

Smlouva o poskytnutí služeb - digitalizace call centra

číslo 2022/07625

Česká pošta, s.p.

se sídlem: Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1
IČO: 47114983
DIČ: CZ47114983
zastoupen: Ing. Oldřich Vytiska, ředitel divize logistika
zapsán v obchodním rejstříku u: Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565
bankovní spojení: [REDACTED]
[REDACTED]

dále jen „Objednatel“ nebo „ČP“

a

Simac Technik ČR, a.s.

se sídlem: Radlická 740/113C, 158 00 Praha 5
IČO: 63079496
DIČ: CZ63079496
zastoupena: Ing. Dušanem Bruothem, předsedou představenstva
Ing. Martinem Jirečkem, členem představenstva
zapsána v obchodním rejstříku u: Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 3190
bankovní spojení: [REDACTED]
[REDACTED]

dále jen „Dodavatel“

dále jednotlivě jako „Smluvní strana“, nebo 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 - digitalizace call centra (dále jen „Smlouva“).

Preamble

Objednatel provedl dle interních předpisů výběrové řízení k veřejné zakázce „Digitalizace call centra“ (dále jen „Výběrové řízení“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena s Dodavatelem na základě výsledku Výběrového řízení. Objednatel tímto ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

1 Definice pojmů

1. Používá-li tato Smlouva v dalším textu níže uvedené pojmy psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, mají tyto pojmy následující význam:
 - 1.1. **Akceptační test** – proces ověřující funkcionalitu Nastavení SW Nástroje, popř. další parametrizace, na základě předem odsouhlasených testovacích scénářů tak, aby Objednatel mohl provést test bez detailní znalosti SW Nástroje. O průběhu Akceptačního testu se pořizuje zápis;
 - 1.2. **Akceptační protokol** - písemný dokument, kterým Smluvní strany potvrzují akceptaci Nastavení SW Nástroje, Služby parametrizace nebo Služby rozšíření, a jehož vzor je uveden v Příloze č. 5 Smlouvy;
 - 1.3. **Platforma kontaktního centra** – funkční softwarový nástroj pro zajištění automatizace obsluhy zákazníků call centra Objednatele dle Přílohy č. 1 Smlouvy, ve vlastnictví Dodavatele, ke kterému má Objednatel časově omezené právo k užití (dále jen „**SW Nástroj**“). SW Nástroj je umístěn a provozován v prostředí Objednatele;
 - 1.4. **Licence** - Způsob a podmínky užívání SW Nástroje;
 - 1.5. **MD** - man-day (člověkodenní), osm hodin práce jedné fyzické osoby;
 - 1.6. **Nastavení SW Nástroje** – znamená úvodní parametrizace vedoucí ke správnému nastavení SW Nástroje dle úvodní analýzy(např. customizace, implementace, integrace, konfigurace);
 - 1.7. **Produkční prostředí** – běžný provoz SW Nástroje s ostrými daty a s běžným režimem podpory. Produkční provoz plnění je primárním cílem implementace řešení;
 - 1.8. **Provozní dokumentace** – návod k zajištění instalace a provozu Nastavení SW Nástroje nebo Služby parametrizace, včetně popisu dalších činností souvisejících s provozem SW Nástroje;
 - 1.9. **Servisní podpora** – poskytování podpory a údržby 3. úrovně Dodavatelem k SW Nástroji provozovaném v prostředí Objednatele, která je definována v Příloze č. 4 Smlouvy;
 - 1.10. **SaaS** - software jako služba (Software as a Service; SaaS). Podstatou je poskytování SW Nástroje na základě měsíčního předplatného. Součástí služby je rovněž Servisní podpora;
 - 1.11. **SLA** - Service Level Agreement - označuje sjednanou úroveň poskytování služeb typu SaaS, která je specifikována v **Příloze č. 4 Smlouvy**;
 - 1.12. **Uživatelská dokumentace** – popis ovládání výstupů Nastavení SW Nástroje nebo Služeb parametrizace a uživatelského rozhraní SW Nástroje;
 - 1.13. **Vada** – rozpor mezi skutečnými vlastnostmi poskytnutého plnění a vlastnostmi specifikovanými v Provozní či Uživatelské dokumentaci nebo v této Smlouvě či v objednávce dle odst. 2.8 Smlouvy.

2 Předmět a účel Smlouvy

- 2.1 Účelem této Smlouvy je stanovení podmínek pro poskytnutí služeb, jež mají být Objednatelem použity pro poskytování oprávnění k užití software formou služby a mají plnit funkci automatizace obsluhy zákazníků call centra Objednatele.
- 2.2 Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele Objednateli:
 - 2.2.1 a) provést úvodní analýzu požadavků dle technické specifikace v Příloze č. 1 Smlouvy a vyhotovit cílový návrh technického řešení; a

- b) zajistit Nastavení SW Nástroje na základě návrhu technického řešení schváleného Objednatelem do produkčního prostředí Objednatele a řádné proškolení pověřených pracovníků Objednatele včetně provedení integračních testů;
- (plnění dle odst. 2.2.1 písm. a) a b) dále také jako „**Technické nastavení**“);
- 2.2.2 poskytovat SW Nástroj formou SaaS spočívající zejména v umožnění přístupu Objednateli a dalších osob (uživatelů) k SW Nástroji za účelem jeho užívání prostřednictvím prohlížeče, nebo dedikovaného nástroje včetně Servisní podpory (dále také jako „**Služba SaaS**“);
- 2.2.3 zajistit parametrizaci SW Nástroje po její implementaci dle aktuálních potřeb Objednatele na základě objednávky (dále také jako „**Služba parametrizace**“);
- 2.2.4 zajistit postupné rozšíření SW Nástroje po její implementaci dle aktuálních potřeb Objednatele na základě objednávky (dále také jako „**Služba rozšíření**“);
- (plnění dle odst. 2.2.1 – 2.2.4 dále také jako „**Služby**“ nebo „**Plnění**“).
- 2.3 Dodavatel se zavazuje poskytovat Plnění ve sjednaném rozsahu a sjednaným způsobem, prosté faktických a právních vad a odpovídající požadavkům Objednatele dle Příloze č. 1 Smlouvy.
- 2.4 Objednatel se tímto zavazuje řádně poskytnuté Plnění převzít a zaplatit za něj dohodnutou cenu způsobem ve Smlouvě definovaným.
- 2.5 Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Dodavateli v části Služby SaaS a Technické nastavení evidenční číslo pro účely fakturace plnění, v části Služby parametrizace nebo Služby rozšíření bude Dodavatel poskytovat na základě objednávky doručené Objednatelem Dodavateli a následně uzavřené dílčí smlouvy.
- 2.6 Předmětem Služby parametrizace je customizace SW Nástroje za účelem zlepšení její funkčnosti či rozšíření nebo realizace jiných rozvojových požadavků Objednatele. Předmětem Služby rozšíření je rozšíření počtu uživatelů nad minimální počet stanovený v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 2.7 Služby parametrizace se Dodavatel zavazuje poskytovat v rámci MD. MD budou čerpány průběžně nepravidelně dle aktuálních potřeb Objednatele po celou dobu trvání Smlouvy postupem uvedeným dále v tomto článku Smlouvy.
- 2.8 Dodavatel se zavazuje poskytovat specifikovaný rozsah Služeb parametrizace nebo Služeb rozšíření na základě objednávky doručené Objednatelem Dodavateli (dále jen „**Objednávka**“) a následně uzavřené dílčí smlouvy o poskytování služeb (dále jen „**Dílčí smlouva**“). Objednatel je oprávněn, avšak nikoli povinen, vystavovat dle svého uvážení Objednávku ode dne účinnosti Smlouvy bez omezení jejich počtu. Objednávka se považuje za návrh na uzavření Dílčí smlouvy. Dodavatel je povinen přijmout Objednávku do dvou (2) pracovních dní od jejího doručení. Dodavatel je oprávněn Objednávku odmítnout pouze v případě, že je učiněna v rozporu s touto Smlouvou. Doručením přijetí Objednávky Objednateli dojde i uzavření Dílčí smlouvy, přičemž práva a povinnosti Smluvních stran dle Dílčí smlouvy odpovídají v celém rozsahu právům a povinnostem Objednatele a Dodavatele stanovených touto Smlouvou. Není-li dále v této Smlouvě sjednáno jinak, Objednávka i její přijetí musí mít písemnou formu.
- 2.9 Objednávka Služby parametrizace nebo Služby rozšíření musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
- a) identifikační údaje Dodavatele a Objednatele;
 - b) číslo Objednávky a datum vystavení;
 - c) číslo Smlouvy;
 - d) název a rozsah požadovaných Služeb parametrizace nebo Služeb rozšíření;

