

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PLNĚNÍ Č. 1

Poskytovatel:

Společnost: **mluvii.com s.r.o.**
IČO: 27405354
Sídlem: Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4
Zapsaná u Městského soudu pod sp. zn. C 109783
Zastoupená Ing. Janem Kyselou, jednatelem a Ing. Richardem Siebenstichem, jednatelem

a

Objednatel:

Název: **Agentura pro podporu podnikání a investic CzechInvest**
IČO: 71377999
Sídlo: Štěpánská 567/15, Nové Město (Praha 2), 120 00 Praha
Zastoupené xxxxxxxxxxxx, náměstkem pro strategii
(Objednatel a Poskytovatel dále společně jen „**Smluvní strany**“)

se dohodli na uzavření smlouvy o poskytování plnění č. 1 (dále jen „**Smlouva**“) dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) v následujícím znění:

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Poskytovatel vykonává majetková autorská práva k aplikaci Mluvii (dále jen „**Software**“), která slouží jako nástroj pro online komunikaci s klienty formou chatu, videochatu a telefonického hovoru (dále společně jen „**Podporované způsoby komunikace**“).
- Poskytovatel uděluje nebo poskytuje na základě této Smlouvy následující:
 - licenci k užívání Software (dále jen „**Licence**“),
 - servis spočívající v odstraňování případných odchylek oproti řádnému fungování Software (dále jen „**Servis**“),
 - služby IT poradenství a další služby související s provozem linky 1212 (dále společně jen „**Služby**“).Licence, Servis a Služby dále společně jen „**Plnění**“.
- Místo plnění je v sídle Poskytovatele, pokud se Smluvní strany u některého Plnění nedohodnou jinak nebo nevyplývá-li z povahy příslušného Plnění jinak.
- V jednotlivých přílohách Smlouvy jsou uvedeny nezbytné technické parametry na hardware a software (dále společně jen „**Technické parametry**“), které jsou předpokladem pro řádné poskytnutí Plnění. Objednatel odpovídá za to, že Technické parametry budou splněny před zahájením poskytování Plnění a dále po celou dobu poskytování Plnění.
- Poskytovatel neodpovídá za prodlení s poskytnutím Plnění, které bylo způsobeno prodlením Objednatele se splněním Technických parametrů nebo s poskytnutím součinnosti Poskytovateli. O toto prodlení se přiměřeně prodlužuje doba poskytnutí Plnění.
- Poskytovatel dále neodpovídá za vady poskytnutého Plnění, které jsou způsobeny nesplněním Technických parametrů ze strany Objednatele.
- Plnění podle této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat v období od 28. 7. 2020 (včetně) do 30. 9. 2020 (včetně) (dále jen „**Období**“).

II. PODMÍNKY UDĚLENÍ LICENCE

- Poskytovatel uděluje Objednateli jednu (1) Licenci v rozsahu dle přílohy č. 1 k této Smlouvě. Jedna Licence opravňuje uživat Software až osmi (8) uživatelům. Licence se uděluje na dobu trvání této Smlouvy.
- Funkce Software jsou uvedeny v příloze č. 4 k této Smlouvě.
- Udělením Licence se rozumí poskytnutí oprávnění Objednateli uživat Software za dohodnutých podmínek.
- Počet Licencí, cena za udělení Licence a další podmínky udělení Licence jsou uvedeny v příloze č. 1 k této Smlouvě.

5. Licence k Software se uděluje výhradně za účelem zvýšení efektivity komunikace mezi Objednatelem a třetími osobami vystupujícími vůči Objednateli v online prostředí (dále jen „**Sjednaný účel**“).
6. Objednatel je povinen užívat Software v souladu s touto Smlouvou a licenčními podmínkami (dále jen „**Licenční podmínky**“), které tvoří přílohu č. 5 této Smlouvy.
7. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli užívání Software, tj. zaslat na adresu uvedenou Objednatelem registrační e-mail obsahující e-mailovou adresu a heslo pro první přihlášení.
8. Licence se považuje za řádně udělenou, ledaže Objednatel písemně do 3. (třetího) kalendářního dne od uzavření této Smlouvy vyzve Poskytovatele k řádnému poskytnutí Licence a současně prokáže, že Poskytovatel neumožnil Objednateli užívání Software v souladu s touto Smlouvou, ačkoliv Objednatel splnil Technické parametry hardware a software, na němž nebo v souvislosti s nímž má být Software užíván, a poskytl Poskytovateli veškerou požadovanou součinnost.

III. UPDATE SOFTWARE A TECHNICKÁ PODPORA

1. Poskytovatel v rámci plánovaných odstávek Software provádí pravidelný update Software, tzn. zejména vylepšení stávajících funkcí a grafické úpravy, jehož provedení se Objednatel zavazuje umožnit. Poskytovatel se zavazuje hlásit Objednateli plánované odstávky Software (dále jen „**Plánovaná odstávka**“) minimálně s předstihem 5 (pěti) pracovních dnů. V případě Plánované odstávky, která trvá nepřetržitě maximálně 12 (dvanáct) hodin, Objednateli nevzniká nárok na jakoukoli smluvní pokutu, slevu z Odměny nebo jinou kompenzaci.
2. Za účelem poskytování poradenství při užívání Software bude Poskytovatel poskytovat Objednateli technickou podporu. Technická podpora není určena k vyřešení případných vad Software, k jeho změnám nebo jiným zásahům do Software, ale k řešení uživatelských dotazů týkajících se užívání Software. Podmínky poskytování technické podpory, tedy její předmět a rozsah, jsou uvedeny v příloze č. 1 k této Smlouvě.
3. Objednateli nevzniká nárok na pravidelný upgrade Software, tzn. přidávání nových funkcí Software.
4. Poskytovatel se zavazuje, že Software bude po dobu trvání Smlouvy možné nerušeně používat ke Sjednanému účelu.

