

Smlouva o poskytnutí služeb

Číslo 2021/07705

Česká pošta, s.p.

se sídlem:

IČO:

DIČ:

zastoupen:

zapsán v obchodním rejstříku u:
bankovní spojení:

dále jen „**Objednatel**“

Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1

47114983

CZ47114983

Ing. Lukášem Rampasem, MBA, ředitelem úseku marketing
a product development

Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565

a

found missing s.r.o.

se sídlem:

IČO:

DIČ:

zastoupen:

zapsán/a v obchodním rejstříku u:
bankovní spojení:

Na Oblouku 297, 251 66 Mirošovice

02448297

CZ02448297

Danielem Svobodou, jednatelem

Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 219756

a

Directness B.V.

se sídlem:

IČO:

DIČ:

zastoupen:

zapsán/a v obchodním rejstříku v:

Lauriergracht 91, 1016RJ Amsterdam, Holandsko

34260642

NL001632541B01

Adamem Dorrell, CEO

komerčním registru obce Amsterdam 02-03-2007

bankovní spojení:

dále jako „**Dodavatel**“

dále jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), tuto Smlouvu o poskytnutí služeb (dále jen „**Smlouva**“).

Preamble

Objednatel provedl dle interních předpisů výběrové řízení k veřejné zakázce „**Pilotní provoz měření zákaznické zkušenosti**“ (dále jen „**Výběrové řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavírána s Dodavatelem na základě výsledku Výběrového řízení.

1 Definice pojmů

Používá-li tato Smlouva v dalším textu pojmy psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, mají tyto pojmy následující význam:

- 1.1 **Akceptační test** – test ověřující funkcionalitu Úvodní Parametrizace na základě předem odsouhlasených testovacích scénářů tak, aby Objednatel mohl provést test bez detailní znalosti aplikace. O provedení Akceptačního testu se pořizuje zápis;
- 1.2 **Zápis o provedení akceptačního testu** – písemný dokument, kterým Smluvní strany potvrzují předání a převzetí Úvodní Parametrizace a jehož vzor je uveden v Příloze č. 5 Smlouvy;
- 1.3 **Cílový koncept** – výsledek poradenských a konzultačních služeb dle odst. 2.2 písm. b) a c) Smlouvy a Přílohy č. 1 Smlouvy.
- 1.4 **Doba odezvy** – je časový interval od nahlášení Vady do zahájení servisní činnosti pracovníky Dodavatele, včetně zahájení analýzy příčiny Vady;
- 1.5 **Kontaktní adresa** – adresa, na kterou bude doručována veškerá korespondence související se Smlouvou. Pro účely této Smlouvy je Kontaktní adresou adresa uvedená u příslušné Smluvní strany v úvodu této Smlouvy;
- 1.6 **Místo plnění** – je primárně sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy nebo jiné místo, které Objednatel výslovně určí (dle čl. 4 Smlouvy).
- 1.7 **Písemný styk, či pojem „písemně“** – předání zpráv odpovědným pracovníkům Objednatele a Dodavatele jedním z těchto způsobů:
 - a) osobní předání na jednání, přičemž o takovém kroku bude proveden záznam v zápisu z jednání
 - b) předání zprávy kurýrní službou proti potvrzení o převzetí;
 - c) doporučený dopis nebo obdobná privilegovaná poštovní zpráva;
 - d) datová zpráva doručená prostřednictvím datové schránky;
 - e) e-mailová zpráva, ať již s elektronickým podpisem či bez něj.
- 1.8 **Provozní dokumentace** – návod k zajištění instalace a provozu Úvodní Parametrizace včetně popisu dalších činností souvisejících s provozem automatizovaného systému měření NPS zákazníků.
- 1.9 **Úvodní Parametrizace** – úvodní parametrizace automatizovaného systému měření NPS zákazníků, a to všech potřebných funkcionalit a vazeb automatizovaného systému měření NPS zákazníků (plnění dle odst. 2.2 písm. b) a c) Smlouvy);

- 1.10 **Uživatelská dokumentace** – popis ovládání výstupů Úvodní Parametrizace a uživatelského rozhraní automatizovaného systému měření NPS zákazníků.
- 1.11 **Vada** – rozpor mezi skutečnými vlastnostmi poskytnutého plnění a vlastnostmi specifikovanými v Provozní či Uživatelské dokumentaci nebo v této Smlouvě.
- 1.12 **Cloudové řešení** – pro potřeby této Smlouvy se za cloudové řešení považuje jakékoli řešení, pro které platí, že software není nahrán na serverech Objednatele.

2 Účel a předmět Smlouvy

- 2.1 Účelem této Smlouvy je stanovení podmínek pro poskytnutí služeb, jež mají být Objednatelem použity k:
 - a) získání podkladů pro lepší specifikaci případné pozdější veřejné zakázky na ostrý provoz měření zákaznické zkušenosti;
 - b) zjištění výchozích hodnot Net promoter score (dále jen „NPS“);
 - c) zjištění, zda a jak zavedení měření pomáhá zlepšit zkušenost zákazníků Objednatele;
 - d) vyhodnocení, zda a jakým způsobem bude vhodné realizovat případný ostrý provoz.
- 2.2 Předmětem této Smlouvy je poskytnutí uvedených služeb Dodavatelem Objednateli:
 - a) provozování automatizovaného systému měření NPS zákazníků a jeho poskytnutí Objednateli formou SaaS;
 - b) nastavení automatizovaného systému měření NPS zákazníků v souladu se zadáním Objednatele dle této Smlouvy;
 - c) spolupráce na úpravě dotazníkového šetření pro dosažení co nejvyšší zpětné vazby od zákazníků;
 - d) sběr a analýza zákaznické zpětné vazby na základě NPS metodiky měření zákaznické zkušenosti;
 - e) sběr, analýza a práce se zákaznickou zpětnou vazbou na základě NPS metodiky měření zákaznické zkušenosti;
 - f) vedení black listu zákazníků, kteří požádali o vyloučení z měření zákaznické zkušenosti
 - g) předání naměřených a získaných dat;
 - h) dotazování, reporting, správa kampaní, správa uživatelů;
 - i) prezentace výsledků měření a na jejich základě doporučení dalšího postupu, a to s ohledem na best practice v oblasti měření zákaznické zkušenosti, řízení zákaznické zkušenosti a srovnání s jinými subjekty na trhu;

v souladu se specifikací uvedenou v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Plnění**“).
- 2.3 Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli Plnění za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 2.4 Objednatel se zavazuje zaplatit za Plnění poskytnuté v souladu s touto Smlouvou Cenu dle čl. 3 Smlouvy.
- 2.5 Po uzavření Smlouvy vystaví Objednatel Evidenční objednávku a sdělí její číslo Dodavateli.
- 2.6 Dodavatel se zavazuje poskytnout Plnění v nejvyšší kvalitě a jakosti prosté faktických a právních vad a odpovídající aktuálnímu stavu technologického vývoje v dané kategorii produktů, jakož

i požadavků Objednatel vymezeným v Příloze č. 1 Smlouvy. Dodavatel je povinen postupovat při plnění této Smlouvy svědomitě a s řádnou a odbornou péčí.

- 2.7 Dodavatel se zavazuje, že prostředí automatizovaného systému měření NPS zákazníků, výstupy dle zprovozněné Úvodní Parametrizace budou vyhotoveny v české jazykové verzi. Pokud automatizovaný systém měření NPS zákazníků nebude k dispozici v českém jazyce, zavazuje se Dodavatel dodat uživatelskou dokumentaci v českém jazyce, která bude přesně popisovat automatizovaný systém měření NPS zákazníků a práci s ním včetně překladů jednotlivých pojmů.

3 Cena a platební podmínky

- 3.1 Cena každé jednotlivé složky Plnění je uvedena v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 3.2 Celková cena za poskytnutí celého Plnění nepřekročí po dobu účinnosti této Smlouvy částku 1.000.000,- Kč bez DPH. Dodavatel je zodpovědný, za sledování čerpání. V případě, že by mělo dojít k překročení maximální ceny je povinen takové čerpání nerealizovat, v opačném případě jde k jeho tíži.
- 3.3 Všechny ceny jsou uváděny v české měně (Kč) a bez DPH, která bude připočítána v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“).
- 3.4 Uvedené ceny jsou konečné a nejvýše přípustné a jsou v nich zahrnuty veškeré náklady Dodavatele související s poskytováním Plnění a zahrnují veškeré odměny za poskytnutí Plnění ve sjednaném rozsahu a ke stanovenému účelu.
- 3.5 Daňový doklad musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona o DPH, a níže uvedené údaje:
- a) číslo Smlouvy;
 - b) číslo evidenční objednávky;
 - c) platební podmínky v souladu se Smlouvou;
 - d) místo a datum předání a převzetí Plnění;
 - e) popis fakturované části Plnění, rozsah, jednotkovou a celkovou cenu;
 - f) v případě, že Dodavatel splňuje podmínku § 81 odst. 2 písm. b) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, je povinen tuto skutečnost oznámit v rámci každého vystaveného daňového dokladu;

součástí daňového dokladu bude oboustranně podepsaný Akceptační protokol, jehož vzor je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy.

- 3.6 U plnění dle odst. 2.2 písm. d) až h) Smlouvy v případě kladného či záporného překročení Hodnot uvedených v tabulce v čl. 1 Přílohy č. 1 Smlouvy o více než 10 % se za každé započaté 5% překročení stanovené hodnoty základní cena změní o částku uvedenou v Příloze č. 2 Smlouvy (v případě kladného překročení se cena zvýší, v případě záporného překročení naopak sníží). Uvedené procentní hodnoty se vždy počítají ze základních hodnot uvedených v tabulce v čl. 1 Přílohy č. 1 Smlouvy.
- 3.7 Cena za Plnění dle odst. 2.2 písm. a) Smlouvy včetně DPH bude hrazena na základě daňového dokladu – faktury Dodavatele, kterou Dodavatel vystaví vždy nejdříve k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce a bude v nich vyúčtována příslušná část Plnění poskytnutého Objednateli bez jakýchkoliv vad v příslušném kalendářním měsíci. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje vždy poslední den příslušného kalendářního měsíce.