- e) cenu;
 - f) dobu a místo poskytnutí Služeb parametrizace nebo Služeb rozšíření;
 - g) podpis/zaručený elektronický podpis oprávněné osoby Objednatele.
- 2.10 Neobsahuje-li Objednávka shora uvedené náležitosti, je Dodavatel povinen na tuto skutečnost Objednatele neprodleně upozornit. Objednatel poté neprodleně vystaví novou Objednávku. Veškeré doby a lhůty vázané na okamžik doručení Objednávky Dodavateli běží od okamžiku doručení této nové Objednávky.
- 2.11 Přijetí Objednávky musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
- a) identifikační údaje Objednatele a Dodavatele;
 - b) číslo přijaté Objednávky a datum vystavení přijetí;
 - c) podpis/zaručený elektronický podpis oprávněné osoby Dodavatele.
- 2.12 Přijetí Objednávky, které obsahuje dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny a odchylky se považuje za odmítnutí Objednávky a za nový návrh Dodavatele na uzavření Dílčí smlouvy, a to i v případě dodatku, výhrady, odchylky, omezení nebo jiné změny, která podstatně nemění obsah a podmínky Objednávky. Dílčí smlouva je v takovém případě uzavřena pouze tehdy, pokud Objednatel tento návrh Dodavateli písemně potvrdí. Okamžikem uzavření Dílčí smlouvy je v tomto případě doručení potvrzení Objednatele Dodavateli.
- 2.13 Počet Objednávek vystavených Objednatelem není omezený. Současně platí, že Objednatel není povinen Objednávku vystavit.
- 2.14 Dodavatel se zavazuje, že dokumentace či výstupy v souvislosti s poskytováním Plnění budou vyhotoveny v české jazykové verzi.

3 Cena Plnění

- 3.1 Jednorázová cena za Technické nastavení dle odst. 2.2.1 Smlouvy činí **240 000,- Kč bez DPH**.
- 3.2 Cena za měsíční předplatné Služby SaaS dle odst. 2.2.2 Smlouvy činí **68 000,- Kč bez DPH**.
- 3.3 Cena za MD za Služby parametrizace dle odst. 2.2.3 Smlouvy činí **12 000,- Kč bez DPH**.
- 3.4 Cena za dalšího 1 uživatele za Služby rozšíření dle odst. 2.2.4 Smlouvy / za 1 měsíc činí **0,- Kč bez DPH** (tzn. jedná se o bezplatné plnění).
- 3.5 Celková cena za 48 měsíců za poskytování předplatného Služby Saas a jednorázová cena za Technické nastavení nepřekročí celkovou cenu uvedenou v odst. 3.6 této Smlouvy.
- 3.6 Celková cena za poskytnutí celého Plnění nepřekročí po dobu účinnosti této Smlouvy částku **9 280 000,- Kč bez DPH**.
- 3.7 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“).
- 3.8 Uvedené ceny jsou konečné, nejvýše přípustné a jsou v nich zahrnuty veškeré náklady Dodavatele související s poskytováním všech Plnění dle čl. 2 Smlouvy včetně nákladů Dodavatele na součinnost při migraci dat při ukončení této Smlouvy. Uvedené ceny rovněž zahrnují veškeré odměny za poskytnutí Plnění ve sjednaném rozsahu a ke stanovenému účelu.

4 Platební podmínky

- 4.1 Daňové doklady za Službu SaaS budou vystavovány Dodavatelem vždy nejdříve k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce a bude v nich vyúčtováno plnění poskytnuté Objednateli v příslušném kalendářním měsíci. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje vždy poslední den příslušného kalendářního měsíce. Byla-li Služba SaaS poskytována po dobu kratší než kalendářní měsíc, hradí se poměrná část paušální měsíční částky za danou Službu SaaS. Pro výpočet poměrné části paušální měsíční částky se počítá, že zúčtovací období má 30 dní.
- 4.2 Daňový doklad za Technické nastavení bude vystaven Dodavatelem nejdříve po poskytnutí celého plnění bez jakýchkoli vad. Nedílnou součástí daňového dokladu je Objednatelem potvrzený Akceptační protokol stvrzující řádné poskytnutí plnění Objednateli a jeho schválení. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den potvrzení Akceptačního protokolu Objednatelem.
- 4.3 Daňový doklad za Službu parametrizace bude vystaven Dodavatelem vždy po poskytnutí konkrétní služby bez jakýchkoli vad na základě Objednávky. Nedílnou součástí daňového dokladu je Objednatelem potvrzený Akceptační protokol stvrzující řádné poskytnutí plnění Objednateli a jeho schválení. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den potvrzení Akceptačního protokolu Objednatelem.
- 4.4 Daňové doklady za Službu rozšíření budou vystavovány Dodavatelem způsobem dle odst. 4.1 Smlouvy. Cena za Službu rozšíření bude připočtena k ceně za Službu SaaS. Přílohou prvního daňového dokladu bude Akceptační protokol potvrzující zprovoznění Služby rozšíření.
- 4.5 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) evidenční číslo nebo číslo Objednávky;
 - c) platební podmínky v souladu se Smlouvou;
 - d) místo a datum předání a převzetí Plnění;
 - e) popis fakturovaného 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.
- 4.6 Dodavatel zašle daňový doklad / daňové doklady 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 Objednatelem na základě žádosti Dodavatele zaslané do technologické schránky ucetnictvi.sm@cpost.cz; nebo
 - c) na výzvu Objednatele způsobem uvedeným v odst. 4.13 Smlouvy.
- 4.7 Splatnost daňového dokladu vystaveného Dodavatelem je šedesát (60) kalendářních dní ode dne vystavení Dodavatelem. Dodavatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od jeho vystavení. Dodavatel je povinen vystavit daňový doklad do pěti (5) kalendářních dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění.

- 4.8 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 šedesáti (60) kalendářních dnů počíná běžet znovu od vystavení doplněného/opraveného daňového dokladu Dodavatelem.
- 4.9 Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na cenu.
- 4.10 Smluvní strany si ve smyslu ust. § 2620 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 4.11 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 uskutečněná Dodavatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený dodavatelem 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 Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.
- 4.12 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.
- 4.13 Dodavatel se zavazuje, že na výzvu Objednatele bude akceptovat oboustranné elektronické zasílání dokladů spojených s realizací nákupu (zejména písemné výzvy, daňové doklady) prostřednictvím portálu SAP Ariba Network. Dodavatel se zavazuje v takovém případě zaregistrovat na portálu SAP Ariba Network. Objednatel iniciuje registraci Dodavatele k portálu SAP Ariba Network zasláním elektronické výzvy na kontaktní e-mail Dodavatele (odst. 15.1 Smlouvy). Objednatel prohlašuje, že pro požadované aktivity Dodavatele v rámci nákupního procesu je postačující registrace se standardním účtem Ariba Network, který je bezplatný. Je-li Dodavatel již v SAP Ariba Network registrován, pak lze pro elektronickou komunikaci využít existující AN-ID.

5 Doba a místo Plnění

- 5.1 Dodavatel se zavazuje poskytovat části Plnění a Služby v souladu s harmonogramem dle Přílohy č. 2 (dále jen „**Harmonogram Plnění**“) Smlouvy.
- 5.2 Plnění bude poskytováno Objednateli formou služby. Dodavatel zajistí, aby Objednatel obdržel přístupové údaje ke Službě SaaS. Součástí předmětu plnění je také veškerá dokumentace (např. Produktová dokumentace, Uživatelská dokumentace) vztahující se k předmětu plnění, bez níž by

nemohlo docházet k řádnému užívání Služeb. Veškeré dokumenty dle předchozí věty budou předány v elektronické podobě.

