

2. Údržba Informačního systému

2.1. Údržba Informačního systému zahrnuje:

- a) Řešení Oprávněných reklamací formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami, které jsou **Přílohou č. 2** této Smlouvy.
- b) Předávání Upgrade, Patchů, Povinných patchů, Hotpatchů a Quickbuildů prostřednictvím zveřejnění na Extranetu Dodavatelem a/nebo Koncovým Dodavatelem nebo prostřednictvím zaslání souborů elektronickou poštou Odběrateli.
- c) Legislativní změny podle odst. 4.2 této Smlouvy.
- d) Upgrade Informačního systému spočívající v zajišťování kompatibility Informačního systému s aktuálně podporovanými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.

3. Služby podpory

3.1. Služby podpory jsou pro potřeby této Smlouvy rozděleny na standardní a nadstandardní. Služby podpory jsou dále vymezeny formou, kterou je možné tuto službu poskytnout (viz odst. 3.5 této Smlouvy – Formy poskytování služeb). Tato forma je u každé služby uvedena výčtem v závorce.

3.2. Standardní Služby podpory užívání Informačního systému zahrnují:

- a) Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Odběrateli při užívání Informačního systému formou služby Hotline v souladu s Provozními podmínkami uvedenými v **Příloze č. 2** této Smlouvy.
- b) Administrativní vyřizování Oprávněných reklamací v souladu s Provozními podmínkami uvedenými v **Příloze č. 2** této Smlouvy.
- c) Odstraňování Reklamovatelných chyb, a sice formou zásahu vzdáleným připojením do Informačního systému Odběratele (v nutných případech formou telefonického Hotline, nebo formou osobní konzultace).
- d) Opravy dat v Informačním systému Odběratele v případě, že byly způsobeny Reklamovatelnou chybou, a sice formou zásahu vzdáleným připojením do Informačního systému Odběratele (v nutných případech formou telefonického Hotline, nebo formou osobní konzultace).
- e) Předávání informací o změnách funkcionality Informačního systému provedených v Informačním systému Odběratele cestou Upgrade, aplikací Patche a Hotpatche, QuickBuildů a předáním Dovývojů (formou předání nebo zveřejnění informací v elektronické podobě).
- f) Sběr požadavků Odběratele na rozvoj funkcionality Informačního systému prostřednictvím Extranetu Dodavatele a jejich předání k posouzení a k zapracování do dlouhodobého plánu vývoje autora Informačního systému a/nebo Dodavatele, pokud tyto požadavky budou v souladu s dlouhodobými záměry vývoje autora Informačního systému a/nebo Dodavatele.

3.3. Standardní Služby podpory užívání Informačního systému nezahrnují zejména:

- a) Odstraňování chyb parametrizace funkcionality Informačního systému provedené pracovníky Odběratele.
- b) Opravy dat v Informačním systému Odběratele v případě, že byly způsobeny chováním pracovníků Odběratele.

- c) Servis, správu, pořízení či upgrade/update týkající se hardware a základního software (*operační a síťový systém, MS SQL databáze apod.*).
- d) Poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému nad rámec této Smlouvy.
- e) Testování aplikovaných nových verzí a změn Informačního systému v Testovacím či Produkčním prostředí Odběratele.
- f) Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty Informačního systému Odběratele.

3.4. Služby uvedené v předchozím odstavci 3.3 této Smlouvy je možné řešit nad rámec této Smlouvy, a to po předchozí dohodě a na základě objednávky či samostatné smlouvy a zaplacení dohodnuté ceny Odběratelem.

3.5. Formy poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému:

- a) Extranet Dodavatele (vyřizování IOU, dle Provozních podmínek Informačního systému).
- b) Osobní konzultace (na místě, po telefonu, nástroji online komunikace) – v mimořádných situacích
- c) Hotline (telefonický a emailový)
- d) Zásah Dodavatele vzdáleným připojením do Informačního systému
- e) Odpověď na písemný elektronický dotaz
- f) Školení Uživatelů Informačního systému Odběratele
- g) Předání písemných podkladů v papírové nebo elektronické formě nebo ve formě elektronických souborů spolu s popisem jejich použití.

4. Práva a povinnosti Dodavatele

4.1. Dodavatel se zavazuje, v rozsahu a za podmínek dle platných smluvních vztahů s Odběratelem, poskytovat Odběrateli Údržbu Informačního systému a Služby podpory v souladu s popisem a podmínkami služby uvedenými v této Smlouvě.

