


# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

## 24/7700/0005


Smluvní strany:

Česká republika – Generální finanční ředitelství

zastoupená:  vedoucím Oddělení ekonomických  
aplikačních systémů

se sídlem: Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1 – Nové Město

IČO: 72080043

bankovní spojení: 

(dále jen „**Objednatel**“)

a

**ALVAO s. r. o.**


zastoupený/á: , jednatelem

se sídlem: Hlohová 1455/10, 591 01 Žďár nad Sázavou

zapsaný/á v obchodním rejstříku: vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 33290

IČO: 25561561

DIČ: CZ25561561

bankovní spojení: 

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(dále společně také jako „**smluvní strany**“ nebo jednotlivě „**smluvní strana**“)

uzavírají na základě výsledků výběrového řízení o veřejné zakázce malého rozsahu s názvem „*Nákup produktové podpory ALVAO Maintenance pro 17 000 PC SW Asset*“, v souladu s ustanovením § 27 a § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“),

tuto

**Smlouvu o poskytování služeb**

**Nákup produktové podpory ALVAO Maintenance pro 17 000 PC SW Asset**

(dále jen „**Smlouva**“)

1.

## 1. Předmět Smlouvy

1.1 Předmětem této Smlouvy je poskytování produktové podpory ALVAO Maintenance pro 17 000 PC SW Asset Management 11, a dále poskytnutí souvisejících individuálně hrazených prací a služeb dle požadavků Objednatele.:

1.2 Služby produktové podpory ALVAO Maintenance pro 17 000 PC SW Asset Management 11 spočívají v zajištění:

- možnosti stahovat a používat nové verze SW Asset Management včetně změněné nebo nové dokumentace,
- možnosti stahovat a používat nové verze SW Asset Management dle aktuálního vývoje nových verzí prostředí operačního systému a aplikací a technologií společnosti Microsoft,
- možnosti stahovat a používat nové verze SW Asset Management dle změn v legislativě České republiky (aplikace změn do verzí zajistí dodavatel nových verzí),
- poskytování produktové podpory prostřednictvím service desk Poskytovatele,

(služby produktové podpory ALVAO Maintenance pro 17 000 PC SW Asset Management Asset Management 11 dále jen jako „**Produktová podpora**“).

1.3 Poskytnutí souvisejících individuálně hrazených prací a služeb dle požadavků Objednatele může spočívat např. v:

- analýze požadovaných prací a služeb,
- změnách realizovaných na základě analýzy provedené dle předchozího bodu (např. zpracování dopadů změny vazeb organizační struktury),
- změně číselníků, programových změn aplikačního vybavení,
- změně vazeb organizační struktury,
- transformaci a migraci dat v databázi, které není možné realizovat z uživatelského prostředí části SW Asset Management

(individuálně hrazené práce a služby dále jen jako „**Služby na objednávku**“).

(společně dále jen „**Služby**“).

1.4 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli Služby na vlastní náklad a nebezpečí a v souladu s pokyny Objednatele a Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby zaplatit cenu dle Smlouvy.

## 2. Rozsah, místo a termín plnění předmětu Smlouvy

**2.1.** Servisní služby budou poskytovány na základě požadavků Objednatele **v maximálním rozsahu 20 člověkodnů**, kdy jedním (1) člověkodnem se rozumí 8 hodin práce jednoho člověka (dále jen „**MD**“).

- 2.2.** Objednatel není povinen odebrat celý rozsah Servisních služeb uvedený v odst. 2.1 tohoto článku Smlouvy. Poskytovatel bude fakturovat jen skutečně poskytnuté MD.
- 2.3.** Místem plnění podle této Smlouvy jsou pracoviště Objednatele na adrese Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1 a Žitná 563/12, 120 00 Praha 2 (dále jen „**Místo plnění**“).
- 2.4.** Stanovení Místa plnění nevylučuje, aby Poskytovatel jednotlivé činnosti a úkony dle této Smlouvy prováděl s využitím vzdáleného přístupu, pokud povaha těchto činností a úkonů nevyžaduje, aby byly prováděny v Místě plnění. Místem pro předávání případné související dokumentace je Místo plnění, nedohodnou-li se v konkrétním případě smluvní strany jinak.