- 5.3 Místem plnění (i v případě osobních konzultací a vzniku jakýchkoliv dokumentů z poskytnutého plnění) je sídlo Objednatele či objekty Objednatele na adrese Bohumíra Četyny 1047/12, Ostrava; Olšanská 38/9, 130 00 Praha 3; a/nebo Heršpická 875/6a, 655 02 Brno, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Místem Plnění je i sídlo Dodavatele po předchozím písemném souhlasu ze strany Objednatele.

6 Další práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1 Plnění musí být poskytnuto bez jakýchkoli vad, ať již faktických či právních, v souladu s veškerými právními předpisy, technickými požadavky a technickými a bezpečnostními normami, které se na Plnění vztahují, a to jak normami závaznými, tak doporučujícími.
- 6.2 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.
- 6.3 Dodavatel není oprávněn postoupit tuto Smlouvu nebo převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy bez předchozího souhlasu Objednatele.
- 6.4 Dodavatel není oprávněn použití ve svých dokumentech, prezentacích či reklamy na odkazy na obchodní firmu Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl, byť i nepřímo vést k identifikaci Objednatele, bez předchozího souhlasu Objednatele.
- 6.5 V rámci realizace předmětu Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:
- 6.5.1 vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy;
- 6.5.2 poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;
- 6.5.3 plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům a úhradě splatných jednotlivých peněžních dluhů.
- 6.6 Objednatel se zavazuje v termínech stanovených touto Smlouvou, jinak v termínech odpovídajících postupu realizace Plnění, poskytnout Dodavateli potřebnou součinnost v následujícím rozsahu:
- 6.6.1 poskytovat Dodavateli potřebné dokumenty a informace, je-li povinnost k jejich poskytnutí uvedena ve Smlouvě (včetně příloh) nebo bylo-li tak dohodnuto v rámci jednání Smluvních stran;
- 6.6.2 umožnit pracovníkům Dodavatele uvedeným v písemném seznamu předloženém Dodavatelem v předem dohodnutém termínu přístup na pracoviště Objednatele, je-li to nezbytné pro realizaci předmětu Smlouvy, a umožnit Dodavateli vzdálený přístup do informačních systémů Objednatele, je-li to pro realizaci předmětu Smlouvy nezbytné;
- 6.6.3 seznámit Dodavatele s interními pravidly a předpisy Objednatele v oblasti bezpečnosti ICT systémů a BOZP, které bude Dodavatel povinen dodržovat;
- 6.6.4 dle potřeby a řešeného tématu zajistit účast a součinnost odpovědných pracovníků Objednatele při schvalování, analýzách, testování, akceptaci, seminářích, školeních, apod.;

- 6.6.5 poskytovat informace o ostatních projektech v daném prostředí, pokud budou mít jakýkoli vliv na plnění povinností Dodavatele z této Smlouvy;
- 6.6.6 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;
- 6.6.7 zajistit datovou a internetovou konektivitu, tj. komunikační kanál poskytující připojení k dílčím systémům Objednatele.
- 6.7 Dodavatel se v souvislosti s realizací předmětu této Smlouvy zavazuje zejména:
 - 6.7.1 poskytovat Plnění v souladu se Smlouvou, řádně a včas, s řádnou a odbornou péčí a potřebnými odbornými schopnostmi pro poskytování plnění, které je předmětem této Smlouvy tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;
 - 6.7.2 poskytovat Plnění v souladu s 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;
 - 6.7.3 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;
 - 6.7.4 provést zaškolení zaměstnanců nebo pověřených osob Objednatele ohledně ovládání a obsluhy SW Nástroje;
 - 6.7.5 pokud v průběhu plnění povinností vznikne na straně Dodavatele potřeba využít služeb třetí strany - poddodavatele, je oprávněn tak učinit jen po předchozím souhlasu Objednatele a jen tehdy, pokud bude nový poddodavatel splňovat potřebnou kvalifikaci. V případě, že Objednatel souhlas k využití poddodavatele neudělí, není Dodavatel oprávněn takovou poddodávku udělit. 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. Dodavatel je povinen zajistit, aby jeho poddodavatel poskytoval plnění v souladu s touto Smlouvou a dodržoval veškerá ujednání mezi Smluvními stranami;
 - 6.7.6 ustavit členy realizačního týmu pro realizaci Plnění a určit jejich pravomoci, zejména určit osoby odpovědné za plnění předmětu Smlouvy. Seznam těchto osob včetně jejich pozice je uveden v Příloze č. 3 této Smlouvy. Dodavatel zajistí kontinuitu svých pracovníků v realizačním týmu v průběhu plnění předmětu Smlouvy. Bude-li ze závažných důvodů vzniklých na straně Dodavatele nutné nahradit kteréhokoliv člena realizačního týmu, bude po předchozím projednání s Objednatelem a po jeho souhlasu nahrazen novým členem týmu s odpovídající nebo vyšší kvalifikací, a to do pěti (5) pracovních dní od oznámení důvodů pro nahrazení a poskytnutí souhlasu Objednatelem. Členové realizačního týmu musí splňovat požadavek na komunikaci v českém jazyce nebo slovenském jazyce. Pokud člen poradenského týmu nesplní požadavek na komunikaci v českém jazyce nebo slovenském jazyce, Dodavatel na vlastní náklady zajistí tlumočníka nebo překladatele pro potřeby zprostředkování odborné komunikace s Objednatelem;
 - 6.7.7 informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Dodavatel neodpovídal a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této Smlouvy ovlivnit;

- 6.7.8 dbát, aby nebyla poškozena dobrá obchodní pověst a dobré jméno Objednatele. Při poskytování plnění musí Dodavatel vždy sledovat zájmy Objednatele;
- 6.7.9 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;
- 6.7.10 odčinit majetkovou i nemajetkovou újmu vzniklou Objednateli činností, nečinností nebo opomenutím Dodavatele;
- 6.7.11 pro poskytování 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;
- 6.7.12 dodržovat veškerá interní pravidla a předpisy Objednatele týkající se bezpečnosti ICT systémů, BOZP a požární ochrany a ochrany osobních údajů, byl-li s nimi Objednatel seznámen, a účastnit se na výzvu Objednatele školení v oblasti bezpečnosti ICT systémů, pravidel BOZP a požární ochrany Objednatele;
- 6.7.13 plnit Služby v kvalitě potřebné pro dosažení parametrů stanovených v Příloze č. 1 a č. 8 této Smlouvy a odpovídat za to, že případné vady Plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou;
- 6.7.14 umožnit Objednateli kontrolovat, zda Dodavatel poskytuje Plnění řádně;
- 6.7.15 mít po celou dobu trvání Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za majetkové i nemajetkové újmy způsobené v souvislosti s plněním Smlouvy Dodavatelem nebo osobou, za niž odpovídá, s pojistnou částkou nejméně 5.000.000 Kč bez DPH. 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.

7 Akceptační proces

- 7.1 Dodavatel vypracuje cílový návrh řešení, na základě kterého provede Nastavení SW Nástroje. Nastavení SW Nástroje je Dodavatel oprávněn zahájit nejdříve po předchozím odsouhlasení cílového návrhu řešení Objednatel. V případě, že má Objednatel k uvedenému cílovému návrhu řešení výhrady, předá je maximálně do tří (3) pracovních dnů Dodavateli a ten jej ve lhůtě maximálně tří (3) pracovních dnů zapracuje a znovu předloží k odsouhlasení Objednateli.
- 7.2 Nastavení SW Nástroje a její jednotlivé části budou poskytnuty Dodavatelem k provedení Akceptačních testů Objednateli takovým způsobem, aby bylo zajištěno splnění časových termínů dle harmonogramu uvedeného v Příloze č. 2 této Smlouvy. 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. 7.13 této Smlouvy s výsledkem „Nastavení SW Nástroje vyhovuje“, je povinen Nastavení SW Nástroje akceptovat. Nastavení SW Nástroje se však považuje za zprovozněnou až poté, co budou Dodavatelem odstraněny všechny Vady zjištěné při Akceptačních testech uvedené v zápise o průběhu Akceptačních testů nebo v Akceptačním protokolu a budou odstraněny všechny Vady zjištěné a nahlášené během pilotního provozu, a úspěšně dokončeno Nastavení SW Nástroje včetně úspěšné aktivace SW Nástroje do rutinního (produkčního) provozu. K akceptaci Nastavení SW Nástroje dojde podpisem Akceptačního protokolu odpovědnými pracovníky (nebo jejich zástupci) obou