IV. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SERVISU

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Servis za účelem odstraňování vad a jiných odchylek fungování Software (dále jen „**Odchylka**“) od vlastností Software sjednaných v této Smlouvě.
2. Servis spočívá v poskytnutí služeb takového charakteru a takovým způsobem, aby byly Odchylky odstraněny v co nejkratších termínech, které jsou určené v závislosti na závažnosti Odchylky.
3. Ohlášení Odchylky musí obsahovat popis a projevy problému, jméno a telefon osoby, která problém ohlásila, označení Objednavatele a servisní číslo, které je uvedeno v příloze č. 2 k této Smlouvě.
4. Ohlášení Odchylky je Objednatel povinen učinit písemně na e-mailovou adresu uvedenou v příloze č. 2 k této Smlouvě. Poskytovatel problém posoudí a písemně sdělí Objednateli, zda se jedná o Odchylku a stanoví další postup v souladu s touto Smlouvou.
5. Poskytovatel pro účely poskytování Servisu rozlišuje následující úrovně Odchylek v návaznosti na jejich stupeň závažnosti:

Úroveň Odchylky	Popis Odchylky
Kritická	Software nelze použít ke Sjednanému účelu ani prostřednictvím jednoho Podporovaného způsobu komunikace.
Hlavní	Software lze použít ke Sjednanému účelu pouze prostřednictvím některých Podporovaných způsobů komunikace.
Vedlejší	Software lze použít ke Sjednanému účelu prostřednictvím všech Podporovaných způsobů komunikace, vyskytují se však chyby ve statistikách, které má Software vykazovat, a jiných součástech Software, které mají usnadňovat řízení provozu Objednatele.

6. Zařazení Odchylky do výše uvedených kategorií závisí výhradně na uvážení Poskytovatele. Poskytovatel není povinen ohlášený problém odstranit, pokud vyhodnotí, že se nejedná o Odchylku. O tomto je povinen Objednatele písemně informovat.

7. Pro účely poskytování Servisu se rozlišují následující období:
- Pracovní doba: v pracovní dny od 8:31 do 16:30
 Mimopracovní doba: v pracovní dny od 16:31 do 8:30
 víkendy a státem uznané svátky od 00:01 do 24:00 v příslušné kalendářní dny
8. Postup odstraňování Odchylek je následující:

Úroveň Odchylky	Sjednaný postup
Kritická Odchylka	Poskytovatel je povinen Odchylku odstranit na dálku, a pokud to není možné, je povinen provést servisní zásah u Objednatele. Odstraňování Odchylky je Poskytovatel povinen zahájit od okamžiku řádného a úplného ohlášení Odchylky do 2 (dvou) hodin v pracovní době, do 4 (čtyř) hodin v mimopracovní době. Poskytovatel se zavazuje Odchylku odstranit nebo snížit úroveň závažnosti Odchylky, tak jak jsou Odchylky specifikovány v odst. 5 tohoto článku, v rámci 12 (dvanácti) hodin od řádného a úplného ohlášení Odchylky Poskytovateli.
Hlavní Odchylka	Poskytovatel je povinen Odchylku odstranit na dálku, a pokud to není možné, je povinen provést servisní zásah u Objednatele. Odstraňování Odchylky je Poskytovatel povinen zahájit od okamžiku řádného a úplného ohlášení Odchylky do 4 (čtyř) hodin v pracovní době, do 8 (osmi) hodin v mimopracovní době. Poskytovatel se zavazuje Odchylku odstranit nebo snížit úroveň závažnosti Odchylky, tak jak jsou Odchylky specifikovány v odst. 5 tohoto článku, v rámci 48 (čtyřicet osm) hodin od řádného a úplného ohlášení Odchylky Poskytovateli.
Vedlejší Odchylka	Vedlejší Odchylku se Poskytovatel zavazuje odstranit v návaznosti na povahu Odchylky a na své aktuální možnosti.