### **3.**

#### **Cena předmětu Smlouvy**

- 3.1.** Cena za poskytované plnění dle této Smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran takto:

- 3.1.1.** Cena za Produktovou podporu dle čl. 1 odst. 1.1 bod (1) této Smlouvy **za období 12 měsíců:**

cena bez DPH: 1 161 215 Kč (slovy: jeden milion jedno sto šedesát jedna tisíc dvě stě patnáct korun českých)

výše DPH (21 %): 243 855,15 Kč (slovy: dvě stě čtyřicet tři tisíc osm set padesát pět korun českých patnáct haléřů)

cena včetně DPH: 1 405 070,15 Kč (slovy: jeden milion čtyři sta pět tisíc sedmdesát korun českých patnáct haléřů)

- 3.1.2.** Cena za Servisní služby dle čl. 1 odst. 1.1 bod (2) této Smlouvy **za 1 MD:**

cena bez DPH: 12 000 Kč (slovy: dvanáct tisíc korun českých)

výše DPH (21 %): 2 520 Kč (slovy: dva tisíce pět set dvacet korun českých)

cena včetně DPH: 14 520 Kč (slovy: čtrnáct tisíc pět set dvacet korun

českých)

- 3.2.** Bude-li Smlouva ukončena předčasně, a to z jakéhokoli důvodu, a Poskytovatel z tohoto důvodu bude poskytovat Produktovou podporu jen po část období dle odst. 3.1.1. tohoto článku Smlouvy, náleží mu za toto období poměrná část ceny uvedené v odst. 3.1.1. tohoto článku Smlouvy. Poskytovatel v takovém případě vrátí Objednateli poměrnou část uhrazené ceny za Produktovou podporu dle odst. 3.1.1. tohoto článku Smlouvy.


### **4.**

#### **Platební podmínky**

- 4.1.** Cena za Služby uvedená v článku 3 Smlouvy je cenou konečnou a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s realizací předmětu Smlouvy.

- 4.2.** Cenu za Služby je možné změnit pouze v případě, že dojde v průběhu poskytování Služeb ke změnám daňových předpisů upravujících výši DPH. Tato změna nebude

smluvními stranami považována za podstatnou změnu Smlouvy a nebude proto požizován dodatek ke Smlouvě. Poskytovatel bude fakturovat sazbu DPH platnou v den zdanitelného plnění.

- 4.3. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 4.4. Cena za Produktovou podporu bude uhrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „**Faktura**“) vystavené Poskytovatelem dopředu na celé období trvání Smlouvy. Cena za Servisní služby bude hrazena na základě Faktur vystavených poskytovatelem zpětně na základě příslušného odsouhlaseného akceptačního protokolu, jehož vzor je součástí této Smlouvy jako její Příloha č. 1 (dále jen „**Akceptační protokol**“).
- 4.5. Smluvní strany se dohodly na tomto způsobu placení:
  - 4.5.1. Fakturu za poskytování Produktové podpory za celé období trvání Smlouvy doručí Poskytovatel Objednateli v průběhu prvního měsíce trvání Smlouvy.
  - 4.5.2. Fakturace za Servisní služby bude probíhat, v případě takového plnění, po řádném splnění a předání jednotlivých Servisních služeb způsobem uvedeným v čl. 5 Smlouvy. Přílohou Faktury bude kopie příslušného Akceptačního protokolu. Faktura bude doručena do 3 dnů od schválení Akceptačního protokolu.
- 4.6. Poslední Faktura v příslušném kalendářním roce, která má být v témže kalendářním roce proplacena, musí být doručena Objednateli nejpozději do 16. prosince příslušného kalendářního roku. Veškeré Faktury doručené po tomto datu budou uhrazeny až po nastavení všech rozpočtových prostředků ve státní pokladně, lhůta splatnosti u nich počíná běžet až dne 1. února následujícího kalendářního roku. Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí, že v takových případech není Objednatel v prodlení.
- 4.7. Faktura musí obsahovat číslo Smlouvy uvedené v záhlaví Smlouvy a náležitosti dle příslušných právních předpisů, zejména pak náležitosti dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a náležitosti obchodní listiny dle občanského zákoníku, případně náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o dani z přidané hodnoty**“), je-li Poskytovatel plátcem DPH.
- 4.8. Faktura musí být vystavena ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele uvedeného v záhlaví Smlouvy. Je-li Poskytovatel plátcem DPH, musí se jednat o bankovní účet zveřejněný způsobem umožňujícím dálkový přístup dle zákona o dani z přidané hodnoty.
- 4.9. Splatnost řádně vystavené Faktury činí 21 dnů ode dne jejího doručení Objednateli, vyjma skutečnosti sjednané v odst. 4.6 tohoto článku. Za den splnění platební povinnosti se považuje den odepsání fakturované částky z bankovního účtu Objednatele ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele.
- 4.10. Fakturu Poskytovatel Objednateli doručí elektronicky do datové schránky Objednatele (IDDS: p9iwj4f) nebo na emailovou adresu  Objednatel upřednostňuje elektronické Faktury vytvářené v IS DOC, akceptovány jsou také Faktury ve formátu PDF.
- 4.11. Platba bude provedena výhradně v české měně a rovněž všechny cenové údaje budou uvedeny v této měně.