4.2. Dodavatel se zavazuje Informační systém aktualizovat v závislosti na legislativních změnách a v rozsahu dopadu těchto změn na algoritmy použité v Informační systému v dále uvedeném rozsahu, v termínu, který je nezbytný pro zpracování dat aktualizovanou legislativní změnou a za podmínky, že informace o legislativní změně budou zveřejněny zákonným způsobem s dostatečným předstihem před účinností takové změny. S aktualizovanou verzí Informačního systému se Dodavatel zavazuje dodat popis jeho změn. Pro případ pochybností bere Odběratel na vědomí, že nárok na bezplatnou aktualizaci Informačního systému při změně legislativy vzniká Odběrateli při kumulativním splnění následujících tří (3) podmínek:

- a) nutnost Aktualizace je vyvolána legislativní změnou;
- b) Odběratel nemá vůči Dodavateli žádný neuhrazený finanční závazek po splatnosti za Údržbu Informačního systému a Služby podpory;
- c) Odběratel má nainstalované všechny patche, povinné patche aj. povinné Aktualizace Informačního systému.

V případě, že nebudou kumulativně splněny všechny tyto podmínky, je Odběratel povinen za takovouto Aktualizaci (plnění) uhradit Dodavateli cenu uvedenou v Ceníku služeb, který tvoří **Přílohu č. 1** této Smlouvy. Pro takový případ si Dodavatel písemně vyžádá od Odběratele souhlas se zahájením prací na předmětné zpoplatněné Aktualizaci. Spolu s žádostí o souhlas mu zašle kvalifikovaný odhad nákladů (typicky

v člověkohodinách). V případě, že Odběratel neudělí Dodavateli souhlas se zahájením prací na zpoplatněné Aktualizaci do čtrnácti (14) kalendářních dnů od obdržení výzvy k udělení tohoto souhlasu, má se za to, že souhlas nebyl udělen.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Dodavatel není povinen poskytovat službu Aktualizace k těm částem Informačního systému (vč. Dovývojm), ke kterým Odběratel nehradí poplatek za Údržbu Informačního systému a Služby podpory.

Pro vyloučení pochybností se dodáním Aktualizace rozumí dodání nezbytně nutných úprav aplikace v rozsahu provedení díla – Informačního systému, a to formou vystavení instalačního balíčku nebo patche ke stažení. Z bezplatného dodání je vyloučena instalace a konfigurace v prostředí Odběratele, stejně tak i jakékoliv dodatečné zákaznické úpravy nad rámec sjednaných služeb.

4.3. Dodavatel se zavazuje:

- 4.3.1. dodržovat vnitřní bezpečnostní a jiné předpisy Odběratele, resp. subjektů, u nichž poskytování služeb probíhá, pokud s takovými vnitřními předpisy byl Dodavatel řádně seznámen;
- 4.3.2. vykonávat svá práva a povinnosti dle této Smlouvy prostřednictvím dostatečného počtu pracovníků, kteří budou tvořit Realizační tým a budou disponovat dostatečnou kvalifikací;
- 4.3.3. při provádění služeb neporušit, neomezit ani neohrozit činnost a oprávněné zájmy Odběratele.

5. Práva a povinnosti Odběratele

- 5.1. Odběratel má právo užívat dodaný Informační systém v rozsahu dohodnutém touto Smlouvou, v souladu s licenčním ujednáním.
- 5.2. Odběratel se zavazuje v důsledku vývoje programových prostředků aktualizovat parametry svého technického vybavení a používaných softwarových platform tak, aby vyhovovaly Technologickým nárokům Informačního systému a Podporovaným platformám, to vše za předpokladu poskytnutí součinnosti ze strany Dodavatele.
- 5.3. Odběratel se zavazuje za poskytnuté plnění řádně a včas zaplatit. Povinnost úhrady je splněna dnem připsání na účet Dodavatele.
- 5.4. Odběratel se zavazuje bez zbytečného prodlení písemně oznámit Dodavateli případné změny údajů o Odběrateli a jeho pracovnících, které jsou potřebné pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 5.5. Za účelem diagnostiky Chyb a/nebo poskytování Služeb podpory a Údržby Informačního systému umožní Odběratel pracovníkům Dodavatele vzdálené připojení do svého Informačního systému podle specifikace Dodavatele. V případě, že Odběratel neumožní vzdálené připojení do svého systému, je povinen nést všechny náklady spojené s diagnostikou Chyb nebo poskytnutím dílčích Služeb podpory a Údržby Informačního systému, pokud se tyto prováděly jiným dohodnutým způsobem. Dodavatel v takovém případě neodpovídá za žádnou újmu vzniklou Odběrateli z důvodu neumožnění vzdáleného připojení.
- 5.6. Odběratel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Produkční prostředí. Aktuálním stavem se rozumí nasazení posledního vydaného Povinného patche v Produkčním prostředí Odběratele. Při nenasazení Povinného patche do

Produkčního prostředí nejpozději do šesti (6) měsíců od jeho vydání neručí Dodavatel za správný chod Informačního systému a neodpovídá za újmu tímto způsobenou a za Chyby, které se objeví v důsledku této skutečnosti. Pro případ pochybností platí, že Služby podpory a Údržba Informačního systému se vztahuje jen na poslední update.

