

## KUPNÍ SMLOUVA

Č.j.: PPR-17490-50/ČJ-2016-990656

uzavřená v souladu s § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,  
ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „občanský zákoník“)  
(dále jen „smlouva“)

### Článek I. Smluvní strany

<b>Kupující:</b>	<b>Česká republika – Ministerstvo vnitra</b>
Sídlo:	Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
<b>Příjemce faktury:</b>	Policejní prezidium ČR Správa logistického zabezpečení P.O.BOX 6, 150 05 Praha 5
IČO:	00007064
DIČ:	CZ00007064
Bankovní spojení:	ČNB
Číslo účtu:	xxxxxxxxxxxxx
Zastoupený:	Mgr. Jaromírem Bischofem ředitelem Správy logistického zabezpečení PP ČR
Kontaktní osoba:	Mgr. Milan Kapek
E-mail:	<u>xxxxxxxxxxxxx</u>
Telefon:	xxxxxxxxxxxxx

(dále jen „kupující“)

**a**

<b>Prodávající:</b>	<b>TOVEK, spol. s r.o.</b>
Sídlo:	U Nikolajky 820/4, 150 00 Praha 5 - Smíchov
Poštovní adresa a sídlo provozovny:	Chrudimská 1418/2, 130 00 Praha 3
IČO:	49687981
DIČ:	CZ49687981
Zastoupený:	Ing. Tomášem Vejlupekem, jednatelem
Bankovní spojení:	KB Praha Centrum, expozitura Praha 7 – Letná
Číslo účtu:	xxxxxxxxxxxxx
Kontaktní osoba	Ing. Miroslav Wiedermann, obchodní ředitel
E-mail	wiedermann@tovek.cz
Telefon	xxxxxxxxxxxxx

Zapsán do OR vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 23804

(dále jen „prodávající“)

uzavírají tuto kupní smlouvu (dále jen „smlouva“),

na základě a v souladu s výsledky veřejné zakázky s názvem “SLZZ – Nákup IT vybavení” – pro její vymezenou část 5 „Nákup SW licencí pro IS GOTIC“ - pro Českou republiku – Ministerstvo vnitra, které bylo zveřejněno na adrese [https://www.zakazky.mvcr.cz/profile\\_display\\_3.html](https://www.zakazky.mvcr.cz/profile_display_3.html) pod evidenčním číslem PPR-17490/ČJ-2016-990656, v jejímž rámci byla nabídka prodávajícího vyhodnocena jako nejvhodnější.

## Článek II.

### Předmět smlouvy

1. Touto smlouvou se prodávající zavazuje odevzdat za podmínek v ní sjednaných kupujícímu „**SW licence pro IS GOTIC**“ (dále jen „zboží“) včetně podpory min 1 rok v podobě bezplatných aktualizací, instalace – implementace do stávajícího systému a údržby a převést na kupujícího vlastnické právo k tomuto zboží. Kupující řádně odevzdané zboží převezme a zaplatí sjednanou cenu podle článku V. této smlouvy.
2. Zboží je specifikováno v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
3. Proávající se zavazuje provést plnění v souladu s platnými právními předpisy a s dalšími souvisejícími normami řádně a včas bez faktických a právních vad.

## Článek III.

### Odevzdání zboží

1. Proávající je povinen odevzdat zboží po předchozí dohodě v místě plnění nejpozději do 30 dní od uzavření této smlouvy.
2. Místo plnění: Celetná 31, 110 00 Praha 1. Zboží bude dodáno pověřenému zástupci kupujícího Ing. Marek Homolka, tel.: xxxxxxxx, e-mail:xxxxxxx nebo Ing. Lukáš Breu, tel. xxxxxxxx nebo xxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxx který bude o odevzdání zboží informován alespoň pět (5) pracovních dnů předem.
3. O předání zboží bude sepsán předávací protokol, který bude vyhotoven ve třech (3) vyhotoveních, jeden (1) obdrží kupující a dvě (2) prodávající. Zboží bude odevzdáno převzetím a potvrzením předávacího protokolu. Oprávněnou osobou k podpisu předávacího protokolu je:

Za kupujícího:

Ing. Marek Homolka, tel: xxxxxxxx, e-mail: xxxxxxx

nebo

Ing. Lukáš Breu, tel. xxxxxx nebo xxxxxx, e-mail:xxxxxxx

Za prodávajícího:

Zdeněk Novotný, tel.: xxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxx

4. O provedené instalaci a implementaci bude sepsán akceptační protokol, který bude vyhotoven ve třech (3) vyhotoveních, jeden (1) obdrží kupující a dvě (2) prodávající. Odevzdání zboží bude dokončeno převzetím a potvrzením akceptačního protokolu. Oprávněnou osobou k podpisu akceptačního protokolu je:

Za kupujícího:

Ing. Marek Homolka, tel: xxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxx

nebo

Ing. Lukáš Breu, tel. xxxxxxxx nebo xxxxxxxx, e-mail:xxxxxxx

Za prodávajícího:

Zdeněk Novotný, tel.: xxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxx

5. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží, pokud zboží nebude odevzdáno řádně v souladu s touto smlouvou a ve sjednané kvalitě, přičemž v takovém případě kupující důvody odmítnutí převzetí zboží písemně prodávajícímu sdělí, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od termínu odevzdání zboží.

6. Osoby oprávněné jednat ve věcech technických:

Za prodávajícího:

Zdeněk Novotný, tel.: xxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxx

Za kupujícího:

Ing. Marek Homolka, tel: xxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxx

nebo

Ing. Lukáš Breu, tel. xxxxxxxx, nebo xxxxxxxx e-mail:xxxxxxxxxx

#### Článek IV.

#### Vlastnické právo ke zboží a nebezpečí škody na zboží

1. Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží okamžikem převzetí zboží od prodávajícího.
2. Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího okamžikem převzetí zboží od prodávajícího.