- 4.12.** Objednatel má právo Fakturu před uplynutím lhůty její splatnosti bez zaplacení vrátit, aniž by došlo k prodlení s její úhradou, obsahuje-li nesprávné údaje nebo náležitosti dle uvedených právních předpisů. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne plynout ode dne prokazatelného doručení opravené Faktury Objednateli.
- 4.13.** Smluvní strany se dohodly, že je-li Poskytovatel plátcem DPH a je v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění veden v rejstříku nespolehlivých plátců DPH, anebo nastane některá z jiných skutečností rozhodných pro ručení Objednatele, je Objednatel oprávněn zaplatit Poskytovateli pouze dohodnutou cenu bez DPH a DPH odvést příslušnému správci daně dle platných právních předpisů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. O provedené úhradě DPH správci daně bude Objednatel Poskytovatele informovat kopií oznámení pro správce daně dle §109a zákona o dani z přidané hodnoty, a to bez zbytečného odkladu.

## **5.**

### **Způsob poskytování Služeb**

- 5.1.** Servisní služby budou poskytovány na základě jednotlivých požadavků na provedení Servisní služby, jejichž vzor je uveden v Příloze č. 2 Smlouvy, vzájemně potvrzených podpisy oprávněných osob smluvních stran uvedených v čl. 6 odst. 6.3 Smlouvy, a to dle následujícího postupu:
- a) Objednatel projedná s Poskytovatelem požadavek na provedení Servisní služby, jehož výsledkem bude stanovení termínu realizace Servisní služby a předpokládaného počtu MD na její splnění.
  - b) Objednatel zašle Poskytovateli požadavek na provedení Servisní služby prostřednictvím e-mailové zprávy na adresu oprávněné osoby Poskytovatele.
  - c) Poskytovatel může bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne doručení požadavku na provedení Servisní služby, požádat o doplnění či upřesnění specifikace Servisní služby. V případě, že Poskytovatel v této lhůtě o doplnění požadavku na provedení Servisní služby nepožádá, je povinen ve lhůtě 5 pracovních dnů podepsaný požadavek na provedení Servisní služby zaslat Objednateli.
- 5.2.** Poskytovatel se zavazuje splnit Servisní službu uvedenou v požadavku na provedení Servisní služby ve stanoveném termínu a maximálně ve stanovené pracovní době. Poskytovatel bere na vědomí, že nesmí překročit stanovený rozsah pracovní doby uvedený v požadavku na provedení Servisní služby.
- 5.3.** Řádné splnění Servisní služby bude písemně potvrzeno podpisem Akceptačního protokolu. Akceptační protokol zašle oprávněná osoba Poskytovatele oprávněné osobě Objednatele ke schválení. Akceptační protokol bude obsahovat výkaz provedené činnosti včetně uvedení příslušného počtu vyčerpaných MD.
- 5.4.** Objednatel Akceptační protokol ve lhůtě 5 pracovních dnů od jeho doručení schválí, případně ve stejné lhůtě sdělí Poskytovateli své výhrady (uvedením do konkrétního Akceptačního protokolu). Poskytovatel je povinen výhrady Objednatele napravit ve lhůtě 5 pracovních dnů od sdělení Objednatele a v této lhůtě je povinen zaslat Objednateli předmětný Akceptační protokol k opakované akceptaci.
- 5.5.** Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k opravené verzi Akceptačního protokolu do 5 pracovních dnů od jeho doručení, případně ve stejné lhůtě sdělí Poskytovateli, že opravenou verzi Akceptačního protokolu akceptuje.
- 5.6.** Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k opravené verzi Akceptačního protokolu, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za

účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů v rámci Akceptačního protokolu, a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení výzvy kterékoliv smluvní strany k jednání.