- 5.7. Odběratel se zavazuje při uplatnění změn v Informačním systému formou Patche, Povinného patche, Hotpache, Quickbuildu nebo Upgrade postupovat v souladu s Metodikou uplatnění změn v Informačním systému do Produkčního prostředí uvedenou v Provozních podmínkách.
- 5.8. Odběratel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Testovací prostředí, které bude využívat v souladu s Metodikou uplatnění změn v Informačním systému. Aktuálním stavem se rozumí nasazení posledního vydaného Povinného patche nebo jednoho Povinného patche zpětně v Testovacím prostředí Odběratele.
- 5.9. Odběratel se zavazuje:
 - 5.9.1. respektovat podmínky užití Informačního systému stanovené v Dokumentaci a této Smlouvě;
 - 5.9.2. zajistit správu Informačního systému výhradně Správcem Informačního systému vyškoleným Dodavatelem nebo některým z certifikovaných Partnerů Koncového Dodavatele;
 - 5.9.3. v případě zajištění správy Informačního systému Správcem Informačního systému se Odběratel zavazuje zajistit pro tuto roli osobu s příslušnou kvalifikací, která je specifikována v Provozních podmínkách;
 - 5.9.4. zajistit, s cílem eliminovat vznik Chyb, aby byl Informační systém obsluhován pracovníky, kteří k tomu byli vyškoleni Dodavatelem v rozsahu shodném s obsahem Analýzy požadavků a souvisejícími dokumenty;
 - 5.9.5. provozovat Informační systém v Produkčním prostředí, které odpovídá Technologickým nárokům Informačního systému;
 - 5.9.6. provozovat vnitřní systém podpory Koncových uživatelů Informačního systému (HelpDesk), jehož výstupy jsou podkladem pro poskytování služeb Dodavatelem;
 - 5.9.7. zpracovat vnitřní metodické postupy pro používání Informačního systému a tyto postupy udržovat v souladu se skutečností a uplatňovat je při užívání Informačního systému;
 - 5.9.8. provádět v obvyklé míře pravidelné zálohování dat, jakož i jiná přiměřená bezpečnostní a kontrolní opatření s cílem v maximální míře eliminovat případná přerušení a výpadky chodu Informačního systému;
 - 5.9.9. umožnit Dodavateli vzdálené připojení do Informačního systému a získání zálohy databáze Informačního systému pro nutné případy dohledání Chyb v datech nebo parametrizaci Informačního systému a pro nutné případy vytvoření a vyzkoušení oprav v datech nebo parametrizaci Informačního systému; v případě že toto Odběratel neumožní, uhradí Dodavateli náklady spojené s touto činností prováděnou v prostorách Odběratele dle aktuálního Ceníku služeb (doprava a čas na cestě);

- 5.9.10. zajistit instalaci a provoz technické infrastruktury potřebné pro provoz a Implementaci Informačního systému, a to v rozsahu dle této Smlouvy;
 - 5.9.11. vyčlenit dostatečný počet pracovníků, disponujících příslušnou kvalifikací, kteří budou tvořit Realizační tým dle potřeb této Smlouvy a vytvořit těmto pracovníkům podmínky pro stanovenou součinnost s Dodavatelem;
 - 5.9.12. předat Dodavateli na jeho vyžádání dokumentaci či jiné informace nutné pro plnění závazků Dodavatele vyplývajících z této Smlouvy, Dodavatel není povinen využívat pro splnění svých závazků jiných údajů, než které mu Odběratel poskytne;
 - 5.9.13. umožnit v nezbytném rozsahu vstup pracovníkům Dodavatele, kteří se podílejí na plnění předmětu příslušných Smluv, do všech prostor, ve kterých k plnění předmětu příslušných Smluv dochází, a v nezbytných případech i mimo běžnou pracovní dobu Odběratele, po předchozí dohodě, popřípadě i ve dnech pracovního volna a klidu a po tuto dobu nepoužívat technologicky nezbytně nutné součásti počítačové sítě pro vlastní činnost Odběratele;
 - 5.9.14. zajistit provoz technických prostředků třetích stran, pokud to pro plnění předmětu této Smlouvy je nutné;
 - 5.9.15. zajistit vhodnou učebnu vybavenou pracovními stanicemi připojenými k serveru s Informačním systémem, určenými pro školení odborného personálu Odběratele a pro konfiguraci Informačního systému, a to nejméně v počtu stanoveném Projektovou dokumentací;
- 5.10. V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti Odběratele uvedené v tomto článku není Dodavatel v prodlení s plněním svých závazků. V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti uvedené v tomto článku, na které byl Odběratel Dodavatelem prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je pak Dodavatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
- 5.11. Odběratel je povinen udržovat po celou dobu platnosti a účinnosti Smlouvy emailovou adresu uvedenou **Příloze č. 3**, či v případě její změny Dodavateli prokazatelně sdělit novou emailovou adresu. Na tuto emailovou adresu budou Dodavateli doručovány důležité informace v souvislosti s touto Smlouvou, např. informace o plánované změně znění, změně Ceníku služeb apod. V případě porušení této povinnosti ze strany Odběratele se příslušné informační povinnosti Dodavatele považují za splněné odesláním na emailovou adresu Odběratele uvedenou v této Smlouvě (resp. na naposledy sdělenou emailovou adresu).
- 5.12. Dodavatel neručí za bezpečnost dat a neodpovídá za Chyby, které nevzniknou jeho zásahem nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Odběratele, pokud Dodavatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.
- 5.13. Dodavatel neodpovídá za Chyby, které byly způsobeny použitím informací předaných mu Odběratelem a Dodavatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.
- 5.14. Chyby, které vzniknou z důvodů výhradně ležících na straně Odběratele, odstraní Dodavatel v přiměřené či Smluvními stranami sjednané lhůtě na náklady Odběratele dle příslušného Ceníku služeb Dodavatele.