9. Kritická a Hlavní Odchylka se považují za odstraněné, pokud je Odchylka Software vyřešena zcela nebo je snížena úroveň závažnosti Odchylky, tak jak jsou Odchylky specifikovány v odst. 5 tohoto článku, a to i pomocí vhodného dočasného náhradního řešení, které může zahrnovat též změny v provozních nebo jiných procedurách týkajících se užívání a obsluhy Software Objednatelem, které však s sebou nenesou pro Objednatele významné dodatečné náklady. Pro tyto účely se za významné dodatečné náklady považují náklady, které převýší částku 10 % z Odměny za poskytnutí Servisu. V případě snížení úrovně závažnosti Odchylky Poskytovatel následně pokračuje v odstraňování Odchylky nové závažnosti dle odst. 8. tohoto článku, přičemž k odstranění Odchylky dojde ve lhůtě stanovené jako rozdíl mezi lhůtou náležející k nové nižší závažnosti a lhůtou náležející k závažnosti předchozí.
10. Servis slouží výhradně k odstraňování Odchylek Software oproti této Smlouvě a jeho součástí není správa hardware, na kterém je Software provozován, programátorské, vývojové práce ani jiné poradenské služby, ani úpravy Software a zabudování nových funkcí.
11. Poskytovatel zřídí Objednateli v souvislosti s poskytováním Servisu uživatelský účet na helpdesku Software a zašle Objednateli přístupové údaje na e-mailovou adresu uvedenou v příloze č. 2 k této Smlouvě, a to bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy.
12. Odstranění Odchylky bude písemně oznámeno Objednateli. Doručením oznámení se Odchylka považuje za odstraněnou, ledaže proti tomu vznese Objednatel námitku. Objednatel je povinen námitku uplatnit u Poskytovatele písemně, řádně ji odůvodnit a prokázat tvrzení v ní uvedená, to vše do 3 (tří) kalendářních dnů od okamžiku, kdy Poskytovatel informoval Objednatele o odstranění Odchylky ve smyslu první věty tohoto odstavce. Pokud Objednatel řádně a včas vznese námitku proti odstranění Odchylky, Smluvní strany projednají námitku Objednatele a na základě jednání dospějí ke společnému stanovisku ohledně toho, zda bylo vadné plnění odstraněno řádně a včas, a případně se dohodnou na dalším postupu, to vše nejpozději do 6 (šesti) kalendářních dnů od okamžiku, kdy Poskytovatel informoval Objednatele o odstranění Odchylky ve smyslu první věty tohoto odstavce. V případě, že Smluvní strany společné stanovisko v této lhůtě nenaleznou, je Poskytovatel povinen neprodleně určit k posouzení včasnosti a řádnosti odstranění Odchylky třetí osobu s odpovídajícími odbornými znalostmi, nezávislou na obou stranách. Objednatel i Poskytovatel jsou povinni poskytnout této osobě veškerou rozumně požadovanou součinnost. Poskytovatel je povinen zajistit, aby tato třetí osoba dokončila svoje posouzení a vydala o jeho výsledku písemnou zprávu ve dvou vyhotoveních v co nejkratší době potom, se s ní dohodne na podmínkách jejího zkoumání. Náklady na práci

takovéto osoby (ve výši, která musí být předem oběma Smluvními stranami odsouhlasena) ponесou obě Smluvní strany stejným dílem.

V. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Provozovatel se zavazuje a je připraven poskytnout Objednateli Služby za podmínek a v rozsahu uvedeném v příloze č. 3 k této Smlouvě. V případě, že Objednatel neodebere v příslušném Období Služby v maximálním stanoveném rozsahu, nemá tato skutečnost vliv Odměnu, kterou se Objednatel zavazuje uhradit v plné výši.
2. Objednatel se zavazuje poskytnuté Služby po ukončení každého Období vyhodnotit, přičemž ve lhůtě 5 (pět) pracovních dnů ode dne ukončení příslušného Období může Objednatel Služby reklamovat, pokud nejsou v souladu s touto Smlouvou. Tím není dotčeno právo Objednatele reklamovat Služby již v době, kdy jsou mu Poskytovatelem poskytovány. Reklamace musí být písemná, musí být odůvodněna a v uvedené lhůtě 5 (pět) pracovních dnů musí být doručena Poskytovateli. Pokud Objednatel Služby v uvedené lhůtě neodmítne, má se za to, že Služby byly poskytnuty bezvadně.
3. Poskytovatel na základě písemného odůvodnění reklamace Služeb tyto doplní, napraví reklamované vady či je poskytne znovu a předá Objednateli, a to nejpozději ve lhůtě 3 (tři) týdnů ode dne obdržení oznámení o jejich reklamace, pokud se Smluvní strany s ohledem na povahu Služeb nedohodnou jinak. Dále se postupuje přiměřeně dle odst. 2 a 3 tohoto článku.

VI. ODMĚNA

1. Objednatel se zavazuje hradit Poskytovateli odměnu za Licenci, odměnu za Servis a odměnu za Služby (dále společně jen „Odměna“).
2. Odměna se sjednává jako paušální a její výše činní částku xxxxxxxx Kč (slovy: xxxxxxxxxx korun českých). Položkové odměny za jednotlivá Plnění jsou uvedena v příslušných přílohách k této Smlouvě. Odměna je uvedena bez DPH a bude o DPH navýšena v souladu s právními předpisy účinnými ke dni vzniku povinnosti přiznat daň z Odměny.
3. Odměna bude uhrazena na bankovní účet Poskytovatele.
4. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad – fakturu (dále jen „faktura“), kterou bude vyúčtována Odměna, nejdříve k 15. dni Období. Splatnost faktury činí 30 (třicet) dnů ode dne prokazatelného doručení Objednateli. Odměna se považuje za uhrazenou dnem, kdy bude odpovídající částka odepsána z bankovního účtu Objednatele.
5. Faktury vystavené dle této Smlouvy musí obsahovat veškeré náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „zákon o DPH“), § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a § 435 občanského zákoníku, to vše ve znění pozdějších předpisů.
6. Poskytovatel bude zasílat faktury Objednateli na adresu sídla Objednatele.
7. Objednatel je oprávněn vrátit fakturu před uplynutím lhůty její splatnosti bez zaplacení s uvedením důvodu tohoto vrácení v případě, že neobsahuje touto Smlouvou anebo zákonem stanovené náležitosti, či obsahuje nesprávné nebo neúplné údaje. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
8. Faktura musí mít náležitosti dle příslušných ustanovení zákona o DPH a bude obsahovat zejména následující údaje:
 - číslo Smlouvy, podle které bylo fakturované Plnění poskytováno;
 - identifikaci Smluvních stran (obchodní firma, sídlo, IČ, DIČ, údaj o zápisu v obchodním rejstříku),
 - číslo faktury, datum vystavení a datum uskutečnění zdanitelného plnění;
 - bankovní účet Poskytovatele;
 - celkovou výši Odměny;
 - platební podmínky v souladu se Smlouvou;
 - popis a rozsah poskytnutého Plnění v období, za které je faktura vystavována.

