.6.1. Nejednoznačná Specifikace Vlastnosti

Pokud některá část Specifikace (Vlastnost, Vlastnosti) je nejednoznačná, pak platí výklad/interpretace Strany Odpovědné za danou Vlastnost, pokud tento výklad není v konfliktu se Specifikací.

1.1.2.6.2. Neplatná Specifikace Vlastnosti

Přes veškerou pozornost, která je věnována Smluvní Specifikaci, se může stát, že až poté, co se Smluvní Specifikace stala předmětem závazků smluvních Stran, je zjištěno, že daná Smluvní Specifikace obsahuje popis Vlastností či Výsledků, které jsou buď nesprávné, nebo neověřitelné / objektivně nerozsouditelné (viz též "Smluvní Specifikace a rizika smluvních Stran" na straně 11).

Takové Specifikace Vlastnosti označujeme jako Neplatné Specifikace Vlastností. Dotčené Vlastnosti a také všechny ostatní, které jsou samy definovány pomocí Neplatné Specifikace Vlastnosti, označujeme jako Neplatně Specifikované Vlastnosti. Neplatnou Specifikací Vlastnosti je také každá Vlastnost, která pro svoji Specifikaci používá jinou Vlastnost, která však není Specifikována, nebo je Specifikována Neplatně. Chování Softwaru, které není v souladu s Neplatně Specifikovanou Vlastností, není považováno za Chybu. Analogicky také jakékoli akceptační testy, které souvisí s Neplatnou Vlastností, se stávají automaticky smluvně nepoužitelnými a nemohou

5 Za Náročná Prostředí považujeme prostředí, ve kterých se výrazně uplatňují určité atributy jako: vysoká jedinečnost, složitost a rozsah, citlivost na změny, a/nebo omezená předpověditelnost a popsateľnost.

tak být použity pro účely přejímek (neprovedení, nebo neúspěch provedení takového akceptačního testu, nemůže být důvodem pro odmítnutí převzetí Dodání).

Smluvní Strany se mohou za takové situace pokusit dohodnout na takové úpravě Specifikace, díky které by mohla být Neplatnost Specifikovaných Vlastností odstraněna. Dokud se však Změny Smluvní Specifikace nedosáhne, nemají Neplatné Vlastnosti žádný smluvní dopad při posuzování, zda cokoli je či není splněno.

1.1.2.6.3. Smluvní Specifikace versus Specifikace Komponent Systému

Pokud nastane situace, kdy je jakákoli Vlastnost obsažená ve Smluvní Specifikaci v rozporu s Vlastnostmi Specifikace jeho Komponent (Sub-Systému a/nebo Produktu), pak Vlastnost Smluvní Specifikace má vždy přednost.

Kromě toho nelze vyloučit, že Smluvní Specifikace bude definovat nějakou Vlastnost (či Vlastnosti) Systému, přičemž dosažení (realizace) takové Vlastnosti, bude podmíněno určitými omezeními či modifikacemi funkčního repertoáru (Vlastností) Produktu či Sub-Systému, které jsou Komponentami Systému. Z toho důvodu ale platí, že pro užívání Sub-Systému nebo Produktu v rámci Systému obecně nemusí být možné používání jakýchkoli jejich Vlastností (tzn. Vlastností, které jsou obsahem Specifikace Sub-Systému nebo Produktu). Produkt či Sub-Systém je do Systému zařazen proto, aby jeho prostřednictvím byly dosaženy určité Vlastnosti Systému (tzn. Vlastnosti popsané ve Specifikaci Systému). Protože by se ale určité Vlastnosti Specifikace Produktu či Sub-Systému mohly dostat do konfliktu s Vlastnostmi Smluvní Specifikace, je nutno respektovat, že možnosti užívání Produktu či Sub-Systému v rámci Systému mohou být z důvodu dodržení či naplnění Smluvní Specifikace omezeny/vymezeny.

Vymezení rozsahu a způsobu užívání Produktu či Sub-Systému v rámci Systému může být provedeno instrukcí pro provozování Produktu či Sub-Systému, která omezí okruh povolených funkcí Produktu či Sub-Systému, nebo předepíše určité závazné postupy pro práci s Produktem/Sub-Systémem tak, aby příslušný rozpor Specifikací nemohl být interpretován jako Chyba Produktu/ Sub-Systému. Ze stejných důvodů mohou být v Produktu/Sub-Systému provedena nastavení zaměřená na to, aby byla omezena pravděpodobnost, že Produkt/ Sub-Systém bude v rámci Systému použit nevhodným způsobem. A konečně z téhož důvodu platí pro Produkty/ Sub-Systémy provozované v rámci Systému, že za odstranění Chyby Systému se považuje i vydání Instrukce k provozu Produktu či Sub-Systému.

1.2. Instalace a Implementace

Instalace Softwaru je proces směřující k vytvoření podmínek umožňujících používání Softwaru prostřednictvím počítače. Během Instalace jsou kopírována elektronická data poskytnutá Zákazníkovi (v podobě Releasu Softwaru) do počítačového systému tak, aby na konci Instalace bylo možné Software používat. Výsledkem úspěšné Instalace je **Nainstalovaný Software**.

Kromě výše uvedeného procesu označujeme **Instalací Softwaru** i výsledek procesu, tzn. Nainstalovaný Software.

Software často není možné začít rutinně užívat jen na základě provedení jeho Instalace. Zahájení rutinního užívání často brání řada okolností, jako např. ale nejen připravenost procesů, uživatelů, personálu provozní podpory, provozního prostředí Softwaru (např. konfigurace Softwaru, vytvoření datových rozhraní na okolní systémy podniku, nastavení parametrů, přizpůsobení (Customizace), ...) a podobně. Zahájení rutinního užívání Softwaru tak zpravidla předchází Implementace.

Implementace⁶ je provedení aktivit potřebných k zajištění připravenosti pro zahájení rutinního provozu.

Software připravený k rutinnímu provozu označujeme jako **Nainplementovaný Systém**.

Implementaci si může Zákazník případně provést i samostatně. U složitějších systémů, jako jsou např. systémy pro plánování, je to ale spíše výjimečné. Obvykle (nesrovnatelně častěji) je Implementace prováděna za pomoci Dodavatele, na smluvním základě. Smlouvy jejichž předmětem je Implementace označujeme jako **Implementační Smlouvy**.

Implementační Smlouvy definují, za co a do jaké míry je při zajištění připravenosti k rutinnímu provozu odpovědný Dodavatel (ostatní zůstává na Zákazníkovi).

Podmínkou provedení Implementace je existence uživatelských práv Zákazníka k Produktům, které se mají stát komponentami Nainplementovaného Systému. Zákazník tedy musí včas získat uživatelská práva k implementovaným Produktům a tato práva si po dobu Implementace udržet.

1.3. Produkční a Ne-Produkční Instalace Softwaru

Pokud to umožňují uživatelská práva, může určitý Software existovat ve více Instalacích současně. Jednotlivé Instalace Softwaru se přitom mohou lišit dvěma hlavními rysy:

- účelem užití Nainstalovaného Softwaru, který může být buď Produkční, nebo Ne-Produkční
- Releasem Softwaru

Tyto dva hlavní rysy jsou popsány v této a následující kapitole.

Pro účely této Smlouvy rozlišujeme dva základní účely Instalací Softwaru z hlediska účelu jejich užívání:

- **Produkční Instalace** Softwaru je taková Instalace, která je užívána produkčně, to znamená, že výsledky jejího provozu jsou (třeba i jen částečně) používány pro účely podpory administrativy a/nebo řízení podniku Zákazníka.

Software provozovaný v Produkční Instalaci označujeme jako Produkční Software, případně též Produkčně užívaný Software.

- **Ne-Produkční Instalace** Softwaru je taková Instalace, která nespadá pod definici Produkční Instalace.

Software provozovaný v Ne-Produkční Instalaci označujeme jako Ne-Produkční Software, případně též Ne-Produkčně užívaný Software.

Pozn.: Výše uvedené rozlišení je důležité v souvislosti se specifikací smluvních práv a povinností týkajících se práv k užívání, vývoje, dodávky a maintenance Softwaru. Např. Produkční Instalace Udržovaného Softwaru musí být takto Zákazníkem jednoznačně identifikovány pro případ výskytu Chyby (pro Maintenance Produkční Instalace bývá zpravidla sjednána možnost použití vyšších stupňů Naléhavosti se zkrácenými časovými limity pro poskytnutí řešení).

6 Pojem Implementace nemá závaznou definici. V literatuře a jiných dostupných materiálech je tento pojem vysvětlován zpravidla s ohledem na konkrétní typ prostředí či implementovaných aplikací.

1.4. Releasy Softwaru

Software je Zákazníkovi poskytován ve formě Releasů Softwaru, které představují jednotlivá stadia vývoje daného Softwaru. Release je identifikován svým Release ID.

Každému Releasu Softwaru musí jednoznačně příslušet jeho Specifikace Softwaru. V případě Releasu Produktu je příslušná Specifikace součástí Produktu, se kterým je distribuována – otázka příslušnosti Specifikace Produktu vzhledem k Releasu Produktu tedy nemusí být smluvně ošetřována. V případě Releasu Systému je Specifikace platná pro daný Release Systému identifikována v příslušných Release Notes.

Poskytovatelem Releasů Softwaru, který je předmětem této Smlouvy, je Poskytovatel.

Releasy Softwaru jsou poskytovány prostřednictvím Release Balíčků, které představují sadu elektronických dat a mohou obsahovat:

- Elektronická Data pro provedení Instalace Softwaru a/nebo pro aktualizaci Nainstalovaného Softwaru
 - Tato elektronická data mohou také zahrnovat podpůrné programy a/nebo data, které mohou být využity pro provedení Instalace a/nebo aktualizace, pokud se je Poskytovatel rozhodl poskytnout (např. Validátor – viz "Validace Nainstalovaného Softwaru" na straně 21).

Pro cokoli, co Poskytovatel Zákazníkovi v rámci Balíčku poskytne kromě samotného Udržovaného Softwaru platí, že Zákazník má právo to použít pro Instalaci a/nebo provoz Softwaru, avšak nesmí přitom dojít k porušení platných licenčních omezení k příslušnému Softwaru. Pro vyloučení pochybností se rovněž stanoví, že co se týče práv a povinností Zákazníka k Podpůrným Položkám, jsou stejné, jako v případě Udržovaného Softwaru.

- Dokumentaci Releasu (více viz "Dokumentace Softwaru" na straně 19)

Při přípravě konkrétního Release Balíčku bere Poskytovatel v úvahu, jaký Software nebo jeho Releasy jsou aktuálně dostupné v Instalacích u Zákazníka. Na základě toho je obsah Balíčku přizpůsoben tak, aby byl dostačující k účelu, za jakým je vydáván.

Ne všechny součásti či Komponenty Release Balíčku musí být poskytnuty s každým Releasem Softwaru anebo najednou.

Součásti téhož Release Balíčku, ať už jsou poskytovány současně, v různou dobu nebo různými způsoby, musí být vždy identifikovány příslušným Release ID.

Release Balíčky mohou být poskytovány na nosičích dat nebo zpřístupněním Zákazníkovi prostřednictvím internetu.

1.4.1. Typy Releasů

Označování Softwaru Release ID je věcí výrobců Softwaru.

U téhož Softwaru se můžeme setkat s různými vývojovými stádii, kterými mohou být:

- **Základní Release** Softwaru

Základní Releasy Produktů jsou ty Releasy, které jsou určeny ke všeobecné distribuci Produktů na trhu.

Základní Releasey Systémů jsou ty Releasey, které jsou poskytovány Zákazníkovi jako Plnění konkrétního smluvního závazku Dodavatele dodat Zákazníkovi Systém dle příslušné Specifikace.

- **Zlepšený Release Softwaru**

Zlepšené Releasey představují nějaké zlepšení už vydaného Základního Releaseu Softwaru. Typickým důvodem pro Zlepšené Releasey jsou např. zlepšení výkonu Softwaru, Opravy Chyb (tzv. Hotfix – viz níže). V případě Softwarových Systémů pak také upgrade některé Komponenty či Komponent Systému (aniž by došlo ke změně Specifikace Systému).

- **Předběžný Release Softwaru**

Předběžné Releasey jsou takové, které jsou poskytovány za účelem ověření, testování. V případě Softwarových Systémů vyvíjených postupně po smluvních etapách jde o poskytování určitého vývojového stadia prozatím nedokončeného Systému v souvislosti s jeho implementací v podniku Zákazníka.

Kromě případů, kdy je smluvně sjednáno jinak, pak použití slov Pre-alpha, Alpha, Beta, Release candidate v Software Release ID označuje Předběžné Releasey Softwaru. Bez ohledu na to ale může být označení Předběžného Releaseu uvedeno též v Release Notes.

Pojem **Hotfix** označuje Zlepšený Release Softwaru, který se vydává z důvodu dočasného/rychlého řešení nějakého problému, jakým může být např. Oprava Chyby nebo Vylepšení, kterým se odstraňuje nějaký problém se Softwarem (např. zlepšení neuspokojivé rychlosti určité výpočetní funkce). Hotfixy jsou připravovány s důrazem na rychlost řešení. Je proto urychlen i proces testování – Hotfixy jsou vydávány bez toho, že by proběhl standardní proces testování (proto se také nedoporučuje instalovat Hotfixy tam, kde se problém nevyskytuje, nebo kde není nebezpečí, že by se projevil). Díky tomu je ale možno různé Hotfixy téhož Softwaru provádět maximálně flexibilně. Úprava poskytnutá Hotfixem je pak dále propagována do některého z následujících Releaseů, kde je revidována a standardně testována.

Hotfix nebývá spojen se změnou Specifikace (pokud ovšem nejde o opravu vady Specifikace).

Pozn.: Nové Releasey Produktů (nové Základní Releasey Produktů) i Zlepšené Releasey Produktů, ke kterým Zákazník získal od LOGISu uživatelská práva, spadají z hlediska licenčních smluv pod tzv. Zlepšení.

1.4.2. Release Softwaru a jeho konfigurace

Rozdíly mezi charakterem Produktů a Systémů vedou k určitým rozdílům ve vydávání jejich nových Releaseů.

1.4.2.1. Release Produktu a jeho konfigurace

LOGIS vydává nový Release Produktu tak, že do Releaseu Produktu zařadí a vzájemně nakonfiguruje Komponenty Produktu tak, aby vydávaný Release Produktu splňoval Vlastnosti dle Specifikace Produktu.

1.4.2.2. Release Systému a jeho konfigurace

Není-li pro konkrétní případ dohodnuto jinak, pak LOGIS vydává nový Release Systému tak, že do Systému zařadí a vzájemně nakonfiguruje Komponenty tak, aby vydávaný Release Systému splňoval ty Vlastnosti Smluvní Specifikace, za které je LOGIS Odpovědný.

Pokud Specifikace definuje také Vlastnosti Systému, za které je Odpovědný Zákazník, je na Zákazníkovi, aby na své Straně doplnil k Nainstalovanému Releaseu Systému, který obdržel od LOGISu, také své vlastní Komponenty tak,

aby výsledný Systém splňoval také ty Vlastnosti Smluvní Specifikace, za které je Odpovědný Zákazník. Jakýkoli jiný postup je potřeba smluvně sjednat zvlášť.

1.5. Dokumentace Softwaru

Dokumentací Softwaru se rozumí jakákoli dokumentace nebo její části poskytnuté Zákazníkovi, která je (či které jsou) jednoznačně identifikována/-y jako Dokumentace Softwaru nebo její součást.

1.5.1. Dokumentace Releasu Softwaru

Dokumentace Releasu Softwaru představuje Dokumentaci platnou pro daný Release.

Za Dokumentaci Releasu Softwaru považujeme následující:

- Specifikace Releasu Softwaru
- Release Notes
- Provozní Instrukce
- jiná Dokumentace, jako například uživatelské příručky atd.

Tyto části mohou být tvořeny jedním nebo více dokumenty, v nichž se mohou někdy vzájemně prolínat (např. Specifikace Releasu Produktu je obvykle obsažena v Uživatelské Příručce Produktu, nová část Provozní či Instalační Instrukce může být součástí Release Notes, aby byl Zákazník na takovou změnu včas upozorněn, a může být platná např. jen pro daný Release).

Dokumentace Releasu Softwaru je vždy to, co je součástí Releasu Softwaru. Dále může být Součástí Dokumentace Releasu Softwaru také jakákoli dokumentace, která není přímo obsažena v Releasu Softwaru (v Release Balíčku/Balíčcích), ale je výrobcem jednoznačně identifikována jako součást Dokumentace Releasu Softwaru.

Je přirozené, že každé vydání dokumentace, které je distribuováno v rámci Release Balíčku, se týká toho Releasu Softwaru, pro který byl Release Balíček vydán. Dokumentace Softwaru, poskytovaná jinou cestou, musí být vždy jednoznačně přiřazena k Release ID Softwaru, ke kterému je vydána.

Může nastat situace, kdy je vydána aktualizovaná Dokumentace pro Release Softwaru, který byl již dříve vydán (např. v návaznosti na Zlepšené Releasy Softwaru). V takovém případě platí ode Dne svého vydání nejnovější verze Softwarové Dokumentace k příslušnému Releasu Softwaru, pokud není v Dokumentaci samotné uvedeno jinak. V souvislosti s tím ale platí, že na rozdíl od Specifikace Produktu, která může být změněna na základě svobodného rozhodnutí Výrobce Produktu, Specifikaci Systému nemůže žádná smluvní Strana jednostranně změnit. Znamená to, že Zlepšené Releasy Systému mohou obsahovat nějaké změny Dokumentace Systému, tyto změny ale nemohou mít dopad na Specifikaci Systému.

Ze smluvního hlediska se ale jakékoli závazky LOGISu a/nebo Poskytovatele k Softwaru odvozují výhradně pouze od té části dokumentace Softwaru, kterou je Specifikace Releasu Softwaru.

1.5.2. Specifikace Releasu Softwaru

Specifikace Releasu Softwaru v rámci této Smlouvy představuje Specifikaci Softwaru platnou pro daný Release Softwaru. Slouží jako prostředek k ověření, zda Software splňuje smluvně sjednané Vlastnosti či nikoliv.

Specifikace Release Softwaru – Systémy

Co se týče Systémů, pak Specifikace Release Softwaru je ta Smluvní Specifikace Systému, která je specifikována v rámci Release Systému.

Specifikace Release Softwaru – Produkty

Specifikace Release Produktu je součástí Dokumentace Release Produktu. Za Specifikaci Release Produktu je ale možné považovat jen ty části Dokumentace, které jsou tak jednoznačně označeny jako Specifikace Release Produktu nebo její součást.

Pozn.: Ne všechny dokumenty poskytované spolu s Releasem Produktu mohou být považovány za Specifikaci Produktu. Kromě Specifikace Produktu bývají se Softwarem často poskytovány dokumenty, či doplňující informace, které napomáhají k snadnějšímu pochopení požadovaných Vlastností Produktu, poskytují určitá doporučení, příklady použití a podobně. Proto je za Specifikaci Produktu možné považovat jen ty části Dokumentace, které jsou výslovně označeny jako Specifikace nebo součást Specifikace Produktu.

1.5.3. Provozní Instrukce

Součástí Dokumentace Release Softwaru mohou být Provozní Instrukce k Udržovanému Softwaru.

Provozování Softwaru v souladu s těmito Provozními Instrukcemi je jednou z podmínek pro Nárok na Opravu Chyb, což znamená, že Zákazník nemá Nárok na Služby Oprav Chyb u Nainstalovaného Softwaru, který není provozován v souladu s Provozními Instrukcemi.

Provozní Instrukce představují soubor pravidel, který tvoří následující položky:

- obecné instrukce vydané v souladu s touto Smlouvou, jako například ty, které jsou obsaženy v následujících podkapitolách (Instalační Instrukce, Povolení ke Změnám) a ve Specifikaci Software Maintenance této Smlouvy
- jakákoli Dokumentace či její části, které jsou označeny jako kterékoli z následujících:
 - Provozní Instrukce
 - Instalační Instrukce
 - Povolení ke Změnám (Povolení) a/nebo Instrukce ke Změnám
- jakékoli instrukce poskytnuté Poskytovatelem ad hoc ke konkrétnímu Release nebo Instalaci Release

Jak již bylo dříve zmíněno, Provozní Instrukce mohou zahrnovat specifické části týkající se Instalace Softwaru nebo jeho Změn. Více k tomuto tématu je popsáno v následujících podkapitolách.

1.5.3.1. Instalační Instrukce

At' už bude Zákazník provozovat Release Softwaru v Produkční nebo Ne-Produkční Instalaci, musí dodržet příslušné Instalační Instrukce platné pro daný Release Softwaru.

Instalační Instrukce mohou obsahovat také Požadavky k Validaci (viz "Validace Nainstalovaného Softwaru" na straně 21).

1.5.3.2. Validace Nainstalovaného Softwaru

Validace je proces, jehož cílem je ověření toho, zda jsou splněny podmínky pro řádný provoz Nainstalovaného Release Softwaru či nikoliv.

Pozn.: Protože každý Nainstalovaný Software, který je nebo se může stát Udržovaným Softwarem dle této Smlouvy, je vždy Nainstalovaným Releasem nějakého Softwaru, pak také pojmy Nainstalovaný Software a Nainstalovaný Release Softwaru jsou pro účely této Smlouvy synonyma.

Pokud není v Provozních Instrukcích uvedeno jinak, je potřeba provést Validaci vždy před uvedením Nainstalovaného Release Softwaru do provozu po jeho Instalaci nebo po provedení Změn v Nainstalovaném Release Softwaru nebo po Změnách provedených Zákazníkem v Nainstalovaném Softwaru. Kromě toho má LOGIS resp. Poskytovatel právo vyžádat si provedení Validace Nainstalovaného Softwaru kdykoli v době, kdy nese jakékoli smluvní závazky k danému Nainstalovanému Release Softwaru, aby mohl vyhodnotit, zda nedošlo k nežádoucím Změnám v Nainstalovaném Softwaru.

Proces Validace (pokud je předepsán) je popsán v Provozních Instrukcích a mohou jej představovat jak psané instrukce, tak automatizovaný proces prováděný prostřednictvím pomocného Softwaru, který může být Poskytovatelem za tímto účelem dodán (viz dále Validátor).

Výsledkem tohoto procesu je Úspěšná nebo Neúspěšná Validace Nainstalovaného Systému.

Provoz Nainstalovaného Softwaru, který neuspěl při Validaci, není v souladu s Provozní Instrukcí (v důsledku toho Zákazník ztrácí Nárok na Opravy Chyb takové Instalace Softwaru). I přes neúspěšnou Validaci však může Poskytovatel vydat souhlas s provozem Nainstalovaného Softwaru – stane-li se tak, pak tomu předcházející neúspěšná Validace není důvodem pro ztrátu Nároku na Opravy Chyb pro danou Instalaci.

Pozn.: Kupříkladu nelze zcela vyloučit, že se vyskytne Chyba ve validační proceduře samotné, nebo že bude potřeba otestovat v Ne-Produkčním prostředí problematický Release Softwaru za účelem analýzy nebo odstranění Chyb.