6. Součinnost Odběratele a Dodavatele

- 6.1. Jména odpovědných osob Dodavatele a Odběratele jsou uvedena v **Příloze č. 3** této Smlouvy.
- 6.2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy, jsou povinny o takové změně písemně (elektronicky) informovat druhou Smluvní stranu nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů po provedení takové změny.
- 6.3. V zájmu optimálního plnění příslušné Smlouvy jsou Smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze Smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna písemně (elektronicky) oznámit bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 6.4. Odběratel aktivně poskytne během plnění příslušné Smlouvy potřebnou součinnost v rozsahu předmětu plnění. V případě, že Odběratel poruší stanovenou povinnost součinnosti po dobu delší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, počítaných ode dne, kdy o tom byl Odběratel vyrozuměn, je Dodavatel oprávněn přerušit plnění svých povinností, které byly tímto neposkytnutím součinnosti dotčeny, a to až do okamžiku obnovení součinnosti. Stanovené lhůty a termíny pro plnění povinností se přiměřeně prodlouží, a to nejméně o dobu, po kterou došlo k jejich oprávněnému přerušování v souladu s tímto ustanovením. V případě prodlení Odběratele dle tohoto článku, na které byl Odběratel Dodavatel prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je Dodavatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.

7. Subdodavatelé, Obecné nařízení GDPR

- 7.1. Odběratel bere na vědomí, že plnění dle této Smlouvy nebo jeho část může být ze strany Dodavatele poskytováno prostřednictvím subdodavatele. Dodavatel je vůči Odběrateli zodpovědný za plnění uvedených povinností (včetně zpracování osobních údajů) subdodavatelem, jako by tak činil sám.
- 7.2. Ke dni podpisu této Smlouvy jsou do plnění předmětu Smlouvy zapojeni níže uvedení subdodavatelé, v rámci jejichž plnění dochází (nebo může docházet) k naplnění podstaty zpracování osobních údajů ve smyslu ZZOU a/nebo Obecného nařízení GDPR (dále jen „Subdodavatel – dílčí zpracovatel“). Tito Subdodavatelé – dílčí zpracovatelé mohou zpracovávat osobní údaje poskytnuté Odběratelem výlučně pro účely plnění předmětu této Smlouvy.

Název	IČO	Sídlo
XXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXX XXXX XXXXXXXXXX XXXXX XXX XX

(Pokud je tabulka ponechána prázdná, nejsou ke dni podpisu Smlouvy známi žádní Subdodavatelé – dílčí zpracovatelé.)

8. Komunikace smluvních stran

- 8.1. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy představující vícestranné či jednostranné úkony Smluvních stran, například zápisy z jednání, dodatky k zadání, protokoly, výzvy, výpovědi, upozornění, žádosti a jiná oznámení, musí být vyhotoveny písemně a podepsány osobami oprávněnými jednat dle této Smlouvy, příslušných právních předpisů nebo na základě písemného pověření či zmocnění.
- 8.2. Doručování jednotlivých dokumentů probíhá některým ze způsobů dále uvedených:
- 8.2.1. *osobně oproti potvrzení o převzetí;*
 - 8.2.2. *doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku.* V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zásilky v případě, že si ji adresát nevyzvedl nebo nebyl zastížen, a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl;
 - 8.2.3. *elektronickou poštou.* V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání a/nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se Smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslaných tímto způsobem;
 - 8.2.4. *prostřednictvím Extranetu Dodavatele.*
- 8.3. Dokumenty se doručují na adresu uvedenou v záhlaví příslušné Smlouvy, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak.