- 5.7. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že Akceptační protokol se považuje za schválený (akceptovaný) dnem jeho podpisu oprávněnou osobou Objednatele.
- 5.8. Po dokončení Servisních služeb předá Poskytovatel Objednateli i veškeré relevantní dokumenty, potvrzení, osvědčení či jiné doklady, které se k této Službě vztahují nebo jež jsou nutné k převzetí a k využití takového plnění (pokud jsou takové doklady vyžadovány dle této Smlouvy).
- 5.9. Při poskytování Produktové podpory je Poskytovatel povinen zajistit řešení problémů spojených s provozem programového vybavení SW SW Asset prostřednictvím hot-line Poskytovatele ve lhůtách uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy – Garantovaná úroveň a podmínky poskytování Produktové podpory prostřednictvím hot-line Poskytovatele.

## 6.

### Další práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1. Objednatel se zavazuje vytvořit pro Poskytovatele nezbytné podmínky pro plnění předmětu Smlouvy, předat mu nezbytné podklady a poskytovat součinnost nezbytnou pro plnění předmětu Smlouvy.
- 6.2. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup k vlastnímu HW a SW v rozsahu nezbytném pro řádné plnění předmětu Smlouvy a vyčlenit mu k součinnosti své zaměstnance v počtu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy.
- 6.3. Smluvní strany se zavazují komunikovat prostřednictvím svých oprávněných osob. Smluvní strany stanovují tyto oprávněné osoby:

- Objednatel:



- Poskytovatel:



Případná změna oprávněných osob je vůči druhé smluvní straně účinná okamžikem, kdy o ní byla písemně vyrozuměna. Tyto změny nejsou důvodem k sepsání dodatku k této Smlouvě.

- 6.4. Poskytovatel bere na vědomí, že tato Smlouva a její případné změny a dodatky, jakož i výše skutečně uhrazené ceny plnění předmětu Smlouvy, mohou být zveřejněny na profilu zadavatele (Objednatele) a internetových stránkách Objednatele.
- 6.5. Poskytovatel bere na vědomí, že Smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv,

uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění v registru smluv zajistí Objednatel.

## 7.

### Práva k předmětu Smlouvy

- 7.1. Poskytovatel zabezpečí, že předmět Smlouvy nebude zatížen právy třetích osob, ze kterých by pro Objednatele vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích osob. V opačném případě Poskytovatel ponese veškeré důsledky takového porušení práv třetích osob.
- 7.2. Majetková práva k případným dílům vzešlým z plnění předmětu Smlouvy přecházejí na Objednatele jejich řádným převzetím Objednatelem.

## 8.

### Práva z vadného plnění a záruka za jakost

- 8.1. Poskytovatel odpovídá za jakákoli a veškerá porušení práv duševního vlastnictví jakýchkoli třetích osob vzniklá v souvislosti s plněním dle této Smlouvy, zejména, nikoli však výhradně, porušení práv, která mají jakékoli třetí osoby k dílům, jež případně vzniknou v souvislosti s plněním Poskytovatele dle této Smlouvy, a je povinen nahradit Objednateli veškerou újmu způsobenou takovýmto porušením práv duševního vlastnictví jakýchkoli třetích osob k dílům.
- 8.2. Poskytovatel odpovídá za jakékoli a veškeré právní vady plnění podle této Smlouvy. Poskytovatel zaručuje, že plněním této Smlouvy nepoškodí žádná práva třetích osob.
- 8.3. Případné právní vady plnění Poskytovatele se Poskytovatel zavazuje odstranit vždy bez zbytečného odkladu od doručení výzvy Objednatele k odstranění těchto vad, nejpozději však do 15 pracovních dnů ode dne doručení výzvy Objednatele.
- 8.4. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost plnění předmětu Smlouvy v délce 12 měsíců ode dne předání jednotlivých plnění Smlouvy dle Akceptačních protokolů. Po dobu záruční doby má Poskytovatel povinnost bezplatně odstranit Objednatelem písemně reklamované vady Služeb a Poskytovatel je povinen bezodkladně, nejpozději do 5 dnů od uplatnění vady Objednatelem zahájit práce na odstranění řádně uplatněné vady. Vada musí být odstraněno nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění vady, nebude-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak.