Chyby nahlášené jako problém s Instalací či Validací Softwaru (kde Instalace či Validace Softwaru ještě není dokončena) ale nejsou považovány za Chyby způsobené nedodržením Provozních Instrukcí, pokud není takovéto nedodržení zjištěno v průběhu analýzy problému, a proto splňují podmínky Nároku na Opravy Chyb.

Součástí procesu Validace může být také vytvoření **Kontrolního Otisku Nainstalovaného Softwaru** (dále též Kontrolní Otisk). Kontrolní Otisk slouží k efektivnímu rozpoznání Změn v Nainstalovaném Softwaru oproti stavu, v jakém Poskytovatel potvrdil Úspěšnost Validace. Účelem Kontrolního Otisku je podpora efektivní detekce Změn či závad v Nainstalovaném Softwaru a ochrana Zákazníka před provozováním Instalace Softwaru s neautorizovanými Změnami a zajištění kontroly nad Změnami v Nainstalovaném Softwaru (viz též "Povolení a Instrukce ke Změnám Udržovaného Softwaru" na straně 21).

Pro zhotovení Kontrolního Otisku poskytne LOGIS nebo Poskytovatel v rámci Podpůrných Položek Instalačního Balíčku speciální Software označovaný jako Validátor. Kontrolní Otisk Nainstalovaného Softwaru, který úspěšně prošel validací je k dispozici Zákazníkovi a je elektronicky podepsán LOGISem. Elektronický podpis LOGISu je současně potvrzením úspěšné Validace.

1.5.3.3. Povolení a Instrukce ke Změnám Udržovaného Softwaru

U Udržovaných Systémů, které vznikly s přispěním Zákazníka, si mohou Strany navzájem udělovat Povolení ke Změnám Softwaru, aby druhé Straně umožnily provádět Změny v Systému v souvislosti s jeho aktualizacemi,

opravami nebo vývojem.

Povolení může příslušná Strana vydat vždy jen ohledně Komponent, jichž je Správcem (viz "Správce Komponenty" na straně 23).

Povolení a omezení plynoucí pro Zákazníka ze sjednaných pravidel v souvislosti s Komponentami Systému jsou považovány za část Provozních Instrukcí.

Povolení ke Změnám může být uděleno pro jasně specifikované Komponenty. Tam, kde není Povolení výslovně uděleno, tam se rozumí, že uděleno není.

Instrukce ke Změnám, které jsou součástí Povolení ke Změnám, určují rozsah Povolení ke Změnám. Nejsou-li takové Instrukce ke Změnám poskytnuty, jakékoli Změny dané Komponenty jsou v souladu s Povoláním.

Jakákoli Změna Komponenty provedená Stranou, která není Správcem dané Komponenty, a kde Změna buď nebyla Povolena, nebo kde nebyly dodrženy Instrukce ke Změnám, je považována za **Nepovolenou Změnu**, což je pokládáno za nedodržení Provozních Instrukcí.

Další podrobnosti jsou uvedeny v kapitole "Správce Komponenty" na straně 23.

1.5.4. Release Notes

Release Notes jsou součástí Dokumentace Release Softwaru. Jsou v nich uvedeny podrobnosti k Opravám, Změnám nebo Vylepšením Softwaru. Mohou obsahovat také informace o aktualizaci Dokumentace a jiné informace platné pro daný Release, jako např. Provozní nebo Instalační Instrukce.

1.6. Odpovědnost Stran v Udržovaných Systémech

Následující podkapitoly vysvětlují základní principy Odpovědnosti smluvních Stran vzhledem k Udržovaným Systémům.

Na rozdíl od Produktu se na vývoji Systému mohou podílet obě smluvní Strany. Je-li tomu tak, a nedojde-li k jiné dohodě, očekává se od obou Stran, že se budou podílet i na jeho Maintenance. Za tím účelem musí být stanoveno, jaká je Odpovědnost jedné i druhé smluvní Strany ve vztahu k udržovanému Systému.

Principy Odpovědnosti platí také v případě Udržovaných Produktů, avšak v porovnání s Udržovanými Systémy jsou výrazně jednodušší. Na konci každé z následujících kapitol je zařazena krátká podkapitola objasňující dané téma pro případ Udržovaných Produktů.

1.6.1. Odpovědnost za Vlastnost Systému

Jak již bylo uvedeno, Specifikace Systému je souhrn smluvně sjednaných Vlastností Systému. Specifikace Systému může obsahovat také informaci o tom, která Strana je smluvně Odpovědná za kterou Vlastnost Systému. Platí, že Poskytovatel je Odpovědnou Stranou dané Vlastnosti všude tam, kde Odpovědnost za Vlastnost není ve Specifikaci Systému uvedena, a ani neexistuje žádné platné smluvní ujednání, které by Odpovědným za danou Vlastnost stanovila Zákazníka. Odpovědnost Zákazníka za Vlastnost musí být vždy jasně smluvně přiřazena (např. vyznačením přímo ve Specifikaci, nebo označením Vlastnosti(i) v příslušném smluvním textu).

Rozdělení Odpovědnosti za Vlastnost mezi Poskytovatele a Zákazníka má svůj smysl v následujících bodech:

- V průběhu vývoje Systému se mohou obě Strany podílet na pracích souvisejících s dosažením Specifikovaných Vlastností Systému. Zatímco u některých Vlastností může být sjednáno, že budou zajištěny Poskytovatelem, u jiných Vlastností, že budou zajištěny Zákazníkem. Ve fázi vývoje Systému se tedy příslušné smluvní dohody Stran mimo jiné opírají také o rozdělení Odpovědnosti za Vlastnost – důsledkem Odpovědnosti za Vlastnost je smluvně sjednaná Odpovědnost Strany za Dodání Vlastnosti (srovnej též s "Release Systému a jeho konfigurace" na straně 18).
- V průběhu Maintenance Systému se v případě výskytu Chyb uplatní Odpovědnost za Vlastnost při určování Strany Odpovědné za Chybu (viz "Odpovědnost za Chyby" na straně 24).
- V případech, kdy jde o další vývoj a vylepšování Systému bude význam Odpovědnosti za Vlastnost stejný, jako během vývoje Systému (viz výše první odrážka).

Přestože rozdělení Odpovědnosti za Vlastnosti ve výše uvedených situacích má rozdílný účel, je většinou u obou stejně potřebné.

Určení Odpovědnosti za Vlastnost je možno v čase po dohodě Stran měnit. Platí, že pokud je to potřeba (např. aby Vlastnost, za kterou byl Odpovědný Zákazník, byla po určitou dobu udržována LOGISem – nebo obráceně), mohou se Strany dohodnout na určitých Změnách ohledně Odpovědnosti za Vlastnost Systému. Každá taková Změna Odpovědnosti musí být smluvně zakotvena.

1.6.1.1. Odpovědnost za Vlastnost u Produktů

U Produktů nepřipadá v úvahu rozdělení Odpovědnosti za Vlastnosti mezi smluvní Strany – Odpovědnost za Vlastnosti je na samotném Výrobci Produktu.

1.6.2. Správce Komponenty

Pokud ze Specifikace vyplývá, že nejméně jedna Odpovědnost za Vlastnost je na straně Zákazníka, pak nastává situace, kdy Zákazník musí pro zajištění příslušných Vlastností k Nainstalovanému Release Systému přispět také vlastními Komponentami. Release Systému pak obsahuje Komponenty poskytnuté Poskytovatelem a Komponenty poskytnuté Zákazníkem. Strana, která přispívá do Systému určitou Komponentou, je automaticky považována za **Správce Komponenty**, pokud není dohodnuto jinak.

Pozn.: Na pomoc k orientaci ve vztazích Vlastností a Komponent: Vlastnosti jsou stavební kameny Specifikace. Komponenty jsou stavební kameny Softwaru. Mezi Vlastnostmi a Komponentami ale obecně neplatí vztah vzájemné jednoznačnosti (např. určitou Vlastnost může zajišťovat více Komponent a podobně určitá Komponenta může existovat na podporu více různých Vlastností).

Záleží na Správci Komponenty, zda druhé Straně udělí právo ke Změnám dané Komponenty či nikoli. Takové Povolení označujeme jako **Povolení ke Změnám** (Povolení).

Pokud je takové Povolení uděleno, je na Správci Komponenty, aby poskytl **Instrukce ke Změnám** dané Komponenty. Tyto Instrukce určují rozsah Povolení ke Změnám. Pokud takové Instrukce nejsou poskytnuty, jakékoli Změny dané Komponenty jsou v souladu s Povolením.

Jakákoli Změna Komponenty provedená Stranou, která není Správcem Komponenty, a kde Změna byla Povolena, byly dodrženy Instrukce ke Změnám, je považována za **Povolenou Změnu**, a Správce dané Komponenty je Odpovědný za jakékoli Chyby způsobené takovou Změnou ve své části Specifikace.

Jakákoli Změna Komponenty provedená Stranou, která není Správcem dané Komponenty a kde Změna buď nebyla Povolena, nebo kde nebyly dodrženy Instrukce ke Změnám, je považována za **Nepovolenou Změnu**.

Jakákoli Nepovolená Změna provedená Zákazníkem je považována za nedodržení Provozních Instrukcí, což má dopad do smluvních vztahů (např. v případě Implementace Softwaru půjde o porušení poskytování součinnosti Zákazníkem, nebo v případě Maintenance nebo Předplatného Softwaru a Služeb, nebo SaaS půjde o dopad na Nárok na smluvní poskytování Maintenance).

Povolení a Instrukce ke Změnám mohou být uděleny pro jednotlivé Komponenty. V každém případě jsou povolení a omezení plynoucí pro Zákazníka ze smluvně sjednaných pravidel vzhledem ke Komponentám Systému považovány za součást **Provozních Instrukcí** příslušných danému Releasu Systému.

Tam, kde Povolení ke Změnám není výslovně uděleno, tam se rozumí, že uděleno není. Povolení se vztahuje vždy jen na konkrétní Release, ke kterému bylo vydáno (bylo-li k nějakému Releasu Systému vydáno určité Povolení, nemusí být stejné povolení vydáno k jinému Releasu téhož Systému).

V případě Systémů je možno roli Správce Komponenty po vzájemné dohodě Stran předat / převzít. S tím ovšem zpravidla bude souviset také předání / převzetí odpovědnosti za jednu nebo více Vlastností Softwaru (viz "Odpovědnost za Vlastnost Systému" na straně 22). Případná Změna Správce u Komponenty musí vždy být založena na písemné dohodě Stran. Okamžikem Změny Správce se automaticky ukončují všechna Povolení ke Změnám, která byla doposud ohledně dané Komponenty vydána.

1.6.2.1. Odpovědnost za Komponenty u Produktů

U Produktů je vždy LOGIS Správcem Komponenty. Nemůže proto nastat situace, kdy by Zákazník dával LOGISu nějaké Povolení ke Změně.

1.6.3. Odpovědnost za Chyby

Odpovědnost za Chybu je pojem používaný k označení toho, která Strana je Odpovědná za výskyt Chyby, její následky a opravu.

Pokud dojde k výskytu Chyby, pak Odpovědnost za Chybu je na té Straně, která je Odpovědná za Vlastnost Specifikace, která je v rozporu s chováním Udržovaného Systému/Softwaru. To ovšem neplatí, pokud se zjistí, že jde o některý z případů uvedených v následujících podkapitolách.

Povinnost Poskytovatele opravovat Chyby se vztahuje pouze na ty Chyby, za které je Poskytovatel Odpovědný. Jen v takových případech je Poskytovatel smluvně zavázán Nahlášenou Chybu odstranit v souladu s touto Smlouvou.

Práce provedené Poskytovatelem související s Opravami Chyb na základě Hlášení Chyby, kde Stranou Odpovědnou za Chybu není Poskytovatel, jsou považovány za Doplňkové Služby Maintenance (Vícepráce), na jejichž úhradu má Poskytovatel nárok dle rozsahu spotřebovaného času a smluvních sazebníkových cen (Člověkohodiny).

Následující podkapitoly představují principy používané k určení Strany Odpovědné za Chybu v různých situacích dle známých informací o původu konkrétní Chyby.

1.6.3.1. Zdroj Chyby mimo Udržovaný Software

Pokud je zdroj Chyby mimo Udržovanou Instalaci Softwaru, není Poskytovatel za Chybu odpovědný.

Pozn.: Ačkoli se to nestává často, příčina problému s Udržovaným Softwarem může ležet v operačním systému, databázovém Softwaru, nebo jiných IT Komponentách, které nejsou předmětem závazků Poskytovatele dle této Smlouvy.

1.6.3.2. Příčinou Chyby je Změna

Kromě dále uvedené výjimky je každá Strana Odpovědná za Chybu, kterou způsobí jí provedené Změny v Systému, bez ohledu na to, která Strana je Odpovědná za Vlastnost, ve které se daná Chyba projevila.

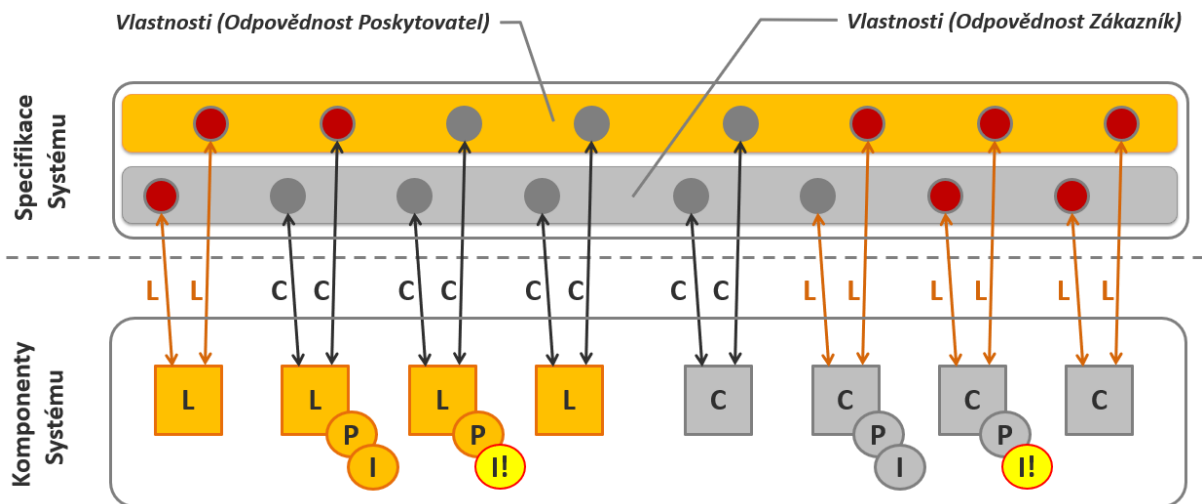
Jedinou výjimkou je situace, kdy byla Chyba způsobena řádným provedením Povolené Změny, kterou Strana provedla na Komponentě druhé Strany, která je Správce Komponenty, pokud se Chyba projeví ve Vlastnosti, za kterou je Odpovědný Správce Komponenty – pak je Správce Komponenty Stranou Odpovědnou za Chybu. Příčinou pravděpodobně bude nesprávně či neuváženě vydané Povolení ke Změně.

Pozn.: Pokud se ale Chyba projeví ve Vlastnosti, za kterou je Odpovědná Strana, která provedla Povolenou Změnu, pak tato Strana je Stranou Odpovědnou za Chybu.

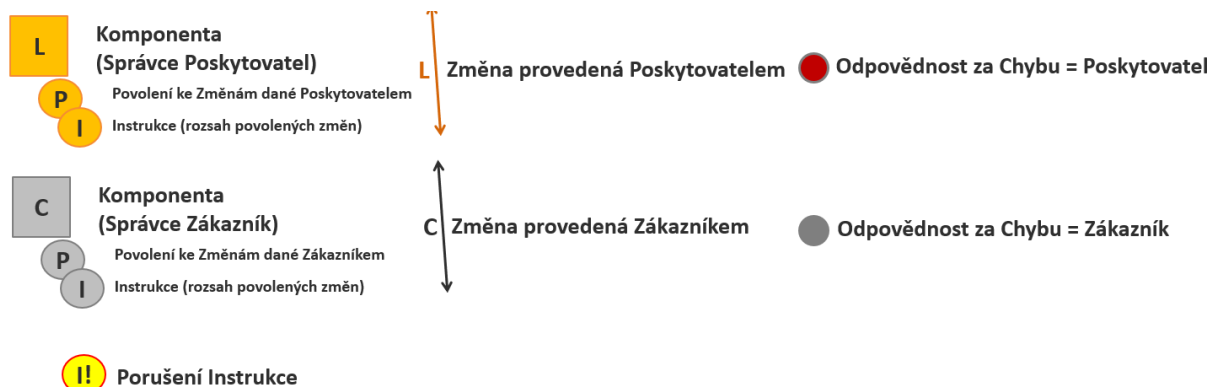
Následující ilustrace znázorňuje Odpovědnost za Chybu v případech modelových situací, kdy po Změně Komponenty nastal rozpor s některými Vlastnostmi Systému – Chyba.

- Vrchní část, Specifikace Systému, znázorňuje možné oblasti Specifikace, ve kterých se chyba způsobená modifikací může vyskytnout: v části Specifikace, za kterou je Odpovědný Poskytovatel (oranžová) nebo Zákazník (šedá)
- Obousměrné šipky indikují Stranu, která provedla modifikaci Komponenty (L – Poskytovatel, C – Zákazník)
- Komponenty, znázorněné ve spodní části, jsou označeny dle svého Správce (L – Poskytovatel, C – Zákazník)

Více viz Legenda pod obrázkem.



Legenda:



1.6.3.3. Příčinou Chyby je jiná Chyba

Strana Odpovědná za Chybu je Odpovědnou i za ostatní Chyby, které jsou touto Chybou způsobeny. Opravou Chyby, která takto souvisí s ostatními, zaniká i tato souvislost. Pokud ostatní Chyby přetrvávají, Strana, která je za ně Odpovědná, musí být znovu určena.

1.6.3.4. Příčina Chyby není známa

Pokud příčina Chyby není známa (není známa žádná Změna ani jiná Chyba, která by danou Chybu zapříčinila) je Stranou Odpovědnou za Chybu ta Strana, která je Odpovědná za Vlastnost, ve které se Chyba projevuje.

1.6.3.5. Chyba se Sdílenou Odpovědností

Z důvodu složité problematiky Systémů, které mohou být vyvíjeny oběma Stranami, není možné smluvně ošetřit všechny možné situace tak, aby vždy mohla být určena jen jedna smluvní strana jako Strana, která je Odpovědná za výskyt Chyby. Vodítka k původu Chyby nejsou vždy jasná a Strany se mohou ocitnout v situaci, kde je vhodnější vzájemná dohoda Stran než následování daných pravidel. Problém s určením odpovědnosti dále nastává v případech, kdy Zákazník provozuje Software na virtuálních serverech, které nejsou spravovány Poskytovatelem; nastavení virtuálního serveru může významně ovlivnit chování Softwaru a je přirozeně mimo odpovědnost Poskytovatele. V této souvislosti se konstatuje, že provoz Softwaru na virtuálních serverech je mimo přiměřenou kontrolu Poskytovatele.

Přesto tato Smlouva nabízí pravidla Sdílené Odpovědnosti za Chybu pro usnadnění řešení nejasných situací. Případy, kdy může být Odpovědnost za Chybu označena za Sdílenou, jsou následující:

- Jsou známy dvě a více možných příčin Chyby, přičemž tyto příčiny vedou k Odpovědnosti rozdílných Stran
- Dvě nebo více Chyb rozdílných Stran Odpovědnosti spolu jasně souvisí, ale směr závislosti je nejasný nebo nejednoznačný – není jasné, která Chyba je příčinou druhé Chyby
- Strany se nejsou schopny dohodnout na Odpovědnosti za Chybu

U Chyb se Sdílenou Odpovědností

- Tyto Chyby nejsou zahrnuty do Hodnocení Dodržení Závazků u Oprav Chyb
- Na úhradě Vícepráce (Člověkohodiny prohlášené Poskytovatelem za strávené práci na Opravě takové Chyby) se obě Strany podílejí rovnoměrně (Zákazníkovi je účtováno 50% Člověkohodin dle smluvních Sazeb Člověkohodin), pokud se Strany v daném případě nedohodly jinak

1.6.3.6. Odpovědnost za Chyby u Produktů

Protože u Produktů je jedinou možnou Stranou Odpovědnou za Specifikované Vlastnosti výrobce Produktu a Zákazníkovi nejsou udělena žádná Povolení ke Změnám, mohou být odvozena následující pravidla týkající se Odpovědnosti za Chyby:

- Zákazník je Odpovědný za všechny Chyby způsobené jeho Změnami Produktu (protože jsou to vždy Nepovolené Změny)
- tak jako u Systémů je Strana odpovědná za Chybu odpovědnou i za ostatní Chyby, které tato Chyba způsobila
- Sdílená Odpovědnost za Chyby platí u Produktů stejně jako u Systémů
- Vyloučení služby Opravy Chyb s Garantovanými Časy po dobu Implementace Produktu/ů

Po dobu Implementace, která je prováděna Poskytovatelem nebo výrobcem implementovaného Produktu (Implementátor), mohou být závazky Implementátora založeny na splnění smluvních akceptačních testů zahrnutých do akceptačních procedur, které se mohou vázat na dokončení Implementace, nebo i k jednotlivým etapám Implementace. Taková skutečnost pak ale má podstatný vliv na rozsah práv a povinností smluvních stran ohledně maintenance implementovaného Softwaru.

I tehdy, je-li předmětem Implementace standardní Produkt, prakticky vždy musí být vyvinuto a nastaveno rozhraní k okolním komponentám informačního systému Objednatele, případně může být v zájmu splnění Implementace nezbytné provedení Customizací. Výsledkem Implementace tak prakticky vždy je Softwarový Systém, který kromě Produktu/ů tvoří i další komponenty, kterými mohou být Subsystémy nebo Ostatní Komponenty Systému.

Systém se během Implementace do konečné podoby dostává postupně za průběžně probíhajících změn. Logicky tak není možno zajistit, aby v každém okamžiku byla každá funkce Systému, nebo kteréhokoli implementovaného Produktu dostupná a fungující v souladu se Specifikací. Průběh Implementace je podřízen cíli úspěšného dokončení Implementace, dostupnost a funkčnost Produktu je během Implementace upozaděna. S ohledem na to je sice Objednateli umožněno, aby po dobu Implementace mohl odesílat hlášení chyb implementovaných Produktů, Poskytovatel ale ohledně takových hlášení nenese žádné smluvní povinnosti ohledně Zákazníkem případně sjednaných Oprav Chyb s Garantovanými Časy. Tuto skutečnost by měl Zákazník při sjednávání maintenance vzít v úvahu.

1.7. Definice Ostatních Pojmů

Pojmy uvedené v této metodice projektu, případně v textu smlouvy a jejích příloh, mají význam, který je u příslušného pojmu specifikován v této kapitole.