#### Článek V.

#### Kupní cena a platební podmínky

1. Kupní cena je stanovena ve výši 1.770.236,- Kč bez DPH jako cena nejvýše přípustná, tj. **2.141.985,56 Kč s DPH** (slovy: *dvamilionystočtyřicetjednatisícdevětsetosmdesát pět korun českých padesátšest haléřů*) při sazbě DPH ve výši 21%, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
2. Tato sjednaná kupní cena je konečná a zahrnuje veškeré náklady spojené s koupí zboží (doprava do místa plnění, balné, seznámení s obsluhou zařízení, atd.).
3. Kupní cena bude zaplacená na účet prodávajícího uvedený ve smlouvě na základě faktury vystavené prodávajícím do 15 dnů po převzetí zboží kupujícím.
4. Faktura musí splňovat požadavky stanovené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 občanského zákoníku. Kromě těchto náležitostí bude faktura obsahovat označení prodávajícího, kupujícího, **příjemce faktury (Policejní prezidium ČR, OMTZ OMM SLZ PP P.O. BOX 6, 150 05 Praha 5)** a kontaktní osobu kupujícího: Mgr. Milan Kapek, tel.:xxxxxx,e-mail:xxxxxxxxxx. Faktura bude vyhotovena ve dvou výtiscích (1 originál + 1 kopie). Společně s fakturou dodá prodávající originál potvrzeného předávacího a akceptačního protokolu. Současně faktura musí obsahovat číslo SMVS 014V11100 6021.
5. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení faktury příjemci faktury (viz odst. 4). Pokud bude faktura doručena příjemci faktury mezi 15.12.2016 a 15.1.2017, bude splatnost faktury automaticky prodloužena na 60 dní.
6. Kupní cena se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované kupní ceny z bankovního účtu kupujícího. Pokud kupující uplatní nárok na odstranění vady zboží ve lhůtě splatnosti faktury, není povinen až do jejího odstranění uhradit cenu zboží. Okamžikem odstranění vady zboží začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů.

7. Kupující je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto smlouvou nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně. Prodávající je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není kupující v prodlení se zaplacením ceny zboží. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů.
8. Podrobná kalkulace kupní ceny je uvedena v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.
9. Kupující nebude poskytovat prodávajícímu jakékoliv zálohy na úhradu ceny zboží nebo jeho části.
10. Zboží je určeno výhradně a zcela pro výkon působností v oblasti veřejné správy, ve které se kupující nepovažuje za osobu povinnou k dani, a proto nelze na kupujícího aplikovat přenesenou daňovou povinnost podle ustanovení § 92a a násl. zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

#### **Článek VI. Záruka za jakost zboží**

1. Prodávající garantuje, že dodané zboží má vlastnosti a funguje v souladu s požadavky kupujícího, uvedenými v příloze č. 1. Prodávající poskytuje kupujícímu záruku dle aktuálních licenčních podmínek uvedených v Příloze č. 3 této smlouvy, tj. 24 měsíců (záruka, podmínky servisu, odezva na ohlášenou vadu, havarijní stav apod.). Prodávající zaručuje funkčnost licencí tak, aby je bylo možné využívat pro obvyklé účely.

#### **Článek VII. Smluvní pokuty a odstoupení od smlouvy**

1. V případě nedodržení termínu dodání zboží podle čl. III., nebo v případě prodlení prodávajícího s odstraněním vad zboží dle čl. VI. je prodávající povinen uhradit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové ceny zboží včetně DPH za každý, byť i započatý kalendářní den prodlení.
2. Kupující je povinen zaplatit prodávajícímu za prodlení s úhradou faktury po sjednané lhůtě splatnosti zákonný úrok z prodlení z dlužné částky dle příslušné faktury za každý, byť i započatý, den prodlení.
3. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejich zaplacení.
4. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody ani povinnost prodávajícího řádně dodat zboží.
5. Kupující je oprávněn od této smlouvy odstoupit zejména v případě, že
  - a) prodávající je v prodlení s dodáním zboží o více než deset (10) kalendářních dnů;
  - b) vůči majetku prodávajícího probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
  - c) prodávající vstoupí do likvidace.
6. Prodávající je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že kupující bude v prodlení s úhradou faktury o více než 30 dnů od data splatnosti faktury.
7. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

### **Článek VIII. Ostatní ujednání**

1. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v čl. I. této smlouvy.
2. Prodávající je povinen ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.

### **Článek IX. Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Kontaktní osoby smluvních stran uvedené v čl. I jsou oprávněny k poskytování součinnosti dle této smlouvy, nejsou však jakkoli oprávněny či zmocněny ke sjednávání změn nebo rozsahu této smlouvy.
3. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.
4. Tato smlouva může být změněna pouze dohodou smluvních stran v písemné formě.
5. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací této smlouvy budou řešeny smírnou cestou – dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny před příslušnými obecnými soudy České republiky.
6. Prodávající bez předchozího výslovného písemného souhlasu kupujícího nepostoupí tuto smlouvu ani nepřevéde jakákoliv práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy na jakoukoliv třetí osobu.
7. Prodávající bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy včetně všech příloh na profilu zadavatele [www.zakazky.mvcr.cz/profile\\_display\\_3.html](http://www.zakazky.mvcr.cz/profile_display_3.html).
8. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž tři (3) obdrží kupující a jeden (1) prodávající.
9. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy č. 1 – Technická specifikace zboží, příloha č. 2 – Podrobná kalkulace kupní ceny, a č. 3 – licenční a servisní podmínky.
10. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této smlouvě své podpisy.