## 9.

### Sankce, odpovědnost za újmu

- 9.1. Za nedodržení časových parametrů uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši odpovídající dané kategorii chyby, a to za každý započatý den prodlení a za jednotlivý případ.

9.1.1. kategorie V1 - „Kritická chyba“	1 500 Kč
9.1.2. kategorie V2 - „Závažná chyba“	700 Kč
9.1.3. kategorie V3 – „Chyba“	250 Kč
- 9.2. Za každý den prodlení Poskytovatele s plněním Servisní služby je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny odpovídající

dvacetišestinásobku ceny za 1 MD včetně DPH (26 \* 1 MD včetně DPH), a to za každý i započatý den prodlení.

- 9.3.** V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady ve lhůtě vyplývající z čl. 8 odst. 8.3 Smlouvy má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každý započatý den prodlení.
- 9.4.** V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady ve lhůtě vyplývající z čl. 8 odst. 8.4 Smlouvy má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každý započatý den prodlení
- 9.5.** Smluvní pokuty lze ukládat opakovaně.
- 9.6.** Při nedodržení termínu splatnosti Faktury Objednatelem je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se bude řídit nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.7.** Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení majetkové i nemajetkové újmy a k minimalizaci vzniklých újem. Smluvní strany nesou odpovědnost za újmu dle platných právních předpisů a Smlouvy.
- 9.8.** Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené újmy vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy. Zaplacená smluvní pokuta se do případné náhrady újmy nezapočítává.
- 9.9.** Újma se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.

## **10.**

### **Důvěrnost informací**

- 10.1.** Smluvní strany se vzájemně zavazují řádně označovat skutečnosti tvořící předmět jejich obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku, přičemž se zavazují odpovídajícím způsobem zajišťovat ochranu tohoto obchodního tajemství druhé smluvní strany.
- 10.2.** Smluvní strany tímto prohlašují, že Smlouva a ani její přílohy neobsahují obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku.
- 10.3.** Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako neveřejné informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí smluvních stran, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou stranu. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů tím není dotčena.
- 10.4.** Ochrana neveřejných informací se nevztahuje zejména na případy, kdy:
  - smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;



- smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
  - smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci;
  - je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím příslušného orgánu státní správy či samosprávy;
  - auditor provádí u některé ze smluvních stran audit na základě oprávnění vyplývajícího z příslušných právních předpisů.
- 10.5.** V případě, že se kterákoli smluvní strana hodnověrným způsobem dozví, popř. bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění neveřejných informací neoprávněné osobě, je povinna o tom informovat druhou smluvní stranu.
- 10.6.** Závazek mlčenlivosti není časově omezen. Povinnost zachovávat mlčenlivost o neveřejných informacích získaných v rámci spolupráce s druhou smluvní stranou trvá i po ukončení spolupráce, popř. po ukončení účinnosti Smlouvy.
- 10.7.** Poskytovatel se zavazuje pro případ, že v rámci plnění předmětu Smlouvy se dostane do kontaktu s osobními údaji, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení plnění Smlouvy.
- 10.8.** Pro případ porušení povinnosti sjednané v tomto článku se sjednává smluvní pokuta ve výši 50 000 Kč za každý případ porušení povinnosti.
- 10.9.** Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana rovněž právo požadovat náhradu takto vzniklé újmy.

## **11. Trvání Smlouvy**

- 11.1.** Smlouva se uzavírá na 12 měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 11.2.** Smluvní vztah založený touto Smlouvou lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
- 11.3.** Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy v souladu s občanským zákoníkem, zejm. § 2002 a násl. občanského zákoníku.
- 11.4.** Porušením Smlouvy podstatným způsobem ve smyslu § 2002 a násl. občanského zákoníku ze strany Poskytovatele se zejm. rozumí:
- a) prodlení Poskytovatele s poskytnutím plnění v termínech dle Smlouvy (nebo termínech smluvními stranami dohodnutých) o více než 15 kalendářních dnů, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti,
  - b) opakované (min. 3x) prodlení Poskytovatele s poskytnutím plnění v termínech dle Smlouvy (nebo termínech smluvními stranami dohodnutých) o více než 15 kalendářních dní,
  - c) pokud Poskytovatel opakovaně (min. 3x) poskytl plnění dle Smlouvy s vadami, na které byl Objednatel písemně upozorněn,