- Cena měsíční podpory implementační etapy

Cena měsíční podpory implementační etapy se stanoví pro účely cenotvorby dle této smlouvy.

Není-li Cena měsíční podpory implementační etapy výslovně stanovena jinde ve smlouvě, pak se vypočte takto:

Cena implementační etapy / Plánovaná doba trvání implementační etapy

kde:

Cena implementační etapy je součtem cen sjednaných smlouvou za provedení implementační etapy (např. součet měsíčních plateb dané implementační etapy a ceny za dokončení implementační etapy).

Plánovaná doba trvání implementační etapy je číselný údaj uvedený explicitně kdekoli ve smlouvě, a který určuje v počtu měsíců smlouvou plánovanou dobu trvání příslušné implementační etapy. Je-li ve smlouvě uvedeno plánované trvání příslušné implementační etapy jinak než v měsících, pak Plánovaná doba trvání implementační etapy je údaj získaný převedením ve smlouvě uvedeného trvání na údaj vyjádřený v měsících. Plánovaná doba trvání implementační etapy nemusí být celočíselnou hodnotou.

Není-li projekt rozdělen na implementační etapy, pak se na celý projekt pohlíží jako na jednu implementační etapu – pro takovou implementační etapu platí zde uvedené odstavce beze změny.

Vypočtená cena měsíční podpory plnění je cenou ve měně totožné s měnou ceny příslušného plnění.

Cena měsíční podpory implementační etapy může být rovněž v rámci smlouvy stanovena explicitně. V takovém případě se výše uvedený výpočet neuplatní a použije se hodnota ve sjednané výši.

- Člověkoděn

Zhotovitel poskytne Objednateli člověkoděn, pokud Objednateli poskytne v průběhu nějakého dne kapacitu kteréhokoli pracovníka tak, že tento byl k dispozici Objednateli nejméně 8 hodin.

- Doba prodloužení

Celkový počet kalendářních dní, o který jsou v průběhu provádění Implementace jednorázově posunuty termíny plnění Implementace v důsledku prodloužení Objednatele s poskytováním součinnosti. K posunu termínu dochází výhradně na základě a v souladu ujednáními této smlouvy.

- Implementace

Proces směřující k vytvoření Systému dle jeho specifikace.

- Implementační etapa

Implementační etapy jsou smlouvou definované etapy provádění Implementace. Není-li Implementace rozdělena na Implementační etapy, pak se na celý projekt pohlíží jako na jednu Implementační etapu.

- Kumulované prodloužení Objednatele s poskytováním součinnosti

Celkový počet kalendářních dní ode dne účinnosti smlouvy, ve kterých byl Objednatel v prodloužení s poskytováním součinnosti podle této smlouvy.

Pozn.: Pokud po pracovním dni, ve kterém nebylo poskytování součinnosti obnoveno, následuje

jeden nebo více dní, které nejsou pracovními dny, má se za to, že také po tyto dny nebyla Objednatelem součinnost řádně poskytována.

- Neuplatněný rozsah kompenzace nedostatečné součinnosti

Je celkový počet kalendářních dní, vypočtený jako:

Kumulované prodloužení Objednatele s poskytováním součinnosti – Uplatněný rozsah kompenzace nedostatečné součinnosti

- Plánovaný termín dokončení implementace

Je datum, které vyplývá ze smlouvy a z historie událostí při jejím plnění. Je-li ve smlouvě tento údaj výslovně stanoven, pak je tento uvedený údaj platný v okamžiku účinnosti smlouvy. Pokud tento údaj není zvlášť smlouvou stanoven a je stanoven termín řádného provedení Implementace, pak je Plánovaný termín dokončení Implementace rovný termínu řádného provedení Implementace platnému v okamžiku účinnosti smlouvy. Není-li možné ani takto Plánovaný termín dokončení Implementace stanovit, vypočte se jeho hodnota tak, že se k datu účinnosti smlouvy přičtou doby trvání všech Implementačních etap dle jejich specifikace ve Specifikaci Implementace. Ke změně Plánovaného termínu dokončení Implementace může dojít pouze jednáním oprávněné strany, která uplatní ustanovení zákona či této smlouvy, nebo sjednáním nového Plánovaného termínu dokončení implementace dodatkem smlouvy nebo jiným dokumentem stejného dopadu ujednaným smluvními stranami.

- Projekt

Obecná definice:

Projekt je dočasnou aktivitou, jejímž cílem je vytvoření unikátního výsledku a jejíž začátek a konec je definován.

Definice pro účely této smlouvy (aplikace obecné definice na podmínky této smlouvy):

Projekt je soubor aktivit prováděných v souladu se smlouvou stanovenými podmínkami, jejichž cílem je dosažení výsledku, kterým je předmět plnění definovaný touto smlouvou.

Implementace je prováděna formou Projektu, proto lze o Implementaci hovořit také jako o Projektu.

Pozn.: „provádění projektu“ a „provádění Implementace“ jsou pro účely této smlouvy synonyma.

- Předpokládaný objem služeb poskytovaných Zhotovitelem v místě Objednatele

Číselný údaj, který je jednou z charakteristik každé konkrétní implementační etapy a je uveden ve specifikaci implementační etapy. Udává se ve člověkodnech. Není-li údaj v zadání uveden, má se v případě pochybností nebo sporu za to, že jeho hodnota je rovna nule. Strany se mohou v průběhu realizace dohodnout na takovém plánu prací v místě Objednatele, kterým se Předpokládaný objem služeb poskytovaných Zhotovitelem v místě Objednatele upřesní (stanoví odlišně).

- Uplatněný rozsah kompenzace nedostatečné součinnosti

Celkový počet kalendářních dní, o který již v průběhu provádění Implementace byly v důsledku nedostatečné součinnosti Objednatele posunuty termíny plnění Implementace.

- Smlouva

Smlouvou se rozumí tato smlouva, jíž je tato Metodika s jí příslušnou Specifikací či Specifikacemi nedílnou součástí. Je-li kdekoli v rámci této smlouvy použito termínu Smlouva, aniž by taková smlouva byla jakkoli dále upřesněna, má se za to, že jde o tuto Smlouvu.

2. LOGIS Helpdesk

Na podporu poskytování Služeb Maintenance je k dispozici aplikace LOGIS Helpdesk (Helpdesk).

Helpdesk je průběžně vyvíjen v zájmu zlepšování Služeb poskytovaných LOGISem jeho Zákazníkům či smluvním partnerům (např. LOGIS Authorized Reseller), kteří mohou Koncovým Zákazníkům poskytovat Maintenance dle této Smlouvy. Zákazník proto rozumí a akceptuje, že v souvislosti s tím může v čase docházet ke změnám rozsahu funkcí Helpdesku, systému zabezpečení, změnám v důsledku novinek v legislativě a podobně. Takové změny jsou účinné zpřístupněním nového releasu Helpdesku na internetu.

Aktuálně platný popis funkcí Helpdesku (uživatelská příručka), je k dispozici přímo v Helpdesku.

Helpdesk je dostupný sedm dní v týdnu, 24 hodin denně, s výjimkou případů, kdy je z technických důvodů nedostupná buď aplikace Helpdesk či samotné internetové připojení. V takových případech probíhá Komunikace Požadavků dle kapitoly "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 37 a jakákoli jiná komunikace cestou sjednanou pro danou oblast.

LOGIS Helpdesk pro komunikaci používá tikety. Helpdeskový ticket je záznam o interakcích určitého tématu, který iniciovala některá ze smluvních stran. Tikety lze vytvářet prostřednictvím aplikace LOGIS Helpdesk a v případě nedostupnosti Helpdesku prostřednictvím jiných komunikačních prostředků (viz kapitola "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 37). Helpdeskové tikety podávají přehled o aktuálním stavu, zaznamenávají historii komunikace smluvních stran. Po dokončení komunikace daného tématu LOGIS ticket uzavře. Systém tiketů Helpdesku umožňuje smluvním stranám efektivněji spravovat řešená témata, protože k tiketům mohou oprávnění uživatelé snadno přistupovat a řešit je z jednoho místa. Systém tiketů Helpdesku je také nástrojem pro měření a zlepšování kvality podpory. Aplikace LOGIS Helpdesk používá několik různých druhů tiketů (např. Hlášení chyby, Jiná hlášení, Doplnkové služby maintenance, Obchodní záležitosti, Aktualizace systému – detailní popis je v uživatelské příručce v Helpdesku). Hlavním účelem kategorizace tiketů helpdesku je jejich uspořádání podle povahy, priority a jejich přiřazení nejvhodnějším expertům Poskytovatele podpory. Prostřednictvím Helpdesku lze poskytovat zákazníkům rychlejší a kvalitnější služby.

Helpdeskoví uživatelé s patřičným oprávněním mají v helpdesku navíc dostupné např. smluvní dokumenty, faktury, přehled cenotvorby, releasu softwaru, přehled hodnocení dodržení závazků.

2.1. Přístup k Helpdesku

Přístup do aplikace LOGIS Helpdesk poskytne Poskytovatel svému Zákazníkovi poté, co Zákazníkovi vznikl Nárok na Služby. Zákazník přistupuje do Helpdesku prostřednictvím Zákazníkem pověřených oprávněných uživatelů. K určení prvních oprávněných uživatelů se použije Specifikace Software Maintenance (sekce PŘÍSTUPOVÉ INFORMACE HELPDESKU), která definuje aktivační účty. Jejich prostřednictvím pak může Zákazník mimo jiné začít vytvářet a spravovat další uživatelské účty pro své oprávněné uživatele.

K LOGIS Helpdesku se přistupuje prostřednictvím URL adresy, na které je Helpdesk k dispozici. URL adresa LOGIS Helpdesku bývá zpravidla uvedena ve Specifikaci. Nelze vyloučit, že se může stát, že z nějakých důvodů vznikne potřeba URL adresu Helpdesku změnit. LOGIS v takovém případě Zákazníkovi poskytne písemně informaci o nové URL adrese. Poskytl-li LOGIS Zákazníkovi písemně oznámení o změně URL adresy LOGIS Helpdesku, není v souvislosti s touto změnou potřeba provádět aktualizaci Specifikace.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že informace vložené do Helpdesku nebo poskytnuté v souvislosti s plněním této Smlouvy mohou být zpracovávány společností LOGIS a případným Resellerem. Tyto informace mohou být použity výhradně pro účely plnění této Smlouvy a jsou považovány za důvěrné. LOGIS i Reseller jsou povinni přijmout přiměřená opatření k zajištění jejich ochrany a zabránění jejich zneužití. Zákazník souhlasí, že informace získané díky přístupem k Helpdesku, jsou informacemi důvěrnými.

2.2. Uživatelské účty LOGIS Helpdesku

Je na Zákazníkovi, aby si zajistil bezpečnost svých Helpdeskových účtů dodržováním všeobecně známých zásad pro ochranu uživatelských účtů. Přidělování a ukončování přístupových práv k LOGIS Helpdesku je věcí Zákazníka. Protože nastavení i případná pozdější obnova hesla probíhá prostřednictvím linku, který je zaslán na emailovou adresu uživatele, je právě emailová adresa parametrem, který Zákazník pro každý helpdeskový účet volí a jehož volbou definuje osobu, která bude s účtem nakládat.

Veškerá rizika spojená s přidělováním a ukončováním přístupových práv k LOGIS Helpdesku leží na Zákazníkovi. LOGIS resp. Poskytovatel není povinen prověřovat či rozlišovat příslušnost uživatele Helpdesku.

V LOGIS Helpdesku rozlišujeme tzv. smluvní (aktivační) účty a běžné (ne-aktivační) účty.

2.2.1. Aktivační účty

Aktivační účty jsou smluvně sjednány ve Smluvní Specifikaci v sekci PŘÍSTUPOVÉ INFORMACE HELPDESKU. Aktivační účty v LOGIS Helpdesku zakládá pro svého Zákazníka LOGIS, následně si je Zákazník aktivuje za použití aktivačního linku uvedeného ve Smluvní Specifikaci.

Základním aktivačním účtem, který je zřizován vždy, je Master User.

Každý aktivační účet je automaticky vybaven oprávněním Administrovat běžné (ne-aktivační) účty.

Kromě účtu Master User je možno zřídit i aktivační účty vyšší úrovně helpdeskového účtu, zřízení vyšších aktivačních účtů není povinné. Je na Zákazníkovi, jestli se rozhodne definovat kromě Master User také nějaký či nějaké vyšší aktivační účty a využít tak možnost podle svých potřeb řídit přístupy a oprávnění svých uživatelů při práci s Helpdeskem.

Následující tabulka poskytuje přehled o možných aktivačních účtech:

| Role aktivačního účtu | Úroveň helpdeskového účtu | Povinnost zřízení role |
|-----------------------|---------------------------|------------------------|
| Contract Owner | 30 | Ne |
| Responsible Manager | 20 | Ne |
| Master User | 10 (základní) | Ano |

S těmi konkrétně zřízenými aktivačními účty, jejichž hodnota úrovně je v dané situaci nejvyšší, jsou automaticky spojena veškerá uživatelská práva, se kterými Helpdesk pracuje⁷. Zákazník tímto souhlasí a prohlašuje, že osoba nebo osoby, které disponují takovými aktivačními účty mají plnou moc jednat jménem Zákazníka ve věcech provádění této Smlouvy prostřednictvím Helpdesku.

Aktivační účty nelze deaktivovat, ale lze sjednat změnu parametrů aktivačních účtů. Měnit parametry aktivačních účtů umožňuje LOGIS Helpdesk jen pro výjimečné situace za účelem opravy nepoužitelných, chybně sjednaných parametrů (např. překlep). Kdokoli ze strany Zákazníka může iniciovat proces změny v obsazení nějaké role.

Změnu parametrů aktivačních účtů může smluvní strana navrhnout prostřednictvím Helpdesku. Změna parametrů nabude účinnosti v den přijetí návrhu změny druhou smluvní stranou.

Zákazník může na Helpdesku navrhnout nebo přijmout odlišný den nabytí účinnosti změny. Změna nabude účinnosti, pokud ji přijme druhá smluvní strana, buď v navržený den účinnosti nebo v den přijetí, podle toho, který z těchto dnů nastane později.

Dnem nabytí účinnosti změny parametrů aktivačních účtů je ukončena platnost dosavadních parametrů aktivačních účtů.

2.2.2. Běžné (ne-aktivační) účty

Zákazník může samostatně administrovat ne-aktivační účty. Administrace zahrnuje:

- Založení nového účtu
- Editace účtu
- Deaktivace účtu
- Přidělování a ukončování uživatelských práv k LOGIS Helpdesku.

Ne-aktivační účty mají nejnižší hodnotu Úrovně helpdeskového účtu (= 0). Uživatel neaktivačního účtu je automaticky vybaven oprávněním Hlásit Chyby. Toto oprávnění mu ale může být odebráno uživatelem, který je k tomu oprávněn.

2.3. Uživatelská práva

S rozvojem LOGIS Helpdesku (LHD) se rozšiřuje rozsah jeho dostupných funkcionalit. Využití kterékoli funkce může být podmíněno příslušným uživatelským právem.

⁷ Když si např. Zákazník sjedná jen jediný aktivační účet, a to s rolí Master User, pak (protože se jedná o účet, jehož hodnota úrovně helpdeskového účtu je v dané situaci nejvyšší) uživatel přihlášený s touto rolí aktivačního účtu disponuje veškerými uživatelskými právy Helpdesku a má plnou moc jednat jménem Zákazníka ve věcech provádění této Smlouvy. Když si např. Zákazník sjedná dva aktivační účty, z toho jeden s rolí Contract Owner a jeden s rolí Master User, pak uživatel přihlášený s rolí aktivačního účtu Contract Owner disponuje veškerými uživatelskými právy Helpdesku a má plnou moc jednat jménem Zákazníka ve věcech provádění této Smlouvy (protože se jedná o účet, jehož hodnota úrovně helpdeskového účtu je v dané situaci nejvyšší) a uživatel s rolí aktivačního účtu Master User má v Helpdesku právo administrace uživatelských účtů (další práva může nabýt, pouze pokud mu je oprávněný uživatel deleguje).

2.3.1. Delegování uživatelských práv

Helpdeskový uživatel může jinému helpdeskovému uživateli delegovat práva, kterými sám disponuje.

Delegovat práva je možno dvojím způsobem:

- delegování s tím, že delegující bude i nadále toto právo aktivně užívat
- delegování s tím, že delegující výkon tohoto svého práva přerušuje⁸. Takové právo však delegujícímu i nadále náleží, a kdykoli může obnovit jeho aktivní užívání. A pokud by někdo takto delegované právo odebral, a takovým právem by nikdo jiný aktivně nedisponoval, bude přerušeni výkonu práva ukončeno.

Pokud aktuální release Helpdesku ještě neumožňuje delegovat některá nově uváděná uživatelská práva, může uživatel disponující příslušným uživatelským právem využít alternativní cesty, a to tak, že přihlášen do Helpdesku pod svým uživatelským účtem zašle LOGISu žádost (tiketem „Jiná hlášení“) o přidělení práv konkrétnímu uživateli, přičemž v žádosti uvede jméno a login daného uživatele.

2.3.2. Odebrání uživatelských práv

S těmi účty, jejichž hodnota úrovně helpdeskového účtu je vyšší, je spojeno i právo jinému helpdeskovému uživateli s nižší hodnotou úrovně helpdeskového účtu odebrat jakékoli právo, kterým sám odebírající disponuje.

2.3.3. Automatický přechod práv

Během provádění Smlouvy se může stát, že nějaký uživatel Helpdesku z nějakého důvodu přestane aktivně zastávat svoji roli (pověření jinými úkoly, nemoc, dlouhodobá nepřítomnost, odchod z podniku Zákazníka, ...). V takových situacích má Zákazník možnost využít standardních možností Helpdesku a příslušná práva a oprávnění převést na jiného uživatele a vzniklou situaci tak samostatně ošetřit podle svých potřeb.

Může se ale stát, že takové ošetření Zákazník zapomene provést. V takovém případě by mohlo hrozit, že by některá práva neměla žádného nositele. Pro takový případ je sjednáno dále popsání řešení.

Dojde-li k situaci, že se LOGIS dozví nebo dojde k závěru, že uživatel Helpdesku, jehož účet je aktivační, přestal aktivně svoji roli zastávat, aniž by Zákazník převedl příslušná práva a oprávnění na jiného uživatele, pak pokud stejnými právy a oprávněními nedisponuje žádný jiný aktivní uživatel Helpdesku:

- budou práva a oprávnění takového uživatele automaticky převedena na prvního aktivního uživatele s nejvyšší hodnotou úrovně helpdeskového účtu.
- o této události LOGIS elektronicky informuje uživatele Master User a také toho uživatele, na kterého byla práva a oprávnění převedena (nejde-li o stejného uživatele).

2.3.4. Uživatelská práva Koncového Zákazníka a ujednání o Požadavcích v řetězci Koncový Zákazník – Reseller – LOGIS

Reseller, který je ve vztahu k LOGISu v roli Zákazníka, může delegováním uživatelských práv Helpdesku umožnit Koncovému Zákazníkovi přístup k určitým funkcím Helpdesku.

⁸ Delegující tým dává najevo, že si nepřeje být účastníkem komunikací, které s výkonem tohoto práva souvisejí.

Pokud Koncový Zákazník na základě těchto delegovaných práv založí na Helpdesku Požadavek, považuje se tento Požadavek současně za:

- Požadavek Koncového Zákazníka vůči Resellerovi podle jejich smlouvy, a zároveň
- Požadavek Resellera vůči LOGISu podle smlouvy mezi Resellerem a LOGISem.

Podobně pokud LOGIS založí Požadavek na součinnost, považuje se tento Požadavek současně za:

- Požadavek LOGISu vůči Resellerovi podle jejich smlouvy, a zároveň
- Požadavek Resellera vůči Koncovému Zákazníkovi podle smlouvy mezi Resellerem a Koncovým Zákazníkem.

Založením Požadavku Koncovým Zákazníkem nebo LOGISem tedy vznikají odpovídající práva a povinnosti jak mezi Koncovým Zákazníkem a Resellerem, tak mezi Resellerem a LOGISem, a to ve stejném okamžiku.

2.4. Služby poskytované na základě Požadavku a Komunikace Požadavků

Některé ze sjednaných Služeb jsou poskytovány pouze na základě **Požadavku**. Nutnou podmínkou pro vznik Nároku zákazníka na takové služby je Zákazníkem podaný Požadavek (viz "Komunikace Požadavku, který byl již Podán" na straně 36).

Dostupnost konkrétních Služeb může být závislá na tom, co má Zákazník sjednáno ve smluvní Specifikaci. Zákazníkovi, který má Nárok na Maintenance bude však vždy umožněna minimálně Komunikace Požadavku na Opravu Chyb.

Požadavky, u kterých to Helpdesk umožňuje, jsou podávány přes Helpdesk prostřednictvím Tiketů. Komunikace Požadavků, které nejsou Helpdeskem podporovány, probíhá dle kapitoly "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 37.

Pokud však Helpdesk Komunikaci jakéhokoli Požadavku podporuje a aplikace Helpdesk je dostupná, musí Zákazník pro Komunikaci Požadavku použít právě Helpdesk.

Na Podání Požadavku často navazuje další komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem (zjišťování doplňujících informací, Požadavky na Součinnost, různá oznámení nebo samotné Dodání příslušných Služeb).

Komunikaci týkající se konkrétního Požadavku, počínaje jeho Podáním, zde nazýváme **Komunikační Požadavku**. Platí pro ni pravidla uvedená v této kapitole (a jejích podkapitolách), která slouží k zajištění jasné komunikace a dohledatelnosti důležitých informací a událostí ovlivňujících životní cyklus každého Požadavku.

Jazyk užívaný Stranami ke Komunikaci Požadavků je označován jako JAZYK KOMUNIKACE U POŽADAVKŮ (viz "Specifický Jazyk Komunikace u Požadavků" na straně 38) a je specifikován ve Smluvní Specifikaci.

Jazyk GUI aplikace Helpdesk může být specifikován ve Smluvní Specifikaci jako JAZYK HELPDESKU. Není-li JAZYK HELPDESKU ve Specifikaci upřesněn, pak platí, že:

- Je-li daňový domicil Zákazníka Česko nebo Slovensko, bude JAZYK HELPDESKU nastaven na češtinu
- Je-li daňový domicil Zákazníka Japonsko, bude JAZYK HELPDESKU nastaven na japonštinu
- Je-li daňový domicil Zákazníka jiný, než je uvedeno výše, bude JAZYK HELPDESKU nastaven na angličtinu.

Samotnému přístupu k Helpdesku se věnuje kapitola "Přístup k Helpdesku" na straně 31.

2.4.1. Podání Požadavku

U Služeb, které jsou poskytovány na základě Požadavku, je Podání Požadavku (Podání) důležitým milníkem, a to zvláště v případě Požadavků s Garantovanými Časy. Jakýkoli Požadavek je považován za Podaný pouze tehdy, pokud bylo jeho Podání provedeno správně a úplně.