V Praze dne 29. 11. 2016

za kupujícího

V Praze dne 24. 11. 2016

za prodávajícího

---

**Mgr. Jaromír Bischof** v.r.  
ředitel Správy logistického  
zabezpečení Policejního prezidia ČR

---

**Ing. Tomáš Vejlupek** v.r.  
jednatel  
TOVEK, spol. s r.o.

## Příloha č. 1 - Technická specifikace zboží

včetně podpory min 1 rok v podobě bezplatných aktualizací, instalace – implementace do stávajícího systému a údržby

P.č.	Položka	Specifikace	Nabízená výrobek	počet kusů
1.	Tovek Server indexační modul pro databázi MagnusWeb	Indexační modul k propojení Tovek Serveru s databází MagnusWeb	Rozšíření TS00_030 o: -indexace MAGNUS	1
2.	Tovek Server indexační modul pro databázi Datlab VZ	Indexační modul k propojení Tovek Serveru s databází Datlab VZ	Rozšíření TS00_030 o: -indexace Datlab VZ	1
3.	Tovek Server indexační modul pro databázi Cribis	Indexační modul k propojení Tovek Serveru s databází Cribis	Rozšíření TS00_030 o: -indexace CRIBIS	1
4.	Tovek Server vizualizační modul pro externí databáze	Vizualizační modul pro externí databáze	Rozšíření TS00_030 o: -modul vizualizace	1
5.	Tovek Server klient	Tovek Server klient	Rozšíření TS00_030 o: - Tovek Server Client	50
6.	Aplikační podpora ke stávajícímu zdroji dat ETR	Aplikační podpora ke stávajícímu zdroji dat ETR	Aplikační podpora v rozsahu 5 dnů	1
7.	Poskytnutí inHouse databáze Datlab pro 10 současně připojených klientů	Poskytnutí inHouse databáze Datlab pro 10 současně připojených klientů	inHouse databáze Datlab VZ pro 10 současně připojených klientů	1
8.	Roční podpora a aktualizace databáze Datlab	Roční podpora a aktualizace databáze Datlab	Roční podpora a aktualizace cestou ftp	1

**Příloha č. 2 – Podrobná kalkulace kupní ceny**

P.č.	Položka	Nabízený výrobek	počet kusů	Cena/ ks Kč bez DPH	Cena celkem Kč bez DPH
1.	Tovek Server indexační modul pro databázi MagnusWeb	Rozšíření TS00_030 o: -indexace MAGNUS	1	180 000,-	180 000,-
2.	Tovek Server indexační modul pro databázi Datlab VZ	Rozšíření TS00_030 o: -indexace Datlab VZ	1	180 000,-	180 000,-
3.	Tovek Server indexační modul pro databázi Cribis	Rozšíření TS00_030 o: -indexace CRIBIS	1	180 000,-	180 000,-
4.	Tovek Server vizualizační modul pro externí databáze	Rozšíření TS00_030 o: -modul vizualizace	1	180 000,-	180 000,-
5.	Tovek Server klient	Rozšíření TS00_030 o: - Tovek Server Client	50	11 000,-	467 500,-*
6.	Aplikační podpora ke stávajícímu zdroji dat ETR	Aplikační podpora v rozsahu 5 dnů	1	16 000/den	80 000,-
7.	Poskytnutí inHouse databáze Datlab pro 10 současně připojených klientů	inHouse databáze Datlab VZ pro 10 současně připojených klientů	1	200 000,-	200 000,-
8.	Roční podpora a aktualizace databáze Datlab	Roční podpora a aktualizace databáze Datlab VZ cestou ftp	1	302 736,-	302 736,-
<b>Cena celkem bez DPH</b>					<b>1.770.236,-</b>
DPH 21 %					371.749,56
<b>Cena celkem s DPH</b>					<b>2.141.985,56</b>

Celková nabídková cena zakázky zahrnuje:

- dodávku časově neomezených licencí (SW licence se řídí „Licenčními a servisními podmínkami TOVEK“). Tyto licence budou rozšířením licence Tovek Serveru TS00\_030;
- poskytování souboru služeb technické podpory po dobu 12 měsíců souvisejících s užíváním produktů od data dodání licencí pol. č.1,2,3,4,5 v souladu s Licenčními a servisními podmínkami TOVEK;
- poskytování souboru služeb aplikační podpory souvisejících s užíváním produktů pol. č.6 v rozsahu 5 dnů v souladu s Licenčními a servisními podmínkami TOVEK;
- dodávka inhouse databáze Datlab VZ pro 10 současně připojených klientů (v souladu s obchodními podmínkami Datlab) včetně roční podpory a aktualizace dat. Aktualizace dat bude probíhat formou vystavení aktualizacího balíčku na ftp dodavatele, které si kupující stáhne do interního prostředí.





T O V E K

## LICENČNÍ A SERVISNÍ PODMÍNKY TOVEK

### Část A: Licenční podmínky

#### DEFINICE

**Software** znamená počítačový kód vykonávající funkce popsané v dokumentaci a určený pro spuštění na daném typu procesoru (CPU) a operačního systému.

**Dokumentace** znamená dokumenty v tištěné nebo elektronické podobě popisující funkce Softwaru a způsob a podmínky jeho užívání.

**Nová verze** znamená aktualizaci Softwaru nebo Dokumentace nahrazující jejich užívané verze, přičemž nová a stará verze se nesmějí užívat současně.