VII. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Smluvní strany jsou povinny poskytovat nezbytnou součinnost, Objednatel je zejména povinen na první žádost Poskytovatele předat Poskytovateli v přiměřené lhůtě před zahájením poskytování Plnění veškeré úplné, pravdivé a nezkrácené podklady a informace, umožnit Poskytovateli přístup do všech budov a systémů Objednatele, které jsou předpokladem řádného poskytování Plnění, nadefinovat

okruh oblastí, k nimž se má Plnění vztahovat, určit osoby, jejichž součinnost je při poskytování Plnění nezbytná.

2. Pracovníci jedné Smluvní strany jsou povinni spolupracovat s pracovníky druhé Smluvní strany při poskytování Plnění.
3. Ochrana osobních údajů předávaných mezi Objednatelem a Poskytovatelem, jakož i přístup Poskytovatele k osobním údajům vztahujícím se k třetím osobám vystupujícím vůči Objednateli, jsou upraveny samostatnou smlouvou.
4. Objednatel se zavazuje před započítáním provádění poskytování Plnění prokazatelně seznámit pracovníky Poskytovatele se zvláštními předpisy platnými pro pracoviště Objednatele, kde bude Plnění poskytováno. O seznámení pracovníků Poskytovatele s výše uvedenými opatřeními a předpisy bude učiněn písemný zápis, podepsaný oprávněnými zástupci Smluvních stran.
5. Objednatel odpovídá za to, že poskytnutí software, hardware, dat nebo materiálů ze strany Objednatele pro účely poskytnutí Plnění ze strany Poskytovatele nenaruší práva třetích stran.
6. Poskytovatel prohlašuje, že vykonává majetková práva k Aplikaci a náleží mu právo bez jakéhokoliv omezení k udělení práv a/nebo licencí udělených Objednateli v této Smlouvě. Poskytovatel dále prohlašuje, že odpovídá Objednateli za škodu, která by Objednateli vznikla, pokud by toto prohlášení bylo nepravdivé.
7. Poskytovatel je oprávněn poskytovat Plnění prostřednictvím subdodavatelů v případě, že to povaha Plnění nevyklučuje (Licence).
8. Poskytovatel je oprávněn zveřejnit, že spolupracuje s Objednatelem na základě této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně všech informací, které mu předá Objednatel nebo které se dozví při plnění této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn tyto informace předat svým subdodavatelům podílejícím se na plnění této Smlouvy za identických podmínek jako má Poskytovatel. Poskytovatel však odpovídá za splnění povinností subdodavatelů vyplývajících pro Poskytovatele z této Smlouvy.
9. Poskytovatel je oprávněn po dohodě s Objednatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek souvisejících s poskytováním Plnění a dále postupovat v souladu s jejich závěry.

VIII. TRVÁNÍ SMLOUVY

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 30. 9. 2020.
2. Každá ze stran (dále jen „**Dotčená strana**“) má právo odstoupit od této Smlouvy s okamžitou platností na základě písemného oznámení, doručeného druhé Smluvní straně pokud (i) druhá Smluvní strana podstatným způsobem porušila své povinnosti vyplývající z této Smlouvy (dále jen „**Porušující strana**“) a (ii) Dotčená strana informuje Porušující stranu o takovémto porušení bez zbytečného odkladu poté, co se o něm dozvěděla a Porušující strana nezjedná nápravu takového porušení ve lhůtě 15 (patnácti) kalendářních dní následujících po obdržení písemného oznámení o takovém porušení od Dotčené strany.
3. Za podstatné porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než 30 (třicet) kalendářních dnů po lhůtě splatnosti, porušení Licenčních podmínek ze strany Objednatele, prodlení Poskytovatele s řádným udělením Licence přesahující 10 (deset) kalendářních dnů, vadné poskytnutí Plnění Poskytovatelem, jehož vady nejsou Poskytovatelem včas odstraněny a takové porušení povinnosti, o které Porušující strana věděla již v době uzavření této Smlouvy nebo musela vědět, že druhá (Dotčená) strana by tuto Smlouvu neuzavřela, pokud by mohla takové porušení předvídat.
4. Pokud Dotčená strana nevyužije svého práva dle předchozího odstavce, Smluvní strany se výslovně dohodly, že konkrétní porušení povinností Porušující stranou vyplývajících ze Smlouvy, se považuje za nepodstatné porušení. V takovém případě je Dotčená strana oprávněná odstoupit od Smlouvy pro takové nepodstatné porušení povinnosti Porušující stranou za předpokladu, že Porušující strana nesplní své povinnosti ani v dodatečně lhůtě stanovené jí Dotčenou stranou.
5. Pokud Porušující strana výslovně prohlásí, že své závazky nesplní, Dotčené straně vzniká právo odstoupit od Smlouvy i bez poskytnutí přiměřené dodatečné lhůty nebo před jejím uplynutím.
6. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Dotčená strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy pro podstatné porušení smluvní povinnosti Porušující stranou během celé doby, kdy porušení povinnosti Porušující stranou trvá. Totéž platí i pro porušení smluvních povinností Porušující stranou, která nejsou považována za podstatná porušení povinností dle této Smlouvy.