Všechny Požadavky na Služby a související zprávy musí být jasně identifikovány pomocí ID Specifikace této Smlouvy a druhu Služeb, které jsou předmětem daného Požadavku. Např. pro poskytnutí služby Opravy Chyb v případě Maintenance je potřeba podat Požadavek „Hlášení Chyby“.

V případě Komunikace Požadavku prostřednictvím Helpdesku je výše uvedená identifikace zajištěna automaticky. (Jiné způsoby Komunikace Požadavku než prostřednictvím Helpdesku jsou popsány v kapitole "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 37).

Při Podání Požadavku by měl Zákazník v Podání uvést všechny **Náležitosti** daného typu **Požadavku**. Pokud tak neučiní, může o chybějící Náležitosti Poskytovatel požádat Podáním Požadavku na Součinnost, což u Požadavku s Garantovanými Časy způsobí přerušení odečtu Časových Limitů do té doby, než bude potřebná Součinnost poskytnuta.

Náležitosti jsou pro jednotlivé druhy Požadavků Popsány v samostatném pdf dokumentu Náležitosti Podání Požadavku, který je k dispozici na Helpdesku.

V případě Komunikace Požadavků e-mailem nebo datovou schránkou (viz "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 37) musejí být některá Podání Požadavku Zákazníkem doprovodena telefonátem na NOUZOVÉ ČÍSLO PODPORY neboli Nouzovým Telefonátem (viz "Nouzové Telefonáty" na straně 38).

2.4.2. Komunikace Požadavku, který byl již Podán

Veškerá Komunikace Požadavku, která následuje jeho Podání, musí být s daným Požadavkem jasně identifikovatelná.

V případě Komunikace Požadavku prostřednictvím Helpdesku je výše uvedená identifikace zajištěna automaticky. (Jiné způsoby Komunikace Požadavku než prostřednictvím Helpdesku jsou popsány v kapitole "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 37).

V případě Komunikace Požadavku e-mailem nebo datovou schránkou (viz "Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 37) musejí být některé zprávy od Zákazníka související s Podanými Požadavky doprovodeny telefonátem na NOUZOVÉ ČÍSLO PODPORY neboli Nouzovým Telefonátem (viz "Nouzové Telefonáty" na straně 38).

2.4.3. Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku

V případě, že Helpdesk nepodporuje Komunikaci některých druhů Požadavků nebo pokud je aplikace Helpdesk z technických důvodů nedostupná (například pro výpadky internetu), mluvíme o Nedostupnosti Helpdesku.

- **Pokud je při Nedostupnosti Helpdesku možné používat e-mail**, musí Zákazník pro Komunikaci Požadavku použít právě e-mail. Komunikace Požadavků pak probíhá tak dlouho, pokud nebude možná Komunikace Požadavků přes Helpdesk a pokud bude možná komunikace přes e-mail, případně pokud nebude Stranami dohodnut jiný způsob Komunikace Požadavků.
 - Komunikace Požadavků přes e-mail probíhá za použití **ADRESY PODPORY** uvedené ve Specifikaci. Není-li ADRESA PODPORY ve Specifikaci uvedena, pak ADRESA PODPORY = support@logis.cz.
- **Pokud není při Nedostupnosti Helpdesku možné používat e-mail**, je možno využít dále popsané způsoby Komunikace Požadavků. Komunikace Požadavků těmito způsoby pak probíhá tak dlouho, pokud nebude možná Komunikace Požadavků přes Helpdesk nebo e-mail, případně pokud nebude Stranami dohodnut jiný způsob Komunikace Požadavků.
 - Komunikace Požadavků za použití **DATOVÉ SCHRÁNKY**: V tomto případě je kromě jiného nutná identifikace odesílatele (pozn.: tento způsob Komunikace Požadavků je použitelný jen pro Zákazníky registrované v České republice).
 - telefon za použití **NOUZOVÉHO ČÍSLA PODPORY**: V tomto případě je také kromě jiného nutná identifikace Zákazníka a volajícího. Musí být počítáno s rizikem neúplného předání informace nebo nedorozumění. Je tedy potřeba snažit se při těchto telefonátech o maximální srozumitelnost.

Při Komunikaci Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku by měl Zákazník poskytnout Náležitosti daného typu Požadavku, a to nejen u nově Podávaných Požadavků, ale také v případě začátku takové Komunikace u Požadavků, které byly Podány prostřednictvím jiného způsobu komunikace před tím, než došlo k jeho Nedostupnosti. Pokud tak neučiní, může o ně LOGIS požádat podáním Požadavku na Součinnost, což u Požadavku s Garantovanými Časy způsobí přerušeni odečtu Časových Limitů do té doby, než bude potřebná Součinnost poskytnuta.

Z preventivních důvodů se doporučuje, aby si Zákazník pro případ nedostupnosti Helpdesku stáhl dokument Náležitosti Podání Požadavku. O případné aktualizaci dokumentu Náležitosti Podání Požadavku LOGIS informuje Zákazníka.

Pro Komunikaci již Podaného Požadavku může Poskytovatel v případě Nedostupnosti Helpdesku přidělit Požadavku dočasné ID, které bude užíváno k identifikaci veškerých zpráv souvisejících s příslušným Požadavkem, pokud není známo jiné ID, např. původní ID požadavku Podaného prostřednictvím Helpdesku. V případě pozdějšího přechodu na Komunikaci Požadavku prostřednictvím Helpdesku může být toto ID změněno při zachování dohledatelnosti předchozí Komunikace Požadavku.

Pro identifikaci zpráv souvisejících s konkrétním Podaným Požadavkem je tedy používáno ID Požadavku (existuje-li nějaké nebo je-li známo) a to v předmětu emailů na ADRESU PODPORY nebo v těle zpráv odesílaných datovou schránkou. Při použití NOUZOVÉHO ČÍSLA PODPORY je třeba jej zřetelně uvést. Pokud takové ID Požadavku neexistuje nebo není známo, je třeba jasnou identifikaci zpráv s Požadavkem zajistit jiným způsobem (např. dodržením souvislých vláken v emailu apod.).

V případě Komunikace Požadavků e-mailem nebo datovou schránkou při Nedostupnosti Helpdesku platí kapitola "Nouzové Telefonáty" na straně 38.

U Služeb Maintenance s Časovými Limity nejsou Zpoždění způsobená nedostupností internetového či e-mailového spojení kterékoli ze Stran považována za Zpoždění v poskytnutí Dodání dle této Smlouvy.

2.4.4. Nouzové Telefonáty

V případě Nedostupnosti Helpdesku ("Komunikace Požadavků v případě Nedostupnosti Helpdesku" na straně 37) musejí být některé zprávy od Zákazníka související s Požadavkem poslané e-mailem nebo datovou schránkou doprovozeny telefonátem na NOUZOVÉ ČÍSLO PODPORY, neboli Nouzovým Telefonátem.

Jde o zprávy související se Službami s Garantovanými Časy, kde je stupni Naléhavosti přiřazen Urgentní Kalendář (většinou jde o Vysokou a Extrémní Naléhavost).

Toto se týká jakýchkoli zpráv od Zákazníka v průběhu Komunikace Požadavku, které ovlivňují odečty Časových Limitů (Podání Požadavku, poskytnutí Poskytovatelem vyžádané Součinnosti, oznámení o zjištění změny v Odpovědnosti a platí tak dlouho, pokud není jasně stanoveno, že to není pro konkrétní zprávu či Požadavek nadále potřebné.

Při Nouzovém Telefonátu je kromě jiného nutná identifikace Zákazníka a volajícího. Dále je potřeba jasně identifikovat Požadavek a Zprávu (doba a způsob zaslání, předmět zprávy), ke které se Nouzový Telefonát vztahuje.

2.4.5. Specifický Jazyk Komunikace u Požadavků

Jazyk používaný Stranami pro komunikaci u Požadavků na Služby je označován za JAZYK KOMUNIKACE U POŽADAVKŮ a je specifikován ve Smluvní Specifikaci.

Za Standardní JAZYK KOMUNIKACE U POŽADAVKŮ se považuje angličtina a čeština.

V rámci sjednávání volitelných Služeb může být dohodnut jako JAZYK KOMUNIKACE U POŽADAVKŮ také Specifický JAZYK KOMUNIKACE U POŽADAVKŮ. Poskytovatel však nezaručuje předem, že bude schopen jako Specifický JAZYK KOMUNIKACE U POŽADAVKŮ zakotvit jakýkoli jazyk, rovněž se nezaručuje, jaký dopad na cenu může sjednání Specifického jazyka mít.

2.4.6. Uzavření helpdeskového tiketu z důvodu neposkytnutí součinnosti Zákazníkem

V případě, že Zákazník po dobu delší než 60 dnů v helpdeskovém tiketu neposkytne požadovanou součinnost (např. neposkytne informace potřebné k reprodukci nahlášené chyby, neinformuje o výsledcích testování, neodpoví na dotaz LOGISu), je LOGIS oprávněn tiket uzavřít. V relevantních případech může LOGIS rovněž vyúčtovat své služby (např. v rámci Doplnkových služeb nebo v případě, že Hlášení chyby bylo vyhodnoceno jako Není-Chyba). Pokud se daná záležitost stane znovu aktuální, je Zákazník povinen vytvořit nový helpdeskový tiket, podat nový požadavek.

3. Důvěrné informace a jejich výměna

Společným záměrem Objednatele i Zhotovitele je poskytnutí odpovídajícího zabezpečení důvěrných informací (dále v této kapitole Důvěrné informace a jejich výměna také jen "Informace") za současného uchování možnosti obou stran vést vlastní obchodní činnost.

Obě strany souhlasí, že následující ustanovení platí v případě, kdy jedna smluvní strana (dále jen "Poskytovatel") předá na základě této Smlouvy Informace druhé smluvní straně (dále jen "Příjemce").

3.1. Předání informací

Informace bude předána jedním z následujících způsobů:

1. písemně;
2. doručením položek;
3. poskytnutím přístupu k Informacím, např. k takovým, které mohou být obsaženy v databázi; nebo
4. ústní či vizuální prezentací.

Informace musí být Poskytovatelem protokolárně specifikovány. Převzetí informací i závazku potvrdí Příjemce podpisem protokolu.

3.2. Smluvní závazky

Příjemce souhlasí, že:

1. vynaloží stejnou péči a uvážlivost k zabránění vyžádání, zveřejnění nebo rozšíření Informací Poskytovatele, jakou vynakládá při zacházení se svými vlastními podobnými informacemi, které nemají být vyžádány, zveřejněny nebo rozšířeny; a
2. použije Informace Poskytovatele k účelu, pro který byly předány, nebo jinak, bude-li to ve prospěch Poskytovatele.

Příjemce je oprávněn předat Informace:

1. svým zaměstnancům, nebo jiným osobám, které je potřebují znát, jsou-li zaměstnanci právnické osoby, která Příjemce kontroluje, je jím kontrolována nebo je s Příjemcem pod společnou kontrolou. Kontrolovat znamená vlastnit nebo řídit, přímo či nepřímo, více než 50% akcií s hlasovacím právem; a
2. kterékoli jiné straně s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

Před předáním Informací některé z výše uvedených stran musí Příjemce uzavřít s danou stranou písemnou smlouvu, která bude druhou stranu dostatečně zavazovat, aby s Informacemi zacházela v souladu s touto Smlouvou.

Příjemce může předávat Informace v rozsahu vyžadovaném ze zákona. Příjemce však na tuto skutečnost neprodleně upozorní Poskytovatele, aby Poskytovatel mohl zajistit příslušnou ochranu jeho Informací.

3.3. Období pro udržování důvěrnosti

Informace předané na základě této Smlouvy budou podléhat podmínkám této Smlouvy po dobu deseti let od data předání Informace.

3.4. Výjimky z povinností

Příjemce může předat, zveřejnit, šířit a použít Informace, které jsou:

1. již ve vlastnictví Příjemce bez povinnosti zacházet s nimi jako s důvěrnými,
2. Příjemcem nezávisle vyvinuty,
3. Příjemcem získány z jiného zdroje než od Poskytovatele nebo v souvislosti s touto smlouvou bez povinnosti zacházet s nimi jako s důvěrnými,
4. v době jejich přijetí veřejně dostupné nebo se následně stanou veřejně dostupnými bez zavinění Příjemce, nebo
5. Poskytovatelem předány jiné straně bez povinnosti zacházet s nimi jako s důvěrnými.

Příjemce může předat, zveřejnit, šířit a používat myšlenky, koncepty, know-how a postupy se vztahem k obchodním aktivitám Příjemce, jež jsou obsaženy v Informacích Poskytovatele a jež zůstávají v paměti zaměstnanců Příjemce, kteří měli dříve přístup k Informacím na základě této Smlouvy.

Kromě výjimek uvedených v jiných částech Smlouvy, nedává obsah této části Příjemci právo předat, zveřejnit nebo rozšířit:

1. zdroj Informací,
2. finanční, statistická či osobní data Poskytovatele, nebo
3. podnikatelské plány Poskytovatele.

3.5. Vyloučení odpovědnosti

Není-li v konkrétním případě písemně dohodnuto jinak, pak POSKYTOVATEL POSKYTUJE DŮVĚRNÉ INFORMACE BEZ ZÁRUK JAKÉHOKOLIV DRUHU. Pokud však jsou kdekoli jinde ve Smlouvě stanoveny pro Smlouvu specifikované případy jakékoli podmínky, odpovědnosti či záruky (podmínky) za poskytované informace, má se za to, že jde o písemnou dohodu dle předchozí věty a tato písemná dohoda není předchozí větou nijak dotčena (vyloučení odpovědnosti se neuplatní). Poskytovatel informace tedy ručí jen za správnost těch informací, za jejichž správnost převzal touto smlouvou odpovědnost.

Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé použitím Informací předaných na základě této Smlouvy. Příjemce odpovídá Poskytovateli za škody způsobené neoprávněným zveřejněním či využitím předaných Informací.

Tato Smlouva ani předání Informací na základě této Smlouvy neuděluje Příjemci žádná práva ani licence k ochranným známkám, autorským právům nebo patentům nyní ani později vlastněných či kontrolovaných Poskytovatelem.

3.6. Ostatní ustanovení

Přijetí Informací na základě této Smlouvy nebrání Příjemci ani jej žádným způsobem neomezuje v:

1. poskytování produktů nebo služeb, které mohou konkurovat produktům nebo službám, jež jsou předmětem předání informace, třetí straně;
2. poskytování produktů nebo služeb třetí straně, jež je konkurencí Poskytovatele, nebo
3. pracovním zařazování vlastních zaměstnanců způsobem, který si sám zvolí.

4. Maintenance po dobu Implementace

Po dobu Implementace jsou závazky Zhotovitele založeny na splnění závazků z Implementační Smlouvy (např. smluvních akceptačních testů zahrnutých do akceptačních procedur, které se mohou vázat k jednotlivým etapám Implementace a podobně). Tato skutečnost má podstatný vliv na rozsah práv a povinností smluvních stran ohledně maintenance implementovaného Softwaru.

I tehdy, je-li předmětem Implementace standardní Produkt, prakticky vždy musí být vyvinuto a nastaveno rozhraní k okolním komponentám informačního systému Objednatele. Během Implementace LOGIS na svůj náklad připravuje Software tak, aby při dokončení Implementace Software splňoval smluvně sjednané Vlastnosti. Výsledkem Implementace tak prakticky vždy je Softwarový Systém, který kromě Produktu/ů tvoří i další komponenty, kterými mohou být subsystémy nebo ostatní komponenty systému.

Software se během Implementace do konečné podoby dostává postupně za průběžně probíhajících změn. Logicky tak není možno zajistit, aby v každém okamžiku byla každá funkce Systému, nebo kteréhokoli implementovaného Produktu dostupná a fungující v souladu se Specifikací. S ohledem na to je sice Objednateli umožněno, aby po dobu Implementace mohl odesílat hlášení chyb implementovaných Produktů, LOGIS ale ohledně takových hlášení nenese žádné smluvní povinnosti a taková hlášení jsou považována pouze za upozornění.

Maintenance implementovaných Produktů se po dobu Implementace omezuje pouze na Vylepšení Produktů (viz "Vylepšení Produktů během Implementace" na straně 42) a netýká se nijak implementovaného Systému. Maintenance Systému, který je předmětem Implementace, může být zahájeno teprve od dokončení Implementace (do té doby se práva a povinnosti stran ohledně Systému řídí touto Smlouvou o Implementaci). Rozhodování o tom, který release Produktu bude použit pro Implementaci je plně v kompetenci Zhotovitele, neboť je to Zhotovitel, kdo je smluvně zodpovědný za to, že během Implementace připraví Software tak, aby splňoval smluvně sjednané Vlastnosti.

Pokud chyba Produktu nebrání řádnému provedení Implementace, např. proto, že příslušná funkce Produktu není předmětem Implementace (není potřebná pro dosažení smluvních vlastností Implementovaného Systému¹⁰), není existence takové chyby porušením závazku a ani nemůže být důvodem pro odmítnutí potvrdit řádné splnění Implementace či Implementační etapy.

Výsledkem Implementace je naimplementovaný Systém, tedy Systém, jehož vlastnosti odpovídají Specifikaci. Jsou-li sjednány také nějaké následné služby (např. dodatečná podpora pro spouštění rutinního provozu), nejde o součást Implementace, ale o následné služby sjednané na podporu k využití Systému u Objednatele.

4.1. Vylepšení Produktů během Implementace

Vylepšením Produktů se rozumí dále upřesněné poskytování nových Základních nebo Zlepšených Releaseů Produktů, jejichž výrobcem je LOGIS, a které LOGIS všeobecně nabízí na trhu.

10 V zájmu dosažení smluvně sjednaných Vlastností Systému, není vyloučeno, že během Implementace budou muset být přijata opatření, v jejichž důsledku bude omezena možnost užívat v rámci Systému některé funkce Produktu, které pro řádné fungování Systému (dosažení smluvních vlastností Systému) nejsou nezbytné a dosažení potřebných Vlastností by mohly bránit.

LOGIS může v průběhu Implementace rozhodnout, že v zájmu dobrého výsledku Implementace by bylo vhodné použít jiný release Produktu, než jaký release byl doposud při Implementaci používán. Implementace pak bude pokračovat s tím, že komponentou Implementovaného Systému bude nový release Produktu. Změna release Produktu nemá žádné dopady do ceny ani trvání Implementace.

Pro vyloučení pochybností se poznamenává, že jakýkoli Release, který bude Objednateli zpřístupněn, smí Objednatel využít pouze v rámci příslušných aktuálně platných licenčních podmínek.

Nic z výše uvedeného se netýká Vylepšení Produktů, jejichž výrobcem není LOGIS. Jakékoli ujednání ohledně maintenance takových Produktů musí být sjednáno zvlášť s ohledem na podmínky, které pro takové případy jsou či mohou být k dispozici ze strany příslušného výrobce nebo jeho distributora.

5. Řízení projektu

Pro účely provádění Implementace se použije metoda projektového řízení.

Tento projekt je **zhotovitelem řízený projekt**. Je tomu tak proto, že ze Smlouvy vyplývá, že je to Zhotovitel, kdo garantuje dosažení určitých smluvně stanovených výsledků projektu, a že Zhotovitel má nárok na svoji odměnu v závislosti na dosažených výsledcích projektu. Obecné podmínky realizace projektu proto zohledňují skutečnost, že Zhotovitel je při realizaci projektu v řídicí pozici.

5.1. Organizace projektu

Aby bylo možno projekt efektivně řídit, je nezbytné definovat jeho orgány a roli, která jim při realizaci projektu přísluší. Jmenování konkrétních osob do orgánů projektu je obsaženo v dokumentu Personální obsazení orgánů projektu, který je zpracován buďto ještě před zahájením projektu, nebo v rámci inicializačních aktivit projektu.

5.1.1. Organizační struktura

Pro účely realizace projektu jsou definovány následující orgány projektu:

- Řídící výbor
- Vedení projektu
- Projektový tým
- Pracovní skupiny

Výše uvedené orgány jsou kolektivními subjekty, přitom v jejich kolektivech jsou zastoupeni zástupci obou smluvních stran. Žádný z orgánů nemá vlastní právní subjektivitu.

Jmenování, případně odvolání konkrétního pracovníka je vždy záležitostí té strany, které přísluší obsazení členství či konkrétní funkce v příslušném orgánu.

Orgány projektu jsou zřizovány v souladu s příslušnými specifikacemi, které jsou předmětem následujících kapitol.

Struktura orgánů projektu je uvedena na následujícím schématu:



Pokud se smluvní strany v konkrétních případech dohodnou na ustavení dalších, v této metodice nspecifikovaných orgánech projektu, pak takové ujednání musí být obsaženo v příslušné Detailní specifikaci plnění (dílčího plnění, projektu).

5.1.2. Řídící výbor

Řídící výbor je kolektivní orgán složený ze zástupců smluvních stran (viz dále složení Řídícího výboru). Řídící výbor projednává zásadní otázky postupu projektu, zejména z hlediska jeho plánovaného postupu a dodržování smluvních závazků. Řídící výbor je rovněž příležitostí pro zástupce stran vyhodnotit aktuálně situaci a přijmout na svoji stranu opatření v zájmu dalšího nejlepšího postupu či předložit druhé straně návrh řešení konkrétní situace.

Řídící výbor je orgánem, který musí být definován po celou dobu trvání projektu.

Složení Řídícího výboru:

| Řídící výbor – strana Objednatele | Řídící výbor – strana Zhotovitele |
|---|---|
| Zástupce vedení společnosti Zákazníka | Zástupce vedení společnosti Zhotovitele |
| Koordinátor projektu | Vedoucí projektu |
| Výše uvedení mohou dle vlastního rozhodnutí trvale rozšířit řídicí výbor, nebo přizvat na konkrétní jednání řídicího výboru další zástupce společnosti Objednatele. | Výše uvedení mohou dle vlastního rozhodnutí trvale rozšířit řídicí výbor, nebo přizvat na konkrétní jednání řídicího výboru další zástupce společnosti Zhotovitele (např. vedoucí konzultant, ...). |

Tématy projednávanými Řídícím výborem jsou zejména:

- sledování postupu projektu, plánu a rozpočtu projektu
- jmenování a odvolávání členů projektového týmu za svoji stranu
- alokace zdrojů identifikovaných projektovým týmem za svoji stranu
- analýza rizik
- návrhy klíčových rozhodnutí projektového týmu

- problémy, které nemohou nebo nemohly být vyřešeny vedením projektu, a které hrozí dopadem na plnění termínů projektu a/nebo rozpočtu projektu
- návrhy na změnu zadání projektu
- upřesněné harmonogramy projektu předložené vedením projektu

Práce Řídícího výboru není možno označit za soustavnou. Členové řídicího výboru se na prvním zasedání mohou dohodnout na pravidelných zasedáních (např. při příležitosti dokončení implementační etapy, každé tři měsíce, atp.). Z každého zasedání je zpracován Zápis z jednání Řídícího výboru.

V případě potřeby může iniciovat jednání Řídícího výboru také:

- kterýkoli člen Řídícího výboru, nebo statutární zástupce kterékoli smluvní strany,
- kterýkoli člen vedení projektu, nebo vedení projektu jako orgán, tak, že se obrátí na kteréhokoli člena řídicího výboru.