**Produkt** se rozumí Software, Dokumentace nebo Nová verze, ke kterým drží Poskytovatel licence autorská práva.

**Nabyvatel licence** znamená fyzickou či právnickou osobu, která je oprávněna využívat licencované Produkty.

**Poskytovatelem licence** se rozumí společnost TOVEK, spol. s r.o.

#### 1. UŽÍVÁNÍ PRODUKTŮ

- 1.1 Nabyvatel licence získává tímto nevýhradní a nepřevoditelné právo užívat Produkty dodané společností TOVEK za níže stanovených podmínek.
- 1.2 Nabyvatel licence je povinen za oprávnění užívat Produkty dodané společností TOVEK zaplatit sjednanou cenu v plné výši a v dohodnutém termínu.
- 1.3 Výkonem práva podle předchozí věty může Nabyvatel licence pověřit jen své zaměstnance a statutární orgány nebo jejich členy.
- 1.4 Nabyvatel licence může užívat Produkty dodané společností TOVEK pouze ve svém sídle, případně místě podnikání.
- 1.5 Nabyvatel licence je oprávněn užívat Produkty dodané společností TOVEK pouze pro plnění úkolů spadajících do jeho předmětu činnosti.
- 1.6 Nabyvatel licence nesmí umožnit žádné třetí osobě jakékoli užívání Produktů dodaných společností TOVEK nebo jejich přímých derivátů, zejména nesmí umožnit třetí osobě užívat Produkty dodané společností TOVEK nebo jejich přímé deriváty v režimu sdílení strojového času procesorových jednotek (CPU) nebo přes veřejnou počítačovou síť (internet).
- 1.7 Nabyvatel licence umožní používání určitého Produktu pouze takovému počtu uživatelů, který odpovídá uzavřené smlouvě a zaplacené ceně za užívání Produktů.
- 1.8 Nabyvatel licence je oprávněn pořídit si jednu kopii příslušného Softwaru dodaného společností TOVEK, a to pouze za účelem archivace a zálohování. K pořízování jiných kopií Softwaru není Nabyvatel licence oprávněn.
- 1.9 Nabyvatel licence je oprávněn pořizovat si pro plnění úkolů, které spadají do jeho předmětu činnosti, kopie Dokumentace dodané společností TOVEK pouze v počtu odpovídajícím nejvyššímu přípustnému počtu uživatelů, kteří jsou podle uzavřené smlouvy a zaplacené ceny oprávněni určitý Produkt dodaný společností TOVEK současně užívat. K pořízování jiných kopií Dokumentace není Nabyvatel licence oprávněn.
- 1.10 Nabyvatel licence nesmí užívat Produkty dodané společností TOVEK mimo území České republiky bez předchozího výslovného písemného souhlasu společnosti TOVEK a ani takové Produkty nebo jejich přímé deriváty bez zmíněného souhlasu společnosti TOVEK mimo území České republiky vyvážet. Společnost TOVEK může odepřít udělení souhlasu dle předchozí věty jen ze závažných důvodů.
- 1.11 Nabyvatel licence nesmí provádět žádné úpravy, doplňky ani změny Produktů dodaných společností TOVEK.
- 1.12 Nabyvatel licence je povinen zachovat podobu počítačového kódu, ve které mu společnost TOVEK Software dodala. Nabyvatel licence je povinen zdržet se všech pokusů o rekonstrukci počítačového kódu Softwaru dodaného společností TOVEK a je rovněž povinen jakékoli pokusy o rekonstrukci počítačového kódu Softwaru dodaného mu společností TOVEK nestrpět.
- 1.13 Nabyvatel licence je povinen zajistit, že Software dodaný společností TOVEK je používán v souladu s Dokumentací a všemi instrukcemi, jež společnost TOVEK vydá.
- 1.14 Nabyvatel licence je povinen vést úplnou a aktuální evidenci všech míst, kde se kopie Produktů dodaných společností TOVEK nacházejí, jakož i počtu těchto kopií.

- 1.15 Nabyvatel licence je povinen na všech Produktech dodaných společností TOVEK a jejich kopiích zachovat v neporušené podobě úplné označení takových Produktů, veškeré informace týkající se autorství Produktů, a všechna varování před neoprávněným užíváním Produktů.
- 1.16 Nabyvatel licence je povinen na žádost společnosti TOVEK, maximálně však jednou ročně, vydat písemné prohlášení, v němž výslovně uvede, že Produkty dodané společností TOVEK užívá v souladu s těmito licenčními podmínkami.

## 2. SMLUVNÍ SANKCE

- 2.1 V případě prodlení společnosti TOVEK se splněním kterékoliv povinnosti v souvislosti s dodávkou Produktu je odběratel oprávněn požadovat od společnosti TOVEK zaplacení smluvní pokuty za každý započatý den prodlení ve výši 0,05% z ceny neuskutečněné dodávky Produktu. Do doby prodlení se nezapočítává doba, po kterou byl odběratel v prodlení s poskytnutím součinnosti požadované společností TOVEK v souvislosti s dodávkou Produktu.
- 2.2 V případě prodlení odběratele s plněním kteréhokoliv peněžitého závazku v souvislosti s dodávkou Produktu je společnost TOVEK oprávněna požadovat od odběratele zaplacení smluvního úroku z prodlení za každý započatý den prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky. Po dobu tohoto prodlení odběratel není oprávněn žádný z dodaných Produktů jakkoliv užívat.