- 3.8 Cena za Plnění dle odst. 2.2 písm. b) až i) Smlouvy včetně DPH bude hrazena na základě daňového dokladu – faktury Dodavatele, kterou je dodavatel povinen vystavit nejdéle do 10 kalendářních dnů od data podpisu závěrečného Akceptačního protokolu Objednatel. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu závěrečného Akceptačního protokolu.
- 3.9 Dodavatel se zavazuje, že na výzvu Objednatele bude akceptovat oboustranné elektronické zasílání dokladů spojených s realizací plnění dle Smlouvy (zejména daňových dokladů) prostřednictvím portálu SAP Ariba Network. Dodavatel se zavazuje v takovém případě zaregistrovat na portálu SAP Ariba Network. Objednatele iniciuje registraci Dodavatele k portálu SAP Ariba Network zasláním elektronické výzvy na kontaktní e-mail Dodavatele dle odst. 10.2 Smlouvy. Objednatel prohlašuje, že pro požadované aktivity Dodavatele v rámci plnění dle Smlouvy je postačující registrace Dodavatele se standardním účtem Ariba Network. Je-li Dodavatel již v SAP Ariba Network registrován, pak lze pro elektronickou komunikaci využít existující AN-ID.
- 3.10 Dodavatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli:
- a) doporučeným dopisem na adresu: Česká pošta, s.p., skenovací centrum, Poštovní 1368/20, 701 06 Ostrava 1; nebo
 - b) elektronicky, je-li elektronický způsob zasílání výslovně odsouhlasen Objednatel na základě žádosti Dodavatele zaslané do technologické schránky ucetnictvi.sm@cpost.cz; nebo
 - c) na výzvu Objednatele způsobem uvedeným v odst. 3.9 Smlouvy.
- 3.11 Splatnost daňového dokladu vystaveného Dodavatelem je 60 kalendářních dní ode dne jeho vystavení Dodavatelem. Dodavatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli nejpozději do 5 kalendářních dnů od jeho vystavení.
- 3.12 V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jej v době splatnosti zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Nová doba splatnosti 60 kalendářních dnů počíná běžet znovu od vystavení doplněného/opraveného daňového dokladu Dodavatelem.
- 3.13 Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na předmět plnění.
- 3.14 Smluvní strany si ve smyslu ust. § 2620 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 3.15 Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že Dodavatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Dodavatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, nebo nastane některá ze skutečností uvedených v § 109 odst. 1 písm. a), b), c), případně odst. 2 písm. a) zákona o DPH, je příjemce zdanitelného plnění (dále jen „Objednatel“) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Dodavatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatel v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.
- 3.16 Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Dodavatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Dodavatele, na který bude ze strany Dodavatele požadována

úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Dodavateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem vystavení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Dodavatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.

4 Doba, místo a způsob Plnění

- 4.1 Dodavatel se zavazuje, že datová centra, v nichž a z nichž bude poskytováno Plnění dle této Smlouvy, budou umístěna na území Evropské unie nebo Evropského hospodářského prostoru (dále jen „EU/EHP“).
- 4.2 V případě osobních konzultací a vzniku jakýchkoliv dokumentů z poskytnutých Plnění je místem jejich plnění/předání pracoviště Objednatele na adrese uvedené v záhlaví Smlouvy. Místem plnění může být rovněž sídlo Dodavatele, pokud se na tom v konkrétním případě Smluvní strany dohodnou.
- 4.3 Dodavatel se zavazuje zahájit poskytování Plnění a jeho částí v termínech uvedených v Harmonogramu realizace Plnění uvedeném v Příloze č. 3 této Smlouvy (dále jen „**Harmonogram realizace Plnění**“). Objednatel si vyhrazuje právo kterýkoli termín realizace Plnění dle Harmonogramu realizace Plnění změnit na termín pozdější, oznámí-li změnu termínu Dodavateli písemně nejpozději 5 kalendářních dnů před sjednaným termínem, pokud se Objednatel a Dodavatel nedohodnou jinak. Další navazující termíny, pokud nebude Smluvními stranami výslovně dohodnuto jinak, budou odpovídajícím způsobem časově posunuty tak, aby doba mezi posunutým termínem a termínem následujícím byla shodná s dobou před posunem termínu. Tato změna nevyžaduje uzavření dodatku ke Smlouvě a je účinná dnem doručení oznámení o změně Objednatelem Dodavateli. Z důvodu posunu kteréhokoliv stanoveného termínu v souladu s tímto odstavcem Smlouvy nevzniká Dodavateli nárok na jakékoliv protiplnění ze strany Objednatele (např. úhrada nákladů spojených s posunem termínu).

5 Další práva a povinnosti Smluvních stran

- 5.1 Objednatel se zavazuje v termínech stanovených touto Smlouvou, jinak v termínech odpovídajících postupu realizace Plnění, poskytnout Dodavateli potřebnou součinnost v následujícím rozsahu:
 - 5.1.1 poskytovat Dodavateli dokumenty a informace potřebné pro realizaci Plnění, je-li povinnost k jejich poskytnutí uvedena ve Smlouvě;
 - 5.1.2 činit všechna potřebná opatření k tomu, aby nedošlo ke škodám na majetku Dodavatele, jeho zaměstnanců nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví zaměstnanců Dodavatele nebo třetích osob, jimž by Dodavatel za takto způsobenou újmu odpovídal;
 - 5.1.3 seznámit Dodavatele s interními pravidly a předpisy Objednatele v oblasti bezpečnosti ICT systémů, které bude Dodavatel povinen dodržovat;
 - 5.1.4 zajistit součinnost třetích stran, které nejsou v přímém smluvním vztahu s Dodavatelem, avšak jejichž činnost se přímo i nepřímo může dotýkat plnění dle této Smlouvy, pokud bude tato součinnost nezbytná pro plnění povinností Dodavatele;
 - 5.1.5 poskytovat další součinnost potřebnou k řádnému plnění této Smlouvy, bylo-li tak dohodnuto na vzájemných jednáních.

- 5.2 Objednatel je oprávněn kdykoli kontrolovat, zda Dodavatel realizuje Plnění řádně.
- 5.3 Dodavatel se v souvislosti s realizací Plnění dle této Smlouvy zavazuje zejména:
- 5.3.1 realizovat Plnění samostatně, svědomitě, s řádnou a odbornou péčí a potřebnými odbornými schopnostmi. Při realizaci Plnění dle Smlouvy je Dodavatel vázán obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Objednatele. Dodavatel je povinen při výkonu své činnosti včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad s obecně závaznými právními předpisy. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Dodavatel neodpovídá za jakoukoli újmu vzniklou v této příčinné souvislosti. Dodavatel bude při své činnosti dbát, aby nebyla poškozena dobrá obchodní pověst a dobré jméno Objednatele. Při poskytování plnění musí Dodavatel vždy sledovat zájmy Objednatele;
 - 5.3.2 pokud v průběhu plnění povinností vznikne na straně Dodavatele potřeba využít služeb třetí strany - poddodavatele. Dodavatel oprávněn tak učinit jen po předchozím souhlasu Objednatele. Odepře-li Objednatel tento souhlas udělit, není Dodavatel oprávněn využít služeb třetí strany. V případě souhlasu Objednatele a následného využití služeb třetí strany bude Dodavatel odpovídat za třetí stranu, jako by plnil sám, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu;
 - 5.3.3 vést řádně harmonogram realizace Plnění a projektovou dokumentaci, ve kterých bude zaznamenávat postup plnění, způsobem obvyklým pro vedení obdobných projektů a spolupracovat s odpovědnými pracovníky Objednatele, kteří budou oprávněni při postupu prací podle harmonogramu spolupracovat, popřípadě tento postup kontrolovat. Dodavatel je povinen zohlednit při realizaci Plnění případné výtky Objednatele k řádnému provádění Plnění. Dodavatel se zavazuje pověřit plněním předmětu Smlouvy pouze ty své pracovníky, kteří k tomu mají dostatečnou odbornou způsobilost;
 - 5.3.4 při plnění předmětu této Smlouvy brát na zřetel provozní potřeby Objednatele, postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat a v úzké součinnosti s Objednatelem provádět jednotlivá plnění této Smlouvy;
 - 5.3.5 informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Dodavatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této Smlouvy ovlivnit;
 - 5.3.6 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy; v takovém případě má Dodavatel právo na úhradu nezbytných nákladů podle zásad stanovených v Občanském zákoníku pro nepřikázané jednání;
 - 5.3.7 činit všechna potřebná opatření k tomu, aby jeho činností nedošlo ke škodám na majetku Objednatele, jeho zaměstnanců nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví zaměstnanců Objednatele nebo třetích osob, jimž by Objednatel za takto způsobenou újmu odpovídal;
 - 5.3.8 odčinit nemajetkovou újmu vzniklou Objednateli činností, nečinností nebo opomenutím Dodavatele;
 - 5.3.9 pro realizaci Plnění neužívat zaměstnance Objednatele ani s nimi v této souvislosti neuzavírat jakýkoliv právní vztah s výjimkou potřebné a přiměřené součinnosti, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak;
 - 5.3.10 nepoužít ve svých dokumentech jakýkoliv odkaz na obchodní firmu Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl být i nepřímou cestou k identifikaci Objednatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Tato povinnost se nevztahuje na skutečnosti, při nichž Dodavatel čerpá z veřejně dostupných zdrojů informací, a které nemají přímou souvislost s předmětem této Smlouvy;