5.1.3. Vedení projektu

Vedení projektu je kolektivní orgán složený ze zástupců smluvních stran (viz dále složení Vedení projektu).

Vedení projektu operativně projednává otázky běžného postupu projektu, zejména z hlediska jeho plánovaného postupu, dosahování závazných výsledků a poskytování příslušné součinnosti. Vedení projektu je rovněž příležitostí pro jeho členy /zástupce stran/ běžně vyhodnotit aktuální situaci a přijmout na svoji stranu opatření v zájmu dalšího nejlepšího postupu, či předložit druhé straně návrh řešení konkrétní situace.

Vedení projektu je orgánem, který musí být definován po celou dobu trvání projektu.

Složení vedení projektu:

| Vedení projektu – strana Objednatele | Vedení projektu – strana Zhotovitele |
|---|--|
| <p>Koordinátor projektu</p> <p>Koordinátora projektu jmenuje či odvolává Objednatel. Jmenování či odvolání je účinné (tedy Koordinátor je jmenován, nebo odvolán) teprve okamžikem, kdy má Zhotovitel pro své potřeby prokazatelně k dispozici listinu, která jednoznačně identifikuje příslušnou osobu Objednatele. V případě jmenování musí listina obsahovat také kontaktní údaje, kterými jsou minimálně telefonní číslo a emailová adresa koordinátora projektu. Doporučuje se jmenování Koordinátora projektu zaznamenat přímo ve Smlouvě, či doručit Zhotoviteli smluvně sjednaným způsobem. Každý den, kdy po dobu Implementace není jmenován Koordinátor projektu, je dnem, kdy Objednatel neposkytoval Zhotoviteli Součinnost.</p> | <p>Vedoucí projektu</p> <p>Vedoucího projektu jmenuje či odvolává Zhotovitel. Jmenování či odvolání je účinné (tedy Vedoucí projektu je jmenován, nebo odvolán) teprve okamžikem, kdy má Objednatel pro své potřeby prokazatelně k dispozici listinu, která jednoznačně identifikuje příslušnou osobu Zhotovitele. V případě jmenování musí listina obsahovat také kontaktní údaje, kterými jsou minimálně telefonní číslo a emailová adresa Vedoucího projektu. Doporučuje se jmenování Vedoucího projektu zaznamenat přímo ve Smlouvě, či doručit Objednateli smluvně sjednaným způsobem.</p> |

| Vedení projektu – strana Objednatele | Vedení projektu – strana Zhotovitele |
|--|--|
| V zájmu předcházení nečekaným situacím může Objednatel jmenovat také Zástupce Koordinátora. Ohledně jeho jmenování či odvolání platí totéž, co pro Koordinátora. Úkony provedené Zástupcem mají stejnou váhu, jako by je provedl Koordinátor projektu. | V zájmu předcházení nečekaným situacím může zhotovitel jmenovat také Zástupce Vedoucího. Ohledně jeho jmenování či odvolání platí totéž, co pro Vedoucího. Úkony provedené Zástupcem mají stejnou váhu, jako by je provedl Vedoucí projektu. |
| Výše uvedení mohou dle vlastního rozhodnutí trvale rozšířit vedení projektu, nebo přizvat na konkrétní jednání další zástupce společnosti Objednatele. | Výše uvedení mohou dle vlastního rozhodnutí trvale rozšířit vedení projektu, nebo přizvat na konkrétní jednání další zástupce společnosti Zhotovitele (např. vedoucí konzultant, technický specialista ...). |

Tématy projednávanými na Vedení projektu jsou zejména:

- operativní sledování postupu projektu, plánu a rozpočtu projektu
- jmenování a odvolávání členů projektového týmu za svoji stranu
- alokace zdrojů identifikovaných projektovým týmem za svoji stranu
- analýza rizik
- návrhy rozhodnutí projektového týmu
- problémy, které nemohou nebo nemohly být vyřešeny projektovým týmem, a které hrozí dopadem na plnění termínů projektu a/nebo rozpočtu projektu
- návrhy na změnu zadání projektu
- upřesněné harmonogramy projektu
- příprava podkladů pro jednání řídicího výboru

Vedení projektu se schází pravidelně jedenkrát týdně, nebo dle potřeby a po vzájemném odsouhlasení termínů konkrétních jednání oběma stranami. V případě potřeby může iniciovat jednání Vedení projektu kterýkoli člen Vedení projektu.

Koordinátor projektu má následující odpovědnosti:

Koordinátor projektu je pracovník jmenovaný Objednatelem jako osoba, jejíž povinností je zajistit za stranu Objednatele poskytování součinnosti tak, jak to vyplývá ze Smlouvy.

- zajistit obsazení definovaných rolí projektového týmu vhodnými pracovníky společnosti Objednatele
- zajistit efektivní předávání všech relevantních informací týkajících se projektů v rámci společnosti Objednatele
- zajistit kontakt mezi vedením společnosti Objednatele a projektovým týmem
- koordinovat práci projektového týmu v souladu s rozsahem a harmonogramem projektu
- řídit provádění zadaných úkolů na straně Objednatele

- zajistit požadované změny podnikových procesů související s projektem
- zabezpečit organizační a technické předpoklady pro postup projektu na straně Objednatele
- zajistit dostatečnou průběžnou dostupnost zdrojů a součinnost Objednatele podle potřeb projektu
- účastnit se zasedání řídicího výboru
- efektivně spolupracovat s Vedoucím projektu na pravidelném vyhodnocování stavu projektu a přípravě podkladů pro jednání Řídicího výboru

Vedoucí projektu má následující práva a odpovědnosti:

Vedoucí projektu je pracovník jmenovaný Zhotovitelem jako osoba, jejíž povinností je řídit provádění projektu.

- řídit průběh projektu
- pravidelně vyhodnocovat stav projektu
- informovat Řídicí výbor o postupu prací na projektu
- při řízení projektu postupovat podle Metodiky projektu
- základní kontaktní osoba Zhotovitele pro stranu Objednatele
- přijímat opatření na podporu plynulého průběhu projektu v souladu s Metodikou
- účastnit se zasedání Řídicího výboru
- organizačně zajišťovat konzultace, školení a další plnění
- organizovat tvorbu dokumentace projektu

5.1.4. Projektový tým

Projektový tým je kolektivní orgán složený ze zástupců smluvních stran (viz dále složení Projektového týmu).

Projektový tým operativně zajišťuje běžný postup projektu, a to zejména z hlediska jeho plánovaného postupu, dosahování závazných výsledků a poskytování příslušné součinnosti. Projektový tým je rovněž příležitostí pro jeho členy /zástupce stran/ běžně vyhodnocovat aktuální situaci a společně hledat opatření v zájmu dalšího nejlepšího postupu, či předkládat druhé straně návrhy řešení konkrétních problémů a situací.

Projektový tým je nositelem vlastní realizace projektu. Výběru členů těchto týmů musí být věnována velká pozornost, protože na kvalitě Projektového týmu a jeho dostatečné alokaci ve prospěch projektu výrazně závisí úspěch projektu.

Projektový tým je orgánem, který musí být definován po celou dobu trvání projektu.

Složení Projektového týmu za Objednatele může být předepsáno ve Specifikaci Projektů. Pokud se v takovém případě stane, že některá z pozic v Projektovém týmu Objednatele není obsazena, pak po dobu, po kterou pozice zůstává neobsazena, neposkytuje Objednatel Zhotoviteli řádně součinnost. Není-li složení Projektového týmu za Objednatele předepsáno, pak to, koho Objednatel za sebe zařadí do Projektového týmu, je zcela věcí Objednatele. Rizika důsledků případné nedostatečnosti si ale Objednatel nese sám. Jde zejména o riziko schopnosti poskytovat Zhotoviteli Součinnost.

Členové Projektového týmu jmenovaní stranou Objednatele jsou povinni řídit se pokyny Koordinátora projektu a Vedoucího projektového týmu (Koordinátor projektu je oprávněn v souvislosti s realizací projektu zadávat těmto členům Projektového týmu úkoly a vyžadovat jejich plnění).

Povinnosti a kompetence členů Projektového týmu:

- organizovat a provádět práce spojené s realizací projektu v souladu s Metodikou projektu
- zajistit plynulý průběh projektu v souladu s Plánem projektu
- průběžně monitorovat situaci a analyzovat ohrožení
- hledat cesty nejúčinnějšího postupu prací
- postupovat s maximální efektivitou
- řešit běžné problémy v realizaci projektu, včas signalizovat ohrožení, jejichž eliminaci si netroufá zajistit vlastními silami
- příprava podkladů a doporučení pro jednání Vedení projektu a Řídícího výboru
- Správce plánovacího modelu a Správce datového modelu v rámci Projektového týmu zabezpečují kompletní příspěvků do příslušné projektové dokumentace.

Projektový tým se schází v pravidelných intervalech a je vedena řádná agenda a Zápisy z jednání projektového dne.

První zasedání Projektového týmu zorganizuje vedoucí projektu v souvislosti se jmenováním Projektového týmu.

5.1.5. Pracovní skupina

Pracovní skupina je kolektivní orgán ze zástupců obou smluvních stran¹³. Na zřízení společné pracovní skupiny se Koordinátor a Vedoucí musejí dohodnout.

Pracovní skupiny mohou být dočasně ustaveny v případě nutnosti řešení určitého dílčího úkolu projektu. Pracovní skupiny jsou zřizovány, zejména pokud kapacity Projektového týmu nejsou pro řešení úkolu dostatečné, nebo se z hlediska povahy úkolu nejví účelné vázat na jeho řešení kapacity členů Projektového týmu.

5.2. Plán projektu

Nástrojem řízení a kontroly provádění projektu je Plán projektu.

Plán projektu je charakteristický:

1. strukturou výsledků a časem, kdy má být výsledků dosaženo,
2. strukturou úloh a úkolů, jejichž provedením má být dosaženo výsledků,
3. zdroji, jejichž použití pro účely řízení a provádění má zajistit dosažení výsledků.

13 Tato metodika se nezabývá pracovními skupinami, které mohou být založeny kteroukoli stranou bez účasti druhé strany, neboť založení a existence takové skupiny nijak nepodléhá pravomocím Vedoucího projektu.

Výchozí Plán projektu je součástí Smlouvy. Definuje jednotlivé Implementační Etapy, jejich trvání a hlavní náplň etap (zpravidla v podobě rámcové charakteristiky hlavních výsledků, kterých má být realizací etapy dosaženo).

O Výchozí plán se opírá Vedení projektu, když v průběhu realizace průběžně podrobněji rozpracovává detailní plán na nejbližší období. Horizont detailního plánu i míra podrobnosti jsou věcí Vedení projektu.

5.3. Řídící autorita

Vzhledem k charakteru smluvních vztahů je řízení projektu věcí Zhotovitele. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Zhotovitel není vázán žádnými příkazy Objednatele ohledně způsobu provádění Implementace. Charakter projektu vyžaduje, aby mezi řídicími povinnostmi Zhotovitele bylo také upřesňování požadavků na poskytování součinnosti Objednatelem, je-li to potřeba. Zhotovitel řídí průběh prací na projektu prostřednictvím Vedoucího projektu, případně jeho Zástupce.

5.4. Úkoly

Nástrojem řízení projektu jsou úkoly, které představují Zhotovitelem formulované požadavky na Objednatele, jejichž naplňování směřuje k dosažení výsledků, respektive ke splnění plnění sjednaných touto Smlouvou. Veškeré úkoly jsou Zhotovitelem zadávány pouze v písemné formě. Rozpracování a zajištění plnění úkolů je povinností Objednatele (Koordínátora projektu, členů projektového týmu Objednatele a pracovních skupin).

Úkol je **zadán** Objednateli, je-li Objednateli v souladu s touto Metodikou doručeno jeho zadání (zadání úkolu), nebo převzal-li Objednatel zadání úkolu písemně.

Zadání úkolu je v kompetenci vedoucího projektu Zhotovitele, nebo jím písemně pověřených členů projektového týmu a pracovních skupin Zhotovitele (Zadavatel). Rozhodnutí o tom, kterému z pracovníků Objednatele bude provedení úkolu svěřeno, je věcí Objednatele. K přijímání úkolů Objednatel zplnomocňuje členy projektového týmu a pracovních skupin Objednatele (příjemce úkolu); Objednatel souhlasí, že Zhotovitel je oprávněn těmto osobám předkládat úkoly.

Zadání úkolu stanoví zejména výsledek, kterého má být dosaženo (jaké atributy musí výsledek splňovat) a termín splnění (kdy nejpozději má být úkol splněn). Pro zadání úkolu se použije vzor dokumentu.

Úkol je Objednatelem **odmítnut**, je-li Zhotoviteli v souladu s touto Metodikou doručeno jeho odmítnutí (odmítnutí úkolu), které je písemným dokumentem jednoznačně vyjadřujícím vůli Objednatele odmítnout určitý úkol, který je v odmítnutí jednoznačně specifikován, a který byl předtím Objednateli zadán. V dále uvedených případech však Objednatel úkol odmítnout nemůže:

- a. Úkol, u kterého doba ode dne zadání úkolu do požadovaného termínu splnění představuje časový úsek, jehož trvání je nejméně 35% trvání příslušné implementační etapy, nebo
- b. Úkol, u kterého doba ode dne zadání úkolu do požadovaného termínu splnění příslušné implementační etapy představuje časový úsek, který je roven nejvýše čtyřem kalendářním týdnům a současně, u kterého doba ode dne zadání úkolu do požadovaného termínu splnění úkolu představuje časový úsek, který je roven nejméně dvěma kalendářním týdnům, nebo

- c. Úkol, jehož zadání Objednatel již písemně převzal (podepsal převzetí), nebo úkol, který nebyl Objednatelem včas odmítnut.

Eventuální úkony odmítnutí provedené u výše specifikovaných úkolů jsou neplatné a pohlíží se na ně, jako by neproběhly.

Objednatel má na provedení odmítnutí lhůtu nejvýše 5 dní ode dne zadání úkolu.

Podle charakteru úkolu posuzuje splnění úkolu buďto Zhotovitel, nebo se má úkol za splněný na základě prohlášení Objednatele (viz níže).

Prohlášení Objednatele o splnění úkolu

Ověření splnění určitých úkolů Zhotovitelem objektivně není možné. Jsou to úkoly, které Objednateli ukládají poskytnutí určitých dat a informací týkajících se Objednatele (tzn., jejichž zdrojem je sám Objednatel).

Pozn.: Typickým příkladem jsou úkoly na poskytnutí dat. Zhotovitel nemůže prověřovat, zda poskytnutá data (např. o trvání výrobních operací, o spotřebě materiálu, dodacích lhůtách,...) jsou správná, nebo zda jsou data úplná. Za kvalitu svých dat a informací může nést odpovědnost výhradně jen Objednatel.

Proto se sjednává, že Zhotoviteli nepřísluší povinnost prověřovat splnění jakéhokoli úkolu, ve kterém jde o poskytnutí dat či informací, jejichž zdrojem je Objednatel. V takovém případě se předpokládá splnění úkolu na základě prohlášení Objednatele, že daný úkol byl splněn. Objednatel však kromě samotného prohlášení o splnění je povinen doručit Zhotoviteli také výsledek plnění úkolu (tedy příslušná data a/nebo informace v předepsané formě).

Také v těchto případech, ve kterých Zhotoviteli nepřísluší povinnost prověřování úplného splnění úkolu, ale Zhotovitel může (avšak není povinen) dle svého vlastního uvážení prověřit jakýkoli dílčí atribut výsledku, který je schopen prověřit. Zjistí-li v takovém případě nedostatek, pak toto své zjištění oznámí Objednateli. Pokud se tak stalo, má se za to, že úkol není splněn (i přes předchozí prohlášení Objednatele o splnění úkolu).

Prověřování splnění úkolu Zhotovitelem

Pokud výsledek úkolu neobsahuje data či informace, jejichž zdrojem je Objednatel, a výsledek je objektivně Zhotovitelem prověřitelný s vynaložením přiměřené péče, pak Zhotoviteli přísluší prověřování splnění – Zhotovitel je povinen prověřit, jak byl úkol splněn. Platí, že první prověření výsledku, a případně i prověření prvního opravného prověření výsledku (pokud první prověření splnění úkolu ukázalo splnění jako nedostatečné) je v ceně příslušného plnění (implementační etapy). Stane-li se, že i výsledek prověření prvního opravného splnění úkolu ukáže, že úkol nebyl splněn, je poskytnutí podkladů pro každé další prověřování výsledku téhož úkolu považováno za podnět Objednatele, kterým Objednatel inicioval vícepráce. Takové vícepráce budou účtovány jako samostatný výkon podle sazebníku služeb a objemu spotřebovaného času včetně případných dalších sazeb spojených s cestami do místa plnění.

Zhotovitel není povinen převzít úkol jako splněný (potvrdit splnění úkolu), pokud nejsou splněny všechny podmínky uvedené v zadání úkolu.

Ohledně prověření, že Objednatel splnil všechny podmínky stanovené v zadání úkolu (prověření, prověřování), strany ujednávají:

Je-li pro prověření nezbytné, aby je Zhotovitel provedl v místě plnění, je povinností Zhotovitele ve stanovený termín splnění v místě plnění být. Ukáže-li se při prověřování, že podmínek pro splnění úkolu

nebylo dosaženo, pak pokud se strany nedohodnou jinak, bude stranami dohodnut předpokládaný termín splnění (viz níže), ve kterém je Zhotovitel opět povinen být k dispozici v místě plnění.

Není-li pro prověření nezbytné, aby Zhotovitel provedl převzetí splněného úkolu v místě plnění, prokazuje Objednatel splnění podmínek zadání tím, že Zadavateli doručí výsledek (data, dokumenty), dokládající splnění podmínek, a/nebo ze kterého (kterých) by splnění podmínek mělo vyplývat.

Zhotovitel je povinen v co nejkratším čase od zahájení prověřování rozhodnout o splnění/nesplnění úkolu. Pokud si prověřování vyžádá určitý čas a ukáže se, že podmínky zadání úkolu byly splněny, je Zhotovitel povinen při doručení písemného potvrzení potvrdit jako termín splnění ten den, kdy příslušné prověřování zahájil.

Ukáže-li se při prověřování, že podmínek pro splnění úkolu nebylo dosaženo, označí Zhotovitel podmínky, u kterých zjistil, že nebyly splněny, ve zprávě, kterou bez zbytečného prodlení doručí Objednateli.

Úkol je považován za **splněný**, pokud

- i. v případě úkolu, u kterého Zhotoviteli přísluší prověřování splnění, doručí Zhotovitel Objednateli písemné potvrzení, že Zhotovitel považuje úkol za splněný, nebo pokud
- ii. v případě úkolu, u kterého Zhotoviteli prověřování nepřísluší, doručil Objednatel Zhotoviteli výsledek úkolu a prohlásil úkol za řádně splněný.

Nastane-li situace, že Objednatel ve stanoveném termínu splnění nedosáhne splnění zadaného úkolu, má se za to, že počínaje stanoveným termínem splnění až do splnění úkolu je plnění úkolu v prodlení, a že Objednatel po tuto dobu neposkytuje Zhotoviteli nezbytnou součinnost.

V souvislosti s termínem splnění úkolu je možné stanovit:

- změnu termínu splnění

Změna termínu splnění mění zadání úkolu. Změnou termínu splnění je stanoven nový termín splnění. Dohodnou-li se strany na změně termínu v okamžiku, kdy se již Objednatel dostal do prodlení s jeho splněním, hodnotí se otázka poskytnutí součinnosti tak, jako by tento změněný termín byl původně stanoveným termínem splnění.

- předpokládaný termín splnění

Předpokládaný termín splnění nijak nemění původní zadání úkolu. Význam předpokládaného termínu splnění je pouze informativní; oznámí-li Objednatel Zhotoviteli předpokládaný termín splnění, nebo dohodnou-li se strany na předpokládaném termínu splnění, pak je to z důvodu lepší koordinace prací a v zájmu minimalizace dopadů, které mohou nesplněním úkolu nastat, nebo již nastaly. Předpokládaný termín splnění se tedy nestává novým závazným termínem splnění. Znamená to také, že i přes stanovení předpokládaného termínu se otázka poskytnutí součinnosti hodnotí vzhledem ke stanovenému termínu splnění.

Pozn.: Na splnění úkolu zpravidla navazují nějaké aktivity Zhotovitele. Proto i když došlo k prodlení se splněním úkolu, nebo se prodlení očekává, je pro plánování aktivit Zhotovitele a v zájmu efektivity užitečné, aby Zhotovitel věděl, s jakým předpokládaným termínem pro splnění lze aktuálně skutečně počítat.

Dojde-li při realizaci projektu k situaci, že se (i s odstupem času od okamžiku, kdy úkol začal být považován za splněný) zjistí, že:

- výsledek úkolu Objednatele, který byl považován za splněný, trpí nějakým nedostatkem či nedostatky, pro které jej nelze použít pro další plnohodnotný postup projektových prací nebo pro dosažení potřebných výsledků (např. splnění akceptačních testů), a zároveň
- Zhotovitel nemohl ani s vynaložením přiměřené péče zjistit nedostatky v okamžiku akceptace splnění úkolu, nebo mu hodnocení nedostatků nepříslušelo,

pak veškeré práce Zhotovitele zaměřené na dosažení nápravy (opakování činností, ...) jsou považovány za služby směřující ke kompenzaci nedostatečné součinnosti Objednatele a doba potřebná k dosažení nápravy tohoto stavu (ať už úsilím pracovníků Objednatele, nebo Zhotovitele) je dobou, po kterou Objednatel neposkytl Zhotoviteli dostatečnou součinnost.

Strany souhlasí, že zejména co se týče správnosti a úplnosti dat a informací poskytovaných Zhotoviteli Objednatelem pro účely projektu, nemůže Zhotovitel ani s vynaložením přiměřené péče zjistit nedostatky.

Úkol je **zrušen**, je-li Zhotovitelem Objednateli doručen dokument obsahující sdělení, že Zhotovitel považuje úkol za zrušený. Povinnost Objednatele splnit úkol tímto zaniká.

6. Dodávky a jejich plnění

Tato kapitola popisuje některá obecně platná pravidla pro plnění dodávek, tedy sjednaných plnění (či též dílčích plnění), na jejichž splnění se váže vyúčtování a úhrada.

6.1. Dokončení plnění

6.1.1. Prokázání dokončení Implementace či Implementační Etapy (Akceptace)

Má-li být dokončení Implementační Etapy, nebo Implementace prokázáno provedením ujednaných zkoušek (analogicky s § 2607 obč. zák.), pak takové zkoušky pro účely této smlouvy označujeme jako Akceptace.

6.1.2. Akceptační procedura

Akceptační procedura je předpis o tom, jak bude provedena Akceptace příslušná danému prokazování.

Akceptační procedura zahrnuje:

- Akceptačních testy a pořadí jejich provádění
- Přidělení rolí pro provádění Akceptačních testů

Akceptační proceduru vypracovává Zhotovitel. Zhotovitel doručí Akceptační proceduru Objednateli v souladu se smluvními podmínkami.