- d) jiné porušení smluvních povinností Poskytovatele, které nebude odstraněno ani do 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy Objednatele k nápravě,
  - e) porušení povinnosti Poskytovatele k ochraně důvěrných informací.
- 11.5.** Objednatel je mimo jiné oprávněn od Smlouvy odstoupit v případech, že:
- a) Poskytovatel vstoupí do likvidace
  - b) je proti Poskytovateli zahájeno insolvenční řízení, pokud nebude insolvenční návrh v zákonné lhůtě odmítnut pro zjevnou bezdůvodnost,
  - c) Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za trestný čin.
- 11.6.** Odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bude doručeno druhé smluvní straně.
- 11.7.** Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva z ustanovení týkajících se nároků z odpovědnosti za vady a ze záruky za jakost, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně důvěrných informací, ani další ustanovení o právech a povinnostech, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení Smlouvy.

## **12.**

### **Závěrečná ustanovení**

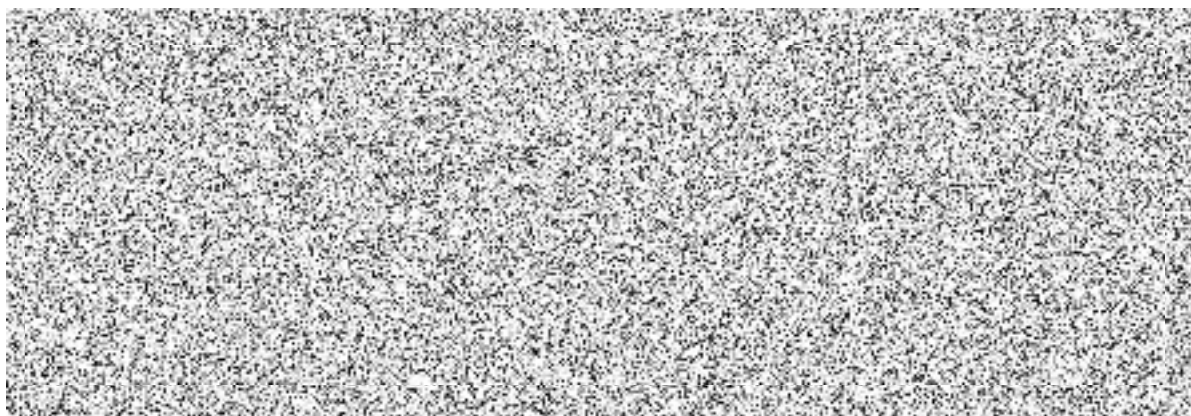
- 12.1.** Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou smluvních stran ve formě písemných, vzestupně číslovaných dodatků, nestanovuje-li Smlouva jinak.
- 12.2.** Vztahy touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí platnými právními předpisy, především pak občanským zákoníkem.
- 12.3.** Všechny právní vztahy, které vzniknou při realizaci práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, se řídí právním řádem České republiky, zejména pak občanským zákoníkem.
- 12.4.** Smluvní strany nejsou oprávněny postoupit tuto Smlouvu nebo její část bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy nelze bez souhlasu druhé smluvní strany převádět na třetí stranu.
- 12.5.** Tato Smlouva je vyhotovena elektronicky v jednom vyhotovení s platností originálu se zaručenými elektronickými podpisy. Smluvní strana, která Smlouvu podepíše elektronicky jako poslední, se zavazuje zaslat její elektronickou podobu bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně.
- 12.6.** Smluvní strany tímto prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že ji uzavírají podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně a na důkaz toho připojují své podpisy.
- 12.7.** Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:
- Příloha č. 1 – Vzor Akceptačního protokolu
  - Příloha č. 2 – Vzor požadavku na provedení Servisní služby
  - Příloha č. 3 – Garantovaná úroveň a podmínky poskytování Produktové podpory prostřednictvím hot-line Poskytovatele

V Praze dne 3. 1. 2024

V Žďár nad Sázavou dne 3. 1.  
2024

za Objednatele:

za Poskytovatele:



Akceptační protokol číslo: .....

Datum vystavení: .....

Celkový počet stran: 1

**Poskytovatel:**

**Objednatel:**  
Česká republika –  
Generální finanční ředitelství  
Lazarská 15/7  
117 22 Praha 1  
  
IČO: 72080043

Předmětem akceptace je ...  
dle čl. ....odst. .... bod..... **Smlouvy č. 24/7700/0005** ze dne. ....