7. Jestliže je Plnění plněním dělitelným nebo jestliže je nepřetržitou nebo opakovanou činností, může Objednatel odstoupit jen ohledně nesplněného zbytku Plnění.
8. Ustanovení § 2002 a § 2003 občanského zákoníku se nepoužijí.
9. Dotčená Smluvní strana není nicméně oprávněna od Smlouvy odstoupit v případech, kdy (i) k porušení povinností došlo prokazatelně v důsledku události vyšší moci nebo (ii) dotčená Smluvní strana neposkytla požadovanou a dostatečnou součinnost druhé Smluvní straně, přičemž toto neposkytnutí součinnosti je v příčinné souvislosti s porušením povinností.
10. Plnění již poskytnuté v průběhu trvání této Smlouvy nejsou odstoupením od Smlouvy dotčeny.

IX. SANKCE A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktur předložených Poskytovatelem k úhradě za poskytnuté plnění sjednávají smluvní strany úrok z prodlení v zákonné výši.
2. V případě, že Servis nebude poskytnut ve lhůtě stanovené v této Smlouvě, má Objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 1/46 z odměny za Servis uvedený v příloze č. 2 k této Smlouvě, a to za každý i započatý den prodlení. Včasnost poskytnutí Servisu bude vyhodnocena po uplynutí Období. Poskytovatel uhradí Objednateli smluvní pokutu na písemnou výzvu Objednatele, ve které bude uvedeno číslo účtu, a to se splatností 30 dní.
3. V případě prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti dle této Smlouvy nebo v případě prodlení s úhradou Odměny, pokud je hrazena průběžně po dobu poskytování Plnění, je Poskytovatel oprávněn písemně vyzvat Objednatele k nápravě takového pochybení a v případě, že Poskytovatel neodstraní vycílené pochybení ani do 15 dnů ode dne doručení výzvy k nápravě, je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Plnění, a to až do splnění povinnosti Objednatele. V takovém případě se doba poskytování Plnění prodlužuje o dobu, po kterou bylo poskytování Plnění pozastaveno z důvodů nesplnění povinností na straně Objednatele. Poskytovatel není po tuto dobu v prodlení s plněním podle Smlouvy.
4. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena plněním nesprávného pokynu Objednatele, pokud na nesprávnost pokynu Objednatele upozornil a ten na jeho provedení i přes upozornění trval. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku zásahů třetích osob, včetně Objednatele, nebo způsobené chybami hardware a software u Objednatele, výpadky internetového připojení nebo jinými problémy v software nebo na hardware Objednatele, to vše za předpokladu, že k této situaci nezavdal Poskytovatel svým jednáním či opomenutím příčinu.
5. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu vzniklou jako následek vyšší moci.
6. Smluvní strany podpisem této Smlouvy výslovně potvrzují, že výši smluvní pokuty a úroku z prodlení dohodnutou v této Smlouvě považují za přiměřenou a opodstatněnou.
7. Splatnost úroku z prodlení, smluvní pokuty a náhrady škody se sjednává v délce 30 (třiceti) dnů od okamžiku, kdy povinná Smluvní strana obdržela výzvu k úhradě.
8. Pokud jakýkoliv právní předpis stanoví pokutu (penále) pro porušení smluvní povinnosti (kdykoliv během trvání této Smlouvy), pak nebude takovým nárokem nijak dotčeno právo na náhradu škody ve výši, v jaké převyšuje penále stanovené zákonem.
9. Ukončením této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení tohoto článku IX (sankce a odpovědnost za škodu).

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem splnění podmínky uvedené v čl. X, odst. 2 této Smlouvy.
2. Objednatel je dle § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv osobou povinnou zveřejnit tuto Smlouvu v registru smluv. Objednatel se zavazuje splnit tuto povinnost nejpozději následující den po uzavření této Smlouvy a ve stejné lhůtě o tom informovat Poskytovatele.
3. Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakékoliv části ustanovení Smlouvy budou považovány za neplatné nebo nevymahatelné, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Smluvních stran se budou vykládat přiměřeně.
4. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného účelu (v

maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.