6.1.3. Úspěšná a neúspěšná Akceptace, důsledky nesplnění akceptačních testů

Akceptační procedura proběhla úspěšně, pokud bylo dosaženo toho, že všechny akceptační testy příslušné akceptační proceduře proběhly úspěšně. Den, kdy se tak stalo, se považuje za den řádného splnění. Povinností Objednatele je buďto na místě, avšak nejpozději do 7 dnů doručit Zhotoviteli Akceptační protokol, ve kterém Objednatel potvrzuje řádné splnění.

Jestliže nejméně jeden akceptační test nebyl splněn, akceptační procedura neproběhla úspěšně. V opačném případě říkáme, že byla akceptační procedura úspěšně provedena.

Důsledky neúspěchu akceptačního testu nelze přičíst Zhotoviteli v případech, kdy:

- Objednatel a/nebo personál Objednatele měl v souvislosti s provedením akceptačního testu přidělenou nějakou povinnost a tuto povinnost nesplnil, nebo splnil jen částečně.
- Akceptační test je závislý na některém jiném akceptačním testu, který nebyl úspěšně proveden, přičemž tento neúspěch nelze přičíst Zhotoviteli.

Jestliže pro akceptační test platí, že důsledky neúspěchu nelze přičíst Zhotoviteli, má se za to, že Objednatel neposkytl Zhotoviteli řádnou součinnost. Tento stav trvá až do doby, kdy Objednatel při opakovaném provedení tohoto akceptačního testu provedeného v rámci nově naplánované Akceptace (a jí příslušné akceptační procedury) poskytne řádnou součinnost.

Objednatel se ale může rozhodnout, že s ohledem na situaci potvrdí LOGISu řádné splnění. Stane-li se tak, nebude nedostatečná součinnost Objednatele při provádění akceptačních testů formálně evidována.

6.1.3.1. Průběžné Akceptace

V zájmu plynulosti postupu i lepšího rozložení pracovní zátěže se může Zhotovitel rozhodnout, že jednotlivé akceptační testy nebudou prováděny všechny najednou na konci implementační etapy v rámci tzv. závěrečné akceptace, ale postupně v průběhu implementační etapy. Během implementační etapy tak může proběhnout více než jedna dílčí Akceptace.

Stane-li se, že některý z průběžně prováděných akceptačních testů není z jakéhokoli důvodu úspěšný, může být později znovu prováděn v rámci dalších průběžných akceptací.

Akceptační testy, které nebyly úspěšně provedeny v rámci průběžných akceptací se stanou předmětem závěrečné akceptace.

6.1.3.2. Závěrečná Akceptace

Akceptační testy, které nebyly provedeny či dokončeny v průběhu implementační etapy formou průběžných akceptací budou provedeny během tzv. závěrečné akceptace.

Není-li smlouvou sjednáno jinak, pak pro provedení závěrečné akceptace je sjednán časový limit v trvání nejvýše dvou po sobě jdoucích pracovních dnů. Akceptační testy nemohou být definovány či prováděny tak, že by provedení závěrečných akceptačních testů vyžadovalo více než uvedený časový limit nebo že by trvání akceptačních testů přesáhlo plánovaný termín dokončení Implementace.

Pokud se doposud provedenými akceptačními testy neprokázalo, že nějaká vlastnost, která měla být prováděním závěrečných akceptačních testů ověřena, nebyla dosažena, pak pokud akceptace nebyly posledního dne implementační etapy dokončeny včetně potvrzení akceptačního protokolu, bude uplynutím dne plánovaného termínu dokončení implementační etapy ukončena a LOGIS bude mít právo vyúčtovat Objednateli doposud nevyúčtovanou cenu implementační etapy.

Jakékoli případné další práce Zhotovitele navazující na ukončenou etapu a zaměřené na pokračování doposud nedokončených akceptací nejsou kryty cenou implementační etapy a budou prováděny formou víceprací. Provádění takových víceprací bude řízeno Sazebníkem služeb.

6.1.3.3. Forma účasti na Akceptaci

Akceptace může probíhat tak, že všichni účastníci jsou fyzicky přítomni přímo v místě akceptace. Není-li však pro konkrétní případ výslovně sjednáno jinak, a není-li tím ohrožen průběh některého testu, který má být během Akceptace proveden, mohou účastníci Akceptace využít prostředků pro vzdálenou komunikaci po internetu (přenos obrazu a zvuku) a zúčastnit se, aniž by byli fyzicky přítomni v místě akceptace.

6.1.4. Akceptační testy

Každý Akceptační test popisuje jeden samostatný krok akceptační procedury.

Každému Akceptačnímu testu přísluší:

1. Popis provedení Akceptačního testu

Slovní popis toho, co se rozumí provedením Akceptačního testu (postup provedení, podmínky provedení,...).

2. Kritéria hodnocení

Neprázdna množina kritérií, která umožňují jednoznačné vyhodnocení úspěšnosti Akceptačního testu. Splnění Akceptačních kritérií příslušných Akceptačnímu testu je postačující podmínkou k přijetí závěru, že Akceptační test byl úspěšný a řádné splnění tak bylo prokázáno.

3. Identifikační označení

Jméno a/nebo Identifikační kód, pod kterým je Akceptační test veden a referován v projektové či smluvní dokumentaci.

Akceptační testy jsou součástí smluvních dokumentů nebo jsou zachyceny v projektové dokumentaci.

Pokud provedení nějakého Akceptačního testu závisí na předchozím úspěšném provedení některého, nebo některých Akceptačních testů, hovoříme o závislém Akceptačním testu. Stanovení závislosti Akceptačních testů je součástí vypracování Akceptační procedury.

U každého Akceptačního testu bude zaznamenán den jeho úspěšného provedení. Svůj podpis připojí Koordinátor projektu nebo jeho zástupce, případně Objednatelem pověřený pracovník.

Pověření může, ale také nemusí být dokládáno – pokud nějaký pracovník Objednatele potvrdil svým podpisem úspěšnost testu, má se za to, že k tomu byl Objednatelem pověřen.

6.1.5. Organizace Akceptací

6.1.5.1. Pozvání k Akceptaci

Zhotovitel pozve Objednatele k účasti na akceptaci. Zhotovitel pozval Objednatele k účasti na akceptaci včas (ve smyslu §2607 odst. 1), pokud:

1. Zhotovitel doručil Objednateli pozvánku alespoň 7 dní před termínem konání Akceptace, nebo pokud
2. V zápise podepsaném zástupci obou stran, který se stal součástí projektové dokumentace, strany uvedou dobu případně i místo konání akceptace. Není-li místo konání akceptace uvedeno, má se za to, že akceptace proběhne v příslušném místě plnění.

Je-li specifikován omezený okruh testů, které mají být provedeny jako podmnožina všech testů Akceptační procedury, pak jde o Průběžnou Akceptaci. Není-li okruh testů specifikován, má se za to, že mají být provedeny všechny testy Akceptační procedury, které doposud nebyly úspěšně provedeny.

6.1.5.2. Neposkytnutí součinnosti Objednatele při Akceptaci

Byl-li Objednatel včas pozván k Akceptaci, avšak nejméně pro případ jednoho akceptačního testu, který měl být proveden, platí:

- že se Akceptace za Objednatele nezúčastnila žádná osoba oprávněná potvrdit úspěšnost testu, nebo tato osoba svého práva nevyužila,

nebo

- test nemohl proběhnout v důsledku nesplnění jiné povinnosti Objednatele týkající se dané Akceptace,

má se za to, že Objednatel tento den a každý další den neposkytoval součinnost tak dlouho, dokud poskytování součinnosti nebylo obnoveno tím, že Objednatel na Náhradní Akceptaci již Zhotoviteli součinnost poskytl. Neposkytnutí součinnosti je podnětem Objednatele k iniciaci víceprací. Hodiny (člověkohodiny) strávené personálem Poskytovatele v souvislosti s prováděním Akceptace, při které Objednatel neposkytl řádnou součinnost, bude Zhotovitel oprávněn Zákazníkovi vyúčtovat včetně případných položek spojených s cestou do místa Akceptace jako vícepráce na projektu (ceny dle Sazebníku služeb). Jako podklad k vyúčtování bude sloužit příslušná výzva k Akceptaci.

6.1.5.3. Náhradní Akceptace

Pokud Akceptace nebyla z jakéhokoli důvodu úspěšná, musí být organizována Náhradní Akceptace. Pro pozvání k Náhradní Akceptaci se použije ustanovení článku "Pozvání k Akceptaci" na straně 56.

6.1.5.4. Akceptační protokoly

Akceptační Protokoly jsou podepsány nejméně v tolika vyhotoveních, kolik stran na ně připojuje své podpisy. Každá strana obdrží minimálně jeden exemplář podepsaného Akceptačního Protokolu. Požádá-li kterákoli strana před zahájením Akceptační Procedury o to, aby si z vlastních důvodů odnesla větší počet podepsaných Protokolů, ostatní jí vyhoví. Vedení projektu zajistí, aby byl připraven potřebný počet výtisků, které budou moci zástupci stran podepsat.

6.2. Řádné provedení

Implementace, nebo Implementační etapa podle této smlouvy, se považují za řádně provedené, pokud úspěšně proběhla příslušná Akceptace.

6.3. Implementační etapy a jejich řádné provedení

S prováděním Implementačních etap jsou spojena určitá specifika. Tato specifika spočívají především ve skutečnosti, že Akceptační testy mohou být upřesňovány ještě v průběhu provádění Implementační etapy.

Tato kapitola popisuje některá obecně platná pravidla pro provádění Implementačních etap a rozhodování o tom, zda Implementační etapa byla řádně provedena či nikoli.

6.3.1. Akceptace implementační etapy

To, zda cílů implementační etapy bylo dosaženo, se obdobně jako u jiných plnění zjišťuje provedením akceptace (viz "Dokončení plnění" na straně 54).

Akceptační procedura a jí příslušné Akceptační testy jsou zachyceny v projektové dokumentaci. Pokud nějaké akceptační testy stanoví již smluvní dokumentace, pak se tyto Akceptační testy beze změny přenesou do

projektové dokumentace.

Kapitola "Úspěšná a neúspěšná Akceptace, důsledky nesplnění akceptačních testů" na straně 54 se obecně zabývá Důsledky neúspěchu Akceptačního testu, které nelze přičíst Zhotoviteli. Za povinnost, kterou má Objednatel a/nebo personál Objednatele v souvislosti s provedením Akceptačního testu týkajícího se implementační etapy, se automaticky (bez toho, že by musely explicitně být vyjmenovány v textu Akceptační procedury) považují:

- bezchybné zvládnutí předepsané role v Akceptačním testu
- poskytnutí kvalitních dat (v souladu s datovým předpisem)
- připravenost dotčených procesů pro provedení Akceptačního testu
- řádné splnění všech úkolů Objednatele, které mohou mít vliv na úspěch kteréhokoli Akceptačního testu
- bezchybné fungování věcí Objednatele potřebných pro provedení testu

Bylo-li dosaženo splnění kterékoli implementační etapy, má se za nepochybné, že Zhotovitel splnil všechny své povinnosti, které ohledně dané implementační etapy měl, a že veškeré jí příslušné aktivity byly Zhotovitelem řádně provedeny.

6.3.2. Specifikační fáze

Každá implementační etapa má na svém počátku rámcové zadání cílů zakotvené smlouvou (např. plánování s otevřenou smyčkou, zohledňující určitá omezení). Tyto cíle implementační etapy musejí být v počáteční fázi implementační etapy zpřesněny a následně v průběhu implementační etapy také dosaženy. Tuto úvodní fázi implementační etapy označujeme jako Specifikační fázi.

Specifikační fáze je určena k upřesnění požadavků na výsledek implementační etapy. Protože výsledek implementační etapy se měří provedením Akceptační procedury (během které budou provedeny a vyhodnoceny příslušné Akceptační testy), provádí se upřesnění cílů implementační etapy prostřednictvím specifikace Akceptačních testů.

Akceptační testy mohou být navrhovány jak Objednatelem, tak Zhotovitelem.

Specifikace Akceptačních testů probíhá následovně:

1. Zhotovitelovy návrhy:

Zhotovitel vypracuje návrh Akceptačních testů tak, jak to podle jeho názoru postačuje k prověření úspěšného splnění cílů implementační etapy.

Objednatel není oprávněn odmítnout přijetí Akceptačního testu navrženého Zhotovitelem (námitka není platná), pokud Zhotovitelem vypracovaný Akceptační test není v rozporu se smluvní specifikací etapy. Není-li návrh Akceptačního testu Objednatelem platně zamítnut, považuje se za přijatý.

2. Objednatelovy návrhy:

Po dobu trvání specifikační fáze je Objednatel oprávněn předkládat vlastní návrhy Akceptačních testů pro danou implementační etapu.

Zhotovitel není oprávněn odmítnout přijetí Akceptačního testu navrženého Objednatelem (námitka není platná), pokud jsou splněny následující podmínky:

-

splnění testu nevyžaduje v žádném směru dosažení nějakého dílčího cíle, který je nad rámec smluvní specifikace implementační etapy,

- splnění testu u poslední Implementační etapy nepředpokládá/nevyžaduje funkční vybavení Systému nad rámec jeho Specifikace, ani nevyžaduje rozsah užívacích práv nad platný rámec,
- provedení testu nevyžaduje větší časové a/nebo kapacitní dispozice, než které jsou specifikovány v Plánu projektu, ani nevede k nárůstu takových požadavků u žádného jiného přijatého Akceptačního testu¹⁶,
- provedení testu neznemožňuje či ohrožuje provedení jiného, již přijatého Akceptačního testu,
- navrhovaný způsob provedení je jednoznačně definován a navrhované Akceptační kritérium je jednoznačně a objektivně vyhodnotitelné.

Pozn.: Zhotovitel tedy může odmítnout např. požadavky, jejichž realizace by vyžadovala takovou vlastnost implementovaného Systému, která není obsažena ve Specifikaci, nebo pokud je navrhováno subjektivně měřitelné kritérium (např. „budeme-li spokojeni“) a podobně.

Není-li návrh akceptačního testu Zhotovitelem platně zamítnut, považuje se za přijatý.

Dokumentace návrhů

Všechny přijaté návrhy na Akceptační kritéria jsou zaznamenány v projektové dokumentaci jako součást Akceptační procedury.

U nepřijatých návrhů je rovněž zaznamenán každý návrh včetně uvedení důvodu, pro který nebyl návrh přijat; důvod nepřijetí však není potřeba uvádět u návrhů předložených Objednatelům po uplynutí Specifikační fáze.

Trvání Specifikační fáze

Specifikační fáze začíná prvním dnem dané implementační etapy a je ukončena uplynutím 20% času plánovaného trvání příslušné implementační etapy (trvání specifikační fáze je dáno počtem dnů, rovným 20% z počtu kalendářních dnů plánovaného trvání implementační etapy, zaokrouhleno). Návrhy předložené (doručené) po uplynutí takto vyhrazeného času může druhá strana odmítnout i bez udání důvodu.

Akceptační procedura bude obsahovat minimálně Akceptační kritéria zachycená do té doby v dokumentaci projektu jako přijatá. Zhotovitel může navrhovat další Akceptační testy i po uplynutí Specifikační fáze.

Provádění prací

Pracovní výkony pracovníků Zhotovitele probíhají buďto v místě plnění, nebo na pracovištích Zhotovitele. Vedení projektu se dohodne na plánu prací v místě plnění. Tento plán bude zaznamenán v projektové dokumentaci. Členové Projektového týmu Objednatelů musejí být v čase dohodnutém pro práci na místě k dispozici pracovníkům Zhotovitele, jinak se má za to, že Objednatel byl v daný den v prodlení s poskytováním součinnosti. Pro změnu již přijatého plánu je nezbytný souhlas obou stran.

16 Ani v rámci velmi rozsáhlého Akceptačního testu, který se týká rozsáhlých a složitých systémů, není možno beze zbytku prověřit veškeré vlastnosti systému. Proto se při Akceptacích tým zaměřuje jen na vlastnosti, které se jeví jako podstatné. Objednatelovo riziko se tím ale nijak zvlášť nezvyšuje, protože pokud by se stalo, že se později objeví chyba v oblasti, která nebyla prověřena Akceptačními testy, má Objednatel v rámci Maintenance či Předplatného právo na odstranění vady.

Vedoucí projektu může také rozhodnout, že některé práce bude Zhotovitel provádět v místě Objednatele i mimo plán prací v místě plnění – v takovém případě ale musí počítat s tím, že dostupnost pracovníků Objednatele může být omezená; Objednatel je v takovém případě povinen poskytnout přístup na pracoviště a k instalaci/instalacím Systému.

Není-li dohodnuto jinak, jsou práce plánovány a prováděny tak, aby čerpání kapacit pracovníků Zhotovitele ve prospěch projektu probíhalo v normálních pracovních hodinách (pracovní dny, 8 – 16 hod. místního času dle místa plnění). Výjimečně lze po dohodě stran sjednat čerpání kapacit pracovníků Zhotovitele ve prospěch projektu tak, aby probíhalo v rozšířených pracovních hodinách (pracovní dny, 6 - 8 hod. a 16 - 19 hod. místního času dle místa plnění) – dohodnou-li se strany na práci v rozšířených pracovních hodinách, nepřisluší Zhotoviteli nárok na navýšení ceny nebo samostatné vyúčtování.

Čerpání kapacit v jiných než normálních nebo rozšířených pracovních hodinách (mimořádné pracovní hodiny) není součástí závazku Zhotovitele dle této smlouvy a musí být sjednáno samostatně dle aktuálního sazebníku služeb Zhotovitele.

Metodické vedení

V případě provádění některých aktivit poskytuje Zhotovitel Objednateli tzv. „metodické vedení“. O metodickém vedení se hovoří vždy v souvislosti s tím, že nějaké práce mají být provedeny personálem Objednatele (např. testování dat). Metodickým vedením se rozumí, že specialisté Zhotovitele jsou po příslušnou dobu trvání aktivity povinni poskytovat personálu Objednatele konzultace vztahované k danému tématu a je-li to možné, také podpurné rady, návody či doporučení zaměřené na organizaci příslušných prací.

Protože ale při řešení dílčích problémů nelze objektivně stanovit pro zmíněné rady, návody či doporučení žádnou metriku, podle které by se dala rozhodnout, zda a v jaké kvalitě byly rady, návody či doporučení poskytnuty, dohodly se strany, že Zhotovitel neposkytl metodické vedení dostatečně, prokáže-li se, že Zhotovitel ani přes urgenci Objednatele nereagoval na nějaký písemně předložený dotaz Objednatele.

6.4. Vedení projektové dokumentace

Počáteční dohoda o vedení dokumentace

Na první schůzce po zahájení projektu se Vedoucí Projektu a Koordinátor Projektu dohodnou na formě řízení projektové dokumentace a na vzorech projektových dokumentů (předpis řízení projektové dokumentace). Tehdy Projektový Manažer předloží úvodní návrh předpisu řízení projektové dokumentace, který může být dohodou měněn. O výsledku dohody bude pořízen protokol (zápis z jednání). Dokud není dosaženo dohody ohledně předpisu řízení projektové dokumentace, bude užíván návrh předpisu řízení projektové dokumentace.

Povinnosti Objednatele

Objednatel je povinen zajistit technické prostředky a vytvořit prostředí pro vedení projektové dokumentace v souladu s předpisem řízení projektové dokumentace.

Povinnosti Zhotovitele

Vedení projektové dokumentace je úkolem Zhotovitele. Zhotovitel může Objednateli předložit úkol s cílem zpracování příspěvku, který se má stát součástí projektové dokumentace. Je-li příspěvek Vedoucím Projektu Zhotovitele přijat (odsouhlasen), stává se platnou součástí projektové dokumentace. Neodsouhlasené příspěvky vypracované Objednatelům nejsou považovány za platnou součást projektové dokumentace.

Předložení a začlenění dokumentů

Návrhy dokumentů, které se mají stát součástí platné projektové dokumentace, se považují za předložené druhé straně, pokud je Vedoucí Projektu doručí Koordinátorovi Projektu a naopak.

Otázce rychlosti a plynulosti zařazování dokumentů do projektové dokumentace je potřeba věnovat vysokou pozornost, neboť její podcenění může snadno způsobit významná prodlení projektových prací. Z tohoto důvodu strany ujednávají následující závazná pravidla pro zařazování dokumentů do projektové dokumentace:

a. Časový rámec pro dokončení dokumentů

- V souvislosti s vypracováním jakéhokoli dokumentu se stanoví doba potřebná od předložení návrhu do jeho dokončení (doba pro dokončení dokumentu). Není-li taková doba pro případ konkrétního druhu dokumentu písemně a se souhlasem obou stran stanovena, má se za to, že tato doba je čtyři kalendářní dny.

b. Zpětná vazba Objednatele

- Pokud Zhotovitel předloží návrh dokumentu a Objednatel má k některým formulacím návrhu výhrady, předkládá Objednatel Zhotoviteli své stanovisko formou návrhu vlastních upřesňujících formulací – tato forma je závazná.
- Zhotovitel není povinen zabývat se připomínkami, které nesplňují tento požadavek na formu, a je oprávněn takové části příspěvku označit za neplatné.
- Doba pro předložení upřesňujících formulací je časově limitována a to termínem, který stanoví Zhotovitel při předložení návrhu dokumentu Objednateli. Není-li takový termín v konkrétním případě stanoven, pak Doba pro předložení jsou tři kalendářní dny od předložení návrhu dokumentu Objednateli.

c. Implicitní schválení

- Nemá-li Objednatel k předloženému dokumentu výhrady nebo nepředloží-li Objednatel své připomínky včas, stává se příslušný dokument součástí platné dokumentace projektu v předložené podobě.

d. Právo Zhotovitele odmítnout návrhy Objednatele

- Přijme-li Zhotovitel upřesňující formulace předložené Objednatelem, pak tímto přijetím se takto upřesněný dokument stává součástí platné dokumentace projektu. Zhotovitel je ale oprávněn odmítnout (vyloučit z textu) taková upřesnění dokumentu, která by:
 - vedla k věcně nesprávnému řešení či
 - k řešení zatíženému nepřiměřenými riziky, nebo
 - ze kterých vyplývají takové požadavky na Zhotovitelovo plnění nebo Objednatelovu součinnost, které jsou zjevně nesplnitelné, tzn. takové, že ani za předpokladu, že projekt má k dispozici veškeré zdroje sjednané touto smlouvou, nelze požadavek splnit.

Jakákoli dodatečná změna takto zařazeného dokumentu je podmíněna novým odsouhlasením.

Všechny příspěvky, návrhy, data, podklady, atd. budou Objednatelem Zhotoviteli poskytovány v elektronické podobě umožňující další zpracování, nedohodnou-li se strany v konkrétním případě jinak.

6.5. Rozvoj znalostí a schopností personálu Objednatele

Pro rozvoj znalostí a schopností personálu Objednatele je důležitá jeho aktivní účast na provádění úloh – aktivit projektu.