9. Ochrana důvěrných informací

- 9.1. Při plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy může dojít mezi Odběratelem a Dodavatelem k výměně informací, jež jsou považovány za důvěrné. Za důvěrné informace se považují mimo jiné i všechny informace navzájem poskytované, jež jsou předmětem obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku. Výměna informací se omezí pouze na ty zaměstnance Smluvních stran, kteří se budou bezprostředně podílet na činnostech předmětu příslušné Smlouvy. Poskytnuté informace budou použity pouze k plnění závazků Smluvních stran podle podmínek této Smlouvy.
- 9.2. Žádná Smluvní strana nesmí sdělit nebo jinak zpřístupnit kterékoli třetí osobě, vyjma Klíčových obchodních partnerů, žádné informace o podmínkách, předmětu a plnění této Smlouvy, ani žádné jiné informace o jednáních spojených s touto Smlouvou nebo související s druhou Smluvní stranou, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, aniž by byl dán předchozí písemný souhlas dotčené Smluvní strany, s výjimkou těch informací, které Smluvní strany uveřejní na základě zákonem uložené povinnosti. Uvedené informace považují Smluvní strany za důvěrné a Smluvní strany se zavazují tuto důvěrnost v nejvyšší možné míře zachovávat. Výjimka z povinnosti zachovávat důvěrnost podle předchozí věty tohoto článku se dále vztahuje na informace sdělené:
- 9.2.1. zaměstnancům, poradcům a jiným spolupracovníkům či subdodavatelům smluvních stran, vázaným obdobnými povinnostmi zachování důvěrnosti,
 - 9.2.2. zaměstnancům příslušných státních institucí a soudů, pokud zpřístupnění informací vyžadují právní předpisy nebo jsou jinak oprávněně požadovány,

- 9.2.3. veřejným registrům na základě požadavků zákona a jiných právních předpisů,
- 9.2.4. v případě, kdy již příslušná Smluvní strana informaci uveřejnila nebo informace již byla obecně známa, aniž by tím některá ze smluvních stran porušila svoji povinnost,
- 9.2.5. bankám financujícím Odběratele a/nebo Klíčového obchodního partnera,
- 9.2.6. osobám, které jsou osobami spřízněnými se Smluvní stranou ve smyslu § 74 až 77 Zákona o obchodních korporacích, pokud je takové sdělení nezbytné pro účely plnění povinností příslušné Smluvní strany vyplývajících z této Smlouvy,
- 9.2.7. Dodavatelem či Odběratelem svému vlastníkovi, které má za povinnost sdělovat formou reportingu o chodu společnosti.
- 9.3. V případě, že některá ze smluvních stran prokazatelně porušila závazek důvěrnosti dle tohoto článku, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100 000,- Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých) s tím, že povinná Smluvní strana takovou smluvní pokutu uhradí nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů od doručení písemné výzvy k úhradě. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody ve výši přesahující smluvní pokutu.
- 9.4. Jakékoli veřejné oznámení či prohlášení v souvislosti s touto Smlouvou nebo plněními poskytovanými na základě smluvních vztahů mezi Dodavatelem a Odběratelem je možné pouze na základě předchozí písemné dohody obou smluvních stran o obsahu a formě takového veřejného oznámení či prohlášení, s výjimkou případného tiskového prohlášení poskytujícího obecné informace o zahájení, průběhu či ukončení procesu Implementace nebo migrace HELIOS Nephrite u Odběratele, avšak vždy bez uvedení údajů o jakýchkoli platbách či částkách sjednané ceny. Pro případ porušení této smluvní povinnosti si Smluvní strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých), kterou je porušující strana povinna uhradit do čtrnácti (14) kalendářních od doručení příslušné výzvy.
- 9.5. Za podmínek stanovených v tomto článku a dále za podmínky, že tím nebudou dotčena práva a oprávněné zájmy Odběratele, dává Odběratel Dodavateli souhlas k tomu, aby Dodavatel uváděl ve svých tiskových materiálech a při propagaci obchodní firmu Odběratele jako referenci.
- 9.6. Za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy, zejména Obecným nařízením GDPR, jsou Smluvní strany jsou oprávněny pořídit si pro vlastní potřebu kopie předložených dokumentů druhou Smluvní stranou a tyto uchovávat. Obě Smluvní strany jsou dále oprávněny pořídit si a uchovávat jakýkoli autentický záznam o komunikaci s druhou Smluvní stranou, včetně evidence telefonických hovorů.

10. Cena a platební podmínky

- 10.1. Smluvní strany sjednávají, že cena za Údržbu Informačního systému dle odst. 2.1 této smlouvy a cena za poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému v rozsahu standardních služeb dle odst. 3.1 za je tvořena cenou uvedenou v **Příloze č. 1** této Smlouvy, která představuje **XXX** z celkové ceny Licencí a dovojevů implementovaných v Produkčním prostředí Odběratele a je hrazena měsíčně na základě faktury vystavené Dodavatelem vždy na začátku kalendářního měsíce, ve kterém budou služby poskytovány.