- Smluvních stran. Dodavatel je povinen Nastavení SW Nástroje zprovoznit Objednateli v souladu s harmonogramem dle Přílohy č. 2 Smlouvy.
- 7.3 Výstup poskytování plnění v rámci Služby parametrizace bude zprovozněn Objednateli v termínu sjednaném v Objednávce. Objednatel budou provedeny Akceptační testy ověřující funkcionality výstupu Služby parametrizace podle Smluvními stranami odsouhlaseného akceptačního scénáře. Výstup Služby parametrizace musí být před zprovozněním poskytnut k akceptaci v termínu sjednaném v Objednávce a to v termínu přiměřeném s ohledem na předpokládanou dobu trvání Akceptačních testů a sjednaný termín zprovoznění Služby parametrizace. Akceptační scénář navrhuje Dodavatel a schvaluje Objednatel. V případě neshody Smluvních stran o obsahu akceptačního scénáře a Akceptačních testů je rozhodující stanovisko Objednatele. Akceptační testy provádí Objednatel za součinnosti Dodavatele. K zprovoznění Služby Parametrizace dojde na základě podpisu Akceptačního protokolu Objednatel po úspěšném provedení Akceptačních testů s výsledkem „vyhovuje“ (tj. „akceptováno bez výhrad“ nebo „akceptováno s výhradou“). V případě akceptace s výhradou se však Služby parametrizace považuje za akceptovanou až okamžikem odstranění všech Vad zjištěných při Akceptačních testech uvedených v Akceptačním protokolu.
- 7.4 Pokud Akceptační testy Nastavení SW Nástroje neukončí Objednatel podle odst. 7.13 této Smlouvy ve sjednaném termínu s výsledkem „nastavení SW Nástroje vyhovuje“, ocitá se Dodavatel v prodlení s plněním Nastavení SW Nástroje, stejně tak, pokud Dodavatel neodstraní Vady zjištěné při Akceptačních testech ve sjednané lhůtě.
- 7.5 Dodavatel je povinen Nastavení SW Nástroje poskytnout Objednateli k Akceptačním testům protokolárně nejpozději v termínech stanovených touto Smlouvou.
- 7.6 Objednatel má právo při Akceptačním testu ověřovat všechny funkce Nastavení SW Nástroje ve smyslu jeho specifikace.
- 7.7 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 Nastavení SW Nástroje nebo jakoukoli její část používat nebo ovládat, případně nemůže být dostatečně zaručeno další fungování Nastavení SW Nástroje nebo jeho části. Mezi Vady kategorie A se počítají i takové Vady, které by úplně znemožnily samotnou podstatu obchodního užití SW Nástroje, nebo by zapříčinily, že by Nastavení SW Nástroje byla nebezpečná nebo že by se realizace Nastavení SW Nástroje zastavila. Vadou kategorie A je i to, že Nastavení SW Nástroje není schopna zpracovat Objednatel specifikovanou provozní zátěž. Za Vadou kategorie A se považuje i Vada s výše uvedenými dopady na funkčnost Nastavení SW Nástroje, která se projevuje občas nebo náhodně. Vadou kategorie A jsou i právní vady Nastavení SW Nástroje 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 Nastavení SW Nástroje. Za Vadou kategorie B se považuje také taková Vada, která zapříčiní, že by nebyly podporovány některé části Nastavení SW Nástroje 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 Nastavení SW Nástroje, 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 Nastavení SW Nástroje, anebo je možné pro její překonání nalézt odpovídající alternativu. Mezi Vady kategorie C nepatří Vady způsobené drobnými konstrukčními nedostatky anebo ty, které jsou pouze „kosmetické“ povahy. Vady této kategorie nesmí ohrozit další provoz Nastavení SW Nástroje se skutečnými provozními daty. Vadou kategorie C je i Vada s výše uvedenými dopady na funkčnost Nastavení SW Nástroje, 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 a v jeho nepřítomnosti jeho zástupce. Námitku proti zařazení zjištěné Vady do některé z kategorií může Dodavatel podat v písemné formě do konce druhého (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 pátého (5.) pracovního dne následujícího po obdržení námítky. Neučiní-li tak, má se za to, že námitce Dodavatele vyhovuje.

7.8 Oznamování Vad:

- 7.8.1 Vady kategorie A nebo B zjištěné v průběhu Akceptačních testů Nastavení SW Nástroje bude Objednatel oznamovat Dodavateli v písemné formě ihned po jejich zjištění;
- 7.8.2 Vady kategorie C zjištěné v průběhu Akceptačních testů Nastavení SW Nástroje 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;
- 7.8.3 Oznamování Vad bude probíhat na kontaktní e-mail Dodavatele nebo prostřednictvím vzájemného propojení (integrace) trouble ticket nástrojů (dále jen „TT“) Technické řešení a podmínky integrace budou řešeny po dohodě Smluvních stran v závislosti na konkrétním typu TT nástroje Dodavatele. Na straně Objednatele je, jako TT nástroj, provozován HP Service Manager.

7.9 Termíny odstranění Vad:

- 7.9.1 Vadu kategorie A je Dodavatel povinen odstranit nejpozději do dvou (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. 16.5 Smlouvy. Po odstranění Vady kategorie A je Dodavatel povinen Objednateli na jeho žádost předvést, že Vada byla úspěšně odstraněna.
- 7.9.2 Vadu kategorie B je Dodavatel povinen odstranit do dvou (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 tři (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. 16.5 Smlouvy.
- 7.9.3 Vadu kategorie C je Dodavatel povinen odstranit nejpozději do pěti (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 deset (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. 16.5 Smlouvy.

Dodavatel může písemně požádat Objednatele o prodloužení lhůty pro odstranění Vad, a to nejméně dva (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.

7.10 Zastavení Akceptačních testů:

Pokud počet zjištěných, nahlášených a v jednom okamžiku neopravených Vad dosáhne jakéhokoli z těchto limitů:

- a) jedna (1) Vada kategorie A
- b) tři (3) Vady kategorie B
- c) deset (10) Vad kategorie C

má Objednatel právo zastavit Akceptační testy a to až do doby, než počet neopravených Vad bude nižší, než tyto limity, a o této skutečnosti neprodleně písemně uvědomí Dodavatele. Zastavení Akceptačních testů nemá vliv na případné prodloužení Dodavatele ani na nároky Objednatele podle čl. 16 Smlouvy.

7.11 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 dvě (2) a méně / snížení počtu Vad kategorie C na devět (9) a méně. Lhůta pro dokončení Akceptačních testů Objednatelem se v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou bylo zastaveno testování. Lhůta pro zprovoznění Nastavení SW Nástroje zůstává nezměněna, stejně jako případné nároky Objednatele dle čl. 16 Smlouvy.

7.12 Neúspěšné ukončení Akceptačních testů z důvodů Vad:

7.12.1 Pokud nedojde k obnovení zastavených Akceptačních testů z důvodů ležících na straně Dodavatele do pěti (5) pracovních dnů následujících po oznámení Objednatele o zastavení Akceptačních testů, jsou Akceptační testy považovány za ukončené s výsledkem „Nastavení SW Nástroje nevyhovuje“, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Dodavatel může písemně požádat Objednatele o prodloužení této lhůty, a to nejméně dva (2) pracovní dny před jejím uplynutím. Objednatel je povinen na tuto žádost odpovědět do konce prvního (1.) pracovního dne následujícího po obdržení žádosti. Neučiní-li tak, má se za to, že žádosti Dodavatele nevyhovuje.

7.12.2 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 Nastavení SW Nástroje.

7.13 O ukončení Akceptačních testů informuje Objednatel Dodavatele vždy písemně do pěti (5) pracovních dnů od jejich ukončení. Výsledkem Akceptačních testů bude výrok:

7.13.1 **Nastavení SW Nástroje vyhovuje**, jestliže Akceptační testy byly ukončeny úspěšně, nebyla zjištěna žádná Vada kategorie A, více než dvě (2) Vady kategorie B a/nebo více než devět (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 průběhu 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 dvacet jedna (21)

kalendářních dnů od data podpisu Akceptačního protokolu. Nedodržení této maximální lhůty bude považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele.