Zvláštní místo v rozvoji znalostí a schopností personálu Objednatele zaujímají školení. Školení jsou z hlediska projektového řízení aktivitami, jejichž základním cílem je dosažení určitého stupně znalostí a schopností personálu Objednatele.

Pro členy projektového týmu je školení významným nástrojem pro získání potřebných znalostí o možnostech aplikačního programového vybavení a umožňuje připravovat efektivní změny podnikových procesů. Pro koncové uživatele je školení zdrojem získání potřebných znalostí vazeb mezi moduly a dovedností nutných k ovládní Systému.

Z důvodu optimalizace nákladů Objednatele byl připraven model dvouvrstvého školení, kdy Zhotovitel školí všechny členy projektového týmu Objednatele a následně klíčové uživatele Objednatele. Školení ostatních koncových uživatelů provádí Objednatel.

Školení probíhá buďto formou účasti lektora v místě plnění, nebo vzdáleně využitím prostředků elektronické komunikace. Pro dosažení optimálních výsledků je potřeba, aby každý účastník školení měl možnost pracovat na vlastním počítači. Pokud jsou kapacity školicích prostor omezené, lze organizovat i školení, kde je jeden počítač k dispozici dvěma účastníkům.

Konkrétní rozsah jednotlivých školení a podrobnější specifikace je uvedena u příslušných aktivit dle detailní specifikace plnění. Každé školení je zakončeno prověřením nabytých znalostí formou závěrečného testu. Při změně obsazení projektového týmu Objednatele je nutné novým členům zajistit chybějící školení.

Prověřování znalostí a schopností personálu Objednatele

Hodnocení účastníků školení bude prováděno lektorem zpravidla na závěr školení. Vedoucí projektu má právo rozhodnout o prověření kdykoli to z hlediska postupu projektu považuje za vhodné; stanovený okruh prověřovaných pracovníků a termín a místo prověření sdělí vedoucí projektu nejpozději dva dny před plánovaným prověřením.

Lektor stanoví formu přezkoušení, odpovídající příslušné problematice (test, písemné / ústní přezkoušení znalostí) a účastníky prověření znalostí vyhodnotí podle následující škály:

- 1 **excelentní** znalost dané problematiky
- 2 **velmi dobrá** znalost dané problematiky
- 3 **dobrá** znalost dané problematiky
- 4 **nevyhovující** znalost dané problematiky
- 5 **nedostatečná** znalost dané problematiky

V případě hodnocení znalostí **excelentní** nebo **velmi dobrá** nebo **dobrá** u všech účastníků školení je školení dokončeno a je možno pokračovat v dalším postupu prací na projektu. Ti účastníci, kteří získali pouze hodnocení **dobrá**, jsou ale povinni do 14 dní získat hodnocení lepší, tedy alespoň **velmi dobrá**; nestane-li se tak, má se až do dosažení zlepšení za to, že součinnost nebyla řádně poskytnuta.

V případě hodnocení „**nevyhovující** nebo **nedostatečná**“ znamená, že účastník školení nemůže dále podle očekávání plnit svoji roli, která mu byla v projektu svěřena a Objednatel je povinen zajistit jeho doškolení nebo jej v týmu nahradit jiným pracovníkem a zajistit jeho vyškolení. Než se tak stane, má se za to, že součinnost nebyla řádně poskytnuta. Neúčast pracovníka na prověření vede k hodnocení „**nedostatečná**“.

Pro hodnocení znalostí účastníků školení je rozhodující hodnocení lektora; toto hodnocení je pro všechny účastníky školení závazné.

Zhotovitel má právo požadovat za své výkony spojené s doškolením nebo opakovaným prověřením znalostí odměnu stanovenou dle jeho aktuálně platného sazebníku služeb.

Pokud nebude školení nebo prověření znalostí dokončeno v termínech stanovených harmonogramem projektu z důvodů spočívajících na straně Objednatele, jde o neposkytnutí součinnosti stranou Objednatele.

Školení ostatních koncových uživatelů provádějí tzv. klíčoví uživatelé Objednatele, tj. členové projektového týmu Objednatele (kteří absolvovali školení členů projektových týmů). Zhotovitel se na přípravě a realizaci školení ostatních koncových uživatelů spolupodílí podporou v rozsahu uvedeném v jednotlivých aktivitách. U školení, kde není počítáno s podporou, Zhotovitel na vyžádání poskytne klíčovým uživatelům Objednatele drobné konzultace, jejichž rozsah však nesmí Zhotovitele omezit při plnění harmonogramu projektu.

Objednatel výslovně souhlasí, že pro to, aby účastník školení mohl v praktickém provozu uplatnit znalosti nabyté při školení (např. při zkušebním nebo rutinním provozování Systému), je zcela nezbytné, aby své vědomosti a dovednosti upevňoval a rozvíjel samostatným tréninkem. Bez dostatečného průběžného upevnění vědomostí a dovedností samostatným tréninkem není ani úspěšně zvládnuté školení zárukou, že účastník školení uspěje při praktické práci se Systémem.

6.6. Podmínky provádění zásahů Zhotovitelem

V případě, kdy je nezbytné, aby v souvislosti se vzniklou situací Zhotovitel provedl jakékoli úkony v Instalaci Softwaru Objednatele, je Objednatel v zájmu bezpečnosti provedení zásahu povinen zálohovat veškerá data a programy, které budou během zásahu Zhotoviteli jakkoli dostupné, aby bylo možno tato data a programy obnovit; neučiní-li tak, má se za to, že Objednatel pracuje s nepřiměřeným rizikem, na kterém je jakákoli účast Zhotovitele vyloučena. Zhotovitel není povinen při zahájení práce kontrolovat, zda Objednatel zálohování provedl.

7. Zdroje Objednatele a ujednání o součinnosti

7.1. Zdroje Objednatele

Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli určité zdroje či věci, které jsou nezbytné k provedení Implementace (dále pro jednoduchost jen zdroje Objednatele), např.:

- lidské zdroje (vlastní pracovníci Objednatele)
- informační zdroje (vlastní informace/data Objednatele)

Cena Implementace se poskytnutím zdrojů Objednatele nesnižuje. Zdroje Objednatele nebudou poskytnuty jednorázově, ale budou poskytovány postupně v průběhu provádění Implementace (podle průběžných potřeb provádění Implementace). Průběh čerpání zdrojů Objednatele bude upřesněn v rámci řízení projektu.

Objednatel i Zhotovitel se shodují, že povaha projektu Implementace nedovoluje prověřit vhodnost zdrojů Objednatele předem, ale teprve jejich použitím během provádění Implementace.

Zdroje Objednatele budou (i) použity ve prospěch postupu projektu (provádění Implementace) a rovněž (ii) mohou být v zájmu provádění Implementace zpracovány, upraveny či rozvinuty (úprava dat, rozvoj schopností příslušných pracovníků).

7.2. Ujednání o součinnosti

Povaha plnění sjednaných touto smlouvou, vyžaduje značnou míru součinnosti ze strany Objednatele. Bez této součinnosti Zhotovitel nemá možnost řádně plnit. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli za účelem řádného a včasného plnění součinnost dle tohoto článku. Objednatel odpovídá při realizaci projektu za následující součinnost:

a. Financování projektu

Objednatel je odpovědný za plynulé financování projektu. Musí tedy včas zabezpečit finanční zdroje tak, aby se nedostával do prodlení s úhradou.

b. Dostatek, včasnost a kvalitu vlastních kapacit nezbytných pro realizaci projektu

Objednatel nese odpovědnost za dostatek, včasnost a kvalitu personálních kapacit, které musí být stranou Objednatele zabezpečeny a uvolněny ve prospěch projektu. Pracovníci Objednatele musí být zejména schopni bez prodlení plnit jim příslušné role a úkoly jim přidělené v rámci projektu.

c. Včasnost, úplnost, přesnost a nezávadnost poskytnutých informací a dat

Objednatel nese odpovědnost za včasnost, úplnost a přesnost poskytnutých informací a dat (kvalita dat). Nejsou-li data použita pro účely Implementace kvalitní, omezuje to možnosti dosahovat plánovaných výsledků. Objednatel souhlasí, že Zhotovitel (i) bude vycházet z informací a dat poskytnutých mu

Objednatel (ii) nebude provádět nezávislé ověření přesnosti a úplnosti poskytovaných informací a dat.

Objednatel také zaručuje, že materiály, informace a data, která mají být nebo budou zpřístupněna Zhotoviteli, nejsou zatíženy právy třetích osob, nebo pokud se o takové materiály, informace či data jedná, že je oprávněn tyto zpřístupnit Zhotoviteli.

d. Zabezpečení technických předpokladů pro Implementaci a provozování nainstalovaného Systému (Provozní prostředí)

Objednatel je odpovědný za včasné vytvoření a udržení nezbytných technických předpokladů pro práce na projektu, a pro postupné zprovoznění a provozování Systému v těch bodech, které nejsou předmětem provádění Implementace Zhotovitelem, přičemž ale jsou pro provádění a provozování Implementace nezbytné (elektrická rozvodná síť, datová síť, servery, koncové stanice, ...).

Provozní prostředí musí vyhovovat požadavkům a doporučením výrobce Produktu.

Dokument o podporovaných Platformách u aktuálně distribuovaných releasů LPP, včetně požadavků a doporučení k vlastnostem Provozního Prostředí je na URL adrese: <https://logis.cz/podporovane-platformy/>

e. Zabezpečení právních předpokladů pro provozování programového vybavení

Objednatel je odpovědný za včasné vytvoření a udržení nezbytných právních předpokladů pro práce na projektu a pro postupné zprovoznění a provozování Systému; v souvislosti s tím bude respektovat a neporuší licenční podmínky a udrží si potřebná užívací práva příslušná k softwarovým Produktům, které jsou komponentami Systému, nebo k softwaru který je pro zprovoznění a/nebo provoz Systému potřebný.

f. Změny požadavků na Implementaci

Objednatel nese riziko možných důsledků pro případy změn požadavků Objednatele na Implementaci, ať už jsou způsobeny čímkoli (např. změny v organizačním uspořádání společnosti Objednatele, procesech společnosti Objednatele, nově zjištěné skutečnosti, ...) mohou mít dopad na termíny plnění, rozsah služeb (tedy i cenu), technické řešení (tedy i cenu).

Není-li pro nějakou jasně vymezenou část specifikací Implementace smluvně stanoveno jinak, je změna specifikace Implementace možná jen formou změny smlouvy dodatkem. Pro vyloučení pochybností se zdůrazňuje, že až do okamžiku nabytí účinnosti změny smlouvy platí smlouva v dosavadní podobě, a smluvní strany jsou povinny takto smlouvu respektovat.

Projednávání změn smluvní specifikace může v některých případech vyžadovat nasazení kapacit členů týmu Zhotovitele (kteří tak nemohou pokračovat v pracích na provádění Implementace) nebo i jiných pracovníků Zhotovitele, jejichž bezprostřední dostupnost při předložení požadavku na změnu však nelze předem zaručit (mohou být nasazení na plnění jiných projektů). Dojde-li Zhotovitel k závěru, že vyhodnocení změn a příslušných dopadů nelze provést kapacitami projektového týmu Zhotovitele bez toho, že by došlo k prodloužení provádění Implementace, oznámí to Zhotovitel Objednateli; pokud Objednatel Zhotoviteli písemně sdělí (zápis, email, dopis, datová schránka), že trvá na projednání změn a/nebo na změně smluvní specifikace, pak se má za to, že dnem doručení výše zmíněného sdělení Objednatele Zhotoviteli nastává

přerušeni prací na projektu, za účelem vytvoření prostoru pro možnost projednání změn. Takové přerušeni se považuje za přerušeni nezaviněné Zhotovitelem.

Práce na projektu budou pokračovat (a přerušeni tak bude ukončeno) teprve po dohodě stran.

V zájmu minimalizace dopadu změn poskytne Objednatel informace o chystaných změnách co nejdříve.

g. Včasné zajištění organizačních opatření a řádný průběh dotčených procesů a činností

Objednatel je odpovědný za včasné zajištění organizačních opatření na své straně tak, aby realizace projektu mohla probíhat dle harmonogramu. Objednatel je rovněž odpovědný za to, že procesy a činnosti dotčené projektem budou fungovat tak, jak to stanoví dokumentace projektu.

Objednatel je rovněž odpovědný za dodržování pokynů (instrukcí) vydaných Zhotovitelem v souvislosti s provozováním software při postupném zprovoznování, přípravě k rutinnímu provozu a během zkušebního provozu až do dokončení Implementace.

h. Respektování Metodiky

Pro řízení projektu se používá tato Metodika. Jednání Objednatele i Zhotovitele musí být v souladu s Metodikou.

Aby mohly být v určitých konkrétních případech vyloučeny pochybnosti, tak kromě obecných principů a oblastí poskytování součinnosti zakotvených v této kapitole mohou být v této smlouvě včetně jejich příloh kdekoli blíže specifikovány konkrétní případy situací, kdy součinnost není Objednatelem poskytnuta.

i. Podpora plynulého postupu

Objednatel vynaloží přiměřené úsilí, aby postup projektu nebyl z jeho strany jakkoli zdržován. Zejména se vyvaruje přerušeni prací či prodlení při přejímání průběžných výstupů a dílčích plnění projektu.

Pro účely veškerých přejímek souvisejících s postupnou realizací projektu jsou nebo budou stanoveny jasné postupy způsobem specifikovaným v Metodice.

Objednatel je povinen převzít bez výhrad plnění Zhotovitele, pokud příslušná akceptační procedura proběhla úspěšně.

j. Vytvoření prostředí pro činnost Zhotovitele

Objednatel je povinen na své náklady zajistit prostředí pro činnost Zhotovitele tak, aby mohl vykonávat potřebné práce na projektu.

Pokud Specifikace Projektu stanoví nějaké konkrétní požadavky na prostředí pro činnost Zhotovitele, je povinností Objednatele poskytnout Zhotoviteli prostředí splňující takové požadavky.

k. Součinnost při integraci

Objednatel je odpovědný za analytické a programátorské práce při řešení integrace dodávaného aplikačního programového vybavení s okolními informačními systémy, které nejsou softwarovými komponentami implementovaného Systému.

l. Objednatelovy komponenty Systému

V případech, kdy za některé vlastnosti Systému je odpovědný Objednatel (viz "Odpovědnost za Vlastnost Systému" na straně 22), je Objednatel povinen včas dodat takové komponenty Systému, které zajistí soulad příslušných vlastností Systému se Specifikací (Objednatelovy komponenty).

Protože fungování Objednatelových komponent v rámci Systému musí být prověřeno v rámci projektových prací, je na Vedoucím projektu, aby vydal příslušný úkol či úkoly.

Schopnost poskytnout součinnost je výhradním rizikem Objednatele. Doba, po kterou poskytování součinnosti Objednatelem vykazovalo ve kterémkoli ohledu a z jakýchkoli důvodů nedostatky, je považována za dobu, kdy součinnost nebyla Objednatelem řádně poskytována.

Prodlení v plánovaném postupu projektu, které nepřesáhne celkovou dobu, po kterou součinnost nebyla Objednatelem řádně poskytována, nelze v žádném případě přičíst na vrub Zhotovitele.

Pro vyloučení pochybností je dohodnuto, že poskytnutí součinnosti dle kteréhokoli z výše uvedených bodů nikterak nesnižuje cenu práce či příslušného plnění. Během Provádění Implementace vzniká Systém, který je vyvíjen výhradně Zhotovitelem. Poskytováním součinnosti se Objednatel na vývoji systému nepodílí.

Řešení důsledků nedostatečné součinnosti Objednatele při provádění Implementace

V následující části textu se ve zvýšené míře vyskytují pojmy, které musely být definovány v souvislosti s potřebou jasně definovat pravidla a postup stran při řešení kritických situací souvisejících s nedostatky v poskytování součinnosti Objednatelem. Tyto pojmy a jejich definice jsou obsahem této Metodiky a to především v kapitole 1.

Dojde-li Zhotovitel k závěru, že v důsledku nedostatečné součinnosti Objednatele, kterou je schopen doložit, nebude schopen splnit nějakou implementační etapu (dotčená implementační etapa) a/nebo celou Implementaci ve smlouvou určených termínech, a nedojde-li v této věci k jiné dohodě stran, budou strany postupovat takto:

- I. Pokud kumulované prodlení Objednatele s poskytováním součinnosti nepřesahuje 60 dní, je Zhotovitel oprávněn iniciovat dále popsany Proces přijetí rozhodnutí

Proces přijetí rozhodnutí

- **Zahájení rozhodovacího procesu**

Zhotovitel iniciuje Proces přijetí rozhodnutí tím, že se obrátí na Objednatele prostřednictvím tzv. výzvy k rozhodnutí, aby Objednatel rozhodl, kterou z dále smluvně zakotvených možností (viz níže Možnosti kompenzace nedostatečné součinnosti Objednatele) si přeje vzniklou situaci řešit.

Výzvu k rozhodnutí Zhotovitel předkládá kteroukoli z následujících možností, přičemž za den předložení výzvy se považuje: (i) den osobního předání výzvy k rozhodnutí Objednateli, (ii) den odeslání e-mailu obsahujícího výzvu k rozhodnutí odeslaného na Koordinátora projektu a/nebo jeho zástupce, (iii) den odeslání doporučeného dopisu obsahujícího výzvu k rozhodnutí na adresu Objednatele, (iv) den odeslání výzvy k rozhodnutí do datové schránky Objednatele (je-li Zhotoviteli známa).

Součástí výzvy k rozhodnutí je rekapitulace nedostatků Objednatelovy součinnosti a doby, po kterou Objednatel součinnost řádně neposkytoval.

- **Povinnost Objednatele reagovat**

Objednatel rozhodne bez zbytečného prodlení, a to tak, že doručí Zhotoviteli písemné rozhodnutí podepsané za společnost Objednatele, které jednoznačně stanoví, zda si Objednatel přeje dále postupovat podle možnosti A nebo podle možnosti B (tyto možnosti jsou popsány dále v kapitole Možnosti kompenzace nedostatečné součinnosti Objednatele).

Objednatel doručí rozhodnutí kteroukoli z následujících možností: (a) osobním předáním rozhodnutí, (b) doručením doporučeného dopisu s rozhodnutím na adresu Zhotovitele, (c) doručením rozhodnutí do datové schránky Zhotovitele (je-li Objednateli známa).

Doručením Objednatelova rozhodnutí Zhotoviteli nastává účinnost takového rozhodnutí (den účinnosti rozhodnutí) a pro další postup projektu jsou strany vázány tomu příslušnými ustanoveními smlouvy.

- **Neposkytnutí odpovědi**

Pokud ani uplynutím 10. dne ode dne předložení výzvy k rozhodnutí nebylo Zhotoviteli rozhodnutí Objednatele doručeno, nebo eventuálně doručená sdělení Objednatele nemají jednoznačný charakter výše popsaného rozhodnutí, pak uplynutím tohoto 10. dne nastává automaticky účinnost ujednání, specifikovaných dále (viz Možnosti kompenzace nedostatečné součinnosti Objednatele) pod bodem A. Dodržení termínu a ceny.

- II. Pokud kumulované prodlení Objednatele s poskytováním součinnosti přesahuje 60 dní, Zhotovitel již není povinen poskytnout Objednateli možnost volby prostřednictvím výše popsaného Procesu přijetí rozhodnutí. Nedojde-li k jiné dohodě, pak dnem, kdy kumulované prodlení Objednatele s poskytováním součinnosti nabylo hodnoty vyšší než 60, automaticky nastává účinnost ujednání specifikovaných dále (viz Možnosti kompenzace nedostatečné součinnosti Objednatele) pod bodem A. Dodržení termínu a ceny.

Zhotovitel se ale také může rozhodnout, a to kdykoli později oproti dni, kdy kumulované prodlení Objednatele s poskytováním součinnosti nabylo hodnoty vyšší než 60, že poskytne Objednateli příležitost k volbě řešení situace. Rozhodne-li se tak Zhotovitel, postupuje se dále podle výše popsaného Procesu přijetí rozhodnutí. Výsledkem Procesu přijetí rozhodnutí pak může být nabytí účinnosti některého z ujednání, specifikovaných dále (viz Možnosti kompenzace nedostatečné součinnosti Objednatele) pod bodem A. Dodržení termínu a ceny, nebo B. Dodržení výsledku. Je-li výsledkem Procesu přijetí rozhodnutí nabytí účinnosti ujednání podle A. Dodržení termínu a ceny, nic to nemění na situaci, neboť jen opětovně potvrzuje účinnost již aktuálně platných ujednání.

Zde uvedené ujednání nijak neomezuje možnost uplatnění jakýchkoli jiných smluvních ujednání, které smluvní strany eventuálně mohly sjednat pro případ, kdy kumulované prodlení Objednatele s poskytováním součinnosti přesáhlo 60 dní.

Možnosti kompenzace nedostatečné součinnosti Objednatele

Nedostatky v poskytování součinnosti Objednatelem mohou způsobit, že Zhotovitel nebude schopen ve smluvně zakotveném termínu a za stanovenou cenu dosáhnout stanoveného výsledku. Následující text definuje možnosti, které (nedojde-li k jiné dohodě stran) mohou být použity pro řešení situace:

A. Dodržení termínu a ceny

Uplatnění této možnosti má následující účinky ve vztahu ke smluvním závazkům stran:

• Úprava požadavků na výsledky

Protože v důsledku nedostatečné součinnosti Objednatele není možné při dodržení termínu a ceny dosáhnout také původně smluvně sjednaných výsledků, jejichž dosažení mělo být prokázáno úspěšným provedením příslušných akceptací,

- přestává být splnění akceptační procedury podmínkou splnění implementační etapy a
- jsou-li sjednány dílčí akceptace jako podmínky pro měsíční platby pak i tyto podmínky přestávají platit.

• Pokračující závazky Zhotovitele

Zhotoviteli zůstává povinnost poskytovat i nadále kapacity svých specialistů v souladu se specifikací implementační etapy a s Plánem prací v místě Objednatele, a to po dobu plánovanou pro jednotlivé doposud nesplněné implementační etapy (dílčí plnění).

• Nezměněné finanční podmínky

Cena měsíční podpory projektu ani cena implementačních etap a ani jejich plánovaná doba trvání se nemění.