## 3. ZÁRUKY

- 3.1 V případě, že vyjde najevo jakákoli právní vada dodaného Produktu, společnost TOVEK zaručuje nápravu této vady jedním z následujících způsobů:
- a) získat pro Nabyvatele licence oprávnění užívat dodaný Produkt;
  - b) nahradit dodaný Produkt nebo ho změnit tak, aby přestal trpět jakoukoli právní vadou a přitom vykonával stejné funkce jako Produkt původní.
- 3.2 Společnost TOVEK zaručuje funkčnost Software popsanou v Dokumentaci a to výhradně jen při dodržení pokynů a postupů uvedených v Dokumentaci a při využívání na odpovídající platformě (typu operačního systému a procesoru).
- 3.3 Za porušení záruky se nepovažuje, jestliže:
- a) Produkty dodané společností TOVEK nesplňují funkce či požadavky neuvedené v Dokumentaci nebo jakékoli požadavky mlčky předpokládané; nebo
  - b) Software dodaný společností TOVEK nebude možno využívat bez přerušení; nebo
  - c) Software dodaný společností TOVEK není bez vad nebo nebude schopen vykonávat funkce, popsané v Dokumentaci, v kombinaci s hardwarem či softwarem nedodaným nebo výslovně neschváleným společností TOVEK.
- V případě výskytu jakékoli faktické vady Produktů společnost TOVEK zaručuje odstranit vadu za podmínek stanovených v Části B: Servisní podmínky tohoto dokumentu. Pokud se společností TOVEK takto podaří odstranit faktickou vadu dodaného produktu, nejedná se o porušení Licenčních a servisních podmínek Tovek.
- 3.4 Společnost TOVEK není povinna nahradit Nabyvateli licence škodu, která bude převyšovat licenční poplatek (cenu za užívání produktů).

## 4. TRVÁNÍ LICENCE A JEJÍ ZÁNÍK

- 4.1 Nabyvatel licence je oprávněn užívat Produkty dodané společností TOVEK po sjednanou dobu, a to za předpokladu uhrazení ceny v plné výši a v dohodnutém termínu.
- 4.2 Společnost TOVEK je oprávněna zrušit předčasně licenci, pokud Nabyvatel licence:
- a) neuhradí sjednanou cenu v plné výši a v dohodnutém termínu
  - b) poruší jakoukoli svoji povinnost vůči společnosti TOVEK, vyplývající pro Nabyvatele licence z těchto licenčních podmínek nebo ze zákona.
- 4.3 Pokud se tak smluvní strany dohodnou, společnost TOVEK po uhrazení ceny vystaví Nabyvateli licence licenční certifikát, který uvede přehled licencovaných Produktů a období platnosti licence.
- 4.4 Zrušení licence musí být učiněno písemně a nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy se společnost TOVEK dozví o porušení povinnosti Nabyvatelem licence. Nabyvatel licence je poté povinen dle písemného pokynu společnosti TOVEK zničit nebo vrátit všechny Produkty dodané společností TOVEK a všechny jejich kopie.
- 4.5 V případě zániku Nabyvatele licence nepřecházejí automaticky práva a povinnosti na jeho právního nástupce. V takovém případě právní nástupce Nabyvatele licence a společnost TOVEK mohou sjednat nové licenční podmínky.

## Část B: Servisní podmínky

### DEFINICE

**Aplikace** je konkrétní instalace Produktu provedená Poskytovatelem dle požadavků Uživatele.

**Cenovou kalkulaci** se rozumí podrobná kalkulace cen jednotlivých produktů a technické podpory. Cenová kalkulace je obvykle obsažena ve Specifikaci dodávky nebo ve Specifikaci obnovy technické podpory.

**Dokumentace** znamená dokumenty v tištěné nebo elektronické podobě popisující funkce Software a způsob a podmínky jeho užívání.

**Důsledkem problému** se rozumí dopad na činnosti uživatele Produktu (kritický, vážný, nezávažný, žádný).

**Kategorie problému** je způsob ohodnocení Problému, na základě kterého Poskytovatel zaručuje postup jeho nápravy nebo zmírnění jeho důsledku a skládá se z ohodnocení Příčiny problému a Důsledku problému.

**Nová verze** znamená aktualizaci Software nebo Dokumentace nahrazující jejich užívanou verzi.

**Odpovědnou osobou** se rozumí osoba specificky určená společností TOVEK.

**Omezení** znamená disproporci mezi očekávaným chováním Software a jeho skutečným chováním v dané Aplikaci nebo ve spojení s danými daty.

**Oprava** znamená počítačový kód, který doplňuje či nahrazuje Software a eliminuje nebo zmenšuje Vadu.

**Oprávněnou osobou** se rozumí osoba specificky určená Uživatelem.

**Poskytovatelem** se rozumí společnost TOVEK, spol. s r.o.

**Produkt** se rozumí Software, Dokumentace, Nová verze nebo Oprava, ke kterým drží Poskytovatel autorská práva.

**Problémem** se rozumí jakýkoliv důsledek chování Software, projevu Vady či Omezení, který uživateli znemožňuje běžné užívání Produktu.

**Příčinou problému** se rozumí důvod vzniku Problému tj. Vada či Omezení Produktu nebo vnější příčina.

**Software** znamená počítačový kód vykonávající funkce popsané v Dokumentaci, určený pro spuštění na daném typu procesoru (CPU) a operačního systému.

**Specifikaci obnovy technické podpory** se rozumí podrobný seznam jednotlivých Produktů, období, na které je technická podpora poskytována a cen za tuto podporu.

**Úprava** znamená počítačový kód, který doplňuje či nahrazuje Software a eliminuje nebo zmenšuje Omezení.

**Uživatelem** se rozumí fyzická nebo právnická osoba oprávněná využívat podporované Produkty.

**Vada** znamená disproporci mezi chováním Software popsaném v Dokumentaci a jeho skutečným chováním na daném typu procesoru a operačního systému, resp. ve spojení s danými daty. Za vadu se nepovažují nové funkce, které nejsou popsány v dokumentaci a které současně neomezuji využívání Aplikace.