5. Písemným stykem či pojmem „písemně“ se pro účely Smlouvy rozumí předání zpráv jedním z těchto způsobů:
 - a) v listinné podobě;
 - b) prostřednictvím datové schránky;
 - c) e-mailovou zprávou s uznávaným elektronickým podpisem dle zák. č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce;
 - d) e-mailovou zprávou.Smluvní strany prohlašují, že pro případ odstoupení od Smlouvy nebo její prodloužení podle čl. VIII, odst. 2 této Smlouvy se nepoužijí způsoby uvedené pod body c) a d).
6. Kontaktní osoby jsou určeny vždy samostatně pro jednotlivá Plnění a jsou určeny v jednotlivých přílohách k této Smlouvě.
7. Vztahy ze Smlouvy vyplývající i vztahy Smlouvou neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.
8. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání odpovědných osob nebo jiných pověřených subjektů. Nedohodnou-li se Smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze Smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u příslušného soudu České republiky.
9. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si Smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
10. Smlouvu lze měnit anebo doplňovat pouze písemnými dodatky, takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou po dohodě smluvních stran podepsané oprávněnými zástupci smluvních. Jiná ujednání jsou neplatná. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
11. Smluvní strany se dohodly na vyloučení aplikace následujících ustanovení občanského zákoníku: § 1767 odst. 2; § 1740 odst. 2 druhá věta a odst. 3; a § 1743.
12. Smluvní strany mohou postoupit nebo zastavit své pohledávky za druhou Smluvní stranou na třetí osobu nebo ve prospěch třetí osoby pouze na základě předchozího písemného souhlasu takové druhé Smluvní strany, kde budou stanoveny podmínky, za nichž k postoupení nebo zastavení může dojít.
13. Smluvní strany přebírají riziko změny okolností ve smyslu § 1762 odst.2 občanského zákoníku.
14. Poskytovatel bere na vědomí, že je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
15. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 (dvou) vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá ze Smluvních stran obdrží 1 (jedno) vyhotovení.
16. Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly v Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy. Žádný projev Smluvních stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze Smluvních stran.

17. Součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Licence

Příloha č. 2: Servis

Příloha č. 3: Služby

Příloha č. 4: Funkce Software

Příloha č. 5: Licenční podmínky

V Praze dne 28.7. 2020

Za Poskytovatele:

Ing. Jan Kysela

V Praze dne 28.7. 2020

Za Objednatele:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ing. Richard Siebenstich

Příloha č. 1 - Licence ke Smlouvě o poskytnutí plnění č. 1 ze dne 28.7. 2020

Termíny s velkými počátečními písmeny uvedené v této příloze mají význam, který je uveden v Smlouvě	
Počet Licencí	8
Technické řešení (servery)	platforma provozována v cloudu Poskytovatele
Odměna za jednu Licenci	██████████ za celé období Období
Pravidla aktualizace Software (update)	Automaticky prováděna Poskytovatelem dle podmínek stanovených Poskytovatelem a to bezplatně
Pravidla upgrade Software	Je prováděn bezplatně dle podmínek stanovených Poskytovatelem
Technická podpora	<p>Předmět: Zodpovídání uživatelských dotazů k Software a přijímání podnětů</p> <p>Pracovní doba: Po – pá 08:31 do 16:30</p> <p>Kontakt: helpdesk@mluvii.com</p>

Technické požadavky na HW a SW, které zajišťuje Objednatel, a další požadavky určené Objednateli, které jsou předpokladem pro řádné poskytování plnění	Technické požadavky na software: OS : Win 7 nebo vyšší Prohlížeč : Google Chrome poslední verze
	Technické požadavky na hardware: CPU : min Intel Core i3 RAM : min 4GB HD : min 500MB volného místa OS : Win7 nebo vyšší Sound systém : standardní on board – náhlavní souprava Kamera : min. 640x480px/30fps od renomované firmy (Microsoft, Logitech ...) Prohlížeč : Chrome poslední verze Připojení k Internetu : min. 4MB/s Počet obrazovek : velmi doporučujeme 2, FullHD
Servisní číslo pro oznámení vad Software	1296
E-mail Poskytovatele pro oznámení vad Software	helpdesk@mluvii.com
Kontaktní osoba Poskytovatele pro plnění uvedené v této příloze	Jméno: ██████████ Telefonní číslo: ██████████ ██████████ ██████████
Kontaktní osoba Objednatele pro plnění uvedené v této příloze	Jméno: ██████████ Telefonní číslo: ██████████ E-mail: ██████████

Příloha č. 2 – Servis ke Smlouvě o poskytnutí plnění č. 1 ze dne 28.7. 2020

Termíny s velkými počátečními písmeny uvedené v této Příloze mají význam, který je uveden ve Smlouvě	
Odměna za poskytnutí Servisu	████████████████████
Servisní číslo pro oznámení Odchylek	1296
Kontaktní údaje pro Poskytovatele pro oznámení Odchylek	helpdesk@mluvii.com/ +420 ██████████
Kontaktní osoba Poskytovatele pro plnění Servisu	Jméno: ██████████ Telefonní číslo: +420 ██████████ E-mail: helpdesk@mluvii.com
Kontaktní osoba Objednatele pro plnění Servisu	Jméno: ██████████ Telefonní číslo: +420 ██████████ E-mail: ████████████████████