- 5.3.11 informovat neprodleně Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění této Smlouvy a plnit řádně a ve stanoveném termínu své povinnosti vyplývající z této Smlouvy;
- 5.3.12 na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky, pokud Objednatel požádá o schůzku nejpozději 3 pracovní dny předem. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín po dohodě obou Smluvních stran zkrátit;
- 5.3.13 dodržovat veškerá interní pravidla a předpisy Objednatele týkající se bezpečnosti ICT systémů byl-li s nimi Objednatelem seznámen, a účastnit se na výzvu Objednatele školení v oblasti bezpečnosti ICT systémů Objednatele;
- 5.3.14 bez předchozího písemného souhlasu Objednatele nepostoupit tuto Smlouvu nebo nepostoupit ani nepřevést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy.
- 5.4 Plnění musí představovat řešení, které je navrženo jako robustní a spolehlivé, bez „Single point of failure“, tedy tak, aby výpadek jediné komponenty nezpůsobil výpadek celého systému. Plnění bude co nejvíce využívat ověřené technologie a otevřené standardy. Dodavatel odpovídá za to, že Plnění bude splňovat požadavky uvedené v tomto odstavci.
- 5.5 Objednatel je oprávněn započíst jakoukoliv svoji pohledávku, byť i nesplatnou, vůči Dodavateli proti jakékoliv pohledávce, byť i nesplatné, kterou má Dodavatel vůči Objednateli. Dodavatel je oprávněn jednostranně započíst své splatné či nesplatné pohledávky vůči Objednateli pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 5.6 Dodavatel je povinen po celou dobu trvání Smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za majetkové i nemajetkové újmy způsobené v souvislosti se Smlouvou Dodavatelem nebo osobou, za niž odpovídá, s pojistnou částkou nejméně ve výši celkové ceny všech plnění dle odst. 3.2 Smlouvy. Dodavatel je povinen kdykoli v průběhu trvání této Smlouvy předložit na výzvu Objednatele doklad o pojištění v rozsahu dle tohoto odstavce Smlouvy. Při vzniku pojistné události zabezpečuje ihned po jejím vzniku veškeré úkony vůči pojistiteli Dodavatel. Objednatel je povinen poskytnout v souvislosti s pojistnou událostí Dodavatele veškerou součinnost, která je v jeho možnostech.
- 5.7 Dodavatel je povinen předat a odstranit na výzvu Objednatele do 15 kalendářních dnů všechna data Objednatele uložená v systémech Dodavatele podle této Smlouvy, nejpozději však do kalendářních 60 dnů od skončení Smlouvy. Tato data budou Dodavatelem předána Objednateli v těchto formátech souborů: .DB, .DBF, .MDB, .ITDB, .ABS, .SQL, .ADB, .DBS, .ADX, .XLS, .XML a .CSV. Předávaná data budou Objednateli předána na CD. Dále se Dodavatel zavazuje, že poskytne Objednateli součinnost při případné migraci těchto dat do nového systému Objednatele (případně systému dodaného třetí stranou) tak, aby nebyla narušena kontinuita služby Objednatele. Součinnost spočívá zejména ve:
 - a) vysvětlení, jak došlo ke vzniku konkrétních dat v případě, kdy se jednalo o výpočet či vnitřní nastavení systému, aby bylo možné nastavit nový SW stejně, nebo se rozhodnout data nevyužít pro jejich rozdílnost;
 - b) vysvětlení různého pojmenování položek, aby data mohla být porovnatelná.

Objednatel pro vyloučení pochybností dodává, že v rámci součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nebude vyžadováno předávání know-how Dodavatele Objednateli. Náklady Dodavatele na tuto součinnost a na předání dat jsou zahrnuty v ceně Plnění.

6 Akceptační procedura

- 6.1 Úvodní Parametrizace bude poskytnuta Dodavatelem k provedení Akceptačních testů Objednateli takovým způsobem, aby bylo zajištěno splnění časových termínů dle Harmonogramu realizace Plnění. Obsah a průběh Akceptačních testů určují testovací scénáře schválené Smluvními

stranami. Testovací scénáře připraví Dodavatel za součinnosti Objednatele. V případě sporu Smluvních stran o obsah testovacích scénářů je rozhodující stanovisko Objednatele. Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu zahájit Akceptační testy, a v případě, že tyto ukončí podle odst. 6.11 této Smlouvy s výsledkem „Úvodní Parametrizace vyhovuje“, je povinen Úvodní Parametrizaci akceptovat. Úvodní Parametrizace se však považuje za zprovozněnou až poté, co budou Dodavatelem odstraněny všechny Vady zjištěné při Akceptačních testech uvedené v Zápisu o provedení akceptačního testu a budou odstraněny všechny Vady zjištěné a nahlášené během provozu a úspěšně dokončeny všechny fáze realizace Úvodní Parametrizace dle Harmonogramu realizace Plnění včetně úspěšného nasazení Úvodní Parametrizace do rutinního (produkčního) provozu. K akceptaci Úvodní Parametrizace dojde podpisem Zápisu o provedení akceptačního testu odpovědnými pracovníky obou Smluvních stran. Dodavatel je povinen Úvodní Parametrizaci zprovoznit Objednateli v souladu s Harmonogramem realizace Plnění.

- 6.2 Pokud Akceptační testy Úvodní Parametrizace neukončí Objednatel podle odst. 6.11 této Smlouvy ve sjednaném termínu s výsledkem „Úvodní Parametrizace vyhovuje“, ocitá se Dodavatel v prodlení s plněním Úvodní Parametrizace, stejně tak, pokud Dodavatel neodstraní Vady zjištěné při Akceptačních testech ve sjednané lhůtě.
- 6.3 Dodavatel je povinen Úvodní Parametrizaci poskytnout Objednateli k Akceptačním testům nejpozději v termínech stanovených touto Smlouvou, přičemž se zprovozněním Úvodní Parametrizace:
 - 6.3.1 Dodavatelem bude Objednateli předána Kompletní aktuální dokumentace Úvodní Parametrizace v českém jazyce v elektronické podobě zahrnující:
 - a) Provozní dokumentaci s popisem veškeré funkčnosti v souladu se specifikací Úvodní Parametrizace uvedenou v Příloze č. 1 Smlouvy.
 - b) Uživatelskou a školicí dokumentaci, jejíž součástí ve vztahu k softwarové části Úvodní Parametrizace určené pro práci uživatelů bude:
 - Popis SW (aplikace) z pohledu koncového uživatele;
 - Referenční popis uživatelského rozhraní, včetně všech základních objektů a ovládacích prvků, jejich významu a způsobu použití;
 - Popis uživatelských postupů, jenž provede uživatele (dle rolí) všemi základními postupy a procesy v SW (aplikaci);
 - Seznam klíčových pojmů a výrazů použitých v SW (např. uživatel, oprávnění, menu,...).

Uživatelská a školicí dokumentace bude zohledňovat specifika nasazení pro Objednatele (např. podobu uživatelského rozhraní a formulářů, konfiguraci, workflow, atd.) a bude obsahovat uživatelský manuál.
 - 6.3.2 Dodavatel seznámí členy testovacího týmu Objednatele se všemi funkcemi automatizovaného systému měření NPS zákazníků a Úvodní Parametrizace včetně praktického předvedení;
 - 6.3.3 Dodavatel Objednateli poskytne kompletní informace o zadání, průběhu a výsledcích testování Úvodní Parametrizace provedeného Dodavatelem před předáním Úvodní Parametrizace k Akceptačním testům;
 - 6.3.4 Dodavatel provede nastavení všech potřebných parametrů a další náležitosti dle požadavků na Úvodní Parametrizaci dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy. V případě, že nebudou splněny náležitosti uvedené v odstavci 6.3 Smlouvy k datu plnění uvedenému v této Smlouvě a v Harmonogramu realizace Plnění, jde o porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy a Objednatel je oprávněn odmítnout zahájení Akceptačních testů, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

6.4 Objednatel má právo při Akceptačním testu ověřovat všechny funkce Úvodní Parametrizace ve smyslu jeho specifikace.

6.5 Kategorizace Vad zjištěných v průběhu Akceptačních testů:

- a) **Vadou kategorie A** se rozumí taková Vada, která způsobuje tak závažné problémy, že další vývoj ani dodržení dohodnutého časového plánu nejsou možné. Za Vadu kategorie A se považuje i případ, kdy Objednatel z důvodů na straně Dodavatele nemůže Úvodní Parametrizaci nebo jakoukoli její část používat nebo ovládat, případně nemůže být dostatečně zaručeno další fungování Úvodní Parametrizace nebo jeho části. Mezi Vady kategorie A se počítají i takové Vady, které by úplně znemožnily samotnou podstatu obchodního užití Úvodní Parametrizace, nebo by zapříčinily, že by Úvodní Parametrizace byla nebezpečná nebo že by se realizace Úvodní Parametrizace zastavila. Vadou kategorie A je i to, že Úvodní Parametrizace není schopna zpracovat Objednatelem specifikovanou provozní zátěž. Za Vadou kategorie A se považuje i Vada s výše uvedenými dopady na funkčnost Úvodní Parametrizace, která se projevuje občas nebo náhodně. Vadou kategorie A jsou i právní vady Úvodní Parametrizace bránící jeho užívání v souladu s touto Smlouvou.
- b) **Vadou kategorie B** se rozumí taková Vada, která ohrozí další pokračování Akceptačních testů, jestliže nebude odstraněna, anebo provoz dalších částí Úvodní Parametrizace. Za Vadou kategorie B se považuje také taková Vada, která zapříčiní, že by nebyly podporovány některé části Úvodní Parametrizace bez přiměřené náhrady. Mezi Vady kategorie B patří i neschopnost zpracovat maximální provozní zátěž. Vadou kategorie B je i Vada s výše uvedenými dopady na funkčnost Úvodní Parametrizace, která se projevuje občas nebo náhodně.
- c) **Vadou kategorie C** se rozumí taková Vada, která způsobí částečný neúspěch Akceptačních testů. V případě existence Vady kategorie C nesmí dojít za provozních podmínek ke ztrátě žádné závažné funkce Úvodní Parametrizace, anebo je možné pro její překonání nalézt odpovídající alternativu. Mezi Vady kategorie C nepatří Vady způsobené drobnými konstrukčními nedostatky anebo ty, které nemají vliv na funkčnost (např. jsou pouze grafické povahy). Vady této kategorie nesmí ohrozit další provoz Úvodní Parametrizace se skutečnými provozními daty. Vadou kategorie C je i Vada s výše uvedenými dopady na funkčnost Úvodní Parametrizace, která se projevuje občas nebo náhodně.

Kategorizaci Vad provádí Objednatel. O Vadách a jejich zařazení Objednatel písemně informuje Dodavatele formou reportů o Vadě (Příloha č. 6 této Smlouvy). O námitkách Dodavatele proti zařazení kterékoliv Vady do určité kategorie rozhoduje s konečnou platností odpovědný pracovník za Objednatele. Námitku proti zařazení zjištěné Vady do některé z kategorií může Dodavatel podat v písemné formě do konce 2. pracovního dne následujícího po doručení oznámení Objednatele o zjištění Vady Dodavateli, jinak se k ní nepřihlíží. Objednatel je povinen na tuto žádost odpovědět do konce 5. pracovního dne následujícího po obdržení námítky. Neučiní-li tak, má se za to, že námitce Dodavatele vyhovuje.