Protokol je vyhotoven ve dvou výtiscích, jeden je určen pro Poskytovatele a druhý pro Objednatele.

**Výsledek** (variantu výsledku označte křížkem):

<input type="checkbox"/> <b>akceptováno</b>	<input type="checkbox"/> <b>akceptováno s výhradami*</b>	<input type="checkbox"/> <b>neakceptováno*</b>
---	--	--

\* popis výhrad a dohodnutý další postup jsou uvedeny v příloze tohoto protokolu.

**Akceptaci provedli:**

Příjmení jméno, titul	Funkce	Podpis

## Požadavek na provedení Servisní služby č. x/2023 dle Smlouvy č. 24/7700/0005

Název požadavku Poskytovatel:		Objednatel:	
Popis požadavku		Česká republika – Generální finanční ředitelství Lazarská 15/7 117 22 Praha 1	
Počet MD		IČO: 72080043	
Oprávněná osoba za Objednatele		Garant požadavku	
Termín dodání do			
Akceptační kritéria			
Odsouhlasení garantem požadavku			

Podpis oprávněné osoby za Objednatele

Poskytovatel svým podpisem stvrzuje převzetí požadavku na provedení Servisní služby a akceptuje jeho akceptační kritéria.

Podpis oprávněné osoby za Poskytovatele

### Garantovaná úroveň a podmínky poskytování Produktové podpory prostřednictvím hot-line Poskytovatele

**Garantovaná úroveň poskytování Produktové podpory prostřednictvím hot-line Poskytovatele**

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni Produktové podpory:

Úroveň hlášení		Garance začátku řešení požadované Služby od nahlášení	Doba vyřešení požadavku od nahlášení
V1	„Kritická chyba“	do 24 hodin	do 48 hodin
V2	„Závažná chyba“	do 48 hodin	do 72 hodin
V3	„Chyba“	do 48 hodin	do 120 hodin <sup>1</sup>

### Podmínky poskytování Produktové podpory prostřednictvím hot-line Poskytovatele

Produktová podpora prostřednictvím hot-line Poskytovatele bude poskytována během pracovní doby, kterou se rozumí doba od 8:00 do 17:00 v pracovních dnech.

Požaduje-li Objednatel zajištění garancí poskytnutí Služby dle této přílohy v mimopracovní dobu z důvodů plánované akce, (mimořádná práce, údržba atd.), požádá písemně o zajištění příslušné pohotovosti Poskytovatele. Současně si strany dohodnou rozsah požadované pohotovosti a konkrétní způsob komunikace platný pro tuto akci.

Lhůty běží jen v pracovní době.

Vyřešením požadavku se rozumí odstranění závady nebo stanovení způsobu náhradního řešení umožňujícího užívání SW Asset bez významných omezení a současná dohoda o termínu finálního odstranění závady.

Stupeň závažnosti	Klasifikace chyby	Popis chyby / dopad chyby na činnosti Objednatele
1	<b>Kritická chyba</b>	SW Asset není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující práci s SW Asset z důvodu, že SW Asset nebo její část je zcela nefunkční a požadovanou činnost nelze realizovat jinak, nebo stav SW Asset umožňuje porušení konzistenci dat. Dopad: Bezprostředně ohrožuje činnost Objednatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.

<sup>1</sup> nebo do termínu po dohodě smluvních stran

Stupeň závažnosti	Klasifikace chyby	Popis chyby / dopad chyby na činnosti Objednatele
2	<b>Závažná chyba</b>	<p>Modul nebo jeho část je nefunkční, požadovanou činnost lze realizovat náhradním způsobem nebo modul povoluje vykonat nepovolenou činnost nebo některé funkce modulu nefungují korektně, ale základní funkčnost je zajištěna.</p> <p>Nemůže dojít k nekonzistencím v datech.</p> <p>Dopad: V časovém horizontu do 1 týdne může ohrozit činnost Objednatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.</p>
3	<b>Chyba</b>	<p>Některé funkce SW Asset pracují omezeně, případně modul nereaguje správně na chybné akce Objednatele, poskytuje nesrozumitelná chybová hlášení, chyby Objednatele nejsou indikovány okamžitě.</p> <p>Nemůže dojít k nekonzistencím v datech.</p> <p>Dopad: Bezprostředně neohrožuje činnost Objednatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.</p>