V souvislosti s tím se sjednává:

- i. Jakékoli smluvní ujednání, které podmiňuje splnění implementační etapy úspěšným provedením akceptační procedury, nebo které podmiňuje právo Zhotovitele na měsíční platbu nějakou dílčí akceptační podmínkou, se stává neúčinným.
- ii. Kterákoli implementační etapa (dílčí plnění implementace) se považuje za řádně splněnou, pokud Zhotovitel v rámci plnění příslušné implementační etapy poskytne v době smluvně plánovaného trvání implementační etapy kapacity svých specialistů, a to minimálně v rozsahu dle etapě příslušného Předpokládaného objemu služeb poskytovaných v místě Objednatele. Zhotovitel má právo na smluvně sjednanou měsíční platbu; pokud byla pro právo Zhotovitele na měsíční platbu smlouvou stanovena jakákoli podmínka, tato podmínka nadále neplatí. Zhotovitelem oprávněně vyúčtované ceny je Objednatel povinen zaplatit, na tyto platby se vztahují platební podmínky sjednané touto smlouvou pro platby Objednatele.
- iii. Dokladování o poskytnutých službách se provádí prostřednictvím dokumentů, které je Objednatel Zhotoviteli povinen průběžně potvrzovat (např. potvrzení melem Objednatele Zhotoviteli, a podobně); jako doklad také lze použít Objednatelem odsouhlasených dokumentů z projektové dokumentace (např. uvedení pracovníka v seznamu pracovníků Zhotovitele v Zápisu z jednání projektového dne). Nestanoví-li Objednatel svým sdělením jinak, je převzetí služeb oprávněn za Objednatele potvrdit kterýkoli jeho zaměstnanec nebo člen projektového týmu.
- iv. Pokud nastane situace, že Objednatel Zhotoviteli neumožní poskytnutí nějaké služby či výkonu nebo neposkytne součinnost při provádění služby či výkonu (a tedy znemožní její poskytnutí podle plánu), nebo se dostane do nového prodlení s poskytováním součinnosti podle kteréhokoli z bodů a), e), h) nebo j) této kapitoly "Ujednání o součinnosti" na straně 64, pak dnem, kdy se tak stalo, má Zhotovitel právo přerušit plnění smlouvy, přičemž Zhotoviteli přísluší nárok na náhradu nákladů spojených s přerušením.

B. Dodržení výsledku

Proto, aby Zhotovitel mohl splnit podmínky pro převzetí příslušné implementační etapy a tím i celé Implementace musí být použito dodatečných kapacit a celková doba trvání příslušné Implementační etapy a tím i celého projektu Implementace musí být odpovídajícím způsobem prodloužena.

Celková cena projektu Implementace se zvyšuje o Cenu za provádění projektu Implementace v době prodloužení implementační etapy, která se stanoví poměrně vzhledem k ceně a původně plánovanému trvání dotčené implementační etapy.

Cena ostatních implementačních etap ani jejich plánovaná doba trvání se nemění.

Přijetí této možnosti Objednatelem¹⁹ má následující účinky ve vztahu ke smluvním závazkům stran:

i. Doba prodloužení

Doba prodloužení může být nejvýše rovna Neuplatněnému rozsahu kompenzace nedostatečné součinnosti (viz výše definice pojmů "Definice Ostatních Pojmů" na straně 27). Není-li doba prodloužení přesně stanovena ve výzvě k rozhodnutí Objednateli, pak platí, že doba prodloužení je rovna Neuplatněnému rozsahu kompenzace nedostatečné součinnosti ke dni účinnosti rozhodnutí.

ii. Strany sjednávají pro dotčenou implementační etapu podmínky jejího splnění odlišně od doposud platných podmínek. Objednatel dotčenou implementační etapu přijímá ve stavu „tak jak je“ – splnění není podmíněno uskutečněním přejímky, ale pouze uplynutím příslušného Plánovaného trvání implementační etapy.

Jakmile uplyne doba smlouvou plánovaná pro provedení dotčené implementační etapy, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat Objednateli cenu posledního měsíce příslušné Implementační etapy za cenu smluvně sjednanou pro dotčenou implementační etapu.

Dokladem o splnění je kopie dokumentů dokládajících rozhodnutí.

iii. Bezprostředně za dotčenou implementační etapu a současně před implementační etapu/y jejíž zahájení je podmíněno ukončením dotčené implementační etapy (je-li / jsou-li takové), se zařazuje nová implementační etapa (dodatečná implementační etapa), jejíž Plánované trvání implementační etapy je rovno Době prodloužení, a pro kterou se Předpokládaný objem služeb poskytovaných Zhotovitelem v místě Objednatele stanoví jako:

Předpokládaný objem služeb poskytovaných Zhotovitelem v místě Objednatele

Dodatečné implementační etapy =

Předpokládaný objem služeb poskytovaných Zhotovitelem v místě Objednatele Dotčené implementační etapy * Plánované trvání dodatečné implementační etapy / Plánované trvání dotčené implementační etapy

Není-li jméno dodatečné implementační etapy stanoveno či dohodnuto jinak, má se za to, že jméno dodatečné implementační etapy je rovno jménu, které vznikne složením jména dotčené implementační etapy a znaku „+“, který je zařazen bezprostředně za jméno dotčené implementační etapy.

iv.

19 Tato smlouva vylučuje, že by o přijetí této možnosti mohl samostatně rozhodnout Zhotovitel bez souhlasu Objednatele.

Jako podmínky splnění dodatečné implementační etapy se použijí podmínky platné před přijetím rozhodnutí pro splnění dotčené implementační etapy (akceptační procedura dříve připravená pro dotčenou implementační etapu bude akceptační procedurou dodatečné implementační etapy).

Cena této dodatečné implementační etapy se stanoví na základě ceny měsíční podpory implementační etapy právě prováděné s ohledem na trvání dodatečné implementační etapy a to tak, že

- za každý celý měsíc trvání dodatečné implementační etapy přísluší Zhotoviteli cena ve výši ceny měsíční podpory implementační etapy a
 - za každou část trvání dodatečné implementační etapy kratší než jeden měsíc přísluší Zhotoviteli cena ve výši ceny měsíční podpory implementační etapy poměrně snižená.
- v. Po uplynutí každého kalendářního měsíce trvání dodatečné implementační etapy má Zhotovitel právo vyúčtovat Objednateli Cenu za podporu dodatečné implementační etapy v uplynulém měsíci, která se vypočte podle následujícího vzorce:

$$\text{Cena za podporu dodatečné implementační etapy v uplynulém měsíci} = M * r$$

kde:

M = cena měsíční podpory implementační etapy

r = počet dní trvání dodatečné implementační etapy v uplynulém měsíci / počet dní uplynulého měsíce

Zhotovitelem oprávněně vyúčtované ceny je Objednatel povinen zaplatit. Splatnost je 30. den ode dne doručení příslušné faktury Objednateli posledního dne příslušného (uplynulého) měsíce, kterého se vyúčtování týká.

Daňový doklad musí být doručen Objednateli nejméně 20 (dvacet) kalendářních dnů před splatností, jinak se splatnost daňového dokladu automaticky mění na 20. den po jeho doručení.

- vi. Plánovaný termín dokončení implementace včetně termínů splnění doposud nesplněných implementačních etap (s výjimkou dotčené a dodatečné implementační etapy), existují-li takové, se posouvají o dobu prodloužení. Vedení projektu upraví bez zbytečného prodloužení harmonogram projektu v souladu s tímto ujednáním.

Strany vynaloží své nejlepší úsilí, aby dopady eventuální nedostatečné součinnosti Objednatele byly minimalizovány.

Přerušeni či Zmaření Implementace nezaviněná Zhotovitelem, ostatní ujednání

Dojde-li v průběhu plnění smlouvy k situaci, že provádění Implementace bylo přerušeno a to za situace, kdy Zhotoviteli ze zákona nebo na základě smlouvy přísluší nárok na náhradu nákladů spojených s přerušeni, je Zhotovitel oprávněn za každý měsíc takového přerušeni vyúčtovat Náhradu nákladů spojených s přerušeni a to ve výši ceny měsíční podpory implementační etapy a za každou část trvání přerušeni kratší než jeden měsíc vyúčtovat úhradu nákladů spojených s přerušeni ve výši ceny měsíční podpory implementační etapy poměrně snižené.

Po uplynutí každého kalendářního měsíce trvání přerušeni má Zhotovitel právo vyúčtovat Objednateli Náhradu nákladů spojených s přerušeni v uplynulém měsíci, která se vypočte podle následujícího vzorce:

$$\text{Měsíční Vyrovnání} = (A - B) * R$$

Kde

A = cena měsíční podpory implementační etapy

B = formální výše měsíčních cestovních nákladů zakalkulovaných v ceně²²

R = počet dní s nárokem na Vyrovnání v daném měsíci / počet dní daného měsíce

Splatnost je 30. den od posledního dne příslušného měsíce, kterého se náhrada za přerušení týká.

V případě, kdy se stalo splnění Implementace nemožným z důvodů přičitatelných Objednateli (např. pro podstatné porušení smlouvy Objednatelem, má Zhotovitel nárok na Vyrovnání, které se vypočte jako součet Měsíčních Vyrovnání za každý měsíc období, které začíná prvním dnem, který doposud nebyl předmětem vyúčtování prací nebo přerušení při provádění Implementace dle této smlouvy, a které končí Dnem plánovaného ukončení projektu. Pro výpočet se použije vzorec výpočtu Měsíčního Vyrovnání uvedený výše v této kapitole. Vyrovnání je povinen uhradit na výzvu Zhotovitele, splatnost je stanovena na 60. den od vzniku nároku Zhotovitele. Daňový doklad musí být doručen Objednateli nejméně 20 (dvacet) kalendářních dnů před splatností, jinak se splatnost daňového dokladu automaticky mění na 20. den od jeho doručení.

22 Není-li formální výše měsíčních cestovních nákladů zakalkulovaných v ceně smluvně sjednána, použije se hodnota = 0.

8. Práva k nehmotným statkům

8.1. Záruka za neporušování práv třetích stran

V souvislosti s realizací projektu velmi pravděpodobně bude docházet k situacím, kdy jedna strana jako Poskytovatel poskytne druhé straně jako Příjemci nějaký materiál. Poskytovatel pro každý takový případ prohlašuje, že žádná část jím poskytnutých podkladů, dokumentů, informací, produktů a ostatních věcí nebude poškozovat práva k duševnímu vlastnictví třetí strany. Jestliže třetí strana uplatní z tohoto důvodu vůči Příjemci jakýkoliv nárok, Poskytovatel se zavazuje takový spor vést na své náklady, případně uhradit náklady účelně vynaložené Příjemcem, za předpokladu, že Příjemce:

- a. bude bezprostředně informovat Poskytovatele o vzneseném nároku;
- b. umožní Poskytovateli vést veškerá relevantní jednání a postupy jeho jménem bez jakéhokoliv ovlivňování;
- c. poskytne na náklady Poskytovatele veškerou potřebnou asistenci; a
- d. nepřipustí, bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele vznik výdajů, které nejsou nezbytné.

8.2. Ochrana dat

Veškerá data poskytnutá si vzájemně stranami v průběhu implementace v elektronické podobě, která mají být zpracovávána v programovém vybavením, nebo jím zpracována jsou, jsou automaticky považována za důvěrné informace.

8.3. Duševní vlastnictví

8.3.1. Žádný přechod dříve existujících práv k duševnímu vlastnictví vlastněných Stranami

Veškerý software či jiná technologie, databáze, model či dokumentace vlastněná nebo vyvinutá Stranami před podpisem této Smlouvy setrvává výhradně ve vlastnictví svého příslušného vlastníka.

8.3.2. Licence k Vývojem a Materiálům

Při provádění Implementace se může s ohledem na dobrý výsledek ukázat jako vhodné, aby jedna strana druhé smluvní straně poskytla vlastní zjištění, koncepty a nápady, ať již patentovatelné či nikoli (souhrnně nazývané „**Vývoje**“), nebo originální materiály, včetně (nikoli však pouze) nákresů, schématických diagramů, hlášení, dat, softwaru (jiného než komponent Systému dle Specifikace Systému), programů, elektronických médií, dokumentů, výpisů, funkčních specifikací a jiné dokumentace (souhrnně nazývané „**Materiály**“).

Poskytnutím poskytující strana uděluje druhé straně licenci k užití, jak je uvedeno dále.

- Licence udělená Objednateli stran Vývoju a/nebo Materiálů

Licence k užití Vývoju a/nebo Materiálů poskytnutých Zhotovitelem Objednateli je tímto Objednateli udělena pro výlučný účel plnění jeho závazků tak, jak jsou popsány touto Smlouvou.

- Licence udělená Zhotoviteli stran Vývoju a/nebo Materiálů

Licence k užití a zpracování Vývoju a/nebo Materiálů poskytnutých Objednatelem Zhotoviteli je tímto Zhotoviteli udělena pro výlučný účel plnění jeho závazků tak, jak jsou popsány touto Smlouvou.

Duševní vlastnictví k poskytnutým Vývojem a/nebo Materiálům zůstává poskytovající straně. Příjemce nemá právo odvodit od žádného Vývoje a/nebo Materiálu vlastní autorské dílo.

8.3.3. Uživací práva Objednatele k Softwaru během provádění Implementace

Podle této Implementační Smlouvy Zhotovitel postupně v průběhu Implementace připraví veškeré potřebné aplikační softwarové komponenty a nakonfiguruje je tak, aby při dokončení Implementace tyto komponenty tvořily plánovací systém, jehož vlastnosti budou odpovídat smluvně sjednaným Vlastnostem. Pokud Objednatel samostatně zajistí potřebné technické prostředky a databázový systém, bude průběžně vznikající Software nainstalován na technické prostředky Objednatele.

Pro účely provádění díla si Zákazník musí samostatnou smlouvou zajistit uživatelská práva pro implementovaný Produkt či Produkty (to není součástí této smlouvy o Dílo). Implementační Customizace, které spolu s Produkty budou tvořit Implementovaný Systém budou vznikat teprve během provádění díla.

Protože je vhodné, aby během Implementace měl Objednatel v zájmu postupu Implementace přístup k postupně vznikajícímu Systému včetně příslušných Implementačních Customizací, uděluje LOGIS Objednateli na dobu provádění Implementace nevýhradní právo užít tento Software formou neprodukčního užití pro účely provádění Implementace.

Produkční užívání software, který je předmětem Implementace, není po dobu Implementace dovoleno. Porušení takového zákazu je podstatným porušením Smlouvy.

8.3.4. Vlastnictví Software

Zhotovitel postupně v průběhu Implementace zajišťuje veškeré aplikační softwarové komponenty a nakonfiguruje je tak, aby při dokončení Implementace tyto komponenty tvořily plánovací systém, jehož Vlastnosti budou odpovídat smluvně sjednaným Vlastnostem.

Software vyvinutý LOGISem i jakékoli jeho komponenty vyvinuté LOGISem zůstávají vlastnictvím LOGISu.

8.3.5. Uživací práva Objednatele k Softwaru po ukončení Implementace

Dnem, kdy jsou provedeny úhrady všech plateb vyplývajících z této Smlouvy o Dílo, získává Objednatel k Implementačním Customizacím trvalé uživatelské právo pro produkční i neprodukční užití.

Co se týče uživatelských práv k Produktu či Produktům, které jsou komponentami Systému, je na Objednateli, aby si tato práva zajistil samostatnou smlouvou (např. na základě licenční smlouvy nebo předplatného).

Na základě této Smlouvy o Dílo se žádná práva k žádnému Produktu neudělují.

8.4. Další

Pro vyloučení pochybností je zdůrazněno, že není-li v této Smlouvě pro nějaký specifický případ určeno jinak, Zhotovitel si uchová veškerá práva, tituly a podíly, včetně všech práv Zhotovitele k duševnímu vlastnictví, vůči Softwaru Zhotovitele a jakýmkoli modifikacím, rozšířením a odvozeným výtvorům Softwaru Zhotovitele, které může Zhotovitel vyvinout dle této Smlouvy.

Pokud je tato Smlouva sjednána vícejazyčně, a jeden z použitých jazyků je jazykem Rozhodného práva Smlouvy, pak tento jazyk má přednost při výkladu kteréhokoli ustanovení Smlouvy.

Není-li pro den účinnosti smluv či jiných zavazujících ujednání sjednána specifická hodina, má se za to, že se jedná o 00:00:00Z hodin koordinovaného světového času (UTC dle ISO-8601).

9. Změny Všeobecných Podmínek

Všeobecné Podmínky se mohou čas od času z nějakých důvodů měnit. Všeobecné Podmínky například musí reagovat na změny v oblasti práva a daňových předpisů, novinky v oblasti informačních technologií a podobně. Proto je třeba počítat s tím, že se může stát, že se Všeobecné Podmínky v průběhu platnosti smlouvy mohou postupně vyvíjet. Změny LOGIS uvádí prostřednictvím nových vydání Všeobecných Podmínek.

Umístění nového vydání Všeobecných Podmínek na smlouvou určenou URL adresu nedochází automaticky k tomu, že by Všeobecné Podmínky, které jsou nedílnou součástí smlouvy byly nahrazeny novým vydáním.

Historie jednotlivých vydání dokumentu Všeobecné Podmínky Provádění Implementací je umístěna na URL adrese www.logis.cz/general-terms-history. Každé vydání Všeobecných Podmínek je identifikováno Dnem Vydání. Lze tak jednoznačně určit, které vydání Všeobecných Podmínek bylo na URL adrese odkazované ze Smlouvy v den účinnosti Smlouvy nebo její změny a je tak zajištěno jednoznačné určení toho, které vydání Všeobecných Podmínek je nedílnou součástí Smlouvy.

K náhradě Všeobecných Podmínek jako nedílné součástí Smlouvy může dojít dvojím způsobem:

1. Automatickou aktualizací při změně Smlouvy
2. Přijetím nového vydání

Den Vydání Všeobecných Podmínek je v dokumentu uveden jak na titulním listu, tak v zápatí stránek.

Každé vydání Všeobecných Podmínek stanoví také Den Použitelnosti daného vydání. Den Použitelnosti je první den, od kterého může dané vydání nabýt účinnosti.

Pozn.: Běžně může být Den Použitelnosti totožný se Dnem Vydání. Pokud ale například bude nové vydání s předstihem reagovat na nějaký zákon, jehož účinnost je stanovena na nějaký budoucí den, pak také může být potřeba ošetřit, aby účinnost nového vydání Všeobecných Podmínek nenastala před účinností příslušného zákona. Toho se dosáhne nastavením Dne Použitelnosti na den účinnosti příslušného zákona.

Ohledně změny Všeobecných Podmínek se sjednává následující:

9.1. Automatická aktualizace Všeobecných Podmínek

Pokud dojde ke změně Smlouvy (např. dodatkem Smlouvy), pak v den účinnosti změny Smlouvy se automaticky stává nedílnou součástí Smlouvy to vydání Všeobecných Podmínek, které je v den účinnosti změny Smlouvy umístěno na příslušné URL adrese, určené Smlouvou jako umístění Všeobecných podmínek. Do té doby platné Všeobecné Podmínky jsou ve Smlouvě nahrazeny aktuálním vydáním Všeobecných Podmínek.

9.2. Přijetí nového vydání Všeobecných podmínek

Aby proces možného Přijetí nového vydání Všeobecných Podmínek nebyl zbytečně administrativně náročný, sjednává se pro Všeobecné Podmínky proces jejich změny tak, že to nevyžaduje uzavírání nových smluvních dokumentů. Zákazník však zároveň zůstává ve smluvně bezpečné pozici, protože má možnost změnu odmítnout, pokud mu nevyhovuje.

9.2.1. Proces Změny Všeobecných Podmínek

Pokud se změní zákony a jiné předpisy nebo změny monetární či dojde ke změnám technologií nebo organizačních procesů, a/nebo s přihlédnutím k obchodní politice LOGIS, může LOGIS tyto Všeobecné Podmínky změnit, a to zejména v oblasti definice procesů a služeb, úpravy způsobu uzavírání, změn a ukončování smluv, pravidel a formy komunikace, podmínek jednotlivých postupů, požadavků na prokazování oprávnění jednat vůči druhé smluvní straně a informačních povinností.

Aby došlo ke změně Všeobecných Podmínek ve smlouvě, pak s výjimkou případu Automatické aktualizace, ke které dochází v souvislosti se změnou smlouvy, musí proběhnout dále popsany proces Změny Všeobecných Podmínek s tím, že výsledkem je přijetí nového vydání. Proces probíhá následovně:

LOGIS oznámí Zákazníkovi změnu Všeobecných Podmínek nejméně jedním z dále uvedených způsobů: doručením do datové schránky, emailem, prostřednictvím Helpdesku (umístěním na Helpdesk), při osobním jednání, prostřednictvím pošty.

Zákazník má právo takovou Změnu Všeobecných Podmínek Odmítnout ve Lhůtě Pro Odmítnutí Změny, která začíná Dnem Oznámení (datum oznámení Zákazníkovi o Změně Všeobecných Podmínek) a končí uplynutím 30. dne ode Dne Oznámení.

Pokud Zákazník Neodmítne Změnu Všeobecných Podmínek v této Lhůtě, dojde v den následujícím po uplynutí Lhůty pro Odmítnutí Změny:

- Pokud je již nové vydání Všeobecných Podmínek Použitelné (jejich Den Použitelnosti neleží v budoucnu), pak nové vydání Všeobecných Podmínek nahrazuje v plném rozsahu doposud platné Všeobecné Podmínky a stane se tak účinným.
- Pokud ještě nové vydání Všeobecných Podmínek není Použitelné (jeho Den Použitelnosti je ještě v budoucnu), pak až do Dne Použitelnosti nového vydání budou účinné stávající Všeobecné Podmínky a nové vydání Všeobecných Podmínek nahradí v plném rozsahu doposud účinné Všeobecné Podmínky v Den Použitelnosti.

V případech, kdy Zákazník z jakéhokoli důvodu upřednostňuje, aby vydání Všeobecných Podmínek nabylo účinnosti dříve, než proběhne výše uvedený proces, může Zákazník Přijmout vydání Všeobecných Podmínek některým z následujících způsobů:

- V LOGIS Helpdesku; dnem provedení Přijetí je v tomto případě den, kdy Zákazník Přijal Změnu v Helpdesku
- V případě nedostupnosti Helpdesku tím, že doručí LOGISu příslušné nové vydání Všeobecných Podmínek, vytištěné a podepsané Zákazníkem; dnem provedení Přijetí je v tomto případě den, kdy je podepsané vydání doručeno LOGISu

Den Přijetí se poté považuje za Den Účinnosti, pokud Den Použitelnosti nebude v budoucnu. Pokud Den Použitelnosti stále leží v budoucnu, Den Účinnosti nastane v Den Použitelnosti.

9.2.2. Odmítnutí Změny Všeobecných Podmínek

Pokud Zákazník s navrženou změnou Všeobecných Podmínek nebude souhlasit, pak může ve Lhůtě Pro Odmítnutí písemně odmítnout Změnu (např. zasláním Odmítnutí změny do Datové schránky LOGIS).

Došlo-li k Odmítnutí Změny, pak se práva a povinnosti ze Smlouvy nadále řídí dosud účinným vydáním Všeobecných Podmínek.

Byla-li však Změna Všeobecných Podmínek Zákazníkem Odmítnuta, a dopad takového odmítnutí LOGIS ohrožuje tím, že mu nemožní nebo bude bránit dodržení nějaké zákonné povinnosti či nařízení státního orgánu, vzniká LOGISu dnem Odmítnutí Změny, právo na ukončení Smlouvy. Rozhodnutí o existenci ohrožení je výhradním rozhodnutím LOGISu.

Na takové ukončení se pohlíží stejně jako na ukončení pro neposkytnutí součinnosti. LOGIS může tohoto svého práva využít dle svého uvážení (např. podle vyhodnocení konkrétní situace může LOGIS rozhodnout pro využití tohoto práva později).