### 1. SERVISNÍ SLUŽBY TOVEK

1.1 Servisními službami se rozumí poskytování odborných služeb souvisejících s užíváním podporovaných Produktů. Servisní služby obsahují služby technické podpory (dále jen Technická podpora) a služby aplikační podpory (dále jen Aplikační podpora).

1.2 Předmětem služeb zahrnutých do Technické podpory je:

- poskytování konzultací a informací souvisejících s užíváním Produktů přes telefon, e-mail a web,
- pomoc při řešení Problémů způsobených vadami Produktů formou Oprav, Úprav a doporučení k užívání Produktů,
- dodávání Nových verzí, resp. právo na stažení a použití Nových verzí.

Technická podpora je poskytována v období, na které si Uživatel předplatí její poskytování.

1.3 Předmětem služeb zahrnutých do Aplikační podpory je:

- zajišťování odborných školení pro užívání a správu Produktů,
- pomoc při zajištění provozu Aplikací prováděním kontrol, preventivních opatření a zásahů při řešení problémů nezpůsobených vadami Produktů (vnější příčiny Problémů),
- vývoj a dodávky speciálních Produktů, které v kombinaci s podporovanými Produkty realizují specifické funkce Aplikací dle potřeb Uživatele,
- náprava problémů vzniklých nesprávným užíváním Produktů v rozporu s čl. 2 odst. 1 těchto Všeobecných servisních podmínek.

1.4 Aplikační podpora je zajišťována na základě konkrétních objednávek Uživatele a to po celé období, ve kterém má Uživatel nárok na čerpání Technické podpory.

### 2. POVINNOSTI UŽIVATELE

2.1 Uživatel je povinen užívat Produkty v souladu s dodanou originální Dokumentací a s doporučeními vydanými Poskytovatelem v rámci plnění těchto Všeobecných servisních podmínek, zejména pak provádět zálohování systémů pro provoz Aplikací.

2.2 Uživatel je povinen předávat požadavky na servisní služby společnosti TOVEK výhradně prostřednictvím Oprávněných osob, a to způsobem uvedeným níže v čl. 4 Servisních podmínek. Na požadavky předané jiným způsobem není společnost TOVEK povinna reagovat.

2.3 Uživatel je povinen zajistit společnost TOVEK součinnost dle níže uvedeného čl. 6 Servisních podmínek. V případě nezajištění součinnosti ze strany Uživatele není společnost TOVEK povinna službu poskytnout.

### 3. POVINNOSTI SPOLEČNOSTI TOVEK

- 3.1 Společnost TOVEK je povinna zpřístupňovat všeobecné informace tvořící předmět Technické podpory prostřednictvím internetu na adrese <http://www.tovek.cz> v sekci Technická podpora, a to buď volně, nebo na základě uživatelského hesla zaslání Oprávněné osobě na její vyžádání. V případě, že to povaha Produktu a objemy dat umožňují, může Poskytovatel vyzvat Uživatele, aby si na uvedené www adrese stahoval rovněž dostupné Opravy, Úpravy a Nové verze.
- 3.2 Společnost TOVEK je povinna zasílat Informace, Opravy a Úpravy specifické pro řešení problémů Uživatele elektronickou poštou na adresu Oprávněné osoby. Pokud se jedná o objem dat přesahující 1 MB, může společnost TOVEK vyzvat Uživatele, aby si data stáhnul ze specifikované ftp nebo www adresy.
- 3.3 Pokud nejsou Nové verze zpřístupňovány dle odst. 1 tohoto článku, je společnost TOVEK povinna je doručovat Uživateli.
- 3.4 Společnost TOVEK je povinna zajistit zpracovávání požadavků Uživatele na poskytnutí služeb dle těchto Servisních podmínek v pracovních dny v době od 8:30 do 17:00 hod.
- 3.5 Společnost TOVEK je povinna reagovat na přijetí požadavku o informace nejpozději do tří pracovních dnů od jeho přijetí a na přijetí požadavku na řešení Problému dle specifikované Kategorie problému způsobem uvedeným níže v článku 5 Servisních podmínek.

### 4. ZPŮSOB POŽADOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1 Veškeré požadavky musí být zasílány přednostně v elektronické podobě, a to odesláním e-mailové zprávy se všemi požadovanými údaji na adresu [support@tovek.cz](mailto:support@tovek.cz).
- 4.2 V případě, že požadavek nelze doručit v elektronické podobě nebo sdělit Odpovědné osobě telefonem, musí být zaslán písemně buď:
- faxem na faxové číslo Poskytovatele nebo
  - kurýrní službou na adresu hlavní provozovny poskytovatele.
- 4.3 Požadavky na řešení Problémů s velkou prioritou musí být doručovány přímo Odpovědné osobě, a to prostřednictvím elektronické pošty a mobilního telefonu.
- 4.4 Každý požadavek musí obsahovat minimálně tyto údaje:
- datum a čas odeslání (při odeslání přes internet je obsažen automaticky),
  - identifikaci Oprávněné osoby (při odeslání přes internet stačí osobní e-mail odesílatele),
  - údaje pro zpětný kontakt (při odeslání přes internet stačí osobní e-mail odesílatele),
  - stručný popis Problému (viz odst. 5 tohoto článku),
  - údaje o Kategorii problému, tj. o jeho příčině a důsledku (viz odst. 6 tohoto článku),
- 4.5 Pro každý požadavek na řešení Problému musí Oprávněná osoba být schopna poskytnout tyto údaje:
- přesný název Produktu a jeho verzi a název a verze aplikovaných Oprav a Úprav;
  - popis platformy, na níž je Produkt užíván (typ a konfigurace počítače, operační systém – verze, atd.);
  - popis propojení počítačů, na kterých je Produkt užíván (popis sítě);
  - název Aplikace nebo Produktu, ve spojení s nímž došlo k Problému;
  - popis postupu, který vedl k chybě (jak lze chybu opakovat), a kopii chybového hlášení Produktu;
  - obsah konfiguračních a diagnostických souborů vytvářených Produktem (\*.ini, \*.cfg \*log);
  - vzorek dat nebo popis formátu dat, při jejichž zpracování k projevu Problému došlo.
- 4.6 Hodnocení kategorie problému.  
Kategorie problému označuje příčinu problému a jeho důsledek:

Kód	Název příčiny	Diagnostika příčiny
A	Vada Produktu	Některá funkce není ukončována nebo končí chybou, a to i po provedení všech diagnostických procedur.
B	Omezení Produktu	V určité konfiguraci nebo s některými daty některá funkce nemá očekávaný nebo bezchybný průběh či výsledek.
C	Vnější příčina	Na základě provedení diagnostických procedur je zjištěno, že funkčnost je ovlivněna jinými částmi systému nebo daty.
D	Nelze určit	Výskyt chyb či nestandardního průběhu funkce je náhodný nebo se nedá jednoznačně reprodukovat.

Kód	Název důsledku	Diagnostika důsledku
1	Kritický	Znemožnění některé klíčové činnosti uživatele, protože nelze využívat některou podstatnou funkci Produktu (platí pouze pro rozsáhlá serverová řešení).
2	Vážný	Zpomalení nebo omezení některých činností uživatele, protože nelze využívat některou běžnou funkci Produktu.
3	Nezávažný	Snížení komfortu nebo efektivity práce uživatele, protože nelze využívat některou speciální funkci Produktu.
4	Žádný	Nový požadavek na rozšíření nebo zlepšení funkčnosti Produktu, nebo odhalení problému v nevyužívané funkci Produktu.

## 5. ZPŮSOB ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ

- 5.1 Společnost TOVEK bude reagovat na přijetí požadavku na řešení Problému dle specifikovaného Důsledku problému dle následující tabulky:

Důsledek	Doba reakce	Způsob reakce
1 Kritický	Neprodleně	Okamžité započetí nepřetržité práce na nalezení řešení pro snížení Důsledku problému alespoň na stupeň 2.
2 Vážný	Následující pracovní den	Započetí systematické práce na nalezení řešení pro snížení Důsledku problému alespoň na stupeň 3.
3 Nezávažný	Následující pracovní týden	Zařazení řešení problému do priorit plánu vývoje Produktu, vyrozumění Uživatele o přibližném termínu Nové verze.
4 Žádny	Nezávazná	Možné zařazení návrhu na zlepšení (opravu či vypuštění nevyužívané funkce) do plánu vývoje Produktu.

- 5.2 Společnost TOVEK bude zajišťovat řešení Problému dle specifikované Příčiny problému způsobem a za cenu dle následující tabulky:

Příčina	Způsob řešení	Cena řešení
A Vada	Doporučení pro zamezení projevu vady nebo dodání Opravy či Nové verze.	Cena řešení je zahrnuta v ceně Technické podpory.
B Omezení	Doporučení pro zmenšení důsledku omezení nebo dodání Úpravy či Nové verze.	Cena řešení v rámci plánu vývoje Produktu (v termínu navrženém společností TOVEK) bude zahrnuta v ceně Technické podpory.
C Vnější	Doporučení pro zmenšení vnějšího vlivu nebo dodání Úpravy či Nové verze.	Cena specifického řešení v termínu požadovaném Uživatelem bude stanovena dohodou jako cena za vývoj v rámci Aplikační podpory.
D Neurčena	Poskytnutí součinnosti při zjištění příčiny a následné stanovení odpovídajícího dalšího postupu řešení problému.	Pokud se neprokáže vnější příčina, bude cena za součinnost zahrnuta v ceně Technické podpory. V opačném případě bude cena za součinnost stanovena jako cena za pomoc při zajištění provozu Aplikace v rámci Aplikační podpory.

## 6. SOUČINNOST UŽIVATELE

- 6.1 Před zasláním požadavku na nápravu Problému je Oprávněná osoba povinna provést následující diagnostické procedury, které jsou základem kvalifikovaného ohodnocení Kategorie problému:
- kontrola chybových hlášení a odstranění indikovaných vnějších příčin problému,
  - provedení známého postupu (poskytnutého dle této Smlouvy) pro řešení daného typu problému,
  - opakování postupu, který vedl k problému, po novém spuštění Software,
  - opakování postupu, který vedl k problému, po restartu počítače a novém spuštění Software,
  - opakování postupu, který vedl k problému, s jinými vstupními daty nebo s testovacími daty.
- 6.2 V případě, že společnost TOVEK není schopna Problém vyřešit na základě informací obsažených v požadavku na řešení Problému, je Uživatel povinen zajistit společnosti TOVEK potřebnou součinnost Oprávněné osoby (resp. osoby o problému informované), a to buď:
- na pracovišti Uživatele zajištěním přístupu k zařízením, jež jsou k užívání Produktů používána, a umožněním získání všech relevantních informací pro zjištění příčin Problému; nebo
  - na pracovišti společnosti TOVEK vytvořením podmínek (včetně poskytnutí specifických zařízení a dat), na základě kterých bude možný výskyt Problému reprodukovat, a identifikovat tak jeho příčinu.
- 6.3 Uživatel je povinen s Poskytovatelem konzultovat každou změnu konfigurace zařízení a software používaného při užívání Produktů, resp. Aplikací, a neprodleně Poskytovateli oznámit faktické provedení této změny.
- 6.4 Uživatel je povinen umožnit společnosti TOVEK pravidelné preventivní vyhodnocování diagnostických souborů vytvářených v průběhu využívání Produktů nebo zajistit vyhodnocování těchto souborů na základě instrukcí Poskytovatele.
- 6.5 Uživatel je povinen zajistit, že Produkty, resp. Aplikace, budou užívány, resp. spravovány, pouze řádně proškolenými pracovníky. Uživatel je povinen zajistit příslušné proškolení svých pracovníků buď u společnosti TOVEK, nebo u jí schváleného školicího střediska či prodejce Produktů.