6.6 Oznamování Vad:

- 6.6.1 Vady kategorie A nebo B zjištěné v průběhu Akceptačních testů Úvodní Parametrizace bude Objednatel oznamovat Dodavateli v písemné formě ihned po jejich zjištění;
- 6.6.2 Vady kategorie C zjištěné v průběhu Akceptačních testů bude Objednatel oznamovat Dodavateli písemně v týdenní periodě (vždy nejpozději do 15. hodiny posledního pracovního dne v příslušném kalendářním týdnu), nebude-li písemně dohodnuto jinak.

6.7 Termíny odstranění Vad:

- 6.7.1 Vadou kategorie A je Dodavatel povinen odstranit nejpozději do 2 pracovních dnů následujících od jejího písemného nahlášení Objednatelem, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

Neodstranění Vad kategorie A ve stanovené lhůtě má za následek zastavení Akceptačních testů, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud Dodavatel neodstraní ve shora uvedené dvoudenní lhůtě všechny zjištěné Vady kategorie A, pak bude Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty dle odst. 7.3 Smlouvy. Po odstranění Vady kategorie A je Dodavatel povinen Objednateli na jeho žádost předvést, že Vada byla úspěšně odstraněna.

- 6.7.2 Vadu kategorie B je Dodavatel povinen odstranit do 2 pracovních dnů následujících od jejího písemného nahlášení Objednatelem, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Neodstranění Vad kategorie B tak, aby jejich počet byl menší než 3, má za následek zastavení Akceptačních testů, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud Dodavatel neodstraní ve shora uvedené dvoudenní lhůtě Vadu kategorie B, pak bude Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty dle odst. 7.3 Smlouvy.
- 6.7.3 Vadu kategorie C je Dodavatel povinen odstranit nejpozději do 5 pracovních dnů následujících od jejího písemného nahlášení Objednatelem, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Neodstranění Vad kategorie C tak, aby jejich počet byl menší než 10, má za následek zastavení Akceptačních testů, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud Dodavatel neodstraní ve shora uvedené pětidenní lhůtě Vadu kategorie C, pak bude Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty dle odst. 7.3 Smlouvy.

Dodavatel může písemně požádat Objednatele o prodloužení lhůty pro odstranění Vad, a to v případě Vad kategorie A a B bezodkladně, nejpozději však do 24 hodin od jejího písemného nahlášení Objednatelem a v případě Vad kategorie C nejpozději 2 pracovní dny před uplynutím běžné lhůty pro odstranění Vad. Objednatel je povinen na tuto žádost odpovědět do konce prvního pracovního dne následujícího po obdržení žádosti. Neučiní-li tak, má se za to, že žádosti Dodavatele nevyhovuje.

6.8 Zastavení Akceptačních testů:

Pokud dojde z důvodů specifikovaných v odst. 6.7.1 až 6.7.3 Smlouvy k zastavení Akceptačních testů, budou Akceptační testy zastaveny až do doby, než počet neopravených Vad bude nižší, než limity uvedené v odst. 6.7.1 až 6.7.3 Smlouvy. Zastavení Akceptačních testů nemá vliv na případné prodloužení Dodavatele ani na nároky Objednatele podle čl. 7 Smlouvy.

6.9 Obnovení Akceptačních testů po jejich zastavení:

Objednatel je povinen neprodleně zahájit zastavené Akceptační testy na základě písemného sdělení Dodavatele o odstranění Vady kategorie A / snížení počtu Vad kategorie B na 2 a méně / snížení počtu Vad kategorie C na 9 a méně. Lhůta pro dokončení Akceptačních testů Objednatelem se v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou bylo zastaveno testování. Lhůta pro zprovoznění Úvodní Parametrizace zůstává nezměněna, stejně jako případné nároky Objednatele dle čl. 7 Smlouvy.

6.10 Neúspěšné ukončení Akceptačních testů z důvodů Vad:

- 6.10.1 Pokud nedojde k obnovení zastavených Akceptačních testů z důvodů ležících na straně Dodavatele do 5 pracovních dnů následujících po oznámení Objednatele o zastavení Akceptačních testů, jsou Akceptační testy považovány za ukončené s výsledkem „Úvodní Parametrizace nevyhovuje“, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Dodavatel může písemně požádat Objednatele o prodloužení této lhůty, a to nejpozději 2 pracovní dny před jejím uplynutím. Objednatel je povinen na tuto žádost odpovědět do konce 1. pracovního dne následujícího po obdržení žádosti. Neučiní-li tak, má se za to, že žádosti Dodavatele nevyhovuje.
- 6.10.2 Pokud nedojde k obnovení Akceptačních testů z důvodů na straně Objednatele, bude vzniklá situace řešena dohodou Smluvních stran. O dobu trvání řešení takové situace se prodlužují lhůty zprovoznění Úvodní Parametrizace.

- 6.11 O ukončení Akceptačních testů informuje Objednatel Dodavatele vždy písemně do 5 pracovních dnů od jejich ukončení. Výsledkem Akceptačních testů bude výrok:
- 6.11.1 **Úvodní Parametrizace vyhovuje**, jestliže Akceptační testy byly ukončeny úspěšně, nebyla zjištěna žádná Vada kategorie A, více než 2 Vady kategorie B a/nebo více než 9 Vad kategorie C, anebo byly všechny Vady, jejichž počet překračuje tyto stanovené limity, odstraněny a jejich odstranění bylo prokazatelně ověřeno před ukončením Akceptačních testů (tyto skutečnosti se uvedou v Zápisu o provedení akceptačních testů). V takovém případě se Objednatel s Dodavatelem písemně dohodnou na termínu odstranění všech zbývajících Vad s tím, že maximální lhůta na odstranění Vad kategorie B a C nepřesáhne 15 kalendářních dnů od data podpisu Zápisu o provedení akceptačních testů. Nedodržení této maximální lhůty bude považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele.
- 6.11.2 **Úvodní Parametrizace nevyhovuje**, jestliže Akceptační testy nebyly ukončeny úspěšně, byla zjištěna Vada či Vady kategorie A, více než 2 Vady kategorie B a/nebo více než 9 Vad kategorie C s tím, že Vady, jejichž počet překračuje tyto limity, nebyly odstraněny nebo jejich odstranění nebylo prokazatelně ověřeno do konce Akceptačních testů z důvodů neležících na straně Objednatele (tyto skutečnosti se uvedou v zápisu o průběhu Akceptačních testů). Ukončení Akceptačních testů s odůvodněným výrokem „Úvodní Parametrizace nevyhovuje“ je považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 6.12 Dojde-li v průběhu Akceptačních testů k zjištění neodstranitelné Vady jakékoli kategorie, bude tato skutečnost považována za podstatné porušení této Smlouvy, jestliže taková Vada vážným způsobem narušuje užívání Plnění.
- 6.13 V případě výroku „Úvodní Parametrizace nevyhovuje“ je Dodavatel nadále povinen pracovat na řádném odstranění zjištěných Vad, přičemž je povinen po jejich odstranění bez zbytečného odkladu vyzvat Objednatele k opakování Akceptačních testů v takovém termínu, aby bylo možné je provést a zároveň nebyla zmařena možnost splnění termínu pro předání celé Úvodní Parametrizace uvedeného ve Smlouvě.
- 6.14 Nevyzve-li Dodavatel Objednatele k opakování Akceptačních testů po odstranění Vady kategorie A / snížení počtu Vad kategorie B na 2 a méně / snížení počtu Vad kategorie C na 9 do 10 kalendářních dnů od doručení výroku „Úvodní Parametrizace nevyhovuje“ Dodavateli, je toto považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele.
- 6.15 Pro podstatné porušení Smlouvy Dodavatelem popsané v tomto článku je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Neučiní-li tak, prodlužuje se doba pro akceptaci Úvodní Parametrizace o dobu dohodnutou oběma Smluvními stranami, která nebude kratší než 5 a delší než 15 kalendářních dnů. Po marném uplynutí této lhůty je Objednatel opět oprávněn s okamžitou platností odstoupit od Smlouvy.

7 Smluvní pokuty, odpovědnost za újmu

- 7.1 V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených daňových dokladů je Dodavatel oprávněn požadovat od Objednatele úrok z prodlení ve výši stanovené 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 a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.2 V případě prodlení Dodavatele s předáním řádně dokončeného Plnění dle odst. 2.2 dle Harmonogramu realizace Plnění je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z celkové ceny Plnění dle Přílohy č. 2 Smlouvy, a to za každý

- započatý kalendářní den prodlení, maximálně však do výše celkové ceny Plnění dle odst. 3.2 této Smlouvy.
- 7.3 V případě prodlení Dodavatele s odstraněním Vad ve lhůtách dle odst. 6.7 nebo 6.10 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý započatý kalendářní den tohoto prodlení a každou Vadu.
- 7.4 Objednatel je oprávněn smluvní pokuty uvedené v odstavcích 7.2 a 7.3 Smlouvy uplatňovat kumulativně.
- 7.5 V případě porušení kterékoli z povinností Dodavatele dle ustanovení odst. 5.3.13, 5.3.14, 5.7, 13.1 nebo 13.3 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 50 % z celkové ceny Plnění dle Přílohy č. 2 Smlouvy za každý případ porušení, maximálně však do výše celkové ceny Plnění dle odst. 3.2 této Smlouvy.
- 7.6 V případě porušení jakékoliv povinnosti Dodavatele dle čl. 12 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 250.000,-Kč za každý jednotlivý případ porušení.
- 7.7 Pro případ porušení kterékoli z povinností dle čl. 11 této Smlouvy porušující Smluvní stranou vzniká druhé Smluvní straně právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč za každý takový případ.
- 7.8 Rozhodne-li se Objednatel v souvislosti s neodstranitelnou Vadou neodstoupit od této Smlouvy v souladu s odst. 6.12 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč za každou neodstranitelnou Vadu kategorie A, ve výši 25.000,- Kč za každou neodstranitelnou Vadu kategorie B, a ve výši 5.000,- Kč za každou neodstranitelnou Vadu kategorie C.
- 7.9 V případě zprovoznění Úvodní Parametrizace s právními vadami nebo porušení kteréhokoli prohlášení nebo povinnosti Dodavatele dle čl. 8. této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč za každou jednotlivou právní vadu nebo za každý případ nepravdivosti prohlášení či porušení povinnosti.
- 7.10 V případě porušení povinnosti předložit na výzvu Objednatele doklad o pojištění dle odst. 5.6 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 20.000,- Kč. Objednatel je oprávněn tuto smluvní pokutu uplatnit opětovně na základě další výzvy k předložení pojištění.
- 7.11 V případě porušení nebo neplnění kteréhokoli požadavku nebo povinnosti Dodavatele dle Přílohy č. 1 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý případ porušení kteréhokoli požadavku nebo povinnosti, pokud se Objednatel a Dodavatel nedohodnou jinak.
- 7.12 Zaplacením smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Smluvní strany na náhradu újmy v celém rozsahu.
- 7.13 Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně s dodejkou. V případě zaslání v elektronické podobě musí být vyúčtování smluvní pokuty zasláno do datové schránky. Smluvní pokuta je splatná v době 30 kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě druhé Smluvní straně.
- 7.14 Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Dodavateli dle této Smlouvy a neuhrazení smluvní pokuty ze strany Dodavatele oprávněn využít jednostranné započtení vzájemných pohledávek, a to i v případě, že kterákoli ze započítávaných pohledávek ještě není splatnou.