- 10.2. Odběratel si může objednat podle potřeby služby nad rámec této Smlouvy. Cena za poskytování služeb nad rámec této Smlouvy je kalkulována Dodavatelem při použití sazeb uvedených v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
- 10.3. Cena za služby nad rámec této Smlouvy je hrazena vždy měsíčně po poskytnutí služeb na základě potvrzených a realizovaných objednávek nebo potvrzených pracovních listů Dodavatele.
- 10.4. K cenám uvedeným v této Smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
- 10.5. *Splatnost.* Smluvní strany sjednávají splatnost faktur na 21 dní ode dne jejich vystavení.
- 10.6. *Způsob provádění plateb.* Veškeré platby podle této Smlouvy se budou provádět bezhotovostním převodem na příslušný účet Dodavatele.
- 10.7. *Okamžik splnění peněžitého závazku.* V případě plnění peněžitého závazku podle této Smlouvy je takový závazek splněn okamžikem připsání příslušné platby na účet oprávněné Smluvní strany.
- 10.8. *Úrok z prodlení.* Pro případ prodlení s plněním peněžitého závazku podle této Smlouvy je stanoven úrok z prodlení ve výši 0,06 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 10.9. *Elektronická fakturace.* Smluvní strany souhlasí s použitím faktury v elektronické podobě ve smyslu § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění pouze za současného splnění těchto podmínek - elektronická faktura bude zaslána jako jedna příloha jedné emailové zprávy na emailovou adresu faktury@zelivska.cz, elektronická faktura bude ve formátu *.pdf (Portable Document Format) a maximální velikost emailové zprávy včetně přílohy nebude větší než 3MB.
- 10.10. Odběratel má právo reklamovat vystavenou fakturu výhradně v termínu její splatnosti. Reklamace po tomto termínu bude považovaná za neoprávněnou. Dnem doručení daňového dokladu Dodavateli s oznámením jeho chyb se přerušuje doba splatnosti a nová doba splatnosti se prodlužuje o dobu, po kterou byla Reklamace řešena.
- 10.11. Dodavatel je oprávněn jednostranně pozastavit plnění svých smluvních povinností v případě, že bude Odběratel v prodlení s úhradou jakékoliv dlužné částky vůči Dodavateli déle než třicet (30) kalendářních dnů po lhůtě splatnosti. Dodavatel je povinen plnění pozastavených povinností opětovně zahájit nejpozději do uplynutí čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne úhrady dlužných částek (pro jejichž prodlení došlo k pozastavení) Odběratelem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 10.12. *Změna Ceníku služeb* (neuplatní se na již objednané služby a na poplatků za poskytování Údržby a Služeb podpory užívání Informačního systému): Dodavatel má právo aktualizovat pro daný kalendářní rok Ceník služeb. O změně Ceníku služeb je Dodavatel povinen informovat Odběratele nejméně třicet (30) kalendářních dnů předem na emailovou adresu Odběratele uvedenou v **Příloze č. 3 Smlouvy**. Odběratel je oprávněn změnu Ceníku služeb odmítnout a tuto Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět. Výpovědní lhůta činí v takovém případě šest (6) měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli. Odmítnutí změn Ceníku služeb a výpověď Smlouvy musí být Dodavateli doručeny Odběratelem nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů před navrhovaným dnem účinnosti, jinak se k odmítnutí a výpovědi nepřihlíží. V případě, že Odběratel doručí Dodavateli v uvedené lhůtě pouze samostatné odmítnutí změn Ceníku služeb bez příslušné výpovědi Smlouvy, k takovému odmítnutí se nepřihlíží a Odběratel je povinen hradit za poskytované plnění cenu uvedenou ve změněném Ceníku služeb.
- 10.13. Dodavatel je oprávněn jednou v průběhu každého kalendářního roku jednostranně upravit poplatek za poskytování Údržby a Služeb podpory užívání Informačního systému uvedený ve Smlouvě v rozsahu míry inflace vyjádřené přírůstkem

- průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem. Ceny upravené Dodavatelem podle tohoto odstavce budou platné počínaje měsícem, ve kterém byla jejich úprava prokazatelně (písemně nebo elektronicky) oznámena Odběrateli. Ceny podle tohoto odstavce lze poprvé uplatnit v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém příslušná Smlouva nabyla účinnost.
- 10.14. Cena nezahrnuje vedlejší náklady spojené s předmětem plnění (např. ubytování, dopravu apod.), pokud nebylo příslušnou Smlouvou stanoveno jinak. Tyto účelně vynaložené náklady budou fakturovány zvlášť na základě výkazů schválených Odběratelem a představují samostatný nárok Dodavatele.
 - 10.15. Odběratel souhlasí s tím, že Dodavatel je oprávněn započíst splatnou peněžitou pohledávku Dodavatele za Odběratelem proti jakékoli peněžitě pohledávce Odběratele za Dodavatelem bez ohledu na právní vztah, ze kterého vyplývá. Odběratel souhlasí s tím, že Dodavatel je oprávněn započíst své pohledávky i proti takovým pohledávkám Odběratele, které nejsou dosud splatné, které nelze postihnout výkonem rozhodnutí, které nelze uplatnit před soudem anebo které jsou promlčené.
 - 10.16. Dodavatel souhlasí s tím, že Odběratel je oprávněn započíst splatnou peněžitou pohledávku Odběratele za Dodavatelem proti jakékoli peněžitě pohledávce Dodavatele za Odběratelem bez ohledu na právní vztah, ze kterého vyplývá. Dodavatel souhlasí s tím, že Odběratel je oprávněn započíst své pohledávky i proti takovým pohledávkám Dodavatele, které nejsou dosud splatné, které nelze postihnout výkonem rozhodnutí, které nelze uplatnit před soudem anebo které jsou promlčené.
 - 10.17. Bez předchozího výslovného písemného souhlasu Dodavatele není Odběratel oprávněn postoupit (včetně zajišťovacího postoupení pohledávky či práva) nebo zastavit své pohledávky za Dodavatelem, případně postoupit Smlouvu nebo její část nebo práva a povinnosti z ní vyplývající.
 - 10.18. Dodavatel si vyhrazuje právo požadovat po Odběrateli případnou zálohu, neodvolatelný akreditiv nebo jinou formu přijatelné záruky v případě, že Odběratelův finanční stav nebo jeho platební historie se stane nepřijatelnou pro Dodavatele.
 - 10.19. Odběratel souhlasí s tím, aby Dodavatel získal informace o jeho platební morálce a důvěryhodnosti (zejména informace o povaze a rozsahu případného porušení dřívějších závazků) nutné k posouzení návrhu na uzavření Smlouvy.
 - 10.20. Všude tam, kde to neodporuje právním předpisům, Odběratel souhlasí s tím, že veškerá práva a pohledávky Dodavatele za Odběratelem se promlčují ve lhůtě patnácti (15) let, a tam, kde se pro daný právní vztah použije právní úprava platná před účinností rekodifikovaného Občanského zákoníku (tedy před datem 1. 1. 2014), ve lhůtě deseti (10) let ode dne, kdy mohla být Dodavatelem vykonána/uplatněna poprvé.
 - 10.21. V případě, že správce daně rozhodl, že Dodavatel je nespolehlivý plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění (dále jen „ZDPH“) nebo Dodavatel uvedl na daňovém dokladu sloužícím jako podklad pro bezhotovostní úhradu jiný bankovní účet, než zveřejněný správcem daně dle ustanovení § 98 ZDPH, je Odběratel oprávněn provést úhradu svého dluhu dle této Smlouvy pouze ve výši částky základu daně bez DPH.

11. Zákaz vzájemné konkurence

11.1. *Vzájemná konkurence.* Smluvní strany se zavazují, že po dobu plnění Smlouvy a následně po dobu dvou let ode dne Akceptace poslední z poskytnutých služeb nepovedou bez písemného souhlasu opačné strany žádná jednání s pracovníky Smluvní strany s cílem nabídnout jim zaměstnání, nebo jakoukoli jinou či obdobnou formu spolupráce. Jestliže dojde v důsledku nedodržení tohoto závazku ke škodě jedné ze Smluvních stran, má právo strana, která se bude cítit ve svých oprávněných zájmech poškozena, vyzvat opačnou stranu k jednání s cílem dosáhnout smírného mimosoudního narovnání.

11.2. *Porušení vzájemné konkurence.* Za každé jednotlivé prokázané porušení smluvní povinnosti obsažené v předchozím odstavci, tj. v případě uzavření pracovní smlouvy, nebo jiné smlouvy, na základě které bude zaměstnanec kterýkoli ze Smluvních stran jako samostatná osoba poskytovat plnění ve prospěch opačné Smluvní strany, se sjednává smluvní pokuta ve výši 250.000,- Kč za každé jednotlivé prokázané porušení předmětné smluvní povinnosti. Smluvní pokuta je splatná na základě výzvy poškozené strany, a to ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení výzvy. Smluvní strany výslovně ujednávají, že smluvní pokutu lze uplatnit i po skončení Smlouvy, a to v případě, že ve lhůtě do 2 let ode dne skončení Smlouvy dojde k porušení povinnosti stanovené tímto článkem Smlouvy kterýkoli ze Smluvních stran. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

12. Trvání a ukončení smlouvy

12.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

12.2. Smlouva mezi Odběratelem a Dodavatelem může zaniknout:

12.2.1. Odstoupením Smluvní strany od této Smlouvy v případě, že (i) druhá Smluvní strana podstatně poruší ustanovení této Smlouvy, (ii) v případech, kdy to stanoví Smlouva, (iii) je na druhou Smluvní stranu prohlášen úpadek nebo vstoupí do likvidace. Odstoupení musí být uskutečněno v písemné formě. Odstoupením nezaniká povinnost druhé strany uhradit již vystavené a doručené faktury, pokud plnění takto vyfakturované bylo ke dni odstoupení poskytnuto. Odstoupením rovněž nezaniká povinnost hradit smluvní pokuty, pokud nárok na jejich úhradu vznikl již před samotným odstoupením. Nesplacené dluhy Odběratele vůči Dodavateli se stávají splatnými první pracovní den následující po doručení oznámení o odstoupení Odběrateli, neuvede-li Dodavatel pozdější termín. Úhrady za již poskytnutá plnění dle této Smlouvy Dodavatel po odstoupení nevrací, a to včetně úhrad za poskytnuté podlicence.

12.2.2. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:

- a) prodlení Odběratele s plněním jeho nepeněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Dodavatel na takovéto porušování smluvních povinností Odběratele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Odběratel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.