- 7.13.2 **Nastavení SW Nástroje nevyhovuje**, jestliže Akceptační testy nebyly ukončeny úspěšně, byla zjištěna Vada či Vady kategorie A, více než dvě (2) Vady kategorie B a/nebo více než devět (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 „Nastavení SW Nástroje nevyhovuje“ je považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 7.14 Dojde-li v průběhu Akceptačních testů k zjištění neodstranitelné Vady jakékoli kategorie, může to být ze strany Objednatele považováno za podstatné porušení této Smlouvy, jestliže taková Vada vážným způsobem narušuje užívání Plnění.
- 7.15 V případě výroku „Nastavení SW Nástroje 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 Nastavení SW Nástroje uvedeného ve Smlouvě.
- 7.16 Nevyzve-li Dodavatel Objednatele k opakování Akceptačních testů po odstranění Vady kategorie A / snížení počtu Vad kategorie B na dvě (2) a méně / snížení počtu Vad kategorie C na devět (9) a méně do doby patnácti (15) kalendářních dnů od doručení výroku „Nastavení SW Nástroje nevyhovuje“ Dodavateli, je toto považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele.
- 7.17 Pro podstatné porušení Smlouvy Dodavatelem popsané v tomto článku je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Neučiní-li tak, prodlužuje se doba pro akceptaci Nastavení SW Nástroje o dobu dohodnutou oběma Smluvními stranami, která nebude kratší než pět (5) a delší než patnáct (15) kalendářních dní. Po marném uplynutí této lhůty je Objednatel opět oprávněn s okamžitou platností odstoupit od Smlouvy.
- 7.18 V rámci pilotního provozu platí ustanovení odst. 7.6 až 7.17 obdobně, pokud se Objednatel a Dodavatel nedohodnou jinak.
- 7.19 Pro účely akceptace Služby parametrizace se odst. 7.4 až 7.18 této Smlouvy užití obdobně.

8 Právo duševního vlastnictví

- 8.1 Plnění je autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Autorský zákon“). Dodavatel poskytuje Objednateli Licenci v souladu s touto Smlouvou jako nevýhradní a bez územního omezení. Objednatel není povinen poskytnutou licenci využít. Cena licence je zahrnuta v ceně Plnění.
- 8.2 Licence je udělována pouze po dobu trvání závazku ze Smlouvy. Licence zaniká nejpozději se zánikem závazku ze Smlouvy, a to jakýmkoli způsobem, zejména pak uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, odstoupením od Smlouvy či výpovědí jednou ze Smluvních stran.
- 8.3 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. 3.2 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. 3.2 Smlouvy.

9 Záruka

- 9.1 Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn předmět plnění v rozsahu sjednaném v této Smlouvě Objednateli dodat, že uzavřením a plněním této Smlouvy neporušuje žádná práva duševního vlastnictví ani jiná práva třetích osob. Dodavatel odpovídá za to, že Objednatel užíváním SW Nástroje v rozsahu poskytnutých Licencí neporušuje žádná práva třetích osob. Dodavatel je povinen umožnit Objednateli nerušené užívání SW Nástroje v rozsahu udělených Licencí a chránit jej, ať sám nebo prostřednictvím Výrobce software, před nároky třetích osob vznesenými vůči Objednateli v souvislosti s užíváním SW Nástroje.

10 Ochrana obchodního tajemství a důvěrných informací

- 10.1 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 vlastníci 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).
- 10.2 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 subdodavatelům, 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.
- 10.3 V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 Občanského zákoníku, použijí Smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
- 10.4 Poškozená Smluvní strana má právo na náhradu újmy, která jí takovýmto jednáním druhé Smluvní strany vznikne.
- 10.5 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.

10.6 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.

11 Práva compliance

- 11.1 Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páčání 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.
- 11.2 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.
- 11.3 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.
- 11.4 Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
- 11.5 V případě, že je zahájeno trestní stíhání Dodavatele, zavazuje se Dodavatel o tomto bez zbytečného odkladu písemně informovat Objednatele.
- 11.6 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.
- 11.7 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna 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**“). 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.

12 Zpracování osobních údajů

- 12.1 Zpracování osobních údajů není předmětem této Smlouvy. Pro případ, že Dodavatel v rámci plnění Smlouvy získá nahodilý přístup k informacím, které budou obsahovat osobní údaje podléhající ochraně dle příslušných právních předpisů, je Dodavatel oprávněn přistupovat k takovým osobním údajům pouze v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy. Dodavatel se zavazuje nakládat se zpřístupněnými osobními údaji pouze na základě pokynů Objednatele,

jakožto správce osobních údajů, a pouze pro účely plnění Smlouvy, zachovat o nich mlčenlivost a zajistit jejich bezpečnost proti úniku, náhodnému nebo neoprávněnému zničení, ztrátě, pozměňování nebo neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.

- 12.2 Smluvní strany jako správci zpracovávají osobní údaje kontaktních/odpovědných osob uvedených v této Smlouvě a případně dalších osob podílejících se jménem Smluvních stran na plnění této Smlouvy, a to v nezbytně nutném rozsahu, výhradně pro účely související s plněním Smlouvy a po dobu trvání Smlouvy, případně po dobu delší, je-li to vyžadováno právními předpisy. Informační povinnost vůči těmto osobám plní každá ze Smluvních stran samostatně.

13 Bezpečnost ICT systémů

- 13.1 Dodavatel se zavazuje, že v rámci Plnění zpracuje bezpečnostní projekt obsahující návrh a následně implementaci navržených opatření zajišťující ochranu informací Objednatele předávaných a zpracovávaných v rámci Plnění a vycházející z bezpečnostních a legislativních požadavků ve smyslu kapitoly Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti ČP stanovené v Příloze č. 7 této Smlouvy.

14 Nemožnost plnění

- 14.1 Jestliže vznikne na straně Dodavatele nemožnost plnění dle § 2006 a § 2007 Občanského zákoníku, Dodavatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (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 devadesát (90) kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- 14.2 Ustanovení tohoto odstavce Smlouvy nezbavuje žádnou ze Smluvních stran její povinnosti k úhradě plateb v té době již splatných.

15 Odpovědní pracovníci

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

a) Za Objednatele:

[Redacted signature block for Objednatel]

Za Dodavatele:

[Redacted signature block for Dodavatel]

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

a) Za Objednatele:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
b) Za Dodavatele:
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

- 15.3 Pouze odpovědní pracovníci Objednatele a Dodavatele jsou oprávněni vznášet vůči druhé Smluvní straně požadavky související s plněním této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění Smlouvy nezměnit odpovědné pracovníky bez závažných důvodů. V případě změny odpovědného pracovníka je Smluvní strana povinna neprodleně o této skutečnosti písemně informovat druhou Smluvní stranu.

16 Smluvní pokuty, odpovědnost za újmu

- 16.1 Bude-li Objednatel v prodlení s úhradou ceny předmětu plnění, má Dodavatel právo žádat na Objednateli úrok z prodlení v souladu s nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměnu 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.
- 16.2 V případě prodlení Dodavatele s předáním řádně dokončené části Plnění dle odst. 2.2.1 písm. a) či písm. b) Smlouvy nebo se zahájením poskytování Plnění dle odst. 2.2.2 Smlouvy ve smyslu harmonogramu sjednaného v Příloze č. 2 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z celkové ceny Plnění dle odst. 2.6 Smlouvy, a to za každý započatý kalendářní den prodlení, maximálně však do výše celkové ceny Plnění dle odst. 3.5 této Smlouvy.
- 16.3 V případě prodlení Dodavatele s předáním řádně dokončeného Plnění dle odst. 2.2.3 nebo odst. 2.2.4 Smlouvy v termínu sjednaném v příslušné Objednávce je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z celkové ceny plnění sjednané v příslušné Objednávce a to za každý započatý kalendářní den prodlení, maximálně však do výše celkové ceny plnění dle příslušné Objednávky.
- 16.4 V případě porušení povinnosti nebo nepravdivosti prohlášení Dodavatele dle odst. 9.1 Smlouvy je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti/každý jednotlivý případ nepravdivosti prohlášení.
- 16.5 V případě prodlení Dodavatele s odstraněním Vad ve lhůtách dle odst. 7.9 nebo 7.13 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.
- 16.6 Rozhodne-li se Objednatel v souvislosti s neodstranitelnou Vadou neodstoupit od této Smlouvy v souladu s odst. 7.14 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 15.000,- Kč (slovy: patnáct tisíc korun českých) za každou neodstranitelnou Vadu kategorie A, ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za