8 Autorská práva

- 8.1 K užívání těch částí Plnění dle této Smlouvy, které jsou ze své podstaty předmětem autorskoprávní ochrany podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, poskytuje Dodavatel Objednateli licenci (oprávnění k jejich užívání) v souladu s touto Smlouvou a za podmínek dále vymezených jako licenci nevýhradní a územně a časově omezenou. Datová úložiště Dodavatele, na kterých budou dotčené části Plnění uloženy, budou umístěna na území EU/EHP. Objednatel není povinen poskytnutou licenci využít. Cena licence je zahrnuta v ceně Plnění.
- 8.2 Objednatel při užívání Plnění není oprávněn:
- s výjimkou pracovníků Objednatele umožnit bez souhlasu Dodavatele žádné třetí osobě přístup k poskytnuté SW technologii Dodavatele, s výjimkou případů výslovně povolených v této Smlouvě;
 - kopírovat, upravovat nebo vytvářet odvozená díla nebo vylepšení poskytnuté SW technologie Dodavatele;
 - zpětně analyzovat, rozebrat, dekompileovat, dekódovat, přizpůsobovat nebo se pokoušet jinak odvozovat nebo získat přístup ke zdrojovému kódu poskytnuté SW technologie Dodavatele zcela nebo zčásti;
 - odstranit oznámení o vlastnictví poskytnuté SW technologie Dodavatele z výstupů Plnění;
 - přistupovat k poskytnuté SW technologii Dodavatele za účelem:
 - vybudování konkurenceschopného produktu nebo služby, nebo
 - kopírování jakýchkoli funkcí nebo grafiky technologie;
 - pronajímat, půjčovat, prodávat, poskytovat sublicence poskytnuté SW technologie Dodavatele;
 - vkládat, nahrávat, přenášet nebo jinak dále poskytovat služby Dodavatele poskytnuté na základě Smlouvy nebo jejich prostřednictvím šířit jakékoli informace nebo materiály, které jsou nezákonné nebo škodlivé, nebo obsahují, přenášejí nebo aktivují jakýkoli škodlivý kód.
- 8.3 Dodavatel prohlašuje, že Plnění ani jejich části, které jsou autorským dílem, nemají žádné právní vady, že nejsou zatíženy právy třetích osob a že Dodavatel je zcela oprávněn vykonávat veškerá majetková autorská práva (to neplatí pro software třetích stran, jak je specifikován dále v tomto článku Smlouvy) a poskytnout níže uvedená oprávnění a souhlasy Objednateli v celém rozsahu, s Plněním disponovat a uzavřít s Objednatelem Smlouvu na celý rozsah Plnění. V případě, že se uvedené prohlášení Dodavatele nezakládá na pravdě, Dodavatel odpovídá Objednateli za vyplývající důsledky v plném rozsahu včetně odpovědnosti za majetkovou i nemajetkovou újmu. Sankční ujednání dle této Smlouvy tímto nejsou dotčena. Uplatní-li třetí osoba své právo k Plnění nebo jejich části, zavazuje se Dodavatel bez zbytečného odkladu a na vlastní náklady učinit potřebná opatření k ochraně výkonu práv Objednatele, pokud jej k tomu Objednatel zmocní, a nahradit veškerou majetkovou i nemajetkovou újmu vzniklou tím Objednateli.
- 8.4 Bude-li Dodavatel plnit předmět této Smlouvy s využitím dalších informačních systémů či jiných nástrojů a technických pomůcek, které nejsou autorským dílem, které mají sloužit ke zlepšení, urychlení či zkvalitnění Plnění dle této Smlouvy (dále jen „**Pomocný nástroj**“), nabývá Objednatel právo užívat Pomocný nástroj za podmínek stanovených tímto čl. 8. Smlouvy obdobně.

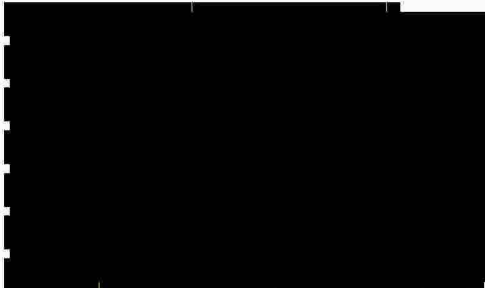
- 8.5 Odměna za poskytnutí nebo zajištění poskytnutí všech licencí a ostatních oprávnění a souhlasů ve vztahu k autorským dílům nebo databázím včetně ceny licencí k softwaru či databázím třetích stran, které jsou součástí Plnění, je zahrnuta v ceně dle odst. 3.1 Smlouvy. Dodavatel není oprávněn z tohoto důvodu požadovat po Objednateli jakékoli další plnění a zavazuje se uspokojit případné nároky třetích stran vznesené vůči Objednateli v souvislosti s užíváním jakýchkoli licencí či dalších oprávnění na základě této Smlouvy. Jsou-li s užitím standardizovaného software třetí strany, který je součástí Plnění, splněny jakékoli udržovací poplatky, jsou poplatky za dobu užívání takového software do skončení účinnosti této Smlouvy a dále po dobu jednoho roku zahrnuty v ceně Plnění dle odst. 3.1 Smlouvy.

9 Zajištění dostupnosti

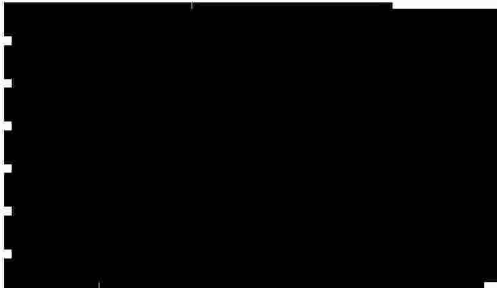
- 9.1 Dodavatel garantuje, že automatizovaný systém měření NPS zákazníků po dobu trvání Smlouvy splňuje specifikace dohodnuté v této Smlouvě a zejména požadavky na SLA parametry a dostupnost uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 9.2 Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn Plnění v rozsahu sjednaném v této Smlouvě Objednateli dodat, a že uzavřením a plněním této Smlouvy neporušuje žádná práva třetích osob.
- 9.3 Hlášení incidentů narušujících SLA parametry a dostupnost Dodavateli bude oznamovat Objednatel bez zbytečného odkladu e-mailem na adresu: cp@foundmissing.cz

10 Odpovědní pracovníci

- 10.1 Odpovědnými pracovníky Objednatele a Dodavatele ve věcech obchodních pro účely této Smlouvy jsou:



- 10.2 Odpovědnými pracovníky Objednatele a Dodavatele ve věcech technických pro účely této Smlouvy jsou:



Pouze odpovědní pracovníci Objednatele a Dodavatele jsou oprávněni vznášet vůči druhé Smluvní straně požadavky související s plněním této Smlouvy. Po podepsání Smlouvy bude vytvořena komunikační matice pro řešení možných problémů zejména v oblasti kybernetické bezpečnosti a GDPR.

- 10.3 Odpovědný pracovník za Dodavatele je oprávněn zejména protokolárně poskytnout Plnění nebo části Plnění k Akceptačním testům, vyjadřovat se k požadavkům Objednatele a podávat námítky.
- 10.4 Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění Smlouvy nezměnit odpovědné pracovníky uvedené v tomto článku Smlouvy bez závažných důvodů. V případě změny odpovědného pracovníka je Smluvní strana povinna neprodleně o této skutečnosti písemně informovat druhou smluvní stranu.

11 Ochrana obchodního tajemství a důvěrných informací

- 11.1 Veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se Smluvními stranami, se kterými se Smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou přijdou do styku, a jejichž vlastníky zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o obchodním tajemství druhé Smluvní strany, a dále o skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné dle § 1730 Občanského zákoníku. Povinnost mlčenlivosti trvá až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Na povinnost mlčenlivosti nemá vliv forma sdělení informací (písemně nebo ústně) a jejich podoba (materializované nebo dematerializované).
- 11.2 Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace a obchodní tajemství druhé Smluvní strany jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazují se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 11.3 V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 Občanského zákoníku, použijí Smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
- 11.4 Poškozená Smluvní strana má právo na náhradu újmy, která jí takovýmto jednáním druhé Smluvní strany vznikne.
- 11.5 Povinnost plnit ustanovení tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
- a) mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy;
 - b) byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení;
 - c) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
 - d) příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem v souladu a na základě zákona;
 - f) Smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv nebo plnění povinností stanovených právními předpisy;
 - g) jsou zveřejněny v souladu a na základě právního předpisu (např. o svobodném přístupu k informacím, o registru smluv);
 - h) je Objednatel povinen sdělit svému zakladateli.
- 11.6 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.