- b) neposkytování součinnosti během Implementace, ačkoliv k tomu byl Odběratel prokazatelně (písemně nebo elektronicky) vyzván a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů. Nadto se sjednává, že v případě opakovaného (tj. třetího a každého dalšího) neposkytnutí součinnosti již není Dodavatel povinen Odběrateli tuto dodatečnou lhůtu k nápravě poskytnout;
- c) prodlení Dodavatele s plněním jeho peněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Odběratel na takovéto porušování smluvních povinností Dodavatele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Dodavatel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů;
- d) prodlení Odběratele s plněním jeho nepeněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Dodavatel na takovéto porušování smluvních povinností Odběratele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Odběratel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.

12.3. Výpověď kterékoliv ze Smluvních stran i bez udání důvodu s tím, že výpovědní lhůta činí v takovém případě šest (6) měsíců a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně.

12.4. Dohodou smluvních stran.

13. Zpracování údajů

13.1. Zpracování osobních údajů:

13.1.1. Smluvní strany se zavazují, že pokud v souvislosti s realizací Smlouvy při plnění svých povinností přijdou její pověřeni pracovníci do styku s osobními údaji ve smyslu Obecného nařízení GDPR, resp. ZZOÚ, budou s těmito osobními údaji (nad rámec povinnosti zachování mlčenlivosti dle čl. 9 této Smlouvy) nakládat v souladu se všemi požadavky českého právního řádu na jejich ochranu, a to zejména s ohledem na požadavky ZZOÚ a Obecného nařízení GDPR.

13.1.2. Pokud je zpracování osobních údajů co do právního důvodu založeno na souhlasu příslušného subjektu údajů, je zpracování těchto údajů upraveno vždy přímo ve Smlouvě nebo prostřednictvím jiného doložitelného právního aktu, přičemž je vždy stanoven předmět a doba trvání zpracování, povaha a účel zpracování, typ osobních údajů a kategorie subjektů údajů, povinnosti a práva správce.

13.1.3. Odběratel bere na vědomí, že plnění dle Smlouvy nebo jeho část může být ze strany Dodavatele poskytováno prostřednictvím subdodavatele. Dodavatel v takovém případě zajistí, aby takovýto subdodavatel plnil všechny povinnosti vyplývající z právních předpisů upravujících nakládání s osobními údaji, zejména ze ZZOÚ a Obecného nařízení GDPR. Dodavatel v takovém případě za plnění uvedených povinností odpovídá stejně, jako kdyby plnění poskytoval sám.

13.2. Zpracování jiných než osobních údajů:

- 13.2.1. Odběratel souhlasí s uváděním názvu své obchodní společnosti v tiskových materiálech a při propagačních akcích Dodavatele.
- 13.2.2. Odběratel uděluje Dodavateli souhlas ke shromažďování údajů získaných ze serverů a stanic Odběratele za účelem zjištění programového vybavení Odběratele. Tyto údaje nebudou poskytnuty třetím stranám.
- 13.2.3. Smluvní strany berou na vědomí, že Smlouva včetně jejích dodatků (text smlouvy bez příloh) podléhá povinnosti zveřejnění prostřednictvím registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv. Zveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí Odběratel. Uveřejněním prostřednictvím registru smluv se rozumí vložení elektronického obrazu textového obsahu smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat do registru smluv. Zveřejnění dle zákona podléhají tato metadata: identifikace smluvních stran, vymezení předmětu smlouvy, cena a datum uzavření smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že text označený modrou barvou považují obě strany za neveřejný a v textu určeném pro zveřejnění v Registru smluv bude takto označený text nahrazen znaky „X“. Smluvní strany se dohodly, že přílohy této smlouvy jsou neveřejné.
- 13.2.4. Smluvní strany výslovně prohlašují, že informace obsažené v části smlouvy určené ke zveřejnění v registru smluv včetně metadat neobsahují informace, které nelze poskytnout podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, a nejsou smluvními stranami označeny za obchodní tajemství či za důvěrné ve smyslu této smlouvy, kromě textu označeného dle předchozího odstavce za neveřejný.

14. Rozhodné právo a řešení sporů

- 14.1. Tato Smlouva se řídí právem České republiky s vyloučením kolizních norem, které by odkazovaly na užití cizího práva.
- 14.2. V případě jakéhokoli sporu mezi smluvními stranami vzniklého v souvislosti s touto Smlouvou se Smluvní strany zavazují vynaložit nejvyšší možné úsilí, které lze po nich spravedlivě požadovat, k dosažení smírného řešení na základě dohody Smluvních stran. Nedojde-li ke smírnému řešení, budou veškeré spory mezi smluvními stranami rozhodovány soudy České republiky.
- 14.3. Pro případ rozhodování sporu mezi smluvními stranami prostřednictvím soudů České republiky, se Smluvní strany dle § 89a občanského soudního řádu dohodly na místní příslušnosti věcně příslušného soudu dle sídla Dodavatele, jako soudu prvního stupně.