- každou neodstranitelnou Vadu kategorie B, a ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každou neodstranitelnou Vadu kategorie C.
- 16.7 V každém jednotlivém případě porušení povinností dle čl. 10 Smlouvy se Smluvní strany zavazují zaplatit smluvní pokutu ve výši 250.000,- Kč (slovy: dvě stě padesát tisíc korun českých).
- 16.8 Pro případ porušení ustanovení dle odst. 13.1 této Smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).
- 16.9 V případě nedodržení sjednané doby odezvy nebo překročení počtu incidentů při poskytování SLA dle Přílohy č. 4 Smlouvy je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši a způsobem uvedeným v Příloze č. 4 Smlouvy za každý takový i započatý případ.
- 16.10 V případě porušení závazku Dodavatele mít po celou dobu trvání Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za majetkové i nemajetkové újmy dle odst. 6.7.15 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 20 000,- Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých). Nedoloží-li Dodavatel do 7 kalendářních dnů ode dne písemného vyzvání Objednateli doklad o pojištění dle odst. 6.7.15 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 5 000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý kalendářní den prodlení.
- 16.11 Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu.
- 16.12 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 třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě druhé Smluvní straně.
- 16.13 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.

17 Doba trvání Smlouvy

- 17.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv. Smlouva je podepsána připojením kvalifikovaného elektronického podpisu nebo zaručeného elektronického podpisu založeného na kvalifikovaném certifikátu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, včetně kvalifikovaného časového razítka. Plnění předmětu této Smlouvy před nabytím její účinnosti se považuje za plnění podle této Smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto Smlouvou.
- 17.2 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců ode dne zahájení poskytování Služby SaaS, anebo nebo do vyčerpání maximální ceny dle odst. 3.6 této Smlouvy, podle toho, která ze skutečností nastane dříve.
- 17.3 Účinnost této Smlouvy lze ukončit předčasně před sjednanou dobou trvání ze zákonných důvodů, písemnou dohodou Smluvních stran nebo odstoupením z důvodů uvedených v zákoně nebo v této Smlouvě.
- 17.4 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, nebo
 - c) výpovědí za níže uvedených podmínek.
- 17.5 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 sto dvacet (120) kalendářních dnů, přestože byl Dodavatelem písemně vyzván k jeho úhradě;
 - b) je Dodavatel v prodlení se zprovozněním Plnění dle odst. 2.2 Smlouvy nebo jeho části déle než třicet (30) kalendářních dnů, přestože byl Objednatelem písemně vyzván k jeho předání s poskytnutím dodatečné lhůty k plnění v délce nejméně deseti (10) kalendářních dnů;
 - c) je Dodavatel v prodlení s odstraněním Vady Plnění dle odst. 2.2.1 a 2.2.3 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.
- 17.6 Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení jedné Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 17.7 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.
- 17.8 Objednatel je oprávněn podat výpověď, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí šest (6) měsíců a počne běžet prvním dnem následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byla Dodavateli doručena.
- 17.9 Plnění, které si Smluvní strany řádně (bez vad) poskytly před odstoupením od Smlouvy, se nevrací, nesjednávají-li si Smluvní strany jinak. V případě vrácení plnění jsou Smluvní strany povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní přijaté smluvní plnění nejpozději do jednoho (1) měsíce od zániku této Smlouvy.

18 Závěrečná ustanovení

- 18.1 Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a Autorského zákona. V případě rozporu mezi vlastním textem Smlouvy a přílohami má přednost vlastní text Smlouvy.
- 18.2 Smluvní strany si ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 18.3 Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 1799 a 1800 Občanského zákoníku se nepoužijí.
- 18.4 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.

- 18.5 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 vzájemně spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jimž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.
- 18.6 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. 15 Smlouvy je účinná v okamžiku doručení oznámení o této změně druhé Smluvní straně, aniž by bylo nutno vyhotovovat Dodatek k této Smlouvě. Podobně není nutné vyhotovovat Dodatek v případě změny realizačního týmu dle odst. 6.7.8 Smlouvy.
- 18.7 Dnem doručení písemnosti 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.
- 18.8 Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž každá Smluvní strana obdrží její elektronický originál opatřený platnými elektronickými podpisy.
- 18.9 Dodavatel tímto prohlašuje, že mu byly ze strany Objednatele sděleny veškeré skutkové a právní okolnosti související s uzavřením této Smlouvy a že Dodavatel je v tomto ohledu přesvědčen o jeho schopnosti uzavřít a plnit tuto Smlouvu, má zájem tuto Smlouvu uzavřít a je schopen plnit veškeré povinnosti z této Smlouvy plynoucí.
- 18.10 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.
- 18.11 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 jakýmkoli způsobem textu této Smlouvy.
- 18.12 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:
- Příloha č. 1 - Specifikace Plnění
 - Příloha č. 2 - Harmonogram Plnění
 - Příloha č. 3 - Realizační tým Dodavatele
 - Příloha č. 4 - Definice SLA
 - Příloha č. 5 - Akceptační protokol

Příloha č. 6 - Report o Vadě

Příloha č. 7 - Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti ČP

Příloha č. 8 - Limitní parametry požadavků Dodavatele na datovou a komunikační infrastrukturu
Objednatele

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí ji 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

V Praze

(elektronicky podepsáno)
Ing. Oldřich Vytiska
ředitel divize logistika
Česká pošta, s.p.

(elektronicky podepsáno)
Ing. Dušan Bruoth
předseda představenstva
Simac T

(elektronicky podepsáno)
Ing. Martin Jireček
člen představenstva
ČR, a.s.

Za formální správnost a dodržení všech interních postupů a pravidel ČP:

Příloha č. 1 Smlouvy - Specifikace Plnění

(Tato strana je úmyslně ponechána prázdná. Příloha č. 1 následuje na další straně.)

Příloha č. 2 Smlouvy - Harmonogram Plnění

Plnění dle odst. 2.2.1 a 2.2.2 Smlouvy:

Části Plnění	Doba trvání
Provedení úvodní analýzy a vypracování cílového návrhu technického řešení dle specifikace plnění uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy (odst. 2.2.1 písm. a) Smlouvy)	D + 30 kalendářních dnů (=D1)
Schválení cílového návrhu technického řešení a architektury Objednatelem.	D1 + 15 kalendářních dnů (=D2)
Příprava prostředí ČP (HW, propsty, rozhraní, vývojové a testovací prostředí) Objednatelem.	D2 + 30 kalendářních dnů (=D3)
Nastavení SW Nástroje ve smyslu cílového návrhu technického řešení.	D3 + 90 kalendářních dnů (=D4)
Předání a zpřístupnění SW Nástroje pro účely pilotního ověřovacího provozu.	D4 + 5 kalendářních dnů (=D5)
Pilotní ověřovací provoz u Objednatele.	D5 + 30 kalendářních dní (=D6)
Akceptační a integrační testy (verifikace nastavení SW Nástroje dle akceptačních kritérií* z Přílohy č. 1) na pilotním ověřovacím provozu.	D6 + 7 kalendářních dní (=D7)
Předání a zpřístupnění (aktivace) do produkčního prostředí Objednatele a provedení školení. (odst. 2.2.1 písm. b) Smlouvy) <u>Fakturační milník (dle odst. 3.1 Smlouvy)</u>	D7 + 15 kalendářních dnů (=D8)
Zahájení Služby SaaS <u>Fakturační milník (dle odst. 3.2 Smlouvy)</u>	D8 na období 48 měsíců

„D“ – datum účinnosti Smlouvy

*Akceptační kritéria budou jednoznačně definována na základě funkčních a nefunkčních požadavků v Příloze č. 1 Smlouvy.