12 Zpracování osobních údajů

- 12.1 Předmětem této části Smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností při zpracování osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „**GDPR**“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZOÚ**“). Osobní údaje se považují za důvěrné informace ve smyslu čl. 11 Smlouvy.
- 12.2 Objednatel tímto, jakožto správce, v souvislosti s plněním Smlouvy výslovně pověřuje Dodavatele, jakožto zpracovatele, zpracováním osobních údajů, a to ve Smlouvě stanoveném rozsahu, za Smlouvou stanoveným účelem a na dobu ve Smlouvě stanovenou.
- 12.3 Dodavatel se zavazuje za účelem poskytování Plnění zpracovávat osobní údaje subjektů údajů – zákazníků Objednatele (dále též jen „**Subjekt údajů**“ nebo „**Subjekty údajů**“), a to dle podmínek stanovených v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 12.4 Dodavatel bude osobní údaje zpracovávat zejména shromažďováním, ukládáním a použitím, a to automatizovaným způsobem.
- 12.5 Informační povinnost správce dle GDPR bude ve vztahu k Subjektům údajů plněna prostřednictvím Dodavatele v rámci automatizovaného systému měření NPS zákazníků. Dodavatel v rámci automatizovaného systému měření NPS zákazníků zajistí též funkce nástrojů pro výkon práv subjektů údajů podle čl. 12 a násl. GDPR.
- 12.6 Dodavatel zpracovává osobní údaje pouze na základě písemných pokynů Objednatele, včetně případného předání osobních údajů třetím subjektům, pokud mu toto zpracování již neukládají právní předpisy, které se na Dodavatele vztahují; v takovém případě Dodavatel Objednatele o takovém právním požadavku informuje před samotným zpracováním, ledaže by právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu. Dodavatel zohledňuje povahu zpracování osobních údajů.
- 12.7 Jakákoliv třetí osoba (vyjma zaměstnanců Dodavatele), která jedná z pověření Dodavatele a má přístup k osobním údajům, může tyto osobní údaje zpracovávat pouze na základě pokynu Objednatele, ledaže jí zpracování osobních údajů ukládají právní předpisy. Dodavatel přijme opatření pro zajištění tohoto požadavku a zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti, nevztahuje-li se na ně zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 12.8 Dodavatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci, kteří v rámci plnění stanovených oprávnění a povinností přicházejí do styku s osobními údaji, budou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací. Dodavatel je povinen dohlížet na plnění uvedených povinností ze strany svých zaměstnanců.
- 12.9 Pokud to dovolují obecně závazné právní předpisy, je Dodavatel oprávněn pověřit zpracováním dalšího zpracovatele, pouze však jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Pokud Dodavatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem Objednatele provedl určité činnosti zpracování osobních údajů, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy nebo jiného právního aktu minimálně stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké jsou dohodnuty mezi Objednatelem a Dodavatelem; jedná se zejména o poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky právních předpisů a pravidla a podmínky nakládání s osobními údaji, které se Smluvní strany zavázaly dodržovat.
- 12.10 S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování osobních údajů i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva

a svobody fyzických osob, zavede Dodavatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejména přijme veškerá opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, jinému neoprávněnému zpracování, jakož i jejich jinému zneužití. Dodavatel zavede alespoň následující bezpečnostní opatření:

- a) zpracované postupy sloužící k ochraně osobních údajů;
- b) zpracované postupy sloužící ke zjištění, zda nedošlo k porušení ochrany osobních údajů (například ke ztrátě nebo modifikaci dat);
- c) zajištěna integrita a dostupnost informací;
- d) uzavírání smluv o zpracování osobních údajů s externími subjekty/dalšími zpracovateli vč. prověření každého takového externího subjektu/dalšího zpracovatele, zda poskytuje dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby jím prováděné zpracování splňovalo požadavky GDPR, ZZOÚ a aby byla zajištěna ochrana práv Subjektů údajů;
- e) monitoring a kontrola procesů zpracování osobních údajů;
- f) pravidelné školení zaměstnanců v metodách a postupech týkajících se bezpečnosti a ochrany osobních údajů;
- g) systém hlášení, upozorňování a vyšetřování mimořádných událostí a případů prolomení bezpečnosti.

12.11 Ve vztahu k ICT systémům, které Dodavatel využívá a které zpracovávají osobní údaje, má Objednatel z hlediska jejich zabezpečení zejména následující minimální požadavky:

- a) zajištění pseudonymizace a šifrování osobních údajů při užívání systému uživateli, kteří nejsou oprávněni k jejich zpracování;
- b) zajištění automatizované anonymizace či výmazu osobních údajů po uplynutí nastavené doby zpracování;
- c) schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb pro zpracování osobních údajů;
- d) schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim v případě fyzických či technických incidentů;
- e) zajištění procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracovávaných osobních údajů;
- f) zajištění, aby systémy pro zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby;
- g) zajištění, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
- h) pořizování elektronických záznamů, které umožní určit a ověřit kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány;
- i) přijetí opatření k zajištění ochrany před škodlivým programovým vybavením; a
- j) zajištění zákazu ukládat osobní údaje na veřejná úložiště.

12.12 Smluvní strany se zavazují vzájemně si neprodleně ohlašovat všechny jim známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit řádné a včasné plnění závazků vyplývajících z tohoto článku

Smlouvy a poskytovat si součinnost nezbytnou pro plnění tohoto článku Smlouvy a pro legitimní a legální zpracování osobních údajů.

- 12.13 Dojde-li z jakéhokoli důvodu (např. z důvodu legislativních změn, rozhodnutí státního orgánu atp.) k nutnosti změny dohodnutých pravidel při plnění tohoto článku Smlouvy, zavazují se Smluvní strany neprodleně se o této skutečnosti informovat. Smluvní strany jsou povinny v takovém případě zahájit jednání o změně této Smlouvy.
- 12.14 Dodavatel se zavazuje Objednateli poskytnout součinnost při zajišťování souladu s povinnostmi k zabezpečení osobních údajů, ohlašování případů porušení zabezpečení, zpracování posouzení vlivu na ochranu osobních údajů, plnění informační povinnosti a případně též konzultacím s dozorovým úřadem, a to vše při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Dodavatel k dispozici.
- 12.15 Dodavatel se zavazuje Objednatele informovat na kontakty uvedené ve Smlouvě o jakémkoli incidentu, a to nejpozději do 24 hodin od okamžiku, kdy se o takovém incidentu dozvěděl, který vedl nebo by mohl vést k narušení integrity nebo zabezpečení zpracovávaných osobních údajů; Dodavatel je povinen stejným způsobem hlásit také podezření na incident, a to bez ohledu na to, kde a kdy k takovému incidentu může nebo mohlo dojít. V oznámení o incidentu Dodavatel zejména uvede:
- a) popis povahy daného incidentu včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených Subjektů údajů a kategorií a přibližného počtu dotčených záznamů osobních údajů;
 - b) popis pravděpodobných důsledků incidentu; a
 - c) popis opatření, která Dodavatel přijal nebo navrhuje přijmout s cílem vyřešit daný incident, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.
- Není-li možné poskytnout informace podle písm. a) – c) současně, mohou být poskytnuty Dodavatelem postupně bez dalšího zbytečného odkladu.
- 12.16 Dodavatel se zavazuje bez zbytečného odkladu informovat Objednatele o tom, že ve vztahu k němu bylo ze strany dozorového úřadu zahájeno šetření či řízení související se zpracováním osobních údajů dle této Smlouvy, o průběhu takového šetření či řízení a o výsledku takového šetření či řízení. Dodavatel na výzvu Objednatele též Objednateli zpřístupní veškeré dokumenty, které budou součástí spisu vedeného k předmětnému šetření či řízení.
- 12.17 Dodavatel poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny jeho povinnosti dle této Smlouvy a předpisů na ochranu osobních údajů (zejména GDPR a ZZOU) a umožní audity včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům, je-li to nezbytné pro řádný výkon auditu, přispěje. Audity je Objednatel oprávněn provádět u Dodavatele (v jeho sídle, provozovně atd.), resp. na jakémkoli jiném místě, kde dochází ke zpracování osobních údajů. Audity je Objednatel povinen oznámit Dodavateli minimálně s předstihem 3 pracovních dnů. V průběhu auditu má Objednatel přístup k interním předpisům a systémům vztahujícím se ke zpracování osobních údajů podle této Smlouvy. Objednatel se zavazuje, že ve vztahu k informacím, se kterými se v průběhu auditu či inspekce seznámí, zachová mlčenlivost.
- 12.18 Dodavatel bude osobní údaje zpracovávat po dobu plnění Smlouvy. Nejpozději do 60 kalendářních dnů od skončení Smlouvy je Dodavatel povinen ukončit zpracovávání osobních údajů Subjektů údajů. Dodavatel v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymaže či jinak technicky odstraní, nebo je vrátí Objednateli a vymaže existující kopie, pokud právní předpisy nepožadují uložení (archivaci) daných osobních údajů nebo jejich uložení není nezbytné k ochraně práv a oprávněných zájmů Dodavatele.

- 12.19 Dodavatel prohlašuje, že nebude využívat získané osobní údaje k jiným účelům, než k účelům stanoveným touto Smlouvou.
- 12.20 Dodavatel nesmí sdružovat osobní údaje zpracovávané na základě této Smlouvy s jakýmkoli dalšími osobními údaji, získanými nebo zpracovávanými pro jiný účel.
- 12.21 V případě, že v důsledku porušení některé povinnosti Dodavatele dle tohoto článku Smlouvy či v důsledku jednání dalšího zpracovatele vznikne Objednateli povinnost na základě rozhodnutí či výzvy orgánu veřejné moci zaplatit peněžitou částku jako pokutu, sankci, penále, náhradu či jinou platbu obdobného charakteru (dále jen „**Sankce**“), zavazuje se Dodavatel uhradit Sankci namísto Objednatele, a to nejpozději do 5 pracovních dní od doručení výzvy k zaplacení. Pokud Objednatel Sankci uhradí sám, zavazuje se Dodavatel uhradit Sankci Objednateli do 5 pracovních dnů od doručení výzvy k zaplacení.
- 12.22 Obě Smluvní strany jako správci zpracovávají osobní údaje kontaktních zástupců Smluvních stran a osob podílejících se na plnění této Smlouvy, a to výhradně pro účely související s plněním této Smlouvy a po dobu trvání Smlouvy; případně po dobu delší, je-li to důvodné dle příslušných právních předpisů. Informační povinnost ve vztahu k těmto osobám plní každá ze Smluvních stran samostatně.