Příloha č. 3 - Služby ke Smlouvě o poskytnutí plnění č. 1 ze dne 28.7. 2020

Termíny s velkými počátečními písmeny uvedené v této příloze mají význam, který je uveden v Smlouvě	
Specifikace Služby/ rozsah Služby poskytované během Období	<p><input checked="" type="checkbox"/> Obsluha linky</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proškolení operátoři pro obsluhu linky 1212 a její chatové podpory dle existujícího call scriptu a znalostní báze pro operátory poskytnuté Objednatelem v Microsoft Teams. Linka bude provozována v pracovní dny od 8:30 do 16:30. - 8 FTE /ekvivalent plného pracovního úvazku/ za den <p><input checked="" type="checkbox"/> Projektový management</p> <ul style="list-style-type: none"> - zajištění provozu linky podle potřeb Objednavatele, koordinace call centra, komunikace s Objednavatelem - 120 hodin <p><input checked="" type="checkbox"/> Technická analýza integrace/implementace úprav Software</p> <ul style="list-style-type: none"> - analytické činnosti a služby, jejichž účelem je navrhnout architekturu technického řešení úprav, která je základním předpokladem pro jejich provedení - 80 hodin <p><input checked="" type="checkbox"/> Technické úpravy Software</p> <ul style="list-style-type: none"> - programátorské, vývojové práce či jiné poradenské služby, včetně zabudování nových funkcí Software - 80 hodin <p><input checked="" type="checkbox"/> Reporting a datová analytika k řízení provozu linky</p> <ul style="list-style-type: none"> - přehled provozu linky pro potřeby Objednavatele pro kapacitní řízení provozu linky - 120 hodin

Odměna za Služby v Období	██████████
Technické požadavky na HW a SW, které zajišťuje Objednatel, a další požadavky určené Objednateli, které jsou předpokladem pro řádné poskytování Služeb	<p>Technické požadavky na software:</p> <p>OS : Win 7 nebo vyšší</p> <p>Prohlížeč : Google Chrome poslední verze</p> <p>Technické požadavky na hardware:</p> <p>CPU: min Intel Core i3</p> <p>RAM: min 4GB</p> <p>HD: min 500MB volného místa</p> <p>OS: Win7 nebo vyšší</p> <p>Sound systém: standardní on board – náhlavní souprava</p> <p>Kamera: min. 640x480px/30fps od renomované firmy (Microsoft, Logitech ...)</p> <p>Prohlížeč: Chrome poslední verze</p> <p>Připojení k Internetu: min. 4MB/s</p> <p>Počet obrazovek: velmi doporučujeme 2, FullHD</p>
Servisní číslo pro oznámení případné vady Služeb	1296

E-mail Poskytovatele pro oznámení vad Služeb	helpdesk@mluvii.com
Složení projektového týmu Poskytovatele	Zodpovědná osoba za nabídku – [REDACTED] Project Development Manager – [REDACTED] Projektový analytik – [REDACTED] Školení a podpora operátorů – [REDACTED] IT implementační specialista – [REDACTED]
Kontaktní osoba Poskytovatele pro plnění Služeb	Jméno: [REDACTED] Telefonní číslo: + [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
Složení projektového týmu Objednatele	[REDACTED]
Kontaktní osoba Objednatele pro plnění Služeb	Jméno: [REDACTED] Telefonní číslo: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]

Příloha č. 4 - funkce software ke Smlouvě o poskytnutí plnění č. 1 ze dne 28.7. 2020

Produkt mluví je modulární a je vybudován na nejnovějších technologiích. Je to nástroj pro WebRTC komunikaci 1:1. mluví je webová aplikace, kterou lze zabudovat do vašich stávajících systémů, či call centra. Se zákazníkem lze procházet web a sdílet soubory. Aplikace kombinuje technologie WebRTC a umožňuje online spojení prostřednictvím webových prohlížečů. Vstupy pro zákazníky mohou kromě chatové komunikace být: Instant CallBack, CallShow, IP telefonie v rámci linky 1212.

SEZNAM FUNKCÍ A VLASTNOSTÍ:

- o Frontování uživatelů v sezení
- o Poznámky k zákazníkům
- o Rozepsané zprávy
- o Zpětná vazba operátorů
- o Hodnocení zákazníků
- o Multichat – jeden operátor chatuje s více zákazníky
- o Sdílení souborů
- o Zasílání souborů do chatu
- o Zasílání odkazů do chatu
- o Knihovna souborů
- o Blacklist
- o Přednastavené zprávy
- o Odesílání konverzace do e-mailu
- o Formulář před zahájením chatu
- o Proaktivní oslovování zákazníků
- o Jednosměrný video hovor
- o Úprava souborů v reálném čase
- o Přepojování konverzací mezi operátory/skupinami
- o Sdílení plochy
- o Foto kód – QR kód
- o Sdílení YouTube videí
- o Zvětšení videa
- o Sdílení souborů od zákazníka
- o Sdílení plochy od zákazníka
- o Generování CallShow kódů
- o IP telefonie
- Administrátorské funkce
 - o Správa uživatelů
 - o Správa skill skupin
 - o Reporting vč. exportu do CSV formátu
 - o Sledování zákazníků na stránkách a možnost přímého oslovení zákazníka
 - o Definice vzhledu a chování vstupních tlačítek v závislosti na stavu příchozího zákazníka
 - o Wallboard se základními KPI pro zobrazení na wall monitorech callcentra