Plnění dle odst. 2.2.3 Smlouvy:

Dodavatel zajistí danou část Plnění v termínu dle příslušné Objednávky.

Příloha č. 3 Smlouvy - Realizační tým Dodavatele

Jméno a příjmení	Role
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

Příloha č. 4 Smlouvy - Definice SLA

Tato příloha popisuje základní provozní rámce a definice SLA parametrů.

1 Podmínky poskytování Provozní podpory a údržby

1.1 Servisní podpora podle Smlouvy zahrnuje následující plnění:

- 1.1.1 Dodávání aktualizací softwarových částí vyšších verzí včetně zajištění odpovídajících licencí;
- 1.1.2 Dodávání bezpečnostních aktualizací;
- 1.1.3 Odstraňování vad, chyb a vadných či nestandardních stavů SW Nástroje (dále jen „Incident“);
- 1.1.4 Poskytování opravených verzí;
- 1.1.5 Poskytnutí přístupu na internetové stránky Dodavatele k informacím týkajícím se SW Nástroje;
- 1.1.6 Provozování kontaktní hot-line.

1.2 Hot-line je provozována na následujících kontaktech:

- 1.2.1 na telefonním čísle: (+420) 732 275 485
- 1.2.2 na e-mailové adrese: help@simac.cz

1.3 Za dostupnou hot-line se považuje i případ, kdy bude možné zanechat vzkaz na záznamníku, nebo odeslat požadavek e-mailem, aniž by bylo Objednateli doručeno oznámení o nemožnosti doručit e-mailovou zprávu obsahující požadavek.

1.4 Podpora spočívající v odstraňování Incidentů bude poskytována na základě požadavků Objednatele zadaných prostřednictvím hot-line. V případě zadání požadavku telefonicky je Objednatel povinen jej zaslat Dodavateli také písemně e-mailem.

1.5 Požadavek musí obsahovat alespoň tyto údaje:

- 1.5.1 jméno osoby, která Incident nahlásila;
- 1.5.2 jméno odpovědné osoby ze strany Objednatele
- 1.5.3 kategorii Incidentu a očekávaný termín vyřešení;
- 1.5.4 popis Incidentu.

1.6 Každý Incident bude hlášen samostatným požadavkem.

1.7 Po odstranění Incidentu následně Smluvní strany vyhotoví oboustranně podepsaný zápis – akceptační protokol.

2 Definice SLA

2.1 Kvalitativní parametry SLA

2.1.1 SLA parametry:

Parametr	Hodnota	Měsíční dostupnost
Servisní podpora	7:00 -19:00 hod. / Po-Pá	-

2.1.2 SLA parametry incidentů (služba Servisní podpory)

Priorita Hlášení /Kategorie chyb	Odpověď do	Workaround do	Řešení nejpozději do
Priorita 1 / Vada A	30 minut	2 pracovních hodin*	4 pracovních hodin
Priorita 2 / Vada B	do 2 pracovních hodin	do konce 1. pracovního dne následujícího po nahlášení	2 pracovních dnů
Priorita 3 / Vada C	do konce 2. pracovního dne následujícího po nahlášení	N/A	5 pracovních dní

* Pracovní hodinou se rozumí hodina v rámci provozní doby Servisní podpory SW Nástroje dle odst. 2.1.1 této přílohy.

3 Kategorizace incidentů

3.1 Obecná kategorizace incidentů

Priorita incidentu	Význam
Priorita 1 / Vada A / Havárie	- situace, která má zásadní dopad na fungování organizace Objednatele, tj. organizace je neschopna obsluhovat své klienty a v přímém důsledku dochází k narůstajícím finančním ztrátám, - situace, které způsobují ztrátu funkčnosti základních funkcí systému a brání provozu systému
Priorita 2 / Vada B / Porucha	- situace má významný dopad na fungování organizace Objednatele, - klienti Objednatele mohou být ovlivněni situací v daném okamžiku nebo v blízké budoucnosti
Priorita 3 / Vada C / Chyba	- situace, které způsobují částečnou ztrátu funkčnosti systému, ale nebrání provozu, - situace, které nemají vliv na kvalitu dat a výsledky zpracování, - situace, které nemají vliv na funkčnost systému

3.2 Kategorizaci provádí Objednatel a potvrzuje Dodavatel. Pro odstranění vad softwaru třetích stran poskytne Dodavatel součinnost, pakliže je to s ohledem na smluvní podmínky (a zejména licenční ujednání) třetích stran možné.

3.3 Dodavatel garantuje nepřetržitou práci na odstranění Vady až do úplného odstranění, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Dodavatel se zavazuje průběžně informovat Objednatele o stavu řešení Vady až do jejího odstranění.

4 Měření

4.1 Incidenty a jejich vznik

4.1.1 Incidenty jsou nahlášeny Objednatelům v okamžiku zjištění tohoto incidentu.

4.1.2 Na všechny takto definované záznamy je pohlíženo jako na incidenty, a vztahuje se na ně ustanovení o SLA.

4.2 Měření realizace incidentů a požadavků

4.2.1 Celkový čas řešení se dělí na:

- a) Čas zadání – čas startu řešení (doba odezvy)
- b) Čas startu řešení – čas ukončení řešení (čas na řešení)

4.2.2 Start řešení, resp. vyřešení incidentu nebo požadavku oznámí Dodavatel Objednateli e-mailem a Objednatel jej bez zbytečného odkladu zaznamená do deníku incidentů. Ukončení a doba trvání požadavku nebo incidentu se vyhodnocují podle záznamů v deníku incidentů.

5 Reporting

5.1 Dodávané reporty

5.1.1 Servisní Požadavky a Incidenty (Management incidentů a Servisních požadavků)

5.1.2 Změnové požadavky (Management změnových požadavků)

5.2 Reporty se zpracovávají 1 x měsíčně za uplynulý měsíc. Dodavatel je povinen předat report za sledovaný měsíc Objednateli do 5. pracovního dne následujícího měsíce.

6 Penalizace

6.1 Výpočet penalizace za nedodržení doby řešení incidentů

Parametr incidentu	Procentuální sleva z měsíční ceny Služby SaaS
Doba odezvy na založený incident	1 % z ceny za každou hodinu nad rámec doby uvedené v tabulce 2.1.2 této přílohy
Doba do vyřešení incidentu	5 % z ceny za každých 24 hodin nad rámec doby uvedené v tabulce 2.1.2 této přílohy

6.1.1 Cenou se v této tabulce rozumí měsíční cena Služby SaaS.

Příklad výpočtu: Dosáhne-li v daném měsíci Doba odezvy na založený incident 10 hodin, bude měsíční cena za poskytování Služby SaaS v daném měsíci snížena o 10 %.

Příloha č. 5 - Akceptační protokol

Akceptační protokol o předání a převzetí

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:		Datum a čas zjištění:
				Mail:		
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
				SW Nástroj		5
						6
Rozhraní		7				
		8				
Jméno řešitele:	Datum:	Informace o stavu vyřizování			Přijal:	Odeslal:
					dne:	dne:
Přílohy řešitele:						

Příloha č. 7 - Požadavky na zajištění kybernetické bezpečnosti ČP

V rámci předmětu Plnění (dodávka SW) bude docházet ke zpracování provozních dat Objednatele a to především důvěrných informací, obchodního tajemství a osobních údajů, a to včetně osobních údajů zaměstnanců a zákazníků Objednatele. Objednatel proto požaduje po dodavateli implementaci takových organizačních a technických opatření zajišťující ochranu informací Objednatele předávaných a zpracovávaných v rámci předmětu Plnění a vycházející z bezpečnostních a legislativních požadavků. Především pak:

- zákona 181/2014 Sb. Zákon o kybernetické bezpečnosti (dále jen ZoKB);
- 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);
- GDPR – 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);
- zákona č. 110/2019 Sb. - Zákon o zpracování osobních údajů;
- norem ISO/IEC 270xx;
- doporučeními a nejlepší praxí v oboru.