13 Bezpečnost ICT systémů

- 13.1 Dodavatel je povinen zajistit povinnosti a zabezpečení ICT systémů dle platných právních předpisů především zákona 181/2014 Sb. Zákon o kybernetické bezpečnosti (dále je „**ZoKB**“) a vyhlášky č. 82/2018 Sb. Vyhláška o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „**VoKB**“). Plnění je součástí Informačního systému Kritické informační infrastruktury Objednatele.
- 13.2 Dodavatel je povinen nakládat se softwarem a hardwarem, na kterém je provozovaný předmět Smlouvy definovaný v odst. 2.2 Smlouvy, jako k významnému informačnímu systému ve smyslu ZoKB. Současně se Dodavatel zavazuje akceptovat povinnosti a zabezpečení pro Cloudová řešení dle obecně závazných právních předpisů.
- 13.3 Dodavatel je povinen implementovat technická bezpečnostní opatření, která minimalizují bezpečnostní rizika Plnění, která jsou v souladu s požadavky platných právních předpisů, která jsou v souladu s doporučeními a nejlepší praxí v oboru, minimálně dodržování doporučené bezpečnostní praxe (jako OWASP Application Security Verification Standard, OWASP Top 10, OWASP API Security Top 10, CWE Top 25 atd.) a zejména opatření specifikovaná v technické specifikaci Plnění.
- 13.4 Dodavatel je povinen akceptovat povinnosti, které vyplývají ZoKB. Veškeré povinnosti z tohoto titulu budou zahrnuty v celkové ceně Plnění uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 13.5 V rámci akceptace a při významných změnách Plnění je Dodavatel povinen provést a deklarovat výsledky vlastního bezpečnostní testování a bezpečnostní shodu za svoji stranu deklarovat Objednateli.
- 13.5.1 Objednatel má právo si vyžádat zprávu z tohoto bezpečnostního testování.
- 13.5.2 Objednatel si vyhrazuje právo na vlastní provedení bezpečnostních testů, a to v rámci akceptačního procesu nebo i po jeho ukončení. Výsledky z těchto bezpečnostních testů (případné bezpečnostní chyby zjištěné v rámci těchto testů) bude Dodavatel povinen vypořádat i po ukončení akceptačního řízení v souladu s rozsahem této Smlouvy.

- 13.5.3 Bezpečnostní testy musí především obsahovat testovací postupy a procesy OWASP Application Security Verification Standard, OWASP Top 10, OWASP API Security Top 10, CWE Top 25 a to v rozsahu relevantním k Plnění.
- 13.5.4 Plnění bude provozováno v rámci automatizovaného systému měření NPS zákazníků. Toto prostředí musí splňovat požadavky ZoKB a VoKB. Objednatel si vyhrazuje právo provést bezpečnostní testování jak samotného informačního systému.
- 13.6 Dodavatel se zavazuje respektovat bezpečnostní politiky Objednatele (v rozsahu a míře, ve které budou ze strany Objednatele aplikovány na Plnění) a v jejich rámci také pravidla a postupy pro řízení dodavatelů platná u Objednatele a zajistí jejich přenesení a uplatnění vůči všem svým zaměstnancům, externistům i poddodavatelům, přičemž všechny tyto požadavky jsou zahrnuty v ceně Plnění dle odst. 2.1 Smlouvy; zejména to znamená:
- 13.6.1 povinnost využít pro Plnění pouze bezúhonné subjekty a osoby, na jejichž straně nestojí žádné bezpečnostní překážky a povinnost poskytnout veškerou potřebnou součinnost pro provedení hodnocení rizik, jestliže bude Dodavatel určen Významným dodavatelem dle VoKB;
- 13.6.2 povinnost užívat data, ke kterým získá přístup při realizaci Plnění, jen k účelu, pro který byla poskytnuta a jen za podmínek, které byly pro jejich využití stanoveny, rovněž tak povinnost zachovávat důvěrnost dat, a to i po ukončení smluvního vztahu;
- 13.6.3 povinnost splnit opatření směřující k vrácení nebo zničení informací po ukončení smluvního vztahu (nebo v jeho průběhu, pokud k ní dojde);
- 13.6.4 povinnost respektovat omezení v oblasti vytváření evidence kopií dat souvisejících s poskytovanými plněními;
- 13.6.5 povinnost i na své straně evidovat přístup svých pracovníků a/nebo poddodavatelů k rozhraním, službám a prostředkům Objednatele, které jim byly pro realizaci Plnění poskytnuty;
- 13.6.6 povinnost včas oznamovat veškeré personální a jiné změny u svých zaměstnanců či poddodavatelů podílejících se na realizaci Plnění, které jsou relevantní pro přidělování, změny nebo odnímání oprávnění;
- 13.6.7 povinnost zajistit správnou identifikaci osob, popřípadě i aplikací s právem přístupu;
- 13.6.8 povinnost zajistit správné předávání přístupových údajů a prostředků k rozhraním a službám Objednatele i službám a prostředkům vlastním, pokud se podílejí na realizaci Plnění;
- 13.6.9 akceptaci oprávnění Objednatele monitorovat činnost jeho zaměstnanců a poddodavatelů při užívání rozhraní, služeb a prostředků Objednatele při realizaci Plnění, včetně uznání práva v případě porušení pravidel zakázat další činnost dotčenému subjektu;
- 13.6.10 přijetí odpovědnosti za veškeré funkce vlastního kódu, a také za veškeré instalace, konfigurace, změny technického i programového vybavení a další úkony provedené v rámci realizace Plnění;
- 13.6.11 povinnost zavést na své straně (při užívání svých aplikací, systémů a dalších prostředků osobami a subjekty podílejícími se na realizaci Plnění) monitorování jejich činnosti a zajistit sběr i vyhodnocování incidentů.
- 13.6.12 povinnost nahlásit Objednateli podezření na bezpečnostní slabiny či incidenty vzniklé v jakékoliv souvislosti s realizací Plnění, ať už by k tomu došlo při užívání rozhraní, služeb a prostředků Objednatele anebo na straně Dodavatele či jeho poddodavatele (či kterékoli jiné osoby);
- 13.6.13 povinnost zajistit, že všichni pracovníci podílející se na straně Dodavatele a jeho poddodavatelů na realizaci Plnění prokazatelně absolvují předepsaná školení informační bezpečnosti a ochrany osobních údajů;

- 13.6.14 akceptovat podmínky pro předání dat, provozních údajů a dalších informací, které má Dodavatel nebo jeho poddodavatelé k dispozici v souvislosti s realizací Plnění a které jsou nezbytné pro případné další provozování dodávaného systému (jako celku, či jeho vybraných komponent) nebo pro jeho jiné využití a povinnost následně bezpečně zlikvidovat ve svém digitálním prostředí jejich kopie [ZoKB; §6a, odst. 3].
- 13.7 Dodavatel přijímá závazek se podrobit případnému auditu bezpečnosti (v rozsahu všech prostředků použitých pro Plnění) a tento závazek aplikuje v případném zřetězení na všechny své externisty a poddodavatele.
- 13.8 Dodavatel má povinnost akceptovat podmínky pro předání dat, provozních údajů a dalších informací, které má Dodavatel nebo jeho subdodavatelé k dispozici v souvislosti s plněním Smlouvy a které jsou nezbytné pro případné další provozování dodávaného systému (jako celku, či jeho vybraných komponent) nebo pro jeho jiné využití a povinnost následně bezpečně zlikvidovat ve svém digitálním prostředí jejich kopie [ZoKB; §6a, odst. 3].
- 13.9 Dodavatel má povinnost udržovat dodávaný systém do konce platnosti Smlouvy tak, aby nebyla narušena kontinuita provozu.
- 13.10 Dodavatel má povinnost po předání dat Objednateli protokolárně zlikvidovat data podle VoKB a protokol o likvidaci dat následně předat Objednateli.
- 13.11 V rámci akceptačního procesu bude provedena kontrola Plnění především v rozsahu:
- 13.11.1 Plnění požadavků ZoKB.
- 13.11.2 Plnění požadavků VoKB.
- 13.11.3 Výsledky bezpečnostních testů provedené Dodavatelem, ale i Objednatelem.
- 13.12 Dodavatel je povinen předem informovat Objednatele o změně kontroly Dodavatele. V případě, že Dodavatel Objednatele neinformuje dle předchozí věty nebo jej informuje, ale taková změna kontroly je pro Objednatele natolik závažná, že by další plnění této Smlouvy bylo k újmě Objednatele, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit. Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě změny kontroly nad zásadními aktivy využívanými Dodavatelem k plnění podle této Smlouvy.

14 Pravidla compliance

- 14.1 Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páchání trestného činu přičitatelného jedné nebo oběma smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.2 Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.3 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Smluvní strany se rovněž zavazují, že úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.

- 14.4 Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
- 14.5 V případě, že je zahájeno trestní stíhání Dodavatele, zavazuje se Dodavatel o tomto bez zbytečného odkladu písemně informovat Objednatele.
- 14.6 Objednatel očekává, že se Dodavatel seznámí s „Kodexem dodavatele České pošty“, ve znění k datu účinnosti této Smlouvy, který je dostupný na webu Objednatele na adrese <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/profil/compliance-v-cp>, a bude jej dodržovat.

15 Nemožnost plnění

- 15.1 Jestliže vznikne na straně Dodavatele nemožnost plnění dle § 2066 a § 2067 Občanského zákoníku, Dodavatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 kalendářních dnů od jejího vzniku, o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Dodavatel pokračovat v realizaci svých povinností vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části Plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než 90 kalendářních dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- 15.2 Ustanovení tohoto článku Smlouvy nezbavuje žádnou ze Smluvních stran její povinnosti k úhradě plateb v té době již splatných.
- 15.3 Dodavatel neodpovídá za prodlení s poskytnutím Plnění, které by nastalo v důsledku jakýchkoli opatření třetích osob, států nebo nadnárodních organizací v případech epidemie a pandemie a hospodářských a ekonomických důsledků těchto opatření např. výluky, omezení výroby, platební neschopnost, stávky, atd., a to jak na straně Dodavatele, tak na straně jeho poddodavatelů. Dodavatel rovněž neodpovídá za jakékoliv škody, které by vznikly v důsledku tohoto prodlení s výjimkou škody způsobené úmyslným nebo hrubě nedbalostním jednáním, což Dodavatel a Objednatel podpisem této Smlouvy stvrzují.
- 15.4 Došlo-li by v důsledku předvídaných v odst. 15.3 k překročení termínů plnění dle Harmonogramu realizace plnění, budou tyto a navazující termíny odpovídajícím způsobem časově posunuty tak, aby doba mezi posunutým termínem a termínem následujícím byla shodná s dobou před posunem termínu, pokud nebude Smluvními stranami výslovně dohodnuto jinak. Tato změna nevyžaduje uzavření dodatku ke Smlouvě a je účinná dnem doručení oznámení o změně Objednatelem Dodavateli. Z důvodu posunu kteréhokoliv stanoveného termínu v souladu s tímto odstavcem Smlouvy nevzniká Dodavateli nárok na jakékoliv protiplnění ze strany Objednatele (např. úhrada nákladů spojených s posunem termínu).