LICENČNÍ PODMÍNKY (DÁLE JEN „LICENČNÍ PODMÍNKY“)

1. Společnost mluvií.com s.r.o., IČO 27405354, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4, zapsaná u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 109783 (dále jen „**Poskytovatel**“) je nositelem autorských majetkových práv k aplikaci s názvem Mluvií (dále jen „**Software**“), která slouží jako nástroj pro online komunikaci se zákazníky formou chatu, videochatu a telefonického hovoru, a je oprávněna udělovat třetím osobám (dále jen „**Objednatel**“) licenci k užívání Software.
2. Objednatel je oprávněn používat Software pouze na základě smlouvy (dále jen „**Smlouva**“) uzavřené s Poskytovatelem a dodržovat tyto Licenční podmínky.
3. Objednatel je oprávněn užívat Software pouze:
 - a) k účelu, pro který byl dle Smlouvy dodán,
 - b) pro vlastní potřebu,
 - c) za úplatu,
 - d) po dobu uvedenou ve Smlouvě, na území uvedeném ve Smlouvě a způsobem uvedeným ve Smlouvě,
 - e) v počtu licencí specifikovaných ve Smlouvě, a v souladu s pokyny Poskytovatele.
4. Licence je udělována jako nevýhradní.
5. Objednatel nesmí pořizovat kopie zakoupeného Software a tyto kopie dále šířit. Objednatel nesmí kopírovat jakékoliv další příslušenství, písemnosti a dokumentaci distribuovanou se Software.
6. Objednatel není oprávněn činit jakékoliv programové změny Software. Objednateli je zakázáno jakýmkoliv způsobem Software měnit, překládat jej do jiných programových či národních jazyků. Dále je Objednateli zakázáno zahrnovat Software či jeho části do jiného software a šířit produkty takto vzniklé.
7. Objednatel není oprávněn jakoukoliv formou převést za úplatu i bezplatně licenci na třetí osobu (pronajmout, půjčit, udělit sublicenci apod.).
8. Poruší-li Objednatel tyto Licenční podmínky k užívání Software, konkrétně pokud poruší povinnosti uvedené v čl. 2, 3, 5, 6, 7 a 14, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 100. 000,- Kč za každý případ porušení těchto Licenčních podmínek. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody.
9. Pokud Objednatel poruší povinnosti stanovené těmito Licenčními podmínkami, zaniká bez dalšího jeho licenční oprávnění k užívání Software, není-li Smlouvou stanoveno jinak.
10. Objednatel je povinen před použitím Software pozorně prostudovat pokyny Poskytovatele a řídit se jimi.
11. Poskytovatel nemá povinnost upravovat Software dle přání Objednatele a zabudovávat do něj nové funkce.
12. Poskytovatel neručí za skutečnost, že se v důsledku využívání Software zvýší počet zákazníků Objednatele nebo tržby Objednatele.
13. Poskytovatel si vyhrazuje právo menších funkčních i vzhledových odchylek Software oproti popisu Software uvedenému v dokumentaci předložené Objednateli před uzavřením Smlouvy.

14. V případě zániku licenčního oprávnění je Objednatel povinen zničit všechny kopie Software včetně souvisejících písemných materiálů a je dále povinen zničit všechny produkty vzniklé změnou, novým překladem či zahrnutím do jiného software, a to ať už byly vytvořené v rozporu s Licenčními podmínkami nebo na základě dohody s Poskytovatelem, pokud se strany výslovně písemně nedohodnou jinak.

15. Poskytovatel si vyhrazuje právo kontroly dodržování Licenčních podmínek. Licenční oprávnění Objednatele pozbývá bez dalšího platnosti, pokud nebude Poskytovateli nebo jím pověřenému zástupci kontrola dodržování Licenčních podmínek umožněna.

16. Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu Licenční podmínky z důvodu rozumné potřeby změnit.

17. Změnu Licenčních podmínek je Poskytovatel povinen předem oznámit Objednateli, a to prostřednictvím e-mailu a zároveň uveřejněním příslušné změny a nového znění Licenčních podmínek, které nahrazuje předchozí znění, na internetových stránkách Poskytovatele, to vše nejpozději 2 (dva) měsíce před nabytím jejich účinnosti.

18. Objednatel je povinen se se změnou Licenčních podmínek seznámit. Objednatel má právo změny odmítnout, a to písemnou výpovědí Smlouvy s 1 (jedno) měsíční výpovědní dobou. Výpověď je účinná jen v případě, pokud byla doručena Poskytovateli do 1 (jednoho) měsíce od okamžiku, kdy byl Objednateli odeslán e-mail s novými licenčními podmínkami. Výpovědní doba v takovém případě počíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď doručena Poskytovateli.

19. Licenční podmínky tvoří spolu se Smlouvou smluvní podmínky, za kterých je Licence poskytována. V případě rozporu znění jednotlivých dokumentů se přednostně použije ten z následujících dokumentů, který má nižší pořadové číslo:

- I. Smlouva
- II. Licenční podmínky.

20. Smlouva a související otázky se řídí českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, předpisy o autorském právu a dalšími právními předpisy České republiky v platném znění. Případné soudní spory řeší příslušné obecné soudy České republiky.

V Praze dne 10.9. 2018

mluvii.com s.r.o.