Jedná se zejména o tato technická opatření:

- 1) Ochrana před škodlivým kódem.
 - 2) Zaznamenávání událostí informačního a komunikačního systému, jeho uživatelů a administrátorů.
- Zaznamenávání bezpečnostních a potřebných provozních událostí u důležitých aktiv a to zejména:
 - a) přihlašování a odhlašování ke všem uživatelským a privilegovaným účtům, a to včetně neúspěšných pokusů,
 - b) administrátorské činnosti,
 - c) úspěšné i neúspěšné manipulace s účty, oprávněními a právy,
 - d) neprovedení činností v důsledku nedostatku přístupových práv a oprávnění,
 - e) činností uživatelů, které mohou mít vliv na bezpečnost předmětu plnění,
 - f) zahájení a ukončení činností technických aktiv předmětu plnění,
 - g) kritických i chybových hlášení technických aktiv předmětu plnění,
 - h) přístupů k záznamům o událostech, pokusy o manipulaci se záznamy o událostech a změny nastavení nástrojů pro zaznamenávání událostí,
 - i) změna systémového času, a to ručním zásahem nebo v rámci automatické synchronizace času.
 - Auditní záznamy musí obsahovat minimálně:
 - a) datum a čas včetně specifikace časového pásma,
 - b) typ činnosti,
 - c) identifikaci technického aktiva, které činnost zaznamenalo,
 - d) jednoznačnou identifikaci účtu, pod kterým byla činnost provedena,
 - e) jednoznačnou síťovou identifikaci zařízení původce a
 - f) záznam o úspěšnosti nebo neúspěšnosti činnosti.

- Rozsah zaznamenávání událostí vychází především z legislativních požadavků zákona č. 110/2019 Sb. - Zákon o zpracování osobních údajů a GDPR.
- 3) Aplikační bezpečnost.
- Aplikační bezpečnost vychází z požadavku na odstranění známých zranitelností a připravenost na odstranění či mitigaci zranitelností zjištěných v rámci provozu. Zejména se jedná o známé zranitelnosti definované v:
 - OWASP Application Security Verification Standard,
 - OWASP Top 10,
 - OWASP API Security Top 10,
 - CWE Top 25
- 4) Kryptografické prostředky.
- Dodavatel v rámci předání Předmětu plnění deklaruje použití aktuálně odolných kryptografických algoritmů a kryptografických klíčů a používání systému správy klíčů a certifikátů, který umožní kontrolu a audit.
- 5) Ověřování identit – Autentizace
- Autentizace uživatelů bude probíhat pomocí systémů Objednatele. Součástí procesu autentizace uživatelů může být využívána multifaktorová autentizace. Jako druhý faktor je preferována Time-based One-time Password (TOTP) aplikace (primárně Microsoft Authenticator).
- 6) Správa identit a řízení přístupových oprávnění.
- Správa uživatelů bude probíhat pomocí systémů Objednatele (IDM), který bude provádět správu uživatelů v systémech Předmětu plnění, tzn. minimálně uživatele zakládat/rušit, nastavovat potřebné atributy, enable/disable (zplatňovat/zneplatňovat), přiřazovat/odebírat role, přiřazovat/odebírat autentizační objekty a další služby dle potřeby předmětu plnění.
 - Autorizace v rámci předmětu plnění bude probíhat pomocí rolí, které budou přiřazovány uživateli pomocí systému Objednatele.
 - Řízení oprávnění pro jednotlivé uživatelské role bude upřesněno v rámci návrhu řešení, dle domluvy smluvních stran. V případě napojení na IDM Objednatele je součástí předmětu Plnění i dodávka modulu pro napojení na IDM MidPoint Objednatele.

Dále pak zejména tato organizační opatření:

- 1) povinnost využít pro plnění zakázky pouze bezúhonné subjekty a osoby, na jejichž straně nestojí žádné bezpečnostní překážky a povinnost poskytnout (v ceně dodávky) veškerou potřebnou součinnost pro provedení hodnocení rizik, jestliže bude Dodavatel určen významným dodavatelem;
- 2) povinnost užívat data, ke kterým získá přístup při plnění zakázky, 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;
- 3) povinnost splnit opatření směřující k vrácení nebo zničení informací po ukončení smluvního vztahu (nebo v jeho průběhu, pokud k ní dojde);
- 4) povinnost respektovat omezení v oblasti vytváření evidence kopií dat souvisejících s poskytovanými plněními;
- 5) povinnost i na své straně evidovat přístup svých pracovníků a/nebo poddodavatelů k rozhraním, službám a prostředkům ČP, které jim byly pro plnění zakázky poskytnuty;

- 6) povinnost včas oznamovat veškeré personální a jiné změny u svých zaměstnanců či poddodavatelů podílejících se na zakázce, které jsou relevantní pro přidělování, změny nebo odnímání oprávnění;
- 7) povinnost zajistit správnou identifikaci osob, popřípadě i aplikací s právem přístupu;
- 8) povinnost zajistit správné předávání přístupových údajů a prostředků k rozhraním a službám ČP i službám a prostředkům vlastním, pokud se podílejí na plnění zakázky;
- 9) akceptaci oprávnění ČP monitorovat činnost jeho zaměstnanců a poddodavatelů při užívání rozhraní, služeb a prostředků ČP při plnění zakázky, včetně uznání práva v případě porušení pravidel zakázat další činnost dotčenému subjektu;
- 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 plnění zakázky;
- 11) povinnost zavést na své straně (při užívání svých aplikací, systémů a dalších prostředků osobami a subjekty podílejícími se na zakázce) monitorování jejich činnosti a zajistit sběr a vyhodnocování incidentů;
- 12) povinnost nahlásit ČP podezření na bezpečnostní slabiny či incidenty vzniklé v jakékoliv souvislosti s plněním zakázky, ať už by k tomu došlo při užívání rozhraní, služeb a prostředků ČP anebo na straně Dodavatele či jeho poddodavatele (či kterékoliv jiné osoby);
- 13) povinnost zajistit, že všichni pracovníci podílející se na straně Dodavatele a jeho poddodavatelů na zakázce prokazatelně absolvují předepsaná školení informační bezpečnosti a ochrany osobních údajů;
- 14) akceptovat podmínky pro předání dat, provozních údajů a dalších informací, které má Dodavatel nebo jeho poddodavatelé k dispozici v souvislosti s plněním zakázky 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.

Povinnosti Dodavatele:

- 1) Dodavatel v rámci plnění provádí bezpečnostní testy předmětu plnění se zaměřením na ochranu informací, a to minimálně před předáním Předmětu plnění a při významných změnách,
 - Bezpečnostní testování se týká naplnění a kontroly požadavků zejména dle aktuální verze OWASP testing guide se zaměřením na:
 - OWASP Application Security Verification Standard,
 - OWASP Top 10,
 - OWASP API Security Top 10,
 - CWE Top 25
 - atd ...
- 2) Dodavatel akceptuje povinnost nahlásit ČP podezření na bezpečnostní slabiny či incidenty vzniklé v jakékoliv souvislosti s Předmětem plnění, ať už by k tomu došlo při užívání rozhraní, služeb a prostředků ČP anebo na straně Dodavatele či jeho poddodavatele (či kterékoliv jiné osoby).

Pořízení SW:

Dodavatel bere na vědomí, a v rámci návrhu řešení zapracoval, že ČP má vlastní infrastrukturu IT s licenčním portfoliem, které podléhá nebo může podléhat smluvním závazkům s vendorem k celopodnikovému pokrytí. Dodavatel v rámci řešení bude v případě dodávky SW licencí třetí strany respektovat platné celopodnikové smluvní závazky ČP s dodavateli licenčních produktů a podpory.

Příloha č. 8 - Limitní parametry požadavků Dodavatele na datovou a komunikační infrastrukturu Objednatele

Platforma	Prostředí			
	Typ	Položka	Metrika	Počet
Oracle databáze	HW	Server Oracle SPARC Solaris	core	0
			RAM [GB]	0
	SW	Oracle DB EE	core	ANO
		Oracle RAC	core	ANO
Virtualizace Vmware Hyperflex	HW	VM	vCPU	256
			RAM [GB]	1222
	OS	Windows Server	vCPU	NE
		Centos	VM	ANO
		Red Hat	VM	NE
	SW	PostgreSQL	VM	ANO
		Jboss EAP	vCPU	NE
MS SQL databáze	HW	Windows Server	core	0
			RAM [GB]	0
	SW	MS SQL	core	ANO