16 Doba trvání Smlouvy

- 16.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu 20 týdnů od data účinnosti Smlouvy a nabývá platnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o registru smluv**“). Plnění předmětu této Smlouvy v době od platnosti Smlouvy do její účinnosti se považuje za plnění podle této Smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto Smlouvou. Pokud dojde z důvodů uvedených v odst. 4.3 nebo 15.4 Smlouvy k posunutí termínů pro poskytnutí Plnění dle Harmonogramu realizace plnění, posouvá se odpovídajícím způsobem rovněž doba trvání Smlouvy podle první věty tohoto odstavce.

- 16.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena, a to pouze:
- a) písemnou dohodou Smluvních stran, nebo
 - b) odstoupením jedné ze Smluvních stran od této Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou uvedeného v této Smlouvě, nebo z jiných důvodů ve Smlouvě výslovně sjednaných nebo stanovených zákonem.
- 16.3 Za podstatné porušení této Smlouvy zakládající možnost odstoupení od Smlouvy se vedle případů takto výslovně označených jinde v textu této Smlouvy, považují zejména případy, kdy:
- a) je Objednatel v prodlení s úhradou daňového dokladu vystaveného na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než 120 kalendářních dnů, přestože byl Dodavatelem písemně vyzván k jeho úhradě;
 - b) je Dodavatel v prodlení se zprovozněním kterékoli části Plnění dle odst. 2.2 Smlouvy nebo jejich části déle než 20 kalendářních dnů, přestože byl Objednatelem písemně vyzván k jeho předání s poskytnutím dodatečné lhůty k plnění v délce nejméně 10 kalendářních dnů;
 - c) je Dodavatel v prodlení s odstraněním Vady části Plnění dle odst. 2.2 Smlouvy po dobu delší než deset 10 kalendářních dnů;
 - d) Dodavatel neposkytl Plnění v rozsahu stanoveném Smlouvou;
 - e) se Smluvní strana dopustila vůči druhé Smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže;
 - f) je Dodavatel pravomocně odsouzen pro trestný čin.
- 16.4 Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení jedné Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 16.5 Odstoupením od Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, náhrady újmy, licencí a jiných ze své povahy přetrvávajících nároků či závazků.
- 16.6 Plnění, které si Smluvní strany řádně (bez vad) poskytly před odstoupením od Smlouvy, se nevrací, nesjednají-li si Smluvní strany jinak. V případě vracení plnění jsou Smluvní strany povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní přijaté smluvní plnění nejpozději do jednoho (1) měsíce od zániku této Smlouvy.

17 Závěrečná ustanovení

- 17.1 Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku. V případě rozporu mezi vlastním textem Smlouvy a přílohami má přednost vlastní text Smlouvy.
- 17.2 Smluvní strany si ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 17.3 Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 1799 a 1800 Občanského zákoníku se nepoužijí.
- 17.4 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 pracovníků nebo jiných pověřených subjektů. Nedohodnou-li se Smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze Smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u soudu České republiky příslušného dle platných právních předpisů. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 17.5 Smlouvu lze měnit pouze výslovným písemným ujednáním Smluvních stran, podepsaným oprávněnými zástupci Smluvních stran, jiná forma je dohodou Smluvních stran vyloučena. Tato

ujednání budou nazývána „Dodatek“ a budou číslována vzestupnou číselnou řadou. Jakákoliv Smluvní strana je oprávněna vyvolat jednání k doplnění či změně této Smlouvy. Změna kontaktních osob a spojení uvedených v čl. 10 Smlouvy je účinná v okamžiku doručení oznámení o této změně druhé Smluvní straně, aniž by bylo nutno vyhotovovat Dodatek k této Smlouvě.

- 17.6 Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl. Smluvní strany tímto výslovně vylučují ust. § 573 Občanského zákoníku.
- 17.7 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. 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 ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.
- 17.8 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom (1).
- 17.9 Smluvní strany výslovně potvrzují, že si vzájemně sdělily veškeré okolnosti důležité pro uzavření Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Smlouvy
- 17.10 Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní ujednání, smlouva či řízení některé Smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo výkon jakýchkoliv práv a povinností dle této Smlouvy. Zároveň potvrzují svým podpisem, že veškerá ujištění a dokumenty dle této Smlouvy jsou pravdivé, platné a právně vymahatelné.
- 17.11 Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Dodavatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem, ledaže Objednatel takovou změnu či odchylku nebo dodatek následně schválí. To platí i v případě připojení obchodních podmínek Dodavatele, které budou odporovat svým obsahem jakýmkoliv způsobem textu této Smlouvy.
- 17.12 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv. Dle dohody Smluvních stran zajistí odeslání této Smlouvy správci registru smluv Objednatel. Objednatel je oprávněn před odesláním Smlouvy správci registru smluv ve Smlouvě znečitelnit informace, na něž se nevztahuje uveřejňovací povinnost podle Zákona o registru smluv.
- 17.13 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:
 - Příloha č. 1: Specifikace Plnění
 - Příloha č. 2: Položkový rozpočet
 - Příloha č. 3: Harmonogram realizace Plnění
 - Příloha č. 4: Akceptační protokol - vzor
 - Příloha č. 5: Zápis o provedení akceptačního testu - vzor
 - Příloha č. 6: Report o Vadě

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně, zejména tísně finanční.

V Praze

Ing. Lukáš Rampas, MBA
ředitel úseku marketing a product development
Česká pošta, s.p.
(elektronicky podepsáno)

V Praze

Daniel Svoboda
jednatel
found missing s.r.o.
(elektronicky podepsáno)

V Amsterdamu

Adam Dorrell
CEO
Directness B.V.
(elektronicky podepsáno)

Příloha č. 1: Specifikace Plnění

(Tato strana je úmyslně ponechána prázdná, příloha následuje na další straně.)

Příloha č. 2: Položkový rozpočet
(Tato strana je úmyslně ponechána prázdná, příloha následuje na další straně.)

Parametr		Hodnota	Měsíční platba Kč bez DPH	Celková základní cena	Změna ceny za každých započatých 5 % snížení od stanovené základní hodnoty ve sloupci "Hodnota"	Změna ceny za každých započatých 5 % zvýšení od stanovené základní hodnoty ve sloupci "Hodnota"
				Kč bez DPH	Kč bez DPH	Kč bez DPH
Plnění dle odst. 2.2 písm. a)		3 měsíce				
Plnění dle odst. 2.2 písm. b) a c)						
Plnění dle odst. 2.2 písm. d) až h)	Počet unikátních e-mailových adres za dobu poskytování služby	110.000 ± 10 %				
	Počet předaných záznamů za dobu poskytování služby	200.000 ± 10 %		-----	-----	-----
	Očekávaný počet odeslaných e-mailových avíz odeslaných po aplikaci pravidel pro rozesílání za dobu poskytování služby	140.000 ± 10 %		-----	-----	-----
Plnění dle odst. 2.2 písm. i)						

Příloha č. 3: Harmonogram realizace Plnění

1. Plnění dle odst. 2.2 písm. b) a c)

Dodavatel zajistí danou část Plnění v termínu do 4 týdnů od data účinnosti Smlouvy.

2. Plnění dle odst. 2.2 písm. a) a d) až h)

Dodavatel zajistí danou část Plnění po dobu 13 týdnů od ukončení plnění dle odst. 2.2 písm. b) a c).

3. Plnění dle odst. 2.2 písm. i)

Dodavatel zajistí danou část Plnění v termínu do 3 týdnů od ukončení plnění dle odst. 2.2 písm. c) až g).

Příloha č. 4: Akceptační protokol - vzor

Objednatel: Česká pošta, s.p. Politických vězňů 909/4 225 99 Praha 1		Poskytovatel:	
Datum zhotovení zakázky:			
Specifikace zakázky:			
Objednávka číslo:			
Celková částka bez DPH:			
Objednavatel stvrzuje převzetí Plnění a jeho kvalitu:			
Převzal*)		Převzal s výhradou*)	
		Nepřevzal*)	
Závady, které je nutné odstranit:			
Za Objednatele:		Za Poskytovatele:	
datum, jméno, podpis		datum, jméno, podpis	

Příloha č. 5: Zápis o provedení akceptačního testu - vzor

Zápis o provedení akceptačního testu

níže specifikované části předmětu Smlouvy

Název:

Popis:

Splnění akceptačních kritérií:

Kritérium	Splnění kritéria

Výsledek akceptace:

AKCEPTOVÁNO BEZ VÝHRAD / AKCEPTOVÁNO S VÝHRADAMI / NEAKCEPTOVÁNO

Připomínky, výhrady, závady:

Předáno dne:

	Předal / Převzal	Role na projektu, funkce	Podpis
Za Dodavatele			
Za Objednatele			

Příloha č. 6: Report o Vadě
Žadatel vyplní silně orámovanou část

Problém vyřešen:		ANO / NE		
Přijal:	Přijato (datum a čas):	Potvrzeno (datum a čas):	Evidenční číslo:	
Zákazník: Projekt:	Jméno žadatele:		Číslo Smlouvy: Evidenční číslo žádanky:	
Místo:	Telefon:	Fax: Mail:	Datum a čas zjištění:	
Je vada opakovatelná? ANO/NE	Prohlížeč: NN IE	Uživatel (role):	Označte X	
Popis požadavku:			Stav:	S
			A	1
			B	2
			C	3
			Běžný	4
				5
			Věc:	V
			Vada	1
			Nový požadavek	2
			Změna	3
			Dotaz	4
			Služba	5
				6
			Lokalizace:	L
			HW	1
			OS	2
			Síť	3
			Databáze	4
			Aplikace	5
				6
Rozhraní	7			
	8			
Jméno řešitele:	Datum:	Informace o stavu vyřizování		
		Přijal:	Odeslal:	
		dne:	dne:	
Přílohy řešitele:				