## 7. CENA ZA POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Cena, kterou je Uživatel povinen zaplatit společnosti TOVEK za poskytování služeb, tvořících předmět Technické podpory, po dobu jednoho roku, je odvozena z ceny Produktů dle aktuálního ceníku a její výpočet je uveden v Cenové kalkulaci. Pokud není dohodnuto jinak, cena za Technickou podporu se fakturuje a hradí jedenkrát ročně vždy před zahájením období, na které Technická podpora bude platná.
- 7.2 Cena, kterou je Uživatel povinen zaplatit společnosti TOVEK za poskytování služeb tvořících předmět Aplikační podpory, se bude řídit ceníkem služeb společnosti TOVEK aktuálním v době požadování služby.
- 7.3 Při poskytování služeb dle této smlouvy vyžadujících fyzickou přítomnost pracovníků společnosti TOVEK na pracovišti Uživatele nacházejícím se mimo území hlavního města Prahy se Uživatel zavazuje uhradit společnosti TOVEK související cestovní náklady ve výši stanovené pracovními předpisy o poskytování cestovních náhrad.

## 8. ZÁRUKY A ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI TOVEK

- 8.1 Záruční podmínky na Produkty platí v souladu s právními předpisy ČR. Záruka předčasně končí v případě neoprávněného zásahu do produktů nebo v případě jejich užití v rozporu s dokumentací.
- 8.2 Společnost TOVEK je povinna Uživateli poskytovat služby ve smyslu výše uvedeného článku 3 Servisních podmínek. Porušením povinností společnosti TOVEK však není, pokud se v rámci Technické podpory nepodaří vyřešit všechny oznámené Problémy nebo pokud se nějaký Problém nepodaří vyřešit v konkrétní lhůtě.
- 8.3 Odběratel nemůže vůči společnosti TOVEK uplatňovat právo z vadného plnění v případech, kdy společnost TOVEK vadné plnění nezavinila, zejména v těchto případech:
  - a. Odběrateli vznikla škoda v souvislosti s využíváním Produktů v rozporu s dokumentací dodanou k produktům nebo v rozporu s pokyny či doporučeními, které jsou předmětem Technické podpory, Instalace či Školení;
  - b. vadné plnění ze strany společnosti TOVEK bylo způsobeno zásahem vyšší moci.

## 9. PLATNOST A UKONČENÍ ČERPÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

- 9.1 Nárok na Technickou podporu platí po dobu, na kterou je uhrazena cena Uživatelem v plné výši a v dohodnutém termínu.
- 9.2 Společnost TOVEK je oprávněna písemně vypovědět svůj závazek poskytovat Technickou podporu pouze za podmínky hrubého porušení těchto Podmínek Uživatelem. Za hrubé porušení se považuje prodlení Uživatele s platbou související s poskytováním Technické podpory společnosti TOVEK (například úhradu cestovních výdajů dle čl. 7 odst. 3 Servisních podmínek) delší než 30 dnů. V takovém případě Uživatel nemá nárok na vrácení žádné části ceny za poskytování Technické podpory. Společnost TOVEK je však nadále povinna dodávat Nové verze po zbytek období, na které byla Uživatelem předplacena Technická podpora.
- 9.3 Uživatel je oprávněn písemně vypovědět svůj závazek platit cenu za poskytování Technické podpory pouze za podmínky hrubého porušení těchto Servisních podmínek společností TOVEK. Za hrubé porušení se považuje opakovaně neposkytnutí služeb společností TOVEK v rámci Technické podpory nebo jejich neposkytování po dobu delší než 30 dnů. V takovém případě je společnost TOVEK povinna Uživateli vrátit alikvotní část ceny za poskytování Technické podpory, která odpovídá období od doručení výpovědi do konce období, na které byla Technická podpora předplacena.
- 9.4 V případě jakéhokoliv zrušení smlouvy přetrvává povinnost stran uhradit dlužné platby a smluvní sankce.

## 10. OSTATNÍ PODMÍNKY

- 10.1 Archivace. Všechny podstatné skutečnosti týkající se předmětu a průběhu plnění v souvislosti s poskytováním odborných servisních služeb společností TOVEK budou oběma stranami archivovány v elektronické podobě po celé období poskytování, resp. čerpání Technické podpory a do úplného vyrovnání všech vzájemných závazků a nároků po jejím ukončení.
- 10.2 Vývoj. Pokud je výsledkem odborných servisních služeb společností TOVEK jakýkoliv speciální Software či Dokumentace dle specifikace Uživatele (dále jen Vývoj), výlučným subjektem jakýchkoliv práv k takovému Vývoji zůstává společnost TOVEK. Společnost TOVEK se však zavazuje poskytnout Uživateli trvalé, nevýlučné a přenositelné právo výsledky tohoto Vývoje užívat.
- 10.3 Využití majetku Uživatele. O věci, data a programové vybavení, které Uživatel poskytne společnosti TOVEK v souvislosti s plněním těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek, se nesnižuje hodnota plnění ze strany společnosti TOVEK.
- 10.4 Souhlas se zasíláním obchodních sdělení. Uživatel souhlasí ve smyslu zákona 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti se zasíláním obchodních sdělení, týkajících se předmětu servisních služeb, v elektronické podobě.